

أفضليات التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي: بين الدعم والقيادة -دراسة استكشافية-

د/ بن ساهل وسيلة
جامعة بسكرة

Résumé:

Actuellement, il existe un large consensus en management stratégique pour affirmer qu'un avantage concurrentiel pérenne s'appuie sur un système "intelligent" de management de la connaissance et de l'information au sein de l'entreprise, capable de s'adapter à un environnement complexe. De telle intelligence peut être appréhendée selon deux types de pratiques: la démarche d'Intelligence Économique et celle de Knowledge Management. Ces pratiques constituent actuellement le cœur même du système de gestion stratégique de la connaissance et de l'information, issues de l'environnement externe (l'IE) et de l'environnement interne (le KM), et regroupent un ensemble d'activités reliées entre elles par des flux d'information, organisées dans le temps et dont la combinaison permet de fournir la bonne information, à la bonne personne et au bon moment.

المخلص :

يوجد حاليا اتفاق واسع بين الباحثين بأن تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يقوم على مدى توفر المنظمة على نظام "ذكي" لإدارة المعرفة والمعلومات، قائم على بقطة معلوماتية، تمكنها من الحصول على المعارف والمعلومات المتميزة والتي تضمن رؤية عميقة وتفسيرات دقيقة للمحيط المعقد. هذا الذكاء تجسد بشكل واضح في إطار مقاربتين أساسيتين وهما: الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة، اللتان تمثلان قلب نظام الإدارة الإستراتيجية للمعرفة والمعلومات المستقطبة من البيئة الخارجية (الذكاء الاقتصادي EI) ومن البيئة الداخلية (إدارة المعرفة KM). فهما يشملان مجموعة من الأنشطة المرتبطة فيما بينها بتدفقات المعلومات المنتظمة، ويمكن المزج بينهما من توفير المعلومة الجيدة، للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.

مقدمة

عرفت التطورات النظرية الحديثة في مجال إدارة الأعمال ظهور نوعين بارزين من الممارسات المميزة: من جهة، نجد الذكاء الاقتصادي (ويرمز له بـ IE)، الذي يتضمن كل ممارسات الاستخبارات واليقظة (الإستراتيجية)، ممارسات نشر وحماية المعرفة الخارجية والداخلية وكذا ممارسات التأثير على المنافس؛ ومن جهة أخرى، نجد إدارة المعرفة (التي تختصر بـ KM) والتي تهدف إلى ضمان توفير المعرفة الداخلية، رسملتها وتوزيعها على جميع أطراف المنظمة. تمثل هذه الممارسات قلب نظام إدارة المعرفة والمعلومات في المنظمة إذ تضمن إنتاج، تبادل، صيانة، تجديد وحماية المعلومات والمعرفة المستقطبة من البيئة الخارجية (EI) ومن البيئة الداخلية (KM)، من أجل خلق القيمة والحفاظ على ميزة تنافسية مستدامة (Teece & al., 1997).

وقد زادت أهمية الذكاء الاقتصادي وكذا إدارة المعرفة من جهة مع زيادة حجم المعلومات الداخلية والخارجية، المهيكلة وغير المهيكلة، نظرا للتدفق الهائل واللحظي للمعلومات وكذا التغير في طبيعة المعلومات نفسها وتعددتها من حيث الحجم والوفرة والأهمية. فأصبح من الصعب إبراز معنى كل المعلومات ومعرفة قيمتها واستغلالها في تحقيق ميزة تنافسية، خاصة وأن المعلومات تمثل المادة الخام لإنتاج المعرفة وكذا أحد أهم أنواعها (المعرفة الصريحة). ومن جهة أخرى، زادت أهمية الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة مع التحول الواسع لطبيعة المنظمات إلى منظمات قائمة على المعرفة، حيث يحتاج أغلب العاملين فيها إلى أكبر قدر من المعلومات لأداء النشاط بفعالية، وتحتاج المنظمة إلى قراءة ذكية للسوق لاستكشاف الفرص الجديدة أو خلقها. ولا يمكن للمنظمة مواجهة هذا التحدي إلا من خلال تبني نظام "نكي" لإدارة المعرفة قائم على يقظة معلوماتية، تمكنها من الحصول على المعارف والمعلومات المتميزة، خاصة غير المهيكلة منها والتي تضمن رؤية عميقة وتفسيرات دقيقة للمحيط المعقد. بالتالي، فكل من إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي يقومان بالإدارة الإستراتيجية للمعلومات والمعرفة، التي تشمل مجموعة من الأنشطة المرتبطة فيما بينها بتدفقات المعلومات المنتظمة، والتي يمكن مزجها من الحصول على معلومات ومعارف ذات قيمة ومن ضمان أفضل استثمار في رأس المال اللامادي.

ومن هنا طرحت فرضية إمكانية التجميع بين الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة والتي في ظلها تعتبر المنظمة نظام جماعي مهمته إدارة المعلومات والمعرفة الموجهة نحو الخارج (الذكاء الاقتصادي) ونحو الداخل (إدارة المعرفة) على حد سواء من أجل توفير المعلومة الجيدة، للشخص المناسب وفي

الوقت المناسب. يمكن لهذا التجميع بين KM و IE أن يفسر سبب كون بعض المؤسسات أكثر فعالية من غيرها، إذ يضمن لها مسار فعال لجمع ومعالجة المعلومات (الذكاء الاقتصادي) وتحليل واستغلال ملائم لكل أنواع المعلومات والمعارف (إدارة المعرفة).

