الإبداع كمدخل لتفعيل القدرة التنافسية في المؤسسات وزيادة مخرجاتها "نموذج المكتبة الرقمية في مؤسسات التعليم العالي"

د. أحسين عثماني
جامعة أم البواقي- الجزائر

ملخص:

نحاول في هذه الورقة إلقاء الضوء على الإبداع ودوره في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية، سيما مؤسسات التعليم العالي التي هي في حاجة إلى أن تقف اليوم من جديد على مناهجها لتحقيق القدرة على الإشباع المستمر للاحتياجات والرغبات الإنسانية المتزايدة.

وتبين الدراسة أن الإبداع يزداد أهمية نظرا لدوره الهام في نجاح المنظمات الإنتاجية والخدمية ورفع كفاءتها الإنتاجية، وهو الركيزة الأساسية للوصول إلى الاقتصاد المعرفي المتميز وخلق إنتاجية مستدامة كفئة، فالمؤسسات المتميزة، التي تعتمد على النظرة المستقبلية لأعمالها لابد أن تراعي وجود آليات إبداعية ومحركات إستراتيجية تتمتع برؤية واضحة للأهداف من خلال ما تتيحه المؤسسة من فرص ومجالات متنوعة للإبداع.

Abstract :

We try in this paper shed light on the innovation and its role in increasing the competitiveness of service companies s, particularly higher education companies that are in need that stands today of a new curriculum to achieve the ability to saturation constant for the needs and desires growing humanitarian.

The study shows that innovation is becoming increasingly important due to its important role in the success of organizations productivity and service and productivity, but the innovation is the key to access to knowledge economy Excellence and to create sustainable productivity category, institutions of excellence, which depend on the outlook for its business must take into account the presence of innovative mechanisms and engines strategy have a clear vision of the goals through opportunities offered by the institution and a variety of areas of creativity

مقدمة

شهد العالم مع بداية حلول القرن الحادي والعشرين تغيرات شملت مختلف مناحي الحياة، وتعاظمت صور التحديات التي تواجهها المؤسسات على اختلاف أحجامها وطبيعة عملها ونوعية منتجاتها، فعالم اليوم أفرز أوضاعا وقيما ومفاهيم تختلف جذرياً عما كان من أساليب مطبقة من قبل المؤسسات التقليدية عفى عليها الزمن، فأصبحت الحاجة إلى منهجيات إدارية حديثة لتحل محل الأساليب الدفاعية التقليدية التي يتمسك بها الكثير ممن يعلقون فشلهم على سرعة العصر واضطرابه، ويستفيضون في تبرير هذا الفشل بعجزهم عن فهم الأحداث .

كما أن تحسين أداء المؤسسات بما فيها الخدمية يشكل اهتمامًا عالميًا في جميع دول العالم، وأن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه التنموية الحيوية ليس بالتركيز على فعالية هذه المؤسسات وكفاءتها فقط، وإنما بالتركيز على ابتكارها، وليس من المستغرب أن تواجه المؤسسات الخدمية مشكلات كبيرة، نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجد ت نظامًا عالميًا جديدًا يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي التسارع أساسًا له، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق والإبداع، الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد في البدء بالبحث عن أساليب الإبداع وكيفية تطبيقها في المؤسسات الخدمية بما في ذلك مؤسسات التعليم لتحقيق القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها .

ولعل من أهم مظاهر التحديات والتي تجعل من الممارسات التقليدية للجامعات غير كافية لتحقق التميز والاستمرارية لمنظمات الأعمال، فالتغيرات الاقتصادية

والتنظيمية والتكنولوجية الهائلة أجبرتها على إعادة النظر في أساليبها التنظيمية والإدارية وضرورة التحول من التخطيط لإدارة المستقبل إلى التفكير لصناعة المستقبل.

المشكلة محل الدراسة:Problem of Research

إذا كان الإبداع يمكن أن يجعل المنظمة أكثر كفاءة وأكثر تنافسية، فإنه من اجل تحويل الجامعة في هذه الفترة إلى الوجه الأفضل والصورة الحقيقية لها لتكون آية في التألق والحيوية والنجاح الذي لا يتحقق إلا من خلال الإنجازات التي تجعلها في الطليعة، والعمل الجماعي، والريادة، والانفتاح، في بيئة يسودها التنافس وتفرض على الجامعة توفير البيئة التعليمية الملائمة، التي تشجع الطلبة على التفوق والإبداع، والمبادرة، والمساهمة في خدمة المجتمع

. فإن المشكلة التي تقتضي الدراسة والإجابة عنها فتتمثل في ما يلي :هل يعتبر الإبداع كمدخل لتفعيل القدرة التنافسية في المؤسسات الخدمية وزيادة مخرجاتها؟، وما هي المؤشرات التي تجعل الإبداع ومكوناته كمدخل يسمح بتطوير آليات القدرة التنافسية وتحسين مخرجات المؤسسات الخدمية وزيادة مخرجاتها، سيما في الجامعات؟

فرضية الدراسة :

للإجابة على الأسئلة السابقة يمكن الاستعانة بوضع فرضية الدراسة المتمثلة في:

- يعتبر الإبداع كعنصر استراتيجي في مكونات الميزة التنافسية، فهو كفيل لجعل مؤسسات التعليم العالي قادرة على التكيف ومواءمة سرعة التنافس مع التجديد والتطوير في التكنولوجيا والأحداث المتغيرة التي تشكل المستقبل .

-

أهمية الدراسة Important of Research :

تكمن أهمية الدراسة في:

- أن أهم الميزات التي تتصف بها المؤسسات حاليًا هي كونها مؤسسات مبنية على المعارف والمعلومات التي تتيحها البيئة، وبالتالي فإن العناية بالأفراد والجماعات على أساس الإبداع، تتم بعمليات توليد الأفكار والمعارف.
- تنبع أهمية الإبداع كونه أساس انطلاق المؤسسة نحو الاستقرار وزيادة قدرتها التنافسية وقيمتها السوقية كبديل لرأس المال المادي.

أهداف الدراسة Objectives of Research

.تسليط الضوء على طبيعة الإبداع ومكوناته

التطرق إلى علاقة الإبداع بالميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي ودوره في خلق القيمة السوقية للجامعة وتطوير مخرجاتها.

منهج الدراسة Method of Research :

نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها، تم استخدام مزيجا من المناهج المستعملة في الدراسات الاقتصادية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في بعض أجزاء الدراسة لتحديد الإطار النظري لكل من لإبداع من حيث مفهومه وأنواعه ومختلف مؤشراته، وتحديد طبيعة القدرة التنافسية وخصائصها في المؤسسات الخدمية، كما تم استخدام المنهج التحليلي في بعض أجزاء الدراسة لشرح وتحليل مختلف الجوانب المتعلقة بدور الإبداع في زيادة القدرة التنافسية وتطويرها بالمؤسسات الجامعية.

ومن اجل الوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة عن المشكلة المطروحة فقد تم الاعتماد على الخطوات التالية :

أولا :ماهية الإبداع ومستوياته

ثانيا :مفهوم المؤسسات الخدمية وخصائصها

ثالثا :أهمية الإبداع وعلاقته بالقدرة التنافسية في المؤسسات

رابعا :معايير ضبط وتحسين الخدمات والاعتماد العام في مؤسسات التعليم العالي

خامسا :مؤشرات قياس الإبداع في مؤسسات التعليم العالي

سادسا :نموذج الإبداع في المكتبات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي

أولا :ماهية الإبداع ومستوياته

1. ماهية الإبداع:

في البداية نود أن نبين أن الإبداع هو مرادف لـ "l'innovation"وهناك من يطلق عليه بالتجديد أو الابتكار، وهو يختلف عن الاكتشاف أو الاختراع l'invention " "الذي يعني الاكتشاف الجديد .حيث يوجد في المراجع العربية خلطا في المفاهيم بين الإبداع والابتكار والتحسين والتجديد وغيرها من المصطلحات المتداولة، بينما يتم في المراجع باللغة الفرنسية والإنجليزية استعمال مصطلح" innovation " للدلالة على الإبداع والابتكار.ويعرف الإبداع على انه :الإتيان بجديد، هو القدرة على تكوين وإنشاء شيء جديد، أو دمج الآراء القديمة أو الجديدة في صورة جديدة، أو استعمال الخيال لتطوير وتكييف الآراء حتى تشبع الحاجيات بطريقة جديدة أو عمل شيء جديد ملموس أو غير ملموس بطريقة أو أخرى [2].

