

الثنائية (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إدارة المعرفة) ومساهمتها في ريادة وتميز المنظمات
الحديثة

**The contribution of (ICTs, Knowledge Management) in the leadership
and excellence of modern organizations**

د. بوقناديل محمد

جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان

mohammed.bouknadil@yahoo.fr

د. صايم مصطفى

جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان

mostefa.saim@univ-tlemcen.dz

تاريخ القبول: 2019/11/ 29

تاريخ الاستلام: 2019/09/ 13

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والتسهيلات التي تقدمها للمنظمات ومساهمتها في تطوير الإدارة الإلكترونية برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كما تم الإشارة إلى المعرفة باعتبارها موردا هاما استراتيجيا ثميننا بالغ الأهمية والحيوية للمنظمات المعاصرة بمختلف أنواعها، ومصدرا مهما للقيمة الفكرية والميزة العلمية المضافة، وأخيرا تم التأكيد على إدارة المعرفة باعتبارها عامل نجاح للمنظمات وعملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطتها المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة الإلكترونية، المعرفة، إدارة المعرفة، المنظمات الحديثة.

تصنيف JEL: M15 – M10 – D83 – O33.

Abstract:

The present work aims at highlighting the importance of modern information and communication technology (ICTs) and the facilities they

provide to the organizations and their contribution to the development of electronic management by raising the quality of outputs and ensuring the safety of operations. Knowledge has also been referred as one as a valuable strategic resource for contemporary organizations, an important source of intellectual value and advantage. Finally, knowledge management has been emphasized as a success factor for organizations and a systematic integrative process to coordinate their various activities towards achieving their objectives.

Keywords: Information and Communication Technologies (ICTs); E-Management; Knowledge; Knowledge Management (KM); Modern Organizations.

Jel Classification Codes : O33, D83, M10, M15.

المؤلف المرسل: صايم مصطفى، الإيميل: mostefa.saim@univ-tlemcen.dz

1. مقدمة

في عالم الأعمال المعاصر أصبح من الضروري التأكيد والحرص على نظام المعلومات والتكنولوجيات الحديثة وذلك من أجل بقاء ونمو العديد من المنظمات، بحيث توفر هذه النظم فرص جديدة من أجل إعادة تصميم العمليات الإنتاجية والتجارية، تطوير ممارسات العمل الحديثة مع تمكين التغيير التنظيمي وتحقيق أداء متفوق وتطويرة. تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة جزءا مهما من البنية التحتية لأي بلد بحيث تعمل البنية التحتية على توفير الوصول السهل والسريع للمعلومات وتساعد على تمكين نقل المعرفة كما تعمل البنية القوية على تعزيز نظام المعلومات وتساهم في التأثير على كفاءة عمل المنظمات وذلك من خلال أتمتة بعض المهام وتمكين نقل المعرفة الضمنية والصريحة (Aydiner, Tatoglu, Bayraktar, & Zaim, 2019). تشير التكنولوجيا إلى جاهزية وسرعة اقتصاد البلد واستخدام التقنيات الحديثة تعمل على تحسين الإنتاجية، والتركيز على استخدام هذه التكنولوجيات في الأنشطة اليومية يؤدي إلى زيادة الكفاءة ويكسب قدرة تنافسية عالية ودائمة. يعد الابتكار التكنولوجي (Technological innovation) كأحد المقاييس المهمة والحوية لتحديد مدى تطور البلد ومختلف

المنظمات وهو محدد رئيسي للنمو الاقتصادي إضافة إلى تحسين البنية التحتية وتطويرها، الحد من عدم استقرار الاقتصاد الكلي وتحسين أداء مختلف المنظمات، تطوير رأس المال البشري، كل هذه العوامل المهمة تتأثر بالتكنولوجيات الحديثة حيث غيرت هذه الأخيرة طريقة عيش الأفراد والمجتمعات في العصر الحالي بشكل كبير وتغيرت نظرة الأفراد إلى العالم بحيث تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأعطت آثارها المهمة لمختلف القطاعات وخاصة الاقتصادية منها ما ينعكس على أداء مختلف المنظمات (Salehan, 2018). إن الاستخدام الأمثل والدائم لموارد المنظمات هو مفتاح النجاح والاستمرارية، إضافة إلى الموارد البشرية، المادية والمالية، تعتبر المعرفة موردا رئيسيا لا يمكن الاستغناء عنه في عصر يتميز بالتغير والتطور السريع ولا سيما مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالمعرفة تقدم للمنظمة ميزة تنافسية حاسمة كما تضمن التدفق الأمثل لكل الأعمال التجارية التي تقوم بها. إن مصطلح المعرفة تمثل القوة (Knowledge is Power) تمثل الكفاح من أجل النجاح في عالم الأعمال، في الجانب المقابل فإن حماية المعرفة المكتسبة من قبل المنظمة أمر بالغ الأهمية ومن جانب آخر وجب عليها التعامل مع محيط داخلي وخارجي مفتوح وخاصة فيما يتعلق بالأفراد داخل المنظمة من حيث التكوين والتدريب والمهام الموكلة إليهم، بحيث يمكن أن يؤدي فقدان المعرفة إلى ضياع الوقت وبذل مجهودات إضافية وتحمل تكاليف أخرى ونتيجة لهذا تظهر أهمية إدارة المعرفة بحيث تمثل عامل نجاح للمنظمة (Friedrich, Becker, 2019). في العصر الحديث يتوجب على المنظمات الناجحة الحصول على المعرفة واكتسابها بطريقة فعالة لأنها تعتبر الطريقة الوحيدة من أجل الحصول على ميزة تنافسية مستدامة في الأسواق التي تنشط فيها (Sustainable Competitive Advantage (SCA))، وهذا ما يعني أن موارد المنظمة يجب أن تشتمل على المعرفة (Mahdi, Nassar, & Almsafir, 2019). لقد أصبحت المعرفة موردا قويا هاما للمنظمات سواء في الحاضر أو المستقبل وذلك من أجل تطوير الخبرات وحل المشكلات وزيادة التعلم التنظيمي وتحسين وضعية الأفراد داخل المنظمة. إن سرعة تطور الاقتصاد العالمي الجديد وبالتوازي مع التقدم الكبير في التكنولوجيا فرض على معظم المنظمات وحفزها على استخدام المعرفة من أجل خلق القيمة على مدى فترة مستمرة من الزمن، أيضا الاستخدام الفعال لأصولها غير الملموسة كل هذا يشكل حافز من أجل اكتساب ميزة تنافسية على المنظمات العاملة في نفس المجال (Nisar, Prabhakar, & Strakova, 2019).

