



ما هي أهمية الموارد المعرفية والمعلوماتية، ولماذا تعتبر مورداً نادراً في منظمات الأعمال؟

3387 الكاتب : د. محمد العameri عدد المشاهدات : January 13, 2024



إدارة الموارد المعلوماتية والمعرفية

Knowledge and Informational Resources Management

جميع الحقوق محفوظة
www. mohammedaameri.com

مقدمة:

إن اتساع حجم المنظمات بكافة أشكالها وكذلك التطور التكنولوجي الكبير في مختلف نواحي الحياة فرض على منظمات الأعمال ممارسة وظائف أخرى إضافية وخصصت لها إدارات لمتابعة شؤونها وإدارة عملها والعمل على تحسينه باستمرار. فمثلاً إن نشاط العلاقات العامة أصبح نشاطاً حيوياً في هذه المنظمات بسبب تعدد فئات أصحاب المصالح وجماعات الضغط الأمر الذي تطلب وجود حلقة وصل بين المنظمة والفرقاء الخارجيين. كذلك الحال مع التطور التكنولوجي والمعلوماتي الحاصل في بيئة الأعمال واضطرار المنظمات إلى التعامل الواسع مع تكنولوجيا المعلومات والمعرفة والدخول في حقبة اقتصاد المعرفة اضطر المنظمات إلى استحداث وحدات خاصة بإدارة المعلومات والمعرفة. ونفس الأمر يقال عند ازدياد حدة المنافسة واضطرار منظمات الأعمال إلى تقديم ما هو جديد وتطوير منتجات جديدة، الذي تطلب الاهتمام بالبحث والتطوير والإبداع التكنولوجي. كل هذه الأمور سيتم تناولها في هذا الفصل المخصص لأنشطة المنظمية الأخرى.

إدارة الموارد المعلوماتية والمعرفية

Knowledge and Informational Resources Management

لقد تغيرت المفاهيم كثيراً في عصر الاقتصاد الرقمي والمعرفة، فبعد أن كانت المعلومات من بين موارد المنظمة أصبحت اليوم مع المعرفة من أهم بل أندر الموارد التي تمتلكها منظمات الأعمال، حيث أن الميزة التنافسية القائمة على المعرفة والمعلومات النادرة يمكن أن تكون ميزة تنافسية مستدامة ولا يمكن تقليلها. كما أن تطور تكنولوجيا المعلومات ساعد كثيراً في تنوع قاعدة الاستفادة من قبل مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية الأخرى لتحسين عملية صناعة القرار وجعلها أكثر فاعلية.

* نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems

إن امتلاك المنظمة لنظام معلومات متكامل بين قدرة هذا النظام على تلبية احتياجات عديدة ومتعددة من قبل أفراد ومجموعات وإدارات مختلفة في أسلوب اتخاذها للقرارات والأهداف التي تسعي إليها. إن هذا الأمر يعني أن نظام المعلومات في المنظمة أصبح معقداً باعتباره نظاماً يخدم مستويات إدارية مختلفة وإدارات وأقسام مختلفة وعمليات ومجموعات متعددة. وإذا ما لاحظنا الهيكل التنظيمي فإننا نجد أن احتياجات المجتمع للقرارات في إطار المستوى التنظيمي تتبادر وكذلك تختلف هذه الاحتياجات في ظل مجالات الأنشطة المختلفة. وهذا يعني أن النظام ومتطلباته يجب أن يأخذ في الاعتبار هذا التباين والاختلاف في الاحتياجات.

