دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية للنظام التعليمي الجامعي بدولة الكويت

إعـــداد

د/ ناصر محمد سويري العجمي

دكتـــوراه الفلسفـــة فـــي التربيـــة

الكـــويـــــت

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية للنظام التعليمي الجامعي بدولة الكويت

إعداد

د/ ناصر محمد سويري العجمي

دكتوراه الفلسفة في التربية

الكويت

ملخص الدراسة

تقوم تقنية المعلومات بدور فعال في تحقيق المزايا التنافسية للنظم التعليمية فقد ومن هذا المنطلق لاحظ الباحث انه من المناسب دراسة هذين الموضوعين المهمين وذلك انطلاقا من اهمية التعليم في عملية التنمية من خلال تحديد موقفه منها. وبالتالي تحاول الدراسة الحالية سد جزء من ذلك الفراغ عن طريق الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما دور تقنية المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية للنظام التعليمي بدولة الكويت؟ وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكانت من اهم نتائج الدراسة ان المعلومات تعد قوة مؤثرة وفاعلة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما في ذلك المؤسسات التعليمية حيث تتغلغل المعلومات في جميع عمليات ونشاطات التعليم وتعتبر تقنية المعلومات الشريان الذي يغذي جميع أجزاء نظام التعليم بهذه المعلومات وبالتالي تمكين المسئولين والعاملين، من اتخاذ القرارات الفعالة.

وفي نهاية الدراسة تم وضع عدد من المتطلبات الضرورية لنشر تقنية المعلومات لتحقيق المزايا التنافسية للنظام التعليمي الكويتي كما تم وضع عدد من التوصيات من ابرزها ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لإدارة المعرفة وتقنية المعلومات في إطار الاستراتيجية العامة للنظام التعليمي ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة الوزارة التعليم العالي وأهدافها.

The role of Information Technology in Achieving the Competitive advantages of educational institutions in the State of Kuwait

Abstract

Information technology plays a vital role in achieving the competitive advantages of the educational systems. Thus, the researcher noticed that it would be appropriate to study these two important topics, based on the importance of education in the process of development by identifying his position towards it. Consequently, this study attepts to bridge this gap by answering the following main question: "What is the role of information technology in achieving the competitive advantages of the educational system in the State of Quait?" to answer this question, the descriptive analytic method was used. The study revealed that information is considered an influential and effective force that controls the different aspects of life including the educational institutions since information permeates all educational processes and activities. Information technology is the artery that feeds all parts of the educational system with this information; thus, enabling the officials and employees to take effective decisions. At the end of the study, a number of the necessary requirements for the dissemination of information technology to achieve the competitive advantages of the Quaitieducational system. In addition, some recommendations were made, the most salient of which are the necesity of setting an appropriate strategy for the management of knowledge and information technology within the faramework of the general strategy of the educational system in addition to following- up its implementationa and assessment in a way that achieves tha mission of the university and its aims.

مقـدمـــــة:

لقد شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التقنية عامة وتقنية المعلومات والحاسبات والاتصالات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، وافرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة، بالإضافة إلى ظهور شبكة المعلومات الدولية (World Wide Web) المعروفة بالإنترنت، وتوظيفها في كافة مناحي الحياة.

فلقد غيرت الثورة المعلوماتية المتمثلة في المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم الآن الكثير من المفاهيم الإدارية والتربوية، وأصبحت معظم الدول المتقدمة تعتمد اعتمادا أساسيا في عملها على نظم المعلومات، وإدخال هذه التقنية في مختلف المؤسسات الحومية والخاصة، وبصفة خاصة في الأجهزة الإدارية بها، ولقد أدركت مختلف بلدان العالم الثالث بما فيها الدول العربية أهمية نظم المعلومات، وادخلت الكثير منها بدرجات متفاوتة هذا المجال لكي تشارك في مجال الاستفادة العلمية والاقتصادية

ومع ذلك تختلف تلك الدول في قدرتها على الاستفادة من المعلومات كمورد أساسي لخدمة التطور، وذلك لوجود الفوارق الاقتصادية بينهما فلقد قلصت تلك الفوارق من دائرة الانتشار لتقنية المعلومات والاتصال إلا أن تأثيرات هذه الأخيرة على التحولات العميقة التي يشهدها العصر تبين أن استعمالاتها لم تعد اختيارية بل واقع اجباري فرضه التطور الذي يشهده النظام العالمي الجديد وحتمية أقرتها العولمة التي تتخذ من تقنية المعلومات وسيلة والصراع من أجل البقاء غاية، إن هذا التحول فى مجرى حياة الشعوب غير دون شك من مفهوم التنمية التى لم تعد تعتمد على الجانب المادى بقدر ما تعتمد على الجانب المعرفى والمعلوماتي.

ومن المعلوم إن تطور المجتمعات الحديثة جاء نتيجة طبيعية للانتشار الواسع لتقنيات المعلومات والاتصالات وما أحدثته من تأثيرات في إعادة التشكيل، الأمر الذي أدى بطبيعة الحال إلى تزايد انسياب وتدفق كميات المعلومات عبر مختلف الوسائل المجتمعية، وكان ذلك متغيراً محفزاً على الصعود والارتقاء من المجتمع الصناعي إلى المعلوماتي، مما أدى إلى ارتفاع معدلات الناتج القومي للمعلومات والمعرفة(عبدالهادي، ٢٠٠٢م، ص٤٠)، وهذا سيؤدي بطبيعة الحال إلى تغيير في أنماط وأنواع المؤسسات التعليمية والتدريبية واحتياجات

السوق، بمعنى أن عدداً كبيراً من الناس سيفقدون مجالات أعمالهم التي ألفوها وتمكنوا منها وظهور اعمال جديدة تكون مرتبطة بالتقنيات الحديثة.

ومن منطلق سعي مؤسسات التعليم الجامعي بدولة الكويت باختلاف أنواعها وأحجامها إلى تحقيق التفوق والتميز ضمانا لنموها واستمرارها وبخاصة عملها في ظل بيئة تنافسية عالمية وقوميه، ومن ثم فقد نال موضوع تقنية المعلومات وعلاقتها بالمزايا التنافسية اهتماما كبيرا من الباحثين والكتاب بحيث عدها البعض هدفا استراتيجيا لتلك المؤسسات.

كما تبنت منظمة اليونسكو بصفتها الحاضنة لقطاعات التربية والثقافة والعلوم لدول العالم بأن وضعت خطة متميزة لتحقيق أهداف تعليم الجميع بحلول عام ٢٠١٥م، عبر تطبيق الاستراتيجية (١١) المقدمة في إطار عمل مؤتمر (داكار). وتنص الاستراتيجية المذكورة كما نعرف (على الدول رصد التقدم نحو تحقيق أهداف تعليم الجميع بانتظام على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي)

ودولة الكويت بصفتها عضوا فاعلا في منظمة اليونسكو فقد سعت سعيا حثيثا نحو الوصول لهذه الأهداف لإيمانها بتحقيق التنمية البشرية المستدامة وبناء الخطوات الوطنية في تحقيق الاستقرار لمجتمع واعي ومتعلم، فقد أرست قواعد ثابتة في بناءها التعليمي فتبنت إلزامية رياض الأطفال، والمساواة بين الجنسين، وإدخال التعليم الإلكتروني في الجامعات، وتطوير المناهج بصورة حثيثة، ورفع نسبة الإنفاق على التعليم سنويا من ميزانية الدولة، وتشجيع القطاع الخاص في المشاركة والاستثمار في التعليم، وذلك لقياس أطر التعليم على الطلبة والتعرف على جوانب القوة والضعف لاتخاذ القرارات التصحيحية.

ولتحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات التعليمية بدولة الكويت لابد لها من توافر عدة متطلبات لعل من بينها تقنية المعلومات والتي هي الأخرى أضحت من المواضيع المهمة خاصة في ظل التحول إلى اقتصاديات المعرفة وما يشهده العالم من تطور تقني شمل كل مجالات الحياة، وتأثرت بها المؤسسات التعليمية بشكل مباشر أو غير مباشر.

ولقد أدت التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئات المنظومة التعليمية إلى ازدياد تبني تقنية المعلومات بوصفها وسيلة استراتيجية وحاسمة في بقاء نظم التعليم المعاصرة واستمرارها وتنافسها مع النظم التعليمية الاخرى الاقليمية والعالمية، ولقد ارتبط مفهوم تقنية المعلومات

بمهمة جمع البيانات ومعالجتها وخزنها وتحديثها واسترجاعها، إلا إن العديد من الكتاب المختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها.

مما حدا ببيتر Peter بالقول بأن تقنية المعلومات تعد تطورا جديدا للتعامل مع المعلومات يخترق الحواجز الزمانية والمكانية واللغوية للمنظمة ويمدها بما تحتاج إليه من معلومات ومعرفة بدءا بالعمل البسيط وانتهاء بالمدير في أعلى مستوى إداري أو فني، (Peter ,2001:17) (الجرجري والعزاوي، ٢٠٠٩م، ٢١) على إن الكثير من الباحثين الذين يرون بأن تقنية المعلومات والاتصالات لها وجه أخر متمثل في الحاسبات الالكترونية وأجهزة الاتصال الملحقة بها.

وينسحب ذلك على مفهوم درافت Daft لتقنية المعلومات بأنها الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات (Daft, 2001 : 199)، وعلى ما يبدو فان الطائي قد تاثر بالمفهوم السابق لتقنية المعلومات لذا فانه اكد على انها أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى الادارة العليا للمؤسسات التعليمية لانجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية بالاضافة الى كونها تتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات (الطائي، ٢٠٠٦ : ٩)

ومن جانب اخر يؤكد ستيفين سون (Stevenson,2005,4) بأن الميزة التنافسية تهدف عملياً إلى مقابلة الحاجات والرغبات المتعلقة بالزبون من اجل اقتناء الزبون السلعة أو الخدمة.ويرى (سليمان ، ٢٠٠٤، ٧٤)بان الميزة التنافسية تتحقق عندما يكون النظام التعليمي قادر على أنجاز أنشطتها بكلفة اقل أو بفاعلية أفضل من المنافسين من خلال حسن استخدام المصادر، أو أن يستخدم براعته وخبرته في انجاز أنشطته التعليمية والادارية بشكل يحقق قيمة اكبر للطلاب ومؤسسات المجتمع القومي نسبةً إلى المنافسين. وترى(العزاوي، ٢٠٠٥م, ٣٠)، بان الميزة التنافسية تَعد خَاصية تَمايز النظام التعليمي عن النظم التعليمية المُنافسة من جراء امتلاكها موارد وعوامل مساعدة بما يمنحه قوة داخلية حركية تؤسس له موقفاً قوياً تجاه الأطراف المختلفة من المنتفعين يتجلى بما يقدمه من خدمات تعليمية ذات قيمة متفردة لطلابها المستهدفين. ويؤكد(مصطفى، ٢٠٠٦, ٤١٦) بان الميزة التنافسية تتمثل في تميزّ النظام التعليمي على منُافسيه بمركز فريد يُتيح له تقديم خريج مُتميز بأسلوب ناجح.

واتساقا مع ما تقدم ولأهمية تقنية المعلومات ودورها في تحقيق المزايا التنافسية للنظام التعليمي فقد وجدت الدراسة الحالية انه من المناسب دراسة هذين الموضوعين المهمين على

النظام التعليمي بدولة الكويت، وذلك انطلاقا من أن توافر هذه التقنية في نظام التعليم الكويتى تعد واحدة من متطلبات تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات التعليمية من المبادئ الاساسية للجودة الشاملة.

مشكلـــة الدراســـة:

يشهد العالم اليوم تطورا ملحوظا في الدور الذي تلعبه المعرفة والمعلومات في شتى مجالات الحياه الاقتصادية والاجتماعية، وأصبح مبدأ التركيز على المعلومات والتقنية كعامل من العوامل الأساسية في التقدم والتنمية من الأمور المسلم بها، وبدأت تظهر مصطلحات تعكس هذه التوجهات منها " اقتصاد المعرفة"، ويتضمن هذا الاقتصاد كافة المعارف التي يُمكن أن تُسهم في العطاء الاقتصادي، لأنه لا يقوم فقط على توفير المعلومة، ولكنه يهدف إلى توفير الأدوات المناسبة لتنظيم هذه المعلومة وترشيحها وتقطيرها في صورة مفاهيم ومعارف يمكن تطبيقها عمليا في حل المشكلات، ففي اقتصاد المعرفة تتقدم المعرفة على العلم.

حيث يسعى النظام التعليمي كغيره من المؤسسات إلى البقاء والنمو في السوق، ويعمل على تطوير الاستراتيجيات العامة وتنفيذها ليضمن له تحقيق أهدافه. ولكن النظام التعليمي أصبح يواجه تحديات جديدة متزايدة منها التحديات المالية، والمنافسة المحلية والدولية، وضغوط متطلبات سوق العمل المتنوعة والمتغيرة. وبين سعي النظام التعليمي للعمل وفق رسالته وتحقيق أهدافه وسعيه لتحقيق المزايا التنافسية واستدامتها تزداد التحديات تعقيداً بسبب الطبيعة القانونية والقطاعية للنظام التعليمي، وبسبب أنه يحتاج للعمل وفق أسس مختلفة نسبياً عما هو متاح لمؤسسات القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الاخرى، يزداد الأمر صعوبة (الفقهاء، ٢٠١٢، ص٤)

مما حدا بوزارة التعليم التربية بدولة الكويت بالتعاون مع الأمانة العامة للتخطيط والتنمية بإعداد خطة إستراتيجية لمشاريع الإنمائية للسنوات (٢٠١٥/٢٠١٦ – ٢٠١٦/٢٠١٧) ومن بين تلك الخطة تعزيز التكنولوجيا في التعليم لجميع المواد الدراسية وإنشاء مراكز مصادر التعلم وإدخال الألعاب التربوية ومشروع تطبيق الإستراتيجية الوطنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية وتطوير مشروعات الحكومة الالكترونية في الأعمال الإدارية.

وتفعيلاً لذلك فقد تم تشكيل فريق عمل مشروع تطبيق الإستراتيجية الوطنية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية في إطار تنفيذ مشروعات الخطة الإنمائية ٢٠١٥ /٢٠١٦.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن التعليم في معظم الدول العربية يعاني من أوجه قصور متعددة فلقد اشارت دراسة (زينب سليم ، ٢٠٠٥، ١) الي بعض من اوجه القصور والتى اوردت منها على سبيل المثال: عدم وجود قياس دقيق للحكم على نواتج العملية التعليمية سواء على مستوى البرنامج التعليمي أو على مستوى المؤسسة التعليمية نفسها، والافتقاد إلى آليات تقويم عملية التدريس وأداء المعلم فيها، وعدم وجود خبرات قادرة على تطوير معايير تقويم الأداء، ونقص المعلومات والبيانات اللازمة لاستخلاص مؤشرات الجودة النوعية، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بقضية تقييم مشكلات الطلاب التعليمية ومعرفة آرائهم فيما يتلقون من تعليم.

وهذا ما حدا بدراسة محمود عزالدين الى المطالبة بإعادة هيكلة لنظم التعليمي من حيث توجيهه وإتاحته وتمويله، ومن ثم لابد من الارتقاء به من خلال خضوعه لتطبيق معايير الجودة والاعتماد. (محمود عز الدين عبدا لهادى، ٢٠٠٥، ص ٤٠).

