

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد: دراسة تحليلية

Information Technology and Its Role in Achieving Competitive Advantage in Governmental University Central Libraries in Baghdad: Analytical study

م.د. آلاء أمير يوسف

Dr. Alaa Ameer Yousif

كلية الآداب – الجامعة المستنصرية

Mustansiriyah University/ College of Arts

alaa.a85@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلص:

هدف البحث إلى دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد وقياسها، وتحليل وقياس قوة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم الاستبانة لتضم أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وبواقع (٢٦) سؤالاً، وأبعاد المتغير التابع (الميزة التنافسية) وبواقع (٢٨) سؤالاً، ضم مجتمع البحث أربع مكتبات مركزية جامعية حكومية في محافظة بغداد وهي (الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد، والمكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية، الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين، الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية)، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (٦٠) فرداً، وأهم النتائج التي خرج بها البحث هي: وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية وذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية إذ بلغت معامل الارتباط (٠.٧٦)، ووجود تأثير إيجابي من قبل تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية في المكتبات المركزية بتأثير بلغ مقداره (0.68). وأهم التوصيات التي

أوصى بها البحث هي ضرورة تطوير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية من خلال تزويدها بالحواسيب والأجهزة التكنولوجية الحديثة وتوفيرها بالعدد الكافي يتناسب مع العاملين في المكتبات والمهام الموكلة إليهم مما يساهم في تحسين مستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة وتشجيع الإبداع فيها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الميزة التنافسية، المكتبات المركزية الجامعية، الجودة، الإبداع.

Abstract:

The aim of the research is to study the reality of information technology and competitive advantage in the central government university libraries in Baghdad and measure it, and analyze and measure the strength of the association and influence between information technology and competitive advantage in the central government university libraries. The research relied on the descriptive analytical approach, The questionnaire was designed to include the dimensions of the independent variable (information technology) with (26) questions, and the dimensions of the dependent variable (competitive advantage) with (28) questions. The research community included four central university libraries in Baghdad Governorate, namely (the General Secretariat of the Central Library/University of Baghdad, the Central Library and the Library/Al-Mustansiriya University, the General Secretariat of the Central Library/Nahrain University, the General Secretariat of the Central Library/Technological University). A random sample of (60) individuals was selected, and the most important results of the research are: There is a strong, positive and significant correlation between information technology and competitive advantage in central libraries, with a correlation coefficient of (0.76). There is a positive impact of information technology on the competitive advantage in central libraries, with an impact of (0.68). The most important recommendations of the research are the necessity of developing the information technology used in government university central libraries by providing them with computers and modern technological devices and providing them in sufficient numbers that are commensurate with the workers in the libraries and the tasks assigned to them, which contributes to improving the level of performance and quality of services provided and encouraging creativity in them.

Keywords: Information technology, competitive advantage, University Central Libraries, quality, creativity.

المحور الأول: الإطار العام للبحث:

أولاً: مشكلة البحث: تعد تكنولوجيا المعلومات أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على قدرة المؤسسات ومنها المكتبات الجامعية في تحقيق الميزة التنافسية وذلك في ضوء التحديات المعاصرة التي تحيط بها وعلى رأسها استخدام الإنترنت بنحو متزايد من قبل المستفيدين والاعتماد على المكتبات الرقمية والافتراضية وما توفره من أعداد هائلة لا تحصى من المصادر الألكترونية وبمختلف اللغات والأشكال والتخصصات الموضوعية هذا من جانب، والمستويات التي وصلت إليها المكتبات المنافسة في الواقع المادي وما تقدمه من خدمات جديدة وذات قيمة عالية للمستفيدين من جانب آخر، ومن هنا برزت مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

١. ما مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية؟
٢. ما مستوى الميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية؟
٣. كيف يمكن أن تؤثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمكتبات المركزية الجامعية الحكومية؟

ثانياً: أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد وقياسها.
٢. دراسة واقع الميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد وقياسها.
٣. تحليل وقياس قوة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد.

ثالثاً: فرضيات البحث: اعتمد البحث على فرضيتين أساسيتين نوضحها بالآتي:

١. الفرضية الأساسية الأولى للبحث: توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية المبحوثة، وتتفرع من هذه الفرضية فرضيات فرعية وهي:

- أ. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد المادية والميزة التنافسية.
- ب. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد البرمجية والميزة التنافسية.
- ج. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والميزة التنافسية.

د. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والشبكات والميزة التنافسية.

ه. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والميزة التنافسية.

٢. **الفرضية الأساسية الثانية للبحث:** يوجد تأثير ذو دلالة معنوية من قبل تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية المبحوثة، وتتفرع من هذه الفرضية فرضيات فرعية وهي:

أ. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الموارد المادية في الميزة التنافسية.

ب. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الموارد البرمجية في الميزة التنافسية.

ج. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل قواعد البيانات في الميزة التنافسية.

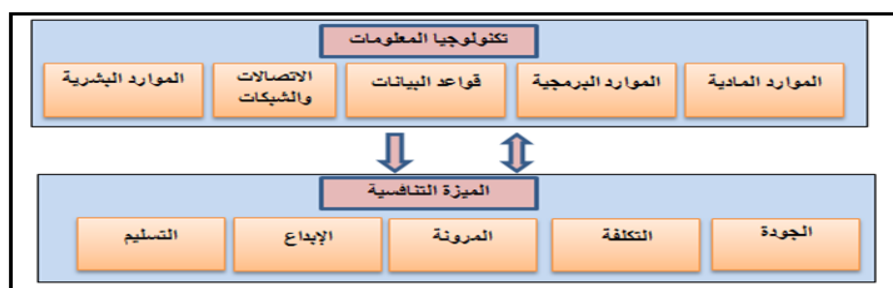
د. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الاتصالات والشبكات في الميزة التنافسية.

ه. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الموارد البشرية في الميزة التنافسية.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث: يوضح الشكل (١) العلاقات بين متغيرات البحث كما يلي:

المتغير المستقل: ويمثل تكنولوجيا المعلومات وأبعاده (الموارد المادية، الموارد البرمجية، قواعد البيانات، الاتصالات والشبكات، الموارد البشرية).

المتغير التابع: ويمثل الميزة التنافسية وأبعاده (الجودة، التكلفة، المرونة، الإبداع، التسليم).



شكل (١) المخطط الفرضي للبحث

خامساً: منهج البحث: اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته مع توجهات البحث والذي يعد أحد أشكال الوصف والتحليل والتفسير العلمي، إذ تم تصميم استبانة البحث بنحوٍ ورقي وتم تقسيمها إلى جزئين، ضم الجزء الأول أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وبواقع (٢٦) سؤالاً، والجزء الثاني ضم أبعاد المتغير (التابع) المعتمد (الميزة التنافسية) وبواقع (٢٨) سؤالاً، وذلك بالاعتماد على العديد من المصادر أهمها (الطاهر و

العربي، ٢٠١٩، الصفحات ١٥١-١٦٨)، (جمعة، ٢٠٢٣، الصفحات ١٠٢-١٢١)، (حشاني، ٢٠٢٠)، (الدرويش، ٢٠١٣)، وتم تكييف الفقرات بما ينسجم والبحث الحالي، واعتمد مقياس ليكرت (Likert) خماسي الدرجات لتصنيف درجات الإجابة التي يتراوح مداها بين (١-٥)، (اتفق جداً، اتفق، اتفق إلى حد ما، لا أتفق، لا أتفق جداً).

١. **الصدق الظاهري للاستبانة:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء* للتحقق من مدى صدق تمثيل الاستبانة لموضوع البحث، بلغت نسبة اتفاق المحكمين على صدق فقرات تكنولوجيا المعلومات بصفته متغير مستقل (١٠٠٪). وسجلت نسبة اتفاق المحكمين على صدق فقرات الميزة التنافسية بوصفها المتغير التابع (١٠٠٪). وكانت مخرجات اختبار الصدق الظاهري موثقة في الجدول (١) كما يلي:

جدول (١) اختبار الصدق الظاهري للاستبانة

متغيرات البحث		عدد الفقرات ضمن استمارة الاستبيان	نسبة اتفاق الأساتذة المحكمين	مستوى الصدق
تكنولوجيا المعلومات	الموارد المادية	٤	١٠٠٪	عالي
	الموارد البرمجية	٦	١٠٠٪	عالي
	قواعد البيانات	٧	١٠٠٪	عالي
	الاتصالات والشبكات	٥	١٠٠٪	عالي
	الموارد البشرية	٤	١٠٠٪	عالي
الميزة التنافسية	الجودة	٧	١٠٠٪	عالي
	التكلفة	٥	١٠٠٪	عالي
	المرونة	٥	١٠٠٪	عالي
	الإبداع	٧	١٠٠٪	عالي

* عرضت الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المختصين في المعلومات والمكتبات ١. الأستاذ المساعد الدكتور عبداللطيف هاشم خيري ٢. الأستاذ المساعد الدكتور أزهار زاير جاسم ٣. الأستاذ المساعد الدكتور سينا شمال مصحب ٤. الأستاذ المساعد الدكتور علي الحر لازم.

التسليم	٤	١٠٠٪	عالي
مجمّل فقرات الاستبيان	٥٤	١٠٠٪	عالي

٢. الصدق البنائي للاستبانة: تم استخراج الصدق البنائي للاستبانة من خلال استخدام قانون معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما موضحة في الجدول (٢) كما يلي:

جدول (٢) يبين الصدق البنائي لمتغير تكنولوجيا المعلومات

درجة الارتباط	الفقرات	ابعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات
0.570	١. الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات.	الموارد المادية
0.681	٢. تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة.	
0.582	٣. تتوفر داخل المكتبة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة.	
0.761	٤. تعمل المكتبة على تحسين كفاءة أجهزة الحواسيب من خلال الصيانة الدورية لها.	
0.477	٥. البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام.	الموارد البرمجية
0.635	٦. البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المكتبة المرجوة.	
0.597	٧. يؤدي استخدام البرامج إلى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام.	

0.6 08	٨. توفر المكتبة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.	
0.7 31	٩. تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.	
0.7 60	١٠. تعتمد المكتبة على خبرات افرادها الداخلية لتطوير برامجها.	
0.6 00	١١. تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة.	قواعد البيانات
0.5 83	١٢. قواعد البيانات تحدث بنحو دوري ومستمر.	
0.6 59	١٣. تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.	
0.3 80	١٤. تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.	
0.7 07	١٥. تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة.	
0.5 74	١٦. تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	
0.5 79	١٧. تتوفر داخل المكتبة قاعدة بيانات احتياطية.	
0.7 64	١٨. يستخدم الأنترنت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال داخل المكتبة.	الاتصالات والشبكات
0.6 96	١٩. توفر المكتبة خدمة الأنترنت بنحو مستمر وبجودة عالية.	
0.7 05	٢٠. تتوفر لدى المكتبة نظم اتصالات حديثة وذات جودة	

	عالية.	
0.8 02	٢١. تعد شبكة الاتصال الداخلية (الانترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في المكتبة.	
0.7 39	٢٢. تهتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المكتبة.	
0.6 49	٢٣. تتوفر في المكتبة الكفاءات البشرية القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	الموارد البشرية
0.6 87	٢٤. تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها.	
0.6 92	٢٥. يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة مما يتلاءم واحتياجات المكتبة.	
0.6 69	٢٦. الأفراد في المكتبة مؤهلون وقادرون على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المكتبة.	