نحاول من خلال هذا العمل البحث في أفضليات التجميع بين هذين التوجهين. قمنا لذلك بدعم تصورنا بدراسة حالة استكشافية، قائمة على أساس تحليل كمي للبيانات التي تم جمعها على أساس استمارة موزعة على (35) إطار بشركة عدوان للكيماويات.

أولاً. أفضليات التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي

يعود معنى كلمة أفضليات التجميع (*synergie*) في قاموس المعاني للغة العربية إلى التعاون والتناصر والتآزر والتفاعل. وحسب قاموس التراث الأمريكي، يشير معنى كلمة *synergy* للتفاعل بين عاملين اثنين أو أكثر أو قوتين أو أكثر بحيث يكون تأثيرهما المشترك أكبر من مجموع آثارهما الفردية. وعلى أساس هذا المعنى، نحاول معرفة كيف تكون الآثار التفاعلية التي ينتجها المزج بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي أكبر من مجموع آثارهما فردياً، والذي يمكن المنظمة من ضمان أفضل مواجهة لجميع التحديات التي تشهدها في إطار اقتصاد المعرفة.

وعموماً، لم يعد التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي اليوم محلاً للشك، فالعديد من الباحثين يؤكدون بشكل كبير على وجود علاقة تفاعلية بين هذين المفهومين، رغم خصائصهما وأهدافهما المختلفة، ويدعمون الحاجة لتوحيدهما في مصطلح شامل. فمن وجهة النظر التاريخية، تبين التعاريف بالفعل بأن إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي، بعد أن تطورا بشكل مستقل، أصبح لديهما اليوم أهداف مشتركة ومحتوى متشابه فيما بينهما، وهذا بغض النظر عن خصوصية كل منهما (Cook & Kadayan, 2002 ; Gorla, 2006). ومن وجهة النظر التكنولوجية، بين Cook (2000) مدى التقارب بين التكنولوجيا التي تستخدمها إدارة المعرفة وتلك المتعلقة بالذكاء الاقتصادي، إذ في الواقع، سواء كنا في إطار إدارة المعرفة أو الذكاء الاقتصادي، فمن الصعب التفرقة بين الأدوات المخصصة لجمع ومعالجة وتبادل ونشر المعلومات وتلك الخاصة بالمعرفة.

ويؤكد Okkonen & al., (2002) بهذا الصدد بأن التكنولوجيا التي يستخدمها الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة تكاد تكون نفسها، غير أن تلك التي يستخدمها الذكاء الاقتصادي مخصصة لجمع وتحليل المعلومات وتلك الخاصة بإدارة المعرفة موجهة لإدارة المعلومات والخبرات والكفاءات. ويضيف Herschell & Jones (2005) بأن تقنيات الذكاء الاقتصادي كذلك التي تتعامل مع المعلومات المنظمة والمهيكلية الموجهة لاتخاذ القرارات في المنظمة، في حين تعتبر إدارة المعرفة مخصصة لإدارة

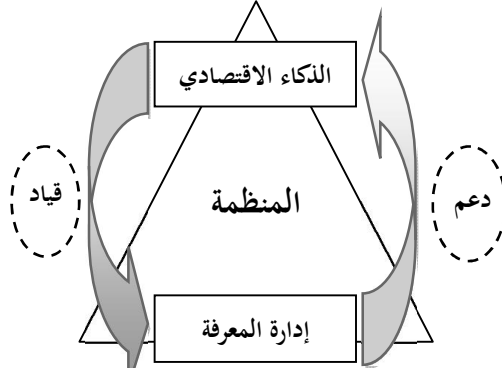
ومعالجة المعلومات غير المهيكلية. فدمج النوعين من التكنولوجيا يمكن حسب هذين الباحثين من الاستفادة من مزايا كلا المقاربتين ضمن عملية مشتركة.

ومن وجهة النظر غير التكنولوجية، يبين Blondel & al. (2006) بأن التقارب بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي يمكن أن ينظر إليه من زاويتين:

- الأولى، أن الذكاء الاقتصادي، من خلال قدرته على جمع المعلومات من البيئة الخارجية للمنظمة يساهم في تغذية عملية إدارة المعرفة.

- الثانية، تعتبر إدارة المعرفة المساند الأساسي للذكاء الاقتصادي، من خلال مساهمتها في استخراج المعلومات ذات قيمة من داخل المنظمة واستغلالها في اتخاذ القرار الاستراتيجي.

