دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

دراسة تطبيقية

إعـــــداد

أ/ محمد مسلم الدماك

طالب بكلية التجارة – جامعة مدينة السادات

إشـــــراف

الأستاذ الدكتور/ وجيه عبد الستار نافع

أستاذ إدارة الموارد البشرية – قسم إدارة الاعمال

كلية التجارة – جامعة مدينة السادات

ملخص البحث:

هدف هذا البحث إلي: تحديد طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية الكويتية . وتوصل البحث إلي النتائج التالية: توجد اختلافات ذات دلالة معنوية حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات للعاملين بالمنظمات الحكومية الكويتية وفقاً للعوامل الديمغرافية. توجد فروق معنوية في إدارك مدي توفر أبعاد الميزة التنافسية المستدامة بالمنظمات الحكومية الكويتية. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية المستدامة. وأوصي البحث بـــ تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية وكفاءة أداء العمل. ضرورة الاهتمام بتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالشكل الذي يساهم في مواكبه التطورات المستمرة للتغيرات التكنولوجية من خلال الاهتمام بالنظم الداخلية للاتصالات وتطويرها بالشكل الذي يساهم في تحقيق الاستجابة السريعة للطلبات وتقديم الخدمات . ضرورة الاهتمام توفير الإمكانيات والتقنيات الحديثة والوسائل المتطورة والبرامج التدريبية المتقدمة اللازمة لتطوير خبرات وقدرات ومهارات العاملين، بالإضافة إلي ضرورة العمل علي أن تتناسب الأهداف الاستراتيجية للموارد البشرية مع تطلبات واحتياجات وأهداف العاملين

Abstract:

The aim of this research is to: Determine the nature of the relationship between information technology and sustainable competitive advantage in Kuwaiti government organizations. The research reached the following results: There are significant differences about the level of information technology use for employees of Kuwaiti government organizations according to demographic factors. There are

significant differences in the perception of the availability of dimensions of sustainable competitive advantage in Kuwaiti governmental organizations. There is a significant relationship between information technology and sustainable competitive advantage in sustainable government organizations. The research recommended intensifying the training courses for workers in line with modern technological developments, which increases the worker's confidence in himself that he is at the level of the new challenges, which is reflected positively on raising the morale and the efficiency of work performance. The need to pay attention to the development of information and communication technology systems in a way that contributes to keeping pace with the continuous developments of technological changes by paying attention to the internal systems of communications and developing them in a way that contributes to achieving rapid response to requests and providing services. The necessity of paying attention to the provision of capabilities, modern technologies, advanced means, and advanced training programs necessary to develop the expertise, capabilities and skills of workers, in addition to the necessity of working to ensure that the strategic objectives of human resources are commensurate with the requirements, needs and goals of employees.

الإطار العام للبحث:

أولاً: مقدمة البحث

الوصول إن للتطورات العلمية والتكنولوجية التي حدثت في بيئات العمل دوراً كبيرا في جودة الخدمة المقدمة لدى العاملين في منظمات الأعمال الخاصة والعامة، وانسجاما مع هذه التطورات والتحولات الجذرية العميقة والشاملة في كافة المجالات، وبالإضافة إلى دور التكنولوجيا الديثة فقد ظهر ما يسمى بمفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث أصبح إحدى الركائز الأساسية، لتحسين وتطوير ونجاح العمل الإداري، واختصار الإجراءات وسرعة إنجاز المعاملات وتوفير الوقت وتسهيل تنفيذ الأعمال والاتصال وتقليل التكاليف، والحد من الهدر والضياع في المال العام والرقابة عليه(الملاحيم، ٢٠١١).

ولقد اصبحت التنافسية حاجة ملحة للدول التي ترغب في تحقيق استدامتها وزيادة مستوي معيشة أفرادها ومشاركتهم التقدم، فلم تعد التنافسية أمرًا مقتصرًا علي المنشآت لكي تبقي أو تنمو، ولذلك تسعي جميع المؤسسات الإنتاجية والخدمية لتطوير أدائها في تقديم المنتج أو الخدمة لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة تمكنها من محاولة تحقيق أكبر عائد ممكن عن منافسيها، لذلك يجب علي الشركات أن تسعي لتحقيق ميزة تنافسية في مخرجاتها كمحاولة لتحقيق طفرة استراتيجية للمجتمع، ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق تقديم منتجات علي مستوي دقيق جدًا (عبد العزيز ، ٢٠١٦)

ثانياً: الدراسات السابقة

واهتمت دراسة (العامري، ٢٠١٠) بعنوان " انعكاسات التكنولوجيا على العنصر البشري في المنظمات العربية" استعرض الباحث من خلالها أهم المتغيرات التي أحدثتها التطورات التكنولوجية في

السنوات العشرين الأخيرة، وتحديد الآثار الحالية والمستقبلية لهذه المتغيرات، وطرح مجموعة من التساؤلات تمثل محاور موضوعية للتأمل والتحليل لدى المديرين العرب.

وتناولت دراسة (Alx et al, 2010) التي أجريت في سلوفينيا، أثر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا، كيفية الاتصال والتعلم والعمل تغيير الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الآتية:

- أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT، مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد Teleworking)، والمشاريع المواجهة.
- استخدام ICT لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.
- تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجهها نحو العولمة.
- تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض.
- تغيير هيكلية المنظمات نتيجة التوجه نحو تخفيض حجم القوى العاملة والتسطح الهيكلي.
- استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين.
- تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل.
- تغيير طرق السيطرة والرقابة على الموظفين.
- تغيير طرق إدارة المعلومات واستغلال المعرفة.

وأوصلت الدراسة بما يأتي:

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوعات خاصة أن الدراسة لم تشمل كل جوانب التغيير الناشئة نتيجة تطور ICT.
- عدم إهمال التغيير الناتج بسبب ICT واستغلاله بشكل واسع لزيادة كفاءة المنظمة باعتباره توجه جديد في المنظمات وبيئة العمل.
- استغلال التغيير الناتج من ثورة ICT لتحقيق ميزة تنافسية وخلق فرص عمل جديدة ضمن بيئة سريعة التغيير.

وتناولت دراسة (المعصوم، ٢٠١١) قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية e-HRM في كفاءة أداء الموارد البشرية، من خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا.

وتوصلت الدراسة إلى أن التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية e-HRM مرتبطة بكفاءة أداء الموارد البشرية.

ومن خلال تحليل الانحدار توصل الباحث إلى أن جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي التعامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة إستراتيجية الموارد البشرية.

هذا بالإضافة إلى بائعي الكتب والمكتبات وناشري المجلات المتخصصة منها والعامة والجرائد والتقارير، إن تكنولوجيا المعلومات ونظراً لسرعتها وجودتها في نقل المعلومات والمحافظة عليها ساعدت على كفاءة وفعالية هذا القسم من الصناعية.

كما اهتمت دراسة (العتيبي، ٢٠١٠)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية على ٧٢ موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة نهاية إلى: استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال والتعلم الإلكتروني.

كذلك اهتمت دراسة (جاب الله، ٢٠١٢)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني) تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وإدراك الايجابيات والسلبيات الخاصة بذلك، والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات، بينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثمارها.

كما استهدفت دراسة (Altun, 2015) الكشف عن مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التدريسية، وتكونت عينة الدراسة من ٩٩ طالب، وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في التدريس يؤدي إلى سهولة التعلم، وإتاحة فرص أفضل لتحسين مهارات الطلاب وتحفيزهم على تعلم مهارات جديدة، كما أشارت النتائج إلى أن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية جاء بدرجة متوسطة.

كما اهتمت دراسة (الشمري، ٢٠١٦)، بالتعرف على درجة استخدام معلمي المرحلة الابتدائية في منطقة حائل لأدوات تكنولوجيا المعلومات ومعيقات استخدامها، وتوصلت الدراسة إلى تعدد معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات منها معيقات تتعلق بالبنية التحتية ومعيقات تقنية، ومعيقات أمنية، كما أشارت النتائج إلى أن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية جاء بدرجة متوسطة.

وتناولت دراسة (عبيدات، ٢٠١٧) دور محطات المعرفة في سد محو الأمية المعلوماتية الرقمية في الأردن ومدى إدراك المستخدمين من الوصول إلى المعلومات في أشكالها الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن المستخدمين يدركون تأثير الإنترنت في الحصول على المعلومات في الأردن والدول العربية الأخرى.

تهدف دراسة (سلامة، ٢٠٢٠) التعرف إلى أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة في الإدارة العامة لمؤسسة الإقراض الزرايع في عمان، تبين أن مؤسسة الإقراض الزراعي استفادت إلى حد ما تكنولوجيا، إلا أن المؤسسة لا تتخذ التفكير والعمل الإستباقي منهجا للمؤسسة لبلوغ الريادة، كما تبين ضعفها في السعي لدراسة وتحليل المتغيرات البيية المؤثرة ومعالجتها باستمرار، والتنبؤ برغبات المستفيدين المستقبلية، وضعف الجهود المبذولة من قبل المؤسسة لخلق الفرص الجديدة. ونشر الوعي الإبداعي بين الموظفين والأقسام والوحدات وعدم اعتمادها على مبدأ التحفيز والمكافأة لدعم الأفكار المبتكرة، وتشجع الإبداع من خلال وسائل متعددة. كما أن إدارة المؤسسة لا ترغب بشكل كبيرة في منح الاستقلالية اليت توسع قاعدة الابتكار وتبين المؤسسة لا تعطي المؤسسة فري قالعمل حرية الكافية لإنجاز أعمالها بالطريقة التي يراها مناسبة. ولا تمنح الصلاحيات الكافية للأقسام والموظفين لتشجيع الإبداع والابتكار.