جدول (٣) يبين الصديق البنائي لمتغير الميزة التنافسية

أبعاد المتغير التابع التنافسية	الفقرات	درجة الارتباط
الجودة	٢٧. جودة خدمات المكتبة مرتفعة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	0.65 6

٢٨.	تقوم المكتبة بتحسين المستمر لخدماتها.	0.77 5
٢٩.	لدى المكتبة مستفيدين لديهم ثقة عالية بجودة خدماتها.	0.76 8
٣٠.	تقدم المكتبة خدمات ذات تقنية بشرية ومادية عالية.	0.69 1
٣١.	تستخدم المكتبة أدوات لضبط جودة الخدمات.	0.77 0
٣٢.	تهتم المكتبة بجودة الأداء الفردي والكلي.	0.72 3
٣٣.	تطبق المكتبة منهج إدارة الجودة الشاملة.	0.72 2
٣٤.	تسعى المكتبة إلى تخفيض تكاليف خدماتها دون المساس بجودة الخدمة.	0.65 5
٣٥.	تعمل المكتبة على توفير خدمات بأسعار أقل من أسعار المكتبات المنافسة.	0.58 1
٣٦.	تعمل المكتبة على دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل خفض التكاليف.	0.74 5
٣٧.	تعد المصاريف الإدارية في المكتبة منخفضة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	0.60 5
٣٨.	نسبة الطاقات المستغلة لدى المكتبة أعلى من نظيراتها في المكتبات المنافسة.	0.57 1
٣٩.	تتمكن المكتبة من مواجهة الطلبات المتزايدة	0.55 5

التكلفة

المرونة

	للمستفيدين باستمرار.	
0.65 5	٤٠. تتمكن المكتبة من عرض خدماتها بالوقت المناسب.	
0.68 1	٤١. يمكن وصف المكتبة بأنها السبابة في تقديم خدمات جديدة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
0.65 2	٤٢. تستجيب المكتبة لاحتياجات وتطلعات المستفيدين بالسرعة العالية.	
0.50 7	٤٣. تعمل المكتبة على التكيف والتجاوب مع التطورات ولاسيما التطور التكنولوجي.	
0.62 6	٤٤. تحاول المكتبة متابعة الأفكار التي تتسم بمخاطر عالية.	
0.71 2	٤٥. تشجع المكتبة الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق تخصصاتهم.	
0.71 2	٤٦. تحرص المكتبة على إبداع خدمات جديدة تستجيب لمتطلبات مستفيديها وأذواقهم.	
0.78 8	٤٧. تقوم المكتبة بتقييم وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في إنجاز أعمالها.	
0.63 2	٤٨. تحرص المكتبة أن تسبق منافسيها في ابتكار خدمات جديدة.	
0.68 4	٤٩. تستخدم المكتبة تقنيات جديدة في العمل.	
0.75	٥٠. تتعامل المكتبة مع معطيات أي موقف كان	الإبداع

7	في العمل.	
0.679	٥١. تهتم المكتبة بالاستماع ومعالجة شكاوى المستفيدين بنحو مستمر.	التسليم
0.694	٥٢. تستخدم المكتبة طرق متعددة لإيصال خدماتها إلى المستفيدين.	
0.662	٥٣. تسعى المكتبة إلى إرضاء المستفيدين عن طريق تقديم الخدمة في أقصر وقت.	
0.703	٥٤. تقدم المكتبة خدمات جديدة بسرعة أكبر من سرعة المكتبات المنافسة.	

من خلال ملاحظة الجدول (٢،٣) تبين أن جميع القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٥).

٣. **ثبات الاستبانة:** تم استعمال طريقة معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الأكثر دقة وشيوعاً من بين طرائق قياس الثبات للاستبانة لقياس ثبات الاتساق الداخلي ومدى قدرة الفقرات المتضمنة في الاستبانة على إعطاء معلومات صادقة إذ ينبغي أن يكون معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0.07). إذ بلغ معامل الثبات للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) (0.880)، مما يدل على درجة عالية جداً من الاتساق الداخلي لجميع الفقرات والذي يؤثر في المتغير التابع (الميزة التنافسية) وبثبات (0.720)، مما يدل على درجة عالية جداً من الاتساق الداخلي لجميع الفقرات، وهذه القيم تثبت مصداقية وثبات المقياس.

سادساً: الأساليب الإحصائية للبحث: استخدم البحث عدداً من الأساليب الإحصائية وتشمل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن المنوي والنسبة المئوية ومعامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ومعامل الارتباط بيرسون والجدول التكرارية.

سابعاً: مجتمع البحث والعينة: تباينت أعداد العاملين في المكتبات المركزية (مجتمع البحث) فنجدتها بلغت (٧١) عاملاً في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد، وبلغت (٥٤) عاملاً في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية، وبلغ عدد العاملين في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين (١٥) عاملاً، وبلغ

عدد العاملين في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية (١٩) عاملاً، وبمجموع كلي بلغ قدره (١٥٩) عاملاً، وبعد توزيع استمارة الاستبيان على العاملين كان المسترد منها بأعداد مختلفة وكما موضح في الجدول (٤).

جدول (٤) يوضح مجتمع البحث وأعداد الاستمارات المستردة

ت	المكتبة المركزية	أفراد المجتمع	الاستمارات المستردة
١	الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد	٧١	١٨
٢	الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة المستنصرية	٥٤	١٨
٣	الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين	١٥	١٥
٤	الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية	١٩	١٦
المجموع الكلي		١٥٩	٦٥

ومن خلال ملاحظة الجدول (٤) أعلاه تبين اختلاف أعداد أفراد المجتمع الأصلي وكذلك تقارب أعداد الاستمارات المستردة، لذلك تم الاعتماد على أقل عدد وهو (١٥) كعدد ثابت للتحليل الإحصائي لتبلغ العينة الكلية للبحث (٦٠) فرداً وبنسبة (٣٨٪)، وهي عينة عشوائية ضمت العاملين على مختلف المستويات سواء في الإدارة العليا أو الوسطى أو الدنيا أو الموظفين الفنيين، وقد استبعدت موظفي الخدمة والبريد.

ثامناً: حدود البحث: شملت حدود البحث الموضوعية موضوع (تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية)، بينما شملت الحدود الزمنية لإنجاز البحث الفترة الزمنية من (٢٠٢٤/٧/١) إلى (٢٠٢٤/١٢/٥)، وشملت الحدود المكانية المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في محافظة بغداد وهي (الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة

بغداد، المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية، الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين، الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية.

تاسعاً: الدراسات السابقة: وجدت دراسة (فرحاني و يعقوبي، ٢٠١٨) بعنوان (استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات كليات جامعة العربي التبسي - تبسة-) هدفت الدراسة إلى إبراز أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية، وإعطاء صورة عن واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المستخدمين والعاملين فيها، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تعزيز الميزة التنافسية من خلال توفير متخصصين لهم كفاءات مهنية بنسبة ٤٧.٥٠٪، تليها نسبة ٢٥٪ لتنمية الثقافة الدائمة ومناخ يسهل تطبيقها، ونسبة ٢٠٪ تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الموازية، وأهم توصيات الدراسة هي من أجل الوصول إلى الميزة التنافسية يحتاج وجود تكنولوجيا معلومات تساعد على زيادة وكفاءة وفاعلية الخدمة المكتبية من أجل الوصول إلى تلبية حاجة المستخدمين وتحقيق أهداف المكتبة المراد تحقيقها. ودراسة (مدهوش، ٢٠٢٢) (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسات الابتكار لاكتساب ميزة تنافسية للمكتبات الجامعية العراقية) هدفت الدراسة إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية وأثرها على ممارسات الابتكار، لاكتساب الميزة التنافسية في المكتبات، اعتمد الباحث على المنهج الميداني، تكون مجتمع الدراسة من المكتبات الجامعية المركزية العراقية واختار الباحث عينة قصدية منها سبع مكتبات وهي المكتبات المركزية للجامعات (بغداد، المستنصرية، التكنولوجية، الكوفة، العراقية، ديالى، كربلاء)، وتم اختيار عينة قصدية من العاملين وعددهم (١٠٥) ممن يمثلون الإدارة العليا والوسطى والدنيا، وأهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هي تبين تأثير استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بنسبة (٧٩.١٪) على الميزة التنافسية، وتأثير ممارسات الابتكار بنسبة (٨٧.١٪) على المتغير التابع الميزة التنافسية، وأهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هي ضرورة دعم المكتبات الجامعية العراقية من خلال توفير الميزانيات الكافية والمستقلة عن ميزانية رئاسة الجامعات لتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً: تكنولوجيا المعلومات Information Technology:

تعرف تكنولوجيا المعلومات "مجموعة من الحواسيب والمعدات الداعمة والبرامج والخدمات والموارد المرتبطة والمطبقة لدعم مراحل العمل، التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها وتخزينها من السهل استخدامها

والمشاركة فيها " (Mcnabb , 2006, p. 283) ، وتعرف بأنها "مجموعة من الأجهزة والأدوات المستعملة في إدخال ومعالجة وخزن البيانات واسترجاعها وتحويلها إلى معلومات، ثم تحويل المعلومات إلى معرفة لاستعمالها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب" (الأسدي، ٢٠١٩، صفحة ١٩٧).

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

١. **المرونة:** تتيح تكنولوجيا المعلومات للأفراد في أي مكان من الاتصال بالشبكة، فلم يعد من الضروري تواجد الأفراد أمام جهاز الحاسوب المكتبي، فمع ظهور الهاتف المحمول والحاسوب المحمول والأجهزة اللوحية واستخدام الشبكة اللاسلكية أصبح بالإمكان حمل الحاسوب إلى أي مكان كالجامعة والمطار والفنادق والمقاهي والاتصال بالإنترنت من خلال نقاط الاتصال المنتشرة وفحص البريد الإلكتروني والتعرف على آخر الأخبار وغيرها (ربحية، ٢٠١٨، صفحة ٩٢).

٢. **التفاعلية:** تسمح هذه الخاصية لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات أن يكونوا مستقبلين أو مرسلين في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة. (قرون، بوضياف، و العيفة، ٢٠٢٠، صفحة ٤٥)

٣. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فعلى سبيل المثال يتمتع الأنترنت باستمرارية عمله في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله (قرون، بوضياف، و العيفة، ٢٠٢٠، صفحة ٤٥).

٤. **قابلية التواصل:** ويقصد بها إمكانية الربط بين مختلف أجهزة الاتصال المختلفة.

٥. **العولمة:** تمثل تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي للمؤسسات تجاه العولمة، إذ غيرت الطريقة التي يعمل بها العالم وأصبح الابتكار بمثابة القوة الدافعة الرئيسية وراء العولمة (الشهريلي و منصور، ٢٠٢١، صفحة ٤).

ثالثاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أبعاد تكنولوجيا المعلومات الأساسية من مكونات تكنولوجيا المعلومات وهي كما يلي:

١. **المكونات المادية (الأجهزة والمعدات):** وتتضمن الموارد المادية كافة (الأجزاء الملموسة في النظام) المستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات (مسلم، ٢٠١٥، صفحة ١٣٠).

٢. المكونات البرمجية (البرمجيات والتطبيقات): وتتألف من التعليمات المفصلة والمبرمجة مسبقًا والتي تراقب وتتسق المكونات المادية وهي على نوعين (نظام البرامجيات مثل نظم التشغيل وتطبيقات البرامجيات) (Laudon & Laudon, 2018, p. 51).

