• آليات استخدام الذكاء التنافسي لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية

إعداد:

د. هالة أمين مغاوري*

ملخص:

وقد هدفت الدراسة إلى ما يلي:

١- تحديد الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي.

٢- دراسة خطوات استخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي.

٣- التعرف على مفهوم الميزة التنافسية، وأهم خصائصها في مؤسسات التعليم الجامعي.

٤- تحديد مجالات تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي.

٥- التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية.

٦- وضع آليات مقترحة لاستخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي من أجل تحقيق الميزة التنافسية بها.

كما تم استخدام المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وضع مجموعة من الآليات المقترحة التي قد تساعد في استخدام الذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي، مما قد يسهم في تحقيق الميزة التنافسية بها، ومن تلك الآليات ما يلي:

١- إنشاء وحدة للذكاء التنافسي داخل كل مؤسسة تعليمية، لها هيكل تنظيمي يتبع الإدارة العليا؛ لإمدادها بالبيانات والمعلومات الدقيقة التي تهم صناع القرار لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بفعالية، وعلى أسس علمية ومعلوماتية سليمة.

٢- إعداد فريق متكامل للعمل في وحدة الذكاء التنافسي، ويتكون من أفراد يتمتعون بمهارات عالية في تحليل ومعالجة البيانات، وكذلك من لهم القدرة على تقديم أفكار جديدة

*مدرس بقسم أصول التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

ورؤى مستقبلية قابلة للتنفيذ؛ مما يعززٍ من قدرة المؤسسة التعليمية في التعامل مع التغييرات الحادثة في بيئتها الخارجية، بدلاً من اتباع الأساليب التقليدية في مواجهتها، وأن تكون لديهم خبرة عالية ومعرفة وفيرة عن البيئة الداخلية بها.

٣- توفر إطار قانوني يسمح بإتاحة المعلومات المهمة المتعلقة بتطوير المؤسسات التعليمية، وسهولة الوصول إليها بشكل قانوني سليم؛ بهدف تعزيز القدرة التنافسية لها.

Mechanisms of Using Competitive Intelligence to achieve Competitive Advantage in Egyptian Universities

Dr. Hala Amin Maghawry

Abstract:

The study aimed to the following:

1- Identify the conceptual framework of competitive intelligence in the institutions of university education.

2- Studying the steps of using competitive intelligence in the institutions of university education.

3- Recognize the concept of competitive advantage and its most important characteristics in the institutions of university education.

4- Identify the fields of achieving competitive advantage in the institutions of university education.

5- Identify the reality of management information systems in Egyptian universities.

6- Present proposed mechanisms to use competitive intelligence in the institutions of university education in order to achieve competitive advantage.

The descriptive method was used in the study, andthe important results of the study, present the proposed mechanisms to use competitive intelligence in university education institutions in order to achieve competitive advantage such as the following:

1- Establishing a unit for competitive intelligence within each educational institution, which has an organizational structure to follow the senior management, in order to provide accurate data and information that are of interest to decision makers to achieve the objectives of the educational institution effectively and on correct scientific and information bases.

2- Preparing an integrated team to work in the competitive intelligence unit, It consists of individuals with high skills in analyzing and processing

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

data, as well as those who have the ability to present new ideas and future visions that can be implemented, thus enhancing the educational institution's ability to deal with changes in its external environment.

3- Provide a legal framework that allows the access of important information related to the development of educational institutions, in a legal manner in order to enhance their competitiveness.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

آليات استخدام الذكاء التنافسي لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية

إعداد:

د. هالة أمين مغاوري*

مقدمة:

يعد توافر المعرفة والمعلومات من الموارد المهمة التي تسعى أي مؤسسة للحصول عليها، كما تعد الركيزة الأساسية لعملية صنع واتخاذ القرارات، وبخاصة أن معظم مؤسسات العمل المختلفة تعيش ضمن بيئة خارجية، تتسم بالتغيير المستمر، الذي ينتج عنه العديد من التحديات التي قد تهدد من بقاء المؤسسة؛ مما يجعلها حريصة على رصد تلك التغيرات المحيطة بها، ومحاولة إيجاد فرص يمكن الاستفادة منها، واستباق الآخرين لتحقيق ميزة تنافسية، تمكنها من البقاء في بيئة تتسم بالتنافسية.

وتعد المعلومات في العصر الحالي موردا حيويًّالأي مؤسسة حتى تحافظ على بقائها واستمرارها بنجاح، وتحقيق أهدافها بفعالية؛وهي بذلكتحتاج إلى نظم للمعلومات ذات كفاءة يتصف بالدقة والاستقلالية، حتى يدعم المؤسسة بالمعلومات المطلوبة لإنجاز مهامها بفعالية (نبال يونس، ٢٠١٢م، ص ص ٢٢٦-٢٢٨).

وقد اهتمت الجامعات المصرية بتطبيق نظم المعلومات الإدارية بها؛ففي ظل مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي (ICTP) التابع لوزارة التعليم العالي المصرية، استطاعت العديد من الجامعات تأسيس مركز أو وحدة لنظم المعلومات الإدارية في كل منها؛ مما قد يسهم في الرفع من كفاءة النظام الإداري، ودعم اتخاذ القرارات بها، مما قد يؤثر بشكل إيجابي على جودة العملية التعليمية بها (مشروعتطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي (ICTP)، موقع إلكتروني).

*مدرس بقسم أصول التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وتهتم نظم المعلومات الإدارية بتجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية المتاحة، لتقديم معلومات محددة أو تقارير دورية عن سير العمل داخل المؤسسة، كما أن لها دورا مهمًّا في عملية صنع واتخاذ القرارات؛ لأنها تتيح سرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب (رشدي عبد اللطيف وماهر أحمد، ٢٠٠٧م، ص١٥٥).

كما تعمل نظم المعلومات الإدارية على الربط بين أقسام المؤسسة التعليمية في شبكة إلكترونية واحدة؛حتى يمكنها متابعة ورصد أهم التطورات الحادثة في بيئتها المحيطة، وهي بذلك تحقق مرونة في عملية الاتصال من خلال تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات فيما بينهم، مما يدعم مختلف عناصر العملية الإدارية،وبخاصة صنع واتخاذ القرارات في الوقت المناسب (بشرى عبد العزيز، ٢٠٠٧، ص٥).

ولكي تستطيع الجامعات المصرية إيجاد ميزة تنافسية لها؛ فعليها ألا تكتفي بجمع بيانات عن بيئتها الداخلية وتخزينها واستدعائها وقت الحاجة فقط؛ بل من المهم استثمار تكنولوجيا المعلومات المتاحة في التنبؤ بالتغيرات المحتملة في بيئتها الخارجية أيضا، وأن تنظر للواقع الحاضر، وأن تستشرف المستقبل في الوقت نفسه، وأن تحاول الاستفادة من تلك البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة قابلة للتطبيق؛ من أجل تطوير الجامعات المصرية، والارتقاء بها إلى مستوى التنافسية المطلوب.

ويعد الذكاء التنافسيCompetitive Intelligence أحد المداخل المهمة التي قد تساعد الجامعات المصرية في إيجاد ميزة تنافسية لها؛ مما قد يسهم في وصولها إلى المستوى التنافسي المرغوب، وذلك عن طريقرصد حركة المنافسين ودراستها، والقدرة على التشخيص المبكر للفرص المتاحة والتهديدات المحيطة بالمؤسسة؛ فهو يوفر المعلومات اللازمة لصناع القرار في الوقت المناسب، مما قد يساعدهم في اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب (سعاد حرب قاسم،٢٠١١م، ص٢٩ – نضال عبد الهادي، ٢٠١٥م، ص ص ١٢٨٧–١٢٨٨).

فالذكاء التنافسي عملية منهجية، تتضمن استخدام مختلف المصادر لجمع وتحليل البيانات المتاحة عن البيئة الخارجية والمنافسين وغيرها، ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

ذكائية قابلة للتنفيذ على أرض الواقع، والاستفادة منها في عملية صنع القرار داخل المؤسسةالتعليمية بما يدعم قدرتها التنافسية (Nasri, Wadie, 2012, P.26)، كما أن الهدف منه تقديم فهم أفضل عنالمشهد التنافسي الذيتوجد فيه المؤسسة، من خلال تحليل عوامل القوى والضعف لدى المنافسين، والتنبؤ بالفرص المتاحة للتطوير، وإيجاد ميزة تنافسية للمؤسسة التعليمية تجعلها على مستوى التنافس المحليوالدولي (Nasri, Wadie and Zarai, Mohamed, 2013, P.239).

ويعد تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة التعليمية من الأمور المهمة لضمان بقائها واستمرارها في بيئة العمل الخارجية؛ لأنها توفر لها فرصة أو ميزة تتميز وتتفرد بها عن غيرها من المؤسسات التعليمية المنافسة لها؛ مما يزيد من قدرتها على الصمود ومواجهة التحديات الجديدة والمتجددة في بيئتها الخارجية.

كما أن إيجاد ميزة تنافسية يعتمد بدرجة كبيرة على الابتكار، سواء في تقديم مخرجات ذات كفاءة عالية أم إدخال أساليب عمل جديدة أم تقديم أفكار مبدعة في أي مجال من مجالات المؤسسة، بحيث تسبق بذلك مثيلاتها وتتفوق عليها، فقدرة المؤسسة التعليمية على الاستمرار والبقاء تتطلب زيادة قدرتها على التفاعل والتكيف مع التحديات والتغيرات التي تحدث حولها، وتنمية إمكاناتها وتطوير أساليبها حتى تتمكن من مواجهة ذلك (أميرة رمضان، ٢٠١٥م، ص ص ٤٣٩-٤٤٠).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن مؤسسات التعليم الجامعي في مصر ليست بمعزل عن التحديات التي تواجه مختلف مؤسسات العمل الأخرى، فمن المهم أن تواكب التغييرات المحلية والعالمية، وأن تكون قادرة على مواجهة التحديات وأن تكون على مستوى التنافسية المطلوبة.

