تطورات المحيط وأثاره على تسيير المعارف في المؤسسة

▪ د. بخاخشة موسى
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة 8 ماي 1945 – قالمة
moussa.b24@hotmail.fr

الملخَّــص:

تعالج هذه الدراسة تطورات المحيط المعقدة وأثر ذلك على المؤسسة التي تحاول معرفة التطورات المستقبلية، وبالتالي زيادة قدرتها على التكيف والتعلم أكثر، وتغيير أهدافها من خلال المعرفة المسبقة والاستعلام الجيد لهذه التطورات، وبالتالي تسيير مختلف المعارف الداخلية والخارجية، حيث تصبح المؤسسة في النهاية محفظة من المعارف تسمح لها بالبقاء والاستمرارية.

الكلمات المفتاحية: تسيير المعارف، تكنولوجيات الإعلام والإتصال بالعربية وليس بالفرنسية، المنظمات المتعلمة، الموارد الداخلية، اليقظة، الميزة التنافسية، تطورات المحيط.

Résumé:

Cette étude portait sur les évolutions de l'environnement de l'océan complexes et leur impact sur l'organisation qui essaie de découvrir les évolutions futurs, augmentant ainsi leur capacité à s'adapter de plus en apprendre et changer leurs objectifs par la connaissance préalable et bonne requête de ces développements, et donc la conduite des différentes connaissances des internes et externes, où l'organisation devient à la fin un portefeuille de connaissances lui permettre de rester et de continuité.

Mots-clés: La gestion des connaissances, (TIC), Les organisations apprenantes, La veille, Les ressources internes, L'avantage concurrentiel, Les évolutions de l'environnement.

Abstract :

This study focused on complex ocean environment changes and their impact on the organization that is trying to uncover future developments, increasing their ability to adapt more to learn and change their goals through prior knowledge And good request of these developments, and therefore the conduct of different knowledge of internal and external, where the organization becomes in the end a portfolio of knowledge to allow it to remain and continuity.

Keywords: Knowledge Management, ICT, Learning organizations, Internal resources, Competitive advantage, Changes in the environment.

مقدمة:

إن بقاء المؤسسة الاقتصادية واستمرارها مرهون بمدى قدرتها على التكيف مع بيئة الأعمال الجديدة القائمة على ميزة المعرفة من خلال مخزونها المعرفي الذي توظفه في مختلف عملياتها، حيث حجم التراكم المادي لم يعد مقياسا لقوتها بل ترك المجال لقوة الموجودات المعرفية، سواء المعارف الداخلية التي يحوز عليها الأفراد أو المعارف الخارجية الموجودة في محيطها الخارجي.

فاندماج المؤسسة الاقتصادية في البيئة التنافسية الجديدة يتطلب منها البحث عن أدوات تنافسية لم تكن موجودة سابقا، حيث التركيز على التنافس وفق المقاربات التقليدية السابقة لم يعد كافيا نظرا لتطورات المحيط الذي تنشط فيه والذي يتطلب بالمقابل تطويرا في قدرات المؤسسة والاهتمام بمواردها الداخلية، وحيث التفوق التنافسي يقتضي بناء تلك القدرات وتجديدها باستمرار؛ من خلال المسايرة الداخلية والخارجية للمحيط الذي تنشط فيه سواء كان تكنولوجي أو تنافسي من أجل اكتساب المعارف الممكنة التي تسمح للمؤسسة ممن بناء قاعدة معرفية تكون مدعمة لكل عمليات الإنتاج والابتكار واستباق الأحداث الخارجية، مما يسمح لها في النهاية بالتكيف مع المحيط الذي تنشط فيه:

وعليه يجب التساؤل عن أثر تطورات المحيط على تسيير المعارف بالمؤسسة؟

فرضيات الدراسة:

تنطلق الدراسة من فرضيات مفادها ما يلي:

- تسيير معارف المؤسسة يساعد على التكيف مع تطورات المحيط الخارجي من خلال معرفة الزبائن والمنافسين وبالتالي بناء استراتيجيات مضادة.
- استغلال المعارف الخارجية والداخلية يساهم في زيادة فرص المؤسسة في السوق وتجنب تهديدات المحيط.