٣. قواعد البيانات (تكنولوجيا التخزين): وهي عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة تخدم عددًا من التطبيقات بنحو أكثر كفاءة من خلال تخزينها وإدارتها وتمكين الوصول إلى البيانات المخزونة لحين الحاجة إليها (الكبيسي و الحمداني، ٢٠١٦، صفحة ٥٢).

٤. الاتصالات والشبكات (تكنولوجيا الاتصالات): ويتضمن شبكات الاتصالات (وتعد الإنترنت إحدى شبكات الاتصال العالمية)، ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف، والمايكرويف، والكابلات، وأجهزة التحكم بالاتصالات بوساطة وسائل اتصالات متعددة وأجهزة ربط الشبكات والمحطات الطرفية والأقمار الصناعية والبنية التحتية للاتصالات (مسلم، ٢٠١٥، صفحة ١٣٠).

٥. الموارد البشرية: وهم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام والمبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج (مسلم، ٢٠١٥، صفحة ١٣٠).

رابعًا: الميزة التنافسية Competitive Advantage:

تعرف التنافسية بأنها قدرة المؤسسات على تزويد المستهلكين بخدمات ومنتجات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية من المنافسين الآخرين في السوق المحلية أو الدولية، وتمثل نجاحًا مستمرًا للمؤسسات في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة وذلك من خلال رفع إنتاجية عوامل الإنتاج الموظفة في العملية الإنتاجية (رأس المال والعمل والتكنولوجيا) (حبيب و الفكيكي، ٢٠٢١، صفحة ١٧٩). وتعرف الميزة التنافسية بأنها "خاصية أو مجموعة خصائص تتفرد بها المنظمة وتمكنها من الاحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة نسبيًا نتيجة صعوبة محاكاتها، وتحقيق تلك الفترة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من منتجات للزبائن" (محمد، ٢٠١٣، صفحة ٢٧١)، كما تعني بأنها "مجموعة من المهارات والتقنيات والموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق إنتاج قيم ومنافع للزبائن أعلى مما يحققه المنافسون وتأكيد حالة من التميز والاختلاف ما بين المؤسسة ومنافسيها" (أيوب، ٢٠٠٣، صفحة ٢٧).

خامساً: خصائص الميزة التنافسية:

للميزة التنافسية العديد من الخصائص نذكر منها ما يلي (حشاني، ٢٠٢٠، صفحة ٢٥):

١. مستمرة ومستدامة، وهذا معناه أن تحقق المؤسسة سبق على المدى الطويل.
٢. تتسم الميزة التنافسية بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو في الفترات الزمنية المختلفة، وهذه الصفة تجعل فهم الميزة التنافسية في إطار مطلق صعب التحقيق.
٣. متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة، وقدرات وموارد المؤسسة من جهة أخرى.
٤. مرنة يمكن إحلالها بسهولة.
٥. متناسبة، وهذا يعني أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج المراد تحقيقها على المدى القصير والبعيد.
٦. نادرة وصعبة التقليد.
٧. لها قيمة مدركة من قبل المستفيد فضلاً عن قيمتها للمؤسسة.
٨. تنبع من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها وتؤدي إلى تحقيق الأفضلية على المنافسين.
٩. تنعكس في كفاءة أداء المؤسسة وفي أنشطتها أو فيما تقدم للعملاء أو كليهما.

سادساً: أبعاد الميزة التنافسية:

قد تحقق المؤسسات الجودة والتميز في إحدى العوامل التالية أو أكثر أو توافرها جميعاً وهي:

١. **الجودة:** يشير مفهوم الجودة إلى إشباع حاجة ما على نحو ملائم أو تحقيق رغبة المستخدمين أو تحقيق كلفة مناسبة لمواصفات الخدمة المقدمة (نجم، ٢٠٠١، صفحة ٩٢٦). والمقصود بالجودة هي أن تعمل المؤسسات جاهدة على إدراك متطلبات الزبون (المستفيد) أي دراسة مبتغاه وما هي المواصفات والمزايا التي يرومها في تلك المنتجات والخدمات بنحو يجعلها أكثر تنافساً وملاءمةً وانسجاماً مع تلك المتطلبات (العزاوي، ٢٠٠٥، صفحة ٦٩).

٢. **الكلفة:** إن الكلفة الأقل هي الهدف الرئيسي للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية (Slack, Chambers, Harland, Harrston, & Johnston, 2004, p. 44)، وأن إدارة العمليات تسعى إلى تخفيض كلف الإنتاج مقارنة بالمنافسين والوصول إلى أسعار تنافسية تعزز من الميزة التنافسية للمنتجات في السوق.

٣. **المرونة:** إن امتلاك المكتبات المرونة تمكنها من أن تكون سريعة في الاستجابة إلى: (داوود و حسن، ٢٠١٦، صفحة ٥٩)

١. التغير في إجمالي طلبات المستفيدين.

٢. تخصيص خدمة تتماشى وطلبات المستفيدين.

٣. الخدمات الجديدة التي أطلقتها المكتبات والمؤسسات المنافسة.

٤. سهولة التوسع في أسواق ومناطق جديدة.

٥. اعتماد تطبيق تقنيات جديدة لإنتاج أفضل خدمة وأسرعها وأرخصها.

٦. تجديد الخدمات جوهرياً.

٤. **الإبداع:** يعرف الإبداع بأنه "إيجاد طرائق جديدة في التفكير والتعلم من شأنها إحداث تغيير في عمليات المنظمة ومخرجاتها"، ويعرف بأنه "إنتاج أفكار جديدة خارجة عن المألوف" (السورور، ٢٠٠٢، صفحة ٢٤). يتكون الإبداع من خمسة عناصر أساسية هي (الضمور، ٢٠٠٣، صفحة ٢١):

أ. **الطلاقة،** والمقصود بها إنتاج كميات كبيرة تفوق المتوسط العام ينتجها الشخص في غضون فترة زمنية محددة، وقد تكون الطلاقة لفظية أو فكرية أو تعبيرية.

ب. **المرونة،** تعني القدرة على الانتقال من موقف إلى آخر والتعامل معها جميعاً، وفي هذا الإطار يمكن أن يبدي الشخص نوعاً من المرونة التلقائية التي تعني القدرة على إعطاء استجابات متنوعة، والمرونة التكيفية التي يتصف بها الفرد الذي يستطيع التكيف وتعديل سلوكياته بهدف التوصل إلى حل المشكلات التي تواجهه.

ج. **الأصالة،** ويقصد بها قدرة الفرد على توليد أفكار جديدة.

د. **القدرة على تحسس المشكلات وإدراك طبيعتها.**

هـ. **الميل إلى إبراز التفاصيل واستنباطها بصورة مبدعة.**

٥. التسليم: يوضح بعد التسليم أن الرغبة في أداء العمل بسرعة هذا يعني تخفيض الوقت الذي يستغرقه عند استلام طلبات الزبائن (المستفيدين من المكتبات) وتسليمهم تلك المنتجات أو الخدمات بنحو نهائي، وأن هناك ثلاث أسبقيات لبعد التسليم تتعامل بالوقت وهي (Krajewski & Ritzman, 2005, p. 64):

أ. سرعة التسليم: وتقاس هذه السرعة بالوقت المستغرق بين استلام طلب الزبون (المستفيد) وتلبية الطلب والذي يسمى بوقت الانتظار، ومن الممكن زيادة سرعة التجهيز بتقليل وقت الانتظار.

ب. التسليم بالوقت المحدد: ويعني تسليم طلبات الزبائن (المستفيدين) في الوقت المحدد لهم من قبل المكتبات أو المؤسسات أو الشركات.

ج. سرعة التطوير: وهي سرعة تقديم منتج جديد أو خدمة جديدة وتقاس سرعة التطوير بالوقت بين توليد الفكرة وحتى التصميم النهائي للمنتج أو الخدمة وتقديمها إلى المستفيدين. أصبح الوقت في مجتمع اليوم من المصادر الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات والشركات عامة والمكتبات بنحو خاص، فالمستفيدون يرغبون في الاستجابة السريعة لطلباتهم، إضافة إلى فترات انتظار قصيرة، وأن العديد من المؤسسات اليوم تستخدم الوقت كسلاح تنافسي من خلال تسليم المنتجات والخدمات بنحو أسرع وأفضل من منافسيها (كاظم، ٢٠١٧، صفحة ٤٧٢).

المحور الثالث: الجانب العملي للبحث

تناول البحث أربع مكتبات مركزية جامعية حكومية في محافظة بغداد وهي كالآتي:

١. الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد ٢. المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية ٣.
- الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين ٤. الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية. وأهم الاعتبارات في اختيار المكتبات الأربعة كونها من أقدم المكتبات المركزية الجامعية الحكومية وأكبرها في بغداد التي تأسست بالتزامن مع تأسيس جامعاتها، وهي من المكتبات الرائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرامج والنظم المكتبية المختلفة، قامت الباحثة بزيارة المكتبات المبحوثة بصورة ميدانية ومقابلة مدراءها والتأكد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والخدمات المقدمة داخل المكتبة، إضافة إلى زيارة المواقع الإلكترونية وملاحظة واقع الخدمات الإلكترونية المتاحة للمستفيدين، وأهم الخدمات التي وجدت في المكتبات المدروسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات هي (البحث الآلي، والإعارة التقليدية والإلكترونية، وعمليات الحفظ والأرشفة، الأنترنت، الفهارس الآلية على الأنترنت، المصادر الرقمية وتشمل الكتب الإلكترونية والرسائل والأطاريح، المستخلصات الإلكترونية).

أولاً: واقع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد:

١. واقع تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد:

جاءت إجابات أفراد العينة على متغير تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد كما مبين في الجدول (١٠) وكما يلي:

جدول (١٠) يبين واقع تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد

الوزن المنوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق	لا أتفق جداً	أتفق إلى حد ما	أتفق تماماً	الفرق	الموارد المادية
56	1.32	2.80	3	4	2	5	1	١. الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات.
45	1.33	2.27	6	4	0	5	0	٢. تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة.
43	1.06	2.13	4	8	0	3	0	٣. تتوفر داخل المكتبة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة.
47	1.05	2.33	4	4	5	2	0	٤. تعمل المكتبة على تحسين كفاءة أجهزة الحواسيب من خلال الصيانة الدورية لها.
72	0.83	3.60	0	1	6	6	2	٥. البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام.
68	0.63	3.40	0	1	7	7	0	٦. البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المكتبة المرجوة.
67	1.05	3.33	1	0	1	0	3	٧. يؤدي استخدام البرامج إلى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام.
51	1.30	2.53	4	5	0	6	0	٨. توفر المكتبة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.
65	1.	3.2	0	0	5	8	0	٩. تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث

الوقت	البيانات							الاتصالات والشبكات
	المستمر.							
61	1.03	3.07	2	0	9	3	1	١٠. تعتمد المكتبة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها.
64	0.56	3.20	0	1	1	4	0	١١. تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة.
76	0.94	3.80	0	0	8	2	5	١٢. قواعد البيانات تحدث بنحو دوري ومستمر.
71	0.74	3.53	0	0	9	4	2	١٣. تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.
67	0.62	3.33	0	0	1	3	1	١٤. تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.
61	1.16	3.07	2	1	8	2	2	١٥. تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة.
68	0.74	3.40	0	0	1	2	2	١٦. تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.
69	0.92	3.47	0	1	9	2	3	١٧. تتوفر داخل المكتبة قاعدة بيانات احتياطية.
49	0.92	2.47	3	3	8	1	0	١٨. يستخدم الأنترنت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال داخل المكتبة.
57	1.36	2.87	3	4	1	6	1	١٩. توفر المكتبة خدمة الأنترنت بنحو مستمر وبجودة عالية.
51	1.19	2.53	3	6	1	5	0	٢٠. تتوفر لدى المكتبة نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.
48	1.18	2.40	5	2	5	3	0	٢١. تعد شبكة الاتصال الداخلية (الأنترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في المكتبة.
52	1.06	2.60	2	6	3	4	0	٢٢. تهتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة

الموارد البشرية									
وشبكات الاتصالات المختلفة في المكتبة.									
63	1. 19	3. 13	1	4	4	4	2	٢٣. تتوفر في المكتبة الكفاءات البشرية القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	
60	1. 07	3. 00	2	2	5	6	0	٢٤. تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها.	
59	1. 16	2. 93	2	3	5	4	1	٢٥. يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة مما يتلاءم واحتياجات المكتبة.	
65	1. 16	3. 27	1	3	4	5	2	٢٦. الأفراد في المكتبة مؤهلون وقادرون على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المكتبة.	
59. 80	1. 02	2. 98						مجممل فقرات تكنولوجيا المعلومات	

تشير النتائج إلى أن المكتبة تتميز بعدة نقاط إيجابية، أبرزها ما يتعلق بقواعد البيانات والموارد البرمجية. فقد حصلت فقرة "قواعد البيانات تحدث بشكل دوري ومستمر" على أعلى تقييم بمتوسط حسابي (٣.٨٠) ووزن مؤوي (٧٦)، مما يعكس اهتمام المكتبة بتحديث البيانات بشكل مستمر، وهو مؤشر قوي على مواكبة التطورات وضمان موثوقية المعلومات. كما حصلت فقرة "تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب"، حيث حققت جيدا بمتوسط (٣.٥٣) ووزنًا مؤويًا (٧١)، مما يعكس كفاءة المكتبة في إدارة البيانات. أظهرت الموارد البرمجية تقييمات إيجابية، ولاسيما في فقرة "البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام"، التي حصلت على متوسط حسابي (٣.٦٠) ووزن (٧٢)، مما يدل على أن البرامج المستخدمة مريحة للمستخدمين وتسهل إنجاز المهام. كذلك، أظهرت المكتبة مستوى متوسطا في تطوير البرامج، حيث حصلت فقرة "تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر" على متوسط (٣.٢٧) ووزن (٦٥)، مما يلزم المكتبة ضرورة تحسين أنظمتها البرمجية بشكل دوري.

٢. واقع تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية:

جاءت إجابات أفراد العينة على متغير تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية كما مبين في الجدول (١١) وكما يلي:

جدول (١١) يبين واقع تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية

الرقم	البيان	تفصيل	تفصيل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن
الموارد المادية	١. الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات.	100	311	3.47	0.92	69
	٢. تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة.	60	351	2.93	1.03	59
	٣. تتوفر داخل المكتبة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة.	80	412	3.20	1.08	64
	٤. تعمل المكتبة على تحسين كفاءة أجهزة الحواسيب من خلال الصيانة الدورية لها.	60	252	2.80	1.15	56
الموارد البرمجية	٥. البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام.	100	500	3.67	0.49	73
	٦. البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المكتبة المرجوة.	50	613	2.87	1.13	57
	٧. يؤدي استخدام البرامج إلى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام.	100	500	3.67	0.49	73
	٨. توفر المكتبة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.	50	226	2.40	1.35	48
	٩. تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.	90	330	3.40	0.83	68

قواعد البيانات	١٠. تعتمد المكتبة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها.	0 6 1 4 4 2	1. 30	2. 60	52
	١١. تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة.	0 1 3 0 1 1	0. 90	3. 67	73
	١٢. قواعد البيانات تحدث بشكل دوري ومستمر.	0 1 0 2 1 2	1. 11	3. 33	67
	١٣. تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.	0 8 5 0 2 2	1. 03	3. 27	65
	١٤. تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.	0 1 0 4 0 1	0. 83	3. 53	71
	١٥. تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة.	0 8 2 3 2 2	1. 16	3. 07	61
	١٦. تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	0 1 0 3 1 1	0. 92	3. 47	69
الاتصالات والشبكات	١٧. تتوفر داخل المكتبة قاعدة بيانات احتياطية.	0 1 0 1 1 3	1. 26	3. 20	64
	١٨. يستخدم الأنترنت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال داخل المكتبة.	0 7 1 4 3 2	1. 26	2. 80	56
	١٩. توفر المكتبة خدمة الأنترنت بشكل مستمر وبجودة عالية.	0 5 1 4 5 2	1. 30	2. 40	48
	٢٠. تتوفر لدى المكتبة نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.	0 5 1 4 5 2	1. 30	2. 40	48
	٢١. تعد شبكة الاتصال الداخلية (الانترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في المكتبة.	0 5 2 3 5 2	1. 30	2. 47	49
	٢٢. تهتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المكتبة.	0 5 5 5 0 0	0. 85	3. 00	60

الموارد البشرية	٢٣. تتوفر في المكتبة الكفاءات البشرية القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	0 7	4 4	0 4	3. 20	0. 86	64
	٢٤. تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها.	0 8	3 4	0 4	3. 27	0. 88	65
	٢٥. يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة مما يتلاءم واحتياجات المكتبة.	0 4	6 4	1 4	2. 87	0. 92	57
	٢٦. الأفراد في المكتبة مؤهلون وقادرون على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المكتبة.	0 6	5 3	1 3	3. 07	0. 96	61
	مجمّل فقرات تكنولوجيا المعلومات				3. 07	1. 02	61. 42

من خلال ملاحظة الجدول (١١) أعلاه حققت بعض الفقرات أداءً مميزاً مما يعكس نقاط القوة، فيما أظهرت فقرات أخرى مجالاً للتحسين. جاءت الموارد البرمجية كأحد الأبعاد الأكثر تميزاً، حيث حصلت فقرة "البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام" و"يؤدي استخدام البرامج إلى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام" على أعلى متوسط حسابي (٣.٦٧) ووزن مؤوي (٧٣) لكل منهما، مما يشير إلى أن البرامج تسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية. كذلك، أظهرت فقرة "تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر" تقييماً متوسطاً (بمتوسط ٣.٤٠ ووزن ٦٨)، مما يعكس الجهود المبذولة في تحسين البرمجيات. فيما يتعلق بقواعد البيانات، حققت فقرة "تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة" أداءً جيداً بمتوسط (٣.٦٧) ووزن مؤوي (٧٣)، مما يدل على كفاءة إدارة البيانات وتكاملها. إضافة إلى ذلك، أظهرت فقرة "تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها" متوسطاً جيداً (٣.٥٣) ووزناً مؤوياً (٧١)، مما يعكس قوة أمن المعلومات في المكتبة. أظهرت الاتصالات والشبكات أداءً أقل نسبياً، حيث كانت الفقرات المتعلقة بجودة الإنترنت وأنظمة الاتصالات عند مستويات متوسطة، مثل فقرة "توفر المكتبة خدمة الإنترنت بشكل مستمر وبجودة عالية" التي حصلت على متوسط (٢.٤٠) ووزن (٤٨)، مما يشير إلى ضرورة تحسين هذا الجانب. أما الموارد البشرية، فقد برزت فقرة "تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها" مستوى متوسطاً (٣.٢٧) ووزن مؤوي (٦٥)، مما يشير إلى أهمية تفعيل دور التكنولوجيا في تنمية المهارات.

٣. واقع تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين:

جاءت إجابات أفراد العينة على متغير تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين كما مبين في الجدول (١٢) وكما يلي:

جدول (١٢) يبين واقع تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين

الوزن الموزني	المعيار	الوسط الحسابي	لا أتفق	لا أتفق حد	أوافق	أوافق حد	أوافق	البيان	المصدر
64	0.8 62	3. 20	0	4	4	7	0	١. الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات.	الموارد المادية
51	1.3 02	2. 53	4	5	0	6	0	٢. تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة.	
57	0.9 90	2. 87	1	5	4	5	0	٣. تتوفر داخل المكتبة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة.	
73	0.9 00	3. 67	0	0	9	2	4	٤. تعمل المكتبة على تحسين كفاءة أجهزة الحواسيب من خلال الصيانة الدورية لها.	
84	0.8 62	4. 20	0	0	4	4	7	٥. البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام.	الموارد البرمجية
68	1.0 56	3. 40	0	2	9	0	4	٦. البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق أهداف المكتبة المرجوة.	
79	1.0 33	3. 93	0	0	8	0	7	٧. يؤدي استخدام البرامج إلى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام.	
53	0.9 76	2. 67	0	1 0	0	5	0	٨. توفر المكتبة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.	
81	0.7 99	4. 07	0	0	4	6	5	٩. تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.	

87	0.9 00	4. 33	0	0	4	2	9	١٠. تعتمد المكتبة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها.	قواعد البيانات
79	0.9 61	3. 93	0	0	7	2	6	١١. تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة.	
77	0.9 15	3. 87	0	0	7	3	5	١٢. قواعد البيانات تحدث بشكل دوري ومستمر.	
81	0.9 61	4. 07	0	0	6	2	7	١٣. تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.	
84	0.9 41	4. 20	0	0	5	2	8	١٤. تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها.	
68	1.0 56	3. 40	0	2	9	0	4	١٥. تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة.	
84	0.9 41	4. 20	0	0	5	2	8	١٦. تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	
76	1.2 07	3. 80	0	2	6	0	7	١٧. تتوفر داخل المكتبة قاعدة بيانات احتياطية.	الاتصالات والشبكات
89	0.8 34	4. 47	0	0	3	2	1 0	١٨. يستخدم الأنترنت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال داخل المكتبة.	
72	1.1 21	3. 60	0	2	7	1	5	١٩. توفر المكتبة خدمة الأنترنت بشكل مستمر وبجودة عالية.	
67	0.9 76	3. 33	0	3	6	4	2	٢٠. تتوفر لدى المكتبة نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.	
73	0.9 76	3. 67	0	0	1 0	0	5	٢١. تعد شبكة الاتصال الداخلية (الأنترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في المكتبة.	
80	0.9 26	4. 00	0	1	3	6	5	٢٢. تهتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المكتبة.	

