



## أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في جامعة المرقب

### "دراسة ميدانية لآراء العاملين بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة المرقب"

أ. خالد الطيب محمد الطيب

جامعة المرقب - كلية الاقتصاد - قسم تحليل البيانات والحاسوب

kaaltaib@elmergib.edu.ly

#### مُستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في جامعة المرقب ، ولتحقيق أهدافها اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات ، وكانت عينة الدراسة قصدية (عمدية) حجمها (12) موظفاً. وقد تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤل الدراسة واختبار فرضياتها. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في جامعة المرقب ، حيث كلما اتجهت جامعة المرقب محل الدراسة نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات زادت فرص تحقيق الميزة التنافسية بها ، وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج أوصت الدراسة جامعة المرقب بالاستمرار بمواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ودعم وتعزيز كل ما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية بها.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات ، تكنولوجيا الاتصالات ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الميزة التنافسية.





## The General Framework of the Study

## 1. الإطار العام للدراسة

تتسم بيئة الجامعات على المستوى المحلي ، والاقليمي ، والدولي بعدد من السمات والخصائص التي تؤثر في بيئة المجتمع وتلبية احتياجاته ، وذلك نتيجة لمجموعة من التحديات ، لذلك تسعى تلك الجامعات إلى مواجهتها لتعزيز قدراتها التنافسية بما يحقق لها البقاء وضمان الاستمرار. حيث تحتل اليوم الميزة التنافسية صدارة الاهتمامات الكثير من مؤسسات المختلفة للدول ، ولعل من أبرز هذه المؤسسات مؤسسات التعليم العالي "الجامعات" لما تلعب من دور هام واستراتيجي في تلبية متطلبات سوق العمل ، وقد تكرس هذا الدور للميزة التنافسية بفضل مجموعة من المتغيرات والمحددات دافعة تأتي في مقدمتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إذ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد على جذب أكبر عدد من العملاء ، وإطفاء الطابع العالمية عليها ، وسرعة الاتصال مع البيئة الداخلية وبالخارجية ، وسهولة الحصول على المعلومات من مصادرها الاصلية المختلفة ، والتواصل مع الخبراء ، والاطلاع الدائم على سوق العمل (حكيمه، 2008، ص ص 15-16).

### The Study Problem

### 1. 1 مشكلة الدراسة:

هناك أدبيات كثيرة وصلت بنتائجها إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور وتأثير فعال في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات ومؤسسات التعليم العالي العام منها والخاص ، الامر الذي قاد إلى طرح السؤال التالي:  
كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التأثير على القدرة التنافسية لجامعة المرقب ؟

### Study Hypothesis

### 2. 1 فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الأولى: تعتمد جامعة المرقب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتماداً كبيراً في العديد من الجوانب من وجهة نظر عينة الدراسة.
2. الفرضية الثانية: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على التكلفة احد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.
3. الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الجودة كأحد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.
4. الفرضية الرابعة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على المرونة كأحد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.
5. الفرضية الخامسة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على التسليم كأحد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.
6. الفرضية السادسة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الابداع والابتكار كأحد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.
7. الفرضية السابعة: يوجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعود لمتغيري ( الفئة العمرية - مدة الخدمة).

### Objectives of the Study

### 3. 1 أهداف الدراسة:

تتمثل الأهداف الأساسية لهذه الدراسة في الآتي:

1. التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة المرقب ، وعلاقتها بجودة الخدمات وكفاءة العمليات.
2. التعرف على أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية ، والاستفادة منها.





3. التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب الجامعة ميزة تنافسية، وعلى مفهوم التنافسية في المؤسسة نفسها.

4. المساهمة في رفد مكتبة جامعة المرقب بالمفاهيم التي تلي حاجات كلاً من الكادر الوظيفي والتعليمي وذلك من خلال إدراكهما لفوائد استخدام هذه المفاهيم .

5. الوصول إلى مجموعة من التوصيات والاستنتاجات التي يمكن أن تساعد المهتمين بهذا المجال في الجامعة على تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يعزز الميزة التنافسية.

#### 4. 1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال التالي:

1. تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية المتغيرين الأساسيين (التابع والمستقل) المتمثلين في كل من تكنولوجيا المعلومات والتنافسية ، حيث يوجد كلاهما في قلب اهتمامات كل الجامعات .
2. أصبح التنافس يمس كل الجامعات ، وعليه أصبح من المهم جداً التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما له دور وتأثير فعال في تحقيق الميزة التنافسية للجامعة ، ومن ثم تسهم في بقاءها واستمراريتها.
3. تعتبر الجامعات الركيزة الأساسية لاقتصاد المعرفي ، وكذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصبحت اهتمام كل مؤسسات التعليم العالي ، فمن هذا المنطلق تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة من الناحية العملية من خلال إبراز أثر تقنية المعلومات والاتصالات بالنسبة لجامعة المرقب ، واستخدامه كميزة تنافسية يمنح الجامعة الصدارة أمام منافسيها من الجامعات الأخرى.

#### 5. 1 دوافع اختيار الدراسة:

- ان اختيار الباحث لهذا الموضوع له مبرراته التي تحفز على اختياره دون غيره والتي يمكن تلخيصها في الآتي:
1. انتشار تفاقه الاهتمام بتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة وكذلك الحال في الدول النامية ، وصدوره هذا المفهوم في المؤتمرات والندوات والملتقيات الإقليمية منها والدولية ، والعمل به في العديد والعديد من الجامعات.
  2. معرفة اذا كانت جامعة المرقب مواكبة للتطور ، وتستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أكمل وجه ام لا.
  3. إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية الجامعية والرفع منها.
- كل هذه الأسباب دعت عناية الباحث الى كتابة هذه الدراسة لكي يسهم في تكوين صورة واضحة عن أثر هذه التقنية في تحقيق الميزة التنافسية في جامعة المرقب .





## Methodology of the Study

### 6.1 منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي وذلك فيما يتعلق بالجوانب النظرية المتعلقة بمهابة ، وأهمية ، وخصائص ، مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وكذلك التطرق إلى بعض المواضيع المتعلقة بالميزة التنافسية والتي تخدم الدراسة ، وفي الإجابة عن التساؤلات المتعلقة بآثار هذه التقنية في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعة ، والتي تمثل مجتمع الدراسة وذلك بهدف الوصول إلى تحقيق ما تصبو إليه هذه الدراسة، ثم استخدام المنهج التجريبي في الجانب التطبيقي المتعلق بمجتمع الدراسة مدعم ذلك بمداول والأرقام والإحصائيات.

## The Limitations of the Study

### 7.1 حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة في الآتي:

**الحدود المكانية:** شملت الحدود المكانية مركز المعلومات والتوثيق بجامعة المرقب الخمس.

**الحدود الزمنية:** تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية من شهر يوليو 2022 إلى نهاية شهر سبتمبر 2022.

**الحدود البشرية:** تمثلت في الباحثين بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة المرقب الواقعة في مدينة الخمس والذين هم يمثلون أفراد عينة الدراسة ، ويرجع ذلك إلى كون هذا المركز بمثابة غرفة عمليات التي تتعامل مع هذه التقنية بشكل مباشر وقوى هذا من الناحية الموضوعية. أما من الناحية الذاتية فأنها تعود بالدرجة الأولى إلى محاولة الباحث للوقوف على معرفة آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية في جامعة المرقب.

**الحدود الموضوعية:** هناك عدة ادوار من شأنها تعمل على تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات ، الا ان بحثنا هذا انصب على أثر واحد وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وقد اعتمدنا في ذلك على التحليل الجزئي أي دراسة الموضوع على مستوى جامعة المرقب.

## Data Collection Tools

### 8.1 أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم تصميم استبيان موجه لكل الكادر الوظيفي (الموظفين) بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة المرقب الذي هو محل الدراسة.

## Previous Research Studies

### 9.1 الدراسات السابقة:

يهدف هذا الاستعراض إلى عرض ما أتيح للباحث من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع هذه الدراسة ، والوقوف على أهم الاهداف التي سعت إلى تحقيقها ، والنتائج التي تم التوصل إليها فيها ، والاسلوب المنهجي المتبع فيها في تحليل البيانات ، وذلك لمراعاة التراث العلمي في هذه الدراسة ، وسيتم عرض الدراسات السابقة في ثلاثة محاور وهي: الدراسات المحلية ، العربية ، والاجنبية.





## Previous Local studies

## 1. الدراسات السابقة المحلية

أولاً: دراسة (فضيل، 2006) حيث قام الباحث بهذه الدراسة على ميناء بن غازي البحري إذ تمحورت إشكالية الدراسة حول ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية داخل إدارة ميناء بن غازي ؟. وكان هدف هذه الدراسة الى إبراز دور النظم المعلومات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة ، وكذلك معرفة استخدام وسائل المعلوماتية من أجهزة حاسوب أو أجهزة تقنية أخرى ، برمجيات ، شبكات ، وطرق معالجة البيانات. وتوصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج أهمها: الاهتمام بالتدريب المتخصص في المجالات تقنية المعلومات لجميع الموظفين ، والعمل على المتابعة والتطوير، بالإضافة العمل على نوعية المستويات الإدارية والفنية المختلفة.

## Previous Arabic studies

## 2. الدراسات السابقة العربية

أولاً: دراسة (وداعة الله، 2014) بعنوان "قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق ميزة تنافسية بالتطبيق على جامعة الطائف - محافظة الطائف" حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات واستخدامها وتطبيقاتها في مجال العمل الإداري بالجامعة ، وتحديد آثار استخدامها على الابتكار لدى العاملين ، ومدى الاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات ، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي المعتمد على تحليل البيانات عن طريق المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والعملية في مجال نظم المعلومات ، وعلاقتها بالميزة التنافسية للجامعات. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي من أهمها: استخدام تكنولوجيا المعلومات ( الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، قاعدة البيانات ، الشبكات والاتصالات) تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة في ادارات الجامعة، كما تؤثر بشكل كبير على تحقيق الإبداع والابتكار مما يدعم ، ويحقق تميز الجامعة.