أهمية الدراسة:

تسلط الدراسة الضوء على ما يلي:

- أهمية الاستشراف الجيد للمحيط الخارجي للمؤسسة.
- الاعتماد على تسيير المعارف الخارجية (معرفة الزبائن، المنافسين) كدوافع نجاح المؤسسة في السوق.
- تكيف المؤسسة مع المحيط الخارجي من خلال الاعتماد على تسيير معارفها المختلفة.
- معرفة الفرص والتهديدات في المحيط لوضع الاستراتيجيات التنافسية المناسبة.

أهداف الدراسة:

- توظيف واستغلال المعارف الخارجية لتحسين تنافسية المؤسسة في السوق.
- تطور الذكاء التنافسي للمؤسسة باستمرار من خلال ما يحتاجه السوق.
- إيجاد مقاربة جديدة تتوافق مع الاقتصاديات الحديثة القائمة على المعرفة وفق بيئة الأعمال المعرفية، حيث اتساع فجوة المعرفة يعني تراجع الفاعلية التنافسية للمؤسسة.

منهج الدراسة:

قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم الدراسة النظرية وذلك من خلال اكتشاف العلاقة بين مختلف العناصر المشكلة للظاهرة المدروسة، ومحاولة الكشف عن مدى ارتباط تطورات المحيط بتسيير معارف المؤسسة.

ومن أجل الإحاطة قدر الإمكان بمختلف جوانب الدراسة ارتأينا تقسيمها إلى المحاور التالية:

I.مظاهر تطور محيط المؤسسة الاقتصادية.

II.أثر تطورات المحيط على تسيير معارف المؤسسة.

III.روافع النجاح في ظل تحولات المحيط التنافسي الجديد.

I- مظاهر تطور محيط المؤسسة الاقتصادية:

إن النجاح والتفوق التنافسي الدائم يتطلب ضرورة الانفتاح على المحيط الخارجي للمؤسسة باستمرار، حيث يتصف هذا الأخير بانه أصبح أقل ثباتا واستقرارا مما يتطلب مواكبة تطوراته ومحاولة إستباق تلك الأحداث.

فما يميز المؤسسة الاقتصادية أنها لم تبالي إلى وقت قريب بما يحدث في محيطها، وبالتالي عدم تولد ذلك الإحساس، فسياسة التصنيع كانت معتمدة على تكنولوجيا جاهزة ومستوردة، فالمؤسسة كانت محمية اقتصادية، الشيء الذي ولد ثقافة انعزالية "فالتحول من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق يتطلب قبل كل شيء ردم ثقافة العزلة واستبدالها بثقافة المحيط، وهذا يعني ضرورة العناية بتغيير وتطهير الذهنيات قبل التطهير المالي للمؤسسات".[1]

تتجلى مظاهر تطورات محيط المؤسسة فيما يلي:

I-1- تنامي تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسة:

إن التكنولوجيات المعاصرة حملت لنا قيودا وتهديدات أكثر حيث تزداد هاته التهديدات نتيجة عدم تدارك المؤسسات لهاته الطفرة الجديدة التي تظهر في نظم الإدارة والإنتاج وبالتالي زيادة تعميق الفجوة بين الأخذ بها وتركها.

فأساليب الأداء تغيرت على مكونات التنظيم من حيث الإنتاج التسويقي، كما فرض تنامي دور تلك التكنولوجيات زيادة استثمارات المؤسسة في جانبها المادي من حيث امتلاكها وغير المادي في المؤهلات والكفاءات والقادرة على تشغيلها.

