

المعرفة والتعلم أساس الذكاء التنافسي للمنظمات-دراسة حالة البلدان العربية-

Knowledge and learning are the foundation of the competitive intelligence of organizations

-Arab countries case study-

د/عامر عائشة^{1*}، بوشمال محمد²،

¹ عضو مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي بجامعة أدرار، ameraicha@gmail.com

² جامعة زيان عاشور الجلفة، mohbouch2018@gmail.com

تاريخ الاستلام: 12/01/2020 تاريخ القبول: 2020/05/20 تاريخ النشر: 2020/07/14

Abstract :

This paper explores the nature of knowledge and show that the knowledge management in organization is based on an understanding of knowledge creation and knowledge transfer; which represent the centre of organizational learning process. The learning organization is characterized by knowledge management, and the latter will achieve the intelligence competitive, because the effective knowledge management is one of many components of good management. Our view on this subject is that the knowledge and the learning are the keys to build a intelligence competitive based on the Arab Knowledge Index.

Keywords: knowledge management, Organizational learning, Competitive intelligence, the Arab Knowledge Index.

ملخص:

سعيينا من خلال هذه الدراسة لتوضيح خصائص المعرفة وإدارة المعرفة التي تعتبر الأساس لخلق وتحويل المعرفة، حيث أنها تعتبر المركز الهام والجوهر في عملية التعلم التنظيمي، فهذا الأخير يحدد من خلال إدارة المعرفة، وذلك بهدف الوصول لمستوى الذكاء التنافسي المنشود؛ فالتنافسية تكون نتيجة لإدارة جيدة قائمة على عدة مقومات من بينها إدارة المعرفة والتعليم التنظيمي. ومن خلال التطرق لهذا الموضوع فإن الهدف هو لفت الانتباه لضرورة الفهم الواعي لمكانة المعرفة والتعلم في بناء ذكاء تنافسي للمنظمات في ظل تحليل مؤشرات المعرفة في العالم العربي.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، التعلم التنظيمي، الذكاء التنافسي، مؤشر المعرفة العربي.

JEL Classifications D83.I20

1. مقدمة:

إن التغيرات السريعة في عالم الأعمال كان سببها تلاحق الابتكارات والإبداعات مما أنشأ بيئة مضطربة لمنظمات وجدت نفسها في مواجهة إفرات التحديات الصعبة؛ وهذا في الوقت الذي أصبحت تسعى فيه تلك المنظمات لإضفاء صبغة تعزز ثقافة القادة والتابعين، وتعمل على تشجيع الفرق البناءة وتمكين الذات، فهي بذلك ترمي من خلال كل هذه التقنيات للوصول لهدف واحد وهو اكتشاف طرق أفضل لاستخدام مواردها التنظيمية (Bontis, 1999, 435)، لأنها تكافح في سبيل تحقيق التطور والازدهار ضمن البيئات المتنافسة؛ وهذا ما جعل الباحثين والدارسين يبدون اهتمامهم بموضوع المعرفة ودوره في ضمان الذكاء التنافسي من خلال تفعيل الأنظمة الداخلية لكون أكثر مرونة وابتكار، كما أن المعرفة تعد الموجود الأكثر أهمية في الوقت الحالي كما أنها تعد جوهر عملية التعلم داخل أي منظمة تطمح للتنافسية، فالتعلم له تأثير على الأداء التنظيمي الذي يتم على أساسه بناء استراتيجيات مرنة قابلة لتغير بحسب الأوضاع البيئية الداخلية والخارجية للمنظمة.

وعليه نحاول من خلال هذه الدراسة معالجة مشكلة حقيقية لم يتم استيعابها على مستوى العالم العربي بالخصوص وهو: "كيف يمكن للمعرفة والتعلم أن تبني الذكاء التنافسي لمنظمات الدول العربية؟"

تعد هذه الدراسة ذات أهمية نظرا لعدة أسباب منها:

- أ. اكتساب مفهوم المعرفة وإدارتها أهمية كبيرة وذلك لارتباطها بأداء المنظمات؛
- ب. كون أن جل الدراسات الحديثة تركز على تحليل ودراسة المعرفة كونها تعد أهم موارد المنظمات؛
- ت. جاءت هذه الدراسة لتقف على أهم مرتكزات التعلم وكذا البحث في مفاهيم التعلم التنظيمي ودوره في تحسين الذكاء التنافسي للمنظمات في الدول العربية.
- ث. أهمية موضوع الذكاء التنافسي كوننا نعيش في عالم ترجح فيه الكفة للطرف الذي يمتلك مفتاح المعرفة والتعلم.