ثانياً: دراسة (عبد الهادي، 2015) حيث جاءت هذه الدراسة بتبيان خبرات وتجارب بعض الجامعات الاجنبية في إدارة المعرفة والميزة التنافسية ، بالإضافة إلى جهود بعض الجامعات المصرية للتوصل الى تحقيق الميزة التنافسية بها. حيث استعانت الباحثة بالمنهج الوصفي التحليلي منهجا لها ، وقد توصلت نتائج أهمها: أن هناك عدة متطلبات التي يمكن أن تساهم في تطوير إدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية من أهمها: البنية التحتية، متطلبات بشرية، ومتطلبات ادارية.

ثالثاً: دراسة (السوسي، 2015) جاءت لدراسة واقع الكليات التقنية الكائنة بقطاع غزة من خلال إدارتها لبعده التميز من جهة وممارستها لاستراتيجيات الميزة التنافسية ، والوقوف على مدى الارتباط بينهما. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام الباحث المنهج الوصفي حيث استعان بالاستبيان كأداة لجمع البيانات. حيث توصلت الدراسة الى





العديد من النتائج اهمها: ضعف ممارسة الكليات التقنية بمحافظات غزة لاستراتيجيات الميزة لتنافسية وذلك من وجهة نظر العاملين والهيئات التدريسية بها.

رابعاً: دراسة (سايعي، 2017) حيث كانت مشكلة الدراسة حول هل هناك من تأثير لنظم المعلومات على تنافسية المؤسسة؟. وهدفت هذه الدراسة الى رفع الغموض عن نظام المعلومات والتنافسية، والتأكيد على دور المعلومة في تعزيز خلق المؤسسات لميزتها التنافسية. ومن أهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة أن نظام المعلومات في حالة عدم فعاليته يؤثر على كفاءة وفعالية المؤسسة وعلى ميزتها التنافسية.

خامساً: دراسة (خليل، 2019) هدف هذا الدراسة كان في تقديم استراتيجية مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بمصر، حيث استخدم المنهج الوصفي، بالإضافة إلى أسلوب التحليل البيئي الرباعي سوات (SWOT) بواسطة طريقة العوامل السبع (7S) لتحليل البيئة الداخلية، وطريقة المتغيرات أو القوى العامة (PESTEL)، وطريقة المتغيرات الخاصة أو تحليل الجهات ذات العلاقة لتحليل البيئة الخارجية، وكشفت نتائج الدراسة امتلاك مؤسسات التعليم العالي بمصر لجوانب قوة كثيرة، ومواطن ضعف أكثر، فضلاً على أن أمامها فرصاً متاحة تتساوى مع التهديدات المحتملة التي تواجهها، وأوصت الدراسة بتبني مؤسسات التعليم العالي لاستراتيجية المقترحة لاستثمار الفرص المتاحة لها لمواجهة مواطن الضعف بها.

سادساً: دراسة (عابد، 2019) تناولت هذه الدراسة إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسات التعليم العالي السعودية والعلاقة بينهما، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي معتمداً على الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصل الباحث الى مجموعة من النتائج اهمها: وجود علاقة طردية عند مستوى المعنوية (0.05) بين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من جهة، والميزة التنافسية من جهة اخرى.

### Previous Foreign studies

### 3. الدراسات السابقة الأجنبية

أولاً: دراسة (Alfonso Nagas, 2003) هدفت هذه الدراسة الى إيضاح العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية، وتحليل الحالات التي تظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للشركات الموزعة للمواد الطبية في اسبانيا. وتوصلت هذه الدراسة لنتائج اهمها: أن هناك وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية، كما أوضحت أن هناك عوامل أخرى ذات علاقة بالمنطقة وبيئة العمل تؤثر على الميزة التنافسية.

ثانياً: دراسة (Bisaria, 2013) التي هدفت الى التعرف على كلا من أهمية وأهم أسباب استخدام المزايا التنافسية بقطاع التعليم الجامعي الخاص، وتأثيرها على الجامعات الخاصة وبما يمكن أن تعود بالمكاسب النفعية على المجتمع الهندي. حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث استعان ببطاقات الملاحظة والاستبيان والمقابلات





الشخصية لجمع البيانات وكأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن ضعف كل من جودة الإدارة، ضعف الطلبة ، وضعف تطوير أعضاء هيئة التدريس لقدراتهم بالكليات والجامعات الخاصة بالهند يعيق بناء الميزة التنافسية بهذه الجامعات.

ثالثا: دراسة (Palladan, A. A & Kadir, K. A, 2016). حيث هدفت هذه الدراسة للبحث عن الدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المصرفية، والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية. وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن تكنولوجيا المعلومات لها أثر كبير على إدارة الفرص وخلق بيئة جديدة لتحسين الإدارة وتحقيق الميزة التنافسية. بالإضافة الى ذلك اقترحت الدراسة على إجراء المؤيد من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليم العالي بدولة نيجيريا لتحقيق الميزة التنافسية.

### Comment on Previous Studies

### 10. 1 التعقيب على الدراسات السابقة

أشار العرض السابق لتنوع الدراسات المحلية ، العربية ، والاجنبية والمرتبة من الناحية الزمنية من الأقدم إلى الحديثة ، التي اهتمت بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والمزايا التنافسية بالجامعات العامة منها والخاصة ، المؤسسات المصرفية والاتصالات . ويغلب على معظم الدراسات السابقة اتباع المنهج الوصفي والاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات ، واتفقت معظم هذه الدراسات على أهمية تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية. وتأتي هذه الدراسة متوافقة مع الدراسات السابقة من حيث الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات من جهة وبالمزايا التنافسية من جهة أخرى ، اضافة لاتفاقها معها في استخدام المنهج الوصفي ، والاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات. ولكن تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث هدفها المتمثل في كشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية في جامعة المرقب ، اضافة لمحاولتها تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز هذا الأثر. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تعزيز أهمية الدراسة ، وعرض وإثراء الإطار النظري للدراسة ، وكذلك بناء أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة ، وتوفير الوقت والجهد على الباحث من خلال الاستفادة من المراجع والكتب والمقالات العلمية التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة. وكذلك أفادتنا هذه الدراسات في عملية صياغة الفرضيات وتحديد مؤشرات الميزة التنافسية ، كما أنها قد زودتنا بأهم المعلومات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية التي نحتاجها في الجانب النظري من الدراسة.





## The Theoretical Framework of The Study

## 2. الإطار النظري للدراسة

### Definitions-Terminology of Study

### 1. 2 التعريفات الإجرائية "مصطلحات الدراسة"

#### 1. التقنية: Technology

يمكن تعريفها بأنها "عملية تحويل الفكرة العلمية إلى سلعة إنتاجية ، أو معدات ، أو أجهزة ، أو أدوات ووسائل ، ستستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما ، بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع على حد سواء على صعيد الواقع العملي" (الشرفا، 2008، ص 47).

#### 2. تكنولوجيا المعلومات: Information Technology

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها "تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية ، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها ، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات" (الشرفا، 2008، ص 48). في حين أن قنديلجي والجناي يعرفان تكنولوجيا المعلومات بأنها "الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل لمختلف أنواع المعارف ، والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة ، وكذلك جعل مثل هذه المعلومات متاحة للمستخدمين منها ، وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة التي تتطلب أعمال وواجبات الإنسان المعاصر" (قنديلجي، 2005، ص 41).

#### 3. تكنولوجيا الاتصالات: Communication Technology

تعرف على أنها "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية ، البرمجيات ، قاعدة البيانات ، الشبكات " من ذلك نجد أن تكنولوجيا الاتصال لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة ، وعليه فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن "مجموعة من المكونات المادية البرمجيات ، الاتصالات ، البيانات ، والأفراد التي تستخدمها المنظمة لاستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط السمعية ، البصرية ، والنصية" (القري ، 2007، ص 36-38).

#### 4. الميزة التنافسية: Competitive Advantage

ظهر مفهوم الميزة التنافسية بشكل بارز في بداية الثمانينات حين وضع ( بورتر) مفهوم الاستراتيجيات التنافسية بين منظمات الأعمال وأشار إلى أن العامل الأهم ، والمحدد لنجاح منظمات الأعمال هو الموقف التنافسي لها ، حيث عرفها بأنها " الطرق الجديدة التي تكتشفها المؤسسة والتي تكون أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل







المنافسين، بحيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، أي بمعنى آخر إحداث عملية ابداع في المؤسسة بمفهوم أوسع" (Porter, 1995, p 48). كما أن هناك تعريف لـ ج.ل. ميشيالي "التنافسية تعني قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج تفوق المعدل الذي تحققه نظيراتها في نفس القطاع، فهي تعكس قدرتها على الصراع من أجل الحصة السوقية، والمؤسسة التنافسية هي التي تستطيع أن تحقق أحسن نتيجة من حيث الثنائية النمو الحصة السوقية". (MUCHELLI, 2014)، ويقدم معهد التنمية الإدارية تعريفاً للتنافسية على مستوى المؤسسة و يعرفها على أنها " قدرة المؤسسة على تصميم و إنتاج و تسويق منتجات متفوقة مقارنة بما يقدمه منافسوها، حيث يرجع ذلك التفوق إلى عدد من العوامل مثل: السعر والجودة و التقدم التقني و غيرها (D'CRUZ, 1992، ص 13). كذلك عرفت هيئة التجارة و الصناعة البريطانية التنافسية على أنها "القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب والوقت المناسب، وهذا يعني تلبية رغبات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى" (عدنان، 2001). ويعرف حسن الزعبي الميزة التنافسية بأنها "خاصية أو مجموعة خصائص نسبية تفرد بها المؤسسة ويمكنها الاحتفاظ بها لمدة طويلة نسبياً نتيجة صعوبة محاكاتها، أو التي تحقق خلال تلك المدة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من خدمات أو سلع" (الزعبي، 2005، ص 138). كما تعرف بأنها: " قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط (أوبوكر، 2006، ص 13). كذلك عرف على السلمي الميزة التنافسية على أنها " مجموعة من المهارات والتكنولوجيات، والموارد والقدرات، التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين أساسيين هما: إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون، وتأكيد حالة من التمييز والإخلاف، فيما بين المنظمة ومنافسيها. ومن هذا التعريف يستنتج المؤلف النقاط التالية: الميزة التنافسية تنشأ من امتزاج عدة عوامل ذات الطابع المادي: كالمواد الأولية، والتكنولوجية، وذات الطابع البشري كالمهارات والقدرات، مع ضرورة وجود التنسيق بين هذه العناصر لكي يتم اكتساب الميزة التنافسية من أجل تحقيق هدفين أساسيين هما: إنتاج منافع للزبائن، وتأكيد حالة من التميز (السلمي، 2001، ص 14).