هدفت دراسة (موسى، ٢٠٢١) إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد بيانات، الشبكات المكونات المادية ، ألاتصالات) والجودة التعليم المحاسبي بجامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائ منها وجود علاقة إيجابية جزئية بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الفنية، وجود علاقة إيجابية جزئية بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة المهارات المهنية، استخام تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل جزئي على جودة القيم الأخلاقية.

يهدف بحث (بوقبرين، ٢٠٢١) إلى توضيح أن التطور الاقتصادي في تكنولوجيا المعلومات الذي ساعد العالم في العقد الأخير من القرن العشرين، وما تبعها من تطور في العقدين الأولين من القرن الواحد والشعرين، قد أنتج بالضرورة تطورا مباشرا وغير مباشر على الموارد البشرية في كافة المنظمات والشركات، وعلى كافة المستويات الإدارية والوحدات الإنتاجية والمالية والتسويقية وكان لزاما على الباحثين والإدارات العليا في كافة المنظمات ويهدف أيضا إلى تحد مدى تأثير هذا التقدم والتطور التكنولوجي على هيلك الموارد البشرية داخل المنظمات والشركات، توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات نمطا جديدا لمتطلبات العملية التكوينية ألا وهو النمط القائم عكلى المعرفة فالكفاءات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التكويني على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر

لدى الأفراد. خاصة وأن أغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إسنادها بصفة تكاد تكون كلية للآلة. كما أوجدت تكنولوجيا المعلومات أساليب جديدة للقيام بالعملية التكوينية.

وهدفت دراسة (حسن، ٢٠٢١) معرفة مدى توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وورها في إعادة هندسة العمليات الإارية في البنوك السودانية، توصلت الدراسة النتائج توفر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أنظمة دعم القرار الأنظمة الخبيرة قواعد البيانات شبكات الاتصال عن بعد في العمليات المصرفية، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تدخل تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

جاء بحث (تلخوخ، ٢٠٢١) من أجل الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي بمحاوره الثلاثة (الأفراد، جماعات العمل والتنظيمي) في مؤسسة NCA Rouiba تم التوصل إلى توفر كل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة في المؤسسة فضلاً عن وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين هذين المتغيرين في هذه المؤسسة عند مستوى دلالة ٠,٠١ وكذلك الأمر بالنسبة لارتباط تكنولوجيا المعلومات مع محاور التطوير التنظيمي (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم)ن حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات في التطوير التنظيمي في مؤسسة بنسبة ١٤,٣٦٪.

تهدف دراسة (خير الدين، ٢٠٢١) التعرف على تصورات الأطباء بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون بسكرة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الصحية المقدمة، وقد توصلت الدرسة المجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ووجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحة من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات.

وقد تناولت دراسة (الأيوبي، ٢٠٢٠) أثر تطبيق أ[عاد استراتيجية المحيط الأزرق في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلي أن واقع تطبيق استراتيجية المحيط الأزرق في كلية فلسطين التقنية جاء بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (٧١,٥٧٪)، وكذلك فإن مستوي الميزة التنافسية جاء بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (٧١,٩٧٪)، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد استراتيجية المحيط الأزرق (الاستبعاد، التقليص ، الزيادة، الابتكار) وتحقيق الميزة التنافسية (الكلفة ، الجودة، سرعة الاستجابة، الابداع)، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد استراتيجية المحيط الأزرق (الزيادة والابتكار) وتحقيق الميزة التنافسية في كلية فلسطين التقنية، وأوصت الدراسة ضرورة تعزيز دور استراتيجية المحيط الأزرق بأبعادها وساتمرارية العمل بها نحو أفضل

ودراسة (عبد العزيز، ٢٠١٩) هدفت إلي دراسة دور التماثل التنظيمي في دعم الميزة التنافسية المستدامة في الشركة المصرية للاتصالات بمحافظة المنوفية، وتوصلت هذه الدراسة إلي عدم وجود اختلاف بين العاملين بالشركة المصرية للاتصالات وذلك من حيث مجالات التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي ، والتشابه، والعضوية) من ناحية ، ومجالات الميزة التنافسية السمتدامة (السمعة الاستراتيجية والمرونة الاستراتيجية والتميز بالجودة) من ناحية أخري، كما توصلت إلي أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التماثل التنظيمي (الزلاء التنظيمي التشابه، العضوية وبين الميزة التنافسية المستدامة (السمعة الاستراتيجية، المرونة الاستراتيجية، التميز بالجودة)

استهدفت دراسة (Haseeb et ak., 2019) دراسة أدوار التحديات الاجتماعية والتكنولوجية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وأداء الأعمال المستدام، كشفت نتائج الدراسة أن التحديات الاجتماعية والتكنولوجية لعبت دورًا رئيسي في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة وأداء الأعمال المستدام، علاوة علي ذلك كان التوافق الاستراتيجي عاملا رئيسيا في عكس الأدوار الايجابية لعوامل الاجتماعية والتكنولوجية في الميزة التنافسية المستدامة ، وتعتبر نتائج هذه الدراسة مفيدة للممارسين وستسمح لاستراتيجايتهم بأن تعكس المزايا التنافسية المستدامة وأداء الأعمال المستدام.

بينما دراسة (Ne et al., 2019) هدفت الدراسة إلي بحث العلاقات بين التوجه السوقي لأعمال الاقتصاد التشاركي والابتكار التسويقي والميزة التنافسية المستدامة والأداء، وتوصلت إلي بعض النتائج والتي منها أن أثر هناك كبير للتنسيق الوظيفي لتوجه السوق الثقافي مع توجيه المتسهلك علي ابتكار المنتجات، لكن

تأثير التوجه التنافسي علي ابتكار المنتجات لم يكن كبيرا، ولكن تأثير تبادل معلومات السوق علي ابتكار المنتجات لم يكن كبيرا، علي الرغم من أن تبادل معلومات السوق والاستجابة لمعلومات السوق كان لهما تأير كبير علي ابتكار الاصتالات فإن تأثير توليد معلومات السوق علي الابتكار لم يكن كبيرًا.

تناولت دراسة (Kim et al., 2011) والتي تستهدفت دراسة علاقة الميزة التنافسية المستدامة والعلامة التجارية واستراتيجية التسويق علي نية العاملين بالاستمرار في العمل، والتي توصلت إلي أن للميزة التنافسية المستدامة والعلامة التجارية واستراتيجية التسويق تأثير ايجابي علي نية العاملين في الاستمرار في العمل وقد أوضحت الدراسة أن الميزة التنافسية المستدامة تؤدي إلي وجود الترابط والالتزام والألفة بين العاملينز

هدفت دراسة (Mahdi & Almsafir, 2014) بحث دور قدرات القيادة الإستراتيجية في بناء الميزة التنافسية المستدامة في البيئة الأكاديمية ، والتي طبقت علي الجامعات الخاصة بماليزيا وكان من بين نتائجها أن هناك تأثير إيجابي كبير لقدرات القيادة الاستراتيجية علي الميزة التنافسية المستدامة.

اتسهدت دراسة (Ngah et al., 2016) استكشاف تأثير رأس المال الفكري علي الميزة التنافسية المستدامة والتي طبقت علي الشركات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، وتوصلت الدراسة إلي أن لرأس المال الفمري وإدارة المعرفة تأثيرا قويا علي الميزة التنافسية المستدامة.

استهدفت دراسة (Kuncoro & Suriani, 2018) استكشاف العلاقة بين إبتكار المنتج والقيادة في السوق والميزة التنافسية المستدامة والتي طبقت علي تجار لحوم الأرانب في نجابلاك مجيلانج وقد توصلت الدراسة إلي أنه يوجد تأثير إيجابي بين ابتكار المنتج والقيادة في السوق علي الميزة التنافسية المستدامة.

وضحت دراسة (Guimaraes et al., 2018) بحثت تأثير الدوافع الاستراتيجية (التوجه الريادي، والتوجه التسويقي ، وتوجه إدارة المعرفة) علي الإنتاج النظيف والميزة التنافسية المستدامة ، والتي طبقت علي ١٧٧٤ شركة صغيرة ومتوسطة في جنوب البرازيل في قطاعات الصناعة التحويلية والتجارة والخدمات وكان من بين نتائجها أن الدوافع الاستراتيجية (التوجه الريادي، والتوجه التوسيقي ، وتوجه إدارة المعرفة) تأثير إيجابي كبير علي الميزة التنافسية المستدامة.

ثالثاً: مشكلة وتساؤلات البحث

من الخطأ الاعتقاد بأن العمل الإلكتروني يقتصر على الاستخدام المجرد لتقنيات الاتصالات والمعلومات مهما كانت هذه التقنيات راقية أو متطورة. فبيئة الأعمال الإلكترونية تتسم بالتكامل والتداخل والتشابك على النطاقين الكلي والجزئي، وهذا يعني أن المنظمة الراغبة في الدخول إلى مضمار الأعمال الإلكترونية وتحقيق نوع من النجاح فيه تحتاج بالضرورة إلى بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تكون مؤهلة وقادرة على تحقيق أعلى مستويات التنسيق ما بين التعاملات المرتبطة بالتجارة وتلك المتعلقة بالأنشطة التشغيلية عبر عمليات أعمالها، وكذلك ربط أو تشبيك المنظمة مع المنظمات الأخرى في الصناعة. (عبيدات، ٢٠١٧).

وبالتالي يمكن صياغة المشكلة من خلال التساؤل الرئيس التالي:

١- ما واقع مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات من جانب المنظمات الحكومية الكويتية؟
٢- ما واقع تطبيق أبعاد الميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية الكويتية ؟
٣- ما طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية الكويتية ؟

رابعاً: أهداف البحث

يسعى الباحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. الكشف عن واقع مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات من جانب المنظمات الحكومية الكويتية.
٢. الكشف عن أواقع تطبيق أبعاد الميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية الكويتية.