وعلى هذا ووفقا لعدد من الدراسات السابقة مثل دراسة ساندرا فانوي (Vannoy, Sandra A.٢٠١٠) ودراسة كنج مايكل (King, Michael A,2009.) ودراسة الجرجري والعزاوي, ٢٠٠٩) ودراسة ارنست توفليت (Tavoletti, Ernesto2008,) ودراسة عبد الوهاب، (2006)، دراسة أيمن (٢٠٠٩)، ودراسة عزاوي، وعجيلة (٢٠٠٦)، ودراسة عيسان والعاني(٢٠٠٨) ودراسة قدور وياسين(2006)، ودراسة هاشم، (2005)، ودراسة باقية وعريض(2005) ودراسة الساعد وحريم، " (2004) ودراسة رزوقي(2004) يلاحظ من استقراء الدراسات السابقة قلة الدراسات التى تناولت تقنية المعلومات بصفة عامة والدراسات التى ربطت بين تقنية المعلومات والميزات التنافسية بصفة خاصة، وعليه فان النظام التعليمي بدولة الكويت بصفه عامة في سعيه لتحقيق المزايا التنافسية يخضع لمجموعة من العوامل والقيود الداخلية والخارجية ولعل واحدة منها إن لم يكن أهمها تقنية المعلومات

كما أشارت بعض الكتابات إلى أن النظم التعليمية تواجه نوع أخر من التحديات من بينها استحداث نظم تعليمية حديثة مثل التعليم عن بعد، وتطور مجالات البحث العلمي، وتزايد استخدام الوسائط الالكترونية في التعليم، وزيادة التعاون العلمي، وتدويل التعليم.وضعف الطاقة الاستيعابية لهذه المؤسسات، وتزايد الطلب الاجتماعي عليها، وصعوبة التوازن بين الكم والنوع في منظومة العمل في هذه المؤسسات، وصعوبة التكيف مع متطلبات السوق في هذه المجتمعات، وضعف مخرجات المؤسسات المتمثلة في الأعداد الهائلة من الخريجين غير الملائمين لمستجدات

العصر في ظل تغيير طبيعة وأشكال مهن المستقبل كذلك يشير تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للتنمية الإنسانية في الدول العربية أن السعي لإحداث التغييرات البنيوية في هيكلية السوق والأعمال لم يصاحبه تغييرات في الثقافة الإدارية (UNDP, 2003,2) والمستمدة من السلطة الوالدية للمجتمع العربي مما يؤثر بشكل كبير على تحفيز القوى العاملة المؤهلة لوضع معرفتها وإبداعاتها في سبيل التطوير المنشود نحو مجتمع المعرفة

كما تعد تقنية المعلومات واحدة من عوامل البيئة الخارجية التي تتسم بالتغير والتعقيد المستمرين لجميع مؤسسات وانواع التعليم، إذ يتطلب منها وفي خضم التغير والتطور لتقنية المعلومات وبغية استمرارها وبقاءها في ظل البيئة المتنافسة أن تتواصل وتتكيف مع تلك التطورات من خلال تبني أسبقياتها التنافسية المناسبة، إذ تستمد النظم التعليمية أسبقياتها التنافسية إلى حد كبير من تقنية المعلومات.

وقد تأشر للباحث من خلال الإطلاع المتواضع وجود قصور في تصور وإدراك عمق العلاقة بين تقنية المعلومات والمزايا التنافسية سواء على المستوى النظري (الأكاديمي) والتطبيقي، الأمر الذي دفع الباحث إلى دراسة تلك العلاقة في نظام التعليم بدول الكويت وذلك في محاولة لسد جزء من ذلك الفراغ عن طريق الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما دور تقنية المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات التعليمية بدولة الكويت؟

والذي ينقسم بدوره إلى التساؤلات الفرعية الاتية:

(١)ما مفهوم ومكونات تقنية المعلومات واهميتها للمؤسسات التعليمية بدولة الكويت؟

(٢)ما مفهوم وابعاد وخصائص المزايا التنافسية بالنظم التعليمية؟

(٣)ما علاقة تقنية المعلومات بتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت؟

(٤)ما إجراءات تفعيل تقنية المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية بدولة الكويت؟

أهميـــة الدراســـة:

تنبثق أهمية الدراسة من دراسة العلاقة بين متغيرين حظيا باهتمام العديد من الباحثين في الأدب الإداري والذين أكدوا على أهميتهما للمؤسسات التعليمية في دولة الكويت في سعيها للاستمرار والبقاء وتطوير الاداء (تقنية المعلومات والمزايا التنافسية). إذ تحاول الدراسة الإسهام في تفعيل التأثيرات الناجمة عن استخدام تقنية المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية والذي يعد

اسهامة علمية متواضعة تضاف إلى الإسهامات التي تحدد طبيعة العلاقة بين تقنية المعلومات وبعض المتغيرات التنظيمية الأخرى ومنها المزايا التنافسية في العملية التعليمية.

أهـــداف الدراســـة:

اتساقا مع الأهمية السابقة فان الهدف الرئيس للبحث يتجسد في محاولة تحديد دور تقنية المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في النظام التعليمي بدولة الكويت فضلا عن تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- محاولة تحديد دور تقنية المعلومات في العملية التعليمية بدولة الكويت.
- التعرف على مفهوم وابعاد المزايا التنافسية بالنظام التعليمي بدولة الكويت.
- تحديد علاقة تقنية المعلومات بتحقيق الميزة التنافسية بالنظام التعليمي بدولة الكويت.
- محاولة إيجاد عدد من الاجراءات لتفعيل تقنية المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية بالنظام التعليمي بدولة الكويت.

مصطلحـــات الدراســـة:

تقنيـــة المعلومـــات:

تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما في المؤسسات التعليمية، والتي أصبحت موردا استراتيجيا تعتمد عليه في مواجهة ظروف المنافسة خاصة في ظل ما يشهده عالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، إذ أخذت المنظمات تتعامل مع كمية هائلة من المعلومات في محاولة لخزنها وتطبيقها لغرض استعمالها بسهولة وذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات التي أصبحت أحد دعائم المنظمة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها وأنشطتها الأمر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلا عن تخفيض التكاليف وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء. هذا بالإضافة إلى أن تطور تكنولوجيا المعلومات كان له دور مهم في أنظمة المعلومات، إذ يساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد المنظمة على البقاء والاستمرار.

تعتبر المعلومات أحد الموارد الاستراتيجية في أي مؤسسات التعليمية حيث لا يمكن أداء الأنشطة الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد عليها، هذا بالإضافة إلى كونها أداة هامة في التخطيط والبحث والتطوير .

ماهيـــة المعلومـــات:

للمعلومات عدة تعريفات فمنهم من يعرفها بأنها: "المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد ومستخدميها، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها١.

وتعرف بأنها "بيانات تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل مفيد، ذو معنى إلى الباحث أو متخذ القرار ٢ ."

كما تعرف على أنها :"مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.٣"

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن المعلومات عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير والتحليل بهدف استخدامها في عمليات معينة

.أما البيانات فتعني "الإشارات أو الرموز المعنوية، الرياضية أو اللغوية المتفق عليها رسميا لتمثيل الأفراد، الأشياء، لحوادث، أو المفاهيم وهي خالية من المعنى الظاهري ولا قيمة لها بشكلها المجرد٤.

يتكون لفظ التقنية (التكنولوجيا) Technology من مقطعين، الأول Techno ويعني: التطبيق أو الأسلوب العملي، والثاني Logy ويعني: العلم، ويترجمها البعض الى العربية بتكنولوجيا او تقنية في حين يراها البعض تقانة او تقانتا، وعليه فإن معنى التقنية سوف يشير إلى أنها تتعلق بالعلم التطبيقي (أو الطريقة الفنية) لتحقيق غرض عملي، وهي تشمل جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم. أبو غنيم (٢٠٠٧؛٨٩).

---

١ اسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، ص .٩٧.

٢ إيمان فاضل السامرائي، عامر إبراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، الوراق للنشر والتوزيع، ط ، ١ عمان ،الأردن،٢٠٠٢، ص .٢٨.

٣ عامر إبراهيم قنديلجي ،عبد الستار العلي ،غسان العمري ،المدخل إلى إدارة المعرفة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،ط 1 ، عمان ،الأردن، 2006 ص11

٤ عماد عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٤، ص ١٧

يشير مفهوم تقنية المعلومات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات (حيضر، ٢٠٠٢م، ٢١)

وهناك من أشار إلى أن تقنية المعلومات هي ذلك الإطار الذي يحوي علوم الحاسوب في نظم المعلومات والشبكات والاتصالات وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة. (O'Brien, 2004, : 433)

ومن كل ما سبق يمكن تعريف تقنية المعلومات بانها التطبيق الفعلي لجميع العلوم التكنولوجية ونظم المعلومات والاتصالات وشبكات الربط المختلفة وغيرها في التعليم الجامعي

المزايـــا التنافسيـــة:

تعريف التنافسية:

يختلف مفهوم التنافسية باختلاف مستوياتها (مؤسسة، قطاع أو دولة (والعلاقة بين المستويات الثلاثة هي علاقة تكاملية فكل واحدة تؤدي إلى تحقيق الأخرى .ومنه فان تعريف التنافسية يكون بحسب المستوى كما يلي:

أ-تعريف التنافسية على مستوى الدولة :تعرفها منظمة التعاون الاقتصاد والتنمية*(OECD) " الدرجة التي يمكن وفقها وفي شروط سوق حرة وعادلة إنتاج السلع والخدمات التي تواجه أذواق الأسواق الدولية في الوقت التي تحافظ فيه على توسع الدول الحقيقة للشعوب على المدى الطويل ١"

التنافسية هي " قدرة البلد على زيادة حصصها في الأسواق المحلية والدولية٢"

أما المجلس الأمريكي للسياسة التنافسية فقد عرفها بأنها " قدرة الدولة على إنتاج سلع وخدمات تتنافس في الأسواق العالمية وفي نفس الوقت تحقق مطردة في الأجل الطويل٣"

---

١ محمد عدنان وديع، القدرة التنافسية وقياسها، في: سلسلة جسر التنمية، المعهد العربي للتخطيط، العدد ٢٤، الكويت، ديسمبر ٢٠٠٣، ص. ٥

٢ المرجع نفسه.*O.E.C.D :organisait ion For Economic co-operation and Development

٣ عبد القادر بريش، محمد زيدان، "دور الحكومة في تدعيم التنافسية (حالة الجزائر)"، في: المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومة، جامعة٩مارس ٢٠٠٥، ص ١٥ – ورقلة الجزائر،

ومنه يمكن القول إن التنافسية على مستوى الدولة تعبر عن القدرة على النفاذ إلى الأسواق العالمية بمنتجات عالية الجودة وبأقل التكاليف مع تحسين الناتج الوطني.

تعرف الميزة التنافسية بأنها" دالة إشباع حاجيات ورضا العاملين باعتبارها العملاء الداخليين وتحقيق رضا الداخليين وتحقيق رضا الزبائن في السوق ١) "

وعرفها (Porter) بأنها من القيمة التي استطاعت مؤسسة ما أن تخلقها لزبائنها بحيث يمكن أن تأخذ أسعار أقل " بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية أو بتقديم منافع منفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية)."٢

وتعرف كذلك "أن يكون لدى المؤسسة ما يميزها عن غيرها ويؤدي إلى زيادة ربحتها "٣.

كما تعبر عن "قوة دافعة، أو قيمة أساسية تتمتع بها المؤسسة وتؤثر على سلوك الزبائن في إطار تعاملهم معها وتستمر لفترة طويلة بغض النظر عن طول أو قصر دورة حياة السلعة أو الخدمة التي تقدمها هذه المؤسسة "٤

لقد عرف بورتر الميزة التنافسية على أنها "القيمة التي تخلقها المنظمة لزبائنها إما ماديةً كالأسعار الأقل لسلعة تنتج من كافة المنافسين في القطاع، أو تقديم منافع متفردة في المنتج تعوض الزيادة السعرية المفروضة" (عبد الرؤوف، ٢٠٠٧م. ٤٣)

كما عرفها الدرسون Alderson على أنها "سعي المنظمة لبناء أو الحصول على سمات فريدة عن غيرها من المنافسين في نفس القطاع لكي تحقق التميز عنهم" (Gould, 2008). بينما عرفها Fakey حسب ما أشار (Low and Praveen,2010) على أنها "أي شيء يمكن أن تتميز به المنظمات إيجابياً أو يميز منتجاتها عن المنافسين من وجهة نظر العملاء أو المستخدمين النهائيين لهذه المنتجات المتميزة".

---

١ عبد السلام أبو قحف، كيف تسيطر على الأسواق؟ (تعلم من تجربة اليابانية)، الدار الجامعية الإسكندرية، ٢٠٠٣، ص ٢٠٥

2 Michael Porter, L'avantage Concurrentiel, Dunod, Paris, France, 2000, p8 .

3 انظر Hht //www.ssic 2008.Com/assets/pdf/151-200/161.Pdf

٤ الداوي الشيخ "دور التسيير الفعال وكفاءات المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية "، في: الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة الجزائر. ٩-١٠ مارس ٢٠٠٤، ص ٢٥٩ -

ومن كل ما سبق يمكن تعريف المزايا التنافسية على أنها "الخاصية أو مجموعة الخصائص التي يمتلكها النظام التعليمي ويتفرد بها، بما يمنحه التفرد والتفوق على منافسيه من النظم التعليمية الاخرى.

منهج وخطوات الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو الأسلوب الذي تتمثل فيه معالم الطريقة العلمية بشكل صحيح والذي يحاول وصف وتقييم واقع " دور تقنية المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالنظام التعليمي بدولة الكويت ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم واقع تقنية المعلومات بالنظام التعليمي بدولة الكويت ودوره في تحقيق المزايا التنافسية في ظل مبادئ الجودة ، حيث يقوم الباحث من خلال هذا المنهج بوصف وتفسير المتغييرين الرئيسيين في هذا البحث اولهما وصف تحليلي لتقنية المعلومات من حيث المفهوم ووالمكونات وودورها بالنظام التعليمي بدولة الكويت وثانيهما الوصف التحليلي للمزايا التنافسية من حيث المفهوم والابعاد ووخصائصها ومصادرها ، وبعد ذلك تحاول الدراسة ان تربط المتغييرين في محور منفصل في تفسير وتقييم العلاقة بين تقنية المعلومات والمزايا التنافسية أملا في التوصل إلي تعميمات ذات معني يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

ولتحقيق ذلك تسير الدراسة الحالي وفقاً للخطوات الاتية:

- **الخطوة الاولى:** دراسة تحليلية لتقنية المعلومات وأهميتها في المؤسسات التعليمية
- **الخطوة الثانية:** دراسة تحليلية للمزايا التنافسية من حيث المفهوم والمصادر والابعاد
- **الخطوة الثالثة:** دور تقنية المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية لنظام التعليم بدول الكويت
- **الخطوة الرابعة:** الاجراءات المطلوبة لتفعيل تقنية المعلومات لتحقيق المزايا التنافسية لنظام التعليم بدول الكويت.