تهدف هذه الدراسة إلى الوصول لتبيان العناصر الآتية:

- أ- فهم مصطلح المعرفة بشقيها الضمنية والصريحة.
- ب- مكونات إدارة المعرفة وكيفية عملها.
- ت- دراسة علاقة إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي.
- ث- استنتاج دور المعرفة والتعلم في تحقيق الذكاء التنافسي.
- ج- تحليل مؤشرات القطاعية التي يتحدد من خلالها مؤشر المعرفة في الدول العربية.

2. مفهوم طبيعة المعرفة وإدارتها

إن مفهوم المعرفة ليس بالأمر الجديد، فالمعرفة رافقت الإنسان منذ أن تفتتح وعيه، وارتقت معه من مستوياتها البدائية حتى وصلت إلى مستوياتها الحالية، إلا أن الجديد اليوم هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية وعلى نمو حياة الإنسان عموما من خلال رفع كفاءته، وذلك بفضل الثورة العلمية التكنولوجية، فقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين أعظم تغيير في حياة البشرية (بولصباغ، 2013، 44)؛ والمعرفة هي مزيج من الأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، بمعنى آخر هي: معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير (الزطمة، 2011، 14)؛ فالمعرفة تختلف عن الأصول الأخرى كالأراضي والمعدات المادية وهي تعكس مجموعة من الحقائق المكتسبة (Johnson, L. and Al. 2001، 04)، وهي مورد حيوي لا يأتي من فراغ، بل يتولد عن مصادر معينة تمثل المنبع الأساسي لهذه المعرفة؛ حيث أن الذكاء والخبرة والتعلم أمور تحدد حدود المعرفة للأفراد (الزطمة، 2011، 19)، في حين يرى (Peter Drucker) أن المعرفة ليست فقط

مورد كغيره من موارد التقليدية في المنظمة كرأس المال، بل يعتبر المعرفة المورد الوحيد المهم في العصر الحديث (Bontis, 1999, 437). وعندما نتحدث عن المعرفة لا بد من التطرق إلى البيانات والمعلومات المرتبطة بها بشكل وثيق، حيث أن البيانات هي مجموعة من الحقائق الأولية غير المنظمة ولا تؤثر في سلوك المتلقي لها، بينما المعلومات هي بيانات تم تنظيمها وترتيبها وتنسيقها لتصبح ذات معنى وتأثير للمتلقي (بن عبد العزيز، 2013، 13)، ضف إلى هذا، من الأساسيات التي ساهمت في ظهور حقول المعرفة هو تطور مفهوم الموارد البشرية التي ارتكزت على نظريات وأدوات مختلف العلوم الأخرى كالإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس وعلم الاجتماع (الحميدي، الطيب، 2004، 03).

إدارة المعرفة هي مدخل نظامي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول المعلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات والوثائق، والسياسات والإجراءات، بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملون؛ باعتبارها منهجاً لاستخلاص القيمة المضافة عند تطبيق المعرفة (ربيع، 2012، 08)، إدارة المعرفة من منظور القيمة المضافة هو الذي يركز على دور إدارة المعرفة في خلق القيمة من المعرفة التي تعد نتاجاً لها ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة، وقد أشير إليها على أنها تطور فكري انتقل من الفكرة السابقة لقيد سلسلة قيمة المعلومات إلى سلسلة قيمة المعرفة (دوسة، 2007، 189).

لقد صنف أحد الكتاب موضوعات إدارة المعرفة في ثلاثة اتجاهات هي: الجدلية، الإرشادية، الفلسفية؛ فالتصنيف الجدلي يشير إلى أن قاعدة معرفة المنظمة تعد ضرورية للأداء والفاعلية التنظيمية، إذ يشير كل من (Barroso (2001) & Dracker (1999) إلى أن المعرفة تمثل المورد الأساسي للميزة التنافسية والفاعلية التنظيمية للمنظمات؛ ومفهوم غدارة المعرفة وفقاً لهذا الاتجاه يشير إلى أنها استخلاص لمعرفة من الأفراد والقيام بتحليلها وإعادة تشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو إلكترونية، أما التصنيف الإرشادي فيركز على تقديم وصفات ملموسة عن الطرائق التي يجب أن تسير بها المنظمات قاعدتها المعرفية مثل: تقانة المعلومات، ونظم المعلومات (الانترنت، قواعد البيانات، صناعة البرمجيات) وفقاً لهذا الاتجاه تعرف إدارة المعرفة بأنها "عملية إدارة المعلومات المخزنة بصورة نظامية وكفاءة"؛ أما الاتجاه الفلسفي فيركز على طبيعة المعرفة في المنظمات ومكانتها في النظرية المعرفية، وإدارة المعرفة حسب هذا التصنيف لا تدور حول موجودات المعرفة من أسواق ومنتجات وتقانات تمتلكها المنظمات لتوليد الأرباح وإضافة قيمة جديدة، بل أيضاً إدارة العمليات التي تفوق ما هو مطلوب من هذه الموجودات (الفارس، 2010، 68)، وأهمية إدارة المعرفة تأتي من دورها في (عوض، 2012، 409):

