الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة:
أوجه العلاقة

أ. بخوش مديحة جامعة العربي التبسي – تبسة – الجزائر

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين اثنين من أهم مجالات البحث في القرن الحالي: الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة. وتم ذلك من خلال التعرض للمفاهيم النظرية المتعلقة بكل مصطلح، ثم التطرق لطبيعة هذه العلاقة من خلال عرض آراء عدد من الباحثين حول الموضوع وتبيان علاقة التكامل بين المصطلحين لدعم الأداء العام للمنظمات وأوجهها. وأخيرا اختتمت الدراسة بعدد من النتائج.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الذكاء الاقتصادي، المعرفة الصريحة، المعرفة الضمنية، المعرفة، المعلومات.

Abstract

This study aims analyzing the relationship between two of the most important areas of research in this century: economic intelligence and knowledge management. This was done through exposure to theoretical concepts related to each term, then addressed the nature of this relationship through the presentation of a number of researchers views about the subject and demonstrate the integration relationship between the two terms to support the overall performance of organizations and its facets. Economic intelligence focus on explicit knowledge from outsourcing highly while knowledge management focus essentially on both explicit and implicit knowledge. Finally the study concluded with a number of results.

Key words: knowledge management, economic intelligence, explicit knowledge, tacit knowledge, knowledge, information.

مقدمة:

فرض اقتصاد المعرفة على منظمات الأعمال عددا من التحديات لم تواجهها من قبل بمثل هذه الحدة، فأصبح مستقبل منظمات الأعمال اليوم يتوقف على مدى الإدراك واستثمار مواردها وموجوداتها استثمارا أمثل لزيادة قدراتها التنافسية ومحاولة التسلح بالمداخل الحديثة في إدارة الأعمال فلم يعد البقاء رهين الحصول على المعلومة بقدر ما هو مرتبط بطريقة استغلالها وهذا ما أدى إلى بروز مفهوم الذكاء الاقتصادي (Economic Intelligence) [1] لخدمة منظمات الأعمال في هذا الجانب. كما تعد إدارة المعرفة (Knowledge Management) من أحدث المفاهيم الإدارية بعد إدراك أهمية المعرفة بوصفها وجوداً مهماً في تحقيق أهداف المنظمة وأحد الموارد الهامة والنادرة واعتبارها السلاح الاستراتيجي لتحقيق النجاح والتميز وعلى اعتبار أن المعرفة وليدة للمعلومة تأتي هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الحقلين المعرفيين.

ومن الناحية النظرية شهدت المفاهيم النظرية تطورا متزايدا بغية محاولة احتواء مختلف المتغيرات التي فرضها التسارع الحاصل في بيئة الأعمال اليوم ووضع الأسس النظرية والمنهجية للاستفادة من المعلومات وكل المعطيات التي تساعد في إرساء أهداف المنظمات، فبرزت في ظل اقتصاد المعرفة ما يعرف بالذكاء الاقتصادي كأحد الآليات المساعدة في هذا الجانب من جهة، ومن جهة أخرى اهتمت إدارة المعرفة كحقل علمي جديد بالمعارف التي تخدم أهداف المنظمة، ومن هنا برزت إشكالية الدراسة:" **ما طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي؟**"، وانطلاقا منها تطرح جملة من التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم المعرفة، وما هي إدارة المعرفة؟
- فيما تكمن أهمية إدارة المعرفة؟ وما هي عناصرها كنظام؟ وما الصعوبات التي تواجه تطبيقه؟
- ما المقصود بالذكاء الاقتصادي؟ وما هي أهم خصائصه؟
- ما هي أهداف الذكاء الاقتصادي؟ وما هي أهم التحديات التي يواجهها؟
- ما نوع العلاقة–إن وجدت– بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي؟

وتنبع أهمية الدراسة من فائدتها المتوقعة على الحقل العلمي فضلا عن جوانب الأهمية الآتية :

– الأهمية العلمية: تنبع من نفع الدراسة عبر خلفيتها النظرية؛ كون الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة والعلاقة بينهما ما تزال حلقة مفقودة في بحوث إدارة الأعمال في الدول النامية بصورة عامة وفي الجزائر بصورة خاصة.

– الأهمية العملية: توجيه القائمين على منظمات الأعمال للاستفادة من المفهومين لضمان البقاء.

و في ضوء مشكلة الدراسة فهي تهدف إلى تحقيق ما يلي:

– التوجه للمفاهيم التي فرضها اقتصاد المعرفة بالتعريف بكل من الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة.

– دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي وتبيان نوعها. مع لفت المعنيين بكلا الموضوعين من دارسين وممارسين للاستفادة من هذه العلاقة خاصة لرجال الأعمال خدمة لأهدافهم.

1. مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة

تقوم إدارة المعرفة على المعرفة ومن هنا سيتم التعريف بكلا المفهومين والعناصر ذات العلاقة:

1.1. مفهوم المعرفة

ذكر ابن فأرة بأن المعرفة هي: "حقل فلسفي قديم متجدد، وهي ناتج نشاط وأعمال العقل البشري وقد حاول الباحثون والعلماء توضيح مفهوم المعرفة كونها موردا ثمينا وهي ثروة حقيقية للأفراد والشعوب والمجتمعات".[2]

والمعرفة: "يتم ابتداعها أو إعادة بنائها أو تغييرها من أجزاء من المعلومات ذات الصلة وغير ذات الصلة إلى درجة أن المعلومات تتمتع بالنوع الصحيح من الإشارات التي تكون مساعدة على تكوين المعرفة في ذهن المتلقي."[3]

والمعرفة أصناف ولعل أقدم تصنيف قدمه(M.Polany) في الستينات حيث ميز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية، ومع أهمية هذا التقسيم إلا أنه لم يحظى بالاهتمام، وكان(I.Nonaka) أول من أعاد الأهمية له في دراسته الريادية حول "الشركات الخلاقة للمعرفة" ، التي اعتبرت البداية الرسمية للاهتمام بإدارة المعرفة. حيث صنف المعرفة إلى نوعين هما الأكثر استخداما:[4]

أ. المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge): تتمثل في المعرفة الرسمية، والقياسية، والمرمزة، والنظامية، والصلبة، والمعبر عنها كميا، والقابلة للنقل والتعليم، وتوجد في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانونا كبراءات الاختراع وتتجسد في منتجات المنظمة، وأدلة وإجراءات العمل.

ب. المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge):غير رسمية ذاتية ومعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعليم، وتسمى بالملتصقة التي توجد في عمل الأفراد والفرق داخل الشركة، وهي التي تعطي خصوصيتها وتمثل الأساس في قدرتها على إنشاء المعرفة.

2.1. إدارة المعرفة

احتل موضوع إدارة المعرفة (Knowledge Management) في العقدين الأخيرين أهمية بارزة وتحول لقضية حيوية في جميع أنحاء العالم فتزايدت بحكم ذلك الدراسات الفكرية لهذا الموضوع.

أ. مفهوم إدارة المعرفة، أهميتها وأهدافها

اختلفت نظرة الباحثين لإدارة المعرفة فمنهم من نظر إليها كمصطلح تقني, كما اعتبروه موجودا غير ملموس والبعض تناول مفهوم إدارة المعرفة من زاوية كونها ثقافة تنظيمية وآخرون عرفوها من منظور مالي, وبعضهم الآخر ركز على إعطاء مفهوم لإدارة المعرفة من زاوية كونها تطويرا للمعلومات وإدارة الوثائق.[5] وفي هذا الصدد يقول

(العلي وآخرون) أنه من الصعب إيجاد تعريف واحد لإدارة المعرفة، فلو وضع عشرة خبراء ومختصين في مجال إدارة المعرفة في غرفة واحدة لتعريف إدارة المعرفة لخرجوا بثلاثين تعريفا على الأقل.[6] وبالتركيز على المنظور التقني وتقنيات المعلومات التي تسهل نشر المعرفة وتطبيقها، فقد عرفها (Malhotra) بأنها:" تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث في تدائبية مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات والمعلومات وقابلية الإبداع والابتكار للأشخاص".[7] وتناولها آخرون بالتركيز على الجوانب الثقافية والاجتماعية، فجرى تعريفها بأنها: " الفهم الواعي والذكي لثقافة المنظمة والقدرة على استخدام وتطبيق التغيير الحاصل في هذه الثقافة.[8]

وتستمد إدارة المعرفة أهميتها من كونها تساهم بشكل مباشر في رفع مستوى أداء منظمات الأعمال وتحقيق أهدافها المرغوبة، إذ من خلالها تستطيع إدارات تلك المنظمات التعرف على ماهية المعرفة المستخدمة في أعمالها وتطبيقاتها ومن ثم كيفية العمل على رفع وتطوير هذه المعرفة لتحقيق الأهداف. إضافة إلى عملية تطبيق المعرفة يجب أن تستهدف مناطق الأهمية الاستراتيجية وأن تكون له قيمة كبيرة لصالح العمل مما يعني ترابط استراتيجية إدارة المعرفة مع استراتيجية المنظمة الرئيسة.[9]

ب. عناصر إدارة المعرفة:

يرى بعض الباحثين أن إدارة المعرفة تتضمن العناصر التالية:[10]

ب.1. التعاون: وهو المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد (ضمن فريق عمل) مساعدة الآخر في مجال عملهم، وإشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة بزيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام.

ب.2. الثقة: الحفاظ على الإيمان بقدرات الآخر على مستوى النوايا والسلوك تسهل عملية التبادل المفتوح الحقيقي والمؤثر للمعرفة.