لذلك، قمنا بتناول أفضليات التجميع من جانبين: إدارة المعرفة تعتبر دعماً للذكاء الاقتصادي، وهذا الأخير يهدف في الحقيقة إلى قيادة إدارة المعرفة، كما يوضح النموذج التالي:



الشكل رقم (1): حلقة أفضليات التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي

1. إدارة المعرفة كدعم للذكاء الاقتصادي

تؤكد Haimila (2001) بأن إدارة المعرفة تعتبر المدعم الأساسي للذكاء الاقتصادي، وتستشهد بدراسة أجريت على وكالات تنفيذ القانون والتي بينت بأن تطبيقها للذكاء الاقتصادي يعتبر وسيلة لتحقيق أقصى استخدام ممكن للبيانات التي تم جمعها في اتخاذ أفضل القرارات وبشكل سريع. أما إدارة المعرفة فهي تدعم الذكاء الاقتصادي من خلال ضمان التحليل المعمق لهذه البيانات والتعرف على الاتجاهات والإحصاءات ومعظم التفاصيل حول الجرائم، وتقودنا بالتالي لأفضل قرار. ويتجسد عموماً دعم إدارة المعرفة للذكاء الاقتصادي في النقاط التالية:

بداية، تهدف إدارة المعرفة إلى تشجيع العمل الجماعي من خلال تحسين التواصل بين الأفراد داخل المؤسسة، بفضل ما تمتلكه من أدوات وتقنيات من شأنها أن تدعم أنشطة المؤسسة عند حاجتها

للمعرفة والمعلومات. بهذا المعنى، فهي تعمل على دعم الذكاء الاقتصادي بتوفير أدوات لنقل المعلومات بين أطراف المنظمة والخبراء داخلها وخارجها. فالذكاء الاقتصادي يعتبر بالتالي المستخدم المباشر لهذه التقنيات للتمكن من استقطاب المعلومات الإستراتيجية القادرة على تسهيل عملية اتخاذ القرار من قبل المسيرين (Baaziz, 2012, p8).

إضافة إلى ذلك، يبدو أن إدارة المعرفة، باعتبارها تمثل الذاكرة الداخلية للمؤسسة، تعمل بمثابة مخزن معرفي لما ينتجه الذكاء الاقتصادي (خاصة فيما بين الإدارات التابعة للمؤسسة)، إذ تمكن هذا الأخير من اختيار المعرفة المناسبة والمفيدة لعملياته من أجل عدم إعادة اكتشاف ما هو موجود مسبقا ومعروف بالفعل. وتزداد أهمية هذا الدعم المعرفي كلما احتاجت المؤسسة لرسملة وتوزيع المعلومات الإستراتيجية الخارجية التي تحصلت عليها وقامت بتخزينها داخليا (Herschel & Nory, 2005). بالتالي فالذكاء يتغذى من التجارب الماضية (الناجحة أو الفاشلة) ومن قرارات الأفراد ومعرفة أصحاب المصلحة (الخبراء) التي تجسدها إدارة المعرفة في المنظمة.

ويحتاج المسؤولون عن الذكاء الاقتصادي لقاعدة معارف مشتركة للحفاظ على المعلومات الإستراتيجية، لهذا يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد في رسملة هذه المعلومات ونشرها إلى الجهات المعنية، من خلال كل أدواتها التي يمكن تعبئتها لذلك (نظم تدفق العمل، نظم العمل المشترك، مستودعات البيانات...). كما يمكن للجهات الفاعلة في الذكاء الاقتصادي استخدام تقنيات إدارة المعرفة من أجل ضمان الاستخدام الأمثل للمعلومات سواء الداخلية منها أو الخارجية، الرسمية أو غير رسمية. وحسب وجهة نظر Jacobiak (2004، ص201): فبعض التقنيات الحالية لإدارة المعرفة تهم الذكاء الاقتصادي، سواء في كيفية تبنيه أو في طريقة استغلاله. فإدارة المعرفة تعمل على توفير البنية التحتية التقنية للذكاء، من خلال تسيير قواعد المعرفة التي يستمد منها الذكاء المعرفة المميزة والملزمة للقيام بالتحليل الاستراتيجي واتخاذ القرار.

بالتالي يمكننا أن نقول بأن الذكاء الاقتصادي يستند على إدارة المعرفة لخلق شبكات تواصل وللكشف عن الأطراف الأساسيين المالكين للمعلومات أو القادرين على استقطابها بكفاءة (البقطة *La veille*). كما يستخدم الذكاء الاقتصادي المعارف الداخلية للمؤسسة، التي تم رسملتها بفضل إدارة المعرفة، عندما يتم اكتشاف أهميتها الإستراتيجية بالنسبة للمنظمة، فهو بذلك يتغذى من المعارف والقدرات والمهارات التي تنتجها إدارة المعرفة لخلق المعنى من المعلومات الإستراتيجية المميزة المتحصل عليها (التفسير *L'interprétation*)، وتحويلها للمسيرين لاتخاذ القرارات المبدعة (الفعل *L'action*) (Blondel & al., 2006).