٣. تحديد طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية الكويتية .

خامساً: فروض البحث

١. توجد اختلافات ذات دلالة معنوية حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات للعاملين بالمنظمات الحكومية الكويتية وفقاً للعوامل الديمغرافية.
٢. توجد فروق معنوية في إدارك مدي توفر أبعاد الميزة التنافسية المستدامة بالمنظمات الحكومية الكويتية.
٣. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية المستدامة

سادساً: حدود البحث

١- **الحدود الموضوعية**: تقتصر الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم التوجه الإستراتيجي لتفعيل الحكومة الإلكترونية بدولة الكويت.
٢- **الحدود البشرية:** تتمثل في العاملين بالشركة الحكومية الكويتية.
٣- **الحدود المكانية:** يتم إجراء الدراسة الميدانية بدولة الكويت.
٤- **الحدود الزمنية:** يتم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة ما بين عامي ٢٠١٩ و٢٠٢٠.

سابعاً: منهجية البحث

تتمثل منهجية الدراسة فيما يلي:

(١) **الدراسة المكتبية**:

استهدفت الدراسة المكتبية جمع البيانات الثانوية لتحقيق أهداف البحث، وتشمل الدراسة المكتبية على بيانات عن مفهوم ومظاهر تكنولوجيا المعلومات، أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات، عناصر تكنولوجيا المعلومات، متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات، تجارب دولية ناجحة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، نموذج خطوات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، مبادرات عربية رائدة في مجال الاستثمار الأمثل للقدرات التمكينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحديات إدارة البنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات وبعض أساليب مواجهتها، متطلبات تفعيل الحكومة الإلكترونية، ولقد اعتمد الباحث في الحصول على البيانات الثانوية على المصادر التالية:

- البحوث والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث وما تم التوصل إليه من نتائج وتوصيات لدراسة إمكانية الاستفادة منها في البحث الحالي.
- التقارير الصادرة عن دولة الكويت.

(٢) **الدراسة الميدانية**:

تستهدف الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة لاختبار فروض البحث وتحقيق أهدافه، وسوف يتم تجميع هذه البيانات بواسطة قائمة استقصاء سيقوم الباحث بإعدادها، حيث ستحتوي القائمة على ثلاثة محاور، يتناول المحور الأول البيانات الديموجرافية للمستقصي منهم، ويتناول المحور الثاني تكنولوجيا المعلومات، ويتناول المحور الثالث التوجه الإستراتيجي لتفعيل الحكومة الإلكترونية.

(٣) **مجتمع وعينة الدراسة**:

مجتمع البحث هو كافة المفردات التي يكون لديهم إجابة ذات صلة بمتغيرات البحث والتي تمثل مجال جمع البيانات من المفردات، كما أننا متأكدين من درايتهم بالبيانات التي يتطلبها إتمام البحث (عيد، ٢٠١٦) ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمنظمات الحكومية الكويتية.

ثامناً: قياس متغيرات البحث

اعتمد الباحث علي في قياس الميزة التنافسية المستدامة (التميز، التكلفة ، التوقيت المناسب، الابتكار، الكفاءة الأساسية) علي دراسة **(Lev, 2017) (Osman & Ngah, 2016) (Lim et al., 2016)** و(العكيدي، ٢٠١٨) وقام الباحث بإعداد قائمة استقصاء بالاعتماد علي الدراسات السابقة، وقد تم قياس هذه

المجموعة من المتغيرات باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس درجات للموافقة / عدم الموافقة، حيث يشير الرقم (٥) إلي الموافقة التامة بينما يشير الرقم (١) إلي عدم الموافقة تماما مع وجود درجة محايدة في المنتصف، مع التأكيد علي أنه سيتم قياس الميزة التنافسية المستدامة مرة بالتفصيل لرسم صورة عن الميزة التنافسية المستدامة، وعمل مقارنات مناسبة، كما سيتم قياسها بشكل عام **overall** عن طريق متوسط المتوسطات حتي يتم استخدامها في التحليل كمتغير تابع واحد.

الاطار النظري للبحث

١- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

لقد تم تعريف تكنولوجيا المعلومات من قبل العديد من الباحثين، حيث كان التعريف الأكثر أهمية لتكنولوجيا المعلومات على أنها مزيج من المعلومات والمعدات والتقنيات والعمليات اللازمة لتحويل البيانات إلى مخرجات، بمعنى آخر هي مجموعة من مكونات تقنية وبيانات أساسية، والبرمجيات والأجهزة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتعطي معلومات، ورسومات وتقارير، وخرائط ذهنية. (Hosseini et al.,2018,p97) **لقد عرفها (كايد حمد ، ٢٠٢١) بأنها:**

- مجموعة من الأساليب والبرمجيات والإلكترونيات والإجراءات المصممة لتوليد و تحليل وعرض المعلومات المستخدمة في صنع القرارات
- هيكل متداخل من الأفراد والأجهزة والإجراءات المصممة لتدفق المعلومات المجمعة من المصادر الداخلية والخارجية للمنظمة كي تستخدم كأساس لإتخاذ القرارات
- نظام مفتوح تتفاعل فيه مجموعة من الأشخاص والإجراءات والآلات والأدوات لضمان تدفق مستمر من المعلومات المفيدة التي يتم الحصول عليها من المصادر الداخلية أو الخارجية وذلك لاستخدامها في اتخاذ القرارات.
- النظام المستمر في جمع البيانات وتقديم المعلومات اللازمة في الوقت المناسب و الشكل والدقة المناسبين لمتخذ القرار
- مجموعة من الإجراءات والأساليب مصممة لجمع وتحليل البيانات بهدف الحصول علي المعلومات وتخزين المعلومات علي أساس منتظم واستخدامها لتحقيق الأهداف.

ويعرف الباحث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها مجموعة من الأفراد والمعدات والإجراءات والأساليب التي تعمل معًا لجمع وتسجيل وتبويب وحفظ وتحليل البيانات ومعالجتها عبر عمليات التشغيل للحصول علي معلومات دقيقة و منتظمة في الوقت المناسب.

من جهة أخرى عرفت رقية منصوري (٢٠١٥)، تكنولوجيا المعلومات أنها عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة مع بعضها البعض بواسطة أجهزة معينة، بحيث تتحول هذه البيانات إلى حقائق ومفاهيم واستنتاجات أو مخرجات تعطي خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة، من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين، **كما هو موضح في الشكل التالي:**

شكل عملية تحويل البيانات إلى معرفة

المصدر: (رقية منصوري، ٢٠١٥)

وقد ذكرت سوزان القواسمي (٢٠١٥)، بعض التعريفات لتكنولوجيا المعلومات لبعض الباحثين على أنها "المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة على الحاسوب"، و "أنها مجموعة الوسائل القدرات التي يتم تنسيقها عادة بواسطة منظمة مركزية للمعلومات".

وهناك مفاهيم أخرى وردت في العديد من المصادر لكننا نلاحظ وجود بعض الاختلافات البسيطة بين هذه المفاهيم، إلا أنها تجمع على أن تكنولوجيا المعلومات، عبارة عن أساليب لمعالجة المعلومات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وأيضاً هي قواعد البيانات المحفوظة في أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في منظمات الأعمال.

ومن خلال ما سبق تم تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها عبارة عن أجهزة متعددة الاستخدامات تعمل على معالجة البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاعها عند الطلب، ثم تداولها عبر وسائل الاتصال بكافة أشكالها وأنواعها، سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو مرئية، ومشاركة تلك المعلومات مع الآخرين من خلال الشبكات الثنائية أو الجماعية المغلقة والمفتوحة.

تحدثا Sadeghimanesh and Samadi (2014) عن أهمية تكنولوجيا المعلومات للمنظمات حيث شبهها بالدم الذي يدور في جميع أجزاء المنظمة ويعطي لها الحياة، والتي يمكن أن تغذي عملية صنع القرار في البنية والابتكار، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات تمتلك أهمية كبيرة لمعظم المنظمات حيث تربط المنظمة بالآخرين كالموردين للمواد الخام والزبائن.. إلخ، بالإضافة أنها تحسن طبيعة العديد من أداء المهام في المنظمة وبالتالي تحسين الأعمال، وبذلك تصبح أكثر مرونة وقوة.

بالإضافة إلى ذلك، تعتبر تكنولوجيا المعلومات مصدراً رئيسياً للمرافق الحيوية والموارد البشرية والمواد الخام والموارد المالية لكافة المنظمات، وتزيد من إنتاجية وربحية المنظمات كونها تؤثر على تحسين القرار الإستراتيجي، في الواقع هذه هي الأداة التي تمكن المنظمات من الاستخدام الأفضل لمواردها، حيث يمكن أن تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في حياة كل منظمة وبقائها (Wang et al., 2008,p69)

من جهة أخرى لدى تكنولوجيا المعلومات أهمية من خلال ما تقدمه للمنظمات من دعم لوجستي يساعد في تحقيق الأهداف المرجوة، واستطاعت أن تدفع بالمنظمات بالنهوض بعملية الأداء والنمو الهائل بوجود فرص عمل جديدة، وتحسين عملية اتخاذ القرار وصنع القرار الذي أصبح يتم من خلال معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في استرجاع المعلومات (القواسمي، ٢٠١٥، ص٥٥).