في ضوء الأفكار السابقة نقوم بصياغة إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة المساهمة في تميز وريادة المنظمات الحديثة؟ ندعم الإشكالية المطروحة بتساؤلات فرعية من شأنها توضيح أهمية البحث كما يلي: ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هي أهم الخصائص التي تتمتع بها؟ كيف سهّلت التكنولوجيات الحديثة بروز الإدارة الإلكترونية وماهي دوافع التحول إليها في المنظمات المعاصرة؟ ما هو الدور الذي تؤديه المعرفة داخل المنظمة؟ وهل عملية إدارة المعرفة والمحافظة عليها حتمية أم خيار بالنسبة للمنظمات المعاصرة؟ وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وقسمنا موضوع البحث إلى: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والثورة الرقمية التي أحدثتها في المنظمات، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المنظمات، كما تم التطرق إلى المعرفة باعتبارها موردا هاما استراتيجيا للمنظمة وقيمتها، إدارة المعرفة باعتبارها عامل نجاح للمنظمات، سمات المنظمات الحديثة في عصر المعرفة وأهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقته بأداء المنظمات.

2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال والثورة الرقمية في المنظمات

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نقلة نوعية في شتى مجالات الحياة السياسية والاجتماعية والثقافية، وأيضا الاقتصادية فقد قدمت عديد التسهيلات وساعدت على تكوين مجتمعات حديثة تعتمد على المعلومات والمعرفة (Romero-Ruiz et al., 2017)، تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجال للعمل والذي يتضمن عدة تقنيات مثل أجهزة سطح المكتب وأجهزة الحاسوب المحمولة والبرمجيات وغيرها وكلها موصولة بالإنترنت وذلك من أجل القيام بمختلف الأعمال اليومية وتمثل الوظيفة الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المعلومات والبيانات ونقلها إلكترونيا (El Bilali & Allahyari, 2018). يمكن تقديم تعريف مختصر على أنها نظام يشمل على الأجهزة والبرامج أي عبارة عن حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتزويد المنظمة بالمعلومات، وتعتبر بأنها جمع وتخزين ومعالجة المعلومات بحيث لا يقتصر ذلك على التجهيزات أو البرامج ولكن بأهمية دور الموظف وأهدافه المرجوة من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات. تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنها تدعم تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء وقيام مجتمعات جديدة، توسع قدرة الموظفين على الاتصال وتقاسم المعلومات والمشاركة والاستفادة من هذه

التكنولوجيا، كما تساعد على تحسين كفاءة الموظفين من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية (بوشيخي، صدوقي، & يقور، 2019).

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنها تساعد المنظمات على الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بالشكل المناسب والمميز، كما تعمل على إيجاد فرص عمل جديدة. إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة جيدة يحقق للمنظمات التمكن والتفوق في عملها ويكسبها التميز عن منافسيها ويكفل لها البقاء والاستمرارية في بيئة تتميز بالتطور السريع والمنافسة الشديدة، ولكن إجراء هذه العمليات بطريقة كفؤة يتطلب توفير كفاءات قادرة على إنشاء الابداع المعرفي وتوظيف الخبرات المناسبة، بالإضافة إلى تقديم تحفيزات فيما يخص أنماط سلوكية تشجع على استخدام المعرفة وقبل هذا توفير قاعدة تكنولوجيا معلومات واتصالات تساهم في توليد وتنمية المعرفة داخل المنظمات والتي تعتبر من بين الأسباب القوية التي ساهمت في نجاح الكثير منها وتميزها عن باقي المنظمات (علاوي، 2015).

1.2 الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المنظمات

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة، كما يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية (E-Management) من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية (علاوي & الهمامي، 2019). بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح (مراكشي & فقير، 2017).