- أ. تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة؛
- ب. زيادة العائد المادي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة؛
- ت. تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتها؛
- ث. تنسيق نشاطات المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها؛
- ج. تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه؛
- ح. تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها؛
- خ. أداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة إلى الأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة؛
- د. تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة؛
- ذ. إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة؛
- ر. دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوافر إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

إن التقدم المعرفي الذي أحرزته الدول العربية نحو مجتمع واقتصاد المعرفة يظل بطيئاً أمام التطور المعرفي الهائل الذي حققته الدول المتقدمة، ومجتمع المعرفة هو وليد تطور تاريخي للمجتمعات الرأسمالية الصناعية المتطورة، ونتيجة لتطور تكنولوجي طويل لم تمر به الدول النامية عامة والعربية خاصة، لذلك فإن مؤسسات الأعمال فيها لم تحقق التحول اللازم نحو إدارة المعرفة، يعتمد الاقتصاد المعرفي في مكوناته ومقوماته على الموهبة والإبداع والتقنية، وهو اقتصاد لا يتفوق فيه غير المتفوق الموهوب فالتفوق والموهبة هما اللذان يديران الاقتصاد الجديد (الحميدي، الطيب، 2004، 03)، لذلك اهتمت العديد من الدراسات والأبحاث بأنواع المختلفة للمعرفة، وهي توليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة:

أ. توليد المعرفة:

حيث أن عملية اكتساب المعرفة تتضمن قدرة المنظمة على استخلاص المعلومات والأفكار من البيئة الداخلية والخارجية ومن الرؤى الخاصة بها وإحدى أقوى وأسرع الطرق لاكتساب المعرفة هو من خلال تعيين الأفراد أو اكتساب المنظمات بشكل كامل وكذلك تدخل المعرفة إلى المنظمة عندما يتعلم العاملون من مصادر خارجية مثل اكتشاف مصادر جديدة من المجهزين أو إدراك أكبر لتوجهات الزبائن والإستراتيجية الأخرى لاكتساب المعرفة هو من خلال التجربة (الياسري، حسين، 2013، 244)، ومصادرها تكون داخلية وأخرى خارجية يمكن تلخيصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): يوضح مضمون المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة



المصدر: (McInerney, 2002, 1015)

ومن خلال الشكل أعلاه نستنتج نوعين من المعرفة، المعرفة الضمنية، والمعرفة الصريحة؛ حيث أن المعرفة الضمنية تعتمد على سمات الإنسان المجسدة في شخصيته، أو هي المعرفة المعبر عنها بالطرائق النوعية والحدسية غير قابلة للنقل أو التعلم، وتوجد في عقل الأفراد والفرق داخل المنظمة، وهي الأساس في قدرة المنظمة على إنشاء المعرفة؛ أما المعرفة الصريحة فهي المعرفة الرسمية، القياسية، النظامية والمعبر عنها كلياً، والقابلة للنقل والتعلم، وتكون في أشكال مثل براءات الاختراع وحقوق النشر، وأيضاً في منتجات

المنظمة (العبودي، نايف، 2016، 129)؛ وكما ذكر (Chun Weichoo 2003) أنه إذا أردنا تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات نحتاج أولاً إلى فهم ماهية المعرفة التنظيمية وطبيعتها وبنيتها، والمعرفة في المنظمات متطورة من عدة مصادر ومتراكمة بطرائق مختلفة، وهي ليست شيئاً أو صناعة، بل هي نتيجة لعمل الأشخاص مع بعضهم البعض وتقاسم الخبرات والتجارب (علي، 2012، 490).