من هنا يمكننا افتراض: تعتبر إدارة المعرفة نظام المعلومات المدعم للذكاء الاقتصادي

2. الذكاء الاقتصادي كأسلوب لقيادة إدارة المعرفة

تنبثق فكرة هذه العلاقة من إشكالية الموازنة بين استغلال المعارف المتراكمة، الأكثر قابلية للنقل والتبادل والتي تركز بشكل خاص على التنسيق الداخلي وبين استكشاف المعرفة الجديدة التي تحاول إعادة تحطيم هذا الاتساق الداخلي من أجل خلق تركيبة معرفية جديدة أكثر تطوراً (March, 1993 ; Marengo, 1991)

عموماً، يقوم الذكاء الاقتصادي في المقام الأول على شبكة من الأفراد الموزعين داخل وخارج المنظمة والقادرين على رصد المحيط الخارجي لجمع المعلومات أو تشجيع المنظمة محلياً على تبني ممارسات الذكاء مثل حماية المعارف والمعلومات وتفسيرها. فهي بالتالي تحتاج لحشد جهود الموظفين، المسيرين، رجال البيع والمهندسين، وكذا الموردين والعملاء أو الشركاء في الصناعة... وغيرهم من الأطراف الفاعلة من أجل استقطاب أكبر قدر ممكن من المعلومات المميزة (خاصة السوداء) من مختلف المصادر: المعارض، الملتقيات والندوات... تبقى إشكالية الذكاء بالتالي في كيفية ضمان التنسيق بين أطراف هذه الشبكة المنتشرة، وتجميعهم وبالتالي تطويرها لتحقيق أهداف البقطة الإستراتيجية وحماية المعلومات على جميع المستويات. وبالمقابل، تهدف شبكة إدارة المعرفة إلى جعل العاملين في المستويات المختلفة يقومون بتطبيق أفضل الممارسات، والبحث على تحقيقهم لامتيازات جماعية من استخدام الأدوات التعاونية الجديدة، وعلى تبادل المعلومات... فشبكة الأفراد في إطار إدارة المعرفة تقع ضمن الحدود الداخلية للمنظمة وتتمج عدد أقل من الفاعلين.

وقد حاول Knip (2004) تفسير الاختلاف بين هاتين المقاربتين من خلال التركيز على البعد الزمني حيث: رغم تركيز إدارة المعرفة على الجانب الداخلي للمنظمة والذكاء الاقتصادي على الجانب الخارجي لها، فإن إدارة المعرفة تعتبر عملية موجهة نحو تطوير نموذج الأعمال المتواجد حالياً لدى المؤسسة (الاستغلال)، في حين يتعلق الذكاء الاقتصادي بقدرة المؤسسة على التطلع لنماذج الأعمال المستقبلية (الاستشراف، الاستكشاف)، فهو بالتالي يسمح للمؤسسة بدمج المعلومات الجديدة المستقطبة من المحيط الخارجي واستغلالها في إستراتيجيتها، والقيام بالتالي بتعزيز أنشطتها وتطوير مساراتها، ببساطة، يحدد الذكاء الاقتصادي الجيل القادم من المعرفة التي يجب على المؤسسة إدارتها.

ومن جهة أخرى، تقوم إدارة المعرفة بتسيير معارف المؤسسة الماضية والحاضرة بينما يحاول الذكاء الاقتصادي الكشف عن المعلومات الإستراتيجية الضرورية لمستقبل المؤسسة، أي المعلومات التي

تمثل أساس إدارة معرفة الغد (Herschel & Nory, 2005, p47). بالتالي يعتبر الذكاء بمثابة القائد لإدارة المعرفة، إذ يعمل على الحد من مخاطر تقادم المعارف التي من شأنها أن تركز على المحيط الداخلي للمؤسسة. بهذا المعنى، تركز إدارة المعرفة أكثر على استغلال المعارف الموجودة في حين يوفر الذكاء الاقتصادي إطار معرفي لاستكشاف معارف جديدة أكثر ملاءمة لتغير الظروف (Goria, 2007).

وكما حددنا سابقاً، سواء كنا في إطار إدارة المعرفة أو الذكاء الاقتصادي، البحث عن المعلومات والمعرفة يعتبر شيء ضروري. فلنجاح نظام اليقظة، يجب أن تكون لدى المنظمة المعارف والقدرات الكافية لتصور وتوقع التغيرات التي قد تحدث في البيئة من أجل رصدها وقراعتها. بالتالي فإدارة المعرفة تدعم اليقظة بهذه القدرات. لكن، من جهة أخرى، تهدف اليقظة إلى التوقع المسبق للتغيرات المحتملة وبالتالي تحديدها، في حين تقوم إدارة المعرفة بتحقيق هذه التغيرات. فاليقظة هنا تغذي إدارة المعرفة (Goria, 2007).

وبالإضافة إلى ذلك، ففي إطار إدارة المعرفة، من الضروري لاستغلال المعارف التي تمتلكها المنظمة في حل مشكلة إستراتيجية معينة البدء بصياغتها بشكل دقيق. هذه الصياغة تنتج أوتوماتيكياً عن مرحلة قراءة المحيط الخارجي لاستقطاب أكبر قدر ممكن من المعلومات. فإدارة المعرفة تتطلب الحصول على المعلومات طيلة سريان العملية سواء لاكتشاف الأفكار الجديدة أو للتحقق مما يفعله المنافسون ومتابعة التطورات التقنية وتغير السوق.