إن الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات لأداء أفضل للمنظمات هو تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات المعاصرة، وتحسين القدرة في معرفة حاجات ورغبات وطموحات العملاء من خلال آليات مبتكرة وأساليب متطورة تتم من خلال استدامة أداء المنظمات والتطور والرقي في المجتمعات، والمعلومات التي تساهم في الحفاظ على أمن المجتمعات.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات " بأنها ذلك الإطار الذي يحوي علوم الحاسب ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف العمل الإنساني المنظم".

ومن هذا التعريف يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات لها بعدين أساسيين هما لآلات التكنولوجية (متضمنة الشبكات) Hardware والبرمجيات Software اللازمة لتشغيل هذه الآلات.

وأنها تعتمد على مجموعة من الأنشطة والإجراءات هي:

(أ) **إدخال البيانات:** فجميع أنواع البيانات وبعض المعلومات المسترجعة أحياناً يتم إدخاله للحاسب بغرض التخزين من خلال وسائل إدخال مناسبة وفي مقدمتها لوحة المفاتيح Keyboard، والفأرة Mouse، والماسح الضوئي Scanner

(ب) **المعالجة**: أي معالجة هذه البيانات المدخلة وتحويلها من شكلها الأولى، إلى نتائج ومعلومات مفهومه وقابلة للاستخدام. وبالتالي يمثل هذا المعالج الأساس (دماغ) في النظام الحاسب.

(ت) **المخرجات**: من المعلومات المطلوبة، لصناع القرار أو المستخدمين الآخرين. من خلال شاشة الحاسب Monitor or Screen، أو الطابعة Printer، أو وسيلة إخراج مناسبة أخرى.

(ث) **التغذية العكسية:** حيث يتم إعادة استخدام المخرجات أو جزء منها كمدخلات للحاسب بغرض إعادة معالجتها للحصول على نتائج جديدة مختلفة.

٢- أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

يمكن قياس تكنولوجيا المعلومات من خلال متغيرات مختلفة، منها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الخبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، توافق تكنولوجيا المعلومات مع أداء المنظمات بشكل مستمر، وهناك العديد من الدراسات استخدمت متغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) لقياس بعد تكنولوجيا المعلومات منها دراسة (Bi et al., 2017,p44) ودراسة Sadeghimanesh and Samadi (2014) ولذلك تم اختيار هذه المتغيرات لقياس بعد تكنولوجيا المعلومات.

- **متغير البنية التحتية:**

تعتمد قدرة تكنولوجيا المعلومات في الأعمال التجارية على بنيتها التحتية ومدى تمكينها التقني، وقد عرفت بعض الأدبيات البنية التحتية من منظور تقني على أنها عبارة عن تلك الأجهزة والتطبيقات الأساسية المستخدمة في عمليات الاتصال وتيسير الأعمال في المنظمة، في حين يرى آخرون أن للبنية التحتية تعريفات متعددة، وذلك من خلال تسليط الضوء على مكونات تكنولوجيا المعلومات التقنية، والمعرفية كـ (المهارات، والخبرة، والفعالية، والالتزام، والقيمة، والقاعدة، والمعرفة، وما إلى ذلك) (lsal et al. 2016,p36)

وقد عرفتها القواسمي (٢٠١٥) بأنها مجموعة الوسائل والتقنيات والقدرات التي يتم تنسيقها بواسطة تنظيم مركزي للمعلومات وتشمل جميع الأنظمة التي تسهل العمليات لدى المنظمة، وقد أكدت القواسمي في دراسته أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ساعدت المنظمات في تحسين عملية اتخاذ القرار وصنعه الذي يعتمد على معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في استرجاعها، وتبادلها بين المستويات الإدارية كافة وتطوير أداء المنظمات وإيجاد أساليب جديدة.

وفقاً لـ Cohen and Olsen (2012) فإن البنية التحتية هي البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، والتي تساعد الموظفين على التعامل مع مواقف الأعمال المعقدة وتحديثها والعروض المقدمة من قبل المنظمة، فضلاً عن الاستجابة السريعة لطلبات العملاء.

- **مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات**

حددت مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بخمس عناصر وهي وفقاً لـ (اللامي، ٢٠١٣، ص٤٩)هي:

١- **المكونات المادية**: تشكل تقانة أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأجهزة ملحقة به.

٢- **البرمجيات**: هي عبارة عن تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، والبرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة.

٣- **شبكات الاتصال**: هي الوسائل المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، التي تتكون من مجموعة من المحطات في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي للمعلومات.

٤- **قاعدة البيانات**: هي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات، ويمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات المنظمة، معايير الوقت لمختلف عمليات المنظمة، بيانات الكلفة، أو معلومات تخص طلب العميل.

٥- **مهارات الموارد البشرية**: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تقانة المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة.

ويري (كايد حمد، ٢٠٢١) بأن أبعاد تكنولوجيا المعلومات هي:

١. تكنولوجيا التصالات وتشمل التقنيات الحديثة للحصول علي المعلومات من حيث معالجتها تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها وعرضها وتوصيلها لمتخذ القرار.
٢. الأفراد وهم متطلب رئيسي للعمليات والإجراءات في كل عمليات نظم المعلومات ويساعد الأفراد علي متابعة كافة مراحل العمل
٣. إدارة المعلومات باستخدام جميع أدوات ووسائل الاتصالات والتقنيات المتطورة الحديثة في عمليات وتجميع البيانات وتوزيعها وتطبيقها في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
٤. الأجهزة تشتمل علي كل أنواع المكونات والوسائط المادية والمعدات المادية ومنها الحواسيب والوسائط وملحقات الحواسيب المطلوبة لمعالجة البيانات وتخزين واسترجاع المعلومات.
٥. البرمجيات تشتمل البرامج والتطبيقات والنظم والأساليب والبرامج اللازمة لدعم عمليات نظام الحاسوب ومعالجة البيانات وتوجيه المكونات المادية للحواسيب.
٦. البيانات والمعلومات: فالبيانات المواد الأولية لنظم المعلومات وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال
٧. الشبكات: التي تشتمل علي تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدي، ومختلف أنواع الشبكات ، مثل الإنترنت ، والشبكات الداخلية والشبكات الخارجية.
٨. نظم الحاسب الألي وهي جزء من قوة العمل بمستوي المهارة العالية التي تخلق قيمة اقتصادية كبيرة من خلال العمل المنجز.

٣- مفهوم الميزة التنافسية المستدامة:

تعد الميزة التنافسية المستدامة إلا نموذج المتطور للميزة التي تستهدفها منظمة الأعمال في مواقع السوق لأنها تحتوي علي عناصر التي تمكن استمرارية الاحتفاظ لهذه الميزة أطول فترة ممكنة وقد تضمن قانون Webster تعاريف لهذه المصطلحات الثلاثة (الباوي وسعيد، ٢٠١٠، ٢٠١٥)

- وعرف الميزة: بأنها مركز المنفعة المميزة الناتجة عن مسار عمل المنظمة
- وعرف التنافسية: بأنها الخصائص التي تتصف بها المنظمة مقارنة بمنافسيها
- وعرف المستدامة: بأنها التي يمكن الاحتفاظ بها أطولل مدة ممكنه
- وعرف الميزة التنافسية المستدامة في التعريف الجامع الذي قدمه (Kotter) بكل بساطة هي القدرة علي الأداء الجيد بأسلوب واحد أو عدة أساليب والتي لا توفر لدي المنافسين لذلك فإن الإدارة الاستراتيجية تركز علي كيفية الحصول علي ميزة التنافسية والحفاظ عليها مقارنة بالمنظمات المنافسة فعندما تستطيع المنظمات عمل أي شيء لا تيتطيع المنظمات المنافسة عملة أو عندما تستهلك شيء ترغب به المنظمات فإن ذلك يمثل ميزة تنافسية، (البرزنجي، ٢٠١٧)
- وعرفت بأنها قدرة المنظمة عن التميز والتفرد عن المنظمات الأخري من خلال استغلالها الأمثل لقدرتها الداخلية واستثمارها للفرص وقلبها للتهديدات التي تواجهها في البيئة الخارجية إلي فرص من أجل تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة عالية لزبائنها الحاليين والمستقبليين ليس بإمكان المنافسين تقليدها ومنافسيها بالزمن المنظور (الكمري، ٢٠١٨)

ويمكن تعريف الميزة التنافسية علي أنها الجهود والإبتكارات والتطورات التي تمارسها المنظمات من أجل الوصول إلي مركز وموقف مميز تنفرد به عن غيرها من النمظمات وكذلك الحفاظ علي هذا المركز لمدي أطول وبتطور أكثر يواكب التغيرات والتطورات الحاصلة وما تحصل في المستقبل.