ولقد أشارت العديد من الأدبيات والتقارير المختلفة إلى حاجة الجامعات المصرية إلى المزيد من التطوير؛ حتى تصبح على مستوى التنافسية المطلوب، ومنها:

– أوضح تقرير البنك الدولي أن التعليم العالي في مصر بحاجة إلى إجراء إصلاح جوهري، وإلى رفع قدرته التنافسية في ظل الاقتصاد العالمي القائم على المعرفة (البنك الدولي، ٢٠١٠م، ص٩).

– وجود "فجوة هائلة بين الواقع الفعلي لمؤسسات التعليم الجامعي والمستوى المطلوب الوصول إليه، الأمر الذي يؤدي إلى تراجع الجامعات المصرية عن تحقيق ميزتها التنافسية بين مثيلاتها من الجامعات" (هناء شحته السيد، ٢٠١٤م، ص٢٨٢).

– "قصور الأداء في النظام المستخدم لجمع المعلومات الإدارية والتربوية وحفظها واسترجاعها، مع وجود فجوة شاسعة بين الواقع والمأمول" (السعيد السعيد بدير، ٢٠١٥م، ص٢١٦).

– "ضعف قدرة الجامعات الحكومية على مواجهة المنافسة القادمة من الجامعات الخاصة والأجنبية ذات الحركة الأسرع والمرونة الأقدر على التكيف مع متطلبات سوق العمل من ناحية، وتطورات تقنيات التعليم من ناحية أخرى" (أميرة رمضان، ٢٠١٥م، ص٣٩٥).

– وفقاً لتقرير التنافسية العالمي لعام ٢٠١٦/٢٠١٧م، فقد احتلت مصر المرتبة ١١٢ من بين ١٣٨ دولة في مؤشر جودة التعليم العالي كأحد مؤشرات التنافسية العالمية، مما يؤكد أهمية استخدام الذكاء التنافسيللرفع من مستوى التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي في مصر (World Economic Forum,2016,P.48).

ويتضح مما سبق، أهمية استخدام الذكاء التنافسي للرفع من مستوى تنافسية مؤسسات التعليم الجامعي في مصر، وذلك من خلال التحليل الدقيق للبيئة الداخلية والخارجية لتلك المؤسسات، وكذلك تحليل وضع المؤسسات التعليمية الناجحة والمتقدمة، في محاولة لتحديد الفرص المتاحة لتحقيق الميزة التنافسية التي قد تعزز مكانتها المحلية والعالمية.

وعلى ضوء ما سبق، فإن الدراسة تطرح الأسئلة التالية:

١- ما الإطار المفاهيميللذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي؟

٢- ما أهم خطوات استخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي؟

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

٣- ما مفهوم الميزة التنافسية؟ وما أهم خصائصها في مؤسسات التعليم الجامعي؟

٤- ما مجالات تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي؟

٥- ما واقع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية؟

٦- ما الآليات المقترحةلاستخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعيمن أجل تحقيق الميزة التنافسية بها؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

١- تحديد الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي.

٢- دراسة خطوات استخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي.

٣- التعرف على مفهوم الميزة التنافسية، وأهم خصائصها في مؤسسات التعليم الجامعي.

٤- تحديد مجالات تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي.

٥- التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية.

٦- وضع آليات مقترحةلاستخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي؛ من أجل تحقيق الميزة التنافسية بها.

أهمية الدراسة:

- قد تفيد هذه الدراسة إدارة مؤسسات التعليم الجامعي بمختلف مستوياتها في التعرف على أحد المداخل الإدارية الحديثة (الذكاء التنافسي)، وكيفية تطبيقه في الواقع العملي من أجل إيجاد ميزة تنافسية قد تسهم في الرفع من مستواها التنافسي المحليوالعالمي.

- كما قد تفيد هذه الدراسة صناع القرار في الجامعات المصرية، في اتخاذ قرارات جديدة ومبدعة على أسس علمية، تعتمد على معلومات ذكائية ناتجة من تحليل ومعالجة بيانات المؤسسات الجامعية المتميزة في البيئة التنافسية المحلية والعالمية.

– كما يعد الذكاء التنافسي أحد المداخل الإدارية الحديثة، التي لم تجد الباحثة – على حد علمها – دراسات سابقة عربية قد تناولته في مجال التعليم الجامعي حتى الآن، مما قد يفتح الباب أما المزيد من الأبحاث والدراسات حول هذا المدخل الإداري الحديث.

حدود الدراسة:

وتقتصر الدراسة الحالية على تطوير نظم المعلومات الإدارية (MIS: Management Information Systems)في الجامعات المصرية،من خلال الاستعانة بالذكاء التنافسي لتحويل البيانات التي تم تجميعها وتخزينها إلى معلومات مفيدة قابلة للتطبيق، مما قد يسهم في إيجاد ميزة تنافسية لها.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك باعتباره المنهج المناسب لطبيعة الدراسة الحالية، حيث يعد الذكاء التنافسي أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تحتاج إلى المزيد من العمق في تحليل مفهومه وتحديد أهم خطواته ومعرفة أهم العوامل المؤثرة فيه، فالمنهج الوصفي لا يتوقف عند مجرد وصف الظاهرة أو المشكلة محل الدراسة، بل يتعداها إلى تفسيرها وتحليلها والتعمق فيها ومقارنتها بغيرها من الظواهر أو المشكلات المختلفة(على السيد محمد الشخيبي،٢٠٠٢م، ص ٩١).

مصطلحات الدراسة:

وتتضح مصطلحات الدراسة فيما يلي:

١- الذكاء التنافسيCompetitive Intelligence:

تشير كلمة التنافسي (Competitive) إلى تحقيق مستويات متميزة عن الآخرين في مجال محدد، إذ "تعتبر العمليات التنظيمية تنافسية إذا كان مستوى أداء تلك العمليات أفضل من أداء المنافسين لنفس العمليات، ويمكن قياس مستوى التنافسية باستخدام عدة معايير (منها التكلفة، والجودة، ومعدل دوران المخزون) والتي يمكن مقارنتها مع مثيلتها داخل أو خارج المنظمة" (فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٧م، ص٨٩).

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وتوجد العديد من الأدبيات التي تناولت مفهوم الذكاء التنافسي، ومنها تعريف (Bisson) للذكاء التنافسي بأنه فن جمع ومعالجة وحفظ المعلومات عن بيئة العمل الخارجية بطرق قانونية وأخلاقية، وأن تتاح تلك المعلومات للأفراد العاملين على مختلف المستويات داخل المؤسسة، بهدف الإسهام في تشكيل مستقبل مؤسستهم وحمايتها من التهديدات التنافسية .(Bisson, Christophe, 2014, P.6)

أما عن المفهوم الإجرائي للذكاء التنافسي على ضوء هذه الدراسة، فهو عملية إنتاج معلومات عملية ذات قيمة لدعم صناع القرار التعليمي، والمعتمدة على جمع وتحليل وتفسير دقيق للبيانات المتوفرة عن البيئة التنافسية الخارجية لمؤسسات التعليم الجامعيالمصري، بهدف إيجاد مزايا تنافسية تتيح لها فرص التقدم والتطوير بين مثيلاتها المحلية والعالمية.

٢- الميزة التنافسية Competitive Advantage:

إن الميزة التنافسية تعني "مدى قدرة المنظمة على التفوق في الأداء على منافسيها نتيجة إنتاج سلع أو تقديم خدمات بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، والمقدرة على أداء الأعمال في المنظمة بشكل متميز، وبشكل أفضل من المنافسين، ويمكن تحقيق هذه الميزة من خلال التمايز، أو خفض التكاليف، أو قيادة السوق، وهناك أركان أساسية للميزة التنافسية، وهي: الكفاءة، والجودة، والتحديث، والاستجابة لردود أفعال العملاء" (فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٧م، ص٨٩).

ومن التعريفات التي تناولت مفهوم الميزة التنافسية، تعريف (فيصل غازي) الذي يرى أنها تعبر عن "إمكانية المؤسسة بعمل أشياء مختلفة لا يستطيع المنافسون عملها أو عمل أشياء مماثلة للمنافسين بطرق مختلفة متفردة أفضل وأحسن منهم" (فيصل غازي عبد العزيز، ٢٠١٢م، ص٢٨).

كما ترى (أميرة رمضان) أن الميزة التنافسية هي "قدرة المنظمة على إنجاز خصائص فريدة للمنتج أو الخدمة، بحيث تمنحها موقفاً تنافسيًّا قويًّا تتميز به عن منافسيه، وتهدف

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

عمليًا إلى مقابلة الحاجات والرغبات المتعلقة بالعملاء" (أميرة رمضان، ٢٠١٥م، ص٤٠١).

أما عن المفهوم الإجرائي للميزة التنافسية على ضوء هذه الدراسة، فهي العناصر التي تتفرد وتتميز بها كل مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي على حدة، والتي تنافس بها مثيلاتها من مؤسسات التعليم الجامعي الأخرى.

الدراسات السابقة:

ومن أهم الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الدراسة (عربيا وأجنبيا)، والتي تم تصنيفها إلى محورين: محور (الذكاء التنافسي)، ومحور (الميزة التنافسية)، والتي تم ترتيبها في كل محور على حدة ترتيبا زمنيًا، من الأقدم إلى الأحدث، كما يلي:

المحور الأول ـ الدراسات السابقة التي تناولت (الذكاء التنافسي):

ومن الدراسات السابقة التي تناولت (الذكاء التنافسي)، ما يلي:

١- دراسة حسين وفارزنيه وفارهام (Hussein, Farzaneh and Farham)،عام ٢٠١١م، بعنوان: تحليل تأثير الذكاء التنافسي على الابتكار في مراكز البحث العلمي بمدينة أصفهان للعلوم والتكنولوجيا: (Dollatabady, Hussein Rezaie – Ghandehari, Farzaneh and Amiri, Farham , 2011)

وقد هدفت الدراسة معرفة تأثير الذكاء التنافسيعلى مستوى الابتكار في مدينة أصفهان للعلوم والتكنولوجيا، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما تم تطبيق استبانة على العاملين في هذه المدينة،ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أن استخدام الذكاء التنافسي يقود إلى الابتكار، ويسهم في تحقيق التحسين والتطوير.