ب.3. التعلم: عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدامها في اتخاذ القرارات أو بالتأثير على الآخرين، فالتركيز على التعلم يساعد المنظمات على تطوير الأفراد بما يؤهلهم للعب دور أكثر فاعلية في عملية خلق المعرفة.

ب.4. المركزية: إن خلق المعرفة يحتاج إلى لامركزية عالية.

ب.5. الرسمية: يحتاج خلق المعرفة إلى مستوى عالي من المرونة في تطبيق الإجراءات والسياسات مع تقليل التركيز على قواعد العمل .

ب.6. الخبرة الواسعة والعميقة: فخبرة العاملين في المؤسسة يجب أن تكون واسعة أفقيا ومتنوعة وعميقة أي مركزة وتخصصيه.

ب.7. تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات: إن تكنولوجيا المعلومات عنصر في خلق المعرفة.

ب.8. الإبداع التنظيمي: للمعرفة دور مهم في بناء قدرة المؤسسة لتكون مبدعة وخلاقة.

ولاشك أن تبني إدارة المعرفة بالمنظمة يصاحبه عدد من المصاعب؛ فالتغير المطلوب في الثقافة يمكن أن يكون مؤذيا عدا كونه بطيئا. والاستثمار في وسائل تطبيق إدارة المعرفة يمكن أن يكون ضعيفا. [11]

2. الذكاء الاقتصادي، المفهوم والخصائص والتحديات

1.2. المفهوم

الذكاء حسب قاموس ويبستر هو: "القدرة على التعلم أو الفهم أ, التعامل مع الحالات الجديدة. أو هو القدرة على المعرفة عند التعامل مع البيئة، أو القدرة على التفكير المجرد الذي يقاس وفق معايير موضوعية". ومن وجهة نظر علم النفس بأنه: " القدرة الكلية للعمل بشكل عقلاني والتعامل الفعال مع البيئة، وهذا التعريف يعطي خصائص ذهنية للذكاء وخصائص عملية قصدية وخارجية معيارية ، ومع ذلك فإن الذكاء لم يعد محددا بالأسلوب العقلاني (حيث المنطق الضبابي) يعد من أساليب الذكاء، كما أن البعض يتحدث عن الذكاء العاطفي الذي مضمونه العاطفي الناعم يتجاوز الرشد الصلب في التفكير العقلاني. مما يعني أن الذكاء يجب أن لا ينحصر في مجال ضيق هو التفكير أو المنطق العقلاني، وإنما هو أوسع من ذلك، ومع هذه الدلالات للذكاء فإنه يرتبط بالقدرة التي تحمل شيئا من الإمكانية المفتوحة بلا حدود في سقوفها العليا وإن كانت في سقوفها الدنيا محدودة. لأن أصحاب التخلف العقلي يحصلون على معامل ذكاء منخفض جدا أقل من 52 في الفئة الأدنى عل منحنى التوزيع الطبيعي لمقياس معامل الذكاء".[12]

أما الذكاء الاقتصادي فقد نشأ مفهومه فيما وراء الأطلسي في منتصف الثمانينات، حيث شهد أهم تطوراته. وتفضل الأدبيات الأمريكية استعمال مفردات الذكاء التسويقي والاقتصادي عن استعمال مصطلح ذكاء المنافس الذي يعد مفهوما ضيقا. وهناك العديد من المصطلحات المستعملة في منظمات الأعمال حسب ما أوضحته دراسة إحصائية أجريت في فرنسا سنة 1999 على 1200 منظمة.[13]وأثير مفهومه بفرنسا أعقاب تطور الأشغال حول ملاحظة البيئة والمؤسسة آنذاك.[14]

والجدول التالي يقدم عددا من التعاريف الخاصة بالذكاء الاقتصادي:

الجدول رقم(1): تطور مفهوم الذكاء الاقتصادي

الباحث	التعريف
H. P. Luhn, 1958	القدرة على فحص العلاقات المتبادلة بين العوامل الحالية وفي مثل هذه الحالة لتوجيه العمل للوصول إلى الهدف المنشود
Wilensky,1967	تحدث عن الذكاء التنظيمي وعرفه بأنه مشكلة جمع ومعالجة وتفسير، وربط المعلومات المطلوبة في عملية صنع القرار.
Baumard,1991	ليست مجرد فن للملاحظة، ولكن أيضا ممارسة هجومية ودفاعية من المعلومات. غرضها هو ربط العديد من المجالات معا، من أجل تقديم خدمة أفضل للأهداف التكتيكية والاستراتيجية للمنظمة، وهو أداة للربط بين العمل و معرفة المنظمة
Martre, 1994	الإجراءات المنسقة المتعلقة بالبحث والتجهيز والتوزيع من أجل استغلال المعلومات المفيدة للمتعاملين الاقتصاديين
Juillet,2007	مراقبة وحماية المعلومات الاستراتيجية التي تمكن رجل الأعمال من تحسين عملية صنع القرار.

المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في:

Briciu Sorin et al, "towards a new approach of the economic intelligence process: basic concepts, analysis methods and informational tools", available at: store.ectap.ro (accessed5 december2014).

وبالنسبة لـ(Salles)، فمفهوم الذكاء الاقتصادي قدم أحيانا على أنه نظام اتصال، وأحيانا أخرى على أنه عملية رصد، أو ممارسة دفاعية أو هجومية، أو جملة الأدوات الإدارية بالنسبة لبعضهم أو نموذج إداري، فالمفهوم تتطور عبر الوقت من نظام ذكاء الأعمال "Business Intelligence System" إلى مفهوم الذكاء الاقتصادي "Economic Intelligence"، وعموما فمختلف التعاريف التي قدمت للذكاء الاقتصادي تبين أن هناك أربعة مراحل مر بها هذا المفهوم في مسيرة تطوره تتمثل فيما يلي:[15]

- المرحلة الأولى: (1980-بداية 1990) أين ركزت المفاهيم حول الإجراءات، الأدوات والتقنيات التي وصفت بالتفصيل.

- المرحلة الثانية: التي تغطي فترة التسعينيات أين تعلقت التعاريف في المقام الأول حول استخدام الذكاء الاقتصادي واليقظة الاستراتيجية وأهدافه العامة.

- المرحلة الثالثة: والتي بدأت مع نهاية التسعينيات، وركزت هذه الفترة على مفاهيم الإدارة المشتركة والذكاء الجماعي، التعلم التنظيمي والعمل التعاوني.

– المرحلة الرابعة: تبدأ مع بداية سنة 2000 ، وتحتوي بالإضافة إلى المفاهيم السابقة، مفاهيم أخرى تتعلق بالهوية الثقافية والإقليمية ومفهوم الدفاع الاقتصادي.

وبالتالي فالذكاء الاقتصادي يتعلق بحملة المفاهيم والطرق والأدوات التي تجمع كل الأنشطة المتعلقة بالبحث وتحصيل ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات المرتبطة بالفرد أو المنظمة في إطار العمل الاستراتيجي.

وتبعا لجملة التعاريف التي قدمت للذكاء الاقتصادي يمكن استخلاص الخصائص الآتية:[16]

– يعد الذكاء الاقتصادي ممارسة أخلاقية وتجارية قانونية يستخدم التجسس بالوسائل القانونية.

– ينصب التركيز على بيئة الأعمال الخارجية.

– هناك عملية مرتبطة بجمع المعلومات، وتحويلها إلى ذكاء ومن ثم استخدامها في اتخاذ القرارات.

2.2. أبعاد الذكاء الاقتصادي

تبين مختلف خصائص الذكاء الاقتصادي عدة أبعاد لهذا المفهوم، وهذه الأبعاد شكلت خلفية لبناء النماذج المستخدمة في تحليله ، وقد لخصها كل من (Bournois, Romani,2000) فيما يلي:[17]

– البعد الايكولوجي (البيئي) يميز بيئة الأعمال (الشركاء، المنافسين، الأسواق،...).

– الجهات الداخلية للمنظمة ويمثلون البعد النفسي–الاجتماعي.

– الشبكات البشرية الخارجية المسخرة والمجهزة خارج المشروع، وتعبر عن البعد الشبكي.

– البعد المتعلق بالغايات يتوافق مع الأهداف التي يسعى إليها المنهج بتطوير الاستراتيجية.

– البعد التكنولوجي الذي يتضمن كل الطرق والأدوات والتقنيات المستخدمة في عملية دعم اتخاذ القرار من خلال مراقبة العمليات وحماية المعلومة أو المقارنة على سبيل المثال.

3.2. الذكاء الاقتصادي كعملية

يمر الذكاء الاقتصادي كعملية بالمراحل الآتية: [18]

أ. **مرحلة الترجمة:** هذه المرحلة تتعلق بتحديد المشكلة التي تتطلب اتخاذ قرار وتحويلها إلى معلومات مشكلة البحث، و في هذه المرحلة تحدد الأهداف عن طريق تحديد حصتها في مشكلة القرار .إذا لم يتم تحديد مشكلة القرار ولم تترجم بشكل صحيح فإن جميع الأنشطة المشتركة في المراحل الأربع المتبقية ستكون ضائعة . نموذج استنباط مشكلة اتخاذ القرار يوفر وسيلة لعرض الحصة .هذا النموذج يتألف من ثلاثة معايير رئيسية لعرض الحصة: الهدف الملاحظ، الإشارة والفرضية المرتبطة بالإشارة.

ب. **مرحلة البحث عن المعلومات واسترجاعها:** تأتي مرحلة جمع المعلومات بتحديد مصادر المعلومات ذات الصلة، والتحقق من صحتها ومن ثم جمع المعلومات اللازمة.

