دور نظم المعلومات في تفعيل الذكاء الاقتصادي بالمنظمات

د/ خلفلاوي شمس ضيات
علوم الإعلام والاتصال.
جامعة باجي مختار - عنابة - الجزائر

الملخص:

يهدف المقال إلى التعرف على نظم المعلومات كونها من أهم ما أفرزه التقدم التكنولوجي، ومن تم فان مقولة قرية الكترونية أصبحت حقيقة يجب التعامل معها خاصة الحاسب الآلي وما يرافقه من أجهزة ونظم معلوماتية تساعد في تحسين جودة القرارات والدور الاستراتيجي للمعلومات كوسيلة لتحقيق مزايا تنافسية للمنظمات لمواجهة تحديات القرن.

إن الهدف الاساسي من الذكاء الاقتصادي هو انتاج المعلومة الإستراتيجية والتكتيكية ذات القيمة المضافة، والتي تسمح في النهاية بخلق والمحافظة على المزايا التنافسية للمنظمات المعاصرة، وبذلك تعتبر المعلومات جوهر نظام الذكاء الاقتصادي. كما تلعب نظم المعلومات دورا محوريا في نظام الذكاء الاقتصادي. كيف ذلك؟

وفى ضوء ما سبق توصل المقال إلى نتائج اهمها تثمين مقومات الذكاء الاقتصادي وإتاحة الفرصة للشركاء الاقتصاديين والاجتماعيين بالمنظمات للمشاركة في صياغة إستراتيجية واضحة لإرساء عمليات الذكاء الاقتصادي.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، المعلومات، الذكاء الاقتصادي.

Abstract:

Information and information systems from the most important thing created by technological advances, there for the argument of village auction became reality must be dealt whith; particularly the computer, accompanied whith equipments, and information systems that help improve the quality of decisions and the strategic role of information ,as a means of achieving competitive advantages for organizations to face the challenges of the century.

The principle objective of economic intelligence, is to produce strategic and tactical information with added value, which finally allows creating and maintaining competitive advantages of contemporary organizations, and this information is the essence of the economic intelligence system. As information systems play an integrated role in economic intelligence system. How so?

Keywords: information system, information, economic intelligence.

مقدمة:

كان لظهور التقنيات الجديدة للإعلام والاتصال في نهاية الثمانينيات دوراً كبيراً في إحداث ثورة المعلومات والاتصالات التي غيرت بصفة جذرية للنماذج الاقتصادية والاجتماعية للأمم والشعوب، مما زاد من تدفق المعلومات بشكل أكثر مما كان متوقع له، وأصبح الاقتصاد قائما على المعلومات بدرجة كبيرة الأمر الذي تطلب إيجاد سبل كفيلة باستغلال ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع نطاق السيطرة والتفوق للشعوب الرائدة.

ومن أبرز مظاهر التغير في نماذج العلاقات بين المجتمعات والشعوب تلك المرتبطة بمفهوم الحدود الجغرافية والمناطق الزمنية التي كانت تمثل عائقا أمام التواصل بين الناس، الذي يمكن من التعرف على الثقافات المتعددة وكذا منتجات الشركات في شتى أنحاء العالم، والحوار ضمن ما تتيحه المعرفة باللغات المختلفة، والوصول إلى الأخبار في أسرع وقت، إذ أن تبادل الوثائق أصبح آنيا يتوقف لحظة استلامها.

هذا التغير في إزالة الحواجز عززته بصورة واضحة التحولات السريعة للمحيط المصاحبة لظاهرتي العولمة والشمولية في العشرية الأخيرة من القرن الماضي، والتي فرضت على المجتمعات تكييف طرقها التقليدية في العمل والاستجابة بسرعة للتغيرات واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمسايرة التطورات العالمية التي لا يتوقع لها أن تقف عند حد معين، وما ميز هذه التغيرات من كثافة وخطورة أنها وضعت المؤسسات الوطنية العمومية والخاصة أمام واقع جديد تعقدت فيه علاقتها الأمامية والخلفية مع المحيط وغير الكثير في موازين القوى التقليدية للمنافسة.