فبيئة الأعمال الحديثة تحولت معها المؤسسة من النمط التقليدي إلى النمط الحديث القائم على استعمال (TIC) كدعامة أساسية من خلال ما توفر من كم هائل من المعلومات والمعارف وبالتالي زادت تأثيراتها على كل وظائف المؤسسة كما يلي:

- التأثير على إنتاجية المؤسسة:

حيث تشير العديد من الدراسات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات حيث أن معدلات الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استمرت في تكنولوجيا المعلومات.[2]

فتزويد المؤسسات بالمعلومات يؤدي إلى تحسين الأداء، إضافة إلى التعرف على الأسواق والمستهلكين وتخفيض تكاليف الإنتاج وبالتالي يصبح إنتاج المؤسسة يسير بوتائر مطردة على زيادة إدخال هاته التكنولوجيات.

- التأثير على تطوير المنتوج:

إن استعمال هاته التكنولوجيات امتدت مساهمتها إلى تطوير المنتجات وعمليات الإنتاج بالاعتماد على برمجيات حاسوبية، وكان لظهور الإنترنيت دور كبير في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي التكنولوجي.

لقد أصبحت الكثير من المؤسسات تعتمد على الأنترنيت من أجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي للسلعة، أو الخدمة من خلال استثمار البحوث والمعارف الموجودة على تلك الصفحات.

- التأثير على عمليات التسويق:

لقد ساهم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اختصار المسافات وتجاور الحدود السكانية، حيث يمكن للمستهلكين في كثير من دول العالم التسوق الإلكتروني والاطلاع على مواصفات وعرض أي من السلع التي يرغبون في شرائها "حيث مكنت الإنترنيت من أن تصبح مكانا للتسوق يمكن من خلالها المستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين ثم القيام بعمليات الشراء عبر الإنترنيت".[3]

فاستعمال هاته التكنولوجيا يتيح للمستهلكين تفحص السلع ومختلف مواصفاتها وأسعارها في كل بقاع العالم وبسرعة وتكلفة قليلة مقارنة بالوسائل التقليدية السابقة (السفر، الزيارات، إقامة المعارض).

I-2- عالمية التجارة والجودة:

وهي نابعة أساسا من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة (OMC) التي ينتج عنها تزايد حدة المنافسة الدولية نتيجة الالتزام بفتح الأسواق والقواعد، وحيث التركيز على الجودة أصبح بشكل أهم التطورات في بيئة الأعمال الصناعية التي يتطلب شهادة العبور للأسواق الدولية أو ما يعرف بالإيزو (ISO)، وحيث المواصفات القياسية شرط أساسي لزيادة المبيعات والحصة السوقية وهو ما يفرض على المؤسسات تحسين قدراتها التنافسية من خلال تطوير وتحسين مستمر للمنتجات وتقليص شكاوى العملاء وكسب رضاهم.

فلم تعد المنافسة مجرد الإنتاج بأقل التكاليف بل تعدت في اقتصاد جديد معولم إلى ترسيخ مبدأ الجودة والتميز نتيجة إفرازات العولمة وتحرير التجارة العالمية واتساع استغلال (TIC) التكنولوجيا الجديدة، زادت من تعدد البدائل أمام المستهلكين لاختيار المنتج العلى جودة والأقل سعرا وهي كلها تشكل عوامل تزيد في انفتاح المؤسسة على محيطها الخارجي.

I-3- التحول من التنافس المادي إلى التنافس غير المادي:

أصبح البعد اللامادي مركز استراتيجيات المنافسة، فتطورات المحيط والتوجه نحو اقتصاد المعرفة يعتبر المصدر الأساسي لخلق الثروات اليوم، حيث المنافسة أصبحت ترتبط بالتراكم المعرفي وحجم الإنفاق على البحث والتطوير، فإذا كانت المؤسسات قد حققت نجاحات في الماضي اعتمادا على الهبات الطبيعية فإن الاقتصاديات الحديثة تعتمد على الاستثمار في الأصول غير المادية وفي مقدمتها المعارف.