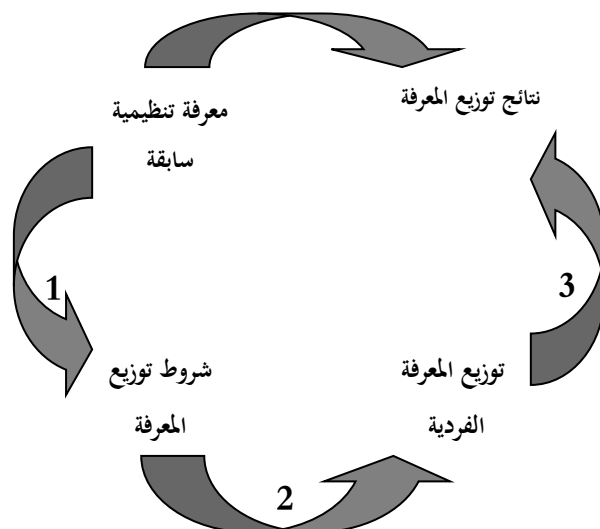
ب. تخزين المعرفة:

إن قيمة المعرفة لا تعتمد على لحظة توليدها وإنما على القيمة البعيدة للمعرفة لذا يستوجب إدامة مستودعات المعرفة، وإن عمليات البحث والاحتفاظ والاسترجاع والإدامة تنطوي تحت مظلة خزن المعرفة، من الممكن أن تفقد المنظمة المعارف التي امتلكها وزرعها واستفادت منها بسرعة، ولذلك فإن على قادة المنظمة أن يعملوا على حفظها في ما يعرف بالذاكرة التنظيمية (Organizational memory) وهو اصطلاح افتراضي يشير إلى خزن وحفظ رأس المال الفكري، فهو يتضمن المعلومات التي يعمل بموجها الأفراد فضلاً عن المعرفة المتوافرة في نظم وهياكل المنظمة (العبودي، نايف، 2016، 131).

ت. توزيع المعرفة:

توفير أو استقبال معلومات مهمة، ومعرفة كيف، وردود الفعل حول منتج معين أو إجراء ما، وهذه العملية متشابكة مع العمليات الأخرى للمعرفة مثلاً: (Cohen & Levinthal 1990) و (Tsai 2001) أكدوا على مدى الأهمية البالغة لتوزيع المعرفة ودورها في خلق وتوليد المعرفة؛ كما أن توزيع المعرفة هو عملية تهدف لتحويل المعرفة الفردية إلى معرفة تنظيمية، ويسهم توزيع المعرفة في تحسين القدرات الاستيعابية وتحسين القدرة على الابتكار، وغيرها من القدرات للوصول لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Foss & Al. 2010, 457-458)، ومن خلال الشكل الآتي يمكن توضيح كيف تتم تحويل المعرفة الفردية وتوزيعها (Foss & Al. 2010, 460):

الشكل رقم (02): يوضح مستويات التحليل في عملية توزيع المعرفة



المصدر: (Foss & Al. 2010, 460)

ث. تطبيق المعرفة:

آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تفترض استخدام المعرفة وتطبيقها، وليست المنظمات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الأداء المتميز، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه، ولتوفير هذه الميزة يجب تطبيق المعرفة بكاملها على الأنشطة عبر إجراء جميع عمليات إدارة المعرفة السابقة، ولتحقيق ذلك ينبغي على المديرين أن يبذلوا جهوداً جبارة لنشر ثقافة تدعو إلى تطبيق فعال للمعرفة، فتطبيق المعرفة يكون أكثر أهمية من المعرفة ذاتها، وأن أياً من العمليات السابقة لن تؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي، ما لم

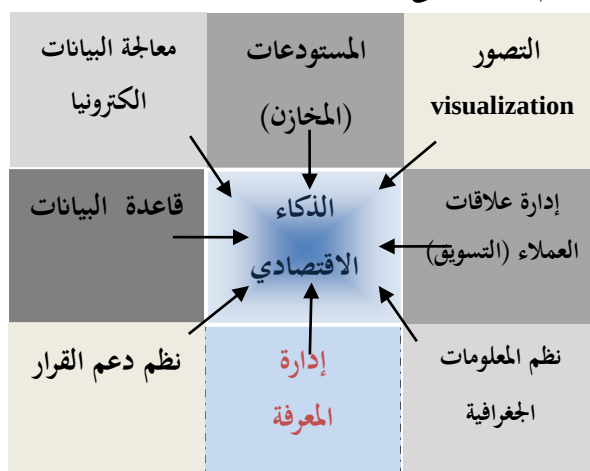
يكن هناك تطبيق فاعل للمعرفة، ومن ثم نجد أن تطبيق المعرفة يجب أن يهدف إلى تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة، التي تحقق لها النمو والتكيف (زقون، عرابة، 2014، 124).