وعرف (Kadir et al., ٢٠١٨) الميزة التنافسية المستدامة بأنها قدرة الشركة على تحسين والحفاظ على موقعها التنافسي في السوق والبقاء والتفوق ضد منافسيها علي مدي فترة زمنية طويلة، كما تم تعريفها بواسطة (محمد، ٢٠١٩) علي أنها الميزة التي تنشأ بتوصل المنظمة إلى اكتشاف سبل جديدة أكثر فعالية وإتباع استراتيجيات مبتكرة لإضافة قيما لمنتجاتها لم يتم التوصل إليها من قبل المنافسين، و أيضاً عرفها (Mahdi et 2019 ,.al) على أنها تنفيذ استراتيجية خالقة للقيمة غير مقلدة في الماضي والتي ليس من الممكن تقليدها مستقبلا من قبل المنافسين سواء الحاليين أو المحتملين، وعندما تكون المنظمات الأخرى غير

قادرة على تكرار فوائد هذه الاستراتيجية، وأخيراً دراسة (حمد، ٢٠٢٠) عرفتها بأنها قدرة المنظمة علي صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات المحلية والإقليمية الأخرى العاملة في نفس المجال، من خلال الاستغلال الأمثل للكفاءات والإمكانيات

لقد نال مفهوم الميزة التنافسية المستدامة اهتمامًا واسعًا من قبل الباحثين في مختلف المجالات، ففي ظل البيئة التي تعيش فيها المنظمات لم يعد تحقيق الربحية وكسب حصة سوقية والوصول إلي الريادة والتميز يمثل هدفا رئيسيا، وإنما تعدت أهدافها الرامية إلي كيفية المحافظة وخلق حالة استدامة للمزايا التنافسية التي تتمتع بها المنظمة لتتفوق علي مثيلاتها (قمري، ٢٠١٧)

ويعد موضوه الإستدامة (Sustainable) من المواضيع التي نالت ولا تزال حيزا واسعا من اهتمام الباحثين في مجالات شتي، فلم يعد تحقيق أهداف الربحية وكسب مساحات واسعة من السوق وتحقيق الريادة والتميز أمرًا رئيسيا في ظل البيئة غير المستقرة التي تحيا في ظلها المنظمات المعاصرة، وإنما تعدي طموحها ليصل إلي كيفية المحافظة وخلق حالة الاستدامة لتلك الأهداف التي إن تحققت فهي حصيلة لما تتمتع به تلك المنظمات من مزايا تنافسية تتفوق بها علي مثيلاتها (رؤوف حمدي، ٢٠١٠)

والميزة التنافسية المستدامة هي النموذج المطور للميزة التنافسية التي تستخدمها المنظمة في السوق، لأنها تحتوي علي العناصر التي تضمن استمرارية الاحتفاظ بهذه الميزة لأطول فترة ممكنة (قمري، ٢٠١٧)

وتبين الميزة التنافسية المستدامة إمكانية الحفاظ علي الوضع التنافسي في السوق وتحسينه من قبل المنظمة ، هذا النوع من المزايا يتيح للشركة البقاء علي قد الحياة ضد منافسيها لفترة طويلة من الزمن (Todericiu & Stanit, 2015)

٤- أبعاد الميزة التنافسية المستدامة:

١- **الجودة:** عرفت الجودة بأنها حالة من الرضا التي تحقق في نفوس الزبائن بصورة مستمرة وعبر التطورات التي تحدث لكل العمليات التنظيمية ، وكذلك فإن الجودة لها دور في اتخاذ القرارات التي تتعلق بمعرفة التوقعات ومن ثم تلبيتها من خلال المواصفات اللازمة في المنتجات وذلك عند طرح منتجات ذات جودة عالية فإن ذلك يزيد من قيمتها مما يقود بالمنظمات رفع أسعار منتجاتها، وكذلك تتيح من الكفاءة العالية والتكاليف المنخفضة للوحدة (النعيمي، ٢٠١٨)

٢- **المرونة الاستراتيجية:** هي القدرة المنظمة علي التعرف علي المتغيرات البيئية ومن ثم تخصيص مواردها لاتخاذ الإجراءات المناسبة، لذلك فإن المرونة الاستراتيجية هي بمثابة مبدأ تنظيمي لتنظيم وتنسيق مختلف الموارد والأنشطة البقية. ومن مزايا المرونة التي تساعد المنظمات في تحقيق التنافس علي منافسيها هي، (الابراهيمي، ٢٠١٩)

أ) تستطيع المنظمات الإنتقال من استراتيجية إلي أخري وبسرعة

ب) تمكن المنظمات من الحصول علي ميزة تنافسية مستدامة من خلال تمكين بيئتها وتحديد الفرص والتهديدات الخارجية.

ج) تحقيق الإبتكار من خلال توفير آليات عمل أكثر مرونة في العمليات الإنتاجية

٣- **تكنولوجيا المعلومات:** تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية وكذلك ساعدت علي تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة الهندسة، وكذلك فإن تكنولوجيا المعلومات تصبح سلاحا استراتيجيا فإنها تمكن المنظمات من أن تحقق ميزة تنافسية مستدامة من خلال نوع الاستراتيجية المتبعة من قبل المنظمة التي تعتمد علي تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وتساهم تكنولوجيا المعلومات المنظمة في بناء قاعدة معلومات استراتيجية لامتلاكها القدرة بالتعامل مع المعلومات وهذا ما يكسب المنزمة ميزة تنافسية مستدامة. (الحميري وعبد المهدي، ٢٠١٩)

٤- **المقدرات الجوهرية:** تناول العديد من العلماء والمفكرين مصطلح المقدرات الجوهرية من حيث أهميتها من جوانب مختلفة وقد اختلفوا في إعطاء مفهوم محدد لها لكنهم اتفقوا علي أن المقدرات الجوهرية تنبع من داخل المنظمة. وتعتمد علي مواردها وهي قوة للمنظمة تمكنها من المنافسة والبقاء، فهي قدرة المنظمة علي خلق المعرفة الجيدة بخطي متسارعة تفوق خطوات المنافسين في بيئة ديناميكية لتحقيق

ميزة تنافسية مستدامة، وكذلك عرفت بأنها المعرفة والمهارة التنظيمية التي من دونها لا تكون المنظمة موجودة والتي تجعل من المنظمات منظمات فريدة، لا يمكن تقليدها وكذلك أفضل من المنظمات الأخري. (الكمري، ٢٠١٨)

٥- **الإبداع:** ويقصد بالإبداع هو الأفكار الجديدة والمفيدة التي تكون متصلة بمشاكل معينة وأيضا يمكن القول إن الإبداع هو رؤية الفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة أي أن الإبداع يتطلب القدرة علي الإحساس بوجود مشكلة ومن ثم التفكير في إيجاد الحل بشكل مبدع ومختلف وذلك باستخدامه للمعطيات المتوفرة أو توصيل التائج للأخرين. (الحاكم ، مجذاب، ٢٠١٩)

٦- **الكلفة:** ويرتكز هذا البعد حول تقديم منتج بأقل كلفة ممكنة ودون التأثير علي مستويات الجودة أو معدلات الإنتاج ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاستثمار الأفضل لموارد المنظمة المتاحة الذي يعتبر ركن أساسي لبلوغ ميزة تنافسية مستدامة. (صالح، ٢٠١٧)

٧- **الحصة السوقية:** يقصد بها نسبة مبيعات المنظمة إلي مبيعات الصناعة ويستخدم مقياس الحصة السوقية للتميز بين الرابحين والخاسرين في السوق أي حساب نصيب المنظمة من المبيعات في السوق ومقارنة بالمنافسين. والمنظمة تقوم باقتناص الفرص التي تؤدي إلي زيادة أرباحها ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. (العبادي، العتبي، ٢٠١٤)

٨- **الاستجابة للزبون:** لتحقيق الاستجابة للزبائن يجب علي المنظمة أن تكون قادرة علي أداء أعمالها بشكل أفضل من المنافسين وذلك من خلال تحديد إشباع حاجات ورغبات المتعاملين مع المنظمة، كما أن تحقيق الاستجابة المتفوقة تتم خلال سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم وذلك بتقبلها الوقت بالنسبة للسلعة حتي استلامها والخدمة حتي أدائها. وأيضا بتطوير المنتجات وتحسين جودتها وإن تكون ذات سمات وخصائص تفتقر إليها المنتجات المتواجدة في السوق بالإضافة إلي أن هناك مصادر أخري تابعة لتحقيق الإستجابة المتفوقة ومنها التصميم المتفوق والخدمات المميزة وخدمات ما بعد البيع (زعلان، ٢٠١٧)

ومن خلال الاطلاع على السابقة وجد الباحثان أن (التميز، التكلفة الأقل، التوقيت المناسب، الابتكار، الكفاءات الأساسية هي الأبعاد الأكثر تكرارة في الدراسات السابقة وهي الأكثر ملائمة لطبيعة ومجال الدراسة، وتتفق أيضا مع المقياس الذي قام بتعريبه (عبد الرسول، ٢٠١٩)، حيث بلغ معامل (Cronbachs Alpha) لهذا المقياس (٠,٩٦٤)، وفيما يأتي عرض لهذه الأبعاد، ومؤشرات قياسها بما **يخدم هدف هذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:**

١) **التميز Differentiation** : التميز يعني تقديم العلامة التجارية الفريدة والتكنولوجيا المتميزة وخدمة العملاء والمنتجات لكسب حصة سوقية كبيرة مقارنة بالمنافسين، وهو استراتيجية تنافسية تنطوي على الانفراد بخصائص استثنائية في السلعة أو الخدمة المقدمة للعملاء، وبشكل يتم إدراكه من قبل العميل على أنه شيء فريد أو مميز، ويمكن أن يمثل أحد الحواجز الأساسية للمنافسين (Aluisius., ٢٠١٩)

٢) **التكلفة الاقل The least expensive:** تسعى منظمات الأعمال التي تتنافس من خلال التكلفة الأقل، بل والمنظمات التي تتنافس من خلال المزايا التنافسية الأخرى غير التكلفة، تسعي جميعا إلى هدف رئيسي وهو تحقيق تكلفة منخفضة لمنتجاتها وخدماتها، و التكلفة الأقل هي قدرة المنظمة على تقديم سلعة أو خدمة أقل تكلفة مقارنة مع المنظمات المنافسة مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق عوائد مجزية، ويمكن للمنظمة التمتع بميزة التكلفة الأقل من خلال التوجه بالسوق وتحقيق سعر أقل للمنتج (Francoise. , ٢٠١٦)

٣) **التوقيت المناسب Appropriate timing** : الإدارة التنافسية هي عملية مرتبطة بالوقت ومتلازمة بشكل كامل مع الوقت، وقد أدي انعدام المسافات وسرعة التغيير في البيئة التنافسية إلي جعل العالم كله قريه صغيرة، ومع بداية القرن الحادي والعشرين ازداد التركيز على الوقت كعامل مؤثر، حيث إن إدارة الوقت تسمح للمنظمة بتحقيق التفوق التنافسي (Leitoniene & Sapkauskiene, ٢٠١٦)