٢- دراسة فواز حموي ومحمد العبد الله، عام ٢٠١٢م، بعنوان: الذكاء التنافسي للمؤسسات المصرفية في بيئة التجارة الإلكترونية: (فواز حموي ومحمد العبد الله،٢٠١٢م)

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الذكاء التنافسي في بيئة الأعمال المصرفية المعاصرة، وتحديد أدواته وتقديم أهم الإجراءات التي من الممكن أن تقوم بها المؤسسات المصرفية للقيام بعملية توليد الذكاء التنافسي في بيئة التجارة الإلكترونية.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، تقديم مجموعة من التوصيات التي تدعم من قدرة المؤسسات المصرفية في توليد المعلومات الذكائية اللازمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية والتكتيكية للعمل في هذه البيئة.

٣- دراسة وضيء (Wadie)، عام ٢٠١٢م، بعنوان: نموذج مفاهيميللفوائد الإستراتيجية لعملية الذكاء التنافسي: (Nasri, Wadie, 2012)

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية استخدام الذكاء التنافسي، مع تحديد أهم فوائده الإستراتيجية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، التوصية بتوجه المؤسسات نحو استخدام الذكاء التنافسي، لما له من فوائد إستراتيجية منها تحقيق الميزة التنافسية،وتحقيق مستويات عالية من الجودة.

٤- دراسة ليجيتا وريتا وفايداس (Ligita, Rita and Vaidas)، عام ٢٠١٣م، بعنوان: فرص استخدام الذكاء التنافسي في قطاعالأعمال: (Gaspareniene, Ligita – Remeikiene, Rita and Gaidelys, Vaidas, 2013)

وقد هدفت الدراسةإلى التعرف على كيفية استخدام الذكاء التنافسي في قطاعين من قطاع الأعمال (الكبير) و(المتوسط والصغير معا)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وجود تشابه في خصائص الذكاء التنافسي في قطاع الأعمال (الكبير) و(المتوسط والصغير معا)، إلا أنهما يختلفان في مجال تمويل عمليات الذكاء التنافسي، وكذلك طرق الوصول إلى المعلومات المهمة عن المنافسين.

المحور الثاني ـ الدراسات السابقة التي تناولت (الميزة التنافسية):

ومن الدراسات السابقة التي تناولت (الميزة التنافسية)، ما يلي:

١- دراسةمحمود حسين، وعلي فلاح، عام ٢٠١١م، بعنوان: مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية:(محمود حسين، وعلي فلاح، ٢٠١١م)

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة ومستلزماتها في تحقيق الميزة التنافسية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما تم تطبيق استبانة على عينةالدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:التوصية باستثمار مزايا التطبيق السليم لمستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق المزايا التنافسية من خلال تحقيق خدمات تعليمية بالجودة المناسبة.

٢- دراسة أويا (Oya)، عام ٢٠١٣م، بعنوان: الموقع باعتباره ميزة تنافسية لجذب الطلاب، دراسة تطبيقية على جامعة المؤسسة التركية: (Aydin, Oya Tamtekin,2013)

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن إمكانية اعتبار موقع جامعة المؤسسة التركية بمدينة إسطنبول ميزة تنافسية لجذب الطلاب لها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما تم تطبيق استبانة على عينة من طلاب بعض أقسام وكليات الجامعة في العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤م،ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن موقع الجامعة قد يؤثر على قرار الطالب باختيار الجامعة التي يريد الالتحاق بها، إذ يمكن اعتبار موقع جامعة المؤسسة التركية نوعا من الميزة التنافسية لها، الذي له تأثير مهم في جذب الطلاب لها.

٣- دراسة أميرة رمضان عبد الهادي، عام ٢٠١٥م، بعنوان: إدارة المعرفة مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية: (أميرة رمضان، ٢٠١٥م)

وقد هدفت الدراسة إلى توضيح الأسس الفكرية لإدارة المعرفة والميزة التنافسية، وخبرات وتجارب الجامعات الأجنبية في إدارة المعرفة، وأهم جهود الجامعات المصرية في مجال إدارة المعرفة، والتوصل إلى متطلبات تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية باستخدام مدخل إدارة المعرفة.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وضع عدة متطلبات قد تسهم في تطوير إدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية، وتتمثل في:متطلبات ترتبط بالبنية التشريعية، والبنية التحتية، ومتطلبات بشرية، ومتطلبات إدارية وتنظيمية، ومتطلبات ترتبط بالثقافة التنظيمية، ومتطلبات ترتبط بالثقافة المجتمعية.

٤- دراسة كورنياتيوآخرين (Korniaty and Others)، عام ٢٠١٥م، بعنوان: تحليل الميزة التنافسية في جودة خدمات وتمايز التعليم الثانوي الخاص: (Korniaty and Others,2015)

وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير جودة الخدمات والتمايز Differentiation على الميزة التنافسية في التعليم الثانوي الخاص بمدينة ماكاسر Makassar الإندونيسية.

ويقصد بمصطلح التمايز Differentiation:التنوع في الأساليب التدريسية لمجموعة غير متجانسة من الطلاب يتواجدون في نفس البيئة التدريسية، وهيإستراتيجية تربوية يتم استخدامها في حالة إذا كان الطلاب بينهم اختلاف جوهري في القدرات والحاجات التعليمية ومستويات الإنجاز الأكاديمية داخل الصف الدراسيالواحد (The Glossary of Education Reform,2013,website).

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما تم تطبيق استبانة على عينة من طلاب التعليم الثانوي الخاص بمدينة ماكاسر الإندونيسية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن عامل جودة الخدمات، وعامل التمايز قد يكون بإمكانهما التأثير في الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم الثانوي الخاص بمدينة ماكاسر الإندونيسية.

٥- دراسة محمود عبد المجيد عساف، عام ٢٠١٥م، بعنوان: واقع إدارة الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة وإستراتيجية مقترحة لتمكينه:(محمود عبد المجيد، ٢٠١٥م)

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العاليفي محافظة غزةمن وجهة نظر العاملين فيها، وقد استخدمت

الدراسة المنهج الوصفي، كما تم تطبيق دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مؤسسات التعليم العاليفي محافظة غزة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وضع إستراتيجية مقترحة لإدارة الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العاليفي محافظة غزة.

٦- دراسة يوسف رزق، عام ٢٠١٥م، بعنوان: درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز وعلاقتها بالميزة التنافسية:(يوسف رزق، ٢٠١٥م)

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز من جهة وممارسة إستراتيجيات الميزة التنافسية من جهة أخرى، والوقوف على طبيعة العلاقة بينهما، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما تم تطبيق استبانة علىعينة من العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز ودرجة ممارستها لإستراتيجيات الميزة التنافسية.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

ويتضح مما سبق، أن هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء التنافسي، ومنها ما يتشابه مع الدراسة الحالية في تحديد مفهوم الذكاء التنافسي، ودراسة أهم مراحله وخطواته، إلا أنها تختلف عنهم في مجال التطبيق،إذ اهتمت الدراسات السابقة بتطبيق الذكاء التنافسي في بعض المراكز البحثية والمؤسسات المصرفية وقطاع الأعمال، بينما اهتمت الدراسة الحالية بتطبيقه في مؤسسات التعليم الجامعي.

كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء التنافسي أيضا في الهدف من استخدام الذكاء التنافسي، فقد هدفت الدراسة الحالية إلى استخدام الذكاء التنافسي في تطوير نظم المعلومات الإدارية لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية، وهو ما لم يتحقق في الدراسات السابقة.

كما يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت الميزة التنافسية، ومنها ما يتشابه مع الدراسة الحالية في تناولها في قطاع التعليم العالي، بينما تختلف معها في طريقة تناولها، حيث تناولت دراسة (محمود حسين، وعلى فلاح) الميزة التنافسية على ضوء إدارة الجودة الشاملة، ودراسة (أويا Oya) على ضوء موقع جامعة المؤسسة التركية في جذب الطلاب لها، ودراسة (أميرة رمضان) على ضوء إدارة المعرفة، ودراسة (محمود عبد المجيد عساف) على ضوء واقع إدارة الإبداع، ودراسة (يوسف رزق) على ضوءدرجة ممارسة الكليات التقنية لإدارة التميز، بينما تناولتها الدراسة الحالية على ضوء كيفية استخدام الذكاء التنافسي في التعليم الجامعيالمصري لتحقيق الميزة التنافسية به.

أما دراسةكورنياتى وآخرون (Korniaty and Others) قد تناولت قطاع التعليم الثانوي الخاص في مدينة ماكاسر في إندونيسيا على ضوء جودة الخدمة والتمايز، وهو ما يختلف مع الدراسة الحالية في تناول قطاع التعليم الجامعيفي مصر.

خطوات الدراسة:

سارت الدراسة وفقاً للمحاور التالية:

الخطوةالأولى:الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي، ويشمل ما يلي:

أولاً: مفهوم الذكاء التنافسيCompetitive Intelligence.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي.

ثالثاً: خطوات استخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي.

الخطوة الثانية:نظم المعلومات الإدارية من منظور الأدبيات.

الخطوة الثالثة: الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي، ويشمل ما يلي:

أولاً: مفهوم الميزة التنافسية Competitive Advantage.

ثانيا: خصائص الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي.

ثالثاً: مجالات تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي.

الخطوة الرابعة: واقع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

الخطوة الخامسة: آليات مقترحةلاستخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعيمن أجل تحقيق الميزة التنافسية بها.