الموارد البشرية	٢٣. تتوفر في المكتبة الكفاءات البشرية القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.	1	0	1	2	0	3.00	0.655	60
	٢٤. تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها.	7	0	8	0	0	3.93	1.033	79
	٢٥. يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة مما يتلاءم واحتياجات المكتبة.	4	4	7	0	0	3.80	0.862	76
	٢٦. الأفراد في المكتبة مؤهلون وقادرون على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المكتبة.	5	2	8	0	0	3.80	0.941	76
	مجمّل فقرات تكنولوجيا المعلومات						3.69	0.96	73.76

التحليل يظهر تفاوتاً في مستويات الأداء بين أبعاد المتغير المستقل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، حيث تتميز بعض الفقرات بأداء عالٍ بينما تحتاج أخرى إلى تحسين، في الموارد المادية، تبرز فقرة "تعمل المكتبة على تحسين كفاءة أجهزة الحواسيب من خلال الصيانة الدورية" بأداء جيد بمتوسط حسابي (٣.٦٧) ووزن مؤوي (٧٣)، مما يشير إلى كفاءة واضحة في هذا الجانب. في المقابل، حصلت فقرة "تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة" على تقييم منخفض (٢.٥٣) ووزن (٥١)، مما يعكس حاجة المكتبة إلى تحسين الأجهزة المستخدمة. في الموارد البرمجية، حصلت فقرة "تعتمد المكتبة على خبرات أفرادها الداخلية لتطوير برامجها" على أعلى تقييم بمتوسط (٤.٣٣) ووزن مؤوي (٨٧)، مما يعكس استخدام المكتبة لمهارات موظفيها بكفاءة. أما الفقرة المتعلقة بتوفير الاعتمادات المالية لاقتناء البرامج الضرورية، فقد حصلت على أقل تقييم (٢.٦٧) ووزن مؤوي (٥٣)، مما يشير إلى تحديات في تمويل البرمجيات. بالنسبة إلى قواعد البيانات، كانت فقرة "تتمتع قواعد البيانات بالحماية من أي عملية لاختراقها والتلاعب بها" من بين الأعلى تقييماً بمتوسط (٤.٢٠) ووزن (٨٤)، مما يدل على اهتمام كبير بالأمن. كما أظهرت فقرة "تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة" أداءً جيداً بمتوسط (٣.٩٣) ووزن مؤوي (٧٩). على الجانب الآخر، فقرة "تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة" حصلت على تقييم أقل بمتوسط (٣.٤٠) ووزن مؤوي (٦٨)، مما يشير إلى حاجة المكتبة لتحسين قواعد البيانات بما

يمكنها من تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة. في الاتصالات والشبكات، أظهرت فقرة "يستخدم الإنترنت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال داخل المكتبة" أداءً مميزاً بمتوسط (٤.٤٧) ووزن مؤوي (٨٩)، مما يعكس الاستخدام الفعال للإنترنت. بينما أظهرت فقرة "تتوفر لدى المكتبة نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية" أداءً متوسطاً بمتوسط (٣.٣٣) ووزن (٦٧)، مما يبرز حاجة للتطوير في هذا الجانب. أما في الموارد البشرية، حصلت فقرة "تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها" على تقييم جيد بمتوسط (٣.٩٣) ووزن مؤوي (٧٩)، مما يشير إلى دور التكنولوجيا في تنمية المهارات. ومع ذلك، أظهرت فقرة "تتوفر في المكتبة الكفاءات البشرية القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال" تقييماً منخفضاً نسبياً بمتوسط (٣.٠٠) ووزن مؤوي (٦٠)، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين المهارات. بشكل عام، يُظهر التحليل نقاط قوة في الأمن والصيانة وتطوير البرمجيات، مع تحديات تتعلق بتمويل البرمجيات وتحديث الأجهزة وتعزيز الكفاءات البشرية.

٤. واقع تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية:

جاءت إجابات أفراد العينة على متغير تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية كما مبين في الجدول (١٣) وكما يلي:

جدول (١٣) يبين أبعاد واقع تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية

الوزن المؤوي	الاحتراف	المتوسط الحسابي	لا أتفق أبداً	لا أتفق قليلاً	أتفق قليلاً	أتفق تماماً	الفرق	البيانات	الموارد المادية
87	0.90	4.33	0	0	4	2	9	١. الحواسيب والخوادم المتوفرة ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات.	
81	1.03	4.07	0	0	7	0	8	٢. تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحدثة.	
92	0.83	4.60	0	0	3	0	12	٣. تتوفر داخل المكتبة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة.	
88	0.91	4.40	0	0	4	1	10	٤. تعمل المكتبة على تحسين كفاءة أجهزة الحواسيب من خلال الصيانة الدورية لها.	

الموارد البرمجية	٥. البرامج المستخدمة بالمكتبة تتميز بسهولة الاستخدام.	1 1	0 92	4. 47	0	0	4	0	89
	٦. البرامج المتوفرة تتناسب وتساعد في تحقيق اهداف المكتبة المرجوة.	9	1. 01	4. 20	0	0	6	0	84
	٧. يؤدي استخدام البرامج الى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام.	1 2	0. 83	4. 60	0	0	3	0	92
	٨. توفر المكتبة الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية.	9	1. 01	4. 20	0	0	6	0	84
	٩. تخضع البرامج المستخدمة للتطوير والتحديث المستمر.	1 1	0. 92	4. 47	0	0	4	0	89
	١٠. تعتمد المكتبة على خبرات افرادها الداخلية لتطوير برامجها.	1 1	0. 92	4. 47	0	0	4	0	89
قواعد البيانات	١١. تتوفر لدى المكتبة قاعدة بيانات متكاملة.	1 0	0. 98	4. 33	0	0	5	0	87
	١٢. قواعد البيانات تحدث بشكل دوري ومستمر.	1 1	0. 92	4. 47	0	0	4	0	89
	١٣. تتميز قاعدة البيانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.	1 1	0. 92	4. 47	0	0	4	0	89
	١٤. تتمتع قواعد البيانات بالحماية من اي عملية لاختراقها والتلاعب بها.	8	1. 03	4. 07	0	0	7	0	81
	١٥. تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين فروع المكتبة المختلفة.	1 1	0. 92	4. 47	0	0	4	0	89
	١٦. تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات.	1 2	0. 83	4. 60	0	0	3	0	92
الأنشطة	١٧. تتوفر داخل المكتبة قاعدة بيانات احتياطية.	1 1	0. 92	4. 47	0	0	4	0	89
	١٨. يستخدم الأنترنت بصورة واسعة في	1 3	0. 70	4. 73	0	0	2	0	95

إطار الاتصال الفعال داخل المكتبة.							
92	0.83	4.60	0	0	3	0	12
١٩. توفر المكتبة خدمة الأنترنت بشكل مستمر وبجودة عالية.							
91	0.83	4.53	0	0	3	1	11
٢٠. تتوفر لدى المكتبة نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.							
92	0.83	4.60	0	0	3	0	12
٢١. تعتبر شبكة الاتصال الداخلية (الانترنت) الوسيلة الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات في المكتبة.							
89	0.92	4.47	0	0	4	0	11
٢٢. تهتم الإدارة العليا بتطوير الأنظمة وشبكات الاتصالات المختلفة في المكتبة.							
81	1.03	4.07	0	0	7	0	8
٢٣. تتوفر في المكتبة الكفاءات البشرية القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال.							
81	1.03	4.07	0	0	7	0	8
٢٤. تؤمن إدارة المكتبة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من مهارة أفرادها.							
91	0.83	4.53	0	0	3	1	11
٢٥. يتم تدريب الأفراد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة مما يتلاءم واحتياجات المكتبة.							
83	0.99	4.13	0	0	6	1	8
٢٦. الأفراد في المكتبة مؤهلون وقادرون على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المكتبة.							
87.92	0.91	4.40					
مجمّل فقرات تكنولوجيا المعلومات							

يشير الجدول (١٣) أعلاه من خلال التحليل إلى أن المكتبة أظهرت مستوى عالٍ من التميز في أبعاد المتغير المستقل المرتبط بتكنولوجيا المعلومات، مع تحقيق نتائج إيجابية للغاية في جميع المحاور. في الموارد المادية، تبرز فقرة "تتوفر داخل المكتبة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية لإنجاز الأعمال المطلوبة" بمتوسط حسابي (٤.٦٠) ووزن مؤوي (٩٢)، مما يعكس توافر البنية التحتية المناسبة. في الموارد البرمجية، جاءت فقرتا "يؤدي استخدام البرامج إلى تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام" و"البرامج المستخدمة تتميز بسهولة الاستخدام"

ثانياً: واقع الميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية في بغداد:

جاءت إجابات أفراد العينة على متغير الميزة التنافسية في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد كما مبين في الجدول (١٤) وكما يلي:

جدول (١٤) يبين واقع الميزة التنافسية في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد

الوزن المنوي	الانحراف المعيار، الوسط	الحسابي	لا ثقة، حدا	لا ثقة، حدا	ثقة، الحد ما	أنفق	ثقة، حدا	الفترات
67	1. 35	3. 33	2	2	3	5	3	١. جودة خدمات المكتبة مرتفعة مقارنة بالمكتبات المنافسة.
67	1. 11	3. 33	1	2	5	5	2	٢. تقوم المكتبة بالتحسين المستمر لخدماتها.
61	0. 70	3. 07	0	3	8	4	0	٣. لدى المكتبة مستفيدين لديهم ثقة عالية بجودة

خدماتها.									
67	1. 11	3. 33	1	2	5	5	2	٤. تقدم المكتبة خدمات ذات تقنية بشرية ومادية عالية.	التكلفة
63	1. 06	3. 13	2	1	5	7	0	٥. تستخدم المكتبة أدوات لضبط جودة الخدمات.	
56	1. 01	2. 80	2	3	6	4	0	٦. تهتم المكتبة بجودة الأداء الفردي والكلي.	
68	0. 99	3. 40	1	2	2	1	0	٧. تطبق المكتبة منهج إدارة الجودة الشاملة.	
64	1. 08	3. 20	2	0	7	5	1	٨. تسعى المكتبة إلى تخفيض تكاليف خدماتها دون المساس بجودة الخدمة.	
71	1. 06	3. 53	1	0	7	4	3	٩. تعمل المكتبة على توفير خدمات بأسعار أقل من أسعار المكتبات المنافسة.	
65	1. 10	3. 27	1	2	6	4	2	١٠. تعمل المكتبة على دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل خفض التكاليف.	
69	1. 19	3. 47	1	1	7	2	4	١١. تعد المصاريف الإدارية في المكتبة منخفضة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
68	1. 30	3. 40	1	3	4	3	4	١٢. نسبة الطاقات المستغلة لدى المكتبة أعلى من نظيراتها في المكتبات المنافسة.	العمولة
77	1. 13	3. 87	1	0	4	5	5	١٣. تتمكن المكتبة من مواجهة الطلبات المتزايدة للمستفيدين باستمرار.	
76	0. 77	3. 80	0	0	6	6	3	١٤. تتمكن المكتبة من عرض خدماتها بالوقت المناسب.	
76	0. 86	3. 80	0	1	4	7	3	١٥. يمكن وصف المكتبة بأنها السبابة في تقديم خدمات جديدة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
77	0. 83	3. 87	0	0	6	5	4	١٦. تستجيب المكتبة لاحتياجات وتطلعات المستفيدين بالسرعة العالية.	
71	1. 19	3. 53	2	0	3	8	2	١٧. تعمل المكتبة على التكيف والتجاوب	

२९२

تُظهر نتائج التحليل أن المكتبة تتميز نسبياً في المرونة، حيث تحقق أداءً جيداً في مواجهة الطلبات المتزايدة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب، مع استجابة سريعة لاحتياجات المستفيدين بمتوسطات جيدة (٣.٨٠-٣.٨٧) وأوزان (٧٦-٧٧). كما تُبرز أبعاد التكلفة مثل تقديم خدمات بأسعار تنافسية وتخفيض المصاريف الإدارية أداءً جيداً بمتوسطات تتراوح (٣.٢٠-٣.٥٣). أما على مستوى الجودة، فتسجل المكتبة أداءً متوسطاً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة واستخدام أدوات ضبط الجودة، ولكنها بحاجة إلى تعزيز الثقة بخدماتها وتحسين الأداء الفردي والكلي، إذ جاءت بعض الفقرات بمتوسطات وأوزان منخفضة (٢.٨٠-٣.٠٧). من ناحية الإبداع، يظهر ضعف واضح في تشجيع التفكير الابتكاري وتبني تقنيات جديدة، حيث سجلت الفقرات متوسطات تتراوح (٢.٦٠-٣.٠٠)، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز مبادرات الإبداع. وأخيراً، يُظهر بعد التسليم أداءً متوسطاً في إرضاء المستفيدين وسرعة تقديم الخدمات، مع وجود حاجة لتحسين التعامل مع شكاوى المستفيدين بمتوسط (٣.٢٠) ووزن (٦٤). بشكل عام، تحتاج المكتبة إلى تحسين جوانب الإبداع والجودة لتحقيق ميزة تنافسية شاملة.