٤) **الابتكار (Innovation):** يعتبر الابتكار من أهم أبعاد تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، فهو يشير إلى عملية استحداث منتجات أو عمليات جديدة، وإلى كل تقدم يطرأ على منتجات المنظمة وهياكلها وأساليبها

الإدارية واستراتيجياتها ويرى (مرزوق، ٢٠١٧)، وعرف (Perez et al., ٢٠١٧) الإبداع بأنه تقديم فكرة قائمة وتنفيذها بطرق جديدة، الابتكار والإبداع يشجع على البحث والاكتشاف وتطوير التجارب التقليدية واعتماد أشكال تنظيمية جديدة

٥) **الكفاءة الأساسية (Core Competency):** يعتمد امتلاك المنظمة لميزة تنافسية مستدامة على كفاءتها في إنتاج مخرجات معينة باستعمال أقل المدخلات، حيث تشير الكفاءة إلى حسن استغلال موارد المنظمة المختلفة في تقديم مخرجات تفوق في قيمتها قيمة المدخلات المستعملة في إنتاج تلك المخرجات، ويري (توفيق، ٢٠١٧) أن الكفاءة تعني القدرة على التكيف المستمر مع البيئة والبقاء فيها، من خلال الاستعمال الكفء و المنظم للموارد المتاحة، من خلال تدريب العاملين، وتطوير مهارتهم بهدف زيادة الإنتاجية للفرد وترشيد استعمال المدخلات في إنتاج المخرجات، بما ينعكس على تخفيض التكاليف، ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (عائض، ٢٠١٩)، وقد تم إدخال مصطلح الكفاءات الأساسي Competency من قبل (Hamel &Prahalad, ١٩٩٠)، وتم تعريفها على أنها الأشياء التي يمكن للمنظمة عملها جيداً، وتلبي ثلاث شروط (توفر مزايا للعميل، يصعب علي المنافسين تقليدها، يمكن الاستعانة بها على نطاق واسع في العديد من الخدمات).

٥- استراتيجيات الميزة التنافسية المستدامة:

إن الاستراتيجيات التنافسية ترسم وتصاغ علي أساس تحليل هيكل الصناعة بهدف تحقيق مزايا تنافسية مستدامة إذا تعرف علي أنها: "الاستراتيجية التي تهتم بخلق وإدامة الميزة التنافسية للمنظمة ضمن إطار وقطاع الأعمال الذي تعمل فيه" (قمري، ٢٠١٧)

لقد أوجد **(Porter, 1985)** ثلاث استراتيجيات عامة يمكن أن تستخدمها المنظمة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة وهي: القيادة في التكلفة ، التميز ، التركيز.

١- **استراتيجية قيادة التكلفة:** تعرف استراتيجية قيادة التكلفة علي أنها "قدرة المنظمة علي طرح سلعة أو خدمة في السوق بتكلفة أقل من المنافسين الأخري، علي أن لا يكون ذلك علي حساب الجودة أو مستوي المنفعة التي يبحث عنها العميل"، وبتحقيق المنظمة لتخفيض التكلفة مقارنة مع منافسيها، سيكون بإمكانها تحقيق أرباح أعلي من متوسط الأرباح المحققة داخل قطاع النشاط، وذلك بغض النظر عن حيوية باقي قوي المنافسة الفاعلة فيه. وهنا يكمن الدور الفعال للاستراتيجية باعتبارها أداة تحقق بها المنظمة أهدافها في مواجهة قوي المنافسة (ابو درن، العنزي، ٢٠١٧)

٢- **استراتيجية التميز:** عرف **(Porter, 1985)** استراتيجية التميز علي أنها "البحث عما يميز منتج المنظمة عن منتج المنافسين وتوظف هذه الميزة التنافسية من أجل جعل المنظمة تستفيد منها أطول مدة ممكنة، وبالتالي هذا التميز يعطي قيمة للمنتج ، كما يقوم علي قدرة استراتيجية قوية وصعبة التقليد"، ويشير **(Hoffman, 2000)** إلي أن هذه الايتراتيجية تبني علي فكرة رئيسية وهي التميز بطريقة فريدة تجد التقدير من العملاء، عن طريق الانفراد في تقديم منتج أو خدمة معينة للعملاء علي مستوي بعض الجوانب المهمة لديهم مقابل زيادة السعر، وهذه الجوانب تتجلي في تشكلات مختلفة للمنتج أو الخدمة، سمات خاصة ، أو تصميم مميز، أو سمعة جيدة ، علامة أو خدمات متعددة، إن هذه الاستراتيجية وكما هو الشأن لسابقيها تهدف عن طريق ميزة التميز إلي تكوين وضعية تنافسية نسبية ملائمة في مواجهة قوي المنافسة لقطاع مغعين ولكن بطريقة مختلفة.

٣- **استراتيجية التركيز:** تعرف استراتيجية التركيز علي أنها "تقسيم السوق إلي عدة قطاعات، ثم التركيز علي القطاع الأكثر ربحية" ، وتعرف أيضا علي أنها "التركيز علي قطاع معين من السوق باستخدام أحد الاستراتيجيات ، إما استراتيجية قيادة التكلفة أو استراتيجية التميز أو الاثنين معًا" ، وتتميز هذه الاستراتيجية بأنها تجعل المنظمة قادرة علي خدمة القطاع السوقي بطريقة أفضل ، فكل الموارد وجهود المنظمة موجهة لخدمة هذا القطاع وحده، مما يكسبها الاستجابة للتغيرات التي تحدث في هذا القطاع، إن المبدأ الأساسي لهذه الاستراتيجية هو التخصص في خدمة جانب معين من السوق وليس السوق بأكمله، ومحاولة التفوق علي المنافسين في هذا الجانب الذي يكون فيه أداء المنظمة أكثر فعالية وكفاءة منه في كامل السوق. (أبو درن، العنزي ، ٢٠١٧)

الدراسة الميدانية

قام الباحث في هذا الفصل من الدراسة بعرض تحليلي للبيانات باستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية بهدف الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة والعلاقات فيما بينها بعرض تحليلي لبيانات الدراسة الميدانية باستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية بهدف الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة والعلاقات فيما بينها، وذلك لمساعدة العاملين بالجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات الحكومية الكويتية، في الوصول إلى مستوى متميز للأداء تم تناول النقاط التالية: توصيف خصائص عينة الدراسة، ثم نتائج توصيف متغيرات الدراسة، وأخيرا اختبار مدى صحة فروض الدراسة لأبعاد "دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم التوجه الإستراتيجي لتفعيل الحكومة الإلكترونية بدولة الكويت" **وتم الاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية وذلك كما يلي:**

١- **اختبار الثبات والصدق:** تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Scale, ومعامل الصدق وذلك لتحديد معامل ثبات وصدق أداة الدراسة.

٢- **أدوات التحليل الإحصائي الوصفي:** مثل التكرارات Frequencies، والنسب المئوية Percentages، والأوساط الحسابية Means، والانحراف المعياري Standard Deviation, والأهمية النسبية كأساليب إحصائية وصفية، تساعد في عرض البيانات في صورة أكثر تقدماً.

٣- **معامل الارتباط البسيط Correlation Coefficient**، وذلك لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

٤- **معامل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression, ومعامل التحديد Coefficient of Determination**، وذلك لمعرفة قوة واتجاه تاثير العلاقة بين "دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بدولة الكويت".

➢ مرحلة إدخال ومعالجة البيانات

نظراً لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل فى جمع البيانات الخاصة بالدراسة وذلك نظراً لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، فقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة باستخدام العينة العشوائية البسيطة وتم الاعتماد فى تحديد حجم العينة على المعادلة التالية: (Ranjan, 1996).

- معادلة العينة:

١- حجم العينة = $n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \times s}{di} \right)$ n

٢- القيم المعيارية المقابلة ١,٩٦ = $Z_{\alpha/2}$

٣- قيمة خطا التقدير (٠,٠٥) = d_i

٤- الانحراف المعياري للعينة الاستطلاعية = s

$$n = \left(\frac{1.96 \times s}{} \right)^2 = \sim$$

$$n = \left(\frac{1.96 \times 0.36}{} \right)^2$$

وقد تم توزيع وتجميع قائمة الاستقصاء العاملين بالجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات الحكومية الكويتية التي تدخل في نطاق الدراسة ويعكس الجدول التالي نسبة الاستجابة والقوائم الصحيحة التي تصلح للاختبارات الإحصائية.

بيان	اجمالي
القوائم الموزعة	١٦٠
القوائم الغير مكتملة	١٥
القوائم الصحيحة	١٤٥

نسبة استجابه = ١٤٥ ÷ ١٦٠ = ٩١٪ بالتقريب

نسبة عدم استجابه = ١٥ ÷ ١٦٠ = ٩٪ بالتقريب

- ويتضح من الجدول السابق أن عدد القوائم الصحيحة التي تم إدخالها واختبارها إحصائيا ١٤٥ مفردة، وتعتبر نسبة استجابه مرتفعة.

قام الباحث بمراجعة استمارة الاستبيان للتأكد من اكتمالها وصلاحيتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي حيث تم استبعاد الاستمارات التي لا تتوافر بها الشروط اللازمة، ثم قام بتكويد (ترميز) المتغيرات والبيانات ثم تفريغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)Statistical Package for Social Sciences لتحليل البيانات، وهوالأسلوب المناسب لمثل هذه النوعية من الدراسات.