[2] ابداع https://ar.wikipedia.org/wiki/ بتاريخ28/01/2014 :، على الساعة، 9,18 بتوقيت الجزائر

وبسبب تعدد المصلحات لم يتفق المفكرون في تحديد تعريف واحد للإبداع، لذلك توجد عدة تعاريف للإبداع، منها:

تعريف علاء محمد سيد قنديل الابداع أنه:" أفكار تتصف بأنها جديدة ومتصلة بحل أمثل للمشكلات، أو تطوير أساليب أو تعميق رؤية أوسع وإعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في أشكال مميزة ومتطورة تعبر بأصحابها إلى الأمام".

تعريف بن نذير نصر الدين:" الإبداع هو تطبيق لأفكار جديدة التي تؤدي إلى تحسين ملحوظ على المنتجات، طرائق الإنتاج، التنظيم والتسويق داخل المؤسسة بكيفية تهدف إلى إحداث أثر إيجابي وناجح على أداء ونتاج المؤسسة [3].

- الإبداع هو الطريقة التي تعتمدها المنظمة لخلق مصادر جديدة للثورة، أو عدم المصادر ذات القدرات العالية لخلق الثروة مستقبلا، وبما يؤكد العلاقة بين المنظمة والإبداع والميزة التنافسية في بيئة تمتاز بالسباق التنافسي الديناميكي، وفي المنظمات الكبيرة والصغيرة، الخدمية والإنتاجية على حد سواء. [4]

- تعريف روجرز:" قدرة الفرد على تجنب الروتين العادي أو الطرق التقليدية في التفكير مع إنتاج جديد وأصيل أو غير شائع يمكن تنفيذه أو تحقيقه".[5]

-تعريف تورانس":عملية إدراك الثغرات والاختلال في المعلومات والعناصر المفقودة وعدم الاتساق الذي لا يوجد له حل معلوم، ثم البحث عن الثغرات واختيار

[3] بن نذير نصر الدين، "الإبداع و دوره في تعزيز تنافسية منظمات الأعمال" ، **في مجلة الأبحاث الاقتصادية**، العدد 04، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2010، ص 227.

[4] P. BESCOS, C. MENDOZA, **Le management de performance**,(Ed Comptables Malesherbes, Paris, 1994), P219.

[5] Everett M. Rogers, Diffusion of Innovations (New York: The Free Press of Glencoe, 1962), p. 13.

الفروض والربط بين النتائج وإجراء التعديلات وإعادة الاختبار لهذه الفروض، ثم نشر النتائج وتبادلها [6]."

ويستخلص مما سبق أن مفهوم الإبداع يركز على النظرة للأشياء بطريقة غير مألوفة وتختلف عن ما يراه الآخرون أو إيجاد وتطبيق فكرة جديدة يميزها التغيير المستمر من أجل إنتاج شيء جديد أو إدخال تحسين معتبر على شيء موجود في ميدان الاقتصاد والصناعة والإدارة وغيرها .فهو ظاهرة متعددة الأبعاد معقدة، تقوم على الخصائص التالية[7]:

-الجدية والحداثة؛

-المنفعة أو القيمة؛

-القبول؛

-المرجعية؛

-المواءمة الزمنية.

2- أنواع الإبداع:

يمكن تقسيم الإبداع إلي نوعين أساسين هما [8]:

✓ **إبداع المنتج** :ويعني تقديم منتج جديد ليحل محل منتج معلن بهدف إشباع حاجة قائمة أو كامنة في السوق حيث يضم هذا الإبداع نوعين:

---

[6] Torrance, E. Paul, **Creativity. What Research Says to the Teacher, Series, No. 28.(** Washington :,D.C National Education Association,.- Association -of--Classroom Teachers1969), p3., on : www.ericdigests.org/pre-922/**creativity**.htm, at : 22/11/2014.

[7] نوري منير، قلش عبد الله، **دور الإبداع والابتكار في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية– حالة المؤسسة الجزائرية –** الندوة الدولية حول :المقاولة والإبداع في الدول النامية، المنعقد في 14-13 نوفمبر 2007، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، ص. 324

[8] عبد الله كاظم، **أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية)السعودية(، العدد 3، 2008، ص.67

- تقديم منتج جديد :أي تقديم منتج جديد لم يتم تسويقه وبيعه في السوق من قبل.

- تحسين منتج حالي :أي تغير بعض خصائص المنتج الحالي لزيادة بقائه وتحسين أدائه.

✓ **إبداع عملية** :وتعني استحداث عناصر جديدة أو تقديم معالجة وتحديد أفضل الطرق لعمل الأشياء وهو على نوعين:

- تصميم عملية إنتاجية :بطريقة تؤدي إلى تحسين نوعية الإنتاج وكميته.

- تحسين عملية إنتاجية حالية :تتمثل في إحداث تغيرات تختلف في درجة شموليتها في عمليات الإنتاج.

وأيضا كما صنفه بعض المفكرين كما هو مبين في الجدول رقم 01 كما يلي:

الجدول رقم1 تصنيف الإبداع

ت	الكاتب أو الباحث/السنة/ص	أنواع الإبداع
1-	(March & Simon, 1958:177)	1-مبرمج) روتيني أو نمطي(،2- غير مبرمج) غير نمطي.(
2-	(Mansfield, 1963: 561)	1-إبداع العملية، 2- إبداع المنتج.
3-	(Knight, 1967:482-485)	1- إبداع منتج، 2- إبداع خدمة، 3- إبداع عملية إنتاج، 4- إبداع هيكل أو بناء المنظمة، 5- إبداعات الأفراد، 6- إبداع جذري أدائي،7- إبداع جذري هيكلي، 8- إبداع روتيني، 9- إبداع غير روتيني، ويتضمن إبداع معاناة وإبداع فيض، 10- إبداع ذي مخاطرة، 11- إبداع بطي.
4-	(Evan & Black, 1967: 521)	1- تكنولوجي) هيكلي(، 2- إداري) برامجي.(
5-	Dalton,1968 (Zaltman, et al., 1973 :17) (Whiet, 1984:52)	1- تكنولوجي، 2- إداري، 3- إبداع القيمة.
6-	Crossman,1971 (Zaltman, et al.,1973: 32)	1- وسيلي) أدائي(، 2- نهائي) غاية.(
7-	(Norman, 1971: 207-210)	1- روتيني) تباينات(، 2- جذري) إعادة توجيه (ويتضمن) نظامي، وخاص) شاذ(، وهامشي.(
8-	(Rogers & Shoemaker, 1971: 101)	1- إبداعات بقرارات سلطة) فرد(، 2- إبداعات بقرارات جماعية.
9	(Daft, 1978: 199)	1- إداري، 2- فني) تكنولوجي.(

المصدر :علي فلاح الزعبي، **إدارة المعرفة ودورها في الإبداع التنظيمي في الشركات الأردنية**، الملتقى الدولي حول :الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية،) الجزائر :جامعة سعد دحلب، البليدة، يومي18 :، 19 ماي(2011، ص .16

3ـ مستويات الإبداع:

على العموم اتفقت مختلف الأدبيات على ثلاث مستويات للإبداع، وهي[9]:

✓ **الإبداع على المستوى الفردي** :إنه مجمل ما يملكه الفرد من قدرات على الإبداع لتطوير العمل، وقد اختلف الباحثون في هذا المستوى من الإبداع، حول ما إذا كان كل فرد يعتبر مبدع إذا ما توفرت لديه مجموعة من الظروف المساعدة، أو أن الإبداع حكر على بعض الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية دون غيرهم.

✓ **الإبداع على مستوى الجماعات** :حيث تكون هناك جماعات محددة في العمل، تتعاون فيما بينها لتطبيق الأفكار التي يحملونها وتغيير الشيء نحو الأفضل، ومن العوامل التي تؤثر في الأداء الإبداعي للجماعة فهي بنية الجماعة، خصائصها، آليات عملها، بالإضافة إلى عوامل خارجية، كالسياق التنظيمي الذي يحيط بظروف الإبداع أو التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة.