قبل التطرق لمفهوم الإدارة الإلكترونية يجب التفريق بينها وبين الحكومة الإلكترونية كي لا يكون هناك خلط في المفاهيم.، بحيث كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن هذين المصطلحين هل هما مختلفان أم مترادفان، وقد توصلت الدراسات والأبحاث إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل. فالإدارة الإلكترونية (Electronic Management) هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو الإدارة بلا أوراق وتستعمل داخل المنظمة فقط. أما الحكومة الإلكترونية (Electronic Government) فهي تمثل الكل وهي قيام المؤسسات الحكومية بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل

إلكترونية على خطوط الهاتف أو الفاكس أو الانترنت سواء تم استخدامها من حاسوب شخصي أو هاتف رقمي أو محمول أو أي أداة أخرى، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية (بوقفل، 2013)، أيضا هي عبارة عن تكامل البيانات والمعلومات (Data & information) بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المنظمة نحو تحقيق أهدافها. وعرفت من قبل المفوضية الأوروبية على أنها " استخدام الأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للزبائن والشركات " (دراجي & موساوي، 2018).

1.1.2 وظائف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية في المنظمة حيث تمثل مرتكزات مهمة في الإصلاح الإداري وتعمل على تحسين الأداء، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، يوضح الشكل البياني التالي أهم الوظائف (عبان، 2016):

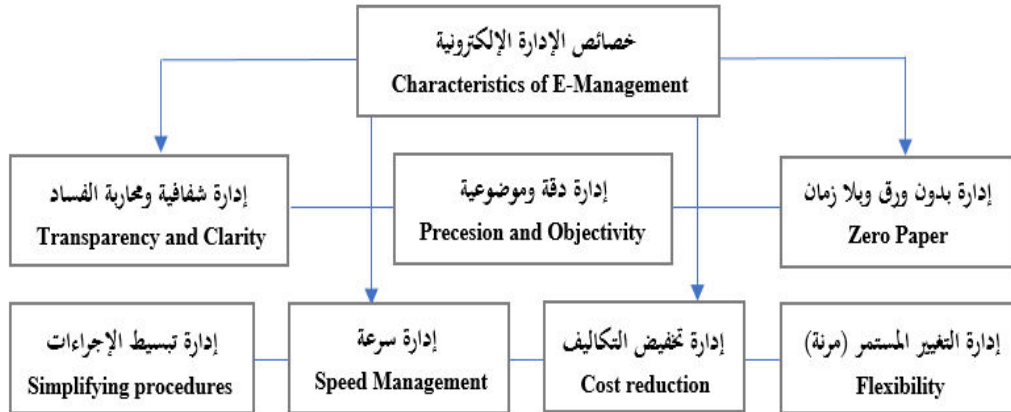
الشكل 1: وظائف الإدارة الإلكترونية في المنظمة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (عبان، 2016).

للإدارة الإلكترونية عديد الميزات والخصائص بالقدر الذي يشجع عملية التحول لهذا النمط، نوضحها في:

الشكل 2: خصائص الإدارة الإلكترونية



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (سقوقة، 2018).

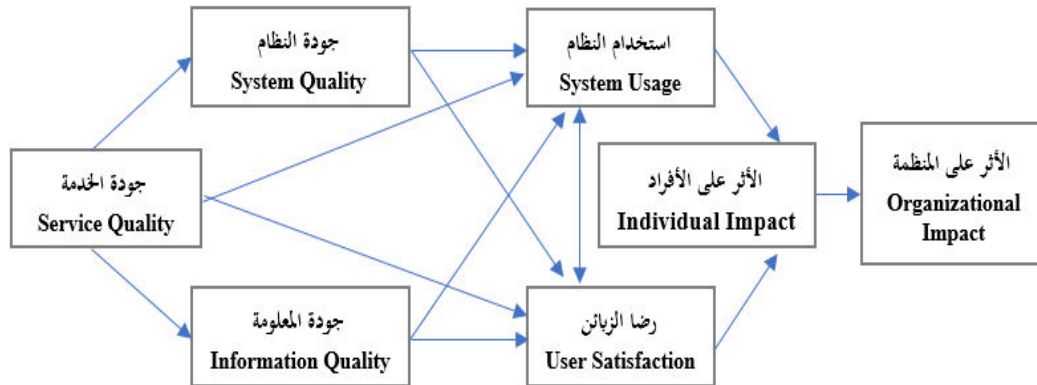
2.1.2 دوافع التحول إلى استعمال الإدارة الإلكترونية في المنظمات المعاصرة

أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي منظمة، وقد فرض التطور العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المنظمات (زروقي، 2016). تعيش المجتمعات البشرية عصر المعلومات والسرعة الآن بسبب تكنولوجيا المعلومات، وانفجار المعرفة بسبب شبكات الاتصال الحديثة، إنه عالم المعرفة والتكنولوجيا وما نراه من إنجازات علمية وعملية في مختلف جوانب الحياة، يكون أحد الأسباب الرئيسية المشتركة هو توافر المعلومات وسرعة أداء الخدمات والأساليب التقنية التي ساعدت في القضاء على الحواجز المتعلقة بالمكان والزمان، كل هذا الابتكار يقود إلى مستقبل أفضل وزيادة رفاهية الأفراد. لقد شارك هذا التحول في المعلومات وأداء الخدمات في ضوء المتغيرات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية والفنية في تحقيق تغيير أساسي ونوعي في بيئة المنظمات سواء العامة أو الخاصة واعتبر كأداة حيوية وأحد أهم الموارد لتحقيق

الاستراتيجية والميزة التنافسية، وذلك من خلال تحسين نوعية العمل وإدارة العمليات بكفاءة عالية في الأنشطة المختلفة التي تمارسها مختلف المنظمات (Bataineh, 2017). ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين أجهزة الحاسوب وتم تطوير أساليب جديدة غير تقليدية لحفظ الوثائق الضرورية وأرشفتها من خلال استخدام ذاكرة الحاسوب والذاكرة الرقمية، تطوير أساليب وبرمجيات لأرشفة واسترجاع المعلومات والوثائق ومع أهمية الحاجة إليها وتطوير نظام الإدارة الإلكترونية كان لابد أن يحدث تغيير جذري في الأساليب والطرق التي يتم الاعتماد عليها في تسيير مختلف المنظمات (AL Shobaki, Abu Naser, & Kassab, 2017).