- مجتمع المستخدمين ومتطلبات النظام User Groups and System Requirements

بشكل عام يمكن أن نجد أربعة مجتمعات من المستخدمين لكل منهم متطلباته الخاصة، أولهم العاملين المعرفيون Knowledge Workers وهم المتخصصون المهنيون العاملون في المنظمة في مجالات الهندسة والعلوم وتكنولوجيا المعلومات وغيرها، ويستخدمون تكنولوجيا المعلومات لتصميم منتجات جديدة أو لتنفيذ العمليات بسيارات عمل جديد. كذلك المدراء في مختلف المستويات الإدارية Managers at Different Levels تتبادر احتياجاتهم للمعلومات بسبب تباين طبيعة المشاكل التي يتعاملون معها. فالإدارة العليا والإدارة الوسطى والإشرافية تختلف كل منها في درجة احتياجاتها للمعلومات سواء من ناحية تفصيلها أو كميتها أو نوعيتها أو غير ذلك من المؤشرات. فالإدارة الإشرافية تحتاج إلى معلومات تفصيلية يومية حول طبيعة العمل في مختلف الوظائف والمشاريع التي تتبعها ويحتاج العاملون المعرفيون معلومات خاصة لإدارة وتنفيذ مشاريع تكنولوجية معينة. أما الإدارة الوسطى فإن حاجتها تمثل بملخصات فيها تحليل يساعدها على وضع الأهداف للمدى المتوسط للأقسام والمشاريع الرئيسية وأخيراً فإن الإدارة العليا تقوم بتحليل واسع للاتجاهات الاقتصادية وبيئة الأعمال وأداء المنظمة الشامل وهذا يشكل خطة بعيدة الأمد للمنظمة. أما الفئة الثالثة فهي احتياجات وظائف المنظمة الرئيسية Functional Areas حيث الإنتاج والعمليات والتسويق والموارد البشرية والمالية والمحاسبية فكل واحدة من هذه الإدارات احتياجاتها الخاصة من المعلومات التي تتخذ طابع معين وفق اعتبارات انفتاح النشاط على البيئة الخارجية أو عكس ذلك. ورابعاً، فإن اختلاف ترتيب وانسيابية النشاط في العمل له أثر كبير في حاجة العمل للمعلومات سواء من حيث التفصيل أو العمومية أو من حيث

السرعة أو الجودة أو غيرها. فإذا ما أخذنا جميع هذه العوامل بنظر الاعتبار نجد أن نظام المعلومات في منظمات الأعمال اليوم أصبح متشعباً ويخدم احتياجات متباعدة. إن التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصالات والحواسيب والمعرفة تساعده في زيادة قدرة هذا النظام لأن يستجيب لتلبية هذه الاحتياجات بشكل كفؤ.

- أنظمة المعلومات حسب المستويات Information Systems By Levels

هناك نظم متعددة تقدم تطبيقات مختلفة لمختلف المستويات الإدارية والعاملين فيها خاصة وأن الأعمال الروتينية المتكررة والقرارات المهيكلة تلائمها نظم وتطبيقات خاصة لها، في حين أن العاملين المعرفيين يحتاجون إلى أنظمة تستطيع أن تلبي احتياجاتهم المتخصصة جدًا باعتبار أن المشاكل التي يتعاملون معها هي مشاكل فنية متخصصة. وبالنسبة للإدارتين العليا والوسطى فإنها تحتاج إلى تطبيقات مرنة لمواجهة مشاكل تتسم بالاختلاف والتجدد. ويمكن تصنيف النظم كالتالي:

نظم معالجة الأعمال اليومية (TPS) وهي نظم تختص بمعالجة التبادلات اليومية في المنظمة مثل ذلك استلام وتأكيد الحجوزات في الخطوط الجوية أو تسجيل الصفقات التجارية اليومية وغيرها. وهي أعمال روتينية للمستوى الإشرافي في الإدارة.

نظام معالجة الأعمال اليومية TPS هي نظم أو تطبيقات معالجة المعلومات الخاصة بالتبادل والأعمال اليومية في المنظمة.

* نظم للعاملين المعرفيين والتطبيقات المكتبية

Knowledge Workers and Office Applications Systems

وهذه النظم تلبي احتياجات العاملين المعرفيين والعاملين في الوظائف الكتابية في المنظمة حيث معالجة المعلومات وتصميم وثائق الاتصالات بين الأقسام. وقسم نظم المعلومات مثله مثل بقية الأقسام يضم عاملين معرفيين وعاملين متخصصين بمعالجة البيانات Data Workers. إن توسيع نظم الدعم والمعالجة ساعدت في التصميم للمنتجات الجديدة ومحاكاة سير العمليات من خلال نماذج معقدة وكذلك ساهمة في تطوير النشر المكتبي الأمر الذي زاد من إنتاجية العاملين بشكل كبير في المكاتب الإدارية أو الفنية.