✓ **الإبداع على مستوى المنظمات** :الإبداع على مستوى المنظمات هو حصيلة الإبداع لنظام اقتصادي معقد، يعمل بدلالة الإبداع الفردي والإبداع الجماعي والمؤثرات السياقية) التنظيمية (الداخلية، بما فيها التي تأتي من البيئة الخارجية، ويشير الإبداع عند هذا المستوى إلى المنظمات القادرة على تطوير نفسها بدون تدخل خارجي، إذ يمكن القول أن النظام نظام مبدع في حالة قدرته على التطوير في مجالات مجهولة، أو محددة سابقا، ووفقا لذلك لا يتحدد الإبداع بمدخلات النظام فحسب) الأفراد والجماعات(، بل يتحدد بالعمليات الإبداعية أيضا كإدارة الإبداع والسياق الإبداعي والظروف التي يجري فيها الإبداع .

---

[9] بسام بن مناور العنزي، **الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري**، دراسة استطلاعية على العاملين في المؤسسات العامة في مدينة الرياض، وذلك استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في قسم الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، ص ص.38-37

ثانيا :مفهوم المؤسسات الخدمية وخصائصها

1. مفهوم الخدمة وخصائصها:

أ- هناك العديد من التعاريف المتعلقة بالخدمة ومنها:

✓ عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها " :النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة[10]."

✓ وقـدعرفها Kotler and Armstrong بأنها " :أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف أخر ومن الضروري أنها غير مادية)غير ملموسة (ولا تنتج عنها أي شيء[11]."

ومما سبق نستنتج أن الخدمة هي نشاط أو منفعة غير ملموسة تحقق إشباعا تخضع لعملية التبادل وقد تكون مرافقة لمنتج مادي، شرط أن لا يقترن تقديم الخدمة بانتقال الملكية.

بـ خصائص الخدمة:

إن الخدمات بجميع أشكالها وأنواعها تنفرد بمجموعة من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل جميع الباحثين المتخصصين، وهذه الخصائص هي[12] :

- الخدمة غير ملموسة :يعني ليس لها وجود مادي، وهذا ما يجعل المستفيد من الخدمة غير قادر على إصدار حكمه على الخدمة بالاستناد على تقييم محسوس، الأمر الذي يجعل اتخاذ قراره بشأنها أكثر صعوبة من السلع المادية.
- الخدمة تعد مستهلكة منذ لحظة تقديمها :يعني من غير الممكن تخزينها.

---

[10] هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات،)** الأردن : دار وائل للنشر،(2005 ، ص.17

[11] نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، **التسويق مفاهيم معاصرة،)** الأردن :دار حامد للنشر والتوزيع(2006 ,، ص.227

[12] محمد ناصر، غياث ترجمان، **تسويق الخدمات،)دمشق :**منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، (2006-2005، ص.21

- في الخدمات تصعب عملية المقارنة لاختيار الأفضل إلا بعد التجربة والاستعمال.
- الخدمات لا يمكن نقل ملكيتها، وبالتالي توزيعها يقتصر على السماسرة والوكلاء.
- في الخدمات تكون أساليب قياس الجودة مبتكرة مثل ولاء الزبائن ومستويات الرضا.

2. مفهوم المؤسسات الخدمية:

ويقصد بالمؤسسة الخدمية هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة كل عميل .ومن أمثلة المؤسسات الخدمية الفنادق، والمطاعم، والمستشفيات، والمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات خدمية أخرى متنوعة.

ويقصد بها أيضا المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية وغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا [13].

ثالثا :أهمية الإبداع وعلاقته بالقدرة التنافسية في المؤسسات

1ـ أهمية الإبداع:

تبرز أهمية الإبداع في المؤسسات في العناصر التالية:

- ✓ الإبداع هو أحد وسائل بناء ونمو المؤسسات ومواجهة مشكلات وتحديات المستقبل والاستجابة لمنافسة المؤسسات الأخرى.
- ✓ الإبداع ينشط ويعزز أداء المؤسسة بشكل عام بما يضمن لها النجاح و قيادة السوق الخدمي بشكل جيد.
- ✓ يكشف عن طرق جديدة تسهم في تخفيض التكاليف الإجمالية لأنشطة المؤسسة وتعزيز مركزها التنافسي.

[13] محمد ناصر، **إدارة المؤسسات الخدمية**،)دمشق :منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، 2007، ص.15)

- ✓ تطوير خدمات وتحقيق تميز لها بما يلبي حاجة العملاء والاستجابة لرغباتهم المطلوبة.
- ✓ تحقق الأفكار الإبداعية التي يتقدم بها العاملون في المؤسسة بما يحقق فوائد ومنافع للمبدعين أنفسهم من خلال المكافآت التي يحصلون عليها من المؤسسات المستفيدة من أفكارهم الإبداعية.

2- طبيعة القدرة التنافسية في المؤسسات:

أ- مفهوم القدرة التنافسية في المؤسسة:

توجد عدة تعاريف متعددة لمفهوم القدرة التنافسية تختلف باختلاف مستوى تحليل القدرة التنافسية، ومن أبرزها ما يلي:

- ✓ "هي كل ما تختص به المؤسسة دون غيرها من المؤسسات، وما يعطي قيمة مضافة إلى الزبائن بشكل يزيد أو يختلف عن ما يقدمه المنافسون في السوق، بحيث تستطيع المؤسسة تقديم مجموعة من منافع أكثر من المنافسين أو تقديم نفس المنافع بسعر أقل[14]".
- ✓ "هي عنصر التفوق للمؤسسة الذي تحققه جراء اعتمادها إستراتجية تنافسية معينة سواء تعلق الأمر بإستراتيجية قيادة التكلفة) تحقيق ميزة في التكلفة الأقل (أو إستراتجية التمييز وبالتالي تحقيق إستراتجية الجودة الأعلى[15] ".

ومن خلال التعريفين السّابقين يمكن القول بأن القدرة التنافسية هي مفهوم إستراتيجي يعكس الوضع التنافسي للمؤسّسة مقارنة بمنافسيها، وقد يتجلى في تقديم خدمات لا تقل قيمة عن خدمات المنافسين وبتكاليف وأسعار تنافسية. وهذا بانتهاج الإستراتجيات التنافسية الملائمة.

---

[14] طلعت أسعد عبد الحميد، **التسويق الفعّال- الأساسيات والتطبيق-، ط) .9**القاهرة :دار الطباعة المتحدة للإعلان،(1999 ، ص.130

[15] نبيل مرسي خليل، **الإدارة الإستراتيجية - تكوين وتنفيذ استراتجيات التنافس-،)** الإسكندرية : الدار الجامعية الجديدة،(2003 ، ص.21

بـ.ظاهر القدرة التنافسية في المؤسسة:

للقدرة التنافسية جملة من المظاهر والسمات نذكر منها:

- ✓ الجودة العالية المستمرة في التحسين والتطوير.
- ✓ التكلفة الأقل بما يحقق أدنى سعر تنافسي.
- ✓ العناية الشاملة والأفضل بالعميل لتحقيق الرضا التام.
- ✓ المرونة والتحديث الدائمين في التنظيم، العمليات والخدمات.
- ✓ العلاقة الفعالة والديناميكية مع الموردين وباقي أطراف المؤسسة .

ج –أهمية القدرة التنافسية في المؤسسة:

في الوقت الحالي تعد القدرة التنافسية بالغة الأهمية لكونها تبرز مختلف إيجابيات ونقاط القوة للمؤسسة إزاء منافسيها وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:

– شجيع الإبداع والابتكار مما يؤدي إلى تحسين وتعزيز الإنتاجية والارتقاء بمستوى نوعية الخدمة ورفع مستوى الأداء وتحسين مستوى المعيشة للمستهلكين عن طريق تخفيض التكاليف والأسعار[16].

– خلق قيمة للزبائن تلبي احتياجاتهم وتضمن ولائهم، وتدعم وتحسن صورة وسمعة المؤسسة في أذهانهم.