## The importance of Information

## 2.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجامعات

### and Communication Technology for Universities

يمكن أن نحصر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في (حكيم، 2008، ص 16):

1. تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطفاء الطابع العالمي على نشاطات الجامعات.
2. من خلال شبكة المعلومات والاتصالات يمكن للجامعات التواصل داخلياً وخارجياً وكأنها موجودة في نفس المكان والزمان؛ من خلال توفر المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة، وبالتالي فإن اتخاذ الجامعات لقرارها تكون مبنية على ظروفها الداخلية في إطار ما يحيط بها عالمياً.





3. كذلك يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف والجهد والوقت ، فالكل أصبح يميل إلى تقليل الحركة وتعويضها بالاتصال عبر الوسائل المختلفة.

4. زيادة نمو الاقتصاد العالمي إذ أن قطاع المعلومات يسير بوتيرة أسرع من نمو الاقتصاد الكلي.

## 2. 3 خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات The Characteristics of Information and Communication Technology

يزداد اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوماً بعد يوم وتعود السببية في ذلك لما تتوفر عليه هذه التقنية من خصائص والمتمثلة في التالي (كاوجه، 2013، ص 26-27):

1. من خلال هذه التقنية تزداد القدرة لدى الكادر الوظيفي والتعليمي على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف (التشارك).

2. خلق نوع من التفاعل من خلال تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل (التفاعل).

3. تمكن من معرفة رغبات واحتياجات المستفيدين من المعلومات (تحديد المستفيد).

4. تمكن من تراسل المعلومات واستقبالها وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة دون شرط تواجد المستقبل في وقت إرسال المعلومات من قبل المرسل (اللاتزامية).

5. تمكن من تراسل المعلومات واستقبالها وتفحصها واستعمالها في أي مكان اثناء حركة المرسل والمستقبل (قابلية التحرك والحركة).

6. تمكن هذه التقنية من تحويل صيغة المعلومات من وسيط إلى آخر وذلك باستخدام تقنيات خاصة (قابلية التحويل).

7. من خلال هذه التقنية يمكن استعمال العديد من الاجهزة والمعدات مصنعه من قبل شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها(قابلية التوصيل).

8. قابلية هذه التقنية للتوسع حول العالم (الشيوع والانتشار).

9. من خلال هذه التقنية يتم تناقل المعلومات بين المستفيدين دون عائق المكان (العالمية والكونية).

10. من خلالها يتم الوصول إلى المعلومات في قواعد البيانات الضخمة بكل يسر وسهولة (تقليص الوقت).

11. من خلال هذه التقنية يتم إيصال المعلومة من طرف إلى طرف آخر بغض النظر عن تعداده (اللاجماهيرية).





## Components of Information and

## 4.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

### Communication Technology

يبين كلاً من (Kennt & Janc, 2000, p 55) أن عناصر تكنولوجيا المعلومات تنحصر في التالي:

1. المكونات المادية **Hardware** : وهي كل الاجهزة والمعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها

وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين ، وتتضمن كذلك ماكينة الحاسوب.

2. المكونات الغير المادية: والتي بدورها تنقسم إلى:

أولاً: البرمجيات **Software** وتنقسم إلى:

1. برمجيات تشغيله والتي تعمل على إدارة وتحكم في جميع وحدات الحاسوب المختلفة مثل برنامج نظام التشغيل

.**Operating System Software**

2. برمجيات تطبيقية **Applications** والتي تعمل بدورها على معالجة البيانات لكي تصبح ذات فائدة للمستخدم

على هيئة معلومات لكي يتم الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة مثل برامج

الاتصال **Communication Software**.

3. قواعد البيانات **Databases** : وهي عبارة عن مخازن للبيانات متفاداي فيها التكرار وذلك على هيئة ملفات

مترابطة ببعضها البعض من خلال وجود علاقات التي من خلالها يتم إيجاد المعلومة واستخدامها لتحقيق تساؤل

المستخدم.

3. الموارد البشرية **Human Resources** : وتضم المستخدمين النهائيين الذين يستخدمون أنظمة المعلومات،

واختصاصيو نظام المعلومات من محلي ومصممي ومبرمجي النظم ومشغلي الحاسوب (الكساسبة ، 2011، ص

67).

4. شبكات الاتصال **Communication Networks** : وهي الوسيلة التي يتم من خلالها ارسال واستقبال

البيانات والمعلومات ، إذ تتكون من مجموعة محطات متواجدة في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها البعض بوسائط

(القواسمي ، 2015، ص 25).

### Competitive Advantage Dimensions

### 5.2 أبعاد الميزة التنافسية

تناولت العديد من الدراسات السابقة أبعاد الميزة التنافسية ، فمنها من أسمها الأسبقيات التنافسية ، ومنها من

أسمها مصادر تحقيق الميزة التنافسية ، ويمكن عرض أبعاد الميزة التنافسية في ضوء الدراسات السابقة على النحو

التالي(شلي ، 2018، ص ص 46-48):





## 1. البعد الأول: الجودة Quality

فالمقصود بالجودة في التعليم الجامعي تعني كل الجهود التي تبذل من قبل الكادر التعليمي والوظيفي بالجامعة محاولة منهما من رفع من مستوى المنتج التعليمي وصولاً إلى قدر من التميز بما يتناسب مع متطلبات البيئة الخارجية للجامعة (المجتمع) ، وذلك بتطبيق مجموعة من الشروط المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية ، بدرجة تتلاءم مع خصائص الخدمات والمخرجات.

## 2. البعد الثاني: التكلفة Cost

من شروط نجاح واستمرارية عمل الجامعة هو حرصها الدائم أن تكون خدماتها ومخرجاتها بتكلفة منخفضة مقارنة بجامعات أخرى ، وبهذا يكون للجامعة طريق واضح في تحقيق الميزة التنافسية.

## 3. البعد الثالث: المرونة Flexibility

يبرز هذا البعد من خلال قدرة الجامعة للاستجابة لكافة المستجدات ، والتغيرات الحاصلة في كلا من البيئة الداخلية والخارجية لها ، وكذلك قدرتها على تنويع الخدمات ومنتجات في الوقت الملائم بما يتماشى مع التغير في متطلبات واحتياجات المستفيد.

## 4. البعد الرابع: التسليم Delivery

يعد التسليم بمثابة حجر الأساس للمنافسة بين الجامعات ، من خلال أن يكون من الأولويات عملها في تقديم خدماتها ومنتجاتها أن تكون في اسرع وقت ممكن للمستفيد ، وذلك من وضع استراتيجيات لتخفيض وتقليل المدة الزمنية لذلك.

## 5. البعد الخامس: الإبداع والابتكار Creativity and Innovation

لبناء الميزة التنافسية داخل الجامعة لا بد لها أن تتعامل مع الوضع الراهن لها ، وتصبو إلى تحقيق الأفضل وذلك من خلال الجمع بين المعرفة المتألفة والعمل الخلاق لإنتاج أفكار علمية وعملية تكتسب صفة التفرد والتميز.

## 6. البعد السادس: الاستمرارية Continuity

نتيجة للتغير في المحيط التنافسي ظهرت حقيقة وهي أن من الممكن أن المزايا التنافسية أهما تجابه بالزوال وبالتالي لا بد من تعويضها بمزايا أكثر تطور ومن ظهر مصطلح أو نموذج متطور من الميزة التنافسية المستدامة ( Sustainable Competitive Advantage) الذي يضمن استمرارية الميزة التنافسية لأطول فترة زمنية ممكنة ، حيث أهما تعبر عن المزايا الجديدة التي تكتسبها المؤسسة للاستمرار في تقدمها في مركزها التنافسي مقارنة بالمؤسسات المنافسة لها، فهي القدرة على توليد عوائد أعلى من العادية بالنسبة للمنافسين (Ployhart, 2012, p 67).

## 7. البعد السابع: التميز (التفرد) Uniqueness

يمكن تحقيق الميزة التنافسية أيضاً من خلال تقديم السلعة أو الخدمة التي لا يستطيع المنافسون تقليدها (هلال، 2014، ص 143).