أولا : دراسة تحليلية لتقنية المعلومات وأهميتها :

١- ماهية تقنية المعلومات وأهميتها في التعليم العالي

أدركت الدول المتقدمة أهمية تقنية المعلومات كمورد إستراتيجي حيوي لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى ولكونها عنصراً لاغنى عنه في الحياة اليومية وفي اتخاذ القرارات وفي نشاطات البحث العلمي والركيزة الأساسية للتقدم العلمي والحضاري والتنمية , فمن يمتلك المعلومات

ويستثمرها بشكل أفضل، ومن يمتلك نظم معلومات متطورة، هو الأقوى لأن قدرة الإنسان على استثمار الموارد المادية والبشرية رهينة بقدرته على استثمار المعلومات واستثمار هذا المورد الحيوي هو المعيار الذي يعتمد عليه الآن في التمييز بين المجتمعات المتقدمة ومجتمعات الدول النامية.

وبما أن إستخدام الوسائل التقنية قد أحدث تغيرات هامة في الوحدات الأقتصادية والمجتمعات . والتي إعتمدت إعتماداً كبيراً على التطورات التقنية ومارافقها من إهتمام لدى الصناعيين والمهتميين بالوحدات التجارية .، فقد إختلفت الآراء حول مفهوم التقنية، حيث ركز بعضهم على الآلات المستخدمة في الأنتاج، في حين أكد آخرون على المعرفة المستخدمة في عملية الأنتاج، وهو ما يوضح إنقسام التقنية إلى نوعين أحدهما يتعلق بـ " تقنية الآلات " والثاني يتعلق بـ " تقنية المعلومات " (الأغا، ٢٠٠١، ٤٧٦). عليه فإن مصطلح التقنية سوف يشير إلى إمكانية التطبيق العملي للافكار العلمية والنظرية المتطورة والحديثة

كما يشير مفهوم التقنية الى انها " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة، والمتراكمة والمستنبطة المعنية بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع"(مخلوف، ٢٠١٠م، ١٣).

ويتضح من هذا التعريف أن التكنولوجيا ظاهرة جماعية واجتماعية تولدها ظروف مجتمع معين تتوفر لديه سبل العطاء العلمى، والتطور التكنولوجى. أى أن الكنولوجيا تنشأ وفقا لظروف بيئية إجتماعية وإقتصادية وسياسية لتحقيق إحتياجات مجتمع هذه البيئة، ومن ثم فهى تتغير طبقا لاحتياجات المجتمع وقدراته.

كما يشير مصطلح تقنية المعلومات ايضاً إلى مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تقنية الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شئ مفيد يساعد على تطور المجتمعات(Abo-Zeid ,2014)

كما يعرفها البعض على أنها "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الإتصال إبتداءً من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والإستنساخ، وتمثل مجموعة كبيرة من الإختراعات والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"(Victor Kuo,2011)

وقد قدمت احدى الدراسات تعريفا شاملا لمصطلح تقنية المعلومات Information Technology بأنه تطبيقات المعرفة العلمية والتقنية في معالجة المعلومات من حيث الإنتاج والصيانة والتخزين والاسترجاع بالطرق الآلية (مصطفى,٢٠٠٢,٤٩)

بينما يشير ستوك(Slack,٢٠٠٤) على أنها الأدوات والتقنيات التي يمكن، استخدامها للحصول على المعلومات ومعالجتها وخزنها ونشرها وهذه التقنية تتضمن الحاسوب بأنواعه المختلفة وأساليب الخزن والطبع والقراءة وأساليب الاستلام والنقل والستلايت وشبكات عمل والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقها.

ولقد بداء تأثير تقنية المعلومات على حياة المجتمع منذ النصف الثاني من القرن الماضي ومنذ ذلك الحين فقد بداء العالم في تحديث المهارات التكنولوجية في كافة المناشط المختلفة لكي تصل إلى النجاح المستهدف، وذلك من منطلق ان الوظائف الموجودة على مستوى العالم ٦٠% فى الوقت الحالي تحتاج إلى الجدارة والكفاءة التقنية(Wolf, J. & Calhoun, 1993). كما يشير كرفورد Crawford ,1997 الى أن تقنية المعلومات تعتبر وسيلة هامة وذات معنى لتعزيز قدرات أفراد المجتمع لتأدية الأعمال التي تسند إليهم وبصفه خاصة فى المجال التعليمى(1997,Crawford).

وقد أصبحت التقنية اليوم من ضروريات إقامة نظم المعلومات الحديثة الهادفة إلى تخزين المعلومات بشكل منظم ثم استرجاعها عند الحاجة. فالتقنية جزء لا يتجزأ من خدمات المعلومات الحديثة وإقامة نظمها لتحقيق أهداف عديدة منها (محيى الدين,٢٠٠٤ ,ص ١٢) :

- إيصال المعلومات للباحثين وفقاً لحاجاتهم الموضوعية ومشكلاتهم العلمية لوضع الحلول المناسبة لها.
- توفير المعلومات للمواطنين لرفع مستوياتهم الثقافية والمهنية والعلمية ومن ثم خلق مجتمع أفضل متطور على الأصعدة والمستويات جميعها.
- تأمين قنوات في المجتمع بهدف توصيلها للباحثين لدراستها ونقدها وتنميتها لإبداع معلومات جديدة قد تفتح آفاقاً جديدة في سبيل الرقي والتقدم.

ولقد اكد كلاً من جلوبر وسيفونس (Goldberg and Sifonis,1994,) الى ان تقنية المعلومات (Information Technology) من الركائز الأساسية التي تساهم في بقاء التنظيم وتدعيم أركانه لمزاولة أنشطته في السوق وليبقى على قيد الحياة. كما أن تقنية المعلومات لها دور رئيس في التأثير على استراتيجية أعمال المنشأة وبنيتها.

ويمكن ان تتمثل أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل أى مؤسسة فى التالى (مخلوف، ٢٠١٠م، ١١):

- السرعة. حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحاسبات، وخاصة عند استرجاع تلك المعلومات.
- الدقة. حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم الآلية، وذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي. أما الحاسب فإن أداءه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت ومدة العمل وظروفه.
- توفير الجهود. فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم الآلية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وتخزينها، أو على مستوى استرجاع المعلومات والاستفادة منها من قبل المخططين والمستثمرين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين.
- كمية المعلومات. حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانات البشرية والمكانية، قياساً بالإمكانات الكبيرة لوسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية فى الحاسبات.
- الخيارات المتاحة في الاسترجاع. إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم الآلية عما هو الحال في النظم التقليدية. فهنالك مرونة عالية في الاسترجاع بالمنطق البولياني(Boolean Logic) حيث يمكن استخدام أكثر من معلمة (متغير) للوصول إلى أدق المعلومات بسهولة ويسر.

حيث ترتب على التغيير الذي حدث في تقنية المعلومات تطور كثيف وشديد في بنية النظم التعليمية بغية تعزيز الأنشطة بها. كما يعتقد أنه في ظل هذه المستجدات والتغييرات في تقنية المعلومات يتطلب إعادة تقييم النظريات التنظيمية ونظريات الأسواق ونظريات الإدارة لكي يساهم في تطوير النظم التعليمية في عصر تقنية المعلومات (العطيوي,٢٠٠٥,١٨٥). وبالتالي فان توظيف تقنية المعلومات بصورة صحيحة وحسب احتياج النظام التعليمي يساهم في عملية إعادة تجديده ومسايرته للتطورات الحادثة فى شتى المجالات .

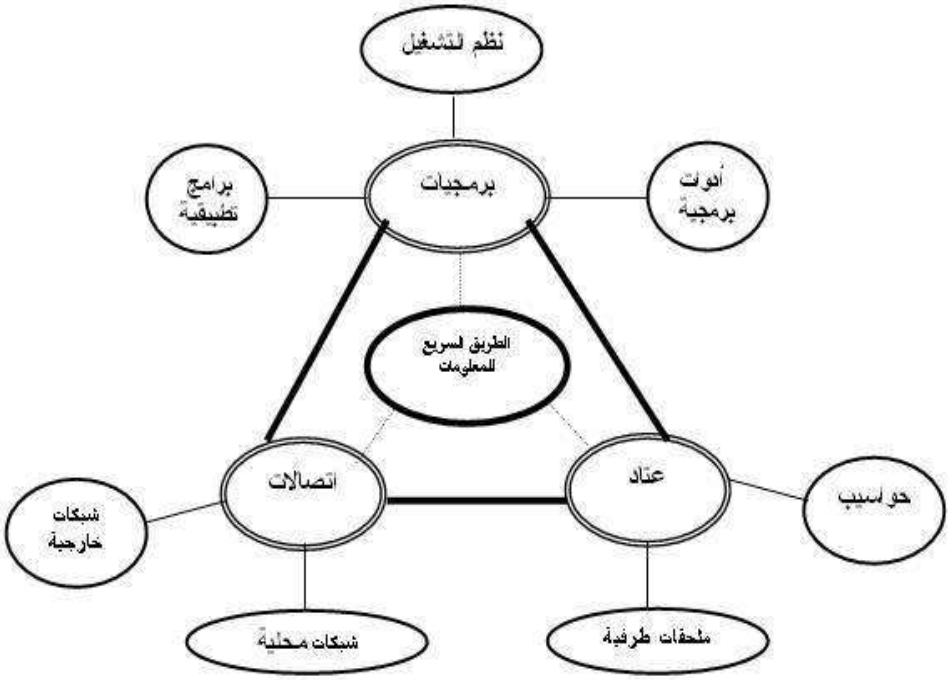
٣-مكونات تقنية المعلومات

لقد اشار مخلوف (٢٠١٠م) الي أن أنظمة المعلومات تشتمل على خمسة من العناصر الأساسية وهي: الأفراد People، والأجهزة أو المكونات الماديةHardware، والبرامجSoftware، وقواعد البياناتData Base، والشبكات Networks، وهي تكمل بعضها البعض وتترابط بشكل يجعل النظام يعمل بطريقة فعالة(مخلوف ,ص ٢٠١٠م , ص ٧).

- **الأفراد :People وتشمل :-**
- المستخدمين النهائيينEnd Users، هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرون، المحسبون، العملاء...الخ. وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام.
- الاختصاصيين الفنيينInformation Systems Specialists، هم المسئولين عن تشغيل وإستدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً، ومنهم محللو النظمSystem Analysts ، ومطورو البرامجSoftware Developers، ومشغلو النظامSystem Operators من العاملين.
- الأجهزة :Hardware والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، مثل نظم الحاسباتComputer Systems بمختلف أنواعها، وملحقاتها Peripheral بمختلف أشكالها.
- البرامج :Software والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع البرامج اللازمة في معالجة البيانات، ومنها:
- نظم التشغيل Operating System التي تساعد على تشغيل الحاسب والتحكم فى مكوناته
- وبرامج التطبيقات Applicationsومنها لغات البرمجة، مثلV.Basic ,V.C++ . ..الخ، وبرامج قواعد البيانات، وبرامج التحليل الإحصائى، وبرامج معالجة الكلمات، وبرامج الجداول الإلكترونية. ..الخ.
- قواعد البيانات:Data Base وهى مجموعة البيانات والوثائق التى سيتم تداولها داخل النظام.

- الشبكات :Networks التي تشتمل على تكنولوجيات الاتصالات بمختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت Internet، والشبكات الداخلية الإنترانت Intranet، والشبكات الخارجية/الأكسترانت Extranet، والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها.

ولقد اجملت (بيزان, ٢٠٠٤) المكونات الرئيسية لتقنية المعلومات فى الشكل رقم (١)



شكل (١) يوضح المكونات الأساسية لتقنية المعلومات

كما تعتمد حجم ادارة نظم المعلومات على حجم النظام التعليمي، والذي يشتمل على المبرمجين، ومحللي النظم، واختصاصي الشبكات والاتصالات بعيدة المدى، والمشغلين (Krajewski;2005;509)

١- **المبرمجون Programmers:** هم مجموعة من المتخصصين والفنيين الذين حصلوا على تأهيل وتدريب عالي في تأمين وكتابة إيعازات وتعليمات البرمجة للحاسوب

٢- **محللو النظم Systems analysts:** متخصصون يقومون بترجمة متطلبات العمل ومشكلاته إلى متطلبات نظم المعلومات. فهم يقومون بدور ووظيفة الوسطاء بين أقسام المنظمة واحتياجاتهم المعلوماتية، من جهة، وبين نظام المعلومات ومتطلباته، من جهة أخرى.

٣- **مديرو نظم المعلومات information systems managers:** وهم القادة لشتى التخصصات في قسم نظم المعلومات

٤- **المدير العام للمعلومات chief information officer (CIO):** وهو الذي يتولى الإدارة الشاملة لنظم المعلومات، ويضع السياسات والاتجاهات المختلفة لقسم نظم المعلومات. وهو أيضاً رئيس العمليات the chief operating officer (COO)، والرئيس المالي the chief financial officer (CFO) في المنظمة. وهو إلى جانب كل ذلك يساعد في وضع سياسة المؤسسة.

٥- **المستخدمون النهائيون end users،** مثل ممثلوا الأقسام والإدارات المختلفة الأخرى من خارج قسم وإدارة نظم المعلومات، والذين تم تطوير التطبيقات من أجلهم إضافة إلى اختصاصي الشبكات network specialists والاتصالات بعيدة المدى telecommunications، والمشغلين operations staff.

وفي ضوء التنافس المتنامي إقليمياً ودولياً في هذا المجال، تبرز خطورة التأخر عن الركب في استغلال هذه التقنية وبخاصة في المؤسسات التعليمية,ومن ثم فات تلك الدراسة تركز على تقنية المعلومات ودورها فى تحقيق التنافس بين النظام التعليمي بدولة الكويت والانظمة التعليمية العالمية.

٣- دور تقنية المعلومات في تحسين أداء عمل الإدارة التعليمية

تلعب تقنية المعلومات دور كبير في النظم التعليمية حيث عن طريق المعلومات استطاعت تلك النظم من تحليل العمليات التعليمية وإعادة تصميم العمليات التشغيلية، كما أتاحت نظم المعلومات للعاملين سرعة الاتصال كما إنها تزود الإدارة بتفاصيل تمكنها من اتخاذ قرارات، ومن ذلك المنطلق كما يمكن بيان دور تقنية المعلومات في النقاط التالية (الكري، ٩، ٢٠٠٥) (الجمال، ١٢٢,٢٠٠٣):

- المشاركة في تنفيذ الخطة ، حيث يمكن لنظم المعلومات المشاركة من خلال القيام بالأعمال التي كان يقوم بها الموظفين يدويا او وضع الخطوات والإجراءات اللازمة للتنفيذ .
- الربط بين نظم التخطيط والتنفيذ والمتابعة، أثناء عملية المتابعة يقوم نظام المعلومات بانتهاج المعلومات اللازمة للمتابعة ، حيث يقوم نظام المتابعة بتغذية نظام التنفيذ بنتائجه

ليصحح المسار ، كما يغذي نظام التخطيط بنفس المعلومات حتى تكون الخطط المستقبلية موضوعية

- التنسيق بين أعمال النظم الفرعية المختلفة، نظم المعلومات تلعب دور أساسي في التنسيق بين النظم الفرعية للمنظمة حيث تقوم بجمع البيانات ومعالجتها وإنتاج المعلومات وعرضها عند الحاجة.
- تكامل الأنظمة، تعمل نظم المعلومات على تكامل الأنظمة ، فمثلا التكامل بين نظام المشتريات والإنتاج ففي ظل وجود أنظمة معلومات سيلبي نظام المشتريات احتياجات نظام الإنتاج كنوع من التكامل بين الأنظمة.