وتتناول الدراسة تلك النقاط بشيء من التفصيل، كما يلي:

الخطوة الأول ـالإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي.

وتوضحه الدراسة كما يلي:

أولاً ـ مفهوم الذكاء التنافسيCompetitive Intelligence:

يعد مصطلح الذكاء التنافسي من المصطلحات التي ظهرت لأول مرة على يد مايكل بورتر Michael Porter أستاذ علم الاقتصاد في جامعة هارفارد عام ١٩٨٠م، والتي استخدمها في تحليل المنافسين في مجال الصناعة وقتئذ، والذي ذكره في كتابه (الإستراتيجية التنافسية Competitive Strategy) (فواز حموي، ومحمد العبد الله، ٢٠١٢م، ص٨٨٧).

وقبل التعرف على مفهومالذكاء التنافسيCompetitive Intelligence، كان من المهم أولًا تحديد المقصود بمفهوم(الذكاء Intelligence) في مجال إدارة الأعمال، فقد حدد (Rouach andSanti) مفهوم الذكاء من خلال التفرقة بينه وبين مفهوم البيانات، فالبيانات تعني مجموعة من الحقائق والأرقام والإحصاءات، وبيانات مختلفة عن أفراد ومؤسسات مختلفة، ولكي تصبح تلك البيانات ذات قيمة بالنسبة لصانع القرار ؛ فلا بد من تحليلها ومعالجتها جيدا لتتحول إلى معلومات مفيدة وقيمة، وتلك المعلومات تسمى بالذكاءIntelligence في مجال إدارة الأعمال (Rouach, Daniel and Santi,Patrice, 2001, P.553).

وهو ما أكده (Mugo, Wanjau and Ayodo) في تعريفهم للذكاء بأنه المعلومات الناتجة عن جمع وتقييم وتحليل وتكامل وتفسير جميع البيانات المتاحة التي قد تؤثر على نجاح وبقاء المؤسسة، والتي يتم استخدامها مباشرة في صنع القرارات (Mugo,Hildah Wambui– Wanjau, Kenneth and Ayodo, Eunice M.A., 2012, P.62)

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

كما يرى (McGonagle and Vella) أن الذكاء هو معلومات عملية قابلة للتطبيق والتنفيذ على أرض الواقع (Actionable Information)، يتم الحصول عليها بعد تحليل مجموعة من البيانات الخام (McGonagle,J.J and Vella, C.M., 2012, P.10).

وعلى ضوء ما سبق، فقد تعددت المفاهيم التي تناولت مصطلح الذكاء التنافسي في الأدبيات المختلفة، إلا أن معظمها كان يتشابه مع مفاهيم الذكاء السابقة ولكن في إطار التنافسية، فقد عرفت (سعاد حرب) الذكاء التنافسي بأنه: "عملية منظمة للحصول على المعلومات العامة عن المنافسين وتحليلها، للتميز عنهم واستهدافهم بها في سوق العمل، وهو بذلك يوفر معلومات عن بيئة التشغيل الخارجية، ويعمل على تسهيل عملية اتخاذ القرارات" (سعاد حرب قاسم، ٢٠١١م، ص ٢٣).

كما عرفها (Dollatabady, Ghandehari and Amiri) بأنها:"عملية منهجية وأخلاقية لجمع وتحليل وإدارة المعلومات عن بيئة العمل الخارجية، والتي قد تؤثر على خطط المؤسسة وعملياتها وقراراتها" (Dollatabady, Hussein Rezaie – Ghandehari, Farzaneh and Amiri, Farham , 2011, P.941).

ويرى (Mugo, Wanjau and Ayodo)أن الذكاء التنافسي وظيفة تنظيمية مسئولة عن التحديد المبكر للفرص والمخاطر المتواجدة في سوق العمل، وأنها لا تكتفي بمجرد جمع معلومات واقعية واسعة النطاق عن بيئة العمل الخارجية؛ بل تهتم أيضا باستخدامها في استشراف التطورات والأحداث التي قد تحدث في المستقبل، بهدف إيجاد مزايا تنافسية (Mugo,Hildah Wambui– Wanjau, Kenneth and Ayodo, Eunice M.A., 2012, P.61).

كما عرفها (Nasri and Zarai) بأنها:"عملية مراقبة البيئة التنافسية بهدف توفير معلومات ذكائية قابلة للتنفيذ، والتي قد تدعم التنافسية للمؤسسة، فهي عملية ديناميكية لامتلاك وتقييم وتكامل وتفسير المعلومات الحيوية في بيئة العمل الخارجية – عن المنافسين والعملاء وغيرهم–، بطرق قانونية وأخلاقية سليمة، لتطوير القدرات المؤسسية،

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وإيجاد مزايا تنافسية، ودعم صنع القرار بها" (Nasri, Wadie and Zarai, Mohamed, 2013, P.240).

ثانيا ـ العوامل المؤثرة في الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي:

ومن أهم العوامل التي قد تؤثر في عملية الذكاء التنافسيفي المؤسسات التعليمية، ما يلي: (فواز حموي ومحمد العبد الله، ٢٠١٢م، ص ص ٨٩٦-٨٩٧ – Nasri, Wadie and Zarai, Mohamed, 2013, P.243).

١- تعدد المصادر الموثوقة للحصول على البيانات:

فإذا وجدت العديد من المصادر الموثوقة للحصول على البيانات، كانت هناك وفرة في البيانات الصحيحة والدقيقة، التي يمكن الاعتماد عليها في الحصول على معلومات ذكائية قابلة للتنفيذ، كما أنه كلما اختلفت نوعية المصادر وقلت نسبة التماثل والتشابه فيما بينها، أمكن ذلك من الحصول على بيانات أكثر شمولية وتنوعا وعمقًا في مختلف المجالات والاتجاهات.

٢- حجم البيانات المتوفرة:

إن ازدياد حجم البيانات المتوفرة قد يعطي الفرصة للحصول على البيانات المطلوبة بشكل أسرع، كما أن كثرة البيانات قد تؤدي أحيانا إلى وجود تضارب فيما بينها، مما يحتاج إلى مزيد من الوقت لتأكيد مصداقيتها، وتحديد أي منها موثوق فيه.

٣- خصائص الأفراد العاملين في مجال الذكاء التنافسي:

من المهم أن يتسم الأفراد الذين يحللون البيانات ويعالجونها للحصول على معلومات ذكائية بالخبرة والكفاءة في مجال العمل في المؤسسة التعليمية، وبخاصة بيئتها الداخلية والخارجية.

٤- إعطاء الوقت الكافي لدراسة وتحليل البيانات:

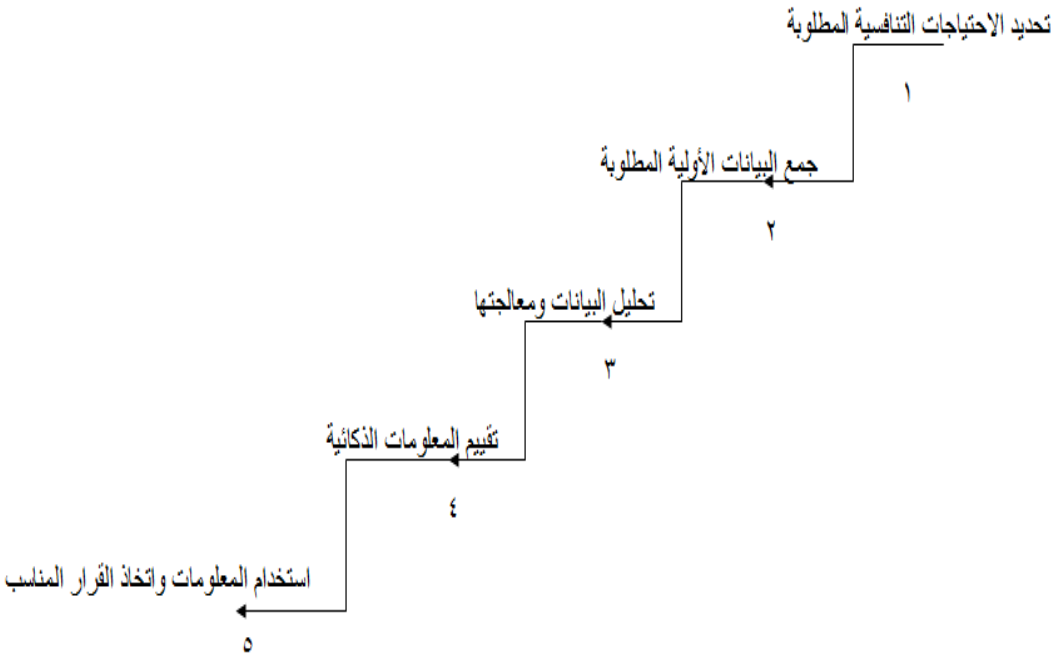
إن إعطاء الأفراد العاملين في مجال الذكاء التنافسي الوقت الكافي لتحليل البيانات ومعالجتها قد يضمن توفر الدقة والجودة المطلوبة، وعلى عكس ذلك فضيق الوقت قد يؤدي إلى العجلة في تحليل البيانات؛ مما قد يؤثر في مستوى دقتها وجودتها.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

ثالثًا ـ خطوات استخدام الذكاء التنافسيفي مؤسسات التعليم الجامعي.