## Competitive Advantage of Universities

## 6.2 الميزة التنافسية بالجامعات

تاريخياً ظهر مصطلح التنافسية بالجامعات بعد حصول عدد من الكليات والجامعات المحلية والدولية على الاعتماد الأكاديمي ، حيث تظهر أهمية هذا المفهوم في الاستفادة من كل الموارد والامكانيات داخل الجامعة بغية الحصول على خدمات ومنتجات التي تلبي احتياجات سوق العمل(العنتبي، 2014، ص 20). حيث تتعدد تعريفات الميزة التنافسية في الجامعات، فهناك من يعرفها على أنها "عنصر تفوق ذو قيمة يعكس قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية أو بحثية ذات قيمة عالية ومتميزة تنعكس إيجابياً على مستوى مخرجاتها العلمية" (اللوكان، 2016، ص 96). أو هي "مجموعة السمات والخصائص التي تمتلكها المنظمة بناء على خبرتها الواسعة، والتي تبحث في تفوقها عن غيرها من المنافسين في الموارد والأسعار والخدمات وكذلك امتلاك المورد البشري ذو الكفاءات والمهارات والمعارف التي تساعدها على تحقيق التميز والتفرد عن غيرها من المنافسين" (رحاب، 2016، ص 32). كما تعرف الميزة التنافسية في البيئة الجامعية على أنها "تجويد وتطوير الأداء الجامعي بما يخدم أهداف الجامعة وتحققها بشكل يدعم تقدمها وتفردا عن منافسيها من الجامعات (، 2013، p 91 Gaurav Bisaria). وكذلك ثم تعريف الميزة التنافسية في الجامعة على أنها " قدرة الجامعة على تقديم خدماتها التعليمية والبحثية والاجتماعية على مستوى عال من الجودة مما يكسب خريجها وأعضاء التدريس بها مزايا تنافسية في سوق العمل مما يعكس تقدمها في التحاق الطلب بها والوصول إلى مستوى يمكنها لأن تكون جامعة من الطراز العالمي" (شلي، 2018، ص 13). وتعرف الميزة التنافسية بأنها: "التوظيف الأمثل لإمكانات الجامعة وخبراتها ومواردها المختلفة في إنجاز أنشطتها ببراعة وبأفضل فاعلية وأقل تكلفة، وبشكل يحقق منافع متنوعة وقيمة مضافة لمخرجاتها نسبةً إلى منافسيها، مما يعكس ثقة المجتمع فيها ويؤدي لتفردا بصورة كفؤة ومتجددة ومستدامة (ياسر، 2019، ص 7). إن الميزة التنافسية في الجامعة هي مجموعة المتغيرات المتعلقة بالابتكار والتجديد وجودة التخطيط والاهتمام بالعنصر البشري والتكنولوجيا ، وتقديم قيم إضافية للطلاب مثل الخدمة المناسبة والاستجابة لحاجات الطلبة وغيرها والتي تكسب الجامعة القدرة على مواجهة حدة المنافسة مع غيرها من الجامعات(الدهدار، 2006، ص 95). من كل التعريفات السابقة أصبح من الملزم على الجامعات ممارسة مزايا تنافسية كالتفرد والتميز والتفوق عن المؤسسات الأخرى، من خلال اعتماد استراتيجيات وسياسات تتصف بابتكارية التي من خلالها تعمل على جذب واستقطاب الطلاب، وقدرتها على التميز في عدة مجالات حيوية منها البرامج الدراسية ومواصفات هيئة التدريس وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وطريقة عمل الإدارة ونظام الجودة والبرامج التأهيل والتدريب التي تتماشى مع متطلبات البيئة الداخلية والخارجية (الصالح، 2012، ص 82).





## Motives that led to

## 7.2 الدوافع التي أدت إلى اهتمام الجامعات بالميزة التنافسية universities' interest in competitive advantage

نتيجة لشيوع مفهوم سوق العمل ووجود هذا المفهوم في أواصر عمليات وأنشطة الجامعات ، وتغلب المسار المهني على المسار العلمي في طبيعة التعليم الجامعي ، أدى إلى زيادة مستوى الاهتمام بالميزة التنافسية في الجامعات (نوال نصر ، 2013 ، ص 97). ومن خلال عدة مصادر يمكن سرد أهم الدوافع التي دفعت الجامعات إلى الاهتمام بالميزة التنافسية على سبيل المثال لا على سبيل الحصر وهي كالتالي (شليبي ، 2018 ، ص ص 54-58):

1. بانتشار ظاهرة العولمة، وظهور مفهوم اقتصاد المعرفة ، أدى كل منهما إلى:  
أولاً: إيجاد بيئة تنافسية عالمية.

ثانياً: ظهور ما يسمى بتنافسة عولمة التعليم العالي.

ثالثاً: تعدد الفرص والخيارات في سوق العمل.

رابعاً: سن معايير وتصنيفات دولية للجودة.

2. باعتبار أن الجامعات اليوم أصبحت من إحدى منظمات الأعمال ، واعتبارها منظمات معرفية علمية تملك العديد من الموارد والكفاءات والمهارات والخبرات وسهولة الاتصالات وتبادل المعلومات بينها الأمر الذي قاد إلى:  
أولاً: زيادة الاهتمام بالعنصر البشري ك رأس مال فكري والتركيز على أهمية المعرفة وتكوينها.

ثانياً: جعل دائرة التنافسية تتسع وطنياً وإقليمياً ودولياً.

ثالثاً: ظهور الضغوط التنافسية بالجامعات.

رابعاً: ظهور توجهات استراتيجية في الفكر الإداري والتي تبحث عن التميز والتفوق وبناء سمعة ومكانة أكاديمية للجامعات.

خامساً: وجود الاستثمارات الضخمة في عمليات البحث والتطوير.

سادساً: تدفق نتائج البحوث والتطورات التقنية وتسارع مختلف لعمليات الإبداع والابتكار.

## 8.2 سمات الميزة التنافسية للجامعات Attributes of the competitive advantage of universities

بالرجوع إلى البند (2-3) فالميزة التنافسية في الجامعة تكتسب سمات عديدة تتضح من خلال تقديم الخدمات أو المنتجات على سبيل الاختلاف لا التشابه (بن نذير، 2010، ص 64). مع سمي التفوق والتأثير على المنافس جغرافياً ويتضح ذلك من خلال قيمة الخدمة بحيث يصعب عليه محاكاتها أو الغائها. بالإضافة إلى سمة التميز الجامعي الموسومة بالإنتاجية المؤسسية لكي تكون دليلاً للمنافسين وأنها الأفضل مقارنة بهم نسبياً (شليبي ، 2018، ص 59)، وسمة المرونة وذلك من خلال إمكانية إحلال ميزات تنافسية جديدة محل ميزات سابقة بكل يسر وسهولة مما





يحقق كل من ميزة الاستمرار والاستدامة ، وميزة التجدد وفق ما تطلبه البيئة الخارجية (السياسي ، 2014، ص 225). وبشيء من التفصيل توفر الميزة التنافسية سمة التناعم بين إمكانيات الجامعة والفرص الموجودة بالبيئة الخارجية مع الأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها في المدى القصير والبعيد. كما أنها توفر ميزة التفرد الجامعي في الأصول الرئيسية لها من طلاب ، وأعضاء هيئة تدريس ، ونمط الادارة وحراكها التنظيمي ، والموارد المادية ، والموارد المالية ، وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### 3. الإطار العملي للدراسة The Practical Framework of The Study

#### 3. 1. مجتمع الدراسة The Study Society:

يتكون مجتمع الدراسة من جامعة المرقب الواقعة في مدينة الخمس.

#### 3. 2. عينة الدراسة The Study Sample:

لقد تم اختيار عينة الدراسة وفقا لطريقة العينة القصدية أو العمدية ، حيث بلغ مجموع أفراد العينة (12) مفردة وهم القوة العمومية لمركز المعلومات والتوثيق بإدارة الجامعة. وللحصول على المعلومات الضرورية لمتغيرات الدراسة تم إعداد استبيان (Questionnaire) خاص لمعرفة وجهة نظر المبحوث من جهة ، والحصول على المعلومات اللازمة لدراسة المشكلة واتخاذ القرارات المناسبة بشأن الفرضيات التي تمت صياغتها من جهة أخرى.

#### 3. 3. محاور الاستبيان: Topics of The Questionnaire

لقد تم تصميم استبيان الدراسة بعد إجراء العديد من المقابلات الشخصية ، والاطلاع على الدراسات السابقة ، وللتأكد من صدق أداة الدراسة تم مراجعتها وعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المتخصصين ، والذين لهم خبرة واسعة في مجال البحث العلمي بكلية الاقتصاد الخمس. حيث أبدوا ملاحظاتهم على استمارة الاستبيان من حيث صلاحية العبارات لقياس الظاهرة المراد قياسها مع إبقاء ما أجمع عليه المقيمين وحذف ما لم يجمعوا عليه من الأسئلة ، ولتحقق من الفرضيات تم بناء استمارة استبيان احتوت على سبعة أقسام هي:

القسم الأول: احتوى البيانات الشخصية والوظيفية التي تمثلت في الفئة العمرية والدرجة العلمية وعدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: احتوى العبارات التي تقيس استخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة المرقب.

القسم الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالتكلفة.

القسم الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالجودة.

القسم الخامس: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالمرونة.

القسم السادس: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالتسليم.

القسم السابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالإبداع والابتكار.





### 4.3. الأساليب التي استخدمت في عرض وتحليل البيانات: Methods That Used in

#### Presentation and Analysis of Data

عرض وتحليل البيانات ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج ( IBM SPSS Statistics 20) لتطبيق كلاً من الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي ، فالأول أستخدم لحساب التكرارات والنسب المئوية للمعلومات الشخصية لعينة الدراسة ، وكذلك لكل عبارة من عبارات الاستبيان. في حين تطبق الإحصاء الاستدلالي لحساب معامل كرو نباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لحساب معاملي الثبات والصدق الداخلي ، واختبار صحة فرضيات الدراسة ثم استخدام معادلة الوسط المرجح والوزن المتوي وذلك للتعرف على اتجاه استجابات أفراد العينة حول العبارات المكونة لمجالات الدراسة وكذلك ثم استخدام اختبار معادلة T لاستخراج الفروق بين عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات ، ومعامل ارتباط بيرسون Person لاستخراج صدق الاتساق الداخلي.