من هنا يمكننا افتراض: "يقوم الذكاء الاقتصادي بتغذية عملية إدارة المعرفة وقيادتها"

ثالثاً. الإطار المنهجي للدراسة

بناءً على إشكاليتنا المطروحة سابقاً، تظهر بشكل جلي الأهمية البالغة لكل من إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي، وضرورة المزج والتجميع بينهما من أجل التحويل الفعال والذكي للمعلومات إلى معرفة ذات قيمة إستراتيجية ملائمة لاتخاذ القرار. وقد انتهجنا في تحليل ذلك المنهج الاستكشافي والذي يبرز في كيفية اكتشاف هيكل مفهومي نظري يبرز قيمة أفضليات التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي وإدراك مدى أهمية التكامل بينهما (KMIE). وبعيدا عن هدف التعميم، حاولنا انطلاقاً من الفرضيات المطروحة إيجاد تفسيرات منطقية قادرة على إزالة الغموض حول أهمية التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي، وإيضاح الآثار التي تعود على المنظمة من جراء ذلك. وقد اعتمدنا لبلوغ ذلك تقنية "دراسة الحالة" واحدة لتحليل الظاهرة بعمق وهي شركة عدوان للكيماويات بمستغانم؛ لما تتمتع به من طابع معرفي في مجال إنتاج وتوزيع المواد الكيماوية. وهي

مؤسسة ذات أسهم من أصل سعودي، تأسست في الجزائر عام 2004 برأس مال قُدِّر بـ 3,7 مليار دينار، مُختصة في إنتاج وتوزيع المواد الكيماوية غير العضوية، تقع في ولاية مستغانم. يبلغ عدد عمالها الإجمالي 210 عامل.

وتمت الدراسة في حدود ما حصلنا عليه من بيانات تم جمعها من خلال أداة الاستبيان الذي حاولنا من خلاله قياس الأفضليات الناتجة عن العلاقة المُتبادلة بين كل من إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي كما تجسدها آراء الإطارات (35 إطار) الذين قمنا باختيارهم بعناية. وقد بلغ المستوى الإجمالي لثبات أداة القياس (معامل α Cronbach) 88,1% بينما قدر المستوى الإجمالي للصدق 93,8%, كما أن كلا البعدين يخضعان للتوزيع الطبيعي.

رابعاً. تحليل وتفسير النتائج

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H_1 : تُعتبر إدارة المعرفة كنظام معلومات يُدعم الذكاء الاقتصادي.

من خلال العبارات التي يتضمنها هذا المحور نحاول التعرف على كل عملية من عمليات إدارة المعرفة وبورها في دعم ومساندة الذكاء الاقتصادي. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2): نتائج دور إدارة المعرفة كمدعم للذكاء الاقتصادي

الاتجاه	الأهمية النسبية	مستوى المغفوة	قيمة T	الاحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخيارات				التكرار والنسبة	رقم العبارة
						غ موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق		
موافق تماماً	3	0,000	35,424	0,725	4,34	0	1	2	16	التكرار	01
						0,0	2,9	5,7	45,7	النسبة	
موافق تماماً	2	0,000	53,174	0,505	4,54	0	0	0	16	التكرار	02
						0,0	0,0	0,0	45,7	النسبة	

الأولى؛ وهي توجي بأهمية المشاركة بالمعرفة كدعم للذكاء. نجد بعدها العبارة "إدارة المعرفة تعمل على تطوير قدرات متخذ القرار، ما يُمكنه من رصد المحيط الخارجي وكشف الإشارات الضعيفة"، والتي تشير إلى أهمية توليد المعرفة كأساس لتغذية الذكاء. وهذا ما تؤكد العبارة الثالثة والتي تبين بأن الذكاء الاقتصادي يحتاج لإدارة المعرفة حتى يتمكن من خلق المعنى من المعلومات المستقطبة من خلال وضع الافتراضات الأولية، وتحليل المواقف والظروف والوصول إلى وضع السيناريوهات المساعدة على اتخاذ القرار.

تؤكد العبارة الرابعة حاجة مسؤولي الذكاء الاقتصادي لقاعدة معرفة مشتركة للحفاظ على المعلومات الإستراتيجية، حيث تُساعدهم إدارة المعرفة في رسملة هذه المعلومات ونشرها إلى الجهات المعنية، من خلال كل أدواتها التي يمكن تعبئتها لذلك (نظم تدفق العمل، نظم العمل المشترك، مستودعات البيانات...)، والتي تؤكد أهمية التخزين والمشاركة بالمعرفة في دعم الذكاء. أما العبارة المصنفة خامسا فتبرز أهمية عملية التطبيق للمعرفة في دعم الذكاء من خلال استخدام تقنيات حديثة للاستفادة من المعلومات الإستراتيجية فيما يسهل عملية صنع القرار.

تؤكد العبارة المصنفة سادسا أن الذكاء الاقتصادي يتغذى من المعرفة والقدرات والمهارات التي تنتجها إدارة المعرفة لخلق المعنى من المعلومات الإستراتيجية المميزة المتحصل عليها، وتحويلها للمسيرين لاتخاذ القرارات المبدعة. فهي تجسد أهمية تطبيق المعرفة وقدرتها على دعم الذكاء. هذا ما تؤكد العبارة التالية التي تبين بأن الذكاء الاقتصادي يستخدم المعرفة الداخلية للمنظمة، التي تمّ رسملتها بفضل إدارة المعرفة، عندما يتم اكتشاف أهميتها الإستراتيجية بالنسبة للمنظمة.