اذ ان عمل إدارة النظم التعليمية يتركز في النظم التقليدية بشكل أساس على تسيير الأمور الإدارية، أما في النظم التعليمية المستقبلية فينظر اليها على أنها قيادة تربوية، تعنى بوضع الرؤية الاستشرافية vision لنظامها التعليمي ووضع الأهداف والتخطيط لبلوغها بالعمل بروح الفريق. فالقائد التربوي يعمل مع مرؤوسيه بطريقة أخوية ويشركهم في اتخاذ القرار، وبشكل شوري، ويستثمر كل طاقاتهم. وبالتالى لم تعد الطريقة العمودية هي المفضلة فى تعامل المدير مع المرؤوسين، بل لابد أن يحل محلها العلاقة الأفقية والعمل بروح الفريق(Joyce,1993).

لذا يمكن أن يتضمن هيكل مهام القائد الإبداعي في البيئة المتغيرة العديد من المهمات التي تساعده على مواجهة التحديات والتهديدات المعاصرة، والتي لا تنحصر فقط في مجرد التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة كإطار تقليدي، بل يجب أن تتسع وتتكامل ليضمنها إطار عريض يشمل الآتي: (سلامة، ٢٠٠٥، ٢٧٥)

- رؤية مستقبلية للصورة الأشمل للمنظمة وبيئتها وتستشرف هذه الرؤية Vision أبعاداً جديدة
- وضع الجامعة في السنوات الخمس القادمة. إدارياً وفنياً ومالياً من حيث الموارد البشرية كماً وكيفاً. مع تحديد المخرجات التي تحتاجها الجامعة .
- تحسين وزيادة الجودة مع تحديد البرامج والخطط ومجالات التميز. وتحديد الانجازات المستهدفة.
- تصميم رسالة الجامعة تأسيساً على قراءة واستشراف البيئة مع بناء إدراك مشترك لرسالة الجامعة عبر مستوياتها التنظيمية وقطاعاتها الأفقية

- زراعة الابتكار قيماً واتجاهات وسلوكيات، ضمن ثقافة الجامعة وتعهد هذه السلوكيات بالتمكن والحفز والتعزيز الايجابي Positive Rein foramen.
- تقليل اعتماد العاملين على القادة الرسميين وتحفيزهم على المبادأة
- أن يصمم العمل بأن يكون مثيراً ومحفزاً وممتعاً ومساعداً على بلوغ المستويات الأعلى من الابتكار والإنتاج. مع نطوير قدرات القيادة في تابعيه ويثير دوافعهم للتنافس الايجابي والتفكير الإبداعي.
- أن تكون رؤيته ناقدة هادفة للتحسين المستمر وتنفيذ برامج التغيير من خلال الإبداع.
- التعامل الكفء مع تقنية المعلومات وما تنتجه – بمصادرها المختلفة – من معلومات فيصنف ويحلل وينتقي ويكامل ويربط ويستنتج. ويسعى لتوظيف خياله مع تلك التقنية في إعادة هندسة العمليات وتطوير الأداء ونقل المعلومات والمعارف والمهارات لمرؤوسيه.
- يبني المداخل الإدارية المعاصرة لتعزيز تنافس الجامعة مع الجامعات الأخرى مثل (إدارة الجودة الشاملة، إعادة هندسة العمليات، الهدف الخلاق) مع امكانية الإدارة باتجاهات وطرق إبداعية (بفرق العمل، بالمبادأة التفكير الإبداعي، بالمخاطرة المحسوبة، بالتمكين الفعال للعاملين، استثمار الوقت الجهد في تدريب ونصح ودعم العاملين، الانفتاح على ما يحدث من تطورات عاملية في الأساليب والطرق والممارسات الإدارية
- اقتراح تصور عالمي لأهم الاحتياجات والبرامج التدريبية لتحويل المديرين إلى قادة مبدعين، وتشجيع الإبداع الجماعي.

ويمكن تجسيد آلية مساهمة تقنية المعلومات في جهود ادارة الجامعة من خلال الفكرة التي طرحها (القصيمي, ٢٠٠٩, ص ١٢) التي ربط من

خلالها بين عناصر المهمة وتقنية المعلومات المعتمدة فيها، وهذه الفكرة موضحة في الشكل (٢).

الشكل (٢)

عناصر المهمة وطبيعة تقنية المعلومات

يتضح من الشكل السابق وجود مصفوفة من بعدين هما تنوع المهام وإمكانية تحليل المهام وبالتالي يمكن تفسيرها كما يأتي:

- عندما يكون تنوع المهمة كبيراً فان المشكلات تكون متكررة الحدوث ويصعب التكهن بها لذا تصبح ظروف عدم التأكد عالية جداً إذ يجب توفير معلومات اكبر كما أن الأفراد العاملين يمضون وقتاً اكبر في معالجة المعلومات، والعكس صحيح فعندما يكون التنوع قليلاً فان مقدار المعلومات المطلوبة يكون قليلاً أيضاً.
- عندما تكون المهام صعبة التحليل فان ذلك يؤدي إلى مشكلات غامضة وبذلك سيحتاج الأفراد العاملون إلى معلومات ثرية يتم الحصول عليها عن طريق المقابلة وجهاً لوجه أو عن طريق الهاتف، وعندما تكون المهام سهلة فسوف يستخدم المدراء أوساطاً انسيابية واضحة فان المعلومات المحددة هي المطلوبة

يتضح مما سبق أن توفير القادة الإبداعيين والمتميزين بسماتهم وممارساتهم يتطلب توفير المناخ والبيئة الإبداعية التي تسمح بالإبداع والتفكير المستقل اذ إن إدخال التقنية

الحديثة في المؤسسات التعليمية لا يعني بالضرورة حدوث تغيير نوعي في آلية التعليم، فليست الأجهزة هي التي تغير، وإنما ينتج التغيير المطلوب عن الممارسات التي تتم فى المؤسسات التعليمية ,فالفائدة المرجوة من التقنية الحديثة قد تضيع بسبب طريقة استخدامها فتوفير الأجهزة ليس ضماناً لاستخدامها لتحسين التعليم بل طريق تفكير القادة باسلوب ابداع لحل المشكلات بل ولايجادتصور مستقبلي للمؤسسة التعليمية.

ثانياً: مفهوم وأبعاد ومصادر الميزة التنافسية:

١- مفهوم الميزة التنافسية:

يتميز مفهوم التنافسية بالحداثة، حيث ظهر الاهتمام به مع بداية التسعينيات كنتاج للنظام الاقتصادي العالمي الجديد وبروز ظاهرة العولمة، وكذا التوجه العام لتطبيق اقتصاديات السوق، وحتى الآن لا يوجد اتفاق على تعريف دقيق ومحدد للتنافسية، فهناك من يعرفها حسب المؤسسات الاقتصادية على أنها(خضري ، ٢٠٠٥م، ٤): القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفى الوقت المناسب، وهذا يعنى تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى.

ويعرف المجلس الأمريكي للسياسة التنافسية التنافسية على أنها "قدرة الدولة على إنتاج سلع وخدمات تنافس في الأسواق العالمية وفي نفس الوقت تحقق مستويات معيشة مطردة في الأجل الطويل".(طارق ، ٢٠٠٢ ، ص ٥) كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) التنافسية على أنها : "المدى الذي من خلاله تنتج الدولة وفي ظل شروط السوق الحرة والعادلة، منتجات وخدمات تنافس في الأسواق العالمية، وفي نفس الوقت يتم تحقيق زيادة الدخل الحقيقي لأفرادها في الأجل الطويل".(طارق ، ٢٠٠٢ ، ص ٥)

وهناك من يعرفها على مستوى الدول بأنها قدرة الدولة على(خضري ,٢٠٠٥م,٤) إنتاج سلع وخدمات تنافس في الأسواق العالمية وفى نفس الوقت تحقق مستويات معيشية مطردة على المدى الطويل

ومن المعلوم لدى المشتغلين في الحقل التربوي أن المصطلحات والمفاهيم الجديدة تظهر أولاً في مجالات الصناعة والتجارة والاقتصاد ومنها تنتقل تدريجياً إلى مجال التعليم، وعليه يمكن القول أن مفهوم التنافسية بدأ ينتقل مؤخراً إلى حقل التعليم، حيث تشهد المؤسسات التعليمية وخصوصاً الجامعات تحديات جديدة مثل ضرورة تحقيق معايير الجودة والحصول

على الاعتماد وحصولها على ترتيب متقدم في قوائم أفضل الجامعات على المستويات العالمية وغير ذلك من التحديات وهذا يضع الجامعات المصرية في منافسة شديدة عل المستوى المحلى والدولي

حيث يشير هازر وريندر (Hendriks, P. & Vriens, D,36) بان الميزة التنافسية تعني إيجاد ميزة متفردة تتفوق الجامعة بها على المنافسين، أي إن الميزة التنافسية تجعل الجامعة فريدة ومتميزة عن الجامعات الآخري. وهذا يتفق مع ما يراه (العزاوي، ٢٠٠٥، ٣٠) بان الميزة التنافسية تَعد خَاصية تَمايز الجامعة عن الجامعات المُنافسة من جراء امتلاكها موارد وعوامل مساعدة بما يمنحها قوة داخلية حركية تؤسس لها موقفاً قوياً تجاه الأطراف المختلفة من المنتفعين يتجلى بما تقدمه من خدمات ذات قيمة متفردة لطلابها ولمجتمعها المستهدفين.

وأشارت بعض الدراسات (محسن، ٢٠٠٢،) (الجرجري والعزاوي, ٢٠٠٩) الى ان الميزة التنافسية تستهدف بناء نظام يمتلك ميزة فريدة أو مميزة يتفوق بها على المنافسين من خلال قيمة الخريج ، بطريقة كفوءة ومستدامة والتى يمكن المحافظة عليها باستمرار وعرضها أو تقديمها بشكل أفضل من الآخرين.ويوضح ليو (Liu,2003,15) إلى إن الميزة التنافسية للشركة ميزة من منظور سوق المُنتج الذي يجلب أكثر من مركز تنافسي للشركة، ويعني ذلك بان الميزة التنافسية تعني حصول الجامعة على مركز تنافسي مُتقدم في السوق, كما يؤكد ميكلمالن وتامبو (Macmillan and Tampo,2000,88) بان المؤسسات المختلفة تسعى إلى التفوق في بيئة أعمالها من خلال امتلاكها الميزة التنافسية والحفاظ عليها، حيث تعرف الميزة التنافسية بأنها الوسيلة التي تتمكن الجامعة من خلالها الفوز في منافستها على الآخرين.

ويؤكد ستيفنسون (Stevenson,2007,4)بان الميزة التنافسية تهدف عملياً إلى مقابلة الحاجات والرغبات المتعلقة بالزبون من اجل اقتناء الزبون السلعة أو الخدمة. وينسحب هذا القول على ما أشار اليه ايفنس وكولير (Evans and Collier,2007,118) بان الميزة التنافسية تتمثل في قدرة الإدارة العليا في تحديد حَاجات ورغَبات المستفيدين وكيفية إيصالها اليهم.

ويؤكد البعض على الميزة التنافسية تعني بقدرة النظام التعليمي على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة لنظم التعليم الأخرى(سيد ، ٤١٦، ٢٠٠٦) (مصطفى محمود، ١٣:٢٠٠٦).ويشير هذا التعريف إلى أن الميزة التنافسية تنحصر في قدرة النظام التعليمي على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تمكنه من الحصول على مركز تنافسي أفضل مقارنة بمنافسيه الذين يعلمون في نفس النشاط.

ويمكن تعريف التنافسية في النظام التعليمي على أنها" قدرة النظام على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة مما ينعكس إيجابياً على مستوى خريجيه وأعضاء هيئة التدريس به، الأمر الذي يكسبهم قدرات ومزايا تنافسية في سوق العمل بمستوياته المختلفة، وفى نفس الوقت يعكس ثقة المجتمع فيه ومن ثم التعاون معه، وزيادة إقبال الطلاب على الالتحاق به (ابراهيم، ٢٠٠٩)

اتساقاً مع ماتقدم يمكن القول أن الميزة التنافسية هي المجال التي يتمتع فيه النظام التعليمي بقدرة أعلى من النظم الاخرى في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التحديات، وفى تعزيز نقاط قوتها ومعالجة نقاط ضعفها، وتنبع الميزة التنافسية من قدرة النظام التعليمي على استغلال موارده المادية والبشرية والفكرية.

٢- أبعاد المزايا التنافسية:

يتسعى النظام التعليمي إلى الاهتمام بحاجات منسوبيه ورغباتهم وتحويل هذه الحاجات إلى مجالات محددة وهادفه تسمى أبعاد تنافسية، وهي الأبعاد التي يختارها النظام التعليمي ويركز عليها عند تقديم خدماته ومنتجاته وتلبية الطلبات في السوق ومن خلالهايحقيق النظام التعليمي ميزة تنافسية.

يشير كثير من الباحثين والدارسين إلى العديد من أبعاد الميزة التنافسية التي يمكن الإستناد عليها عند عملية قياس مدى تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات والمنظمات والتي تعني قدرة هذه المنظمات على التفوق على غيرها من المنافسين من خلال فعالية وكفاءة وجودة المخرجات والخدمات التي تقدمها للزبائن، وتشمل هذه الأبعاد؛ الكفاءة المتفوقة، والجودة المتفوقة، والمرونة المتفوقة، والسرعة المتفوقة، والإبداع المتفوق، والإستجابة المتفوقة لرغبات الزبائن (Jones and George, 2009: 23).

وذلك لوجود شبه اتفاق بينهما حول هذه الإبعاد وفيما يأتي شرح لكل بعد منها:

أ. ميزة الكلفة:

تعد الكلفة العامل الحاسم في مدى استمرار وبقاء ونجاح اي نظام تعليمي، ويرى (السيد) انه لابد من سعي النظام التعليمي لتحقيق ميزة تنافسية من خلال خفض الكلف Kotler & Keller, 2009, P:56) أييتركز النظام التعليمي أن يجعل تكاليف الإنتاج وتسويق منتجاته أدنى من النظم الأخرى المنافسة

ويشير بست (Best) الي أن الكلفة لا تعني أن يقدم النظام التعليمي خدمات بكلفة اقل فحسب، بل أن تكون الكلفة ذات علاقة بالجودة بحيث يكون جذابا في السوق الذي يعمل فيه النظام، ويمكنه تحقيق ميزة من التكلفة من خلال كلفة متغيرة اقل من نفقات التسويق أو تحقيق مستويات اقل في النفقات التشغيلية والإدارية. (Best, 1997:154)

وان اتخاذ الكلفة أساسا للمنافسة يستوجب معه الانتباه إلى كلفة الأيدي العاملة والمواد الأولية والتالف وغيرها لتصميم نظام يخفض الكلف لكل وحدة سلعة أو خدمة، ويستلزم هذه استثمارات إضافية في معدات وتسهيلات مؤتمتة (Krajewski, 1999:360).