– تحقيق حصة سوقية للمؤسسة وكذلك ربحية عالية للبقاء والاستمرار في السوق.

– تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافس في الخدمات المقدمة للزبائن، مع إمكانية التميز في الموارد والكفاءات والاستراتجيات المنهجية في ظل بيئة شديدة التنافس.

[16] يوسف مسعداوي، **القدرات التّنافسية ومؤشراتها**، المؤتمر العلمي الدّولي حول " :الأداء المتميز للمنظّمات الحكومات"، جامعة ورقلة، 09-08 مارس2005 ، ص.127

3ـ الإبداع وعلاقته بالقدرة التنافسية في المؤسسات:

يعمل الإبداع غالبا على تكثيف القوى التنافسية في سوق الخدمات، وتسعى المؤسسة دائما على تحقيق الاستمرارية حفاظا على بقاءها وتفوقها في سوق شديد المنافسة من جهة وللتكيف مع متغيرات المحيط المتسارعة من جهة أخرى .

لذلك لابد لها من إتباع إستراتيجيات تمكنها من تدعيم مركزها التنافسي وتحقيق قدرة تنافسية .وقد أعتبر عنصر الإبداع الذي يمثل حافزا قويا لأي مؤسسة للابتكار والتجديد يدفعها لتبادر بخدمات جديدة وعمليات أو استراتيجيات جديدة يمكنها غالبا من تحقيق أرباحا معتبرة، ومن ثم فإن الإبداع هو الخيار الإستراتيجي الأكثر أهمية من أجل تحسين القدرة التنافسية لأي مؤسسة .

وكما ذكر سابقا أن الإبداع يؤثر على المؤسسة في العناصر التالية:

- ✓ **التأثير على التكاليف** :في هذه الحالة يجب على المؤسسة أن تركز جهودها على مجال البحث والتطوير من أجل تطوير خدماتها وتطوير العمليات بغية تخفيض التكاليف، بدلا من التركيز على إبداع خدمة ذو تكاليف عالية والذي لا تضمن تحقيق النجاح .إذن يمكن القول بأن البعد الحقيقي والفعلي لعملية الإبداع هو التخفيض في التكاليف بصفة عامة والتكلفة الوحدوية بصفة خاصة، والمجال الثاني الذي يستطيع الإبداع بأن يساهم من خلاله في تعزيز تنافسية المؤسسة هو أن يجعل المؤسسة رائدة في تطوير عمليات تقديم الخدمات بحيث تساعد عمليات التطوير هذه في تحقيق ميزة تنافسية.
- ✓ **التأثير على التمييز** :يتعين على المؤسسة الخدمية لكي تتبنى إستراتيجية التمييز تطوير الكفاءة المتميزة خصوصا في مجال البحث والتطوير وذلك من أجل إنتاج تشكيلة واسعة من الخدمات تخدم شرائح أكثر من السوق، أين تمثل الخصائص والتصاميم الإبداعية والأساليب الفنية الجديدة مصدرا لتمييز الخدمات بشكل جيد

وبجودة عالية وتكون مختلف عما يقدمه المنافسين، وهاته العوامل تعطي مبررا يدفع الزبائن لدفع أسعار عالية ومميزة لهذه الخدمات تغطي التكاليف التي تتكبدها المؤسسة.

- ✓ **التأثير على التركيز** :الإبداع يمكّن المؤسسات من تركيز جهودها على شريحة معينة من المستهلكين وهذا بالتركيز على الإبداع في خطوط الإنتاج، أو الإبداع في الخدمات أو في سوق محددة من أجل تلبية حاجتهم ورغباتهم على أكمل وجه.

فبعدما تنتهي المؤسسة من عملية اختيار شريحة معينة من السوق تتجه للسعي وراء إستراتيجية التركيز من خلال أسلوب التمييز أو أسلوب التكلفة المنخفضة، فعندما تستخدم المؤسسة أسلوب التركيز على التكلفة المنخفضة فهي بذلك تدخل في منافسة ومواجهة رائد التكلفة.وإذا اتجهت المؤسسة إلى استخدام أسلوب التركيز على التمييز، فإنه يصبح في متناولها كل وسائل التمييز المتاحة للمنتج المتميز .وما يجدر الإشارة إليه هنا هو أن المؤسسة الخدمية التي تتبنى مفهوم التركيز تنافس الخدمة المتميزة في شريحة واحدة أو في عدد قليل من الشرائح.

رابعا :معايير ضبط وتحسين الخدمات والاعتماد العام في مؤسسات التعليم العالي

إن أنظمة ومعايير إدارة الجودة العالمية عديدة، أثبتت فاعلية كبيرة في تحسين وتطوير المؤسسات التي طبقت داخل الدول التي أنشأتها وخارجها من الدول التي قامت بتطبيقها فيها، وتعتبر ضبط الجودة عملية بعدية بالنسبة للمنتج /الخدمة) أي تأتي بعدهما(، هدفها إجراء معين بالنسبة للمنتجات أو الخدمات التي يتبين بعد الفحص والتدقيق أنّها ليست بالمستوى المطلوب، قد يكون هذا الإجراء رفض هذه المنتوجات / الخدمات والتخلّص منها وقد يتبع إجراءات لمعرفة سبب الفشل، وتوصيات للتصحيح [17].

[17] سوسن شاكر مجيد، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية،)عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع، (2008، ص.345

وهي تمثل أيضا عملية مراجعة المخرجات وفق المواصفات والمعايير المحددة مع كل خطوة من خطوات البرنامج المطلوبة والمعايير المحددة، والتي تتمثل في قطاع التعليم العالي مراجعة المناهج التعليمية، النظام الإداري، مصادر التعليم والتعلّم، الأساتذة، التسهيلات المادية، أساليب القياس والتقويم،...إلخ[18].

1- معايير الاعتماد العام في مؤسسات التعليم العليم

تجدر الإشارة إلى انه توجد عدة معايير الاعتماد وضبط الجودة .ومن بين المعايير التي تبنتها هيئة اتحاد الجامعات العربية سنة 2003 هي[19] :

- الرسالة الجامعية، أهدافها، مهامها، برامجها واستراتيجياتها؛
- البنى الأساسية؛
- الإدارة؛
- البرامج والتخصصات الأكاديمية وتقويم الطلبة؛
- أعضاء هيئة التدريس ومساعدوهم؛
- الطلبة؛ البحث العلمي؛
- خدمة المجتمع؛
- المكتبات ومصادر المعلومات؛
- العلاقات الثقافية والعلاقات العامة وشؤون الخريجين؛
- الموارد المالية والإنفاق المالي .

2- المعايير الفرعية للاعتماد في المكتبة:

من جانب المكتبة فانه من بين العناصر الأساسية لضبط الجودة في المكتبة هي : تخصيص مساحة (0.8)متر مربع لكل طالب و (4.1)متر مربع لكل (1000)مجلد.

[18] سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، الجودة في التعليم)المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات عمان :دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008، ص ص.88-87

[19] احمد الخطيب، رداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، عمان :عالم الكتب الحديث،2009 ، ص.81

- توفير مقاعد تستوعب (25%) من مجموع الطلبة وأعضاء التدريس في وقت واحد.
- توفير عشرة آلاف عنوان على الأقل عند التأسيس، وتوفير مصادر معلومات بواقع(10)عناوين لكل طالب.
- تخصيص موظف مختص لكل (300)طالب، وتوفير رف واحد لكل (25) مجلد من نوع الرفوف المفتوحة[20] .

وينبغي أن يستند مستقبل الجودة في التعليم العالي على الاتجاه نحو الشبكات، كما ينبغي الحفاظ على هذا الاتجاه في الاهتمام والنشاط ويجب تعميمه على الكليات والجامعات والمدارس ومختلف الميادين الأخرى سيما وأنه قد شرع في تطبيق برامج التدريب المناسبة على مستوى الشركات والدول على نطاق واسع، والتي تلعب فيها التكنولوجيا دورا رئيسيا[21]، ولعل من أهم مظاهر الاهتمام بالبيئة التكنولوجية على مستوى التعليم العالي هو الاستعانة بالمكتبات الرقمية على مستوى الجامعات، والتي بحكم طبيعتها من شأنها أن تمثل متطلبا أساسيا لتحقيق جودة التعليم العالي .