ت. مرحلة التحليل: وهي مرحلة مهمة لأنها تسمح بمعالجة المعلومات التي تم جمعها لحساب المؤشرات اللازمة لاتخاذ قرار القرارات و هذه المؤشرات يجب أن تفسر من قبل المختصين في المشكلة.

ث. مرحلة اتخاذ القرار: فإن التفسير السليم للمؤشرات يؤدي إلى تحسين عملية صنع القرار.

ج. مرحلة الحماية: في الواقع هذه ليست مرحلة منعزلة لأنها موجودة في جميع مراحل عملية الذكاء الاقتصادي، ولغرض التفسير تم اعتبارها مرحلة. فابتداء من قرار تحديد المشكلة إلى اتخاذ قرار نهائي، كل المعلومات التي تم جمعها ينبغي حمايتها وعدم كشفها للجواسيس والمنافسين كحماية للإرث المعلوماتي.

ومصادر المعلومة منها ما هو رسمي كالصحافة، والكتب، ومنها ما هو غير رسمي يتطلب مجهود شخصي من الفرد الذي يريد جمع المعلومة، وأن يبقى على اتصال، أو يتجسس،... ليحصل على ذلك.[19]

4.2. تحديات الذكاء الاقتصادي

تشمل ما يلي:[20]

أ. التحديات السياسية: مراقبة البيئة الخاصة بالأعمال التجارية للحصول على استخدام للمعلومات المتعلقة بالاتجاهات في البيئة الخارجية لهذه المؤسسات فمثلا في فرنسا فالذكاء الاقتصادي يستخدم من أجل تعزيز التنمية الاقتصادية حيث تتنافس فرنسا مع الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الديمقراطيات الغربية عن طريق استخدام الدوائر السرية من أجل تعزيز مصالحها الاقتصادية.

ب. التحديات الاقتصادية: هو التمييز بين الذكاء الاقتصادي في شكل التكنولوجيا المباشرة وغير المباشرة، ويبدو ذلك من تزايد براءات الاختراع الذي ينطلق من زيادة معدلات نقل التكنولوجيا عن طريق سلسلة البحوث والتطوير والإنتاج.

ت. التحديات التكنولوجية: تبدو من خلال المنافسة الدولية المتزايدة في مجال الممتلكات الصناعية (براءات الاختراع والعلامات التجارية، وحقوق الطبع والنشر...). ويؤكد "صومني" المحافظة على البحث والابتكار وتأمين الممتلكات ووضع إستراتيجية للتسويق وإنشاء الأعمال و التعاقد من الباطن.

وبالتالي فالذكاء الاقتصادي كتطبيق له أهمية قصوى في بيئة الأعمال المعاصرة بما يتيحه للمنظمات من خدمات تتعلق بالمعلومات.

3. علاقة إدارة المعرفة بالذكاء الاقتصادي

1.3. آراء الباحثين في هذا الجانب[21]

من خلال تحليل أدبي لآراء الباحثين يظهر التناقض بين الذين عالجوا مسألة التقارب بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي؛ فقد صنف (Mc Knight)إدارة المعرفة على أنها مجموعة فرعية من الذكاء الاقتصادي (ذكاء الأعمال