وبتطبيق هذا المفهوم على نظم المعلومات وتقنياتها نجد أن المصدر الرئيسي هو البيانات والمعلومات وأدواتها الأساسية هي الحاسبات الآلية والبرمجيات. وتماشيا مع هذه التطورات لجأت معظم تنظيمات العالم إلى تبني هذه النظم في إداراتها وذلك لما لها من أهمية خاصة فيما يخص عملية اتخاذ القرار. إذ تعد عملية اتخاذ القرار من العمليات الإدارية المهمة ولكن يجب التأكيد هنا أنه ليس كل عملية تتطلب اتخاذ قرار، ولكن كل عملية تتطلب نوعًا وكمًا من المعلومات مختلفًا عن غيرها من العمليات.

مشكلة المقال

لعل من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات المعاصرة هي كيفية التعامل مع هذا الفيض الهائل من المعلومات في كافة أشكالها وصورها، إذ تخفق الكثير من المؤسسات التي تدرك أهمية المعرفة عن المنافسين في جمع المعلومات بطريقة نظامية، والمشكلة التي تتطور هي أن المعلومات الجيدة نادرا ما تكون في متناول اليد وتحتاج لوقت للبحث عنها من مصادر البيانات المتوفرة.

وغالبا، فإن الوقت الذي يحتاجه للبحث عن المعلومات يسبب فقدان فرص العمل وهذا بالطبع ما يؤدي بصانعي القرار لاعتماد القرارات على قاعدة رد الفعل بدلا من الحقائق الثابتة. فالمدراء يحتاجون للمعلومات لتخفيض حالة عدم التأكد والخطر المتضمن في قرارات التخطيط الاستراتيجي، وتأتي قيمة المعلومات فقط من نتائج القرارات والأفعال المستندة على المعلومات.

لذا يحتاج صانعي القرارات لنظام فعال يعمل على توفير المعلومات الإستراتيجية في وقت قصير ومناسب وبتكاليف منخفضة تكاد تكون معدومة. وهذا النظام هو نظام الاستخبارات الاقتصادية " نظام الذكاء الاقتصادي "، الذي يعتبر دليل عملي وطريقة تحليلية تساعد متخذ القرارات في استخدامها لتقليل الفجوة في معلومات المنافسين التي تنتج عن قصور الاستراتيجيات المتخذة.

فالذكاء الاقتصادي هو نظام يهدف إلى جمع المعلومات، معالجتها، نشرها وتوزيعها لمختلف الأعوان الاقتصاديين الذين هم بحاجة إليها، من أجل اتخاذ القرارات الإستراتيجية الصائبة.

وعليه نقوم بطرح الإشكال التالي:

ما دور نظم المعلومات في تفعيل الذكاء الاقتصادى بالمنظمات ؟

المبحث الاول : نظم المعلومات :

١.تعريف نظام المعلومات: هناك عدة تعاريف أعطيت لنظام المعلومات من أهمها:

"يتكون نظام المعلومات من عناصر مختلفة (موظفين، حواسب، قوانين،...الخ) حيث تقوم هذه العناصر بتخزين ومعالجة المعلومة المتعلقة بالنظام الإنتاجي بغرض نشرها ووضعها تحت تصرف نظام القيادة ويؤثر هذا الأخير على نظام المعلومات عن طريق قرارات متعلقة بالقيادة، كما يؤثر نظام المعلومات بدوره في النظام الإنتاجي عن طريق المعلومات والتي يطلق عليها معلومات تفاعلية متداخلة".

"يقصد بنظام المعلومات ذلك النظام الذي يشمل على مجموعة من العناصر والمكونات المتفاعلة وذات العلاقة التبادلية والتي تعمل معا على جمع وتشغيل وتخزين ونشر وتوزيع

المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات والرقابة في المنظمة، إضافة إلى ذلك فان نظام المعلومات يساعد المدراء والعاملين في المنظمة على تحليل المشكلات وابتكار منتجات جديدة. ويحتوي أي نظام للمعلومات على معلومات متنوعة حول الأفراد والأماكن والأشياء داخل المنظمة أو في البيئة المحيطة"[١].