خامسا :مؤشرات قياس الإبداع في مؤسسات التعليم العالي

يساعد تحليل أي نظام على تعرّف مكوناته .ويمكن تعداد ثلاثة مكونات رئيسية لأي نظام وهي المدخلات والعمليات والمخرجات .ولذلك أصبح من الراسخ أن تقاس كمية المخرجات التي يولدها نظام وعلاقتها بنوعية المدخلات المستلمة .وتعمل مؤشرات المدخلات والعمليات باعتبارها نقاطًا مرجعية تتيح الإلمام بالمجالات التي تتأثر فيما بينها،

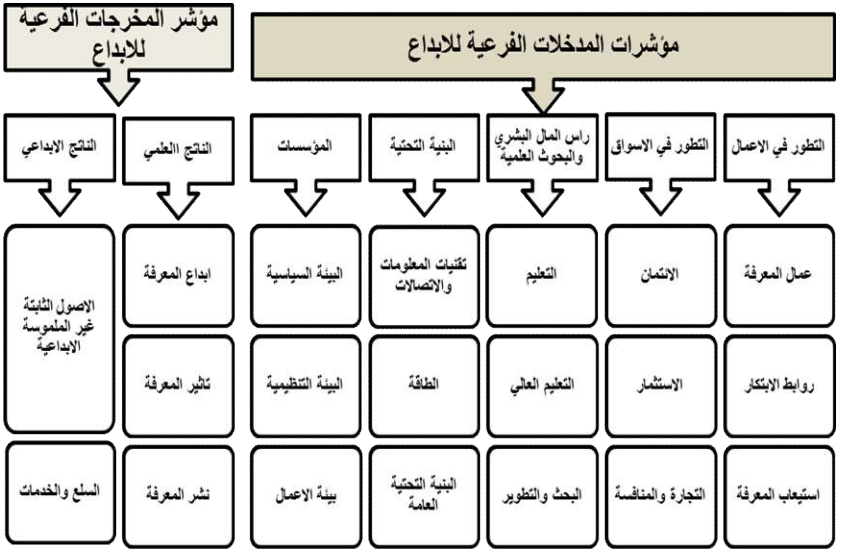
[20] احمد رداح، نفس المرجع، ص.192

[21] Handbook of Total Quality Management, p699.

1- طبيعة مدخلات ومخرجات نظام الابداع:

ويمكن تحديد وقياس الإبداع باستخدام مؤشرات الابتكار العالمي (GII) *، الذي يحدد كيفية استفادة الدول من الابتكار من خلال استخدام" وسائل التمكين "التي تحفّز الابتكار، والمخرجات التي جاءت نتيجة للأنشطة المبتكرة .وقد تم تحديد خمس وسائل تمكين أساسية، تشمل المؤسسات، القدرات البشرية، البنية التحتية العامة، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور كلّ من الأسواق والأعمال، بالإضافة إلى منتجات رئيسية منها :الناتج العلمي والناتج الإبداعي ورفاه المجتمع .ويركز النهج التقليدي لقياس الابتكار على معايير مختلفة مثل عدد براءات الاختراع لكل مليون نسمة، بالإضافة إلى نشر وإصدار المجلات العلمية والإنفاق على البحوث والتنمية، وغير ذلك من العوامل . ويبين الشكل رقم 1أدناه أهم المؤشرات التي يتضمنها مؤشر الابتكار العالمي.

الشكل رقم1: مؤشرات الابتكار العالمي(GII)



المصدر: سوميترا دوتا، مؤشر الابتكار العالمي 2011، تسريع النمو والتنمية، المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال، انسياد، فرنسا، ترجمة :الراصد الدولي، نشرة شهرية لمرصد التعليم العالي، العدد 09، سبتمبر 2011، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية، ص.41

يلاحظ من الشكل أعلاه أن رأس المال البشري الذي يشمل مدخلات فرعية تتمثل في التعليم والتعليم العالي والبحث والتطوير حسب مؤشر الابتكار العالمي، ويعد عنصرا من بين العناصر التي تشكل المدخلات الرئيسية في نظام الإبداع، وهذا ما يؤدي إلى القول بوجود علاقة أساسية بين رأس المال الفكري والبشري والإبداع، حيث أن تنمية رأس المال الفكري وتطوير البحوث العلمية سوف يؤدي حتما إلى زيادة الناتج العلمي من إبداع المعرفة ونشرها من جهة، ومن جهة أخرى يؤدي إلى زيادة الناتج الإبداعي من تكوين أصول إبداعية غير ملموسة وزيادة السلع والخدمات .وفي هذا السياق أظهرت نتائج مؤشر الابتكار العالمي لدول العالم هيمنة ست دول من دول الاقتصاديات الأوروبية(سويسرا في المرتبة الأولى، والسويد في المرتبة الثانية، وفنلندا في المرتبة الخامسة، والد نمارك في السادسة، وهولندا في التاسعة، وبريطانيا في العاشرة)، بينما الجزائر احتلت المرتبة 108 والأخيرة على أساس الأداء في المؤشرات المدرجة والإنفاق على البحث والتطوير، ومستوى جودة خدمات المؤسسات البحثية العلمية وفي المرتبة 125فيما يخص الناتج العلمي الذي يشمل إبداع المعرفة، وكذا تأثير المعرفة ونشرها .

2- مجموعة عوامل الإبداع والتطور الخاصة بتطوير مؤسسات التعليم العالي:

من خلال العناصر المدرجة بمؤشر الابتكار العالمي من حيث المدخلات والمخرجات التي تمس جوانب التعليم العالي يمكن استخلاص مجموعة عوامل التطور والإبداع في مؤسسات التعليم العالي كما يلي[22]:

- محور الإبداع :(Innovation)إن الابتكار هو الركيزة الأساسية للوصول إلى الاقتصاد المعرفي المتميز ولخلق إنتاجية مستدامة كفئة .يعكس هذا المحور البيئة الداعمة للابتكار من مؤسسات وطنية سواءً كانت عامة أو خاصة، ومراكز البحث والتطوير، وتوافر العلماء والمهندسين المتميزين، وفعالية القوانين والتشريعات التي تحمي حقوق الملكية الفكرية.

فمؤشرات المدخلات يمكن أن تشمل عدد الباحثين والإنفاق المالي على البحث والتطوير؛ ومؤشرات المخرجات يمكن أن تشمل عدد براءات الاختراع أو أوراق البحث المنشورة؛ ومؤشرات العمليات وصِلات الربط يمكن أن تشمل النشاط البحثي المشترك والمنشورات المشتركة وعقود البحث؛ والمؤشرات التي تتناول تأثير نشاط العلم والتكنولوجيا والابتكار في الأداء الاقتصادي يمكن أن تشمل المداخيل التي تحققها شركات التكنولوجيا العالية أو نسبة الصادرات من منتجات التكنولوجيا العالية إلى مجموع الصادرات.

- **محور التعليم العالي** :هي مجموعة من مؤشرات مدخلات العلم والتكنولوجيا، تستعمل على نطاق واسع، وتتناول أداء مؤسسات التعليم العالي ومساهمتها في تجميع الموارد البشرية الماهرة ورأس المال الفكري المتيسرة في بلد معيّن والتميز من حيث نواتج هذه المؤسسات، أي المتخرجين من الجامعات والمدارس الفنية والمهنية .وتتناول البيانات الموجودة في هذه المؤشرات مجال التخصص والدرجة العلمية أو الشهادة

[22] الأمم المتحدة، **مؤشرات العلم والتكنولوجيا والابتكار في المجتمع المبني على المعرفة**، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب أسيا، نيويورك، 2003، ص ص.27-17

وسنة التخرج والموقع الجغرافي للمؤسسة التعليمية وجنسيات المتخرجين .كما تتناول عوامل مختلفة أخرى، منها الالتحاق بمختلف مستويات النظام الوطني للتعليم العالي.