إن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية مفيد جدا في إدارة وتسيير المنظمات الحديثة من أجل تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات، لأن من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن الذين يحتاجون إلى المعلومات ومختلف المواصفات المتعلقة بالمنتجات والخدمات، وتوفير تحكم أفضل في المستندات والعمل المنجز في السجلات، إضافة إلى خفض التكاليف وزيادة الكفاءة وتأثير جيد من حيث التخزين والتحكم والبحث والوصول وسهولة إرسال واستقبال الوثائق والمعلومات، وتحسين المشاركة ونشر البيانات والمعلومات. يوضح الشكل التالي نموذج مفاهيمي لتحسين جودة الخدمة المقدمة وانعكاسها على الزبائن بالدرجة الأولى ثم على المنظمة في حد ذاتها (Mat Yatin et al., 2015).

الشكل 3: نموذج مفاهيمي لتحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة وأثره على المنظمة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (Mat Yatin et al., 2015).

3. المعرفة كمورد استراتيجي للمنظمة

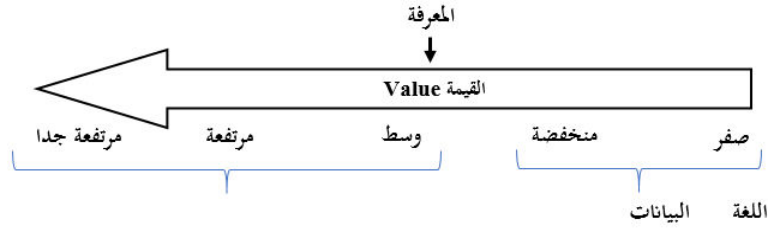
في أواخر القرن العشرين شهدت المعرفة (Knowledge) طلبا وتزايدا متسارعا من قبل مختلف المنظمات حيث نالت اهتماما كبيرا وجاء ذلك نتيجة لمختلف التغيرات التي شهدتها العالم من النواحي السياسية، الاجتماعية وخاصة الاقتصادية، ولعل أبرز التغيرات المهمة هو ظهور العولمة بمختلف أنواعها وزيادة حدة التنافس وسرعة تغير وتطور الأحداث، كل هذا أدى إلى ظهور حريات الانتقال والاتصال وتبادل مختلف أنواع المعارف فأصبح لزاما على المنظمات باختلاف أنواعها ونشاطاتها مواكبة التطورات ومجاراتها بهدف تحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها من ناحية الجودة والتكلفة لضمان البقاء والاستمرارية وتطوير مختلف الأساليب والتقنيات التي تعتمد عليها في تحقيق أهدافها. ظهر على إثر هذه التغيرات والمتطلبات الضرورية ما يعرف بمفهوم إدارة المعرفة والتي تعد من المفاهيم الإدارية الحديثة وتبنيها كوسيلة تساعد على مواجهة تحديات الاقتصاد المبني على المعرفة ومجتمع المعرفة ومتطلباتها التنافسية والإبداعية، حيث أن المعرفة بمفهومها تتلخص في المعلومات ذات القيمة وكيفية استخدامها والاستفادة منها من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يتميز العصر الحالي بأنه عصر المعلومات ومجتمعات مجتمعات العلم والمعرفة، حيث أن المنافسة الاقتصادية تتطلب وفرة مختلف المعارف والمعلومات. وإذا كانت هذه الأخيرة عوامل رئيسية للنجاح، فإن ذلك يعني أنها ينبغي أن يتم التعامل معها تبعا لمبادئ الإدارة. وهذا ما يمثل بداية إدارة المعرفة التي تعني بشكل رئيسي بالتنسيق بين موارد ومصادر المعلومات الداخلية والخارجية، وكذلك العتاد والبرامج أو الذهنيات (Brain Ware) (الشيبي، 2009). إن نجاح إدارة المنظمات الحديثة (Management of modern Organizations) واستمراريتها وبقائها في بيئة تنافسية سريعة التطور والتغير يعتمد أساسا على نجاحها في إدارة أصولها المعرفية ورأس مالها الإنساني الذكي المبدع، مع الاستثمار في القدرات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنتاج معارف جديدة وتوظيفها لاستثمار فرص الأعمال واكتساب القيمة المضافة والميزة التنافسية والاستراتيجية ومن ثم الوصول إلى التميز والريادة (همشري، 2013).

1.3 قيمة المعرفة

تحدد المعرفة بكونها فعل أو فعل محتمل الوقوع أو من المحتمل أن يولد القيمة مستندا إلى البيانات أو المعرفة السابقة أو المعلومات. إذ يمكن مناقشة وجهة النظر عبر استخدام البيانات وما بعد البيانات لتوليد المعلومات التي بدورها تتحول أو من المحتمل أن تتحول إلى معرفة. فمعنى ذلك أن ليس كل

ومساهمتها في زيادة وتميز المنظمات الحديثة المعلومات يمكنها أن تتحول إلى معرفة، وإنما تلك التي تقلل عدم التأكد وتمكن من اتخاذ الإجراءات لتتحول إلى معرفة، فهي معلومات قيمة، بوضوح الشكل التالي قيمة المعرفة باستخدام المعلومات والبيانات:

الشكل 4: قيمة المعرفة



المصدر: (ماهر عبد الرزاق، 2015).