فالتحول من التنافس المادي وفق النظريات الاقتصادية التقليدية إلى التنافس غير المادي وفق نظرية الموارد الداخلية (السمعة، الكفاءات، المعرفة) أدى إلى تحسين الموارد الداخلية خاصة رأس مالها الفكري حيث يرى BROWNE "أن المؤسسات التي تمتلك رأسمال فكري يتسم أداؤها بمعدل نمو عالي وأن الاستثمار في رأس المالي الفكري يرفع من نجاعة المؤسسة بسب استبعاده للعاملين غير الجيدين وقدرة استقطابه للعاملين الأذكياء الذين يقع عليهم مسؤولية الابتكار وتجديد الخدمات المقدمة للزبائن".[4]

إن التحول السابق في دور الأصول غير المادية يعتبر مؤشرا لمتطلبات المحيط الجديد التي برزت فيه المعرفة كأحد عوامل الإنتاج يفرض على المؤسسات مراحل جديدة لتسيير تلك الموجودات الفكرية، حيث تشير

العديد من الدراسات أن المؤسسات الحديثة المعتمدة على المعرفة يتحدد مستقبلها بما لديها من أفكار وأصول فكرية بحيث أصبحت تهتم اهتماما كبيرا بهذه الأصول، ومثل "هاته الأصول أصبحت مت الدعائم الأساسي لاستمرار المنظمة في مجال الأعمال خاصة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تفوق الأفكار والمواهب المبدعة قيمة الثروات والموارد المادية للمؤسسة".[5]

I-4-التحول نحو المنظمات المتعلمة:

إن تطور محيط المؤسسة التنافسي والتحول في اكتساب المزايا التنافسية من المصادر الجديدة وفي مقدمتها المعرفة، جعل المؤسسات تتجه أن تكون منظمات متعلمة، هذا فضلا عن نموذج اقتصاد المعرفة القائم على الابتكار واكتساب المعارف سواء عن طريق التدريب والاحتكاك بالزبائن للتعلم منهم.

فالاضطرابات البيئية جعلت المدراء يعيدون النظر في دور الأفراد في المؤسسة، باعتبارهم حاملي هذا التعلم، حيث يزيد هذا الأخير في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، فالشركات لم تعد تكتفي بالتعلم وإنما تبحث عن الطرق والأساليب التي تجعلها تحقق الأسرع والأعمق، "ولعل الأهم أن يحقق التعلم الأكثر قيمة في أعمالها ومن خلال تحويل ما تعلمته إلى منتجات وخدمات أو علاقات وعمليات محسنة وجديدة تصل بها إلى السوق بشكل أفضل وأسرع مما يأتي به المنافسون".[6]

فالمنظمات المتعلمة ستكون إحدى الأدوات التي تتميز بالتراكم المعرفي والممارسات الأفضل في الابتكار الاستباقي (الابتكار الجذري) وبالتالي السرعة في الدخول إلى الأسواق وهو ما اصطلح عليه

SCHUMPETER بالتعلم الأسرع ولا ربح إلا ربح المبتكر، وأن هذا الربح يتسم بالعمر القصير.

فتطورات المحيط جعلت المؤسسات أن تكون متعلمة ويقظة وأكثر ذكاء حيث تصبح لها القدرة على إدماج الأحداث الخارجية وتلقي الاشارات وتحليلها من خلال تسريع التعلم واستيعاب الأفراد ليسمح في النهاية بمواجهة جميع الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة.

II- أثر تطورات المحيط على تسيير معارف المؤسسة:

أصبحت المؤسسات تعيش تحولات وتطورات سريعة خلال القرن 21 وفرض عليها البحث عن أدوات للتعامل مع البيئات الجديدة لمواجهة التكتلات الاقتصادية والتحالفات بين كبيرات الشركات، وقد شملت تلك التطورات تقديم منتجات جديدة ومتطورة -التسويق الفوري- زيادة شدة التنافسية وتنوعها، حيث أصبح التنافس حول الجودة والوقت والمعرفة، ووضع المؤسسات أمام تحديات جديدة.