- **محور البحث والتطوير**: ترتبط القدرة على الاضطلاع بأنشطة ابتكارية مباشرة بنشاط البحث والتطوير الوطني .وكان التوجه العام دائمًا في تقييم البحث والتطوير يميل إلى التشديد على مؤشرات المدخلات الكمية أكثر من مؤشرات المخرجات . ولكن التعقيد الملحوظ في تقدير مخرجات البحث والتطوير دعا إلى التوسع في استعمال بعض المؤشرات، ومنها الإنفاق على البحث والتطوير، وعدد موظفي البحث والتطوير، وعدد مشاريع البحث والتطوير في مجال معين وجُمعت المؤشرات ذات الصلة استنادًا إلى المؤشرات السابقة أي عدد الباحثين في كل مشروع، والإنفاق السنوي لكل باحث وكل مشروع الخ..

ولا شك أن المنشورات العلمية وبراءات الاختراع مؤشرات مفيدة عن نشاط البحث العلمي إلا أنها لا تعُّبر بحد ذاتها عن النشاط الإبداعي .ولعل الأسواق تكاد تخلو من الابتكارات العربية، وهذا يشير إلى أن البحث العلمي في البلدان العربية لم يرق بعد إلى مرحلة الابتكار التي تمكن من دخول مشارف اقتصاد المعرفة واطراد التنمية الإنسانية .كما أن التعليم هو الأداة الفعالة لإعداد المهارات المطلوبة لتحقيق التكامل الضروري بين الموارد البشرية والرأسمالية للوصول إلى أهداف التخطيط الشامل للتنمية، وان إهمال الموارد البشرية أو الارتباك في تعليمها يؤديان إلى هدر الطاقة الإنتاجية ويجعلانها عبئا ثقيلا على الاقتصاد الوطني الذي يقل فيه العائد الاقتصادي من التعليم تبعا لانخفاض إنتاجية العملية التعليمية لان[23] :

الإنتاجية الكلية للعملية التعليمية = المخرجات/المدخلات

وأخيرا نجد بأن المؤسسات التي تتبنى مفهوم التركيز تميل إلى تطوير خدماتها ذات جودة متميزة بنجاح وذلك راجع لمعرفتها وخبرتها بالمجال المستهدف .بالإضافة

[23] فاروق عبده فليه، اقتصاديات التعليم :مبادئ راسخة واتجاهات حديثة،)عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2007، ص.304

إلى ذلك يمكن القول بأن المؤسسة التي تركز على نطاق محدود من الخدمات فإن عملية قيامها بالإبداع تكون أسرع بكثير مما يستطيع المنتج الذي يتبنى إستراتيجية التمييز، إلا أن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة هي موجهة إلى شريحة معينة في السوق.

سادسا :نموذج الإبداع في المكتبات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي:

إن فكرة المكتبة الرقمية لم تكن وليدة عقد التسعينيات الميلادية، فقد نشر فانيفار بوش مدير المكتب الأمريكي للبحوث والتطوير في شهر جويلية1945 م مقالة بعنوان : "كما يمكن أن نفكر As We Can Think في مجلة"Atlantic Monthly " ، حول الإمكانيات المستقبلية للتقنية لجمع المعلومات وخزنها واسترجاعها.

والبداية الحقيقية للمكتبات الرقمية تعود إلى عام1994 م عندما قامت أقسام علوم الحاسوب التابعة للمؤسسة الوطنية للعلوم NSF الأمريكية ووكالة مشروع البحث المتقدم في وزارة الدفاع الأمريكية DARBA ووكالة الفضاء NASA بتقديم دعما ماديا لستة مشروعات مدتها أربع سنوات ذات علاقة بالمكتبات الرقمية، وأول هذه المشروعات كان في جامعة كاليفورنيا في بيركلي، وقد بنت جامعة كارنيجي مليون مكتبة من الفيديو سميتInfo media ، وتم بناء مشروع جامعة متشجان على مجموعة مكتبة رقمية طورت في مكتبات الجامعة [24].

1ـ طبيعة المكتبة الرقمية:

تعد المكتبة الرقمية من أهم التطورات التكنولوجية الحديثة التي تعمل على تنمية قطاع التعليم العالي بصفة خاصة إضافة إلى قطاعات أخرى وبالتالي فهي تعمل على تحقيق أهداف المجتمع .إضافة إلى أن المكتبات الرقمية تكون في متناول جميع

[24]محمد عوض الترتوري و آخرون، إدارة الجود الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز الملومات، الطبعة الثانية،)عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،(2009 ، ص ص.204-203

الراغبين في استخدامها بمجرد الاتصال بشبكة الانترنت وهو ما يتفق مع البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة وتحقيق العدالة الاجتماعية.

من أهم تعريفات المكتبة الرقمية ما يلي:

- المكتبة الرقمية هي عبارة عن مكتبة يجرى إنشاؤها دون رفوف توضع عليها أوعية المعلومات، وهي حاسبات مضيفة) خادمة(Servers ، تحتضن المعلومات بداخلها من دون مستفيدين يستخدمون المكتبة الأم، وهي حاسبات تحت أيدي المستفيدين في أي مكان على وجه الأرض[25].
- كما أنّ المكتبة الالكترونية تعكس مفهوم الإتاحة من بعيد لمحتويات وخدمات المكتبات وغيرها من مصادر المعلومات، بحيث تجمع بين أوعية المعلومات على الموقع On-sit collection والمواد الجارية والمستخدمة بكثرة سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية، وتستعين في ذلك بشبكة إلكترونية تزودنا بإمكانيات الوصول إلى المكتبة أو المصادر العالمية الخارجية واستلام الوثائق منها[26].
- كما اعتبر مجلس موارد المكتبات الأمريكي Council on Library Resource المكتبة الرقمية على أنّها مجموعة من المواد التي تم تحويلها إلى بيانات رقمية أو مواد مرمزة بصيغة قابلة للتبادل إلكترونيا، كذلك اعتبر أنّها المكتبة التي تمسح جميع إشكال المواد ضوئيا، وتدخلها عن طريق لوحة المفاتيح، وترميزها بهدف إتاحة الوصول إلى جميع مقتنياتها الكترونيا من أي مكان [27].
- كما عرّفها كل من Christine Dufour و Gilles Deschatelets بالمكتبة التي تتمثل في المجموعات الإلكترونية من نصوص، صور، أصوات والأفلام نجدها مسجلّة على حوامل واسندة إلكترونية، إضافة إلى مجموعة من الخدمات المترابطة.

---

[25] نفس المرجع، ص.178.

[26] محمد عوض الترتوري، نفس المرجع، ص179، نقلا عن :احمد بدر، **تعليم المهنيين في المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة الكترونية والتطلعات المستقبلية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، مجلد7، عدد134، جانفي 2000.

[27] الترتوري، المرجع السابق، ص.204

- وعرّفت أيضا أنّها المكتبة التي تنشأ وتعالج وتثبت من خلال نظام كمبيوتر، باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية، وهي تضم مصادر تقليدية إلى جانب المصادر الإليكترونية [28].إضافة إلى أنّها المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المختزنة على الأقراص المرنة أو المتراصة أو المتوفرة من خلال البحث بالاتصال المباشر أو عبر الشبكات كالانترنت[29].

1- أهمية المكتبة الرقمية في مؤسسات التعليم العالي:

إنه وفي ظل البيئة التكنولوجية المتطوّرة والنمو المتسارع في نشر مصادر المعلومات الإلكترونية ولدت المكتبات الإلكترونية على اعتبارها مكتبات تمثل واجهات تخاطب متعددة الأشكال للوصول إلى المعلومات عبر أجهزة الحواسيب للقيام بعمليات وإجراءات البحث، كما أنها مؤسسات تمكن الحصول والاستفادة من كم هائل من المعلومات في وقت قصير وبدون جهد، وبذلك تحوّلت المكتبات في ظل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى مكتبات بلا جدران من خلال شبكة الانترنت العالمية وبالتالي فهي تمثل خرقا للحدود الجغرافية والسياسات للدول والأقاليم وحوّلت العالم إلى قرية كونية صغيرة، وقد أصبحنا في يومنا هذا نقترب من أن تكون فيه أعظم وأضخم مكتبة للعلوم متواجدة في مجال مساحته صغيرة لا تضم سوى منافذ إلكترونية ومعدات توصيل.