2.3 أهمية المعرفة

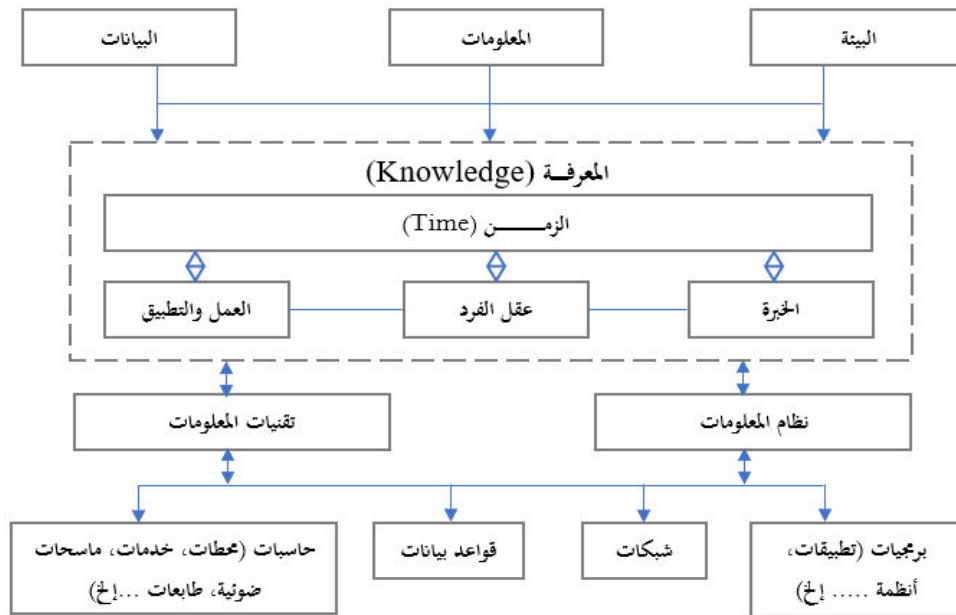
إن ظهور العالم الرقمي (Digital World) بفضل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (Modern ICT)، وتسارع التطور النوعي في تكنولوجيا الإنترنت والشبكات السلكية واللاسلكية، أصبحت المعرفة موردا استراتيجيا ثمينا بالغ الأهمية والحوية للمنظمات المعاصرة بمختلف أنواعها وأحجامها، ومصدرا مهما للقيمة الفكرية والميزة العلمية المضافة التي ترسم من خلالها المجتمعات والدول قوتها وتقدمها في جميع المجالات. إن أهمية المعرفة بالنسبة لمختلف المنظمات تظهر في المعرفة ليس بحد ذاتها وإنما فيما تشكله من إضافة قيمة لها أولا، وخلق ميزة تنافسية لها في بيئة تتميز بالتغير السريع، ثانيا في اعتبارها مصدرا لا غنى عنه في ضمان الجودة، وتحفيز أنشطة الابداع والابتكار (Creativity and Innovation)، ثالثا في الدور الذي يؤديه في تحول المنظمة إلى الاقتصاد الجديد المعتمد على المعرفة، رابعا، ذلك الاقتصاد الذي يقوم على فهم جديد أكثر عمقا لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد، خامسا في كونها مستلزما مهما من مستلزمات تطور المنظمات إلى منظمات معرفية ومنظمات متعلمة (صايم & بوقناديل، 2018).

3.3 المعرفة وتكنولوجيا المعلومات

من خلال الشكل البياني التالي يتضح لنا مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في توليد ونقل المعرفة بمختلف أنواعها، بحيث تساهم كل من البيئة، المعلومات والبيانات في تكوين ما يسمى بالمعرفة وهنا يدخل عامل الزمن ويلعب عقل الفرد عنصر أساسي وذلك باكتساب الخبرة والعمل التطبيقي،

من جهة أخرى نجد نظام وتقنيات المعلومات المختلفة (شبكات، حاسبات، قواعد بيانات، برمجيات إلكترونية وتطبيقات):

الشكل 5: المعرفة وتكنولوجيا المعلومات



المصدر: (طيطي، 2010).

4. إدارة المعرفة كعامل لنجاح للمنظمة

تعتبر إدارة المعرفة (Knowledge Management) من الموضوعات الحديثة التي بدأ الاهتمام بها يتزايد منذ نهاية القرن الماضي، فقد أصبحت المعرفة من أهم الأصول التي تملكها المنظمات ومصدرا بالغ الأهمية من مصادر التميز. كما يعد الاهتمام بإدارتها حصيلة تراكم من التفكير المبدع الذي يتعامل مع الأصول غير الملموسة، وأولها المعرفة على أنها أساس بقاء واستمرار ونمو المنظمات ونجاحها نحو الانطلاق إلى العالمية والتميز في الأداء لأن المعرفة باتت ضرورة ملحة وعنصرا أساسيا من عناصر الإنتاج. وليس بمقدور أي منظمة أن تحقق ما تسعى إليه من أهداف دون أن تكون متحصنة بمعارف تساعدها على تحقيق ذلك. خاصة تلك المعارف التي تقطن في عقول العاملين في المنظمة، ويجري تنميتها وتوسيعها بشكل مستمر ما يجعل العنصر البشري من أهم العناصر التي يمكن أن تحقق الأداء المتميز، وبالتالي بلوغ الميزة التنافسية للمنظمة (جرادات، 2012). إن قاعدة معرفة المنظمة تعد ضرورة للأداء والفاعلية