إن لهذه التحولات نتائجها السلبية على المؤسسة الاقتصادية، بل امتدت لتمس جميع وظائف المؤسسة ومجالات نشاطها، وهو ما يفرض عليها ضرورة مواكبة هذه التحديات، فتلك التحولات والتقلبات تجعل محيط المؤسسة أكثر تعقيدا وأشد عدوانية، وتضع المسيرين في حالة من عدم اليقين للأسباب التالية:[7]

- صعوبة توقع الأحداث المستقبلية وتقدير توجهاتها.
- اتساع رقعة المنافسة وارتفاع حدتها.
- جاذبية القطاع وسهولة الدخول للصناعة.
- ضغوطات المنظمات الدولية.
- التطور التكنولوجي والمعرفي.

- تصغير حجم المنظمات (فقدان الخبرات العمالية).

وأمام التحديات السابقة الذكر يتطلب من المؤسسة الاقتصادية اتخاذ سلوكات حول كيفية مجاراة تقلبات المحيط، فالمؤسسات أصبحت مجبرة على سبق الأحداث (pro-active) والمعرفة المسبقة للتطورات المستقبلية إلى جانب الاستعداد لأحداث التغيير.

إن الاستجابة للتطورات السابقة فرض على المؤسسات أن تكون أكثر ذكاء وقدرة على التعلم، وتغيير الأهداف حسب المعطيات والظروف (Flexibilité) فمرونة المؤسسة على محيطها فرض عليها ما يلي:

II-1- المسايرة الداخلية (تجديد المعارف):

إن تآكل القاعدة المعرفية للمنظمة بسبب طرد العاملين، أو التقاعد المبكر أدى إلى ظهور إدارة المعارف تهتم بتسيير مختلف المعارف لحل المشكلات التنظيمية وتلبية احتياجات المؤسسة من المعرفة (فجوة المعرفة).

إن الاهتمام بالمعارف الداخلية يستند إلى أن العارف التي تمتلكها المؤسسة لا يمكن أن يحتفظ بها، بل لابد من تحسينها وتثمينها وإنتاجها وبالتالي يفرض تسييرها وهي تشكل خبرة وممارسات سابقة يمكن الرجوع إليها.

II-2- المسايرة الخارجية (اليقظة):

إن التقلبات السريعة في بيئة المؤسسة (محيطها) أدى إلى رفع درجة لمرونتها (Flexibilité) لضمان بقائها، واتضح أن لمرونة المؤسسة تفرض عليها المسايرة المستمرة للمعارف المحيطة بها، وظهرت اليقظة الاستراتيجية كأحد الأساليب التسييرية الجدلية، انطلاقا من تطور مفهوم وأهداف المؤسسات والتحول من النظام المغلق إلى النظام الفتوح فالتسيير الاستراتيجي.

فالمؤسسة لكي تستطيع مسايرة محيطها، تحتاج إلى معرفة تطورات هذا الأخير والرصد المستمر والسرعة في سبق الأحداث، والاطلاع الجيد يمكن المؤسسة من اتخاذ القرارات المناسبة انطلاقا من الإشارات المختلفة التي تأتي من محيطها، والتي ينبغي على المؤسسة أن تقوم بتحليل ذلك المحيط التقني، التكنلوجيا ودراسة مختلف العلاقات بين منافسيها ومورديها ومواطن قوتها وضعفها، وكيفية تعاملها مع الأسواق المختلفة، انطلاقا من المعارف المجمعة من محيطها الخارجي المتمثلة في المعرفة (المنافسين، الزبائن والمنتجات).

III-3- تحول المؤسسة إلى محفظة معارف:

لقد تحولت المؤسسات من حافظة منتجات لمواجهة الطلب المتزايد التي تحتاجه الصناعة ذات الرأس المال المادي، إلى حافظة موارد ومعارف تفرضه الصناعات الحديثة ذات الكثافة المعرفية الكثيرة.

فحسب المقاربات المبنية على الموارد الداخلية يرى Prahalad أن المؤسسة لا تعتبر كحافظة منتجات وخدمات بل هي حافظة كفاءات ومعارف، وهو ما يتطلب من المؤسسات الحديثة العمل على جذب أحسن الكفاءات والاستثمار فيها وتسيير معارفها على نحو يزيد من فعالية إنجاز أهدافها.