### 3.5. إجراءات تطبيق الدراسة الحقلية: Procedures for Applying The Field Study

قام الباحث بتوزيع (12) استمارة استبيان ، ومراجعة كافة الاستمارات الراجعة من قبل المبحوثين ، وتم تفرغ كافة المشاهدات في جداول لغرض إجراء التحليل الإحصائي لها وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للحصول على معلومات دقيقة.

### 3.6. تحليل مفردات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة: Analysis of The Questionnaire

#### Vocabularies and Test The Hypotheses of the Study

وبالاعتماد على أهداف الدراسة وفرضياتها تم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان والتوصل إلى ما يلي:

#### 1. أداة جمع البيانات

استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ليكرث الخماسي لقياس درجة موافقة العينة على عبارات الاستبانة ، وانحصرت الإجابات وفقاً لهذا المقياس في: [موافق بشدة) ، (موافق) ، (محايد) ، (غير موافق) ، (غير موافق بشدة)] ، وتم تحديد أوزان الاستجابات للفقرات وفق الجدول التالي:

جدول (1) يبين أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي للرتب

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

وفقاً للجدول رقم (1) تم تحديد اتجاهات أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرث الخماسي بحيث أصبح طول الفترة المستخدمة هي (5/4) أي حوالي (0.80)، وقد حسب طول الفترة على أساس أن أوزان الاستجابات الخمس (1-2-3-4-5) قد حصرت فيما بينها أربع مسافات، والجدول التالي يبين ذلك:







جدول (2) يبين تحديد اتجاهات العينة وفقا لمقياس ليكرث الخماسي حسب الوسط المرجح

الاستجابات	الوسط المرجح
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5
موافق	من 3.41 إلى أقل من 4.20
محايد	من 2.61 إلى أقل من 3.40
غير موافق	من 1.81 إلى أقل من 2.60
غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.80

من الجدول رقم (2) تبين أن الوسط المرجح لاستجابة (غير موافق بشدة) انحصر ما بين (من 1 إلى أقل من 1.80) ، فيما انحصر الوسط المرجح لاستجابة (غير موافق) بين (من 1.81 إلى أقل من 2.60) ، بينما انحصر الوسط المرجح لاستجابة (محايد) بين (من 2.61 إلى أقل من 3.40) ، وانحصر الوسط المرجح لاستجابة (موافق) بين (من 3.41 إلى أقل من 4.20) ، أما فيما يتعلق باستجابة (موافق بشدة) فقد انحصر وسطها المرجح بين (من 4.21 إلى 5).

## 2. ثبات وصدق الاستبيان: Validity and Reliability

### 3.6.2.1 صدق الأداة:

للتأكد من صدق الصدق البنائي أو صدق التكوين الفرضي للاستمارة والذي يعني قدرة الاختبار على قياس تكوين فرضي معيّن أو سمة معيّنة ويحدد من خلاله مدى ارتباط نتائج المقياس بالحقائق ذات العلاقة بموضوعه قام الباحث بالاستعانة بطريقة ارتباط الفقرة بمجموع فقرات البعد الذي تنتمي إليه بعد استبعادها من المجموع الكلي للبعد ، فاذا ظهر أن هناك ارتباطا دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين الفقرة وبعدها يمكن اعتباره متسقة مع فقرات بعدها أو القسم الذي تنتمي إليه وهي صادقة وتنتمي للقسم المقاس، أما إذا لم ترتبط ببعدها بمستوى معنوي عند 0.05 فنحكم عليها بأنها لا تتسق مع بعدها ولا تنتمي إليه وأنها غير صادقة ويتم استبعادها من المقياس وقام الباحث باستخراج الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون Person كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول (3) الاتساق الداخلي لفقرات الأقسام الستة للاستبانة

رقم العبارة	استخدامات التكنولوجيا في الجامعة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق			
		التسليم	المرونة	الجودة	التكلفة
1	.596*	.941**	.603*	.781**	.668*
2	.702*	.596*	.620*	.748**	.781**
3	.737**	.941**	.910**	.869**	.907**
4	.937**	.775**	.737**	.966**	.907**
5	.620*	.866**	.784**	.768**	.806**
6	.773**				





	.680°	7
	.603°	8
	.837**	9
	.737**	10
	.737**	11

تبين من نتائج الجدول رقم (3) أن جميع الفقرات ارتبطت بمجاميع الاقسام التي تنمي أليها عند مستوى 001، مما يشير إلى تمتعها بصدق الاتساق الداخلي.

### 3.6.2.2. ثبات الأداة:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لاستخراج ثبات أداة الدراسة، وتراوحت درجات ثبات مجالات الاستبيان بهذه الطريقة ما بين 0.74 لمجال المرونة، 0.87 لمجال الأبداع وهي درجات ثبات مرتفعة تجعلنا نطمئن لاستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والتحقق من الفرضيات من خلالها. والجدول رقم (4) يبين درجات ثبات مجالات الاستبانة.

جدول (4) يبين درجات ثبات مجالات الاستبانة السبعة بطريقة ألفا كرونباخ

درجة الثبات	البعد
.80	استخدامات التكنولوجيا في الجامعة
.85	التكلفة
.86	الجودة
.74	المرونة
.83	التسليم
.87	الأبداع

### 7.3. المعلومات الشخصية (البيانات الديموغرافية) لعينة الدراسة: Personal Information of

#### The Study Sample

جدول (5) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

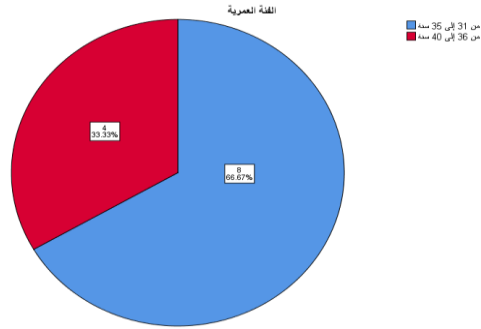
النسبة المئوية	التكرار	
%66.7	8	من 31 إلى 35 سنة
%33.3	4	من 36 إلى 40 سنة
%100	12	المجموع

من نتائج الجدول (5) تبين أن %66.7 من العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 35 سنة، وأن %33.3 تتراوح ما بين 36 إلى 40 سنة.





شكل (1) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

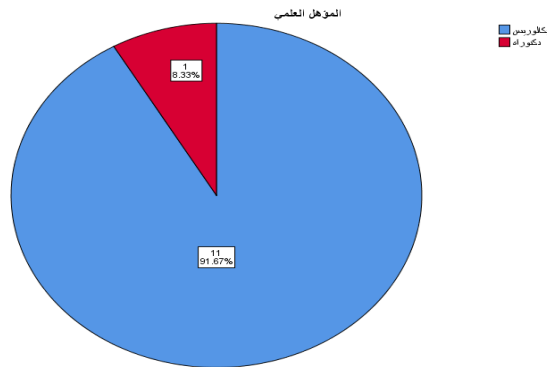


جدول (6) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	
91.7%	11	بكالوريوس
8.3%	1	دكتوراه
100%	12	المجموع

من نتائج الجدول (6) تبين أن 91.7% مؤهلاتهم العلمية كانت بكالوريوس، وأن فرداً واحداً من العينة يحمل مؤهل دكتوراه بنسبة بلغت 8.3%.

شكل (2) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي



جدول (7) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير سنوات الخدمة

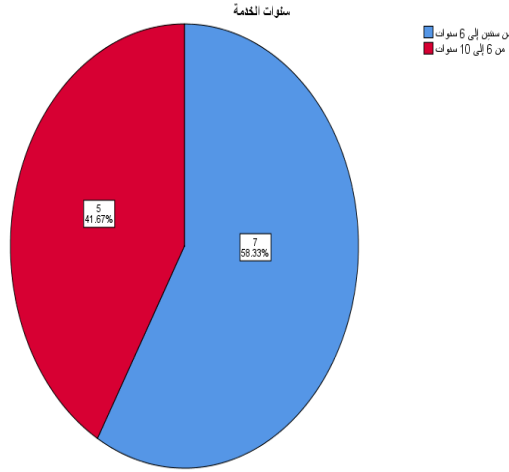
النسبة المئوية	التكرار	
58.3%	7	من سنتين إلى أقل من 6 سنوات
41.7%	5	من 6 إلى 10 سنوات فأكثر
100%	12	المجموع





من نتائج الجدول (7) تبين أن 58.3% من العينة تراوحت سنوات خدمتهم ما بين سنتين إلى أقل 6 سنوات ، مقابل 41.7% منهم تراوحت من 6 إلى 10 سنوات فأكثر.

شكل (3) يبين توزيع العينة وفقاً لمتغير سنوات الخدمة



### 8.3. اختبار فرضيات الدراسة: Test The Hypotheses of the Study

تم التحقق من الفرضيات باستخدام معادلة الوسط المرجح والوزن المنوي وذلك للتعرف على اتجاه استجابات أفراد العينة حول العبارات المكونة لمجالات الدراسة كما هو مبين في الجداول التالية.