3. ثنائية المعرفة والتعلم و انعكاسها على الذكاء التنافسي

يمكن اعتبار المعرفة كمركز لعملية التعلم التنظيمي وقبل التطرق لمفهوم التعلم التنظيمي نحاول فهم معنى أداء التنظيمي. فالتعرف على الأداء التنظيمي يساعد الباحثين وإدارة المنظمة في الكشف عن جملة نواحي منها: تحديد المدى الذي تستطيع المنظمة فيه التكيف والاستجابة إلى المحددات البيئية من خلال وضع الأهداف وبناء الاستراتيجيات وتوظيف الموارد لتحقيق تلك الأهداف، كما أنه يساعد على تحديد وبيان مستوى التنسيق بين مكونات المنظمة وتصميمها التنظيمي في تنفيذ الأهداف (البغدادى، 2007، 159)، وعملية التعلم تعد واحدة من أبرز العمليات التي تستند إليها المنظمة في تحقيق أهدافها، وكلما نجحت المنظمة في إدارة هذه العملية في مختلف المستويات التنظيمية أصبحت أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها التنظيمية، فالمعرفة تستخدم بشكل فاعل لتحسين الملائمة بين المنظمة والتغيرات في بيئتها المحيطة، بمعنى آخر فالتعلم التنظيمي هو عملية تسعى من خلالها المنظمات إل تحسين أنشطتها من خلال المعرفة والفهم لضمان استمرارها وتكيفها مع الظروف البيئية المختلفة (الياسري، حسين، 2013، 246)، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن أساس استمرارية المنظمات في ممارسة أعمالها يرجع لوجود منصة مساعدة على خلق وتحويل وتطبيق المعرفة، كما يوجد إدراك متنامي لدور المعرفة في منح المنظمات القدرة على تحقيق غاياتها (Kale, Little, 2005, 88).

إن الهدف الأساسي للتعلم التنظيمي هو التطوير المستمر للمعرفة التنظيمية، وفي نفس الاتجاه تسعى إدارة المعرفة لتكوين وتخزين المعرفة والتشارك فيها وتوزيعها بين ربوع المنظمة (Bhatt, 2001, 68-75)، وعليه فإن إدارة المعرفة تحرك وتفعّل التعلم التنظيمي، والعكس صحيح؛ فالتعلم التنظيمي هو وسيلة للتحسين المستمر للكفاءة والجودة والإبداع والاستجابة للزبون، فهي الجسر بين العمل والإبداع (الكبيسي، دهام، 2007، 141)، كما أن التعلم التنظيمي هو المكون الرئيسي لبناء ذكاء تنافسي للمنظمة، فتدرج المنظمة في سلم التعلم يضمن لها تحقيق مستويات أعلى في هرم الذكاء التنافسي، حيث أن هذا الأخير يتكون من سلسلة من الأنظمة مصممة لدعم عملية اتخاذ القرار كنظم المعلومات وإدارة العلاقات مع الزبائن، بالإضافة إلى إدارة المعرفة، والشكل الموالي يوضح أكثر مكونات سلسلة الذكاء التنافسي أو كما يصطلح عليه بـ"الذكاء الاقتصادي"؛

الشكل رقم (03): يوضح مكانة إدارة المعرفة ضمن سلسلة الذكاء الاقتصادي



المصدر: (Negash, 2004, 179)

ولضمان تحقيق ذكاء تنافسي للمنظمة يجب (Liebowitz, 2000, 08):

- ضرورة تفعيل التعلم التنظيمي أسرع من المنافسين؛
- ضرورة النظر للمعرفة على أنها مورد وأصل من أصول المنظمة، وأن التعلم هو العملية التي تقود وتوجه المنظمة؛

- يتم بناء المعرفة في إطار أنشطة تعاونية؛
- الولوج لمجال معين لا تعني بالضرورة النجاح فيه؛

كما أن من بين العناصر المهمة في بناء منظمة متعلمة و تحقيق ذكاء التنافسي هو مدى قدرة المنظمة على خلق الثقافة التشاركية وتشجيع تطبيقها بما يساهم في التعرف على المعارف الفردية وتحويلها إلى إنجازات جماعية تضمن بناء هوية جماعية، وتحفيز و مكافئة الأداء الذكي وبالتالي تقديم قيمة مضافة للمنظمة، غير أن الوصول لتجسيد منظمة متعلمة يعتمد على مجموعة من العوامل نذكر منها: الهيكل التنظيمي للمنظمة ورأس المال الفكري، وكذا القواعد و الثقافة التنظيمية، والتي تشكل قاعدة الأساس لبناء منظمة متعلمة، ذلك أن لها صلة وثيقة بإدارة المعرفة وبناء المعرفة؛ وبالتالي تحقيق سمات عدة منها:

- تفتح لنفسها آفاق وفرص جديدة من خلال تعليم موظفيها من مختلف التجارب التي مرت؛
- اختيار وتدريب العاملين وتنميتهم مهنيًا؛
- إطلاق الطاقات الكامنة للعاملين، وتمكينهم من التأثير في حياة المنظمة ومستقبلها إيجابيًا؛
- إتاحة المجال للعمل الجاد والمشاركة الفاعلة.

4. أهم المؤشرات القطاعية الركانزية لمؤشر المعرفة العربي (2016/2015)

أتى تقرير مؤشر المعرفة العربي نتيجة تعاون بين مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم والمكتب الإقليمي للدول العربية و برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، حيث سعى إلى رسم الملامح الكبرى لرؤية عامة تستهدف ردم مختلف مظاهر الفجوة المعرفية العربية، وقد أسهم في تشخيص حال المعرفة عن قرب في المجتمعات العربية، فنتائج المؤشر في نسخته لعام 2015 تضمنت توضيحات مفصلة حول الأسس المفاهيمية والمنهجية والمقاربة الإحصائية لكل دولة عربية على حد، ومواصلة للجهود جاء التقرير في نسخته لعام 2016 ليستعرض تطور مؤشر المعرفة في مرحلته الثانية وعرض الوضع التنموي في المنطقة العربية (تقرير مؤشر المعرفة العربي، 2016، 03). ووعيا بالطبيعة المركبة للمعرفة وتعدد مجالاتها، واعتبارا لواقع البلدان العربية ومتطلباتها التنموية الراهنة، اتجه الاختيار إلى بناء مؤشر عربي للمعرفة يتركب من ستة مكونات حيوية تمثل رافعات التنمية في المنطقة العربية، هي (تقرير مؤشر المعرفة العربي، 2015، 08):

- التعليم ما قبل الجامعي.
- التعليم العالي.
- التعليم التقني والتدريب المهني.
- البحث والتطوير والابتكار.
- الاقتصاد.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويوضح الجدول الموالي مؤشرات البلدان العربية لعام 2015 :

الجدول رقم (01): يوضح مؤشرات البلدان العربية لعام 2015

المؤشرات - % البلدان	مؤشر التعليم ما قبل الجامعي	مؤشر التعليم التقني والتدريب المهني	مؤشر التعليم العالي	مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال	مؤشر الاقتصاد	مؤشر البحث والتطوير والابتكار
الإمارات العربية المتحدة	68.55	60.79	72.56	77.48	77.6	50.08
المملكة العربية	67.4	56	62.43	69.6	64.72	56.84

السعودية						
البحرين	66.51	51.51	28.67	69.12	62.11	36.28
الكويت	63.02	55.27	49.40	56.20	42.75	36.62
قطر	66.22	59.32	59.41	76.22	75.58	40.45
الجزائر	56.03	54.90	44.60	25.58	31.21	22.16
المغرب	50.34	63.69	40.80	45.64	58.15	39.02
مصر	55.35	54.38	57.50	40.72	43.72	27.10
العراق	48.48	28.63	27.52	غير متوفر	غير متوفر	24.56
الأردن	55.25	58.99	59.05	55.59	58.85	39.53
لبنان	56.33	60.86	57.86	43.46	47.58	35.28
ليبيا	26.53	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	27.59	22.99
موريتانيا	21.19	15.05	19.18	20.87	33.45	15.59
عمان	57.39	48.95	49.66	55.09	56.25	39.02
فلسطين	52.14	33.17	43.87	غير متوفر	غير متوفر	18.18
الصومال	27.53	9.74	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
السودان	41.26	35.71	34.15	غير متوفر	غير متوفر	16.10
سوريا	41.40	38.35	26.37	غير متوفر	غير متوفر	21.56
تونس	43.04	68.79	49.37	46.16	44.71	49.02
اليمن	40.40	30.62	16.73	23.99	28.11	13.15