ونجد أن العبارة المصنفة ثامنا تشير إلى أن إدارة المعرفة تُمكن مُتخذ القرار من الكشف عن فجوات المعرفة والاحتياجات المهارية سواء الخاصة بالمنظمة أو بالمنافسين، وتتبع المنظمة بوجود الكفاءات المناسبة للابتكار والعمل على خلق المناخ المناسب لتطويره. تليها العبارة الدالة على أن إدارة المعرفة تُمكن الذكاء الاقتصادي من اختيار المعرفة المناسبة والمفيدة لعملياته من أجل عدم إعادة اكتشاف ما هو موجود مسبقا ومعروف بالفعل. تليها العبارة التي تؤكد بأن إدارة المعرفة تعمل على دعم الذكاء الاقتصادي بتوفير أدوات لنقل المعلومات بين أطراف المنظمة والخبراء داخلها وخارجها. بعدها تأتي العبارة التي تدل على أن إدارة المعرفة باعتبارها تمثل الذاكرة الداخلية للمنظمة، تعمل بمثابة مخزن معرفي لما ينتجه الذكاء الاقتصادي. في حين صنف في المرتبة الثانية عشر العبارة التي تشير إلى إمكانية استخدام تقنيات إدارة المعرفة من أجل ضمان الاستخدام الأمثل للمعلومات

سواء الداخلية منها أو الخارجية، الرسمية أو غير رسمية للجهات من قبل الجهات الفاعلة في الذكاء الاقتصادي.

بينما جاءت في المرتبة الثالثة عشر العبارة: زيادة أهمية الدعم المعرفي كلما احتاجت المنظمة لرسملة وتوزيع المعلومات الإستراتيجية الخارجية التي تحصلت عليها وقامت بتخزينها داخليا. بتأتي آخر عبارة التي تؤكد عدم تميز القرار الاستراتيجي إذا لم يُتخذ في إطار منظمة متعلمة ونكية حيث المعلومات والمعرفة؛ سواء الداخلية منها (إدارة المعرفة) أو الخارجية (الذكاء الاقتصادي) تكون متوفرة وجودة.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H_2 : يقوم الذكاء الاقتصادي بتغذية عملية إدارة المعرفة وقيادتها.

الجدول رقم (3): نتائج دور الذكاء الاقتصادي في تغذية عملية إدارة المعرفة وقيادتها

رقم العبارة	التكرار والنسبة	الخيارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	الاتجاه
		موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	تتماماً						
01	التكرار	18	9	2	0	0,0	4,11	1,132	21,508	0,000	7	موافق
	النسبة	51,4	25,7	5,7	0,0							
02	التكرار	18	15	2	0	0	4,46	0,611	43,169	0,000	3	موافق تماماً
	النسبة	51,4	42,9	5,7	0							
03	التكرار	13	15	6	0	0	4,14	0,810	30,273	0,000	6	موافق
	النسبة	37,1	42,9	17,1	0							

موافق تماماً	موافق تماماً	موافق تماماً	موافق تماماً	موافق تماماً	موافق تماماً	04	
						النسبة	التكرار
-	1	2	5	4	9	8	موافق
0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
44,775	60,849	40,122	35,424	33,595	18,012	22,081	22,081
0,564	0,458	0,657	0,725	0,765	1,239	1,095	1,095
4,269	4,71	4,46	4,34	4,34	3,77	4,09	4,09
الإجمالي	0,0	0,0	0,0	0,0	0	8,6	3
	0,0	8,6	14,3	8,6	3	11,4	4
	28,6	37,1	37,1	40,0	14	31,4	11
	71,4	54,3	48,6	48,6	17	45,7	16
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
09		08		07		06	
النسبة		النسبة		النسبة		النسبة	
التكرار		التكرار		التكرار		التكرار	
05		04		03		02	
النسبة		النسبة		النسبة		النسبة	
التكرار		التكرار		التكرار		التكرار	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات SPSS V21

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى متوسط حسابي عام بلغ 4,269 وانحراف معياري قدره 0,564، وكانت قيمة (T) معنوية بـ44,775، كما نلاحظ أن إجابات المبحوثين اتجهت في الغالب نحو

الموافقة بشدة وبمستوى تشتت منخفض. حيث أن العبارة التي جاءت في المرتبة الأولى، هي العبارة التي تدل على أن التكامل بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي يُمكن المنظمة من الحصول على معلومات ومعارف ذات قيمة يمكن على أساسها اتخاذ أفضل القرارات. وكانت المرتبة الثانية للعبارة التي تؤكد أن مهمة الذكاء الاقتصادي تكمن في ضمان تدفق معلوماتي منظم ومهيكل، تقوم إدارة المعرفة بمزجه بالمعلومات الداخلية غير المهيكلية وتحويل هذا المزيج إلى قرارات ذكية. أما المرتبة الثالثة فكانت للعبارة التي تؤكد أن الذكاء الاقتصادي يحدد الجيل القادم من المعرفة التي يجب على المنظمة إدارتها.