لذا يمكن القول بانه يمكن استعمال تقنية المعلومات في تخفيض كلف العمليات والنشاطات التعليمية والادارية في تحقيق بعد التكلفة في المزايا التنافسية

ب. ميزة الجـــودة:

تعد الجودة مطلبا لجميع النظم التعليمية سواء العامة أم الخاصة، فهي تشكل عاملا أساسيا لنجاح تلك النظم, لما لها من دور بين استغلال الموارد وتحقيق موقع تنافسي في السوق(Kotler & Keller, 2009, P:56).

وفي ضوء أهمية الجودة فقد برز اتجاهان مختلفان لتعريفها وفقا لوجهة نظر كل من النظام التعليمي والطالب، إذ تعني الجودة داخل النظام التعليمي عمليا المطابقة للمواصفات المحددة مسبقا، وبالنسبة للزبون فإنها تعني القيمة، أي مستوى خدمة النظام ومدى تحقيقه للغرض المقصود فيها بالسعر الذي يرغب الزبائن دفعه.

واتساقا لما تقدم تشير الجودة إلى مجموعة من الخصائص والمواصفات التي يمتلكها المنتج والذي تعطيه جاذبية تنافسية وتكون ذات فائدة للزبائن. وبالتالي يمكن تحقق بعد الجودة في المزايا التنافسية للنظم التعليمية من خلال تطوير أوجه جديدة لتقنية المعلومات لتمييز المنتجات والخدمات بالاضافة الى استعمال تقنية المعلومات لتخفيض مزايا التميز في الخدمات التعليمية والادارية وفي استعمال تقنية المعلومات في تركيز مخرجات النظم التعليمية والخدمات على القطاعات السوقية.

ج. ميزة المرونة

وتعني قدرة العمليات على التغير من منتج إلى أخر أو من زبون إلى أخر بأقل تكلفة أو تأثير، حيث أصبحت المرونة السلاح الفعال في المنافسة إذ تتضمن القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من المنتجات الجديدة بصورة مستمرة (الجرجري والعزاوي، ٢٠٠٩)

وتتضمن المرونة مرونة المنتج التعليمي وتعني القدرة على مسايرة التغيرات في الأذواق والحاجات المنفردة لكل طالب، والمرونة الثانية هي مرونة الحجم وتعني قدرة النظام التعليمي على الاستجابة للتغير في مستويات الطلب، وهذا له فوائد متعددة وذلك من خلال تقديم مخرجات جديدة تتؤائم مع احتياجات سوق العمل المختلفة(slack,1998:59).

كما يشير دينتون (Denton) إلى أن عامل المرونة يضيف بعدا قويا إلى الاستراتيجية التنافسية للمنظمة فضلا عن بعدي الكلفة والجودة، وان النظم التعليمية في الدول الصناعية قد تصل إلى تقارب في مستوى هذين البعدين ولكن سرعة الاستجابة لرغبات الزبائن يعد معيارا مهما لنجاح النظام التعليمي في صناعة اليوم (Denton,1994). وبناءا على ما تقدم أن المرونة هي القابلية على التغير والاستجابة بأقل جهد ووقت وكلفة، وهي تضيف بعدا قويا إلى الكلفة والاستراتيجية التنافسية للنظام التعليمي، إلى جانب بعدي الكلفة والجودة.

د. ميزة السرعة

بعد تزايد أهمية الوقت للزبون ازدادت المنافسة القائمة على أساس السرعة بين مختلف النظم التعليمية، وتمثل السرعة مدى قدرة النظام التعليمي على مقابلة طلبات المجتمع حسب جدولة زمنية معينة (الطويل واسماعيل , ٢٠٠٩).الا إن قدرة النظام التعليمي على تقديم المنتجات في الوقت الذي يرغبه الزبائن وبالدقة والسرعة المطلوبين تتأثر بالعديد من التغيرات التي يمكن تحسينها على مستوى إدارة العمليات والتوقفات والعطلات ومعدل غياب العاملين ودوران العمل، وتخطيط الطاقة الإنتاجية وأنظمة الرقابة وتحسين العمليات التعليمية (slack, 1998 : 121).

وفي ضوء ذلك فان بعد السرعة يشير إلى قدرة النظام التعليمي على إرضاء المجتمع المحلى والقومي والعالمي من خلال حصولهم على المخرجات التعليمية والفكرية في الوقت المحدد وبحسب الجدولة الزمنية المعينة.

هـ- ميـــزة الإبـــداع:

يمثل الإبداع والابتكار إحدى الضرورات الأساسية في إدارة النظام التعليمي حيث يعرف الإبداع بأنه أفكار تتصف بكونها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل المشكلات أو تطوير أساليب أو أهداف أو تعميق رؤية أو إعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في

أشكال متميزة ومتطورة تدفع النظام التعليمي إلى الأمام ,بينما يشير يرتبط تحقيق الميزة التنافسية ببعدين أساسيين هما(مصطفى، ٢٠٠٦:١٥):

– القيمة المدركة لدى العميل: بمعنى قيام المنظمات باستغلال الإمكانيات المختلفة في تحسين القيمة التي يدركها العميل للسلع والخدمات التي تقدمها تلك المنظمات، مما يساهم في بناء الميزة التنافسية لها، حيث يتضمن مفهوم القيمة بالإضافة إلى السعر والجودة، مدى الاقتناع بالمنتج أو الخدمة وخدمات ما بعد البيع.

وتؤدي إدارة رأس المال الفكري دورا هاما في تدعيم مفهوم القيمة لدى العميل الذي يعد من الدعائم الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية من خلال التركيز على مكوناتها والذي يتمثل في رأس مال العلاقات.

– التميز: يمكن تحقيق الميزة التنافسية أيضا من خلال عرض سلعة أو خدمة لا يستطيع المنافسون تقليدها أو عمل نسخة منها، وهناك عدة مصادر للوصول إلى التميز من أهمها الموارد المالية، رأس المال الفكري والإمكانيات التنظيمية.

بالتالي فانه يمكن تحقق بعد الجودة في المزايا التنافسية للنظام التعليمي من خلال إيجاد خريجيين وخدمات جديدة تتضمن عناصر تقنية المعلومات بالاضافية الي القيام بتغييرات جذرية في عمليات التعليمية والادارية للتظام التعليمي والتي تقلل الكلف بصورة كبيرة وبجودة عالية بمساعدة تقنية المعلومات مع تحقيق الفاعلية بخدمات الطلاب وتقليل وقت الاستجابة للأسواق بمساعدة تقنية المعلومات

كما ان هناك مصادر غير ملموسة تؤثر على المزايا التنافسية ,و يصعب تحديد تلك المصادر لغياب وجود قاعدة متفق عليها لذلك فقد تم الاعتماد على أهمها باعتبارها من متطلبات المنافسة الحديثة لتشمل:

***- الجـــــودة :**

على اعتبار أن مؤسسات التعليم في بيئة تنافسية تسعى إلى التسابق نحو الريادة والاستحواذ على افضل المعايير بالاعتماد على الجودة من خلال تطوير مستوي العملية التعليمية والادارية والارتقاء بمستوي الخريجيين أو الخدمات على تلبية متطلبات وتوقعات المجتمع كما قد تزيد من توقعاته وتستند مؤسسات التعليم إلى مفهوم الجودة الشاملة كعنصر اساسي وفعال وهام للحصول على مزايا تنافسية عن باقي النظم التعليمية والتنافس على

المستوي العالمي وكسب ثقة المجتمع القومي والعالمي ودخول الأسواق الدولية وكسب ثقة المتعاملين(Sussie & Christina,2011)

- الزمـــــــن :

يعتبر الوقت في إدارة الإنتاج أو الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية على اعتبار أن الوصول إلى الزبون أسرع من المنافس يمثل ميزة تنافسية وتتحدد هذه الأخيرة على أساس الوقت بتخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة للأسواق وذلك باختصار زمن دورة حياة المنتج أو زمن دورة الزبون(George Stalk,1988).

- التكنولوجيـــا :

حيث يعتبر العامل التكنولوجي أهم مورد داخلي قادر على إنشاء ميزة تنافسية وتقديم القيمة للزبون، إلا أن التكنولوجيا لا قيمة لها بحد ذاتها فهي تستمد أهميتها من الآثار التي تخلفها على الميزة التنافسية، هذه الأخيرة لتكون حاسمة يجب ربطها بمفهوم السرعة من خلال الحيازة والتحكم بشكل أسرع من المنافسين في التكنولوجيا وتحقيق الابتكارات التي يمكن تجسيد أثارها(رقايقة ,٢٠١٠).

- المعلومـــــــات:

تجعل البيئة التنافسية المنظمة في تيقظ مستديم، وفي سياق ذلك تلعب المعلومات دورا مهما باعتبارها مصدرا مهما لاكتشاف خطط المنافس ورصد تحركاته وتغيرات الأسواق ، كما يمكنها اكتشاف منتج جديدو تطوير وسائل الإنتاج بشكل أسرع ، إمكانية الوصول إلى السوق قبل المنافس كما أنها أسلوبا لتجميع المستخدمين والوصول إلى الأهداف المشتركة بعد تحليل المعلومات بنوعيها- الداخلية والخارجية -لاتخاذ القرار الأمثل في الوقت المناسب(رقايقة ,٢٠١٠).

- المعرفـــــة:

فهي حصيلة خبرة، تجارب، معلومات ودراسات باعتبارها أصبحت المورد الأكثر أهمية في خلق الميزة التنافسية والمحافظة عليها وتنميتها وتطويرها عند الضرورة ' فالمنظمة الناجحة يمكنها خلق المعرفة الجديدة وتجسيدها في تكنولوجيا وأساليب وسلع وخدمات جديدة وتستمد المنظمة معارفها من مختلف مراكز البحث للإلمام بالمعارف الجديدة في ميدان نشاطها، كما يمكنها أن تكون منتجة للمعرفة من خلال مقدرتها على حل مشاكلها التنظيمية أو المتعلقة

بالمنتجات وطرق الإنتاج ، هذا وتساهم القاعدة المعرفية في تغذية المقدرات الإبداعية وإثراءها بشكل مستديم لاكتساب مزايا تنافسية معبرة(رقايقة ,٢٠١٠).

***- الإبـــــداع:**

بهدف التأمين المستديم لأسبقية المنظمة على المنافس تستند إلى الإبداع والذي يتضمن الإتيان بالجديد ولقد تزايد اهتمام منظمات الأعمال به والتركيز عليه بمختلف صوره (الابتكار التنظيمي، التكنولوجي والتسويقي) باعتباره مصدرا منشأ ومتجددا ومطورا للميزة التنافسية فهو الضامن الرئيسي لاستمرار وتقوية تنافسية المنظمة(رقايقة ,٢٠١٠).

٣- خصائص الميزة التنافسية

يمكن للميزة التنافسية ان تتضح من خلال بعض الخصائص والصفات التى تتداخل فيما بينها والتى وصفها (الزعبي ,٢٠٠٥) في النقاط الاتية :

- بأنها نسبية وتتحقق بالمقارنة وهي ليست مطلقة.
- تمكن من تحقيق التفوق والأفضلية للمنظمة التي تتسم بها قياسا للمنافسين
- تصدر عادة من داخل المنظمة وتخلق قيمة لها.
- تترجم كفاءة أداء المنظمة في ممارسة مهامها وفي قيمة ما تقدمه للعملاء وبذلك فهي تأثر في سلوكا تهم من خلال إدراكهم للأفضلية فيما تقوم المنظمة بتصريفه وبالتال تحفزهم على الاقتناء.

وعليه فالميزة التنافسية تتمتع بفن إيجاد أوإستغلال تلك الميزة التي هي أكثر ديمومة ويصعب تقليدها لضمان حصة سوقية معتبرة قياسا للمنافسين ومن ثم فانها تتصف بالخصائص الآتية(بن نذير، ٢٠٠٩):

- تبنى على اختلاف وليس على تشابه؛
- يتم تأسيسها على المدى الطويل، باعتبارها تختص بالفرص المستقبلية؛
- عادة ما تكون مركزة جغرافيا.

ولاستدامة وفاعلية الميزة التنافسية فانها لابد ان تستند على عدد من الشروط حصرها بن نذير فيما يلي (بن نذير , ٢٠٠٩م):

- حاسمة، أي تعطي الأسبقية والتفوق على المنافس؛
- الاستمرارية، بمعنى يمكن أن تدوم خلال الزمن؛

- إمكانية الدفاع عنها، أي يصعب على المنافس محاكاتها أو إلغاءها.

كما أن جودة الميزة التنافسية يمكن ان تتحدد بثلاثة ظروف كما يلي: (الكردي، ٢٠١١، ص٧)

١- مصدر الميزة: يمكن ترتيب الميزة التنافسية وفق درجتين:

أ) **مزايا من مرتبة منخفضة،** مثل التكلفة الأقل لكل من قوة العمل والمواد الخام، وبحيث يسهل –نسبيا– تقليدها ومحاكاتها من قبل المؤسسات المنافسة.

ب) **مزايا من مرتبة مرتفعة** مثل، تميز المنتج، السمعة الطيبة بشأن العلامة استنادا إلى مجهودات تسويقية متراكمة ، أو علاقات وطيدة مع الزبائن محكومة بتكاليف تبديل مرتفعة.

ويتطلب تحقيق المزايا من الرتبة المرتفعة ضرورة توافر مهارات وقدرات من مستوى مرتفع، وكدا على تاريخ طويل من الاستثمارات المستمرة والمتراكمة في التسهيلات المادية، والتعلم المتخصص، والبحوث والتطوير، والتسويق. ويترتب على أداء هده الأنشطة خلق مجموعة من الأصول الملموسة وغير الملموسة وفي شكل سمعة طيبة، علاقات وثيقة مع الزبائن، وحصيلة من المعرفة المتخصصة.

٢-عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المؤسسة: في حال اعتماد المؤسسة على ميزة واحدة مثل تصميم المنتج بأقل تكلفة أو القدرة على شراء مواد أولية رخيصة الثمن، فإنه يمكن للمنافسين التغلب على أثار تلك الميزة. أما في حال تعدد مصادر الميزة، فإنه يصعب على المنافس تقليدها جميعا.

٣-درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة: تتحرك المؤسسات نحو خلق مزايا جديدة وبشكل أسرع قبل قيام المؤسسات المنافسة بتقليد الميزة القائمة حاليا. لدا يتطلب الأمر قيام المؤسسات بتغيير الميزة القديمة وخلق مزايا تنافسية جديدة ومن مرتبة مرتفعة.

ثالثاً: تقنية المعلومات والمزايا التنافسية للنظم التعليمية:

تحتل تقنية المعلومات مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات وذلك نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة، حيث تطورت تقنية المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية والفنية ، فقد استخدمت تلك التقنية في جميع

المستويات الادارية (العليا والمتوسطة والدنيا)، ومن بين تلك القطاعات التى تم استخدام التقنية فى جميع مستوياتها القطاع التعليمى. فتقنية المعلومات الادارية والتربوية تحقق العديد من المزايا وذلك من خلال جمع ومعالجة البيانات وتقديم المعلومات للمؤسسات التعليمية، وفضلاً عن هذه الوظائف تستطيع ادارة النظم التعليمية استعمالها مباشرة في دعم الاستراتيجيات التنافسية. إذ تساعد تقنية المعلومات في تنفيذ كل إستراتيجية من الاستراتيجيات التنافسية التي تحقق المزايا التنافسية

وتشير احدى الدراسات الي دور الادارة العليا في تحقيق المزايا التنافسية على المؤسسات المختلفة وينسحب هذا الامر على النظام التعليمي حيث يُبين (الطويل واسماعيل، ٢٠٠٩) دور الإدارة العليا في النظام التعليمي في تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما تقدمه العمليات حيث يقصد بالميزة التنافسية بانها المقدرة على تحقيق حاجات الطالب والمجتمع المحلى أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها الطالب او المجتمع من خلال ذلك المنتج، ويمكن للنظام التعليمي تحقيق الميزة التنافسية من خلال إعطاء الزبائن (الطالب – سوق العمل) كل ما يرغبون بهِ بصورة أفضل من أيه نظام أخر.