-هذا وتشير معظم الدراسات إلى تقييم فئات المتوسط المرجح وفقاً لمعايير الموافقة وعدم الموافقة في إطار مقياس ليكرت الخماسي الاتجاه Likert Scale المستخدم بهذا البحث كما يلي:

الفئة	الاتجاه
١,٠٠-١,٧٩	تميل الإجابات إلى (عدم الموافقة بشدة)
١,٨٠-٢,٥٩	تميل الإجابات إلى (عدم الموافقة)
٢,٦٠-٣,٣٩	تميل الإجابات إلى (محايد)
٣,٤٠-٤,١٩	تميل الإجابات إلى (الموافقة)
٤,٢٠-٥,٠٠	تميل الإجابات إلى (أوافق بشدة)

١- تكنولوجيا المعلومات: وتشتمل على ٥ عبارات بحثية:

جدول (١)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية والترتيب)

لمحور (تكنولوجيا المعلومات)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية%	الترتيب
١	تساهم نظم الإتصال الداخلية لدي الجهاز في تحقيق سرعة الاستجابة	4.56	0.61	91.2	١
٢	يتوفر لدي العاملين في الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات	4.37	0.53	87.4	٢
٣	يسعي الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات إلي تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر	3.70	1.29	74	٤
٤	يحتوي الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات علي كافة المعلومات التي يحتاجها المستخدم	3.43	1.20	68.6	٥
٥	تتناسب أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع كافة العمليات التي يتم القيام بها.	3.94	٠.95	78.8	٣
المتوسط العام		٤,٠٠	٠,٥٧	٨٠٪	-

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائيSpss

ويوضح الجدول السابق الأتي:

- المتوسط العام لاجمالي محور تكنولوجيا المعلومات بلغ (٤,٠٠)، بإنحراف معياري قدره (٠,٥٧)، وبأهمية نسبية (٨٠٪)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو محور (تكنولوجيا المعلومات) تميل الى الموافقة والموافقة المرتفعة.
- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (٣,٤٣ الى ٤,٥٦)، وباهمية نسبية من (٦٨,٦٪ الى ٩١,٢٪).
- وتعد العبارات الأكثر ايجابية على الترتيب (**تساهم نظم الإتصال الداخلية لدي الجهاز في تحقيق سرعة الاستجابة)، (يتوفر لدي العاملين في الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات)**، باهمية نسبية (٩١,٢٪)، (٨٧,٤٪).

أما العبارة الأقل ايجابية (يحتوي الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات علي كافة المعلومات التي يحتاجها المستخدم)، باهمية نسبية (٦٨,٦٪)، وفقا لردود عينة الدراسة.

جدول رقم (٢) مستوي الميزة التنافسية المستدامة

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١.يطرح الجهاز منتجات جديدة ومتميزة التي تلبي متطلبات العملاء	٣,٦١	٠,٩٦
٢.يتوفر الجهاز مميزات خاصة تجعلها في مركز متقدم عن المنافسين	٣,٩٨	٠,٨٧
٣.يتوافر لدي الجهاز موارد مادية مختلفة (أصول، قدرات، مهارات) تسمح له بإمتلاك قدرة متميزة مقارنة بالمنافسين	٣,٦٧	١,٠٤٩
٤.تتخذ الجهاز إجراءات فعالة لتحقيق الانسجام بين العمليات الداخلية والأهداف العامة كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية واستدامتها	٣,٩٧	٠,٨١٢
٥.التميز	٣,٨١	٠,٩٢٣
٦.يشغل الجهاز الموارد المتاحة لها بصورة اقتصادية	٣,٨٧	٠,٨٩
٧.يعمل الجهاز علي تقديم منتجاتها بتكلفة أقل من المنافسين	٤,١٥	٠,٦٥
٨.يقوم الش الجهاز ركة بتخفيض تكلفة منتجاتها دون المساس بالجودة المطلوبة بهدف الاحتفاظ بمركز تنافسي قوي ومتميز	٣,٤٧	١,٠٤
٩.التكلفة الأقل	٣,٨٠	٠,٨٦
١٠. يتفاعل الجهاز بسرعة مع المتغيرات التي تؤثر علي حسن سير العمل	٣,٨٠	٠,٧٤
١١. يطرح الجهاز منتجاتها في الوقت المناسب	٣,٥٤	٠,٩٣
١٢. يبادر الجهاز بأن يكون أول من يقدم أنواع مختلفة من المنتجات الجديدة إلي الأسواق	٣,٥٢	١,٢٤
١٣. الجهاز لديه القدرة باستمرار علي تقديم المنتجات المتميزة للعملاء في وقت أسرع من المنافسين	٣,٣٨	١,٠١٣
١٤. التوقيت المناسب	٣,٥٦	٠,٩٨٠
١٥. يمتلك العاملين في الجهاز معارف ومهارات وخبرات متنوعة تجعلهم قادرين علي الإبداع والابتكار	٣,٧٢	٠,٩٧
١٦. يقوم الجهاز بتطوير أساليب جديدة لتبسيط الإجراءات حتي يسهل علي العميل تلقي والحصول علي المنتجات المستهدفة	٤,١٢	٠,٧٥
١٧. يقدم الجهاز منتجات إضافية متميزة ومبتكرة لخدمة العملاء مقارنة بالمنافسين	٤,١٠	٠,٨٤
١٨. الابتكار	٣,٩٨	٠,٨٥
١٩. يمتلك الجهاز مجموعة من الموارد النادرة تتمثل في (العلاقات الوثيقة مع العملاء واصحاب المصالح كافة، والتقنيات الحديثة) والتي يصعب علي المنافسين امتلاكها.	٢,٧٦	١,٠٩

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٠. تمكن الكفاءات الأساسية (القيادة، التخطيط المستقبلي ، الإدارة الاستراتيجية، ومهارات التواصل) التي يمتلكها الجهاز من تقديم منتجات جديدة فريدة للعملاء	٣,٣٤	٠,٩١
٢١. يحرص الجهاز علي الحصول علي مراكز تنافسية متقدمة مقارنة بالمنافسين	٣,٩٣	٠,٩١
٢٢. يحقق الجهاز سمعة جيدة من خلال تقديم منتجات ذات مواصفات متميزة	٣,٥٤	٠,٩٥
٢٣. الكفاءات الأساسية	٣,٣٨	٠,٩٧
٢٤. إجمالي مقياس الميزة التنافسية المستدامة	٣,٧١	٠,٩٢

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٣)

إدراك مديري التسويق في الجهاز محل الدراسة لمستوي الميزة التنافسية المستدامة وفقا للنوع

متغيرات البحث	ذكر		أنثي		قيمة ت T- Test	مستوي المعنوية
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
التميز	٣,٨٩	٠,٨٩	١,٣٥	٠,٩٩	٠,١٨٠	غير معنوية
التكلفة الأقل	٣,٨٨	٠,٩٠	١,٧٥	٠,٩٤	٠,٠٨٢	غير معنوية
التوقيت المناسب	٣,٦٩	٠,٩٢	٢,٨٢	٠,٩١	٠,٠١٨	معنوية
الابتكار	٤,٠٦	٠,٧٠	١,٤١	٠,٨١	٠,١٦١	غير معنوية
الكفاءات الاساسية	٤,٥٠	٠,٦٠	١,٨٣	٠,٦١	٠,٠٦٩	غير معنوية
اجمالي الميزة التنافسية المستدامة	٣,١٧	٠,٧٣	٣,٤٥	٠,٨٣	٠,٤٧	غير معنوية

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

* دلالة إحصائية عند مستوي ٥٪ وفقا لاختبارت (T- Test).

** دلالة إحصائية عند مستوي ١٪ وفقا لاختبارت (T- Test).

وتؤكد النتائج على عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين مدي توافر أبعاد الميزة التنافسية المستدامة و الجهاز محل الدراسة مأخوذة بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها علي حده وذلك باختلاف النوع، حيث أن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ١٪ و٥٪. كما تؤكد نتائج الجدول رقم (٥) أن واقع مستوي الميزة التنافسية المستدامة في الجهاز محل الدراسة كانت مرتفعة إلى حد ما على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها على حده. (ب) إدراك مديري التسويق في الجهاز محل الدراسة لمستوى الميزة التنافسية المستدامة وفقا لسنوات الخبرة المهنية: يمكن توضيح نتائج تحليل التباين بين إدراك مديري التسويق في الجهاز محل الدراسة المستوي الميزة التنافسية المستدامة مأخوذة بشكل إجمالي، ونحو كل متغير من متغيراتها على حده باختلاف عدد سنوات الخبرة في الجهاز وذلك من خلال الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٤)

إدراك المستقصي منهم في الجهاز محل الدراسة لمستوي الميزة التنافسية المستدامة وفقا لسنوات الخبرة المهنية في الجهاز

متغيرات الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
التميز	بين المجموعات	٢٥,٨٤	٤	٦,٤٦	٦,٨١	٠,٠٢٢
	داخل المجموعات	١٢٠,٤	١٢٧	٠,٩٤٨		
	الإجمالي	١٤٦,٢٤	١٣١			

التكلفة الأقل	بين المجموعات	٢١,١٥	٣	٧,٠٥	٧,٣٩	٠,٠٠٣
	داخل المجموعات	١٢٢,٠٨	١٢٨	٠,٩٥٤		
	الإجمالي	**١٤٣,٢٣**	**١٣١**			
التوقيت المناسب	بين المجموعات	١٢٢,١٣	٤	٥,٨٧	٦,١٠	٠,٠٠٢
	داخل المجموعات	١٢٢,١٣	١٢٧	٠,٩٦١		
	الإجمالي	**١٤١,٦١**	**١٣١**			
الابتكار	بين المجموعات	١٤,٨٥	٣	٤,٨٦	٥,٤٦	٠,٠٢٤
	داخل المجموعات	١١٣,٩	١٢٨	٠,٨٩		
	الإجمالي	**١٢٨,٤٨**	**١٣١**			
الكفاءات الاساسية	بين المجموعات	٣١,٢٨	٤	٧,٨٢	٩,٥٩	٠,٠٠٤
	داخل المجموعات	١٠٣,٥١	١٢٧	٠,٨١٥		
	الإجمالي	**١٣٤,٧٩**	**١٣١**			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

وتؤكد نتائج الجدول رقم (٤) على وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين مديري التسويق في الجهاز محل الدراسة حول جميع متغيرات الميزة التنافسية المستدامة، وذلك باختلاف عدد سنوات الخبرة المهنية حيث كانت قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ١٪ و٥٪

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في الجهاز محل الدراسة: (أ) مصفوفة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة:

يوضح الجدول رقم (٥) قيم علاقات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة).