٢. واقع الميزة التنافسية في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية:

جاءت اجابات افراد العينة على متغير الميزة التنافسية في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية كما مبين في الجدول (١٥) وكما يلي:

جدول (١٥) يبين واقع الميزة التنافسية في المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية

ن	الفقرات	تفصيل	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن الموزني
١	١. جودة خدمات المكتبة مرتفعة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	1 0 0	3 0 2	1. 22	65
٢	٢. تقوم المكتبة بالتحسين المستمر لخدماتها.	9 0	2 1 3	1. 10	65
٣	٣. لدى المكتبة مستفيدين لديهم ثقة عالية بجودة خدماتها.	1 0 0	2 1 2	1. 11	67
٤	٤. تقدم المكتبة خدمات ذات تقنية بشرية ومادية عالية.	9 0	3 3 0	1. 31	60

61	1. 10	3. 07	2	2	4	7	0	٥. تستخدم المكتبة أدوات لضبط جودة الخدمات.	التكلفة
64	1. 15	3. 20	2	2	2	9	0	٦. تهتم المكتبة بجودة الأداء الفردي والكلي.	
63	1. 25	3. 13	3	1	2	9	0	٧. تطبق المكتبة منهج إدارة الجودة الشاملة.	
61	1. 33	3. 07	4	0	2	9	0	٨. تسعى المكتبة إلى تخفيض تكاليف خدماتها دون المساس بجودة الخدمة.	
63	1. 13	3. 13	2	2	3	8	0	٩. تعمل المكتبة على توفير خدمات بأسعار أقل من أسعار المكتبات المنافسة.	
64	1. 08	3. 20	2	1	4	8	0	١٠. تعمل المكتبة على دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل خفض التكاليف.	
57	1. 19	2. 87	3	2	4	6	0	١١. تعد المصاريف الإدارية في المكتبة منخفضة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
63	1. 13	3. 13	2	2	3	8	0	١٢. نسبة الطاقات المستغلة لدى المكتبة أعلى من نظيراتها في المكتبات المنافسة.	المرئنة
67	1. 05	3. 33	2	0	4	9	0	١٣. تتمكن المكتبة من مواجهة الطلبات المتزايدة للمستخدمين باستمرار.	
65	1. 03	3. 27	2	0	5	8	0	١٤. تتمكن المكتبة من عرض خدماتها بالوقت المناسب.	
67	1. 11	3. 33	2	1	2	1	0	١٥. يمكن وصف المكتبة بأنها السبابة في تقديم خدمات جديدة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
64	1. 15	3. 20	2	2	2	9	0	١٦. تستجيب المكتبة لاحتياجات وتطلعات المستخدمين بالسرعة العالية.	
73	0. 62	3. 67	0	1	3	1	0	١٧. تعمل المكتبة على التكيف والتجاوب مع التطورات وخاصة التطور التكنولوجي.	
60	1. 00	3. 00	1	4	4	6	0	١٨. تحاول المكتبة متابعة الأفكار التي تتسم بمخاطر عالية.	الابتكار
65	1.	3.	2	2	1	1	0	١٩. تشجع المكتبة الأفراد الذين يفكرون خارج	

	16	27				0	نطاق اختصاصهم.	
65	1. 16	3. 27	2	2	1	1 0	٢٠. تحرص المكتبة على إبداع خدمات جديدة تستجيب لمتطلبات مستخدميها وأذواقهم.	
63	0. 99	3. 13	1	3	4	7 0	٢١. تقوم المكتبة بتقييم وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في إنجاز أعمالها.	
76	0. 56	3. 80	0	1	1	1 3	٢٢. تحرص المكتبة أن تسبق منافسيها في ابتكار خدمات جديدة.	
72	0. 74	3. 60	0	2	2	1 1	٢٣. تستخدم المكتبة تقنيات جديدة في العمل.	
72	0. 74	3. 60	0	2	2	1 1	٢٤. تتعامل المكتبة مع معطيات أي موقف كان في العمل.	
64	1. 01	3. 20	1	3	3	8 0	٢٥. تهتم المكتبة بالاستماع ومعالجة شكاوى المستخدمين بشكل مستمر.	التسليم
57	1. 19	2. 87	3	2	4	6 0	٢٦. تستخدم المكتبة طرق متعددة لإيصال خدماتها إلى المستخدمين.	
63	0. 83	3. 13	0	4	5	6 0	٢٧. تسعى المكتبة إلى إرضاء المستخدمين عن طريق تقديم الخدمة في أقصر وقت.	
64	0. 77	3. 20	0	3	6	6 0	٢٨. تقدم المكتبة خدمات جديدة بسرعة أكبر من سرعة المكتبات المنافسة.	
64. 64	1. 04	3. 23					مجمّل فقرات الميزة التنافسية	

تشير النتائج إلى أن المكتبة تظهر مستوى متوسطا في الجودة، حيث أظهرت أداءً متوسطاً في تحسين الخدمات وجودتها وثقة المستخدمين، مع متوسطات (٣.٣٣-٣.٠٠) وأوزان مئوية تصل إلى (٦٧). في التكلفة، تسعى المكتبة إلى تخفيض النفقات دون المساس بالجودة، لكنها بحاجة إلى تحسين إدارة المصاريف الإدارية وزيادة كفاءة استغلال الطاقات، حيث سجلت فقرات التكلفة متوسطات بين (٢.٨٧-٣.٢٠) وأوزاناً بين (٥٧-٦٤). بالنسبة للمرونة، تتميز المكتبة باستجابتها السريعة لاحتياجات المستخدمين وقدرتها على التكيف مع التطورات

٣. واقع الميزة التنافسية في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين:

جدول (١٦) يبين واقع الميزة التنافسية في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهدين

الفقرات	ثقة أ.د.	ثقة م	ثقة لا ثقة	ثقة لا ثقة	الحساب الوسطى	المعيارى	الاختلاف	الوزن المنوي
١. جودة خدمات المكتبة مرتفعة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	4	2	7	0	2	3.53	1.060	71
٢. تقوم المكتبة بالتحسين المستمر لخدماتها.	9	2	4	0	0	4.33	0.900	87
٣. لدى المكتبة مستفيدين لديهم ثقة عالية بجودة خدماتها.	5	2	8	0	0	3.80	0.941	76
٤. تقدم المكتبة خدمات ذات تقنية بشرية ومادية عالية.	1	7	7	0	0	3.60	0.632	72
٥. تستخدم المكتبة أدوات لضبط جودة الخدمات.	0	6	9	0	0	3.40	0.507	68

التكلفة	٦. تهتم المكتبة بجودة الأداء الفردي والكلي.	6	2	7	0	0	3.	0.9	79
	٧. تطبيق المكتبة منهج إدارة الجودة الشاملة.	6	5	4	0	0	4.	0.8	83
	٨. تسعى المكتبة إلى تخفيض تكاليف خدماتها دون المساس بجودة الخدمة.	6	2	7	0	0	3.	0.9	79
	٩. تعمل المكتبة على توفير خدمات بأسعار أقل من أسعار المكتبات المنافسة.	7	2	6	0	0	4.	0.9	81
	١٠. تعمل المكتبة على دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل خفض التكاليف.	6	2	7	0	0	3.	0.9	79
	١١. تعد المصاريف الإدارية في المكتبة منخفضة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	3	2	1	0	0	3.	0.8	71
	١٢. نسبة الطاقات المستغلة لدى المكتبة أعلى من نظيراتها في المكتبات المنافسة.	1	4	1	0	0	3.	0.6	68
	١٣. تتمكن المكتبة من مواجهة الطلبات المتزايدة للمستفيدين باستمرار.	6	4	5	0	0	4.	0.8	81
	١٤. تتمكن المكتبة من عرض خدماتها بالوقت المناسب.	7	0	8	0	0	3.	1.0	79
	١٥. يمكن وصف المكتبة بأنها السباقة في تقديم خدمات جديدة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	1	0	5	0	0	4.	0.9	87
المرونة	١٦. تستجيب المكتبة لاحتياجات وتطلعات المستفيدين بالسرعة العالية.	8	1	6	0	0	4.	0.9	83
	١٧. تعمل المكتبة على التكيف والتجاوب مع التطورات وخاصة التطور التكنولوجي.	7	2	6	0	0	4.	0.9	81
	١٨. تحاول المكتبة متابعة الأفكار التي تتسم بمخاطر عالية.	4	5	4	0	2	3.	1.2	72
	١٩. تشجع المكتبة الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم.	4	5	6	0	0	3.	0.8	77
الإبداع									

٢٠.	تحرص المكتبة على إبداع خدمات جديدة تستجيب لمتطلبات مستفيديها وأذواقهم.	7	2	6	0	0	4.	0.9	81
٢١.	تقوم المكتبة بتقييم وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في إنجاز أعمالها.	1	3	1	0	0	3.	0.6	67
٢٢.	تحرص المكتبة أن تسبق منافسيها في ابتكار خدمات جديدة.	6	0	9	0	0	3.	1.0	76
٢٣.	تستخدم المكتبة تقنيات جديدة في العمل.	4	2	9	0	0	3.	0.9	73
٢٤.	تتعامل المكتبة مع معطيات أي موقف كان في العمل.	4	0	1	1	0	3.	0.9	71
٢٥.	تهتم المكتبة بالاستماع ومعالجة شكاوى المستفيدين بشكل مستمر.	6	0	9	0	0	3.	1.0	76
٢٦.	تستخدم المكتبة طرق متعددة لإيصال خدماتها إلى المستفيدين.	7	1	7	0	0	4.	1.0	80
٢٧.	تسعى المكتبة إلى إرضاء المستفيدين عن طريق تقديم الخدمة في أقصر وقت.	1	4	0	0	0	4.	0.2	99
٢٨.	تقدم المكتبة خدمات جديدة بسرعة أكبر من سرعة المكتبات المنافسة.	4	1	1	0	0	3.	0.9	72
مجمّل الميزة التنافسية							3.	0.8	77.
							86	8	46

النتائج تسلط الضوء على أداء جيد للمكتبة في مختلف أبعاد الميزة التنافسية. بالنسبة إلى الجودة، أظهرت المكتبة أداءً ممتازاً في بعض الفقرات مثل التحسين المستمر لجودة الخدمات بمتوسط (٤.٣٣) ووزن (٨٧) واتباع منهج إدارة الجودة الشاملة متوسط (٤.١٣)، ووزن مؤوي (٨٣)، بينما كان الأداء متوسطاً في استخدام أدوات لضبط الجودة متوسط (٣.٤٠)، ووزن مؤوي (٦٨). في التكلفة، تسعى المكتبة لتقديم خدمات منخفضة التكلفة بجودة عالية، حيث حصلت على متوسطات بين (٣.٤٠-٤.٠٧) وأوزان تصل إلى (٨١)، مع حاجة لتحسين كفاءة استغلال الطاقات. أما المرونة، فقد برزت المكتبة بقدرتها على تقديم خدمات جديدة بشكل سباق متوسط (4.33)،

بالنسبة إلى التسليم، تفوقت المكتبة بشكل ملحوظ في فقرة تقديم الخدمات في أقصر وقت بمتوسط (٤.٩٣)، ووزن (٩٩)، مع نتائج جيدة في استخدام طرق متعددة لإيصال الخدمات متوسط (٤.٠٠)، ووزن (٨٠). توضح النتائج الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب مثل استغلال الطاقات والتكنولوجيا، مع الحفاظ على الأداء الجيد في المرونة والجودة والإبداع والتسليم.