* نظم لمنفذي العمليات ومدخل البيانات System for Operations/ Data Workers

إن العاملين في مجال التجهيزات الحاسوبية في المنظمة من ناحية إدخال البيانات أو اختيار البرامج الصحيحة للتطبيق ومراقبة ومتابعة كافة هذه البرامجيات، هم بحاجة إلى نظم معلوماتية خاصة بمتابعة تنفيذ هذه الأنشطة.

* نظم المعلومات الإدارية (MIS)

تدعم هذه النظم الإدارة بالتقارير اليومية والجدولة والخطط والموازنات المعدة بالحاسوب وتنفيذ كل

الأقسام والوحدات الإدارية من هذه النظم ويعرض الشكل (3-22) مفهوم نظام المعلومات الإدارية في إحدى المنظمات حيث يلبي احتياجات مختلف الوظائف المنظمية من جانب وكذلك المستويات الإدارية المختلفة.

نظام المعلومات الإدارية MIS نظام يدعم المدراء من خلال التقارير اليومية والجدولة والخطط والموازنات المعدة بالحاسوب.

وأنظمة المعلومات اليوم أصبحت من الاتساع والتطور وتعدد التطبيقات بحيث تجد أن هناك ما يسمى نظم مساندة القرار DSS (Decision Support System) ونظم دعم المدير ESS (Executive Support System) وكذلك النظم الخبرية والذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence and Expert Systems، حيث تتباين أنواع الدعم المقدمة من هذه النظم للإدارة، فهناك الدعم الاستراتيجي والدعم الإداري والدعم التسفيلي والدعم المعرفي.

* **The Internet**

لعل أهم ثورة حصلت في تاريخ البشرية هي الشبكة العالمية للإنترنت وهي شبكة عملاقة من شبكات تخدم ملايين أجهزة الحاسوب وتقدم معلومات عن كل شيء وفي كل حقل علمي وتتوفر اتصالات بين كافة بلدان العالم. وقد استفادت منظمات الأعمال بشكل كبير جدًا من خدمات هذه الشبكة بل إن جزءاً كبيراً من التجارة والأعمال أصبح بدار وينجز على هذه الشبكة. وقد تخصصت بعض الشركات بتقديم خدمات الإنترت وتسمى مجهز خدمة الإنترت Internet Service Provider وهي عبارة عن شركات تجارية تحافظ باتصال دائمي مع الشبكة وتبيع الاتصالات المؤقتة للمشترين، والشبكة العالمية الواسعة www (Wild web). وتتجأ منظمات الأعمال إلى إقامة شبكاتها الداخلية الخاصة لنقل وخزن والاستفادة من المعلومات وتسمى Intranet وهي تعامل الإنترت لكن تعمل داخل حدود المنظمة فقط. وأيضاً قد تسمح المنظمة لبعض المستفيدين الخارجيين الاستفادة من شبكة الإنترنت الخاصة بها بناءً على توفر معايير معينة فيهم وفي هذه الحالة تكون هناك شبكة اكسبرانت Extranet أي شبكة المنظمة الخارجية.

إنترنت Internet شبكة اتصالات عملاقة تخدم ملايين أجهزة الحاسوب وتقدم معلومات عن كل شيء وفي كل حقل علمي وتتوفر اتصالات بين كافة أنحاء العالم. مجهز خدمة الإنترنت Internet Service Provider شركة تجارية لها اتصال دائم بالشبكة العالمية وتحية خدمة الاتصال المؤقتة للمشاركيين. الشبكة العالمية الواسعة www (Wild web) نظام بمعايير عالية متافق عليها لخزن وسحب وتنسق وعرض المعلومات.

* **E-Business**

يعتبر مفهوم الأعمال الإلكترونية مرافقاً لمفاهيم أخرى بشكل دائم وأن البعض يستخدمها بشكل مترافق. وهناك التجارة الإلكترونية e-Commerce والتي هي عبارة عن مجمل عمليات البيع والشراء التي تتم على شبكة الإنترت وتعتبر التجارة الإلكترونية استخداماً مكثفاً لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة التجارة والأعمال من خلال شبكات الحاسوب التي تتضمن التبادل الإلكتروني للبيانات والبريد الإلكتروني والتطبيقات الأخرى للإنترنت. ويرى البعض أن التجارة الإلكترونية تعبر عن وجود سوق عالمي الكتروني يتمكن من خلاله