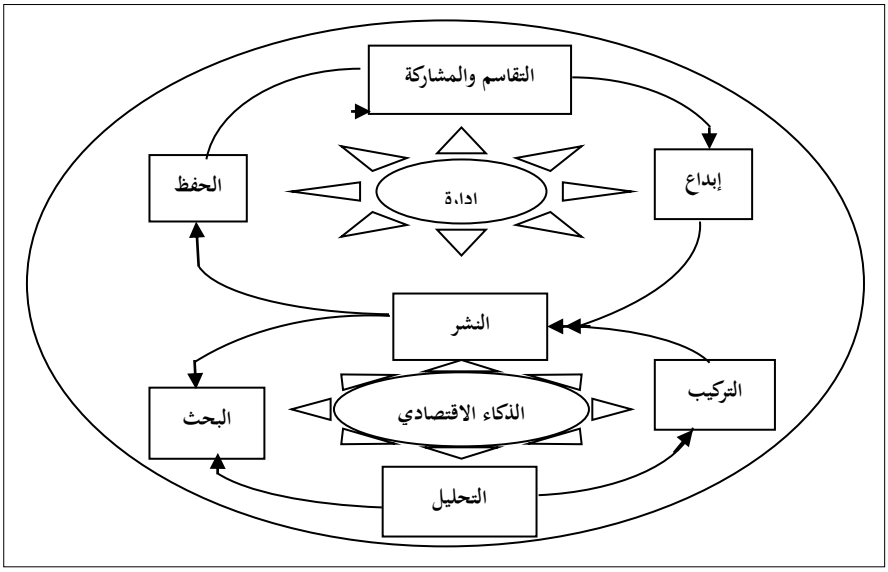
بالنسبة له)؛ حيث يرى أن إدارة المعرفة هو الوجه الداخلي للذكاء الاقتصادي تتبادل بين الموظفين بالمنظمة، والذكاء ينصب حول فعالية أداء مجموعة متنوعة من الوظائف التنظيمية. في المقابل(Cook et Cook) لاحظ بأن العديد ينسون أن مفاهيم إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي كلاهما متجذران في النظريات والممارسات التكنولوجية في مجال إدارة المنظمات؛ فالتقنية فرضت هذه المفاهيم.وقد أكدا أن جاذبية الذكاء الاقتصادي تكمن في تزويد الشركات بالموارد والأدوات القادرة على البحث والتخزين، ونمذجة وتحليل كميات كبيرة من المعلومات حول عملياتها ومن مصادر خارجية باستخدام وظائف التحليل الخاصة بالذكاء الاقتصادي، ويمكن للشركات تفسير الكثير من جوانب عملياتها التجارية، وبالتالي تحديد العوامل التي تؤثر على أدائها. ولكن، لاستعراض وتحليل كامل لعملية تجارية، لا يمكننا، وفقا لـ (Cook et Cook)البحث عن البيانات الرقمية فقط. في الواقع، أن الباحثين لاحظوا أن عمليات التقييم تتم من مختلف المصادر الممكنة لفهم الأعمال التجارية، ويكون ما يصل إلى 80٪ من المعلومات المفيدة ليست قابلة للقياس الكمي، أو التنظيم بحيث يمكن الحصول عليها من قواعد البيانات. وكنتيجة لذلك، فالذكاء الاقتصادي يعتمد على إدارة المعرفة التي ستكون مجموعة فرعية للقيام بذلك. من جانبه (Kadayam ,2002) ذكر أن مجالات كل من إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي تطورت على مدى العقدين الماضيين في عالمين متوازيين؛ فالذكاء الاقتصادي ظهر على مدى 20 عاما ويحتل مكانة راسخة ومن السهل تحديده وحساب العائد على الاستثمار (ROI). ومع ذلك، فإن مجال إدارة المعرفة كان أكثر غموضا عمره أقل من عقد من الزمن على الأقل. والذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة يتمحوران حول التكنولوجيا من فهرسة واسترجاع للمعلومات وتصفية ومعالجة للغة الطبيعية. أما إدارة المعرفة لها مجالات واسعة من التطبيقات ولها مصطلحات لم تستقر بعد، ولها مساوئ سوء فهم لدورها من قبل كبار رجال الأعمال. وعلاوة على ذلك، فإنه من الصعب تحديد العائد على الاستثمار لمثل هذه المبادرات. ومع ذلك لا يزال (Kadayam) متفائلا في استنتاجاته حول مستقبل إدارة المعرفة. وحدد مفهومه بذكاء الأعمال الجديد (New Besiness Intelligence- NBI-) وركز على العديد من التطورات التكنولوجية الراهنة. ومفهوم (NBI) لديه يتموضع كجسر بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي بفعل النمو في المعلومات على شبكة الإنترنت والتقنيات التي تحللها وتساعد في الإبلاغ عن البيانات من مصادر مختلفة غير متوافرة سابقا، وقادرة على العثور على أفضل المعلومات وإتاحتها بسرعة، وتوفر إدارة المعرفة وعدا بعائد استثمار أكبر في مجال التخطيط الاستراتيجي والمبيعات وصنع القرار وتعزيز القدرة التنافسية. فالتلاقي بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي عميق ويوسع من المعارف المطلوبة لزيادة القيمة والعائد على الاستثمار في الذكاء ويؤكد أن التقارب ينتج عنه مفهوم (NBI) الذي يتضمن أفكارا أوسع ولا يركز على بيانات خامة.

ومما تقدم من عرض لآراء عدد من الباحثين في هذا الميدان يتضح أن هناك علاقة تكاملية بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي.

2.3. أوجه التكامل بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي

يرتبط المفهومين ارتباطا وثيقا ويتضح ذلك من خلال تلاقي معنى كل منهما مع الآخر على مستوى الهدف الرئيسي المتمثل في "تحسين إدارة المعلومات والمعرفة وبالتالي زيادة القدرة التنافسية والأداء التنظيمي". ومن البديهي أن يبدو المفهومين متماثلين، ويقودان لأبعاد مشتركة. ومع ذلك، فهذا التقارب هو نسبي لأنه نظري فقط فتحليل تطبيقات هذه المفاهيم، يظهر أن لديهم ممارسات مختلفة ولا تقوم بتعبئة نفس الفاعلين داخل المنظمة. ويركز الذكاء الاقتصادي على" الإدارة العليا والوسطى" خاصة في عملية الانتقال من المعرفة إلى العمل. في حين تركز إدارة المعرفة على "المستوى التنفيذي"، وبالتحديد تنصب على مرحلة خلق المعرفة.[22] والشكل التالي يوضح علاقة التكامل بين المفهومين:

الشكل رقم (1): علاقة إدارة المعرفة بالذكاء الاقتصادي



المصدر:

Anne-Claire Villiers Chaton, 'la Gestion des connaissances', available at: www.memoireonline.com (accessed 2 january 201 5) .