بينما المرتبة الرابعة كانت للعبارة التي تدل على كون الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة يشملان مجموعة من الأنشطة المرتبطة فيما بينها بتدفقات المعلومات المنتظمة زمنياً، يمكن على أساسها اتخاذ أفضل القرارات. بينما المرتبة الخامسة كانت للعبارة التي تدل على تسمح البقطة للمنظمة بدمج المعلومات الجديدة المستقطبة من المحيط الخارجي واستغلالها في إستراتيجيتها، والقيام بالتالي بتعزيز أنشطتها وتطوير مساراتها. بينما كانت المرتبة السادسة للعبارة التي تؤكد أن استخدام تقنيات العمل الجماعي في المنظمة يسمح باستخراج المعلومة الإستراتيجية والمعرفة ومحاولة استخدامها. والمرتبة السابعة كانت للعبارة التي تعتبر إدارة المعرفة عملية موجهة نحو تطوير نموذج الأعمال المتواجد حالياً لدى المنظمة. في حين كانت المرتبة الثامنة للعبارة التي تعتبر الذكاء بمثابة القائد لإدارة المعرفة، كونه يعمل على الحد من مخاطر تقادم المعرفة التي من شأنها أن تركز على المحيط الداخلي للمنظمة. كما نجد أن المرتبة التاسعة كانت للعبارة التي تُبين أن إدارة المعرفة تركز أكثر على استغلال المعرفة الموجودة في حين يوفر الذكاء الاقتصادي إطار معرفي لاستكشاف معرفة جديدة ملائمة أكثر لتغير الظروف.

3. تفسير النتائج

خلاصة نتائج فرضيتي الدراسة تظهر في الجدول التالي الذي يعرض الأهمية النسبية لكل جانب من جوانب أفضليات التجميع بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي. حيث اكتسب محور الذكاء كقائد لإدارة المعرفة أكبر أهمية بالنسبة للأفراد المبحوثين ثم يأتي من بعده محور إدارة المعرفة كمدعم للذكاء الاقتصادي.

الجدول رقم (4): خلاصة نتائج مختلف أسس تطبيق المعرفة

المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	الأهمية	الاتجاه
تُعتبر إدارة المعرفة كنظام معلومات يُدعم الذكاء الاقتصادي	4,163	0,508	48,409	0,000	2	موافق
يقوم الذكاء الاقتصادي بتغذية عملية إدارة المعرفة وقيادتها	4,269	0,564	44,775	0,000	1	موافق تماماً

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

- الذكاء الاقتصادي قائد لإدارة المعرفة

من النتائج المتحصل عليها، يبدو جلياً أن مهمة الذكاء الاقتصادي تكمن في ضمان تدفق معلوماتي يتم مزجه بالمعلومات والمعارف الداخلية غير المهيكلة وتحويل هذا المزيج إلى قرارات ذكية. فنجاح المنظمة في الوصول إلى قرار مميز يعتبر دليل على مدى نجاح هذا المزج بين المعارف الداخلية والخارجية.

كما تؤكد النتائج أن إدارة المعرفة تعتبر عملية موجهة نحو تطوير نموذج الأعمال المتواجد حالياً لدى المؤسسة، في حين يمكن الذكاء من جعل المؤسسة قادرة على التطلع لنماذج الأعمال المستقبلية، فهو بالتالي يسمح للمؤسسة بدمج المعلومات الجديدة المستقطبة من المحيط الخارجي واستغلالها في إستراتيجيتها، والقيام بالتالي بتعزيز أنشطتها وتطوير مساراتها المستقبلية. بالتالي يعتبر الذكاء القائد لإدارة المعرفة، إذ يعمل على الحد من مخاطر تقادم المعارف التي من شأنها أن تركز على المحيط الداخلي للمؤسسة.

- إدارة المعرفة المدعم الأساسي للذكاء الاقتصادي

من النتائج المتحصل عليها، تبدو عملية إدارة المعرفة كأهم عملية مدعمة للذكاء الاقتصادي حسب وجهة نظر إدارات المؤسسة، إذ تقوم بتشجيع العمل الجماعي من خلال تحسين التواصل بين الأفراد داخل المؤسسة، وكذا بفضل ما تمتلكه من أدوات وتقنيات (نظم تدفق العمل، نظم العمل

المشترك، مستودعات البيانات...) من شأنها أن تدعم أنشطة المؤسسة عند حاجتها للمعرفة والمعلومات، وتساعدهم في نشرها إلى الجهات المعنية. بهذا المعنى، تعمل إدارة المعرفة على دعم الذكاء الاقتصادي بأدوات لنقل المعلومات بين أطراف المنظمة والخبراء داخلها وخارجها. ويعتبر الذكاء الاقتصادي بالتالي المستخدم المباشر لهذه التقنيات للتمكن من استقطاب المعلومات الإستراتيجية القادرة على تسهيل عملية اتخاذ القرار من قبل المسيرين.

كما تبين النتائج بأن الذكاء الاقتصادي يحتاج لإدارة المعرفة حتى يتمكن من خلق المعنى من المعلومات المستقطبة من خلال وضع الافتراضات الأولية، وتحليل المواقف والظروف والوصول إلى وضع السيناريوهات المساعدة على اتخاذ القرار. فمن خلال ما تطوره إدارة المعرفة من قدرات لدى متخذ القرار، يمكن لهذا الأخير رصد المحيط الخارجي بوضوح واكتشاف الإشارات الضعيفة والكشف عن فجوات المعرفة والاحتياجات المهارية سواء الخاصة بالمنظمة أو بالمنافسين. كما يعمل على تنبيه المنظمة بوجود الكفاءات المناسبة للابتكار والعمل على خلق المناخ المناسب لتطويره.