جاءت إجابات أفراد العينة على متغير الميزة التنافسية في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية كما مبين في الجدول (١٧) وكما يلي:

جدول (١٧) يبين واقع الميزة التنافسية في الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية

الفرق	ثقة جدا	ثقة الى حد ما	لا ثقة	لا ثقة جدا	الوسط الحسابي	المعيار الانحراف	الوزن النسبي
١. جودة خدمات المكتبة مرتفعة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	8	1	6	0	0	0	0.99
٢. تقوم المكتبة بالتحسين المستمر لخدماتها.	12	0	3	0	0	0	0.83
٣. لدى المكتبة مستفيدين لديهم ثقة عالية بجودة خدماتها.	12	0	3	0	0	0	0.83
٤. تقدم المكتبة خدمات ذات تقنية بشرية ومادية عالية.	9	1	5	0	0	0	0.96

87	0. 98	4. 33	0	0	5	0	1 0	٥. تستخدم المكتبة ادوات لضبط جودة الخدمات.	التكلفة
92	0. 83	4. 60	0	0	3	0	1 2	٦. تهتم المكتبة بجودة الأداء الفردي والكلي.	
89	0. 92	4. 47	0	0	4	0	1 1	٧. تطبق المكتبة منهج إدارة الجودة الشاملة.	
79	1. 03	3. 93	0	0	8	0	7	٨. تسعى المكتبة إلى تخفيض تكاليف خدماتها دون المساس بجودة الخدمة.	
77	0. 99	3. 87	0	0	8	1	6	٩. تعمل المكتبة على توفير خدمات بأسعار أقل من أسعار المكتبات المنافسة.	
89	0. 92	4. 47	0	0	4	0	1 1	١٠. تعمل المكتبة على دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل خفض التكاليف.	
79	1. 03	3. 93	0	0	8	0	7	١١. تعد المصاريف الإدارية في المكتبة منخفضة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
79	1. 03	3. 93	0	0	8	0	7	١٢. نسبة الطاقات المستغلة لدى المكتبة أعلى من نظيراتها في المكتبات المنافسة.	
81	1. 03	4. 07	0	0	7	0	8	١٣. تتمكن المكتبة من مواجهة الطلبات المتزايدة للمستفيدين باستمرار.	المرونة
92	0. 83	4. 60	0	0	3	0	1 2	١٤. تتمكن المكتبة من عرض خدماتها بالوقت المناسب.	
89	0. 92	4. 47	0	0	4	0	1 1	١٥. يمكن وصف المكتبة بأنها السبابة في تقديم خدمات جديدة مقارنة بالمكتبات المنافسة.	
89	0. 92	4. 47	0	0	4	0	1 1	١٦. تستجيب المكتبة لاحتياجات وتطلعات المستفيدين بالسرعة العالية.	
81	1. 03	4. 07	0	0	7	0	8	١٧. تعمل المكتبة على التكيف والتجاوب مع التطورات وخاصة التطور التكنولوجي.	الإبداع
79	1. 03	3. 93	0	0	8	0	7	١٨. تحاول المكتبة متابعة الأفكار التي تتسم بمخاطر عالية.	

١٩.	تشجع المكتبة الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم.	10	05	00	04	0.98	87
٢٠.	تحرص المكتبة على إبداع خدمات جديدة تستجيب لمتطلبات مستخدميها وأدواقهم.	9	06	00	04	1.01	84
٢١.	تقوم المكتبة بتقييم وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في إنجاز أعمالها.	9	06	00	04	1.01	84
٢٢.	تحرص المكتبة أن تسبق منافسيها في ابتكار خدمات جديدة.	13	02	00	04	0.70	95
٢٣.	تستخدم المكتبة تقنيات جديدة في العمل.	11	04	00	04	0.92	89
٢٤.	تتعامل المكتبة مع معطيات أي موقف كان في العمل.	12	03	00	04	0.83	92
٢٥.	تهتم المكتبة بالاستماع ومعالجة شكاوى المستخدمين بشكل مستمر.	9	06	00	04	1.01	84
٢٦.	تستخدم المكتبة طرق متعددة لإيصال خدماتها إلى المستخدمين.	13	02	00	04	0.70	95
٢٧.	تسعى المكتبة إلى إرضاء المستخدمين عن طريق تقديم الخدمة في أقصر وقت.	11	04	00	04	0.92	89
٢٨.	تقدم المكتبة خدمات جديدة بسرعة أكبر من سرعة المكتبات المنافسة.	10	05	00	04	0.98	87
مجمّل الميزة التنافسية						0.93	86.42

تشير النتائج إلى أن المكتبة تحقق أداءً مميزاً في عدة أبعاد من الميزة التنافسية. في الجودة، تظهر المكتبة تفوقاً واضحاً بفضل التحسين المستمر، وثقة المستخدمين، واستخدام أدوات لضبط الجودة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية (٤.١٣-٤.٦٠) مع أوزان مئوية مرتفعة تصل إلى (٩٢). في التكلفة، تسعى المكتبة لدعم البحث والتطوير وخفض التكاليف، مع تحقيق متوسطات عالية (٣.٨٧-٤.٤٧) وأوزان مئوية تصل إلى (٨٩)، لكنها تحتاج إلى تعزيز كفاءتها في خفض التكاليف الإدارية. في المرونة، تتميز المكتبة بقدرتها على الاستجابة السريعة

وتقديم خدماتها بالوقت المناسب، حيث بلغت المتوسطات الحسابية (4.60-4.07) وأوزان مئوية مرتفعة تصل الى (٩٢). أما في الإبداع، فقد أظهرت المكتبة أداءً قوياً، خاصة في الابتكار باستخدام تقنيات حديثة والسبق في تقديم خدمات جديدة، مع متوسطات تتراوح بين (٤.٢٠-٤.٧٣) وأوزان مئوية تصل إلى (٩٥). في التسليم، يظهر اهتمام المكتبة بمعالجة شكاوى المستفيدين وتقديم الخدمات بطرق مبتكرة وبسرعة، حيث سجلت المتوسطات (٤.٧٣-٤.٢٠) وأوزاناً مئوية مرتفعة تصل إلى (٩٥). هذه النتائج تعكس تميز المكتبة في جوانب الجودة والمرونة والابداع والتسليم، مع بعض المجالات التي يمكن تحسينها في التكلفة لتعزيز الميزة التنافسية الشاملة.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث:

تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات وعند مستوى الدلالة (٠.٠٥)، ويوثق الجدول (١٩) قبول الفرضية الأساسية الأولى كما يلي:

١. الفرضية الأساسية الأولى للبحث: توجد علاقة ارتباط بفرق معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية المبحوثة.

جدول (١٩) العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية

تكنولوجيا المعلومات	الميزة التنافسية	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة (Sig)
متوسط قيم تكنولوجيا المعلومات (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠.٧٦	0.05

يتضح من خلال الجدول (١٩) أن معامل الارتباط (٠.٧٦) يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية وذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية.

توثق الجداول (٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤) قبول فرضيات الارتباط الفرعية كما يلي:

أ. توجد علاقة ارتباط بفرق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد المادية والميزة التنافسية.

جدول (٢٠) العلاقة الارتباطية بين الموارد المادية والميزة التنافسية

الموارد المادية	الميزة التنافسية	قيمة الارتباط	معامل	مستوى الدلالة (Sig)
متوسط قيم الموارد المادية (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٧٣		0.05

يتضح من خلال الجدول (٢٠) قيمة معامل الارتباط (٠.٧٣) بين الموارد المادية والميزة التنافسية تشير إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين هذه المتغيرات.

ب. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد البرمجية والميزة التنافسية.

جدول (٢١) العلاقة الارتباطية بين الموارد البرمجية والميزة التنافسية

الموارد البرمجية	الميزة التنافسية	قيمة الارتباط	معامل	مستوى الدلالة (Sig)
متوسط قيم الموارد البرمجية (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٦٨		0.05

يتضح من خلال الجدول (٢١) قيمة معامل الارتباط (٠.٦٨) بين الموارد البرمجية والميزة التنافسية تشير إلى وجود ارتباط إيجابي معتدل بين هذه المتغيرات.

ج. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والميزة التنافسية.

جدول (٢٢) العلاقة الارتباطية بين قواعد البيانات والميزة التنافسية

قواعد البيانات	الميزة التنافسية	قيمة الارتباط	معامل	مستوى الدلالة (Sig)
متوسط قيم قواعد البيانات (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٧٢		0.05

يتضح من خلال الجدول (٢٢) قيمة معامل الارتباط (٠.٧٢) بين قواعد البيانات والميزة التنافسية تشير إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين المتغيرين

د. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والشبكات والميزة التنافسية.

جدول (٢٣) العلاقة الارتباطية بين الاتصالات والشبكات والميزة التنافسية

الاتصالات والشبكات	الميزة التنافسية	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة (Sig)
متوسط قيم الاتصالات والشبكات (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٨٠	0.05

يتضح من خلال الجدول (٢٣) قيمة معامل الارتباط (٠.٨٠) بين الاتصالات والشبكات والميزة التنافسية تشير إلى وجود ارتباط إيجابي قوي جدا بين المتغيرين.

هـ. توجد علاقة ارتباط بفروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والميزة التنافسية.

جدول (٢٤) العلاقة الارتباطية بين الموارد البشرية والميزة التنافسية

الموارد البشرية	الميزة التنافسية	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة (Sig)
متوسط قيم الموارد البشرية (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٧٥	0.05

يتضح من خلال الجدول (٢٤) قيمة معامل الارتباط (٠.٧٥) بين الموارد البشرية والميزة التنافسية تشير إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين المتغيرين.

٢. الفرضية الأساسية الثانية للبحث: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية من قبل تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية المبحوثة. يوثق الجدول (٢٥) قبول الفرضية الأساسية الثانية كما يلي:

جدول (٢٥) تأثير تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل التأثير (Beta)	مستوى الدلالة (Sig)
تكنولوجيا المعلومات	الميزة التنافسية	٠.٦٨	٠.٠٠١

من خلال ملاحظة الجدول (٢٥) أعلاه يتبين أن معامل التأثير ($Beta = 0.68$) يشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي على الميزة التنافسية في المكتبات المركزية.

مستوى الدلالة ($Sig = 0.001$) يؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥. توثق الجداول (٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠) قبول فرضيات التأثير الفرعية كما يلي:

أ. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الموارد المادية في الميزة التنافسية.

جدول (٢٦) تأثير الموارد المادية في الميزة التنافسية

الموارد المادية	الميزة التنافسية	قيمة التأثير
متوسط قيم الموارد المادية (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٦٨

يتضح من الجدول (٢٦) قيمة التأثير (٠.٦٨) تشير إلى وجود تأثير معتدل إيجابي للموارد المادية على الميزة التنافسية.

ب. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الموارد البرمجية في الميزة التنافسية.

جدول (٢٧) تأثير الموارد البرمجية في الميزة التنافسية

الموارد البرمجية	الميزة التنافسية	قيمة التأثير
متوسط قيم الموارد البرمجية (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٧٥

يتضح من الجدول (٢٧) قيمة التأثير (٠.٧٥) تشير إلى وجود تأثير قوي إيجابي للموارد البرمجية على الميزة التنافسية.