كما أن للمكتبة الإلكترونية دور كبير في تحسين جودة التعليم العالي من ناحية أنها:

- توفر المكتبة الإلكترونية للباحث كما ضخما من البيانات والمعلومات.

---

[28] سهيلة مهري وآخرون، المكتبة الرقمية، الأسس النظرية والتطبيقية،)قسنطينة، الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، ، (2011، ص ص.28-27

[29] نجلاء عبد الفتاح طه عشري، المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع،)القاهرة : دار الوفاء لدنيا النشر والتوزيع، (2004، ص ص.142-141

- تكون السيطرة على أوعية المعلومات الإلكترونية سهلة وأكثر دقة وفاعلية من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظها مما سينعكس على استرجاع الباحث لهذه البيانات والمعلومات.
- تتيح فرصة كبيرة لنشر نتائج بحثه فور الانتهاء منها في زمن ضاقت فيه المساحات المخصصة للبحوث على أوراق الدوريات[30].

إلغاء فكرة الموقع Location وعنصر المكان في تقديم الخدمة بما يتيح تقديم الخدمات في أماكن مفتوحة غير مقيدة بحدود، وقدرات متقدمة للوصول والدخول Access وتبادل المعطيات والوثائق [31].حيث تسمح المكتبة الإلكترونية للباحث بتخطي الحواجز المكانية والحدود بين الدول والأقاليم واختصار الجهد والوقت في الحصول على المعلومات عن بعد، إذ أن بإمكان الولوج إلى عالم المكتبة الإلكترونية وهو جالس في مسكنه أو مكتبه الخاص.

فعالية إدارة الوقت والاستجابة لاستحقاقاته Response Time وتحديدا في حقل نقل المعلومات للطلبة في كل وقت ودون التأخير أو الاعتماد على قدرات السكرتارية والموظفين التقليدية في تنفيذ طلبات التعامل مع الطلبة .

خفض الكلف الإدارية بوجه عام Lower Administrative Cost وتوفيرا في وسائط إيصال المعلومات للطلبة، وتوفير قاعدة بيانات خلفية خادمة للأعمال في كل وقت وكل مكان –من حيث المبدأ ووفق إستراتيجية توفير المعلومات وحمايتها المتبعة –مفتوحة للاستخدام من كل مكان.

[30] المرجع السابق، ص134 ، ص .137
[31] طارق الخير وآخرون، "مبادئ التسويق"،)سوريا :منشورات جامعة دمشق، (2005، ص .490

تخفيض تكلفة إقامة المحلات الالكترونية بالقياس مع تكلفة إنشاء المقرات التقليدية [32].بحيث تعمل على تقليل التكاليف المخصصة لبناء وتجهيز المكتبات الضخمة التي تسع ذلك الكم الهائل من الكتب الورقية ومصادر المعلومات الأخرى كما أنّها لا تحتاج إلى مكان كبير) عنصر الأرض (إذ أنّها تعد مكتبة بال جدران .وهذا ما يعبر عن البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة .أما فيما يتعلق بالبعد البيئي فإن المكتبات الرقمية تراعي الجانب البيئي من حيث أنها لا تلوث البيئة ولا تلحق بها أي ضرر .هذا من ناحية من ناحية أخرى نجد أن التنمية المستدامة تعمل على ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع، بمعنى توظيف التكنولوجيا الحديثة في المجال التنموي.

وكذلك فان المكتبة الرقمية تحقق المزايا التالية[33] :

-تُعد المكتبات المكان الوحيد في كثير من المجتمعات الذي يوفر المعلومات لأفراد المجتمع؛ لتطوير التعليم واكتساب المهارات الجديدة وتوفير فرص العمل وإقامة المشروعات الاقتصادية واتخاذ القرارات الصائبة في مختلف الميادين ومعالجة المشاكل البيئية.

- تلعب المكتبات الرقمية دورا فريدا كشريك تنموي مهم من خلال توفير المعلومات بكافة صورها وتقديم البرامج والخدمات التي تتعلق بالمعرفة في مجتمعات تشهد تغيرا سريعا . .

- تمنح المكتبات الرقمية فرصا للجميع، حيث أنّها توجد في كل مكان في الريف والحضر، في الجامعات وفى أماكن العمل وتخدم الجميع بغض النظر عن أصلهم أو جنسيتهم أو نوعهم أو سنهم أو قدراتهم أو ديانتهم أو ظروفهم الاقتصادية أو انتماءاتهم السياسية.

---

[32] نفس المرجع، ص.490

[33] http://www.ifla.org/node/8498 بتاريخ28/01/2014 : الساعة9.30 :،

- تمكن المكتبات الأفراد من تحقيق تنميتهم الذاتية
- تدعم المجتمعات والتي من خلالها يستطيع كل الأفراد أن يقوموا بالتعلم والخلق والابتكار.
- كما تقوم المكتبات الالكترونية بدعم ثقافة التعلم والتفكير النقدي، فمن خلال المكتبات يستطيع الأفراد أن يسخّروا القوة التكنولوجية والإنترنت للارتقاء بحياتهم وبمجتمعاتهم .
- كما تقوم المكتبات الرقمية بحماية حقوق المستخدمين في إتاحة المعلومات في بيئة آمنة .
- تعد المكتبات الرقمية جانب أساسي للبنية التحتية الأساسية التي تدعم التعليم والوظائف ونمو المجتمع .فهي تمنح الإتاحة الملائمة والمعبرة للمعلومات .كما تقدم المكتبات الدعم الرسمي وغير الرسمي للتعلم مدى الحياة كما تقوم بحفظ الذكريات الأصلية والأولية وأيضا حفظ التراث القومي والثقافي والعلمي.
- تعد من المؤشرات المختلفة لقياس الاستدامة في قطاع التعليم، والمتمثلة في[34]:
- الاستدامة الاقتصادية :ضمان وفرة المتدربين لكل القطاعات الاقتصادية الأساسية.
- الاستدامة الاجتماعية :ضمان الإتاحة الكافية للتعليم الجميع من أجل حياة صحية ومنتجة.
- الاستدامة البيئية :إدخال البيئة في المعلومات العامة والبرامج التعليمية .

3ـ تحديات وسلبيات المكتبة الرقمية:

من المشكلات التي تواجه تجارب المكتبات الرقمية هو التقادم التقني Technological Obsolescenceعلى مستوى البرمجيات Software والأجهزة ومعدات

[34] العايب عبد الرحمن، **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، دفعة 2011-2010، ص.36

المكتبات الرقميةHardware، كما تبرز مشكلة الحقوق الفكرية أو الملكية الفكرية للمواد ومصادر المعلومات المنشورة في شكلها الإلكتروني والرقمي ومدى إمكانية التحكم في هذه الحقوق وإدارتها من قبل مالكيها، كما أن مشكلة الارتفاع النسبي في تكاليف إنشاء هذه المكتبات يعوق من انتشارها وخاصة في الدول الفقيرة أو دول العالم العربي خاصة، في ظل مشكلات التكامل بين المكتبات واختلاف البرمجيات بين مكتبة وأخرى، وهناك مشكلة أخرى تعدٌّ هامة جداً في هذا المجال، وهي تخلف أساليب الوصول إلى المعلومات والبيانات الرقمية المختزنة في المكتبات الرقمية، وذلك بالمقارنة مع الزيادة السريعة في اقتناء المواد ومصادر المعلومات الإلكترونية[35].

مصادر واستخدام إتاحة عمليات تحكم ضوابط مجموعة وجود من لابد الولوج أسماء منها، ونذكر لذلك عدة طرق وهناك المكتبة، في الرقمية المعلومات Encoded الذكية المشفرة البطاقات ،Login/User name & passwordالسر وكلمات حالة ففي المؤلف، حقوق مشكلة تبرز أيضاً الحالة هذه في ولكن ،and smart cards أن نجد تقدمها، التي الخدمات من تقدمه لما مادي مقابل على الرقمية المكتبة حصول ثابتة قواعد هناك ليس آخر بمعنى أو المقابل، هذا من شيء علي يحصل لا المؤلف النشر بعقد يعرف ما أو العائد هذا في المادة مؤلف لمشاركة الرقمية للمكتبة وملزمة Publishing Contract.