إضافة إلى ذلك، يتغذى الذكاء من المعارف والقدرات والمهارات التي تنتجها إدارة المعرفة لخلق المعنى من المعلومات الإستراتيجية المميزة المتحصل عليها. كما يستخدم الذكاء الاقتصادي المعارف الداخلية للمؤسسة، التي تم رسملتها بفضل إدارة المعرفة، عندما يتم اكتشاف أهميتها الإستراتيجية بالنسبة للمنظمة ويدعم بها عملية اتخاذ القرار الذكي. تعمل إدارة المعرفة أيضا بمثابة مخزن معرفي لما ينتجه الذكاء الاقتصادي، إذ تمكنه من اختيار المعرفة المناسبة والمفيدة لعملياته.

الخاتمة

تطورت إشكالية التفاعل التعاوني بين إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي إلى درجة توجه الباحثين إلى دمجها في مصطلح مشترك "KMEI" أي "ذكاء اقتصادي إدارة المعرفة" رغبة في التعبير عن كونهما يمثلان نفس النشاط. وبالعودة إلى فكرة Knip (2004)، فاعتماد الذكاء الاقتصادي من دون إدارة المعرفة أو إدارة المعرفة من دون ذكاء اقتصادي قد يسبب خطرا على مستقبل المؤسسة ويؤدي بها إلى اللامعالية. وعموما، فإن العلاقة بين عملية إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي، والتي هي محل دراستنا، هي علاقة تكامل وترابط ذات اتجاهين، وتستند عموما على التوافق بين الجوانب التقنية والبشرية والتنظيمية. ومن هنا، فأفضليات التجميع بينهما تبرز بأن فعالية الذكاء الاقتصادي في المستقبل يمكن قياسها بمدى قدرته على دعم وتعزيز المعرفة، ومدى قدرته على تحسين وعي وفهم صانع القرار، وبالتالي بمدى قدرته على تحسين عملية اتخاذ القرارات وأداء المنظمة.

المراجع

- 1-سعد غالب ياسين (2007): إدارة المعرفة -المفاهيم، النظم، التقنيات-، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- 2-عبد الستار العلي وآخرون (2006): المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان ، الأردن.
- 3-Argyris C. (1995), Savoir pour agir, InterEditions, Paris.
- 4-Baaziz A. (2012), Synergie du triptyque : Knowledge Management, Intelligence Economique & Business Intelligence, Colloque International : Management et Performances : quelles spécificités et quelles pratiques ?, ENCGT, 21 et 22 juin.
- 5-Blondel F., Edouard S., & El Mabrouki M-N. (2006), Quelle articulation entre intelligence économique et knowledge management au sein de l'entreprise ?, XVème Conférence Internationale de Management Stratégique, Annecy, Genève 13-16 Juin.
- 6-Bretonès D., & Saïd A. (2009), La capacité d'absorption de l'information au service de la performance : application au cas de l'Intelligence Economique (I.E) et du Management des connaissances (K.M), *Revista Universidad & Empresa*, Eneo-junio, n°16.
- 7-Cook C., & Cook M. (2000), The Convergence of Knowledge Management and Business Intelligence, Auerbach Publications, New York, NY.
- 8-Goria S. (2006), L'expression du problème dans la recherche d'informations : Application à un contexte d'Intermédiation Territoriale, Thèse en Sciences de L'information et de la Communication, Université Nancy 2.
- 9-Goria s. (2007), Knowledge management et intelligence économique deux notions aux passes proches et aux futurs complémentaires, disponible à : <http://isdsm.univ-tln.fr>.
- 10-Haimila S. (2001), KM in practice: the helping hand of BI, *KMWorld*, vol.10, n°10.
- 11-Herschel R.T. (2005), KM & Business Intelligence: The importance of integration, Workshop on Knowledge Management and Organizational Memories Edinburgh, Scotland, IJCAI.
- Herschel R.T., & Nory E.J. (2005), Knowledge management and business intelligence: the importance of integration, *Journal of Knowledge Management*, vol.9, n°4.
- 12-Jakobiak F. (2004), L'intelligence économique, Editions d'Organisation, Paris.
- 13-Kadayam S. (2002), New business intelligence: the promise of knowledge management, the ROI of business intelligence, disponible à: <http://www.kmworld.com/publications/whitepapers/KM2/kadayam.pdf>.
- 14-Knip V. (2004), What is the relationship between competitive intelligence and knowledge management?, in Fleisher G. S. & Blenkhorn L. D. (eds), *Controversies in competitive intelligence. The enduring issues*, Praeger Publishers, London.
- 15-Mayère A. (1995), La gestion des savoirs face au nouveau modèle industriel, *Revue française de Gestion*, Septembre-Octobre.
- 16-Rallet A. (2000), Les deux économies de l'information, *Réseaux*, n°100.
- 17-Teece D.J., Pisano G., & Shuen A. (1997), Dynamic capabilities and strategic management, *Strategic Management Journal*, vol.18, n°7.
- 18-Zahra S.A., & George G. (2002), Absorptive capacity: a review, reconceptualization, and extension, *Academy of Management Review*, vol.27, n°2.