حيث المنظمات الناجحة هي التي تخلق المعرفة باستمرار ونشرها في المنظمة وسرعان ما تضعها في تقنية ومنتجات جديدة.[8]

فالمخزون المعرفي للمؤسسة يمكن تحويله إلى منتجات وخدمات مما يجعله مصدرا للقيمة وزيادة الإنتاجية باستمرار، وهو ما يدفع بالمؤسسات اليوم إلى تسيير مختلف المعارف وتقاسمها بين العمال.

III- روافع النجاح في ظل تحولات المحيط التنافسي الجديد:

أن تطورات المحيط المعقدة وبروز المعرفة في سلم عوامل الإنتاج أدى إلى قطيعة مع المقاربات التقليدية المعتمدة على تحليل الأسواق، وحل محله مداخل جديدة قائمة على الموارد الداخلية، حيث الفرص والمخاطر يمكن استيعابها من خلال قدرة هاته الأخيرة على تجديدها وبناؤها.

فلقد تحولت الاقتصاديات الحديثة إلى اقتصاديات قائمة على المعرفة واستعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال، مما يستدعي من المؤسسات تسيير تلك الأصول المعرفية في ظل البيئات المتغيرة.

"فالشركات العالمية حققت إنجازاتها في الإنتاج أو عمليات تطوير منتجات أو تحسين أساليب خفض التكاليف وزيادة العوائد بفضل المعرفة".[9]

إن تحول الصناعات إلى صناعات كثيفة الاستعمال للمعرفة والتكنولوجيا جعل كبريات الشركات العالمية تتجه إلى استقطاب أفضل العقول، حيث القيمة المضافة في تلك الصناعات تعتمد على الابتكار وإنتاج المعارف المدمجة في مختلف السلع والخدمات، حيث روافع النجاح تقتضي التوجه نحو ما يلي:

III-1- إعادة الاعتبار لرأس المال الفكري:

يشير رأس المال الفكري إلى نخبة العاملين التي تستطيع إنتاج الأفكار الجديدة التي تعظم بها المؤسسات نقاط قوتها في محيطها الخارجي واقتناص الفرص حيث يرى فيه Gown بأنه "القية الحقيقية للمؤسسة تكمن في رأسمالها الفكري وقدرة توظيفها للمعرفة الكامنة فيه وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء العالي وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية".[10]

إن إعادة الاعتبار لرأس المال الفكري يعني هجرة القيمة من الجانب المادي إلى الجانب المعرفي بالاعتماد على الكفاءات وأصحاب المعرفة وهو توجه يعكس حجم الإنفاق الوحيد والمركز على الاستثمار في رأس المالي

الفكري وتطوير معارفه واستغلاله وإبقاءه ضمن خصوصية المؤسسة (عدم التقليد) ليشكل في النهاية مصدر امتياز تنافسي من خلال المعارف الضمنية التي يحوز عليها، الذي يجب توطينه والمحافظة عليه من قبل المؤسسات.

فرأس المال الفكري يلعب دورا بارزا في خلق القيمة داخل المؤسسة من خلال الإضافات المختلفة والتحسينات الداخلة في الخدمة أو المنتوج النهائي وبالتالي يجب الاهتمام به حيث: "ينظر إليه على أنه مصدرا للميزة التنافسية التي تمثل تراكمات لإمكانيات المؤسسة لابتكار المعرفة والمشاركة فيها بما يجعلها تتفوق على المؤسسات المنافسة في السوق".[11]

III-2- رهانات استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

إن دمج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في نشاط المؤسسات الحديثة أصبح يرتبط بخصائص المصانع الحديثة والصناعات الجديدة القائمة والمرتبطة بالمعلومات والعارف والاتصالات المستمرة بالأسواق، ناهيك عن الاتصال المباشر بالمستهلكين ومختلف الزبائن وهي كلها عوامل تجعل الاعتماد عليها أكثر من ضرورة من حيث الاستثمار فيها وتخصيص جزء من الأموال لبناء القواعد والتجهيزات والبنى التحتية إلا أن "تطبيق التكنولوجيات الحديثة في الجزائر ليس مهيئا في القطاع الصناعي الجزائري، لكن يجب على المؤسسة الجزائرية بذل مجهودات معتبرة من أجل استدراك ما فاتها من تطورات تكنولوجية للالتحاق باقتصاد المعرفة في إطار استراتيجية شاملة للتنمية الوطنية"[12]