#### 1. التحقق من الفرضية الأولى: تعتمد جامعة المرقب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتماداً كبيراً في

العديد من الجوانب من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول (8) يبين الأوساط المرجحة والأوزان المنوية لعبارات مجال استخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

جامعة المرقب

العبارة	الوسط المرجح	الوزن المنوي	اتجاه الإجابة
تقوم الجامعة بتوظيف متخصصين ومبرمجين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4.50	90%	موافق بشدة
تعمل الجامعة على إقامة ورش علمية وتوفير برامج تدريبية لتنمية مهارات وقدرات الأفراد (الموظفين واعضاء هيئة التدريس) لديها بما يتماشى والتطورات التقنية الحديثة	4.50	90%	موافق بشدة
تتوفر في الجامعة اجهزة حاسوبية وتقنيات تلبى احتياجات العمل وتسهل عمليات جمع البيانات وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والاستفادة منها بكفاءة	4.33	87%	موافق بشدة
تحرص الجامعة على دعم وتشجيع أصحاب الافكار التي تتسم بالإبداع والابتكار	4.33	87%	موافق بشدة
تعتبر البرمجيات الموجودة في الجامعة مناسبة لإتمام الوظائف والاعمال بالشكل المطلوب وتعمل على دعم عملية اتخاذ القرار ويتم تحديثها باستمرار	4.17	83%	موافق
تستخدم الجامعة أجهزة ومعدات خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسم بالكفاءة والسرعة في	3.92	78%	موافق





العبارة	الوسط المرجح	الوزن المثوي	اتجاه الإجابة
انجاز العمل وتعمل بشكل دوري ومستمر على تطويرها وتحديثها			
يوجد بالجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة لكافة للإدارات والأقسام والكليات	3.75	75%	موافق
تحرص الجامعة على توفير أمنية الشبكات بغية الحماية والحفاظ على المعلومات وسريتها	3.08	62%	محايد
تتوفر شبكة اتصالات فعالة لدى الجامعة تعمل على خدمة نظامها بما يتلاءم مع متطلباتها	3.00	60%	غير موافق
تتميز قاعدة البيانات في الجامعة بسهولة الاستخدام والمرونة والدقة والكفاءة	2.83	57%	غير موافق
تعتمد الجامعة في عملها اليومي برمجيات حديثة ومتقدمة لتواكب التطور الحاصل داخل الجامعة وخارجها	2.58	52%	غير موافق
المجال ككل	3.37	75%	موافق

من نتائج الجدول (8) أن أفراد العينة كان اتجاه أجابتاهم نحو مجال اعتماد جامعة المرقب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان (موافق) حيث بلغ الوزن المثوي للمجال ككل 75% بوسط مرجح بلغ 3.37. وقد تراوحت الأوزان المثوية لعبارات المجال ما بين 52% إلى 90%. ووافق أفراد العينة بشدة على أربع عبارات هي ( تقوم الجامعة بتوظيف متخصصين ومبرمجين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وعبارة تعمل الجامعة على اقامة ورش علمية وتوفير برامج تدريبية لتنمية مهارات وقدرات الأفراد (الموظفين واعضاء هيئة التدريس) لديها بما يتماشى والتطورات التقنية الحديثة ، وعبارة تتوفر في الجامعة اجهزة حاسوبية وتقنيات تلبي احتياجات العمل وتسهل عمليات جمع البيانات وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والاستفادة منها بكفاءة ، وعبارة تحرص الجامعة على دعم وتشجيع أصحاب الافكار التي تتسم بالإبداع والابتكار) ، ووافقوا على عبارتين هما (عبارة تستخدم الجامعة أجهزة ومعدات خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسم بالكفاءة والسرعة في انجاز العمل وتعمل بشكل دوري ومستمر على تطويرها وتحديثها ، وعبارة يوجد بالجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة لكافة للإدارات والأقسام والكليات. بينما كانوا محايدين تجاه عبارة تحرص الجامعة على توفير أمنية الشبكات بغية الحماية والحفاظ على المعلومات وسريتها. ولم يوافقوا على ثلاث عبارات هي (عبارة تتوفر شبكة اتصالات فعالة لدى الجامعة تعمل على خدمة نظامها بما يتلاءم مع متطلباتها ، وعبارة تتميز قاعدة البيانات في الجامعة بسهولة الاستخدام والمرونة والدقة والكفاءة ، وعبارة تعتمد الجامعة في عملها اليومي برمجيات حديثة ومتقدمة لتواكب التطور الحاصل داخل الجامعة وخارجها. ونستخلص من نتائج الجدول (8) بأن اعتماد جامعة المرقب تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتماداً كبيراً من وجهة نظر عينة الدراسة. وبذلك يقبل الباحث الفرضية الأولى.





2. التحقق من الفرضية الثانية: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على التكلفة احد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.

جدول (9) يبين الأوساط المرجحة والأوزان المنوية للعبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق

الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التكلفة

العبرة	الوسط المرجح	الوزن المنوي	أتجاه الإجابة
تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجامعة تخفيض تكاليف عمليات الصيانة الخاصة بالأجهزة والمعدات باستمرار	4.25	%85	موافق بشدة
من خلال تكنولوجيا المعلومات تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها بكلفة أدنى من المنافسين لها	4.00	%80	موافق
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة في سرعة توفير الموارد المتاحة لصورة اقتصادية	4.00	%80	موافق
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة على البحث والتطوير لتحديث عملياتها الخدمية لتحقيق أقل كلفة وخفض نسبة الفشل الداخلي	4.00	%80	موافق
هناك سياسة واضحة للجامعة لضبط عملياتها الخدمية لأجل السيطرة على خفض التكاليف	3.50	%70	موافق
المجال ككل	3.95	%79	موافق

من نتائج الجدول (9) أن أفراد العينة كان اتجاه أجاباتهم نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التكلفة (موافق) حيث بلغ الوزن المنوي للمجال ككل %79 بوسط مرجح بلغ 3.95. وقد تراوحت الأوزان المنوية لعبارات المجال ما بين %70 إلى %85. وتحصلت جميع العبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التكلفة على موافقة أفراد العينة ، حيث كان اتجاه اجابات العينة نحو أربع عبارات منها (موافق) وهي عبارات (هناك سياسة واضحة للجامعة لضبط عملياتها الخدمية لأجل السيطرة على خفض التكاليف، وعبرة تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها بكلفة أدنى من المنافسين لها ، وعبرة تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة في سرعة توفير الموارد المتاحة لصورة اقتصادية ، عبارة تركز الجامعة على البحث والتطوير لتحديث عملياتها الخدمية لتحقيق أقل كلفة وخفض نسبة الفشل الداخلي) ، فيما كان هناك عبارة واحدة كان اتجاه إجاباتهم نحوها (موافق بشدة) وهي عبارة (تسعى الجامعة إلى تخفيض تكاليف عمليات الصيانة الخاصة بالأجهزة والمعدات باستمرار). ونستنتج من ذلك بأن هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التكلفة وفقاً للإجابات العينة ، مما ينتج عنه قبول الفرضية الثانية.





3. التحقق من الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الجودة كأحد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة نظر العينة.

جدول (10) يبين الأوساط المرجحة والأوزان المنوية للعبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الجودة

العبارة	الوسط المرجح	الوزن المنوي	اتجاه الإجابة
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشر مفاهيم الجودة بين الكادر الوظيفي بها والتعليمي	4.50	90%	موافق بشدة
يترتب عن استخدام الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضع معايير وطرق متعددة للرقابة على الجودة	4.42	88%	موافق بشدة
يترتب عن استخدام الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تصميم العمليات الخدمية بما يحقق أفضل مستوى من جودة الخدمة	4.25	85%	موافق بشدة
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استخدام أساليب مختلفة في تحسين الجودة	3.92	78%	موافق
تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة من طرح وتقديم خدماتها بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين	3.33	67%	محايد
المجال ككل	4.08	82%	موافق

من نتائج الجدول (10) أن أفراد العينة كان اتجاه إجاباتهم نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الجودة (موافق) حيث بلغ الوزن المنوي للمجال ككل 82% بوسط مرجح بلغ 4.08. وقد تراوحت الأوزان المنوية لعبارات المجال ما بين 67% إلى 90%. وقد تحصلت جميع العبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الجودة على موافقة أفراد العينة، حيث كان اتجاه اجابات العينة نحو ثلاث عبارات منها (موافق بشدة) وهي عبارات (يترتب عن استخدام الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تصميم العمليات الخدمية بما يحقق أفضل مستوى من جودة الخدمة، وعبارة يترتب عن استخدام الجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضع معايير وطرق متعددة للرقابة على الجودة، وعبارة تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشر مفاهيم الجودة بين الكادر الوظيفي بها والتعليمي)، فيما كان هناك عبارة واحدة كان اتجاه إجاباتهم نحوها (موافق) وهي عبارة (تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استخدام أساليب مختلفة في تحسين الجودة)، وكذلك عبارة واحدة كان اتجاه أجابتهم نحوها (محايد) وهي عبارة (تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة من طرح وتقديم خدماتها بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين). ونستنتج من ذلك بأنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الجودة وفقاً للإجابات العينة، مما ينتج عنه قبول الفرضية الثالثة.





4. التحقق من الفرضية الرابعة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على المرونة كأحد أبعاد الميزة التنافسية من وجهة

نظر العينة.

جدول (11) يبين الأوساط المرجحة والأوزان المنوية للعبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة

التنافسية فيما يتعلق بمجال المرونة

العبارة	الوسط المرجح	الوزن المنوي	اتجاه الإجابة
تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموظفين في الجامعة من اكتساب أكبر قدر من المهارات	4.75	%95	موافق بشدة
تراعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استجابة الجامعة للتغيرات البيئية المحيطة والتي قد تحدث في تصميم الخدمات وبما يلاءم حاجات المستفيدين	4.42	%88	موافق بشدة
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الجامعة في تغيير عمل الاجهزة وحسب التغير في مواصفات الخدمة	4.42	%88	موافق بشدة
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة على تقديم خدمات جديدة أو معدلة	4.08	%82	موافق
لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القدرة على تغيير أداء العمليات الخدمية وتغيير طريقة ووقت أداءها	3.08	%62	محايد
المجال ككل	4.15	%83	موافق

من نتائج الجدول (11) أن أفراد العينة كان اتجاه إجاباتهم نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال المرونة (موافق) حيث بلغ الوزن المنوي للمجال ككل %83 بوسط مرجح بلغ 4.15. وقد تراوحت الأوزان المنوية لعبارات المجال ما بين %62 إلى %95. ولم تحصل أي عبارة من العبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال المرونة على عدم موافقة أفراد العينة، حيث كان اتجاه اجابات العينة نحو ثلاث عبارات منها (موافق بشدة) وهي عبارات (تراعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استجابة الجامعة للتغيرات البيئية المحيطة والتي قد تحدث في تصميم الخدمات وبما يلاءم حاجات المستفيدين، وعبارة تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الجامعة في تغيير عمل الاجهزة وحسب التغير في مواصفات الخدمة، وعبارة تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموظفين في الجامعة من اكتساب أكبر قدر من المهارات)، فيما كان هناك عبارة واحدة كان اتجاه إجاباتهم نحوها (موافق) وهي عبارة (تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة على تقديم خدمات جديدة أو معدلة)، وكذلك عبارة واحدة كان اتجاه إجاباتهم نحوها (محايد) وهي عبارة (لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القدرة على تغيير أداء العمليات الخدمية وتغيير طريقة ووقت أداءها). ونستنتج من ذلك بأنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال المرونة وفقاً للإجابات العينة، مما ينتج عنه قبول الفرضية الرابعة.