هناك عدد من الخطوات المتتالية التي توضح كيفية استخدام الذكاء التنافسي في مؤسسات العمل المختلفة، والتي يمكن تطبيقها أيضا في مؤسسات التعليم الجامعي، وقد تسمى أحيانا في بعض الأدبيات بمسمى (دورة الذكاء التنافسي Competitive (Intelligence Cycle (Dollatabady, Hussein Rezaie – Ghandehari, Farzaneh and Amiri, Farham , 2011, P.941– McGonagle,J.J. J and Vella, C.M., 2012, P.10– Nasri, Wadie and Zarai, Mohamed, 2013, P.241)

وتتضح تلك الخطوات في شكل (١) التالي:



The online ISSN \ 2735- 3192
ISSN\2682-3489

شكل (١) خطوات استخدام الذكاء التنافسي*

ويتضح من الشكل السابق، أن هناك خمس خطوات لاستخدام الذكاء التنافسي، توضحه الباحثة بالتفصيل على النحو التالي:

الخطوة الأولى ـتحديد الاحتياجات التنافسية المطلوبة:

يعد تحديد الاحتياجات التنافسية المطلوبة الخطوة الأساسية الأولى لتوجيه جهود الذكاء التنافسي داخل المؤسسة التعليمية، إذ يتم ترتيب الأوليات وتحديد ماهية المعلومات المراد الحصول عليها وذات الصلة بمتطلبات الذكاء التنافسي في دعم تنافسية المؤسسة، أو لإيجاد ميزة تنافسية لها بين مثيلاتها في بيئتها الخارجية.

وعلى ضوء ذلك، يتم وضع خطة خاصة لتحديد مصادر جمع البيانات المطلوبة، والتي يتوقع منها الحصول على بيانات مفيدة موثوق منها والتي تحتاج إليها المؤسسة على ضوء الأهداف المراد تحقيقها (Nasri, Wadie, 2012, P.27 –مطاي عبد القادر، ٢٠١٣م، ص٢٥).

الخطوة الثانية ـجمع البيانات الأولية المطلوبة:

وعلى ضوء الخطوة السابقة، يتم تحديد المصادر الموثوق منها في جمع البيانات الأولية المطلوبة، والتي لا بد أن تكون صحيحة ودقيقة، إذ توجد مصادر رسمية يمكن الحصول منها على البيانات المطلوبة من مصدرها المباشركالوثائق والإحصاءات والكتب والتقارير المختلفة وغيرها، وأخرى غير رسمية والتي تتطلب مجهوداشخصيًّا لجمعها كحضور المعارض والمنتديات ومقالات الصحف والمجلات والاحتكاك بالمنافسين وبيئة العمل الخارجية وغيرها (Gaspareniene, Ligita – Remeikiene, Rita and Gaidelys, Vaidas, 2013, P.11).

الخطوة الثالثة ـتحليل البيانات ومعالجتها:

*الشكل من تصميم الباحثة.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وتعد هذه الخطوة من أهم خطوات الذكاء التنافسي؛ وذلك لأنه يحدد قيمة البيانات التي تم جمعها، ومدى فائدتها بالنسبة لصانعي القرار في المؤسسة التعليمية، وقدينبثق من عملية تحليل البيانات العديد من المراحل الفرعية، منها تأكيد مصداقية البيانات، وتحديد أهميتها وتحليلها، ثم معالجتها لتحويلها إلى معلومات ذكائية ذات قيمة بالنسبة للمؤسسة التعليمية والتي قد تفيد صناع القرار، مما قد يعزز الموقف التنافسي للمؤسسة.

ويتضح مما سبق، أن مرحلةمعالجة البيانات بمثابة تحويل البيانات إلى معلومات ذكائية تنفيذية قابلة للتطبيق على أرض الواقع، وقد تفيد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة التعليمية.

كما تختلف طريقة معالجة تلك البيانات باختلاف خصائص البيئة التنافسية التي توجد فيها المؤسسة التعليمية، فإن كانت شديدة التعقيد فإنها قد تحتاج إلى تقنيات تحليل ومعالجة متقدمة تعتمد على مستويات عالية من البرامج التكنولوجية المتقدمة (Dollatabady, Hussein Rezaie – Ghandehari, Farzaneh and Amiri, Farham,2011,P.941 – فواز حموي، ومحمد العبد الله، ٢٠١٢م، ص ص ٨٩٤-٨٩٥).

الخطوة الرابعة ـتقييم المعلومات الذكائية:

وتهتم هذه الخطوة بتقييم المعلومات الذكائية التي تم الحصول عليها بعد معالجة البيانات المطلوبة، لتحديد أي منها ذات جدوى لصناع القرار في المؤسسة التعليمية وفقاً للخطة الخاصة الموضوعة، ومن أهم المؤشرات التي قد تفيد في عملية التقييم: الدقة، والعمق، والأهمية، ومدى ارتباطها بالأهداف المراد تجميع المعلومات حولها، كما يتم استبعاد المعلومات التي لا يمكن الاستفادة منها حاليا وفقاً للخطة الموضوعة، وحفظها في قواعد البيانات إلى حين الحاجة إليها، مما يسهل استرجاعها واستخدامها في عمليات صنع واتخاذ القرارات القادمة (McGonagle,J.J and Vella, C.M., 2012, P.10).

الخطوة الخامسة ـاستخدام المعلومات واتخاذ القرار المناسب:

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وعلى ضوء ما تم التوصل إليه من معلومات قيمة ومفيدة، يتم تقديمها للمسئولين وصانعي القرار بالشكل والتوقيت المناسب، إذ تعد هذه المعلومات بمثابة البداية الحقيقية لسلسلة من الإجراءات الإصلاحية بل والتطويرية التي يمكن تنفيذها على أرض الواقع، والتي يتم اتخاذ القرارات بشأنها من أجل تحقيق مستويات عالية من الدقة والجودة للوصول إلى المستوى التنافسي المطلوب (غانم أرزوقى العزاوى،٢٠١٣م، ص ٥٦).

الخطوةالثانية ـ نظم المعلومات الإدارية من منظور الأدبيات:

ويشمل ما يلي:

١- الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية:

تعد نظم المعلومات من الموارد الأساسية للمعلومات داخل أي مؤسسة، فالمؤسسات التعليمية التي تسعى للنجاح والتميز في عملها تعتمد على نظم المعلومات في تسيير أعمالها؛ ذلك لأنها تتيح كمًّا هائلاً من المعلومات المهمة التي تحتاج إليها المؤسسة، كما تضمن دقة هذه المعلومات والمرونة في التعامل معها.

فكل مجال من المجالات داخل منظومة العمل، تحتاج إلى نوعية محددة من المعلومات والتي قد تختلف كمًّا ونوعا من مجال إلى آخر، إلا أن جميع تلك المجالات في حاجة إلى معلومات ذات قيمة، فكلما ازدادت فائدة هذه المعلومات؛ ازدادت قيمتها (أحمد صالح الهزايمة، ٢٠٠٩م، ص ٣٨٧).

ومن ثم، يمكن تحديد مجموعة من المعايير التي قد تضمن جودة المعلومات المقدمة،وهي كما يلي: (أحمد صالح الهزايمة، ٢٠٠٩م، ص ٣٨٨ – رشدي عبد اللطيف، وماهر أحمد، ٢٠٠٧م، ص١٥٨)

– الملاءمة: أي أن تتوفر المعلومات الملائمة،والتي تفيد مختلف أقسام وإدارات العمل.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

– كمية المعلومات: أي أن تتوفر الكمية المناسبة من المعلومات الدقيقة والمطلوبة.

– الحداثة: أي أن تكون المعلومات حديثة وتفيد الوضع الراهن، وأن تواكب التطوراتالحادثة في بيئة الجامعات المصرية الداخلية والخارجية.

– السرعة في تداولها: أي أن يتم تداول المعلومات المطلوبة بالسرعة الملائمة للتطوراتالحادثة، بحيث تتوفر المعلومات الدقيقة والصحيحة وقت الحاجة إليها.

– صحة المعلومات ودقتها: أي أن تكون المعلومات صحيحة ودقيقة بالدرجة التي يستطيع صانع القرار الاعتماد عليها في اتخاذ قراراته.

ومن أهم الأهداف التي تسعى نظم المعلومات إلى تحقيقها، ما يلي: (أحمد صالح الهزايمة، ٢٠٠٩م، ص ٣٩٤)

أ- ضمان تدفق البيانات والمعلومات وتبادلها بين أقسام العمل المختلفة داخل المؤسسة التعليمية.

ب- جمع البيانات المطلوبة بطريقة شاملة ومتكاملة، وتخزينها وتشغيلها بالطرق المناسبة، مع متابعة التعديلات والتغييرات التي قد تحدث بهاكافة.

ج– سرعة استرجاع البيانات والمعلومات المخزنة في الوقت المناسب.

٢– أنواع نظم المعلومات:

توجد أنواع عديدة من نظم المعلومات، والتي تم تصنيفها بشكل عام إلى ما يلي: (Al-Mamary, Yaser Hasan – Shamsuddin, Alina and Aziati, Nor, 2014, pp. 334-336)

أ– نظم المعلومات التي تدعم العمليات التشغيلية (Operation Support Systems):

وتشمل جميع نظم المعلومات التي تتعلق بالعمليات التشغيلية داخل المؤسسة، وتضم:

(١) نظم العمليات التحويلية (TPS: Transaction Processing System):

هو نظام إلكتروني يهتم بتسجيل المعاملات الروتينية اليومية التي تحدث أثناء العمل، وهي تتعلق بالأنشطة التشغيلية اليومية التي تحدث داخل المؤسسة.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

(٢) نظم عملية التحكم (PCS: Process of Control System):

هو نظام تحكم إلكتروني يهتم بمراقبة جميع العمليات الصناعية والكيميائية التي تتم داخل المؤسسات الصناعية المهمة كمصافي البترول وغيرها، إذ تتكون من أجهزة استشعار إلكترونية مرتبطة بأجهزة كمبيوتر؛ لرصد أي تطورات وتسجلها، بل وتدخل عليه التعديلات الفورية إذا لزم الأمر.

(٣) نظم التعاون المؤسسي (ECS: Enterprise Collaborate System):

هو نظام إلكتروني شائع الاستخدام في معظم المؤسسات، ويساعد في تنظيم تدفق المعلومات داخل المؤسسة، ويعزز طرق الاتصال والتواصل بين أقسام وإدارات المؤسسة، كما أنه مصمم أيضا لدعم المهام المكتبية اليومية، مثل: خدمات البريد الإلكتروني، والوسائط المتعددة، والبرامج المكتبية، مثل: برنامج معالجة النصوص (Word)، وغيرها.