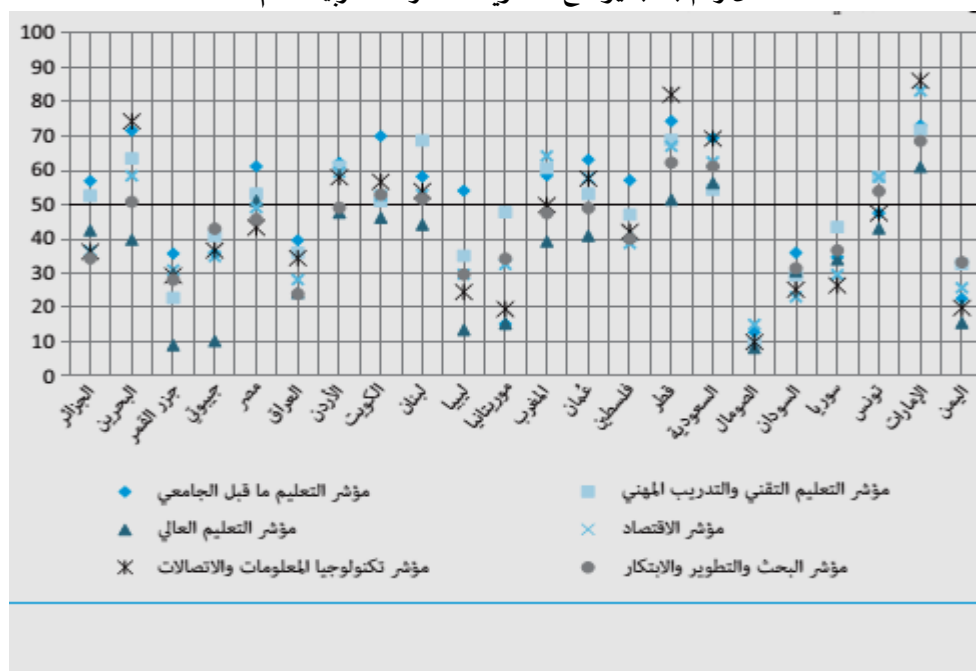
المصدر: (تقرير مؤشر المعرفة العربي، 2015)

اعتمد التقرير في تشخيصه للوضع المعرفي في البلدان العربية على المؤشرات السابقة الذكر، ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الإمارات العربية المتحدة قد احتلت المرتبة الأولى عربياً لعام 2015 على مستوى مختلف المؤشرات وتلتها كل من قطر والسعودية والبحرين

على التوالي، في حين نرى أن دول المغرب العربي لم تتجاوز مؤشراتها 50% وذلك نظرا لأوضاع تعيشها ليبيا وبقليها تونس مما أثر على مستوى التعليم والبحث والابتكار وكذا الاقتصاد.

كما يبين المخطط البياني الموالي بأن مستويات المعرفة العربية لعام 2016 لم تختلف عن سابقتها في عام 2015 بتصدر الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى بمعدل يتجاوز 70% ثم تليها كل من قطر والبحرين، مع بقاء دول العربية الأخرى بدرجة لا تتجاوز المتوسط 50% بمؤشر التعليم ما قبل الجامعي، أما مؤشر التعليم التقني والتدريب المهني فقد بلغ أعلى مستوى بقيمة 71% في الإمارات العربية المتحدة وأدنى مستوى في الصومال بقيمة 9% ويلاحظ أن معظم الدول سجلت درجات تتجاوز المتوسط 50%، أما مؤشر التعليم العالي فقد وصل لـ 18% وهذا دليل على أن الأمن والاستقرار يسهمان في دعم تعليم في الدول، أما مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد كانت الصدارة للإمارات بما يفوق 76%، في حين نلاحظ أن الدول التي تجاوزت المعدل المتوسط لا تفوق 8 دول، وبالنسبة لمؤشر الاقتصاد فإجمالا تراوحت درجاته من 15% إلى 83% ما يبين انكماش اقتصادي في معظم البلدان العربية، وقد كشفت درجات مؤشر البحث والتطوير والابتكار محدودية الأداء العربي في هذا المجال حيث أنه لم تحصل سوى 3 دول على درجات تتجاوز 60%، وهذا ما يظهر جليا في المخطط التالي:

الشكل رقم (04): يوضح مستويات المعرفة العربية لعام 2016



المصدر: (تقرير مؤشر المعرفة العربي، 2016)

5. خاتمة:

من خلال البحث في الأطر النظرية التي تتناول مفهوم المعرفة وكيفية إدارتها، ودورها في خلق ثقافة تعاونية قائمة على التعلم الجماعي مأخوذ من المعرفة الفردية، استنتجنا أنه توجد عراقيل تحد من نقل وتحويل المعرفة الفردية والضمنية (الكامنة) إلى معرفة جماعية وصريحة، لهذا على المنظمة أن تسعى لزراعة وتجسيد فكرة التعلم، فكلما نجحت المنظمة في إدارة هذه العملية في مختلف المستويات التنظيمية أصبحت أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها التنظيمية بذكاء يضمن وصولها لمستوى التنافسية المطلوب؛ ومن نفس الاتجاه فأن أنظمة الذكاء التنافسي مترابطة مع إدارة المعرفة وتشكل علاقة تأثير وتأثر، ذلك أن أنظمة الذكاء التنافسي لا تقوم بدون وجود ركيزة

المعرفة، وهذه الأخيرة لا تتطور أو تدوم دون تشارك أنظمة الذكاء التنافسي. وعليه ومن هذا البحث نسعى لإيصال فكرة غاية في الأهمية وهي أن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها لا يقوم بدون وجود علاقة تشاركية بين الموظفين للتعليم الهادف لإنتاج المعرفة وتحويلها.

6. قائمة المراجع:

• المراجع باللغة العربية

- 1- بولصباغ، رياض (2013)، التنمية البشرية واقتصاد المعرفة في الدول العربية الواقع والتحديات دراسة مقارنة: الإمارات العربية المتحدة- الجزائر- اليمن، رسالة ماجستير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- 2- الزطمة، نضال محمد (2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- 3- بن عبد العزيز، عبد العزيز بن محمد (2013)، واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (المعوقات وسبل التطوير)، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 4- ربيع، قرين (2012)، منهجيات قياس إدارة المعرفة في الوطن العربي، المستقبل العربي.
- 5- دوسة، طالب أصغر (2007)، المعرفة الإدارية وأثرها على إبداع المنظمي (بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة البطاريات)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 63.
- 6- الفارس، سليمان (2010)، دور المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات (دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 02.
- 7- عوض، عاطف محمود (2012)، دور إدارة المعرفة وتقانتها في تحقيق التطوير التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 01.
- 8- الحميدي، محمد سعيد، الطيب، الهادي خوجلي (2004)، الاستثمار في التدريب وإدارة المواهب تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشرطة، معهد تدريب الضباط، الإمارات العربية المتحدة.
- 9- الياسري، أكرم محسن، حسين، ظفر ناصر (2013)، أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الأوسط، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 03.
- 10- علي، أحمد (2012)، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، العدد 01.
- 11- العبودي، حيدر عبد المحسن مجباس، نايف، اسعد كاظم (2016)، أثر عمليات إدارة المعرفة في بعض قرارات العمليات: دراسة استطلاعية لأراء عينة من مديري الشركة العامة لصناعة البطاريات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 37.
- 12- زرقون، محمد، عرابية، الحاج (2014)، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 01.
- 13- البغدادي، عادل هادي (2007)، علاقة وتأثير الذاكرة التنظيمية في الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية في عينة من الشركات الصناعية العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 65.
- 14- الكبسي، صلاح الدين عواد كريم، دهام، عبد الستار إبراهيم (2007)، التعليم المنظمي أثره في نجاح المنظمات دراسة ميداني في شركات وزارة الأعمار والإسكان في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 45.
- 15- تقرير مؤشر المعرفة العربي (2015)، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، دار الغرير للطباعة ونشر، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- 16- تقرير مؤشر المعرفة العربي (2016)، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، دار الغرير للطباعة ونشر، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

• مراجع باللغة الأجنبية

1. Johnson, L. and Al. (2001). Knowledge, innovation and sharevalue, Queen's school business, Frame work paper, 01-11.
2. Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital : framing and advancing the state of the field, *Journal of Technology Management*, Vol.18.
3. McInerney, C. (2002). Knowledge management and the dynamic nature of knowledge, *Journal of the American Society for Information science and Technology*, Vol.53. N°12.

4. Foss, N. J. and Al. (2010). **Governnig knowledge sharing in organizations : levels of analysis, governance mechanisms, and research directions**, *Journal of Management Studies*,47:3.
 5. Kale, D. Little, S. (2005). **Knowledge generation in developing countries: a theoretical framework for exploring dynamic learning in high technology firms**, *Electronic Journal of Knowledge Management*, 3(2).
 6. Bhatt, G. D. (2001). **Knowledge management in organizations: examining the integration between technologies, techniques and people**, *The Journal of Knowledge Management*,Vol.5 No.1.
 7. Negash, S. (2004). **Business intelligence**, *Communication of the Association for Information Systems*, Vol.13.
- Liebowitz, J. (2000). **Building organizational intelligence : A knowledge Management primer**, *CRC Press*, Florida, USA.