فظهور تقنية المعلومات أوجد فرصا جديدة أمام إدارة النظام التعليمي ومسئوليه لاستخدامها في تنفيذ الخطط الاستراتيجية، وعادة ما ينظر الى التقنية المستخدمة في قطاع الخدمات على أنها أقل تعقيداً من تلك المستخدمة في قطاع السلع حيث أن التقنية المستخدمة في مجال الأعمال والقادرة على إيجاد الميزة التنافسية للمنظمات عادة ما تكون على ثلاثة أنواع ويمكن ان ينسحب ذلك على قطاع التعليم وهي كالتالي (DanLi,2014 ,)

- تقنية المنتج وتتعلق بتحديد صفات وخصائص مخرجات التعليم واستخداماته.
- تقنية العمليات وتتعلق باستخدام المعرفة في عمليات التعليم والتعلم وذلك لتنظيم المدخلات والعمليات التصنيفية.
- تقنية الإدارة وتتعلق باستخدام المعرفة في إدارة المؤسسات التعليمية
- علماً بأن وجود التقنية داخل المنظمة يكون على مستويات ثلاث:(أبو سمك، ٢٠٠٢)
- المستوى الفردي حيث يقصد بالتقنية هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد في التنظيم.
- المستوى الوظيفي حيث يقصد بالتقنية الإجراءات والأساليب التي تستخدمها (الوحدات والأقسام) في أدائها لأعمالها.
- المستوى التنظيمي وتتمثل في الطريقة التي يحول التنظيم بها المدخلات إلى مخرجات.

وتعد تقنية المعلومات بكل أبعادها وقدراتها من الأمور المهمة الإستراتيجية في نقل المعرفة وتوليدها والمشاركة فيها وبالتالي يمكن التاكيد على ان تقنية المعلومات تؤثر على نظام التعليم بالكويت بالمقارنة بالانظمة التعليمية العالمية وذلك من خلال(Turban, et al,1999):

- أدت الى زيادة الإنتاجية من حيث زيادة المخرجات وتقليل التكاليف في النظام التعليمي وذلك من خلال استخدامه لبرامج معالجة العمليات وميكنة الأعمال المكتبية وتخطيط ومراقبة العمليات التعليمية والادارية وتقليل المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المهام والعمليات.
- تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات التي تسهم في تحسين عملية جمع البيانات وتلخيصها وتحليلها وإصدار التقارير اللازمة في ضوئها.
- تحسين عملية اتخاذ القرارات باستخدام برامج دعم واتخاذ القرارات.
- تحسين إدارة المعرفة والمعلومات باستخدام الأجهزة والبرمجيات التي تسهل عملية جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير البرامج الاكاديمية والفنية التي تستخدم في ايجاد الميزة التنافسية.
- تطوير عملية الإبداع والابتكار التنظيمية من خلال استخدام المعارف المتاحة في المجالات المختلفة حيث أسهمت العمليات الذكية في تسهيل عملية تطوير الخدمات والعمليات التعليمية والادارية وطرق ووسائل التعليم والتعلم.
- تسهيل عملية إدارة التغيير في النظام التعليمي من خلال الأدوات التكنولوجية مما يؤدي إلى تحسين أداء الجامعات وزيادة كفاءتها وفعاليتها في تحقيقها لأهدافها.
- العمل على تطوير الخدمات المميزة والجديدة من خلال بناء القواعد المعرفية والبرامج الخبيرة.
- تطوير الهيكل التنظيمي للتعليم وإزالة الحدود والفواصل بين الاقسام العلمية والمستويات الإدارية المختلفة مع زيادة التنسيق والتعاون بين نظام التعليم والانظمة الاجتماعية والاقتصادية الاخرى في تنفيذ الأعمال.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأساليب الإدارية في المنظمة بما يتماشى مع استراتيجيات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة

ويمكن إدراك العلاقة بين تقنية المعلومات وتحقيق المزايا التنافسية للنظام التعليمي من خلال الربط بين ابعاد المزايا التنافسية والاستراتيجات الخاصة بتقنية المعلومات وذلك في الجدول (١)

جدول رقم (١)

الأدوار الاستراتيجية لتقنية المعلومات وعلاقتها بأبعاد المزايا التنافسية

ابعاد المزايا التنافسية	الدور الإستراتيجي	دور تقنية المعلومات
ميزة الكلفة	قيادة الكلفة الشاملة Cost Leadership	استعمال تقنية المعلومات في تخفيض كلف العمليات والنشاطات استعمال تقنية المعلومات في تخفيض كلف الطلاب واعضاء هيئة التدريس
ميزة الجودة	التمييز Differentiate	تطوير أوجه جديدة لتقنية المعلومات لتمييز الخريجين والخدمات التعليمية والادارية استعمال تقنية لمعلومات لتخفيض مزايا التميز في خدمات المنافسين استعمال تقنية المعلومات في تركيز الخريجين والخدمات وربطها بسوق العمل
ميزة الابداع	الإبداع Innovation	إيجاد منتجات وخدمات جديدة تتضمن عناصر تقنية المعلومات القيام بتغييرات جذرية في عمليات الجامعية والتي تقلل الكلف بصورة كبيرة وبجودة عالية بمساعدة تقنية المعلومات تحقيق الفاعلية بخدمات الخريجين والطلاب وتقليل وقت الاستجابة للأسواق بمساعدة تقنية المعلومات
ميزة السرعة	النمو Growth	استعمال تقنية المعلومات لإدارة التوسع العالمي والإقليمي استعمال تقنية المعلومات في التكامل باتجاه مخرجات مختلفة
ميزة المرونة	التحالف Alliance	استعمال تقنية المعلومات لإيجاد جامعات افتراضية تطوير نظم معلومات مشتركة مترابطة من خلال الانترنت، الانترانت

العلاقة بين مؤشر التنافسية والتعليم رؤية الكويت ٢٠٣٥

قبل سنوات قليلة من تبنيها للأجندة الأمية للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ والأهداف العالمية للتنمية لمستدامة، كانت الكويت قد وضعت رؤية بعيدة المدي ٢٠٣٥ تقوم على خمسة أهداف استراتيجية مترابطة يتم تحقيقها من خلال خمس خطط خمسية تنموية. وتتطلع الرؤية إلى جعل الكويت مركزاً مالياً وتجاريا من خلال خلق الظروف المواتية لتعزيز وتحسين حجم الاستثمارات الأجنبية وتعزيز دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية وتطوير جودة التعليم وتدريب الشباب وتحقيق التنمية الشاملة. كما تركز الرؤية على الاهتمام بالدور الهام للبحوث العلمية في تحقيق التنمية الاقتصادية والسلام والازدهار المستدام والشامل.

تقدم الكويت خدمة التعليم المجاني للجميع من مرحلة الروضة الي الجامعة وتطبق إلزامية التعليم للمرحلة الابتدائية والمتوسطة، كما تطور وتنفذ مشروعات جديدة تحت الركيزة رقم «

٦ رأس املال البشري الإبداعي » ضمن الركائز السبعة لرؤية ٢٠٣٥، حيث تعمل وزارة التربية في الوقت الحاضر على مراجعة المناهج الدراسية وتحسين البيئة المدرسية وتطوير الكفاءات الإدارية واستخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات لدعم عملية التدريس، من ناحيتها، تعمل جامعة الكويت مع الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب على تحسين القدرة الاستيعابية لتلبية الطلب المتزايد بين الشباب والشابات على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي، ووفقا لمؤشر المعرفة العالمي ٢٠١٨ فقد جاء ترتيب الكويت في المرتبة ٤١ في التعليم العالي بحصولها على ٧,٤٥ نقطة ، وفي المرتبة ٥٠ في التعليم قبل الجامعي بحصو لهاّ على ٢,٦٠ نقطة، وكلتا القيمتين تعتبران أعلي من المعدل العالمي، في المقابل، جاء ترتيب الكويت ٨٢ في التعليم والتدريب الفني والمهني حيث حصلت على 1.48نقطة، وهي قيمة تقل عن المعدل العالمي.

مؤشر التنافسية ومراحل النمو:

يقدم تقرير التنافسية العالمية١ الصادر لن المنتدى الاقتصادي العالمي في إصداره لسنة 2015-2016لمحة عامة عن أداء اقتصاديات ١٤٠ دولة .ويحتوي التقريرعل تفاصيل دقيقة تشكل معايير ومؤشرات وركائز تقضي إلى تقييمات هي الأكثر شمولية في تصنيفات اقتصاديات هذه الدول .فقد بني الإطار العام لمؤشر التنافسية العالمية علي أساس توزيع مؤشرات ثانوية في مجموعات وعلي مستويات مختلفة، تتحدد علي حسب قيمتها ، أوصاف لثلاث مراحل اقتصادية تصنف فيها أو بينها اقتصاديات كل الدول

	مؤشر التنافسية العالمية	
مؤشرات المتطلبات الأساسية	مؤشرات محسنات الكفاءة	مؤشرات التجديد والابتكار
الركيزة :١ المؤسسات الركيزة :٢ بنية التحتية الركيزة :٣بيئة الاقتصاد الكلي الركيزة :٤ الصحة والتعليم الأساسي	الركيزة ٥ : التعليم العالي والتدريب الركيزة ٦ : كفاءة أسواق السلع الركيزة ٧ : كفاءة سوق العمل الركيزة ٨ : تطوير السوق المالي الركيزة ٩ : الاستعداد التكنولوجي الركيزة ١٠ : حجم السوق	الركيزة ١١ :تطور بيئة الركيزة الركيزة١٢ : الابتكار والتجديد
مفتاح الاقتصاديات المدفوعة بالعوامل الأساسية "المرحلة ١"	مفتاح الاقتصاديات المدفوعة بالنجاعة والكفاءة "المرحلة ٢"	مفتاح الاقتصاديات المدفوعة بالابتكار والتجديد "المرحلة ٣"

١ تقرير التنافسية العالمية ٢٠١٥-٢٠١٦، المنتدى الاقتصادي العالمي ،كلاوس شواب ،الجزء الاول- .

ويبين الجدول السابق المراحل الثلاثة التي تصنف فيها اقتصاديات جميع الدول، ولكل مرحلة مفتاحها الذي هو وبمثابة مجموعة من الركائز المميزة .ففي أي مرحلة نمو صنف اقتصاد دولة الكويت؟

المؤشر العام للتنافسية العالمية يضع دولة الكويت في الرتبة 34 من بين 140 دولة مشاركة . يعتبر هذا الترتيب متقدما ومميزاً ويعكس بالضرورة إيجابيات عدة متعلقة بالوضع الاقتصادي للبلاد .من الطبيعي، كذلك، أن يعطي هذا الترتيب المتقدم مشروعاً يجعل القارئ يتوقع أن تصنيف حالة نمو الاقتصاد الكويتي ستكون الثالثة أي مدفوعة بالابتكار والتجديد أو علي الأقل في مرحلة انتقالية بين الثانية والثالثة أي بين النجاعة والابتكار .ولكن واقع الحال مختلف، فالتقرير يصنف مرحلة اقتصاد

الكويت بأنها انتقالية بين المرحلة الأولى والثانية أي مرحلة الاقتصاديات المدفوعة بالعوامل الأساسية وتلك المدفوعة بالنجاعة والكفاءة

رابعاً : إجراءات تفعيل تقنية المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية في النظام التعليم الجامعي بدولة الكويت

النظري للدراسة ومناقشة وتحليل المتغيرات المختلفة بالدراسة يمكن استخلاص النتائج الآتية: اعتمادًا على الإطار

١- من خلال عرض مؤشرات ركن تبني تكنولوجيا المعلومات في دولة الكويت، نجد أنها تتمتع بمركز متقدم في مؤشر نسبة الاشتراكات في خدمات النقال ذات النطاق العريض لكل ١٠٠ من السكان، وترتيب عالمي متوسط في كل من مؤشر اشتراكات الهواتف النقالة لكل ١٠٠ من السكان، ومؤشر مستخدمي الانترنت كنسبة من عدد السكان، حيث تعدّ تلك المؤشرات الثلاثة مؤشرات كمية بحيث تعتمد على العامل العددي ومن ثم نسبة عدد السكان في المقابل سجلت دولة في الكويت مراكز متأخرة جدا مؤشر نسبة الاشتراكات في شبكات الإنترنت السريعة ذات النطاق العريض لكل ١٠٠ من ً السكان، ومؤشر اشتراكات الإنترنت عبر الألياف لكل ١٠٠ من السكان، حيث تعدّ تلك مؤشرات جودة لقياس مستوى أداء المؤسسات العاملة في خلق خدمات أفضل جودة وبناء علي ذلك فإن تأسيس صناعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ًالمستدامة في دولة الكويت يحتاج إلى توفير جودة عالية من الخدمات، وليس فقط توفير الخدمات

مما يتيح خلق مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة، هذا وما تزال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة تحتاج لتظافر الجهود بهدف رسم وتحديد التوجهات الرئيسية لسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقطاع، مثل الحكومة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، وتأهيل قطاعي التعليم والتدريب. كما أن من المهم التأكيد على ضرورة أن يكون القطاع الحكومي والقطاع الخاص جاهزاً، ولديه القدرة على إدارة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراقبته بكفاءة.

٢- فخطة التطوير المهني للعاملين يجب أن تأخذ في الاعتبار العديد من المهارات الحديثة، حيث لم يعد الأمر سهلا فقط في حصول الفرد على وظيفة والبقاء لحياة مهنية كاملة دون تغيير، فمواكبة التطور والإبداع تتطلب تلقي كل التدريب اللازم لاكتساب مهارات جديدة. فعلى الرغم من أن التعليم الجامعي والتعليم العالي لا يزالان خيارين قابلين للتطبيق، الا أنهما لن يمنحان العاملين التعلم المستمر الذي سيحتاجون إليه لتطوير مهاراتهم طوال حياتهم المهنية. لذا يجب أن ينتقل العاملين إلى نظام بيئي تعليمي جديد يجدوا من يجدوا من خلاله الأدوات والموارد الصحيحة التي ستعلمهم المهارات اللازمة للمضي قدًما. هذا ومع التنوع الكبير في الأدوات والمهارات التي قد تستخدم في تطوير مهارات العمالة، فإن وجود عمالة لديهم الوعي الذاتي لمعرفة ما يحتاجون إليه وكيفية الحصول عليه يعتبر من أهم العوامل الداعمة لتحفيز العمالة نحو التطوير الجاد لمهاراتهم.١

٣- وتشير نتائج التقرير العالمي للتنافسية إلى أن دولة الكويت في مؤشر متوسط سنوات التعليم قد سجلت الترتيب في العام ٢٠١٨ والذي يعدّ ترتيباً متأخراً، كما أن ترتيبها في مؤشر مدى تدريب طاقم العاملين قد سجل 101عالمياً المركز ٦٩ في هذا العام، وسجلت الكويت ترتيب متأخر كذلك في المركز ٨٩ في مؤشر جودة التدريب المهني، وترتيب جدا ١٠٦ في مؤشر مهارات الخرجين، والترتيب ٦٧ في مؤشر المهارات الرقمية بين السكانً متأخر في المركز الناشطين، والترتيب ٨٢ في مؤشر سهولة

١ التقرير الكويت للتنافسية ٢٠١٨، مركز التميز في الإدارة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت

الحصول على عمالة ماهرة، والترتيب ٧٦ في مؤشر متوسط العمر المتوقع في المدرسة وأخيرا حصلت الكويت الترتيب ٧٢ في مؤشر التفكير النقدي في التدريس.