ب- نظم المعلومات التي تدعم العمليات الإدارية (Management Support Systems):

وتشمل جميع نظم المعلومات التي تتعلق بمختلف النواحي الإدارية في المؤسسة، وبخاصة دعم صنع واتخاذ القرارات الإدارية، وتضم:

(١) نظم المعلومات الإدارية (MIS: Management Information System):

وتهتم بجمع ومعالجة المعلومات التي تدعم القرارات اليومية للمستويات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، والتي يمكن توفيرها على شكل تقارير دورية، إذ تساعد الإدارة التنفيذية في رصد ومراقبة الأنشطة المكتبية اليومية، كما أنها تركز على جمع البيانات المتعلقة بالبيئة الداخلية للمؤسسة وتلخيصها إلى تقارير دورية لاستخدامها في دعم أنشطة الإدارة اليومية.

(٢) نظم دعم القرارات (DSS: Decision Support System):

وتهتم بتوفير معلومات حول النتائج المحتملة لكل بديل من البدائل المقترحة أثناء صنع القرارات الإدارية، وذلك للاسترشاد بها نحو اتخاذ البديل أو القرار المناسب، ويعد هذا النظام المعلوماتي أكثر تخصصا من النظام السابق.

(٣) نظم المعلومات التنفيذية (EIS: Executive Information System):

وتهتم بتوفير المعلومات الإستراتيجية التي تحتاج إليها الإدارة العليا بشكل فوري؛ فهي تقوم بجمع المعلومات عن بيئة العمل الداخلية والخارجية، والتي تكون في معظمها على شكل رسوم بيانية مع القدرة على تقديم معلومات تفصيلية عن أي بيانات مطلوبة.

ونظم المعلومات الإدارية تعني: "مجموعة من الإمكانات البشرية والآلية، تعمل مع بعضها في ظل مجموعة من القواعد والاختصاصات، وتقوم بجمع وتخزين واسترجاع وبث وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة لدى المنظمة؛ لرفع كفاءة العمل الإداري بها،وإعداد تقارير عن أعمال المنظمة، وأيضًا لاتخاذ القرارات في التوقيت المناسب لها، ورقابة أنشطة المنظمة، كما توفر المعلومات كافة للأغراض الإدارية في المنظمة والذي يتكون- بالإضافة إلى نظام المعلومات المحاسبي- من أنظمة أخرى للمعلومات المتعلقة بوظائف الإنتاج والتسويق والتمويل والأفراد وغيرها من خلال نظام آلي يستعمل الحاسب الآلي" (فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٧م، ص٣٣٥).

ومن التعريفات التي تناولت مفهوم نظم المعلومات الإدارية،تعريف بشرى عبد العزيز بأنها: "طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر، المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية، وتدعم عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المنظمة، لكي توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر؛ للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرارات" (بشرى عبد العزيز، ٢٠٠٧م، ص٥).

ويرى نبال يونس أن نظم المعلومات الإدارية الناجحة تعني:"النظام الذي يتصف بالدقة والصحة والاستقلالية عن الأنظمة الأخرى، وشمولية استخدامه من قبل جميع

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

المستفيدين والمتعاملين معه، وعلى النحو الذي يدعم المنظمة" (نبال يونس، ٢٠١٢م، ص ٢٢٧).

وحيث إن طبيعة الجامعات تختلف عن طبيعة مؤسسات العمل الأخرى – كالمؤسسات الصناعية والتجارية وغيرها– فإنها قد تعتمد على نظم المعلومات التي تدعم العمليات الإدارية، أكثر من اعتمادها على نظم المعلومات التي تدعم العمليات التشغيلية، وهو ما سيتضح من خلال التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية لاحقاً في هذه الدراسة.

الخطوة الثالثة ـ الميزة التنافسية بمؤسسات التعليم الجامعي:

ويتضمن هذا المحور مفهوم الميزة التنافسية، وأهم خصائصها، مع تحديد مجالات تحقيق الميزة التنافسية في التعليم الجامعي، والتي تتضحفيما يلي:

أولاً ـ مفهوم الميزة التنافسية Competitive Advantage:

لقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الميزة التنافسية، والتي تختلف باختلاف نوع المؤسسة أو المجال المراد تحقيق الميزة التنافسية به، إلا أنها تكاد تتفق في أنها تتم على ضوء إستراتيجية موضوعة لتحقيق التنافسية في المؤسسة التعليمية، ومنها تعريف (سلوى محمد الشرفا) للميزة التنافسية بأنها " عنصر تفوق للمؤسسة، يتم تحقيقه في حالة اتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس" (سلوى محمد الشرفا، ٢٠٠٨م، ص ٦٨)، كما يرى (محمد فوزي) أن الميزة التنافسية تشير إلى "قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الإستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط، وتتحقق من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد: الفنية، والمادية، والمالية، والتنظيمية، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها" (محمد فوزي علي، ٢٠٠٩م، ص ص ٤٢–٤٣).

أما في مجال التعليم العالي، فقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الميزة التنافسية، ومنها تعريف (محمود حسين وعلى فلاح) بأنها: "المجالات التي يمكن للمؤسسة أن تنافس غيرها من خلالها بطريقة أكثر فاعلية، وهي تمثل نقطة قوة تتسم بها

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

الجامعة دون منافسيها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية، أو فيما يتعلق بمواردها البشرية أو الموقع الجغرافي لها" (محمود حسين، وعلي فلاح، ٢٠١١م، ص٧٩).

كما يرى (محمود عبد المجيد) أن الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي عبارة عن: "مهارة أو تقنية أو مورد متميز، يتيح للمؤسسة أداء أعمالها بالشكل الذي يصعب على منافسيها تقليده، وذلك من خلال ممارسة الأنشطة بأدنى مستوى من التكلفة" (محمود عبد المجيد، ٢٠١٥م، ص١١٥).

بينما عرف (يوسف رزق) الميزة التنافسية في الكليات التقنية بأنها: "الخاصية التي تميز الكلية التقنية عن غيرها من الكليات المنافسة في استراتيجيات (التكلفة، التمايز، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة)، وتحقق لهذه الكلية موقفا قويا تجاه الأطراف المختلفة" (يوسف رزق، ٢٠١٥م، ص٣٠).

وبالرغم من تعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الميزة التنافسية، إلا أنها تكاد تتفق في مجموعة من الخصائص سيتم توضيحها في البند التالي.

ثانيا: خصائص الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي

ومن أهم خصائص الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي، ما يلي:

(محمد فوزي،٢٠٠٩م، ص ص٤٤- ٤٥، فيصل غازي، ٢٠١٢م، ص ص ٢٧-٢٨، يوسف رزق، ٢٠١٥م، ص٣١)

١- تتسم الميزة التنافسية بالنسبية، حيث إنها لا تتضح إلا بمقارنة مؤسسة بأخرى، أو مقارنة درجة تحققه في المؤسسة نفسها من فترة زمنية سابقة وأخرى لاحقة، فهو لا يعد مفهوماً مطلقاً محدد القيمة.

٢- تعبر الميزة التنافسية عن تحقيق التفوق والتفرد لمؤسسة تعليمية ما، عن المنافسين لها في نفس المجال، فهي تشير إلى تحقيق قيمة مضافة في مجال ما، في الوقت الذي لا يستطيع منافسوها تحقيق ذلك.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

٣- تتميز الميزة التنافسية بقوة تأثيرها في استمرارها لمدى زمني طويل، مما يدل على ترسيخها في المؤسسة التعليمية، كما أنه لا يختفي تأثيرها بسرعة في حالات التغيير والتطوير.

٤- قد تتعدد الميزة التنافسية أي يكون للمؤسسة التعليمية الواحدة أكثر من ميزة تنافسية تتفوق بها على مثيلاتها.

٥- تتصف الميزة التنافسية بالمرونة، فهي لا تقتصر على مجال واحد، فمن الممكن إحلال ميزة تنافسية بأخرى بسهولة ويسر، وذلك وفقاً للمتغيرات الحادثة في بيئة المؤسسة التعليمية الداخلية والخارجية.

٦- تسهم الميزة التنافسية في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بفعالية، وتسير في اتجاه تحقيق الإستراتيجية الموضوعة.

ويتضح مما سبق، أن تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية يعتمد على نتائج تحليل نقاط القوة ومواطن الضعف الداخلية، وتحديد الفرص المتاحة والتهديدات المحيطة في البيئة الخارجية (محمود حسين، وعلي فلاح، ٢٠١١م، ص٧٩)، لذلك اهتمت الباحثة باستخدام الذكاء التنافسي؛ لما له من أهمية في إيجاد ميزة تنافسية على أسس علمية وقواعد معرفية صحيحة ودقيقة.

ثالثاً ـ مجالات تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي:

توجد العديد من المجالات التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعي، ومنها: (محمود حسين، وعلي فلاح، ٢٠١١م، ص٧٨، محمد فوزي،٢٠٠٩م، ص ٤٥، يوسف رزق، ٢٠١٥م، ص٣٢)

١- ابتكار أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، والمختلفة عن تلك الأساليب التقليدية التي قد تتبعها المؤسسات التعليمية المنافسة.

٢- استثمار التكنولوجيا الحديثة، واستخدام أحدث التقنيات في تسهيل تقديم الخدمات التعليمية والفنية والإدارية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين في مؤسسات التعليم الجامعي.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

٣- تحقيق مستويات عالية من الجودة في أداء العمل، تتفوق فيها على منافسيها.

٤- وجود موارد بشرية متميزة وعلى درجة عالية من الكفاءة والإخلاص والإتقان والتفاني في العمل، والاهتمام بهم ورعايتهم علميًّا واجتماعيًّا، وتقديم الحوافز والمكافآت المجزية لأنشطتهم المبدعة والمتميزة.

٥- تقديم خدمات جديدة متميزة بأعلى جودة وبأقل تكلفة في مجال تخصص المؤسسة التعليمية، وذلك لسد احتياجات المجتمع المحليالذيتوجد فيه، والتفاعل المثمر والإيجابي معها.