التنظيمية إذ يشير كل من Barroso و Drucker إلى أن المعرفة تمثل المورد الأساس للميزة التنافسية والفاعلية التنظيمية للمنظمات. إن التحديات الجديدة من عوامة وحرية التبادل ولدت ضغوطا جوهرية عند المنظمات كلها والتي يلاحظ أنها تنتقل إلى اقتصاد عالمي أكثر تداخلا وتكاملا لإيجاد ميزة تنافسية طويلة الأمد (الفارس، 2010).

1.4 مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها

إدارة المعرفة عبارة عن تخطيط، تنظيم، تحفيز ومراقبة الأفراد والعمليات والأنظمة في المنظمة وذلك من أجل ضمان تحسين الأصول المرتبطة بالمعرفة واستخدامها بفعالية (Kiatsuranon & Suwunnamek, 2017)، وتعرف إدارة المعرفة (Knowledge Management) على أنها منظومة متكاملة ومتزايدة من المهارات والخبرات والقيم مع التقنيات والشبكات للتعامل مع البيانات والمعلومات والنظريات وصولاً إلى قيم إضافية ولسلوكيات إبداعية لإدامة التميز والتفوق ولبلوغ الأهداف المسطرة. وتعرف مؤسسة الاستشارات الشهيرة (KPMG) إدارة المعرفة بأنها محاولة نظامية منظمة لاستخدام المعرفة داخل المنظمة من أجل تحسين الأداء (بن يحيى، 2019). ويعرف David Skyrme إدارة المعرفة بأنها الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة (Knowledge) والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها، وهي بالتالي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة (زايد & حسين، 2016).

إن الاعتماد المتزايد على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والعملية والانتشار الواسع في استخدام مختلف الأدوات المرتبطة بها في العديد من الجوانب المهمة بالنسبة للمنظمات، كما أن الارتباط الوثيق لهذا النوع من التكنولوجيات بنظم المعلومات والتي توفر أساساً للمادة الأولية الضرورية لبناء المعارف جعل الكثير يعتقد بأن فهم إدارة المعرفة يرتبط حتماً بمدى الإدراك والوعي بطبيعة الوسائل والأدوات ذات الطابع التقني الواجب استخدامها في جميع تعاملاتنا مع المعارف. ومن هذا المنطلق يعتقد Malhotra بأن إدارة المعرفة هي تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث في عملية مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات وقابلية الإبداع والابتكار للأشخاص، كما يضيف Groff Jones بأنها مجموعة الأدوات والتقنيات والاستراتيجيات اللازمة للاحتفاظ بالخبرة والمعرفة الخاصة بالأعمال والعمل على تحليلها وتنظيمها وتطويرها وتقاسمها مع الآخرين وفي نفس السياق يؤكد

Wick بأنها استنباط المعرفة من الأشخاص والعمل على تحليلها وتطويرها وصياغتها في وثائق إلكترونية ليتمكن الآخرون من الحصول عليها وفهمها وتطبيقها بسهولة (شيشون، 2011).

تتضح أهمية المعرفة من خلال عدة نقاط أساسية فهي تعطي للمنظمات فرص كبيرة لتخفيض التكاليف والرفع من أصولها وموجوداتها الداخلية وذلك من أجل توليد إيرادات جديدة، كما تعد عملية إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها، تعزز أيضا قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه (صوبص، فلاق، أبو حماد، & بوقجاني، 2011). تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة وبسيطة، وتعمل أيضا على تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.

2.4 سمات المنظمات الحديثة في عصر المعرفة

تتميز هذه المنظمات بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي المنظمات، ومن بين هذه الخصائص والسمات نذكر التحول الذي ظهر فيها بعد أن كانت منظمات أعمال مركزية، هرمية وغير مرنة ومع ظهور تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة والتحول إلى اقتصاد المعرفة (Knowledge economy) فقد اكتسبت هذه المنظمات العمل بروح الفريق والتعاون أدى ذلك إلى تميزها بالمرونة وغير المركزية، كما ظهر ما يسمى بالمنظمات الرقمية وهي التي تعتمد على إدارة علاقاتها وعملياتها (E - Business) مع المستهلكين والموردين والموزعين إلكترونيا.

في ظل المنافسة الشديدة بين منظمات الأعمال والمبنية على الكفاءات، وباعتبار أن المعرفة هي أساس خلق الثروة سعت المنظمات إلى اكتساب المعرفة واستخدامها بشكل فعال، بالإضافة إلى تنمية قدرات مواردها البشرية فالتنافس الحاد فرض عليها إيجاد نوع جديد من المنظمات والتي تشجع على التعلم وتسعى إليه وذلك بما عرف بمنظمات التعلم. كذلك أهم عنصر ساعد هذه النقلة النوعية للمنظمات الحديثة هو الاهتمام بالموارد البشري (Human Resource) واعتباره الرأس المال الحقيقي حيث أن اقتصاد المعرفة مبني أساسا على المعرفة والقدرات الفكرية والطاقات الذهنية للموارد البشري (بركاتي، 2015). كما ركزت المنظمات الحديثة على الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة (Total Quality) بحيث تعتبر أهم التطورات التي أفرزها اقتصاد المعرفة حيث زاد الاهتمام بالجودة وطرح أفكار جديدة.