ومن خلال النتائج السابقة فيما يخص مؤشرات التدريب كمؤشر مدى تدريب طاقم العاملين، ومؤشر جودة التدريب المهني، ومؤشر مهارات الخريجين، فقد تعتبر أنشطة تدريب وتطوير الموظفين مهمة لأي نشاط تجاري، بحيث يشجع ذلك على تحسين مهارات الموظفين، فعملية التدريب على المهارات الفنية هو مكون أساسي لتعليم الموظفين لأنه الطريقة الرئيسة التي سيعرف بها الموظفون كيفية أداء وظائفهم تقنيا الي بشكل صحيح، حيث يمكن للتدريب أن يحسن أداء الأعمال، وبالتالي ًتحقيق الربح ورفع درجة ثقة الموظفين بأنفسهم. وقد اعتادت دولة الكويت أن تحتل مراكز متراجعة عالميا في هذا النوع من المؤشرات والمؤشرات المشابهة لها، حيث إن تلك المراكز المتراجعة في ترتيب دولة الكويت تعكس بصورة واضح الحاجة للتشديد على السياسات والنظم الوطنية لتطوير المهارات، على الرغم من توافر البعض منها، إلى تلبية احتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية من المهارات وتحسين الإنتاجية والقدرة التنافسية في القطاعات ذات الأهمية لتحقيق أهداف العمالة والتنمية الوطنية، وتطوير سياسات وأنظمة المهارات في التدريب التقني والمهني.

فإن هذا الأداء يعكس وجود تحدي حقيقي في كفاءة نظام التعليم في الكويت والذي يعدّ أحد التهديدات الأساسية لتنافسيتها، وذلك على الرغم من تخصيص الدولة موارد ضخمة لهذا القطاع، حيث تحتاج الحكومة الكويتية الاتخاذ الإجراءات الضرورية لتطوير الكفاءة العامة لنظام التعليم، والذي سيترتب عنه صقل عمالة ماهرة ومؤهلة قادرة على التعاطي مع التكنولوجيا الحديثة، الأمر الذي يكفل وجود عمالة ذات كفاءة عالية قادرة على التطوير في سبيل الوصول إلى المتطلبات الأساسية للنمو والتنافسية.

٤- إن مفتاح نجاح مؤسسات التعليم الكويتي ونموها يرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية انجاز أعمالهم .الأمر الذي يؤدي إلى أن تصبح المعرفة أساسا للمنافسة في القطاع التعليمي الكويتي.

٥- تعد المعلومات قوة مؤثرة وفاعلة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما في ذلك المؤسسات التعليمية حيث تتغلغل المعلومات في جميع عمليات ونشاطات المؤسسة وتعتبر تقنية المعلومات الشريان الذي يغذي جميع أجزاء نظام التعليم بالكويت بهذه المعلومات وبالتالي تمكين المسئولين والعاملين من اتخاذ القرارات الفعالة.

٦- تطبق مؤسسات التعليم بالكويت نظام تقنية إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامات تقنية المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تقنية المعلومات المتقدمة.

٧- تلعب تقنية المعلومات وإدارة المعرفة المستخدمة بالمؤسسات التعليمية دورا أساسيا في تحسين جودة الخدمات التعليمية والادارية القائمة واستحداث خدمات جديدة تحقق لها الأسبقية على المنافسين.

٨- توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة وتقنية المعلومات التي تستخدمها النظام التعليمي بالكويت لها دور فعال في تحسين مستوى الكلفة لها وتقليل تكاليفها إضافة إلى إيجاد خدمات تربوية وادارية جديدة كما تساهم في تقليل حجم العمل المنوط بكل فرد بالتظام ، و كذلك تعتبر عاملا فعالا في حل كثير من المشاكل في البيئة الإدارية

ومن عرض النتائج السابقة للدراسة يمكن وضع عدد من المتطلبات الضرورية لنشر تقنية المعلومات لتحقيق المزايا التنافسية للتعليم بدولة الكويت والتى يمكن تلخيصها فيما يلى:

١- دراسة مواصفات تقنية المعلومات وتحديد خصائصها وفوائدها وأهدافها، والمشكلات التي تسهم فى حلها، وحدودها ومعوقاتها وإجراءات توظيفها وتنفيذها.

٢- دراسة جدوى توظيف تقنية المعلومات: وذلك للتأكد من العائد الاقتصادى والتعليمى لها كمستحدث، بالمقارنة بالطرائق التقليدية، أو بغيرها من المستحدثات المماثلة، ويتم ذلك قبل البدء في التخطيط، لكي نوفر الوقت والجهد والمال.

٣- التخطيط الصحيح لتوظيف تقنية المعلومات: بحيث يكون شاملاً لجميع العوامل التى تؤثر في تقنية المعلومات، كما يشمل وضع خطة لتطبيقها على مراحل متدرجة، وأن يتضمن إشراك كل من يهمهم الأمر فى كل خطواتها. ويتطلب دراسة الواقع كاملاً، وتحديد مشكلاته، ومدى توفر الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق تقنية المعلومات ، بحيث يمكن دمجه فى النظام التعليمى دون حدوث خلل.

٤- توفير المناخ لتوظيف تقنية المعلومات: بمعنى تهيئة بنية النظام التعليم الجامعي القائم، وتغيير ما يلزم لقبول تقنية المعلومات، ووضع قواعد وأسس توظيفها، والاستفادة منها.

٥- رصد التمويل اللازم لتوظيف تقنية المعلومات: بتحديد مصادر التمويل، والتأكد من توفره كاملاً قبل البدء فى التطبيق. لأن عدم وجود ميزانية هى السبب الرئيس والعقبة أمام تطبيق كثير من المستحدثات التكنولوجية.

٦- توفير الكفاءات البشرية التى يحتاجها توظيف تقنية المعلومات: وهم الأفراد الذين لديهم الخبرات والمهارات اللازمة لتطبيق المشروع وإدارته، وتشمل المدراء والخبراء والمستشارين والفنيين والموظفين وغيرهم من الكفاءات المطلوبة التى لابد من توفيرها قبل البدء فى المشروع.

٧- توفير المتطلبات المادية اللازمة لتوظيف تقنية المعلومات: وتشمل البنية التحتية من أماكن وأثاثات وتجهيزات، وكل الأجهزة اللازمة للمؤسسة التعليمية.

٨- تجريب تقنية المعلومات قبل تطبيقه وتنفيذه ويتم ذلك على مراحل متعددة، تبدأ بالتجريب المصغر على عينات صغيرة، ثم التجريب الموسع على عينات أكبر، والاستفادة من نتائج التجارب السابقة فى المؤسسات التعليمية، وإجراء التعديل والتطوير والتنقيح اللازم.

٩- تطبيق تقنية المعلومات والتنفيذ المرحلي: ويقصد به التأنى فى التطبيق وإجراء التنفيذ على مراحل محددة، تبدأ بثلاث مؤسسات على الأكثر فى المرحلة الأولى، ثم التوسع تدريجياً حسب الخطة الموضوعة، حتى يشمل كل المؤسسات التعليمية، مع الاستفادة بنتائج التطبيق فى كل مرة.

١٠- التدريب: ويشمل تدريب أفراد فريق تطبيق تقنية المعلومات والقائمين على إدارتها، والفنيين واعضاء هيئة التدريس وغيرهم، وذلك قبل التطبيق وفى أثنائه، من خلال برامج الإعداد، والدورات التدريبية القصيرة والمكثفة والمتكررة، على أن تكون هذه التدريبات كافية وفعالة، وتتضمن موضوعات نظرية وعملية ويقوم بها خبراء ومتخصصون.

ومن خلال نتائج الدراسة والمتطلبات الضرورية لتقنية المعلومات يمكن وضع بعض التوصيات الاتية :-

- ضرورة وضع إستراتيجية مستقلة لإدارة المعرفة وتقنية المعلومات في إطار الخطة الإستراتيجية العامة لوزارة التعليم بالكويت ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة الوزارة وأهدافها.

- التأكيد على أن العنصر الحاسم والأكثر حيوية في نجاح إدارة المعرفة وتقنية المعلومات هو الموارد البشرية العاملة بالنظام التعليمي الأمر الذي يتطلب جل اهتمام الإدارة العليا وحرصها على تدريب منسوبيها والعمل على استقطاب ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية واستمرار تطويرها وتنميتها
- توفير البنية التحتية والبيئة التنظيمية التي تحفز وتساند الإبداع والابتكار وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.
- تعميق وعي وإدراك المسئولين في مؤسسات التعليم بالكويت للتحديات الكبيرة والمعوقات المستمرة والمنافسة الشديدة التي يواجهها التعليم حاضرا ومستقبلا. وذلك بعقد دورات تدريبية وورش عمل ومؤتمرات تحت رعاية وزارة التربية
- الاستمرار في دعم وتعزيز مواقع وزارة التربية ومدارسها على الشبكة العنكوباتية لما لها من دور هام في رفع ولاء منسوبي الوزارة (طلاب – واداريين –اعضاء هيئة التدريس) وبالتالي رفع قدرة تلك المؤسسات التنافسية.مع إتاحة فرص الولوج الى المواقع المختلفة من داخل الوزارة ومن خارجها.
- ضرورة اهتمام ادارة الوزارة بضرورة تطوير الاساليب الادارية التقلدية الى الاساليب الحديثة فى الادارة والمعتمده على تقنية المعلومات وذلك من خلال تشكيل لجان متخصصة لهذا الغرض مع تدريب جميع الاداريين واعضاء هيئة التدريس عليها.

المـــراجـــــــع

١- ابراهيم ، محمد نصحى "المشروعات التنافسية في الجامعات المصرية بين الواقع والمأمول مع التطبيق علي كليات التربية" المقدم إلي المؤتمر الدولي الثاني لتطوير التعليم العالي – اتجاهات معاصرة فى تطوير الأداء الجامعى والمنعقد خلال الفترة ***2-1***)نوفمبر) ٢٠٠٩ بجامعة المنصورة.

٢- أبو سمك، يسرى توفيق. أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظم معالجة المعلومات : دراسة ميدانية تطبيقية على القطاع العام في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ٢٠٠٢

٣- أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة (المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت الجنوبية؛ رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية–كلية الإدارة والإقتصاد، ٢٠٠٧.

٤- الاتحاد الدولي للاتصالات، المكتب العربي الإقليمي، إدارة التغيير والموارد البشرية متاح فى ***www.ituarabic.org/11thhrmeeting/doc6.doc*** إدارة المعرفة" ، مجلة مكتبة الملك بفهد الوطنية، مجلد***9*** ، عدد***2004*** ، ***2***

٥- الاستراتيجية العربية للمعلوماتية ، ألكسو بالتعاون مع مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء في جمهورية مصر العربية، الاجتماع العربي بشأن لاستراتيجية العربية للمعلوماتية. القاهرة (٢-٥/١١/٢٠٠٢).

٦- باقية، إنعام والعريضي، نادية، دراسة بعنوان " التقنيات المؤتمتة الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على المتعاملين مع المصارف "، المجلةالأردنية للعلوم التطبيقية، مجلد ٢٨، عدد ٢٠٠٥، ٢ م.

٧- البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، "نحو إقامة مجتمع المعرفة"، تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام ٢٠٠٣.

٨- بن نذير نصرالدين، منصوري الزين، الإبداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة٢٠٠٩

٩- توفيق ، عبد الرحمن، الشخصية القيادية فكراً وفعلاً، القاهرة :مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠٠٤.

١٠- الجرجري ، احمد سليمان محمد والعزاوي ، عبد الوهاب محمد ، دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة٢٠٠٩

١١- الجزائر ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة محمد خيضر، اقتصاد المعرفة ، السنة الاولى بمدرسة الدكتوراة ، قسم التسيير، ٢٠٠٩م.

١٢- الجمال ، راسم ، وضعية رأس المال البشري في مجتمع المعلومات في الدول العربية، ألكسو، المجلة العربية للعلوم والمعلومات، العدد الأول، يونيو ٢٠٠٣

١٣- حنان الصادق بيزان، التخطيط للبنية الأساسية لمجتمع المعلومات بالجماهيرية الليبية : رؤية تحليلية، - ***cybrarians journal***. - ع ٣ ديسمبر ٢٠٠٤

١٤- خضري، محمد، " أثر اقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للإقتصادات العربية"، مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول: "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، ٢٧-٢٨ أفريل، ٢٠٠٥

١٥- الخضيري ، محسن احمد، إدارة التغيير: مدخل اقتصادي للسيكلوجيا الاداريه للتعامل مع متغيرات الحاضر لتحقيق التفوق ، دمشق : دارالرضا ٢٠٠٢

١٦- الراوي، صفوان ياسين ، أثر بعض العوامل البيئية في الإبداع التقني:دراسة استطلاعية على مجموعة مختارة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير في الإدارة الصناعية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، غير منشورة، ٢٠٠٥

١٧- رزوقي، نعيمة حين جبر، دراسة بعنوان ": رؤية مستقبلية لذوي اختصاصي المعلومات فيادارة المعرفة ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٩، ع٢ (٢٠٠٤)

١٨- رقايقية، فاطمة الزهراءو بومنجل السعيد، مساهمة براءة الاختراع في دعم وحماية الإبداع التكنولوجي وتحقيق التميز التنافسي المستديم في منظمات الأعمال، واقع الجزائر ، إلى الملتقى الدولي حول:الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثةجامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ١٢-١٣ ماي ٢٠١٠

١٩- الزعبي ,حسن علي ، " نظم المعلومات الإستراتيجية –مدخل إستراتيجي" ، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن –٢٠٠٥

٢٠- الساعد، رشاد محمد وحريم، حسين محمود، دراسة بعنوان " **:** علاقة إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات والميزة التنافسية في المنظمة**)** بحث ميداني على قطاع الصناعات" **(** ، دورية المجلة الأردنية، مجلد**8** ، عدد**1** ، مجموعة **2004** ، **14**م.

٢١- السامرائي ، سلوى هاني عبد الجبار ، اثر التقنية والبحث والتطوير وإستراتيجية الإبداع في الإبداع التقني، دراسة ميدانية في شركات القطاع الصناعي (الاشتراكي والمختلط)، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، غير منشورة، ١٩٩٩.

٢٢- سلامة ، ابتسام خالد يحيى، سمات وخصائص القيادة الإبداعية في البيئة المتغيرة، الملتقى الإداري الثالث ادارة التطوير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري**{** نحو إدارة متغيرة فاعلة**}** جدة ١٨-١٩ صفر (٢٩-٣٠ مارس ٢٠٠٥ م)

٢٣- السلطة الوطنية الفلسطينية، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات ، إدارة التغيير والمواردالبشرية، الورقة الفلسطينية المقدمة للاجتماع الحادي عشر للشبكة العربية لإدارة وتنمية الموارد البشرية ، الخرطوم ١٦-٢٠٠٣/١٢/١٨م.