كما تبرز سلبيات المكتبة الرقمية من الجوانب التالية[36]:

---

[35] رجب عبد الحميد حسنين، **المكتبات الرقمية : التخطيط والمتطلبات، عدد**) 15 مارس - .(2008 متاح في :البوابة العربية للمكتبات والمعلومات على الموقع **Cybrarians Journal** **http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=329&Itemid=84، تاريخ الزيارة19/01/2014 :، الساعة.16:18 :**

[36] طلال ناظم الزهيري، المكتبات الرقمية الشخصية تجربة بناء باستخدام نظام GREEN STONE، على الموقعazuhairi.arabblogs.com/files/84172.doc :، تاريخ الزيارة : 19/01/2014، الساعة.16:18 :

- الحصول على خدمة الانترنت في المنزل لا يزال غير متاح للكثير من الباحثين فضلا عن ضعف كفاءة الاتصال وبطء عملية التحميل.
- الكثير من المصادر الالكترونية التي تتاح على الانترنت يكون وجودها مؤقتا وقد تختفي بعد مدة قصيرة لأسباب مختلفة.
- في حالة تحميل عدد كبير من المصادر بنصها الكامل على الحاسوب الشخصي لا يتم ترتيبها بالطريقة التي تيسر الإفادة منها بشكل سريع من خلال البحث في المحتوى ويتطلب الأمر دائما فتح الملفات للتعرف على المعلومات.
- إذ تم تخزين هذه البيانات على وسائط خزن خارجية فان تعددها سيؤدي إلى صعوبة تصنيفها وتنظيمها بالطريقة التي تيسر الإفادة منها.
- إذا تعرض الحاسوب الشخصي إلى ضرر معين يتطلب إعادة التهيئة مما يؤدي إلى اختفاء هذه المصادر إذا لم يكن قد تم حفظها على وسائط خزن خارجية .
- تخزن الملفات في الحاسوب بدلالة الاسم الذي لا يعد في اغلب الأحيان معبرا بدقة عن المحتوى الموضوعي.

الخاتمة

يستخلص مما سبق وأن ذكرنا بأن الإبداع له دور كبير في مساهمته في تمييز المنتجات إذن يمكن القول بأن الإبداع له تأثير أيضا على إستراتيجية التركيز) إما من خلال التركيز على التكاليف أو التركيز على التمييز(، واهم ما تم التوصل اليه من خلال الدراسة :

- توافر الإبداع يحقق التطوير السريع لعملية التنمية في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية .
- المنظمة التي لا تندمج في الأعمال الالكترونية عبر شبكة الانترنت فهي لا تزال تعيش في العصور المظلمة.
- المنظمة التي لا تتقدم تتقادم، وتبقى رهينة الأعمال التقليدية التي عفا عليها الزمن .

- يعتبر الإبداع نشاطا رئيسيا في أعمال المنظمات في نجاحها وتحقيق أهدافها.

وعل ضوء النتائج السابقة يمكن طرح بعض الاقتراحات على النحو التالي:

في حالة قيام المؤسسة الجامعية بالإبداع من أجل تركيزها على التكاليف لكي تحصل على ميزة تنافسية فيجب عليها أن تستعمل كافة الأساليب الفنية الجديدة في عملية إنتاج الخدمة، نفس الأمر بالنسبة للمؤسسة التي تقوم بالإبداع بهدف التركيز على تمييز خدماتها في السوق المستهدفة، فإنها لكي تحقق ذلك يجب عليها استخدام كافة الخصائص والتصاميم الإبداعية وطرق وأساليب العمل المختلفة . بناء رؤية نحو المستقبل للكشف عن ما سيكون وليس التركيز على ما هو كائن .

قائمة المراجع

1. ابداع https://ar.wikipedia.org/wiki/ بتاريخ28/01/2014 :، على الساعة، 9,18بتوقيت الجزائر
2. احمد الخطيب، رداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية،)عمان :عالم الكتب الحديث،.(2009
3. الأمم المتحدة، **مؤشرات العلم والتكنولوجيا والابتكار في المجتمع المبني على المعرفة**، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب أسيا، نيويورك، .2003
4. بسام بن مناور العنزي، **الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري**، دراسة استطلاعية على العاملين في المؤسسات العامة في مدينة الرياض، وذلك استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في قسم الإدارة العامة، جامعة الملك سعود.
5. بن نذير نصر الدين، "الإبداع و دوره في تعزيز تنافسية منظمات الأعمال" ، **في مجلة الأبحاث الاقتصادية**، العدد 04، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة .2010
6. رجب عبد الحميد حسنين، " **المكتبات الرقمية : التخطيط والمتطلبات"، عدد)** 15 مارس - .(2008 متاح في :البوابة العربية للمكتبات والمعلومات على الموقع **Cybrarians Journal** : **http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=329&Itemid=84، تاريخ الزيارة19/01/2014 :، الساعة16:18 :**
7. سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، الجودة في التعليم)المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات عمان :دار الشروق للنشر والتوزيع، .(2008
8. سهيلة مهري وآخرون، المكتبة الرقمية، الأسس النظرية والتطبيقية، قسنطينة، الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، ، 2011
9. سوسن شاكر مجيد، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع، .(2008
10. سومبترا دوتا، مؤشر الابتكار العالمي 2011، تسريع النمو والتنمية، المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال، انسياد، فرنسا(، ترجمة :الراصد الدولي، نشرة شهرية لمرصد التعليم العالي، العدد 09، سبتمبر 2011، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية.
11. طارق الخير وآخرون، "مبادئ التسويق"، سوريا :منشورات جامعة دمشق، 2005، ص .490
12. طلال ناظم الزهيري، المكتبات الرقمية الشخصية تجربة بناء باستخدام نظامGREEN STONE ، على الموقع : azuhairi.arabblogs.com/files/84172.doc، تاريخ الزيارة19/01/2014 :، الساعة16:18 :
13. طلعت أسعد عبد الحميد، **التسويق الفعّال- الأساسيات والتطبيق-، ط9** القاهرة :دار الطباعة المتحدة للإعلان،1999 .
14. العايب عبد الرحمن، **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، دفعة .2010
15. عبد الله كاظم، **أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية السعودية، العدد 3، .2008
16. علاء محمد سيد قنديل، القيادة الادارية وادارة الابتكار، عمان :دار الفكر، (2010
17. علي فلاح الزعبي، **إدارة المعرفة ودورها في الإبداع التنظيمي في الشركات الأردنية**، الملتقى الدولي حول :الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية،) الجزائر :جامعة سعد دحلب، البليدة، يومي18 :، 19 ماي.(2011
18. فاروق عبده فليه، اقتصاديات التعليم :مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007
19. محمد عوض الترتوري و آخرون، إدارة الجود الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز الملومات، الطبعة الثانية، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،2009
20. محمد عوض الترتوري، نفس المرجع، ص179، نقلا عن :احمد بدر، **تعليم المهنيين في المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة الكترونية والتطلعات المستقبلية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، مجلد7، عدد134، جانفي 2000.
21. محمد ناصر، **إدارة المؤسسات الخدمية**، دمشق :منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، .2007
22. محمد ناصر، غياث ترجمان، **تسويق الخدمات، دمشق :**منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، .2006-2005
23. نبيل مرسي خليل، **الإدارة الإستراتيجية - تكوين وتنفيذ استراتجيات التنافس-**، الإسكندرية :الدار الجامعية الجديدة، 2003.

المراجع باللغة الاجنبية:

1- Everett M. Rogers, Diffusion of Innovations (New York: The Free Press of Glencoe, 1962).
2- P. BESCOS, C. MENDOZA, **Le management de performance**,(Ed Comptables Malesherbes, Paris, 1994).

Torrance, E. Paul, **Creativity. What Research Says to the Teacher, Series, No. 28.(** Washington :,D.C National Education Association,.- Association -of--Classroom Teachers1969), on : www.ericdigests.org/pre-922/**creativity**.htm, at : 22/11/2014.