3.4 الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقته بأداء المنظمات

يعتبر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الاستثمارات المهمة التي أثبتت فعاليتها في العديد من المنظمات، وهي عبارة عن أجهزة حواسيب والمكونات المادية والبرمجيات والنظم ونظم الاتصالات والانترنت والالكترونيات، وبالتالي فهي مطلب أساسي وضروري لا يمكن الاستغناء عنه لكي تتمكن إدارة المنظمة من القيام بأعمالها بكفاءة عالية لما توفره من معرفة ومعلومات تساهم في استمرارية ووجود المنظمة ونموها وبالتالي تحسين أدائها وتحقيق أهدافها (حجاج & بوعبدلي، 2016). أجريت العديد من الدراسات والأبحاث في العقود الماضية بشأن العلاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المنظمات، حيث كانت هناك دراسات تجريبية في مختلف القطاعات وفي عدد من المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها، تميزت هذه الدراسات بصعوبة إثبات تأثير هذا الاستثمار على أداء المنظمات وهذا ما يعكس عدم التوافق في مختلف الأدبيات، وقد توصلت بعض الدراسات إلى أدلة تثبت أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجلب نتائج إيجابية للمنظمة على رغم اختلاف مؤشرات الأداء المستخدمة مما يجعل من الصعب توحيد النتائج المتوصل إليها (Gomes, Alves, & Silva, 2018)، في حين تم رفض هذه النتائج رفضاً قاطعاً من قبل بعض الباحثين والتي أثبتت وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء المنظمات والإنتاجية. أوضحت بعض الأبحاث أن الاستثمار بنسبة 20 % في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم بنسبة 01 % من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي، وزيادة 2.1 % في القدرة التنافسية، وزيادة 2.2 % في الابتكار وزيادة 2.3 % في الإنتاجية (Kiatsuranon & Suwunnamek, 2017)، كما يمكن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نوعية الحياة الاجتماعية والحد من الفجوات التعليمية ورفع الكفاءات في الإنتاج الصناعي للمنظمات وتقديم الخدمات الحكومية.

5. الخاتمة

لقد أصبحت المنظمات المعاصرة التي تمتلك مفاتيح الإدارة الرقمية والقيادة الافتراضية في وضع يؤهلها لجني ثمار الاقتصاد الرقمي الجديد من خلال تحقيق وضمان أعلى مستويات الميزة التنافسية والتي أصبحت من سمات المنظمات ومنشآت الأعمال القادرة على تفعيل التكنولوجيا الحديثة وترسيخ قوتها والانتفاع بقدراتها، فقد أصبح الاعتماد على تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة أحد أهم الركائز التي

تنطلق منها الإدارة الحديثة إذ أصبحت سمة بارزة تتميز بها المنظمات المعاصرة نتيجة استناد أنشطتها إلى المعرفة المعلوماتية في إطار ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي أحدثت واقع إداري جديد يناهض المبادئ والأسس الإدارية التقليدية وحققت على إثرها نقلة فكرية نوعية، وبفعل ذلك فقد تأثرت المنظمات المعاصرة وتغيرت هياكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها على نحو يساعدها في تحقيق النوعية والجودة في تقديم الخدمات والمنتجات. لقد أدركت المجتمعات المعاصرة أهمية المعلومات والمعرفة باعتبارها موردا حيويا استراتيجيا هاما من موارد التنمية بمختلف قطاعاتها، إذ زاد الطلب عليها من مختلف المنظمات والباحثين على اختلاف تخصصاتهم، وأصبحت ثروة وطنية لا تقل في أهميتها عن باقي الموارد، وغدت الشريان الرئيسي الذي تعتمد عليه مختلف القرارات وفي جميع المجالات. إن إدارة المعرفة تعد من أبرز الأساليب الحديثة التي ينبغي أن تستعين بها مختلف المنظمات في الدول العربية والنامية إذا أرادت مواجهة مختلف التحديات والرهانات واللاحاق بركب الدول المتقدمة، وذلك بتنمية قدرات رأس المال البشري بالتعلم واكتساب المعرفة وتحفيزه على الإبداع والابتكار خاصة وأن المنظمات المتقدمة قطعت أشواطاً مهمة ومعتبرة في تأسيس ثقافة إدارة المعرفة.

References

- Aydiner, A. S., Tatoglu, E., Bayraktar, E., & Zaim, S. (2019). Information system capabilities and firm performance: Opening the black box through decision-making performance and business-process performance. *International Journal of Information Management*, 47, 168–182.
- Salehan, M., Kim, D. J., & Lee, J.-N. (2018). Are there any relationships between technology and cultural values? A country-level trend study of the association between information communication technology and cultural values. *Journal of Information & Management*, 55(6), 725–745.
- Friedrich, J., Becker, M., Kramer, F., Wirth, M., & Schneider, M. (2019). Incentive design and gamification for knowledge management. *Journal of Business Research*, 95, 1–12.
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (2019). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. *Journal of Business Research*, 94, 320–334.
- Nisar, T. M., Prabhakar, G., & Strakova, L. (2019). Social media information benefits, knowledge management and smart organizations. *Journal of Business Research*, 94, 264–272.