٦- عقد تحالفات إستراتيجية بين المؤسسات التعليمية، تتيح التعاون والتكامل فيما بينهما؛ لتكوين قوة تنافسية في بيئة العمل الخارجية.

٧- استحداث تخصصات علمية جديدة، تتواكب مع التقدم المعرفي والعلمي والتكنولوجي ؛ مما يساهم في مواجهة تحديات العصر، وتلبي احتياجات المجتمع.

ويتضح مما سبق، أهمية تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم الجامعيالمصري، للرفع من مكانتها في البيئة التنافسية المحلية والعالمية.

الخطوة الرابعة ـ واقع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية:

تسعى الجامعات المصرية إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف المؤسسات التعليمية بها؛ فقد اهتمت وزارة التعليم العاليفي مصرعام ٢٠٠٥م بتمويل وتنفيذ العديد من المشروعات المهمة ضمن مشروع تطوير التعليم العالي، كان منها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات (ICTP: Information and Communication Technology Project)، والذي يهدف إلى: "إنشاء مركز معلومات إداري متخصص في كل جامعة، ومجهز بالأجهزة والكوادر الفنية المدربة لدعم تشغيل التطبيقات، وتم التعاقد مع إحدى الشركات المتخصصة في مارس ٢٠٠٧م على تطوير نظم المعلومات الإدارية الخاصة بنظام شئون الطلاب (بما يشمل: إعداد الجداول الدراسية، وأعمال الامتحانات والكنترول في نظامي السنوات الدراسية والساعات المعتمدة)، ونظام الدراسات العليا، ونظام شئون أعضاء هيئة التدريس؛ فقد قامت الشركة بتوريد هذه التطبيقات

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

وتشغيلها في حوالي ٢٥٢ كلية داخل ١٥ جامعة مصرية" (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٠م، ص ص ١-٢).

ومنذ عام ٢٠٠٥م وحتى الآن، يسعى هذا المشروع إلى: "رفع درجة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في الجامعات المصرية، وتقليل الفجوة الرقمية، من خلال العمل في المحاور التالية:

١- محور البنية الأساسية لشبكات المعلومات.

٢- محور نظم المعلومات الإدارية، ويتضمن: (مشروعات تطوير وتشغيل تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات والكليات التكنولوجية،ومشروعات إنشاء بوابة إلكترونية للجامعات والكليات التكنولوجية).

٣- محور إنشاء البوابة الإلكترونية للجامعات.

٤- محور التعلم الإلكتروني.

٥- محور المكتبات الرقمية.

٦- محور التدريب على تكنولوجيا المعلومات، ومن ذلك (مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلوماتICTP، وموقع إلكتروني).

وقد اهتمت العديد من الجامعات المصريةبتأسيس وحدة أو مركز لتطوير نظم المعلومات الإدارية بها؛ لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لهذا المشروع، مثل: جامعة عين شمس، وجامعة القاهرة، وجامعة حلوان، وجامعة الزقازيق، وجامعة بنها، وجامعة كفر الشيخ، وجامعة الفيوم، وجامعة دمنهور، وجامعة جنوب الوادي، وغيرها.

وبالاطلاع على أحدث تطورات مشروع تطوير نظم المعلومات الإدارية في تلك الجامعات*، وجد أنها تكاد تتفق على الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف الأعمال الإدارية، وتحويلها من نظام يعتمد على الأمور الورقية إلى نظام إلكتروني منظم، يعتمد على توفير الوقت والجهد، ويساهم أيضافي حفظ البيانات والمعلومات وتخزينها، ومن ثم يسهل استدعائها واستخدامها مرة أخرى في أي وقت، إذ اهتمت هذه الجامعات بتطبيق ذلك في نظام شئون الطلاب، مثل: (إعداد الجداول الدراسية، وأعمال الامتحانات والكنترول، وغيرها)، ونظام الدراسات العليا، ونظام شئون أعضاء هيئة التدريس وغيرها.

ويتضح مما سبق، اهتمام الجامعات المصرية بتنفيذ مشروعات تتعلق بتطبيق وتطوير تكنولوجيا المعلومات بها، وبخاصة نظم المعلومات الإدارية، والتي تتعلق بجمع ومعالجة المعلومات التي تدعم القرارات اليومية داخلها، والتي تتعلق عادة ببيانات البيئة الداخلية لكل جامعة على حدة.

ومن المهم ألا تتوقف استفادة الجامعات المصرية من تكنولوجيا المعلومات على مجرد جمع البيانات عن بيئتها الداخلية فقط، وتخزينها لإنشاء قاعدة بيانات أساسية في كل جامعة؛ بل أن تتعداها إلى الاستفادة الكاملة من تلك البيانات وذلك بتحويلها إلى معلومات قيمة تفيد في تطوير الجامعات المصرية.

فالجامعات المصرية بحاجة إلى جمع ومعالجة بيانات عن بيئتها الخارجية المحلية والإقليمية والعالمية أيضا، وحيث إن مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات (ICTP) يسعى إلى الربط الشبكي بين جميع الجامعات المصرية محليًّا، فإنه أيضا بحاجة إلى ربط الجامعات المصرية بمثيلاتها من الجامعات العربية والعالمية؛ للاستفادة من خبرات الآخرين والتعاون معهم في مجال تطوير التعليم الجامعي.

*بالإمكان الاطلاع على أحدث تطورات مشروع تطوير نظم المعلومات الإدارية بتلك الجامعات، من خلال المواقع الإلكترونية الخاصة بهم على شبكة الإنترنت.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

كما أنه من الأفضل الخروج عن الدور التقليدي لنظم المعلومات والمقتصر علىجمع وحفظ واسترجاع البيانات إلكترونيًا، وإضافة أدوار جديدة أخرى تهتم بدعم القرارات الإستراتيجية التي قد تسهم في تطوير الجامعات المصرية،لكي تحقق ميزة تنافسية لها، وذلك من خلال اتباع الذكاء التنافسيالذي قد يسهم في تحقيق ذلك.

الخطوة الخامسة ـآليات مقترحة لاستخدام الذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي من أجل تحقيق الميزة التنافسية بها:

ومن أهم الآليات المقترحة التي قد تساعد في استخدام الذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي، مما قد يسهم في تحقيق الميزة التنافسية بها، ما يلي:

١- وضع إستراتيجية واضحة ومحددة، هدفها إيجاد وتحقيق الميزة التنافسيةٍ في المؤسسة التعليمية، إذ يتم استخدام خطوات الذكاء التنافسي – التي تم ذكرها سابقًا في هذه الدراسة – لتحديد نقاط القوة ومواطن الضعف في بيئتها الداخلية، وكذلك الفرص المتاحة والتهديدات في بيئتها الخارجية، ومن ثم تحديد كيفية تحويل تلك الفرص والاستفادة من نقاط القوة لديها؛ لإيجاد الميزة التنافسية التي قد تميزها عن غيرها من المؤسسات التعليمية المنافسة.

٢- دراسة المؤسسات التعليمية المتفوقة والمتميزة في مجال التخصص، والموجودة بقوة في البيئة التنافسية، وذلك باستخدام أسلوب القياس المرجعيBenchmarking،إذ يمكن اتباع خطوات الذكاء التنافسي في جمع وتحليل ومعالجة البيانات؛ للوصول إلى معلومات ذكائية قابلة للتنفيذ، بهدف تطوير المؤسسة التعليمية، والرفع من قدراتها لتصبح على مستوى التنافسية المطلوب.

٣- عقد شراكة إستراتيجية مع المؤسسات التعليمية القوية وكذلك الجامعات المتقدمة علميًا وتكنولوجيًا، لتحقيق التعاون والتكامل؛ مما يعمل على الرفع من مكانة المؤسسة التعليمية، وجعلها أقوى في مجال التنافس.

٤- تأسيس قواعد بيانات ضخمة، على أسس علمية سليمة، والبدء في حفظ المعلومات الذكائية فيها بطرق منظمة؛لكي يسهل الوصول إليها، والاستفادة منها في صنع واتخاذ القرارات المهمة المتعلقة بتطوير المؤسسة التعليمية.

٥- إنشاء وحدة للذكاء التنافسي داخل كل مؤسسة تعليمية، لها هيكل تنظيمي يتبع الإدارة العليا، وذلك لإمدادها بالبيانات والمعلومات الدقيقة التي تهم صناع القرار لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بفعالية، وعلى أسس علمية ومعلوماتية سليمة.

٦- إعداد فريق متكامل للعمل في وحدة الذكاء التنافسي، ويتكون من أفراد يتمتعون بمهارات عالية في تحليل ومعالجة البيانات، وكذلك من لهم القدرة على تقديم أفكار جديدة ورؤى مستقبلية قابلة للتنفيذ؛ مما يعززٍ من قدرة المؤسسة التعليمية في التعامل مع التغييرات الحادثة في بيئتها الخارجية، بدلاً من اتباع الأساليب التقليدية في مواجهتها، وأن تكون لديهم خبرة عالية ومعرفة وفيرة عن البيئة الداخلية بها.

٧- تشجيع جميع الأفراد الذين يعملون في المؤسسة التعليمية بالتعاون مع فريق الذكاء التنافسي، وذلك بتقديم المعلومات والمقترحات والأفكار التي قد تسهم في تطويرها وتزيد من قدرتها التنافسية، وتسهم في إيجاد ميزة تنافسية جديدة لها.

٨- نشر ثقافة تنظيمية تشجع على استخدام وتبادل المعلومات الدقيقة، من خلال عقد ندوات ولقاءات متعددة مع أعضاء هيئة التدريس في المؤسسات التعليمية؛ للتعريف بأهمية نظم المعلومات الإدارية، وأدوارها الجديدة على ضوء الذكاء التنافسي، وتشجيعهم على الإبداء بأي أفكار ومقترحات إيجابية، قد تفيد في الرفع من مكانة المؤسسة التعليمية، وإرسالها إلى فريق الذكاء التنافسي؛ لدراستها وتحليل بياناتها ومعالجتها، تمهيدا لعرضها بشكل علمي دقيق على صناع القرار لاتخاذ ما يلزم.