العاملون في حلقات الإنتاج والتسويق من التعامل الآني الفوري لصالح شركاتهم المتبادلة. ورغم أن البعض يستخدم التجارة الإلكترونية مصطلحاً مرادفاً للأعمال الإلكترونية إلا أن الأمر لا يبدو كذلك حيث أن الأعمال الإلكترونية هي أوسع في مداها ونطاقها حيث تشمل الخدمات المقدمة للزيائن والتعاون مع شركات الأعمال كما أنها تهدف إلى سرعة السير باتجاه عولمة الاقتصاد فضلاً عن السعي لزيادة الإنتاجية والوصول إلى زيائن جدد وتقاسم المعرفة عبر المنظمات المختلفة لتحقيق ميزات تنافسية. وعلى هذا الأساس فإن الأعمال الإلكترونية أشمل من التجارة الإلكترونية، فهي عبارة عن جهد الأفراد المنظم لإنتاج وبيع -لفرض الربح- سلع وخدمات تشعّب احتياجات المجتمع من خلال تسهيلات متاحة على شبكة الإنترنت. ويعطي البعض مدى أوسع للأعمال الإلكترونية باعتبارها استخدام الشبكات الإلكترونية وتكنولوجيا الويب في الأعمال. لقد ساعدت الأعمال الإلكترونية على الانتقال من المفاهيم القديمة في الأعمال إلى مفاهيم جديدة فمثلاً سلسلة القيمة وفق المنظور القديم كانت تقوم على أساس فحص الأنشطة واحداً تلو الآخر لمعرفة مدى قدرتها على إضافة قيمة للمنتج أو الخدمة في حين أن المنظور الجديد لسلسلة القيمة يتم بموجبه فحص السلسلة من خلال التداخلات والتأثير المتبادل بين الأنشطة مع بعضها البعض بشكل ثانوي أو جماعي للوصول إلى ما تضيّفه هذه الأنشطة من قيمة حقيقة للمنتج سواء كان سلعة أو خدمة. إن الأعمال الإلكترونية والاتصالات سمحت بالقيام بمثل هذا العمل. كما أن الأعمال الإلكترونية لا يقتصر عملها على سلسلة التوريد بل يمكن أن يشمل كذلك إدارة علاقات الزيائن وإدارة العمليات الداخلية وإدارة سلسلة القيمة. وتقوم الأعمال عادة بالجمع بين الموارد المختلفة سواء المالية أو البشرية أو المعلوماتية أو المادية لفرض الإنتاج والبيع. ونفس الشيء يقال عن الأعمال الإلكترونية لكن نجد هنا أن هناك ترکيز على تكنولوجيا المعلومات وأجهزة الحاسوب.

E-Business - جهد الأفراد المنظم لإنتاج وبيع سلع وخدمات بهدف الربح وإشباع احتياجات المجتمع من خلال تسهيلات متاحة على شبكة الإنترنت.

- فوائد الأعمال الإلكترونية e-Business Advantages

تعطي الأعمال الإلكترونية العديد من المزايا لمن يمارسونها، وأول هذه الفوائد زيادة الإنتاجية للمستهلكين والعاملين عن طريق توفير الوقت والمال. كذلك فإنها تساعدهم في الدخول إلى المعلومات المتاحة على الشبكة من أي مكان في العالم. كما أنها يمكن أن تعطي مرونة عالية للشركات وذلك بمساعدتها في خدمة أسواق صغيرة أحياناً والوصول إليها بسهولة. ومن المزايا المهمة أيضاً هي إمكانية عرض البضائع والخدمات على مدار الساعة في كل مكان في العالم كما أنها لا تحتاج إلى ديكورات وأجرور مياه وكهرباء أو عاملين كثرين وأن الكثير من الأعمال الصغيرة صارت أعمال كبيرة أو حتى عملاقة على الإنترنت. وقد ساهمت الأعمال الإلكترونية في ظهور الكثير من الأعمال الأخرى التي لم تكون معروفة سابقاً كما أنها أسهمت في تنمية جيل جديد من رواد الأعمال. إن هذا النمط من الأعمال ساعد أيضاً في دعم الأعمال الصغيرة وساعد في تنشيط حالات الابتكار.

المراجع: العامري، صالح مهدي محسن، وطاهر محسن منصور الغالبي، (كتاب : الإدارة والأعمال)، (2011م). الصادر عن دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الثالثة.