- Romero-Ruiz, K., Echeverri-Sánchez, L., Peña-Plata, J., Vásquez-Giraldo, S., Aguilera-Cardona, M., Herazo-Avendaño, C., ... Bran-Piedrahita, L. (2017). Information and Communication Technologies Impact on Family Relationship. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237, 30–37.
- El Bilali, H., & Allahyari, M. S. (2018). Transition towards sustainability in agriculture and food systems: Role of information and communication technologies. *Information Processing in Agriculture*, 5(4), 456–464.
- Bataineh, K. A. (2017). The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate. *Journal of Management and Strategy*, 8(5), 86–100.
- Al Shobaki, J. M., Abu Naser S. S., & Kassab, M. KI. (2017). The Reality of the Application of Electronic Document Management System in Governmental Institutions -an Empirical Study on the Palestinian Pension Agency. *International Journal of Engineering and Information Systems*, 1(4), 01–14.
- Mat Yatin, S. F., Ramli, M. A.A, Shuhaimi, H., Hashim, H., Wan Dollah, W.AB .K., & Zaini, M.K. (2015). Electronic Document Management System "Malaysian experience". *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 9(3), 82–89.
- Kiatsuranon, K., & Suwunnamek, O. (2017). Determinants of Thai information and communication technology organization performance: A structural equation model analysis. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 01–08.
- Gomes, A. O., Alves, S. T., & Silva, J. T. (2018). Effects of investment in information and communication technologies on productivity of courts in Brazil. *Government Information Quarterly*, 35(3), 480–490.

بوشياحي محمد رضا، صدوقي غريسي، يقور أحمد. (2019). واقع وأهمية تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر. مجلة دفاتر اقتصادية، 11(1)، 01 – 13.

علاوي محمد حسن. (2015). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي " دراسة تحليلية لبعض المؤشرات في الدول العربية ". مجلة أبعاد اقتصادية، 5(1)، 233 – 253.

علاوي عبد الفتاح، الهمامي ناصر. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وظيفة إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري ومنسوبي شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين بجامعة نجران. مجلة إضافات اقتصادية، 3(1)، 08 – 28.

مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل. (2017). الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة الإبداع، 07(08)، 139 – 153.

بوقلقول الهادي. (2013). مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية " طموحات كبيرة وإنجازات متواضعة ". الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر " دراسة تجارب بعض الدول "، جامعة سعد دحلب البلدية، 13 و 14 ماي.

- دراجي المكّي، موساوي راشدة. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر " دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة، الداخلية والجماعات المحلية ". مجلة العلوم القانونية والسياسية، 9(1)، 24 - 37.
- عبان عبد القادر. (2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر " دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة ". أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، جامعة بسكرة، ص رقم 82 - 83.
- سنقوقة راضية. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، 5(1)، 587 - 604.
- زروقي نسرين. (2016). الإدارة الإلكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الانترنت والتجارة الإلكترونية. مجلة الاقتصاد الجديد، 7(2)، 229 - 244.
- الشمي حسني عبد الرحمان. (2009) إدارة المعرفة " الرأسمالية بديلا ". دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، ص رقم 79.
- همشري عمر أحمد. (2013). إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص رقم 14.
- ماهر عبد الرزاق الناصر. (2015). إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، ص رقم 19.
- صائم مصطفى، بوقناديل محمد. (2018). مساهمة إدارة المعرفة في تنمية وتطوير الموارد البشرية وانعكاسها على مخرجات التعليم العالي. مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، برلين، 2، 08 - 30.
- طيبي خضر مصباح إسماعيل. (2010). إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص رقم 20.
- جرادات ناصر محمد سعود. (2012). أثر الاهتمام بإدارة المعرفة على تنمية وتطوير الموارد البشرية في المنظمات العربية. ندوة "اتجاهات مستقبلية في تنمية الموارد البشرية في الدول العربية"، عمان، الأردن، 26 - 27 سبتمبر، ص رقم 27.
- الفارس سليمان. (2010). دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات (دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 26(2)، 59 - 85.
- بن يحيى أحمد ربيع. (2019). المعرفة ضمن سيورة الابداع في المؤسسة الاقتصادية. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، 3(1)، 202 - 221.

زايد مراد، حسين علي. (2016). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة " دراسة حالة شركة جازي للاتصالات ". مجلة رؤى اقتصادية، 6(10)، 237 – 260.

شيشون بوعزيز. (2011). أهمية الأسس الاستراتيجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة (دراسة تحليلية لآراء إطارات المديرية الجهوية للصندوق الوطني للسكن بولاية بسكرة). مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 5(2)، 45 – 87.

صويص راتب، فلاق محمد، بوقجاني جنانة، أبو حماد أيمن. (2011). عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية " دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية (Orange) ". المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 7(4)، 511 – 526.

بركاتي حسين. (2015). واقع إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية في ظل التحولات نحو الاقتصاد المعرفي " دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية المسيلة ". مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 8(13)، 177 – 194.

حجاج نفيسة، بوعبدلي أحلام. (2016). أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ربحية المؤسسات " دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010 – 2014) ". مجلة الباحث، 16(16)، 197 – 201.