5. التحقق من الفرضية الخامسة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على التسليم كأحد أبعاد الميزة التنافسية من

وجهة نظر العينة.

جدول (12) يبين الأوساط المرجحة والأوزان المنوية للعبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التسليم

العبرة	الوسط المرجح	الوزن المنوي	أتجاه الإجابة
تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها في الوقت الملائم للمستخدمين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملها	4.50	90%	موافق بشدة
تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة أثناء تقديم وتسليم طلبات الخدمات في وقت اسرع من المنافسين	4.50	90%	موافق بشدة
لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً في عملية تسليم الخدمة بما يحقق تنافسية مع توافر الجودة	4.50	90%	موافق بشدة
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة في وضع استراتيجيات محددة في عملية التسليم لكي تحافظ على عودها تجاه المستخدمين	4.25	85%	موافق بشدة
يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعة تقديم خدمات جديدة وتطويرها بأسرع وقت ممكن.	4.17	83%	موافق
المجال ككل	4.38	88%	موافق بشدة

من نتائج الجدول (12) أن أفراد العينة كان اتجاه إجاباتهم نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التسليم (موافق بشدة) حيث بلغ الوزن المنوي للمجال ككل 88% بوسط مرجح بلغ 4.38. وقد تراوحت الأوزان المنوية لعبارات المجال ما بين 83% إلى 90%. وتحصلت جميع العبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التسليم على موافقة أفراد العينة ، حيث كان اتجاه اجابات العينة نحو أربع عبارات منها (موافق بشدة) وهي عبارات (تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة في وضع استراتيجيات محددة في عملية التسليم لكي تحافظ على عودها تجاه المستخدمين ، وعبرة تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها في الوقت الملائم للمستخدمين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملها ، وعبرة تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة أثناء تقديم وتسليم طلبات الخدمات في وقت اسرع من المنافسين ، وعبرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً في عملية تسليم الخدمة بما يحقق تنافسية مع توافر الجودة) ، فيما كان هناك عبارة واحدة كان اتجاه إجاباتهم نحوها (موافق) وهي عبارة (يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعة تقديم خدمات جديدة وتطويرها بأسرع وقت ممكن). ونستنتج من ذلك بأن هناك يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال التسليم وفقاً للإجابات العينة، مما ينتج عنه قبول الفرضية الخامسة.





## 6. التحقق من الفرضية السادسة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الابتكار كأحد أبعاد الميزة

التنافسية من وجهة نظر العينة.

جدول (13) يبين الأوساط المرجحة والأوزان المنوية للعبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالإبداع والابتكار

العبارة	الوسط المرجح	الوزن المنوي	أتجاه الإجابة
لدى الجامعة القدرة على مواجهة المنافسة وتحقيق الميزة التنافسية من خلال تطوير أساليب وطرق انتاج وتوزيع الخدمات عن طريق توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4.50	90%	موافق بشدة
باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمكن الجامعة من إيجاد حلول للمشكلات من خلال اكتشاف بدائل جديدة	4.50	90%	موافق بشدة
تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجامعة التجديد والتميز في الخدمات والأبداع المستمر	4.42	88%	موافق بشدة
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة على الاهتمام بأفكار الموظفين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة والبيئة الخارجية وتأخذ بأرائهم ومقترحاتهم التي من شأنها أن تطور الخدمات التي تقدمها الجامعة	4.42	88%	موافق بشدة
تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعة في أن تكون خدماتها مميزة من حيث المواصفات والخصائص في البيئة الخارجية	4.33	87%	موافق بشدة
المجال ككل	4.43	89%	موافق بشدة

من نتائج الجدول (13) أن أفراد العينة كان اتجاه إجاباتهم نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الابتكار والابداع (موافق بشدة) حيث بلغ الوزن المنوي للمجال ككل 89% بوسط مرجح بلغ 4.43. وقد تراوحت الأوزان المنوية لعبارات المجال ما بين 87% إلى 90%، وتحصلت جميع العبارات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الابتكار والتسليم على موافقة أفراد العينة، حيث كان اتجاه اجابات العينة نحو جميع العبارات (موافق بشدة). ونستنتج من ذلك بأنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بمجال الابتكار والابداع وفقاً للإجابات العينة، مما ينتج عنه قبول الفرضية السادسة.





7. التحقق من الفرضية السابعة: يوجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعود لمتغيري ( الفئة العمرية - مدة الخدمة).

جدول (14) دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعود لمتغير الفئة العمرية

مستوى المعنوية	قيمة مان ويتني	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	الفئة العمرية	
.154 <sup>b</sup>	7.50	43.50	5.44	8.00	من 31 إلى 35 سنة	استخدامات التكنولوجيا في الجامعة
		34.50	8.63	4.00	من 36 إلى 40 سنة	
.016 <sup>b</sup>	2.50	38.50	4.81	8.00	من 31 إلى 35 سنة	التكلفة
		39.50	9.88	4.00	من 36 إلى 40 سنة	
.283 <sup>b</sup>	9.50	45.50	5.69	8.00	من 31 إلى 35 سنة	الجودة
		32.50	8.13	4.00	من 36 إلى 40 سنة	
.570 <sup>b</sup>	12.50	48.50	6.06	8.00	من 31 إلى 35 سنة	المرونة
		29.50	7.38	4.00	من 36 إلى 40 سنة	
.283 <sup>b</sup>	9.00	45.00	5.63	8.00	من 31 إلى 35 سنة	التسليم
		33.00	8.25	4.00	من 36 إلى 40 سنة	
.154 <sup>b</sup>	7.50	45.50	5.69	8.00	من 31 إلى 35 سنة	الابداع والابتكار
		32.50	8.13	4.00	من 36 إلى 40 سنة	

من نتائج الجدول (14) تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعود لمتغير الفئة العمرية في مجال أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالتكلفة فقط ، حيث تبين بأن الفئة العمرية الأكبر (من 36 إلى 40 سنة) تؤمن بأن للتكنولوجيا أثر في تحقيق الميزة التنافسية فيما يتعلق بالتكلفة أكثر من الفئة العمرية الأصغر (من 31 إلى 35 سنة) ، بينما لم تظهر نتائج الجدول وجود فروقاً بين الفئتين العمريتين في بقية مجالات الدراسة.

جدول (15) دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعود لمتغير سنوات الخدمة

مستوى المعنوية	قيمة مان ويتني	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخدمة	
1.000 <sup>b</sup>	17.00	45.00	6.43	7.00	من سنتين إلى 6 سنوات	استخدامات التكنولوجيا في الجامعة
		33.00	6.60	5.00	من 6 إلى 10 سنوات	
.432 <sup>b</sup>	12.00	40.00	5.71	7.00	من سنتين إلى 6 سنوات	التكلفة
		38.00	7.60	5.00	من 6 إلى 10 سنوات	





مستوى المعنوية	قيمة مان ويتني	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	سنوات الخدمة	
.268 <sup>b</sup>	10.50	38.50	5.50	7.00	من سنتين إلى 6 سنوات	الجودة
		39.50	7.90	5.00	من 6 إلى 10 سنوات	
.202 <sup>b</sup>	9.00	37.00	5.29	7.00	من سنتين إلى 6 سنوات	المرونة
		41.00	8.20	5.00	من 6 إلى 10 سنوات	
.149 <sup>b</sup>	8.50	36.50	5.21	7.00	من سنتين إلى 6 سنوات	التسليم
		41.50	8.30	5.00	من 6 إلى 10 سنوات	
1.000 <sup>b</sup>	17.00	45.00	6.43	7.00	من سنتين إلى 6 سنوات	الابداع والابتكار
		33.00	6.60	5.00	من 6 إلى 10 سنوات	

من نتائج الجدول (15) لم تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي مجال من مجالات الدراسة تعود لمتغير سنوات الخدمة. ونخلص من نتائج الجدولين (14، 15) بأنه لا يوجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لأثر نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعود لمتغيري الفئة العمرية وسنوات الخدمة.