٩- الاستفادة من التطور التكنولوجي، واستخدام التقنيات الحديثة في معالجة البيانات، والوصول إلى المعلومات المطلوبة بدقة في أقصر وقت ممكن، من خلال تحديث التطبيقات والبرامج الإلكترونية باستمرار ؛ لتواكب مثيلاتها المتطورة في المؤسسات التعليمية الإقليمية والعالمية.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

١٠- توفير إطارٍقانونيٍ يسمح بإتاحة المعلومات المهمة المتعلقة بتطوير المؤسسات التعليمية، وسهولة الوصول إليها بشكل قانونيٍ سليمٍ، بهدف تعزيز القدرة التنافسية لها.

١١- تطوير شبكة الاتصالات والإنترنت، لتصبح شبكة شاملة ومتكاملة، يستطيع جميع الأفراد داخل المؤسسة التعليمية وعلى مختلف المستويات الإدارية الاستفادة منها، واستخدامها في الرفع من مستوى الجودة في إنجاز العمل، بل وإتاحة المجال لهؤلاء الأفراد في إضافة المعلومات الجديدة لهذه الشبكة أيضا.

١٢- تدريب جميع الأفراد في المؤسسة التعليمية على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في تعزيز عمليات الاتصال والتواصل بين المستويات الإدارية المختلفة بسهولة ويسر، مما يوفر الوقت والجهد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة، مع الاهتمام أيضا بتدريب الكوادر الفنية التي تستطيع تشغيل التطبيقات – وبخاصة الجديدة منها– والتعامل معها بمهارة عالية وإتقان.

ويتضح مما سبق، أهمية استخدام الذكاء التنافسي كأحد المداخل الإدارية الحديثة، في تطوير مؤسسات التعليم الجامعي على أسس علمية ومعلوماتية سليمة ودقيقة، لإيجاد ميزة تنافسية، تجعلها في مصاف المؤسسات التعليمية المتقدمة، كما من الممكن اقتراح بعض الموضوعات التي قد تفتح المجال أمام المزيد من الأبحاث والدراسات العربية في المستقبل – بقدر الإمكان–، ومنها ما يلي:

١- بنية تنظيمية مقترحة للذكاء التنافسيفي الجامعات المصرية (دراسة مستقبلية).

٢- تطوير مراكز نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية على ضوء الذكاء التنافسي.

مراجع الدراسة

أولا: المراجع العربية

١- أحمد صالح الهزايمة (٢٠٠٩م): "دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية – دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة إربد"، من (مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية)، مجلد (٢٥)، العدد الأول.

٢- البنك الدولي(٢٠١٠م): " التعليم العالي في مصر"، من سلسلة (مراجعات لسياسات التعليم الوطنية)، البنك الدولي بالتعاون مع منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

٣- السعيد السعيد بدير (يونيو ٢٠١٥م): " تطوير إدارة التعليم الجامعيالمصري في ضوء مدخل إدارة المعرفة – دراسة تحليلية"، من مجلة (الإدارة التربوية)، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة الثانية، العدد الخامس.

٤- أميرة رمضان عبد الهادي (ديسمبر ٢٠١٥م): " إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية"، من مجلة (الإدارة التربوية)، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة الثانية، العدد السابع.

٥- بشرى عبد العزيز العبيدي (٢٠٠٧): "الواقع الفعلي لتطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية – دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في شركة الهلال الصناعية"، من مجلة (التقني)، المجلد (٢١)، العدد (٦)، هيئة التعليم التقني، العراق.

٦- رشدي عبد اللطيف وماهر أحمد محمود غنيم (يونيو ٢٠٠٧م): " مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة"، من مجلة (جامعة الأقصى)، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني.

٧- سعاد حرب قاسم (٢٠١١م): " أثر الذكاء الإستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات، دراسة تطبيقية على المدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٨- سلوى محمد الشرفا (٢٠٠٨م): "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٩- علي السيد محمد الشخيبي (٢٠٠٢م): " علم اجتماع التربية المعاصر"، من سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس، الكتاب الثالث والعشرون، القاهرة، دار الفكر العربي.

١٠- غانم أرزوقي العزاوي (٢٠١٣م): "استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشرى، دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة الصحة"،من (مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية)، السنة التاسعة، العدد الثامن والعشرون، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.

١١- فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية(٢٠٠٧م): "معجم المصطلحات الإدارية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

١٢- فواز حموي، ومحمد العبد الله (أبريل ٢٠١٢م): " الذكاء التنافسي للمؤسسات المصرفية في بيئة التجارة الإلكترونية"، بحث مقدم للمؤتمر العلميالسنويالحادي عشر بعنوان (ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

١٣- فيصل غازي عبد العزيز المطيري (٢٠١٢م): "أثر التوجه الإبداعي على تحقيق ميزة تنافسية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

١٤- محمد فوزي علي العتوم (٢٠٠٩م): "رسالة المنظمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع صناعة الأدوية الأردني"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

١٥-محمود حسين الوادي، وعلي فلاح الزعبي (٢٠١١م): "مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية، دراسة تحليلية"، من (المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي)، العدد الثامن.

١٦-محمود عبد المجيد عساف (أبريل ٢٠١٥م): "واقع إدارة الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة وإستراتيجية مقترحة لتمكينه"، من (مجلة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية)، العدد التاسع، المجلد الثالث.

١٧-مطاي عبد القادر (يونيو ٢٠١٣م): "متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية"، من (مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية)، العدد العاشر.

١٨-نبال يونس (٢٠١٢م): "خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه – دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية"، من مجلة (الإدارة والاقتصاد)، السنة الرابعة والثلاثون، العدد التسعون.

The online ISSN \ 2735- 3192
ISSN\2682-3489

١٩-نضال عبد الهادي عمران (٢٠١٥م): "أثر الذكاء الإستراتيجي على الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية في شركة أسياسيل للاتصالات"، من مجلة (جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية)، جامعة بابل، العدد الثالث، المجلد (٢٣).

٢٠- هناء شحته السيد (سبتمبر ٢٠١٤م): "متطلبات تحقيق التميز التنظيمي بالجامعات المصرية – دراسة تحليلية"، من مجلة (الإدارة التربوية)، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، المجلد الأول، العدد الثاني.

٢١- وزارة التعليم العالي (يونيو ٢٠١٠م): "دليل استخدام نظم المعلومات الإدارية MIS"، المجلس الأعلى للجامعات بالتعاون مع مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي (ICTP)، جمهورية مصر العربية.

٢٢- يوسف رزق عبد الله السوسي (٢٠١٥م): "درجة ممارسة الكليات التقنية في محافظات غزة لإدارة التميز وعلاقتها بالميزة التنافسية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثانيا: المراجع الأجنبية

1- Al-Mamary, Yaser Hasan – Shamsuddin, Alina and Aziati, Nor (August 2014): "The Role of Different Types of Information Systems in Business Organizations", In (International Journal of Research), Vol. (1), No. (7).

2- Aydin, Oya Tamtekin (2013): "Location as a Competitive Advantage to Attract Students: An Empirical Study from a Turkish Foundation University", In (International Review of Management and Marketing), Vol.(3), No.(4).

3- Bisson, Christophe (2014): " Exploring Competitive Intelligence Practices ofFrench Local Public Agricultural

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489

Organisations", In (Journal ofIntelligence Studies in Business), Vol.(4), No.(2).

4- Dollatabady, Hussein Rezaie- Ghandehari, Farzaneh and Amiri, Farham (September 2011): "Analyzing the Impact ofCompetitive Intelligence onInnovationatScience and Technology Town", In (Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business), Vol.(3), No.(5).

5- Gaspareniene, ligita- Remeikiene, Rita and Gaidelys, Vaidas (December 2013): " The Opportunities ofthe Use ofCompetitive Intelligence in Business", In (Journal of small Business and Entrepreneurship Development), Vol.(1) , No.(2).

6- Kurniaty and Others (July 2015): "Analysis of Competitive Advantage ThroughPrivate High Education Service Quality and Differentiation", In (International Journal of Research In Social Sciences), Vol. (5), No. (5).

7- Mc Gonagle, J.J. and Vella, C.M. (2012): " ProactiveIntelligence", Springer-Verlag, London.

8- Mugo,Hildah Wambui- Wanjau, Kenneth and Ayodo, Eunice M.A (April 2012): "An Investigationinto Competitive Intelligence Practices and their Effect on Profitability of Firms in the Banking Industry: A Case ofEquity Bank", In (International Journal of Business and Public Management), Vol.(2).

The online ISSN \ 2735- 3192
ISSN\2682-3489

9- Nasri, Wadie (Feb.2012) : " Conceptual Model ofStrategic Benefits of Competitive Intelligence Process", In (International Journal of Business and Commerce), Vol.(1), No. (6).

10- Nasri, Wadie and Zarai, Mohamed (2013): " Key Success Factors for DevelopingCompetitive Intelligence in Organisation", In (American Journal of Businessand Management), Vol.(2), No.(3).

11- Rouach, DanielandSanti, Patrice(2001): " Competitive Intelligence Adds Value: Five Intelligence Attitudes", In (European Management Journal), Vol.(19), No.(5).

12- World Economic Forum (2016): "The Global Competitiveness Report 2016-2017", Geneva.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

١- مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي(ICTP)، من الموقع الإلكتروني التالي:

(http://www.ictp.org.eg/index.php/ar/2012-11-03-22-45-45/2012-11-14-10-56-50) (Date: 14/3/2017).

2- The Glossary of Education Reform : " Differentiation", 2013, At the Website:

(http://edglossary.org/differentiation) (Date: 31/1/2017).

The online ISSN \ 2735- 3192 ISSN\2682-3489