إن الرهانات المطروحة اليوم على المؤسسات، هو ضرورة الإسراع في اكتساب تلك التكنولوجيات ويجب النظر إليها على أنها مصدر قيمة وليس تكلفة، وفي ظل المحيط الجديد فهي تشكل مفارقة كبرى "فالمؤسسات ستجد نفسها مهمشة وغير قادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية لأنها لا

تسيطر على التقانة الجديدة ولا تستطيع أن تتفاعل مع الأنظمة الإنتاجية الحديثة".[13]

III-3- التجديد في إدارة الموارد البشرية:

وهي ضرورة تعكس خصائص ومتطلبات المحيط الجديد القائم على المعرفة حيث تتميز الصناعات الحديثة بالاستعمال المكثف للمعرفة والتكنولوجيا والتي تتطلب تأهيل نظم تسيير الموارد البشرية من حيث الاستقطاب ونوعية الأفراد فضلا عن الأجور والمكافآت.

فالتجديد في إدارة الموارد البشرية يتطلب تهيئة السياق التنظيمي اللازم لخلق المعرفة التنظيمية وبالتالي تحرر الأفراد والمرور من منطق الرقابة عليهم إلى منطق المساهمة وتطوير وبناء القدرات الذاتية للمؤسسة "أين يكون لها دور ليس ضبط السلوك البشري والسيطرة على علاقات الأفراد بل في العمل على تنشيط وتحفيز الأفراد على تبادل المعارف وتقاسم المعرفة فيما بينهم".[14]

فالتجديد في إدارة الموارد البشرية يضعنا أمام التحديات التالية:[15]

التحدي الأول: يتمثل في المشاكل المتعلقة برصد المعارف الضرورية الصريحة والضمنية التي تعد ضرورية لاتخاذ القرار.

التحدي الثاني: يتعلق بمشاكل الاحتفاظ بهذه المعارف، حيث لابد من تحصيلها من أصحابها وترسيمها.

التحدي الثالث: يتمثل في مشاكل تثمين المعارف، حيث يجب وضعها في خدمة تطور المنظمة من خلال جعلها في متناول الأفراد من خلال ضمان الوصول إليها وإشراك الآخرين فيها، استغلالها وتكوين معارف جديدة.

التحدي الرابع: يتمثل في المشاكل المتعلقة بتحيين المعارف (Actualisation) أي جعلها مواكبة للتطورات، فلابد من تقييمها تجديدها وإثرائها من خلال التجربة، بخلق معارف جديدة وجلب معارف خارجية.

III-4- استحداث وظيفة أو إدارة مستقلة للمعرفة:

تقوم إدارة المعرفة (KM) بتأطير الموجودات المعرفية واستثمار معطيات رأس المال الفكري المتواجد بالمؤسسة وخلق القيمة من الأصول غير الملموسة، وبمعنى آخر تقوم باستثمار المعارف الداخلية وأيضا المعارف الخارجية خاصة المعرفة بالزبائن والمنافسين، لتصبح في النهاية أداة أو وظيفة لتجميع مختلف المعارف وتطوير الذكاء التنافسي للمؤسسات واستشراف الأسواق الخارجية من خلال تلك المعارف.

لقد أصبحت إدارة المعرفة ضرورية في المؤسسات الحديثة وهو ما ترجمته توصيات منظمة التعاون الاقتصادية الأوروبية (OCDE) فإن هناك 03 أسباب رئيسية تجعل من إدارة المعرفة ضرورية داخل المؤسسات من حيث وجودها وتشمل ما يلي:[16]

- أصبحت أنظمة الموارد البشرية والممارسات التقليدية في التوظيف غير عملية.
- أصبح الإيداع ضرورة لبقاء الأعمال، وهذا أجبر على تقديم الأشكال الصريحة لإدارة المعرفة.
- الحاجة إلى طرائق جديدة لمجابهة التحديات التي تواجه المنظمة واستثمار المعلومات ورأس المال الفكري والحاجة إلى إيجاد طرائق جديدة لتقييم الأصول غير الملموسة للمنظمات.