ج. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل قواعد البيانات في الميزة التنافسية.

جدول (٢٨) تأثير قواعد المعلومات في الميزة التنافسية

قواعد البيانات	الميزة التنافسية	قيمة التأثير
متوسط قيم قواعد البيانات (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٦٨

يتضح من الجدول (٢٨) قيمة التأثير (٠.٦٨) تشير إلى وجود تأثير معتدل إيجابي لقواعد البيانات على الميزة التنافسية.

د. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الاتصالات والشبكات في الميزة التنافسية.

جدول (٢٩) الاتصالات والشبكات في الميزة التنافسية

الاتصالات والشبكات	الميزة التنافسية	قيمة التأثير
متوسط قيم الاتصالات والشبكات (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٧٥

يتضح من الجدول (٢٩) قيمة التأثير (٠.٧٥) تشير إلى تأثير قوي إيجابي للاتصالات والشبكات على الميزة التنافسية.

هـ. يوجد تأثير إحصائي ذو دلالة معنوية من قبل الموارد البشرية في الميزة التنافسية.

جدول (٣٠) تأثير الموارد البشرية في الميزة التنافسية

الموارد البشرية	الميزة التنافسية	قيمة التأثير
متوسط قيم الموارد البشرية (المتوسط العام للفقرات)	متوسط قيم الميزة التنافسية (المتوسط العام للفقرات)	٠,٨٢

يتضح من الجدول (٣٠) قيمة التأثير (٠.٨٢) تشير إلى تأثير قوي إيجابي وذو دلالة معنوية للموارد البشرية على الميزة التنافسية.

المحور الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

١. أظهرت الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ الجامعة التكنولوجية أداءً عاليًا من التميز عن المكتبات المركزية الأخرى في جميع المحاور والأبعاد، من حيث مجمل استخدام تكنولوجيا المعلومات حققت مستوى متميزًا بمتوسط (4.4٠) ووزن (87.92)، وأظهرت مستوى كبيرًا في السعي لتحقيق الميزة التنافسية حيث حققت مستوى متميزًا بمتوسط (٤.٣٢) ووزن (86.42).

٢. أظهرت الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة النهرين أداءً جيدًا، من حيث مجمل استخدام تكنولوجيا المعلومات حققت مستوى جيدًا بمتوسط (٣.٦٩) ووزن (73.76)، ومستوى جيدًا لمجمل الميزة التنافسية بمتوسط (٣.٨٦) ووزن (77.46).

٣. أظهرت المكتبة المركزية ودار الكتب/ الجامعة المستنصرية أداءً معتدلاً، من حيث مجمل استخدام تكنولوجيا المعلومات حققت مستوى متوسطًا بمتوسط (٣.٠٧) ووزن (61.42)، ومستوى متوسطًا لمجمل الميزة التنافسية بمتوسط (٣.٢٣) ووزن (64.64).

٤. أظهرت الأمانة العامة للمكتبة المركزية/ جامعة بغداد أداءً متوسطًا نسبيًا، من حيث مجمل استخدام تكنولوجيا المعلومات حققت مستوى منخفض بمتوسط (٢.٩٨) ووزن (59.80)، ومستوى متوسطًا لمجمل الميزة التنافسية بمتوسط (٣.٢٨) ووزن (65.75).

٥. وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية وذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المكتبات المركزية حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٦)، وهذا يعني أن التحسين في استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل (الموارد المادية والموارد البرمجية وقواعد البيانات والاتصالات والشبكات والموارد البشرية) يعزز بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية للمكتبات المركزية الجامعية.

٦. يوجد تأثير إيجابي من قبل تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية في المكتبات المركزية بتأثير بلغ مقداره (0.68)، مما يعني أن التحسينات في تكنولوجيا المعلومات (مثل استخدام الموارد المادية، والموارد البرمجية،

والاتصالات والشبكات، وقواعد البيانات، والموارد البشرية) تعزز في تحقيق الميزة التنافسية للمكتبات المركزية الجامعية من خلال تقديم خدمات أقل تكلفة وأكثر جودة ومرونة وإبداعاً.

٧. وجود ارتباط إيجابي قوي بين كل من (الموارد المادية، وقواعد البيانات، والاتصالات والشبكات، والموارد البشرية) والميزة التنافسية بقيم مقدارها (٠.٧٣، ٠.٧٢، ٠.٨٠، ٠.٧٥) على التوالي، بينما يوجد ارتباط إيجابي معتدل بين (الموارد البرمجية) والميزة التنافسية بقيمة مقدارها (٠.٦٨).

٨. يوجد تأثير إيجابي قوي بين كل من (الموارد البرمجية، والاتصالات والشبكات، والموارد البشرية) في الميزة التنافسية بقيم مقدارها (٠.٧٥، ٠.٧٥، ٠.٨٢) على التوالي، بينما يوجد تأثير إيجابي معتدل بين كل من (الموارد المادية، وقواعد البيانات) في الميزة التنافسية بقيمة مقدارها (٠.٦٨) لكل منهما.

ثانياً: التوصيات:

١. ضرورة تطوير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية من خلال تزويدها بالحواسيب والأجهزة التكنولوجية الحديثة وتوفيرها بالعدد الكافي يتناسب مع العاملين في المكتبات والمهام الموكلة إليهم مما يساهم في تحسين مستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة وتشجيع الإبداع فيها.

٢. ضرورة توفير البرامجيات المتخصصة والموثوقة والمتقدمة لإدارة جميع العمليات الإدارية والفنية والتي تلائم طبيعة عمل المكتبات المركزية الجامعية الحكومية.

٣. الاهتمام ببناء قواعد بيانات متكاملة وشاملة لجميع اعمال المكتبة مع التأكيد على قابليتها في توفير النسخ الاحتياطي للبيانات مع توفير الحماية للبيانات.

٤. ضرورة توفير الاعتمادات المالية اللازمة لاقتناء البرامج الضرورية التي تحتاجها المكتبات، او لأجل تقديم خدمات جديدة او ابتكار تكنولوجيا جديدة او دعم الأفكار الإبداعية.

٥. ضرورة تحسين جودة خدمة الانترنت سواء للعاملين داخل المكتبات أو للمستخدمين من المكتبات باعتبارها خدمة من خدمات المعلومات التي توفرها مما يعزز من مكانتها وجذب القراء إليها للاستفادة من خدمات الانترنت والحصول على المزيد من المصادر التي تلبي الحاجات الموضوعية المتعددة للمستخدمين.

٦. ضرورة تأهيل جميع الموارد البشرية العاملة في المكتبات المركزية الجامعية الحكومية فيما يخص اكتسابها الخبرات التقنية وتدريبها على تكنولوجيا المعلومات المتقدمة ولاسيما التكنولوجيا المستخدمة في العمل والسعي إلى رفع الوعي التقني والمعرفي لديهم.

٧. ضرورة أن تشجع المكتبات الأفراد العاملين على الإبداع سواء على مستوى استخدام تقنيات جديدة في العمل أو تطوير التكنولوجيا المستخدمة في العمل أو ابتكار خدمات جديدة.

المصادر:

أثمار ظاهر حبيب، و علي فرحان عبدالله الفكيكي. (٢٠٢١). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٧ (عدد خاص)، ١٧٣-١٨٧.

أمل جواد كاظم. (٢٠١٧). أثر القيادة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات القطنية في بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (٥٠)، ٤٥٧-٤٨٤.

أنعام علي توفيق الشهريلي، و فراس ادريح منصور. (٢٠٢١). تكنولوجيا المعلومات ودورها في درء الخطر عن الخدمة الإعلامية في مكتبات كليات الإمام الأعظم الجامعة. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، ٤ (١)، ٢٢-١.

إيمان عبد الرضا محمد. (٢٠١٣). أثر الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف: دراسة تطبيقية في المصارف الأهلية العراقية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ١٩ (٧٣)، ٢٦٤-٢٧٩.

حسن محمود جمعة. (٢٠٢٣). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، ١٩ (٤)، ص ص ١٠٢-١٢١.

صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، و حاتم علي عبدالله الحمداني. (٢٠١٦). القيمة المضافة للمعرفة تدأوبية العلاقة بين المورد المعرفي وتكنولوجيا المعلومات. بغداد: مكتب الضاد للطباعة والاستنساخ والترجمة.

عبدالله حسن مسلم. (٢٠١٥). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.

عبود نجم نجم. (٢٠٠١). إدارة العمليات النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة، الجزء الأول. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

عدي غني عبود الأسدي. (٢٠١٩). دور تقنيات المعلومات في وضع استراتيجيات الحد من الفساد الإداري والمالي في العراق. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، ١١ (٤).

عمارة بن الطاهر، و عطية العربي. (٢٠١٩). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابداع التنظيمي - دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار entp. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ٦ (٢)، ص ١٥١-١٦٨.

عمارة فرحاني، و سمية يعقوبي. (٢٠١٨). استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات كليات جامعة العربي التبسي -التبسة- (رسالة ماجستير). تبسة: جامعة العربي التبسي -تبسة-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

غانم رزوقي العزاوي. (٢٠٠٥). تحليل أبعاد الميزة التنافسية: بحث تطبيقي في شركة الصناعات الخفيفة. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، ٣ (٩-١٠)، ٦٢-٩٣.

فضيلة سلمان داوود، و ساهرة محمد حسن. (٢٠١٦). دور التسويق الريادي في تحقيق الميزة التنافسية في عينة من المصارف الأهلية العراقية. مجلة كلية المأمون الجامعة (٢٨)، ٤٢-٦٨.

فيروز الضمور. (٢٠٠٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة الأردنية ، (رسالة ماجستير). عمان: الجامعة الأردنية، كلية إدارة الأعمال.

قادر عبد الحسين مدهوش. (٢٠٢٢). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسات الابتكار لاكتساب ميزة تنافسية للمكتبات الجامعية العراقية: دراسة ميدانية (أطروحة دكتوراه). الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية الآداب.

مصطفى محمد الدرويش. (٢٠١٣). الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة مقارنة لمجموعة من الشركات الصناعية (أطروحة دكتوراه). حلب: جامعة حلب، كلية الاقتصاد.

منال منى حشاني. (٢٠٢٠). أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - فرع بسكرة- (رسالة ماجستير). الجزائر: جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نادية السرور. (٢٠٠٢). مقدمة في الإبداع. عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

نادية أيوب. (٢٠٠٣). العوامل المؤثرة على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك السعودية. الإدارة العامة، ١٤ (١).

نبار ربيعة. (٢٠١٨). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الخصائص والتأثيرات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٩ (٢)، ٨٨-٩٥.

نورهان قرون، جهاد بوضياف، و رحيمة العيفة. (٢٠٢٠). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب. مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، ٨ (١٥)، ٣٩٦١.

Divad Mcnabb. (٢٠٠٦). *Knowlede Managment in the Public Sector*. United States of America: M.E. Sharpe.

Krajewski, L. J & .Ritzman, L. P. (٢٠٠٥). *Operations Management* ٧) ed (.New Jersey: Prentice Hall.

Laudon , K. C & .Laudon, J. P. (٢٠١٨). *Mnagement information system: managing the Digital Firm* ١٥) ed (.London: pearson education Limited.

Slack, N., Chambers, S., Harland, C., Harrston, A & .Johnston, R. (٢٠٠٤). *The Power of Flexibility*. *Business Horizan*. (٤) ٣٧،