3.3. المعرفة الضمنية والذكاء الاقتصادي

طبقا لنموذج(SECI)[23] فإن المعرفة تنشأ من خلال عملية تحويل بين المعرفة الضمنية والصريحة بما ينتج عنه من دورة لإبداع المعرفة. وتتضمن عملية التحويل أربع عمليات فرعية تبدأ بالتنشئة التي يتم من خلالها خلق معرفة ضمنية عن طريق تبادل الخبرات والأفكار بين الأفراد، ثم تأتي عملية التجسيد بتحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة، عن طريق الاتصال. وتتمثل العملية التالية في الضم لتحويل المعرفة الصريحة من خلال الدمج والتصنيف لمعرفة صريحة جديدة. أما العملية الأخيرة فيتم فيها خلق معرفة ضمنية جديدة من المعرفة الصريحة بإضفاء الصفة الذاتية عليها بالتعلم، وتستخدم الإرشادات والأدلة.[24] والآثار المترتبة على هذا النموذج هو أن إدارة المعرفة تنطوي على الأنشطة في كل من العمليات الأربع، في حين أن الذكاء الاقتصادي يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على عملية الضم، وبدرجة أقل وبشكل غير مباشر على باقي العمليات. وبما أن المعرفة الضمنية لا تقل أهمية عن القيادة، والثقافة، والهيكل، والأدوار، والمسؤوليات. فإن الذكاء الاقتصادي يعالج المعرفة الصريحة وعلى هذا النحو يمثل مجموعة فرعية من المناهج

المطلوبة في إدارة المعرفة التي تتعامل مع المعرفة الضمنية والصريحة، فضلا عن التفاعل بينهما. وهذا هو السبب في تكامل الذكاء الاقتصادي مع إدارة المعرفة.[25]

ومن الواضح أن الذكاء الاقتصادي يساعد المنظمات على تحليل التحولات في كل عنصر، ولكن يشرحها بشكل جزئي. ومن أجل فهم وتعلم سلسلة القيمة من شبكة المؤسسة يجب دراسة السلوك الضمني، بمعنى طبيعة وقوع التبادل السلوكي ومحتوى المعلومات الخاص بالقيمة النسبية. في هذا السياق، فإن دور ومساهمة الذكاء الاقتصادي تصبح محدودة وهذا ما يبرز دور إدارة المعرفة.[26]

والنقطة المركزية في أي نظام استقصاء معلومات الأعمال هو شبكة من الخبراء (التي تحول المعلومات إلى ذكاء) وهم الذين يستفيدون من تقنيات إدارة المعرفة لاستغلال تكنولوجيا المعلومات الداخلية، وبعد ذلك لإجراء اتصالات مع المراسلين، عن المشاكل التي قد تتعلق إما بالمعلومات الداخلية أو الخارجية. والمجاميع مفيدة للاتصالات مع مختلف المتصلين من كل منشط لمجموعة من الخبراء :[27]

- المكتبات شبكة من المراقبين، والتي تغذي نشر المعلومات.
- المراقبين الآخرين المرتبطون بمجموعاتهم ويوفرون لهم معلومات غير رسمية.
- الخبراء للتشاور عن تصديق المعلومات والتحضير للاجتماعات الدورية. وآخرون قادة مجموعات أخرى من المختصين الذين يستطيعون تقديم النصح، والإعلام على القضايا الفنية أو عمل معين.
- المدراء (صناع القرار) الذين توجه لهم معلومات المحصلة من الذكاء الاقتصادي.

ومما تقدم يتضح وجود علاقة تكاملية بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي وهذا ما بينته آراء عدد من الباحثين لذا يمكن تسخير إدارة المعرفة في خدمة تطبيقات الذكاء الاقتصادي والعكس صحيح.

خاتمة

تقتضي مواجهة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وجود توجه جديد للعمل يواكب تلك المستجدات. ويعد كل من مفهومي الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة وتطبيقاتهما من أبرز المواضيع التي اقترنت بتلك التحديات وأهم مجالات البحث في هذا القرن. ومن خلال هذه الدراسة التي عنيت بهذين المفهومين (الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة) ومحاولة تبيان طبيعة العلاقة بينهما تم التوصل لوجود علاقة تكاملية بين كل من إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي للرفع من أداء المنظمة وإذا كان الذكاء الاقتصادي يركز بدرجة كبيرة على المعرفة الظاهرة فإدارة المعرفة ترتبط بكل من المعرفة الظاهرة والضمنية. إضافة إلى اختلاف الباحثين في أوجه تفسير هذه العلاقة التكاملية إلا أنهم أجمعوا

على وجودها بين المفهومين مع ملاحظة أن كلا من الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة يهتمان بمعالجة المعلومات التي تصل للمنظمة من مختلف المصادر وتحقيق الاستفادة وتحديد ذات القيمة منها والتقاطها واستخدامها في العمليات.