٢٤- السلمي ، علي ، ملامح الإدارة الجديدة في عصر المتغيرات وانعكاساتها على إدارة التغيير، الملتقى الإداري الثالث ادارة التطوير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري**{** نحو إدارة متغيرة فاعلة**}** جدة ١٨-١٩ صفر (٢٩-٣٠ مارس ٢٠٠٥ م)

٢٥- سليم ، زينب، التجربة المصرية في إنشاء نظام قومى لضمان جودة التعليم العالي، المؤتمر السنوى الثامن عشر للبحوث السياسية، التعليم العالي في مصر: خريطة الواقع واستشراف المستقبل، والمنعقد في الفترة من١٤-١٧فبراير ٢٠٠٥، جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية- مركز البحوث والدراسات السياسية، ٢٠٠٥

٢٦- سليمان، احمد هاشم، التحليل الاستراتيجي وانعكاساته على خيارات الأعمال والميزة التنافسية دراسة حال في الجامعة العامة للصناعات الكهربائية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية، بغداد، غير منشورة ، ٢٠٠٤.

٢٧- السندي، طلعت بن عبد العزيز، التطور التكنولوجي وأثره على العاملين، عرض تحليلي للإسهامات العالمية، مجلة الإداري، المجلد (٢٢) العدد (٨٢) ، ٢٠٠٠م.

٢٨- سيد ، مصطفى، احمد ، نحو قيادة إبداعية لموارد بشرية تنافسية، التحديات المعاصرة للإدارة العربية القيادة الإبداعية)، الجامعة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٦.

٢٩- سيف النصر ، مدحت، تقرير مصر في شأن الدراسة التحليلية لتطبيق استراتيجية تطوير العلوم والتقنية في الوطن العربي، في الاجتماع العربي بشأن الدراسة التحليلية لاستراتيجية تطوير العلوم والتقنية في الدول العربية، ألكسو بالتعاون مع المؤسّسة العربية للعلوم والتقنية – الشارقة ٢٤-٢٠٠٤/٣/٢٨

٣٠- الشلبي ، فراس، خالد ، حمدان ، اثر تقانة المعلومات في الإبداع ألمنظمي شركة توليد الكهرباء المركزية – دراسة حالة' المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة٢٠٠٩

٣١- الطائي، آمال سرحان، (٢٠٠٦)، "دور تقنية المعلومات في تحسين المنتج : دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

٣٢- طارق نوير "دور الحكومة الداعم للتنافسية: حالة مصر"، الكويت ، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، ٢٠٠٢.

٣٣- الطويل ، أكرم احمد، رغيد إبراهيم إسماعيل ، العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية /دراسة ميدانية في مجموعة مُختارة من المدارس الصناعية في محافظة نينوى، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة٢٠٠٩

٣٤- عبد الكريم، ، يحي برويقات، التغيير في منظمات الأعمال المعاصرة من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الجزائر، ٢٠٠٣.

٣٥- عبد المنعم ، إبراهيم محمد، التعليم الإلكتروني في الدول النامية، الندوة الإقليمية حول توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في التعليم ، القاهرة :مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار- يوليو٢٠٠٣.

٣٦- عبد الهادي. ، محمد فتحي ، مجتمع المعلومات في عصر الرقمنة والشبكات، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات بطرابلس.- ع١٨، ٢٠٠٢.

٣٧- عبد الوهاب، سمير محمد، دراسة بعنوان " : متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية: دراسة حالة على مدينة القاهرة"، ***2006***م.

٣٨- عبدا لهادى ، محمود عز الدين، "نماذج عالمية في الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية- دراسة حالة"، المؤتمر السنوى الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية ببنى سويف، بعنوان الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية والمنعقد في الفترة من ٢٤-٢٥يناير ٢٠٠٥، الجزء الأول، القاهرة: دار الفكر العربى، ٢٠٠٥م.

٣٩- عبدالرؤوف، حجاج، "الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية: مصادرها ودور الإبداع التكنولوجي في تنميتها دراسة ميدانية في شركة روائح الورد لصناعة العطور بالوادي"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة ٢٠ أوت ٥٥ بسكيكيدة، الجزائر.٢٠٠٧م.

٤٠- العبيّد ، عبد الرحمن بن محمد، رحلة بين أمواج التغيير المتلاطمة، الملتقى الإداري الثالث ادارة التطوير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري*{* نحو إدارة متغيرة فاعلة*}* جدة ١٨-١٩ صفر (٢٩-٣٠ مارس ٢٠٠٥ م)

٤١- عريقات، أحمد، جرادات، ناصر، والعتيبي، ماجد، "دور تطبيق معايير الإستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية حالة دراسية – بنك الإسكان للتجارة والتمويل الأردني"، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد العاشر، العدد (٢)، ٤٨-٦٣. ٢٠١٠م.

٤٢- العزاوي، سحر احمد كرجي موسى، اثر التدريب في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري المستشفيات الحكومية في بغداد، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، غير منشورة، ٢٠٠٥.

٤٣- العطيوي ، صالح محمد عبد الله، " تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الأعمال في هذا العصر"، الملتقى الإداري الثالث ادارة التطوير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري*{* نحو إدارة متغيرة فاعلة*}* جدة ١٨-١٩ صفر (٢٩-٣٠ مارس ٢٠٠٥م)

٤٤- عمار بوشناف، "الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: مصادرها، تنميتها وتطويرها"، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ٢٠٠٠م.

٤٥- العمري ، هاني عبد الرحمن ، استراتيجية التغيير التسويقي في منظمات الأعمال السعودية، الملتقى الإداري الثالث ادارة التطوير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري{ نحو إدارة متغيرة فاعلة} جدة ١٨-١٩ صفر (٢٩-٣٠ مارس ٢٠٠٥ م)

٤٦- غراب ، السيد" نظم المعلومات الإدارية : مدخل إداري، مكتبة الإشعاع"، الإسكندرية، مصر، ١٩٩٩

٤٧- فتح الباب، عبدالحليم، ، التقنية وحدها لا تكفي، مجلة التدريب والتقنية، عدد (٤) بتاريخ (ربيع الآخر ١٤٢٠هـ)٢٠٠٤.

٤٨- قدور، رسلي وياسين، سعد، دراسة بعنوان " : نموذج مقترح لدراسة تأثير تقنية المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة" ، المجلة الأردنية للعلوم. التطبيقية، مجلد*6* ، عدد*2006*

٤٩- الكردى ، أحمد السيد، تنمية الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الاعمال ، جامعة بنها ، كلية التجارة ، ٢٠١١م

٥٠- الكري ، الطاهر، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن، مجلة العلوم الانسانية ، السنة الثالثة: العدد ٢٤: ايلول (سبتمبر) ٢٠٠٥

٥١- اللامي، غسان قاسم، تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات، ط١، دار الثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨.

٥٢- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، (القاهرة: دار الشروق، ١٤٠٩هـ)، ص ٣٢.

٥٣- محيى الدين ، حسانه " اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات " ، الرياض ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج٩، ع٢ ، ٢٠٠٤

٥٤- مراياتي ، محمد، "تغيير منظومة العلم والتقنية إلى نظام وطني للإبداع من ضرورات التنمية في القرن الحادي والعشرين" مجلة العلوم، الألكسو، تونس، ديسمبر ١٩٩٩.

٥٥- مشهور وأحمد، " تقنية المعلومات وأثرها في التنمية الاقتصادية"، الأردن: جامعة اليرموك، ٢٠٠٤

٥٦- مصطفى ، أحمد سيد، المدير في عالم متغير (رواية مدير القرن الحادي والعشرين) ، القاهرة: دار الكتب، ٢٠٠٢

٥٧- مصطفى، محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر. ٢٠٠٦

٥٨- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ورشة العمل الإقليمية للمختصين في المعلوماتية لإدماج برامج المعلوماتية في المناهج التعليمية البحرين ٤ .٩ .٢٠٠٤

٥٩- نبيل على ، "ثورة المعلومات : الجوانب الثقافية (التكنولوجية)" في : أعمال ندوة العرب والعولمة. بيروت مركز دراسات الوحدة العربية ٢٠٠٠

٦٠- النجار ، دجلة محمود مهدي، اثر إستراتيجية النمو في تحقيق المزايا التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية (٢٠٠١).

٦١- وفيق حلمي الأغا (٢٠٠١)، التكنولوجيا والمعلومات والأدارة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد السادس، كلية الرافدين الجامعة، بغداد.

62- Ali, A. , 'Cultural Discontinuity and Arab Management Thoughts' International Studies of Management & Organization Vol. 25, No. 3, Management and Its Environment in the Arab World (Fall, 1995), pp. 7-30,

63- Barakat, H. , The Modern Arab Society: An Experimental, Social Research, (4th ed.), Center for Arab Unity Studies, Beirut. 1991

64- Betlis, R.A. & Hitt, M.A. (2000) The New Competitive Land Scape. Strategic Management Journal,

65- Burn, J. & Szeto, C. A Comparison of the View of Business and IT Management on Success Factors for Strategic Alignment. Information & Management ,2000,37 (4), 197- 216

66- Bysinger, B. & Knight, K. Investing Information Technology a Decision Making Guide for Business and technology Management. New Yourk, NY: Van Nostarand Reinhold. , 1996.

67- Covin, J. G. and Slevin, D. P and Heeley. M. B. 2000. Pioneers and Followers: Competitive Tactics, Environment, and Firm Growth. Journal of Business Venturing, 15(2):

68- Crawford, R.. Managing Information Technology in Secondary Schools. London: Routledge. 1997

69- DanLi, Manuel Portugal Ferreira, Fernando Serra , Technology Transfer within MNEs: An Investigation of Inter-Subsidiary Competition and Cooperation , http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1426024

70- Davis, Mark, M. and Aquilano, Nicholas, J. & Chase, Richard, B. "Fundamentals of Operations Management". 4th ed, Mc Grow- Hill Companies, U.S.A, 2003

71- Denton,K.D.The Power of Flexibility,ID Business Horizon ,4th ed, Mc Graw- Hill Companies,U.S.A,1994

72- Ellsworth, J. Technology and Change for the Information Age. 1997, Available at: http://ts.mivu.org/default.asp?show=article&id=505

73- Evans, and Collier, Operation Management Integrated Goods and services, Approach, Thomson, South, western, U.S.A international, student edition, www.swlearing.com.2007.

74- Farai Ncube and Steven Jerie.2012 Leveraging Employee Engagement for Competitive Advantage in the Hospitality Industry. A Comparative Study of Hotels A and B in Zimbabwe, Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences(JETEMS) 3(4): 380-388

75- George Stalk “Time–The Next Source of Competitive Advantage, the Harvard Business Review, 1988.

76- Goffee R. and Jones G., (2007), Leading clever people, Harvard Business Review, June.

77- Goldberg, B. Sifonis, J. . Dynamic planning the art of managing beyond tomorrow. New York, NY: Oxford University Press,1994.

78- Gould, Marie, (2008), "Sustainable Competitive Advantage", Research Starters Business, www.searchebscochost.com.

79- Hendriks, P. & Vriens, D. Knowledge Base System and knowledge Management: Friends or foes? Information & Management ,1999,35 (2), 113-125.

80- King, Michael A., A Realistic Data Warehouse Project: An Integration of Microsoft Access[R] and Microsoft Excel[R] Advanced Features and Skills (EJ868864) Journal of Information Technology Education, v8 pIIP91-IIP104 2009

81- Krajewski and Ritzman"Operation Management: Strategy and Analysis ",3rd ed., Addison wesley,New York,1996

82- Krajewski J., Lee and P. Ritzman, Larry "Operations Management: Processes and Value Chain", 7th ed., 2005, Prentice Hall.

83- Liu. Tsai-Lung. (2003). "Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage" available at. www. hicbusiness.org,.

84- Low, Swee Foon and Praveen, Balakrishnan Nair, (2010), "Revisiting the Concept of Sustainable Competitive Advantage: Perceptions of Managers in Malaysian MNCs", International Journal of Business and Accountancy, Vol. 1, No. 1, Pp 63-78.

85- Macmillan. H. & Mahan. T. (2001). Strategic Management, Oxford University Published, USA.

86- Mohamed Abo-Zahhad Abo-Zeid, Concepts of Information Technology (102) , Assiut University ,Information and Communication Technology Training Project,2014

87- Morrison, J. . Technology tools or today's , 1997,Campuses.Availableat:http://horizon.unc.edu/bios/info.asp?id=1&type=horizon

88- O'Brien James, (2004), Management Information Systems : Managing Information Technology in the Business Enterprise, 6th ed. McGraw-Hill.

89- Peter M, , Present and future of the informatics profession, upgrade, vol (2). No (4),2001.

90- Porter, M. (2001). "Strategy and the Internet." Harvard Business Review, 79(3), 62-78.

91- Porter, M. E. On Competition. Updated and Expanded Ed. Boston: Harvard Business School Publishing, 2008

92- Protogeros, N. A comparative study of business practices of North America and European on line companies. Information & Management ,2002,39 (7), 525-538.

93- Slack, Nigel and Chambers, Stuart and Harland, Christine and Harrison, Alan and Johnston, Robert."Operations Management".2nded: Pitman Publishing, Great Britain,1998

94- Slack, Nigel, Chambers, Stuart, Christine Harland, Alan Robert Johnston, (2004),operation Management, 4th Ed., London, PITMAN, publishing,

95- Stevenson, William, J."Production / Operations Management".8th ed, Von Hoffmann Press, 2007

96- Stoner,J.A.F and Freeman R.E.,and Gilbart D.R."Management":Prentic Hall,Delhi, 1996

97- Subramanian, A and Nilakant ,a,"Organizational Innovate Iv euess :Exploring the Relations ship Between Organizational performance, Omega, Vol. 24, No.35. ,1997

98- Sussie Celna Morrisha* & Christina Lee, Country of origin as a source of sustainable competitive advantage: the case for international higher education institutions in New Zealand, Journal of Strategic Marketing Volume 19, Issue 6, 2011

99- Tavoletti, Ernesto, The Role of Universities in Supporting Local Agroindustry: The Case of the Piceno District in Italy (EJ826121) Industry and Higher Education, v22 n6 p411-424 Dec 2008

100- Thow,Norbort,"Innovation Management in Small and Medium Sized Firms", Management, Vol. 30, No.6.,1990.

101- Turban, E.,et al, "Information Technology for management, Making connections for strategic Advantage,2nd ed,John Wiley,&sons,NewYork, 1999.

102- UnitedNations,www.unpan.org/e-government/globalleadertables.htm

103- Victor Kuo, Basic Concepts of Information and Communication Technology, Open Society for Idea Exchange (ODRAZI), Zagreb,2011

104- Wells, J., Fuerst, W. & Choobinech. Managing information technology (IT) for one-to-one customer interaction. Information & Management ,1999,35 (1), 53-62.

105- Wexelblat, R. & Srinivasan, N. Planning for information technology in a federated organization. Information & Management, 1999, 35 (5), 265-282.