جدول رقم (٥)

مصفوفة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة

بيان	المكونات المادية	البرمجيات	شبكات الإتصال	قاعدة البيانات	مهارات الموارد البشرية	اجمالي تكنولوجيا المعلومات
الميزة التنافسية المستدامة	٠,٨٨**	٠,٤٨**	٠,٧٨**	٠,٥٩**	٠,٨٢	٠,٨٦**

ومن الجدول رقم (٥) يتضح أن بعد البرمجيات كما حقق أقوي علاقة ارتباط مع الميزة التنافسية المستدامة بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٨٨) وهي علاقة موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما حقق المكونات المادية علاقة ارتباط موجبة مع الميزة التنافسية المستدامة بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٤٩)، كما حقق بعد البرمجيات علاقة ارتباط وجبة مع الميزة التنافسية المستدامة بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٨٧)، كما حقق بعد شبكات الإتصال للجهاز علاقة ارتباط موجبة مع الميزة التنافسية المستدامة بشكل إجمالي حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٥٩)، أما علي المستوى الإجمالي بين التسويق الريادي و الميزة التنافسية المستدامة فقد بلغ معامل الارتباط (٠,٨٦) وهي علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوي دلالة (٠,٠١)، وهذه النتيجة توضح أنه كلما زادت الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في الجهاز كلما تحققت الميزة تنافسية المستدامة داخلها.

النتائج والتوصيات

١- نتائج الدراسة: النتائج الإحصائية

توصل الباحث إلى عدد من النتائج الاحصائية الخاصة **بدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية** ويمكن تلخيص أهم النتائج من خلال إثبات الفروض البحثية للدراسة كما يلي:

١. توجد اختلافات ذات دلالة معنوية حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات للعاملين بالمنظمات الحكومية الكويتية وفقاً للعوامل الديمغرافية.
٢. توجد فروق معنوية في إدارك مدي توفر أبعاد الميزة التنافسية المستدامة بالمنظمات الحكومية الكويتية.
٣. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المنظمات الحكومية المستدامة

٢- توصيات الدراسة

١. تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، و هو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية و كفاءة أداء العمل
٢. ضرورة الاهتمام بتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالشكل الذي يساهم في مواكبه التطورات المستمرة للتغيرات التكنولوجية من خلال الاهتمام بالنظم الداخلية للاتصالات وتطويرها بالشكل الذي يساهم في تحقيق الاستجابة السريعة للطلبات وتقديم الخدمات
٣. ضرورة الاهتمام توفير الإمكانيات والتقنيات الحديثة والوسائل المتطورة والبرامج التدريبية المتقدمة اللازمة لتطوير خبرات وقدرات ومهارات العاملين، بالإضافة إلي ضرورة العمل علي أن تتناسب الأهداف الاستراتيجية للموارد البشرية مع تطلبات واحتياجات وأهداف العاملين

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية

١- الملاحيم، وفاء (٢٠١١): **أثر مستوى تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية دراسة تطبيقية على العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الوزارات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

٢- موسى، آمنة جبريل (٢٠٢١)، **أثر استدام تكنولوجيا المعلومات على جودة التعليم المحاسبي** ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية مج (٥)، ع (٩)، ص ٧٣-٧٥.

٣- بوقبرين، مفيدة يوسف (٢٠٢١)، **أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية بالمنظمة**، مجلة العلوم الاجتماعية، مج (١٥)، ع (١)، ص ١٦.

٤- حسن، حسن بشير (٢٠٢١)، **دور تدخل تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية على كفاءة العمليات في البنوك السوانية** دراسة حالة البنوك العاملة في ولاية الجزيرة، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج (٤)، ص ١١٥.

٥- تلخوخ، سعيدة (٢٠٢١): **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسسة** ، جامعة محمد بوقرة بومرادس، الجزائر، ع (٢٠)، ص ٢٣٤.

٦- خير الدين، جمعة (٢٠٢١): **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية**، دراسة استطلاعية لآراء الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون بسكرة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ص ٧٧.

٧- القواسمي، سوازن عوني عبد الله، (٢٠١٥)، **" أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين"**، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لنيل درجة الماجستير في تخصص الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

٨- اللامي، غسان قاسم داود، (٢٠١٣)، **" تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية"** ورقة بحث منشورة، مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.

٩- منصوري، رقية، (٢٠١٥)، **" توافق التخطيط الإستراتيجي للمنظمة والتخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات وأثره على تحقيق عوامل التفوق التنافسي"**، أطروحة غير منشورة، مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر.

١٠- عبد العزيز، عبد العزيز عبدالكريم محمد، (٢٠١٩) **دور التماثل التنظيمي في دعم الميزة التنافسية المستدامة** : دراسة تطبيقية علي العاملين بالشركة المصرية للاتصالات بمحافظة المنوفية، المجلة العلمية للبحوث التجارية جامعة المنوفية – كلية التجارة العدد ٣.

١١- الأيوبي، منصور محمد علي، (٢٠٢٠)، **استراتيجية المحيط الأزرق كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة**، دراسة تطبيقية ، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، كلية فلسطين التقنية ، المجلد ٤، العدد٢.

١٢- حمد، محمد مصطفي محمد مصطفي ، (٢٠٢٠) ، **تصور مقترح لتفعيل دور استراتيجية المحيط الأزرق في تعزيز التنافسية المستدامة** في جامعة أسيوط: دراسة حالة، المجلة التربوية ، جامعة سوهاج – كلية التربية، المجلد ٧٦.

ثانياً: المراجع الاجنبية:

1- Bi, R. Davison, R. M., and Smyrnios, K. X. (2017**), E. business and fast growth SMEs**. Small Business Economics, 48(3), 559-576.
2- Hosseini, Z., Mohammadi, S., and Safari, H. (2018). **An Assessment of the Impact of Information Technology on Marketing and Advertising. Engineering**, Technology and Applied Science Research, 8(1), 2526- 2531.
3- Sadeghimanesh, M., and Samadi, A., (2014). **The effect of IT (Information Techology) on financial performance of the banks listed in Tehran Stock Exchange.** European Online Journal of Natural and Social Sciences, 2(3), p. 2911.
4- Makmur, N., Chairunisa, Y., & Qamariah, I. (2018, January**). The Effect of Entrepreneurial Marketing on Competitive Advantage**: Small Culinary Souvenir Industry in Jalan Mojopahit Medan, Indonesia. In 1st Economics and Business International Conference 2017 (EBIC 2017) (pp. 571-576). Atlantis Press
5- Wang, Q., Fujun, L., and Xiande, Z. (2008). **The impact of information technology on the financial performance of third – party logistics firms in China. Supply Chain Management**: An International Journal, 13 (2), 138- 150.
6- Cohen, J.F. and Olsen, K. (2012), **The impacts of complementary information technology resources on the service-profit chain and competitive performance of South African hospitality firms**. International Journal of Hospitality Management, 34, 245- 254.
7- Na, Y. K., Kang, S., & Jeong, H. Y. (2019**). The effect of market orientation on performance of sharing economy business**: Focusing on marketing innovation and sustainable competitive advantage. Sustainability, 11(3), 729
8- Olannye, A. P., & Edward, E. (2016). **The dimension of entrepreneurial marketing on the performance of fast food restaurants in Asaba**, Delta State, Nigeria. Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences, 7(3), 137-146
9- Ferreira, C. C., Lord Ferguson, S., & Pitt, L. F. (2019). **Entrepreneurial marketing and hybrid entrepreneurship**: the case of JM Reid Bamboo Rods. Journal of Marketing Management, 35(9-10), 867-885.
10- Kadir, A. R. A., Aminallah, A., Ibrahim, A., Sulaiman, J., Yusoff, M. F. M., Idris, M. M., ... & Malek, Z. A. (2018). **The Influence of Intellectual Capital and Corporate Entrepreneurship Towards Small and Medium Enterprises**'(SMEs) Sustainable Competitive Advantage: Building a Conceptual Framework. In Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference (pp. 67-77). Springer, Singapore.
11- Kumar, V., Jones, E., Venkatesan, R & ,.Leone, R. P. (2011**). "Is market orientation a source of sustainable competitive advantage or simply the cost of competing?**, Journal of marketing, Vol. 75), No.(1), Pp.16-30.

12- Stephen, O. U., Ireneus, N., & Moses, O. C. (2019). **Entrepreneurial marketing practices and competitive advantage of small and medium size enterprises in Nigeria**. European Journal of Business and Innovation Research, 7(3), 1-30.

13- Whalen, P., Uslay, C., Pascal, V. J., Omura, G., McAuley, A., Kasouf, C. J., & Gilmore, A.(2016**). Anatomy of competitive advantage: Towards a contingency theory of entrepreneurial marketing**. Journal of S