النتائج:

إن تطورات المحيط الذي تنشط فيه المؤسسة والمتميزة بصعود المعرفة في سلم عوامل الإنتاج وتنامي دورها في عمليات الابتكار وتحسين المنتجات وقلة دورة حياتها، يدفع بالمؤسسات الحديثة إلى تسيير تلك المعارف وتطويرها داخليا وإنتاجها بفعل رأس المال الفكري الذي تحوز عليه فضلا عن استغلال تلك المعارف الخارجية كمعرفة الزبائن والمنافين لتطوير الذكاء التنافسي، كلها عوامل تستدعي تأطير تلك الموجودات المعرفية من خلال خلق إدارة مستقلة لتسيير تلك المعارف وهو ما تم التوصل إليه من خلال الفرضيات المقدمة والتي انتهت إلى النتائج التالية:

- إن تسيير المعارف سواء الداخلية أو الخارجية للمؤسسة يعمد على خلق إدارة مستقلة (إدارة المعرفة).
- إن تسيير المعارف الخارجية والداخلية للمؤسسة يؤدي إلى تكيف هاته الأخيرة مع متغيرات المحيط الخارجي وبناء استراتيجيات استباقية.
- إن استشراف المحيط يؤدي إلى تطوير الذكاء التنافسي للمؤسسة فضلا عن تحسس السوق من خلال اليقظة الدائمة لمحيطها التي يساعدها في تطوير معارفها الخارجية.
- إن تسيير معارف المؤسسة الخارجية يساعد على معرفة الفرص والتهديدات الدائمة في محيطها.
- كما أن تسيير معارفها الداخلية يساعد على تطويرها من خلال رأس المال الفكري وإنتاجها والذي يساهم في ابتكار منتجات جديدة تضمن لها التواجد المبكر في الأسواق قبل منافسيها.

الهوامش:

[1] حسين رحيم، (2003): المؤسسة الاقتصادية وتحديات المحيط التكنولوجي، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول المؤسسات الجزائري وتحديات المحيط الاقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، يومي 23/22 أفريل 2003.

[2] علاوي عبد الفتاح، القري عبد الرحمن (2005): تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات، جامعة بسكرة، يومي 13/12 نوفمبر 2005، ص322.

[3] نفس المرجع السابق، ص323.

[4]سعد العنتري، (2001): أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد 28، ص 162.

[5] راوية حسن، (2002): مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، ص62.

[6] نجم عبود نجم، (2001): إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوزارة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 243.

[7] فالته اليمين، (2005): المؤسسة الاقتصادية وتحولات المحيط، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 7، جامعة بسكرة، ص 20.

[8] Nonaka Ikojuro: the knowledge creating company, Harvard business review, vol 69, N°06.

[9] نجم عبود نجم، (2010): إدارة اللاملموسات إدارة ما لايقاس، دار اليازوردي، الأردن، ص329.

[10] عادل حرشوش، صالح المفرجي، (2004): رأس المال الفكري، طرق قياسه، وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص150.

[11] حسين عجلان حسين، (2008): استراتيجيات إدارة المعرفة، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص74.

[12]تقرير التنافسة العربية، (2003): المعهد العربي للتخطيط، الكويت، ص122.

[13] NADIA Chattab, (2005): Economie de la connaissance, quelque élément de réflexion, Journal Algérien le quotidien, Dimanche, 15 Septembre, P9.

[14] عبد الفتاح بوخمخم، (2005): تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات، جامعة بسكرة، يومي 13/12 نوفمبر، ص121.

[15] نفس المرجع، 122.

[16] محمد تركي البطاينة، (2007): أثر إدارة المعرفة على الأداء والتعلم التنظيمي في المصارف الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان الأردنية، ص23.