## Results and Recommendation

### 4. النتائج والتوصيات

#### Brief Results of The Study

#### 1. 4. خلاصة نتائج الدراسة:

من خلال التساؤل التي تم طرحها على أفراد عينة الدراسة ، ونتائج التحليل بالاعتماد على أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ، تم التوصل للنتائج التالية:

1. بشكل عام جاءت الموارد البشرية ، الاجهزة والمعدات ، والبرمجيات في الثلاث المراتب الاولى ، بينما قواعد البيانات ، أمنية المعلومات ، وشبكة الاتصالات في الثلاث المراتب الاخيرة. نستنتج من هذا أن جامعة المرقب تهتم بالجوانب التي تتغير في المحيط الداخلي لها والخارجي.
2. أن جامعة المرقب لديها كادر بشري متخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. أن جامعة المرقب تمتلك أجهزة ومعدات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. أن جامعة المرقب تمتلك برمجيات حاسوبية لتطبيق لجل أعمالها.
5. مستوى استخدام وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة المرقب كانت بنسبة 75% ، وهذا مؤشر على أنه يوجد اهتمام من قبل الجامعة بمواكبة كل ما هو جديد في مجال هذه التقنية ، وهذا يدعم ضمان بقاءها واستمراريتها، ويؤثر في تحقيق الميزة التنافسية بها.
6. جاءت الابداع والابتكار ، والتسليم في المرتبتين الاوليين ، أما المرونة ، الجودة ، والتكلفة جاءت في المراتب الاخيرة . نخلص من هذا أن الجامعة تهتم بالأبعاد التي تحقق لها الميزة التنافسية.





7. نسبة توفر الميزة التنافسية بإبعادها الخمسة تراوحت ما بين 79% إلى 89% هذا يدل على أن جامعة المرقب تولى الاهتمام لهذه الأبعاد.

8. يعود تحقيق الميزة التنافسية إلى وجود وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة قد تكون عالية في جامعة المرقب.

9. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى متغيري العمر وسنوات الخدمة.

#### 4. 2. التوصيات: Recommendations of The Study

يوصي الباحث جامعة المرقب بالتوصيات التالية:

1. الاستمرارية في مواكبة ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. العمل على دعم وتعزيز كل ما يحقق التنافسية في تقديم خدماتها ومنتجاتها.
3. زيادة الحرص بالاعتماد على برمجيات حديثة في عملها اليومي ، ومتقدمة لمواكبة التطور الحاصل داخل الجامعة وخارجها.
4. أن تعمل بشكل جاد في أن تكسب قاعدة البيانات الخاصة بها ميزتي سهولة الاستخدام والمرونة.
5. زيادة الاهتمام بشبكة الاتصالات وإطفاء ميزتي الكفاءة والفعالية بما يتلاءم مع متطلباتها.
6. زيادة الاهتمام بأمنية البيانات والمعلومات للرفع من نسبة تفادى الاختراقات الداخلية والخارجية.
7. وضع استراتيجيات وآليات عمل لصيانة الأجهزة والمعدات المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل دوري وذلك بغية الحصول على معادلات اداء جيدة ، والحصول على معلومات تتسم بالدقة.
8. زيادة الاهتمام بتوظيف المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والعمل على تأهيل وتدريب موظفين المركز على ما هو كل جديد في هذا المضمار مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية.
9. أن تحرص على زيادة نشر ثقافة الوعي التكنولوجي بين الكادر الوظيفي والتعليمي لما له دور ايجابي في استمرارية تحقيق الميزة التنافسية.

#### 5. قائمة مصادر ومراجع Bibliography

1. أبوبكر، مصطفى (2006). الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية.
2. الزغي، حسن (2005). نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل استراتيجي، عمان ، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
3. السلمي ،على (2001). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة.





4. السيسي، صلاح الدين حسن (2015). منهج التفكير الاستراتيجي وتحقيق التميز الإداري والتنافسي بين المؤسسات، القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث.
5. قنديلجي، عامر و الجنابي، علاء الدين (2005). نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان.
6. الكساسبة، وصفى عبدالكريم ، (2011). تحسين فاعلية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان - الاردن.
7. بن نذير، نصر الدين وبدايي ، مصطفى (2010). راس المال الفكري كمدخل لتعزيز الابداع وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة"، **مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية**، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، العدد (1).
8. خليل، ياسر (2019). "استراتيجية مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بمصر"، **مجلة الإدارة التربوية**، ISSN /2682-3489 ، العدد الثالث والعشرون - أغسطس 2019 .
9. سيد، رحاب فايز أحمد (2016). " قياس رأس المال المعرفي للباحثين بجامعة بني سويف : دراسة تحليلية لتحقيق الميزة التنافسية للجامعة"، **مجلة علم السعودية**، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، العدد (16)، يناير.
10. عابد، حنان درويش (2019). "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم السعودي"، **مجلة التربية**، كلية التربية، جامعة الأزهر.
11. عبدالهادي، أميرة رمضان (ديسمبر 2015). "إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية". **مجلة الإدارة التربوية**. العدد (7) . السنة (2) . الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية.
12. العتيبي، محمد عبد الله والعازمي، عبد الله راشد (2014). " درجة الممارسات الديمقراطية لدي أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت"، **مجلة القراءة والمعرفة**، مصر، يوليو، العدد (153).
13. عدنان، وديع محمد (2001). "محددات القدرة التنافسية للأقطار العربية في الأسواق الدولية"، **بحوث ومناقشات** ، تونس 21 جوان 2001.
14. اللوقان، محمد بن فهاد (2016). " أهمية المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل بالمملكة العربية السعودية"، **مجلة العلوم التربوية**، كلية التربية، جامعة الملك سعود ، السعودية، مجلد (28)، العدد (1) ، فبراير.





15. نصر، نوال (2013). الإدارة الإلكترونية مدخل لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة لمؤسسات التعليم العالي (تجارب أوروبية)، المؤتمر العلمي السنوي الحادي والعشرين للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية : التعليم والتحديث في دول الاتحاد الأوروبي، دار الضيافة، جامعة عين شمس، مصر، نوفمبر.
16. حكيمة ، بن وراث(2008). " دور وأهمية التجارة الالكترونية في الاقتصاد المعرفة"، رسالة ماجستير ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي.
17. الدهدار، مروان حمودة (2006). "العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية"، دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
18. سايعي، فيصل (2017). " أنظمة المعلومات استخدامها، فوائدها وتأثيرها على التنافسية المؤسسة الجزائرية" رسالة ماجستير. جامعة وهران 2.
19. السوسي، يوسف (2015). "درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز وعلاقتها بالميزة التنافسية". رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية غزة.
20. الشرفاء، سلوى (2008). " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
21. شلي، أماني (2018). متطلبات تحقيق الميزة التنافسية لجامعة المنصورة في ضوء بعض الخبرات العالمية"، رسالة دكتوراه الفلسفة في التربية، جامعة المنصورة.
22. الصالح، عثمان بن عبد الله (2012). "بناء الميزة التنافسية في الجامعات الحكومية السعودية" ، رسالة دكتوراه ، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
23. القروح، فضيل (2006). "أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية". رسالة ماجستير. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
24. القري، عبد الرحمان (2007). "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية" دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، رسالة ماجستير ،جامعة محمد بوضياف، المسيلة.





25. القواسمي ، سوزان عوبي عبدالله ، (2015). "اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين

جودة اداء العاملين" : دراسة حالة البنك التجاري الدولي ، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الاوسط.

26. كاوجة، بشير (2013). " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في

المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" : دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

27. هلال، طارق عثمان عبد الله (2014). "اثر إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية : بالتطبيق على

القطاع المصرفي السوداني"، في الفترة من (2000-2013)، رسالة دكتوراه-كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان الإسلامية السودان.

28. وداعة الله ، مجدي عثمان و بداود، أشرف محمد (2014) . "قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

على تحقيق ميزة تنافسية بالتطبيق على جامعة الطائف"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بور سعيد، مصر، العدد(2).

29. Alfonso Nagas. (2003) "**Determinants of information technology competitive value Evidence from a western European industry**", The Journal of High Technology Management Research Volume 14, Issue 2, Autumn 2003, Pages 245-268.

30. Bisaria, G. (2013): "**Achieving Competitive Advantage by Private Management Colleges or Private Universities**", International Journal of Social Science and Interdisciplinary Research, Vol.(2), No.( 3).

31. D'CRUZ. J and RUGMAN. A, "New Concepts for Canadian Competitiveness", Kodak, Canada, 1992, p13.

32. Kennth,c.l. & Janc,P. ,(2000), "**Management Information Systems**", Organization McGraw - Hill, USA.

33. MUCHELLI Jean Louis, "La compétitivité: définition, indicateurs et déterminants", site : team-univ-paris1.fr/team perso/ muchiel/compétiitivité.pdf.Date : 12/01/2014.

34. Palladan, A. A., & Kadir, K. A. (2016). **Information Technology Capability for Nigerian Public Tertiary Institutions: A Tool for Gaining Competitive Advantage**. Sains Humanika, 8(4-2).

35. Ployhart, R. E. (2012). **The psychology of competitive advantage: An adjacent possibility**. Industrial and Organizational Psychology(1), 62-81.

36. Porter, M. E. (1996). **What is strategy?** Harvard Business Review, (6), 61-78.







## The role of information and communication technology in achieving competitive advantage at Al-Mergeib University

"A field study for the opinions of workers in the information center and documentation at Al-Mergeib University"

**Khalid AL-Taib Mohamed Al-Taib**

**Faculty of Economics and Commerce/ Al-Mergeib University**

kaaltaib@elmergeib.edu.ly

### **Abstract:**

This study aimed to measure the impact of information and communication technology on achieving competitive advantage at the University of Al-Mergeib. To achieve its objectives, it relied on the questionnaire as a main tool for data collection. The sample of the study was intentional, with a size of (12) employees, the data was then processed using the Statistical Packages Program (SPSS). The study used the descriptive analytical method to answer the study's question and test its hypotheses. The results of the statistical analysis showed a positive impact of information and communication technology on achieving competitive advantage at the University of Al-Mergeib. In more ditties the University of Al-Mergeib under study moves towards the application of information and communication technology, the greater the chances of achieving a competitive advantage in it. Based on the findings, the study recommended Al-Mergeib University to continue to keep up with everything new in information and communication technology, and to support and enhance everything that leads to achieving its competitive advantage.

**Keywords:** Information Technology, communication technology, Information and communication technology, competitive advantage.