وفي الختام فإن كلا من المفهومين أصبحا واقعا تطبيقيا في عدة منظمات على مستوى العالم مما ينبه المنظمات والقائمين عليها لضرورة استعابهما بما يضمن مواجهة المنافسة وتحقيق هدفي البقاء والاستمرار.

الهوامش

[1]: يعرف أيضا بالذكاء التنافسي (Intelligence compétitive)، أو بذكاء الأعمال (Business Intelligence).

[2]: بدير جمال يوسف (2010)، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية، الأردن، ص 32.

[3]: رابي باجات وترياندیس بولا هارفیسستون هاري (2003)، "الاختلافات الثقافية في نقل المعرفة الخاصة بالمنظمات عبر الحدود (إطار عمل موحد)"، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، المجلد الثالث والأربعون، العدد الأول، ترجمة: الملحم إبراهيم بن علي المملكة العربية السعودية، ص 148.

[4]: نجم نجم عبود(2008)، إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، الوراق، الأردن، ص 42-43.

[5]: الكبيسي صلاح الدين (2005)، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر ، ص 32.

[6]: العلي عبد الستار وآخرون (2006)، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، الأردن، ص 26.

[7]:Malhotra Y, "toward a knowledge Ecology for organization white waters" , available at: www. Print . com (accessed23 december2014), P1.

[8]: Koenig Michael ED(1999), "education for knowledge management", KMR, vol. 19, Issue l, U.S.A,P24.

[9]: Seeley Chuck and Dietrick Bill(2000), "crafting a knowledge management strategy", KMR, vol 3, Issue1,USA, P18.

[10]: يوسف عبد الستار حسين (2004)، إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع حول:إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة الزيتونة الأردنية،الأردن، ص7.

[11]: المرجع نفسه، ص8.

[12]: نجم، نجم عبود، مرجع سبق ذكره، ص373-374.

[13]: الكردي أحمد، "الذكاء الاقتصادي في خدمة منظمات الأعمال"، متوفر على: kenanaonline.com (تاريخ الإطلاع5 ديسمبر 2014).

[14]: شريف عمر، "أسلوب التحكم في نظم المعلومات واتخاذ القرار في المؤسسة"، متوفر على: www.kantakji.com (تاريخ الإطلاع1 جانفي 2015)، ص6.

[15]:Salles M, stratégies des PME et intelligence économique :une méthode d'analyse du besoin, Economica, France, 2003, P 210.

[16]: Briciu Sorin et al, **op-cit**, P24.

[17]: Bournois F and Romani P-J, L'intelligence économique et stratégique dans les entreprises française, Economica, France, 2000,P84.

[18]:Olusoji Okunoye et al, "dynamic knowledge capitalization through annotation among economic intelligence actors in a collaborative environment", available at: atlas.irit.fr(accessed13 january2015),P2-3.

[19]: العيداني الياس وضويفي حمزة، "الذكاء الاستراتيجي كآلية لدعم وتعزيز القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال المعاصرة"، ورقة عمل مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الرابع حول:المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، الجزائر، ص5.

[20]: شريف عمر، **مرجع سبق ذكره**، ص7-8.

[21]: Bretonès Daniel, Antoine Saïd(2006), 'intelligence économique (I.E) et management des connaissances (K.M) : deux facettes complémentaires d'une même problématique', Colloque En route vers Lisbonne France, P17-18.

[22]:Anne-Claire Villiers Chaton, 'la Gestion des connaissances', available at: www.memoireonline.com (accessed2 january 2015).

[23]:Socialisation(التنشئة)، Externalization (التجسيد)، Combination (الضم)، Internalization(التذويب): نموذج طوره كل من (Nonaka& Takeuchi)وأطلقا عليه اسم دورة إبداع المعرفة ليشيرا إلى عمليات تحول المعرفة من ضمنية إلى صريحة والعكس.

[24]: العلواني حسن (دون ذكر سنة النشر) ، إدارة المعرفة(المفهوم والمداخل النظرية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص 316-317.

[25]: Bretonès Daniel and Antoine Saïd, **op-cit**, P18

[26]:IBID,P18.

[27]:Jakobiak François(2006), l'intelligence économique (la comprendre, l'implanter, l'utiliser), éditions d'organisation, deuxième tirage, France, P209-211.