كما يعرف نظام المعلومات كذلك على أنه: "هو مجموعة من الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، البرمجيات، وقواعد البيانات، تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد "[٢].

كما يعرف على أنه"مجموعة منظمة من الموارد: المادية، البرامج، الأفراد، المعطيات،الإجراءات ...التي تعمل على استقطاب ومعالجة وخزن المعلومات (في شكل نصوص،صور،أصوات نماذج..الخ) في المنظمة"[٣]. هذا التعريف يتيح لنا تصور مراحل تطور نظم إدارة المعلومات من جمع البيانات يدويا(النظم القديمة ما قبل ظهور الحاسوب) إلى الطريقة الميكانيكية (بداية ظهور الحاسوب)، إلى الطريقة الآلية (النظم الحديثة)، من بداية الثمانينات إلى بداية التسعينات من القرن الماضي ، حيث ظهرت الانترنت التي صاحبت العولمة وأصبح التطور في نظام المعلومات محكوم بتطور شبكات الربط التي تتطور بدالة أسية.

وفى ضوء ما سبق يمكن استخلاص أن نظام المعلومات هو:

-نظام يظهر وبصفة ديناميكية كوسيلة هامة من وسائل التسيير المستعملة في إدارة المؤسسات.

-نظام المعلومات على أنه مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم تتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية والمعنوية من أجل إنتاج معلومات مفيدة.

-رغم عدم وجود تعريف متفق عليه لنظام المعلومات إلا أن جميع التعاريف السابقة اتفقت على الوظائف التالية: جمع، تخزين، معالجة ونشر المعلومات.

٢.طبيعة نظم المعلومات ومكوناتها ووظائفها:

٢,١.طبيعة النظم: في الآونة الأخيرة ظهرت الحاجة إلى مدخل أشمل وأعمق وتحليل البيانات ممثل بكلمة **"نظام"** النظام يحتوي على مجموعة من العناصر المتداخلة والمعتمدة على بعضها البعض بحيث ترى ككل ويعرف قاموس الكلمة كالتالي: "كل منظم أو معقد أو ترابط أو أشياء أو أجزاء لتشكل هذا الكل مختلف عن الأجزاء المكونة له"[٤] نحن نستعمل في مناقشتنا أو أحاديثنا اليومية مصطلحات مثل : نظام سياسي ، نظام كوني ، نظام هاتف ، منظمة صواريخ ، نظام معالجة البيانات ..... ، هذه النظرة تساعدنا على فهم العلاقات بين الظواهر المعقدة وبالتالي فإنه يكون باستطاعتنا تصور الكل أكثر من أجزائه.

يتكون النظام من أنظمة جزئية ، أنظمة الأعمال يحتوي على نظام تسري كأحد مكوناتها والأخر يحتوي نظام توزيع أي أنه من الضروري فهم وظيفة الأجزاء لكي تفهم وظيفة النظام ككل.

---

[١].ثابت عبد الرحمان إدريس: **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، ٢٠٠١، ص ٢١٣.

[٢].سليم ابراهيم الحسينة: **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ٢٠٠٦، ص ٢٧.

[3]-Robert REIX :**Systèmes d'information et management des organisations**,5e édition, librairie Vuibert, Paris 2004, P3 .

[٤].عبد العزيز مصطفى أبو نبعة، **نظم المعلومات التسويقية**، دار المناهج، ص ٢٨١.

عندما نتحدث عن نظام ومعلومات فإننا نفهمه على أنه انتقاء وتحليل وتدفق المعلومات مجمعة من مصادر داخلية وخارجية بهدف اتخاذ القرار ، لكي يتم التنظيم والتخطيط والسيطرة.

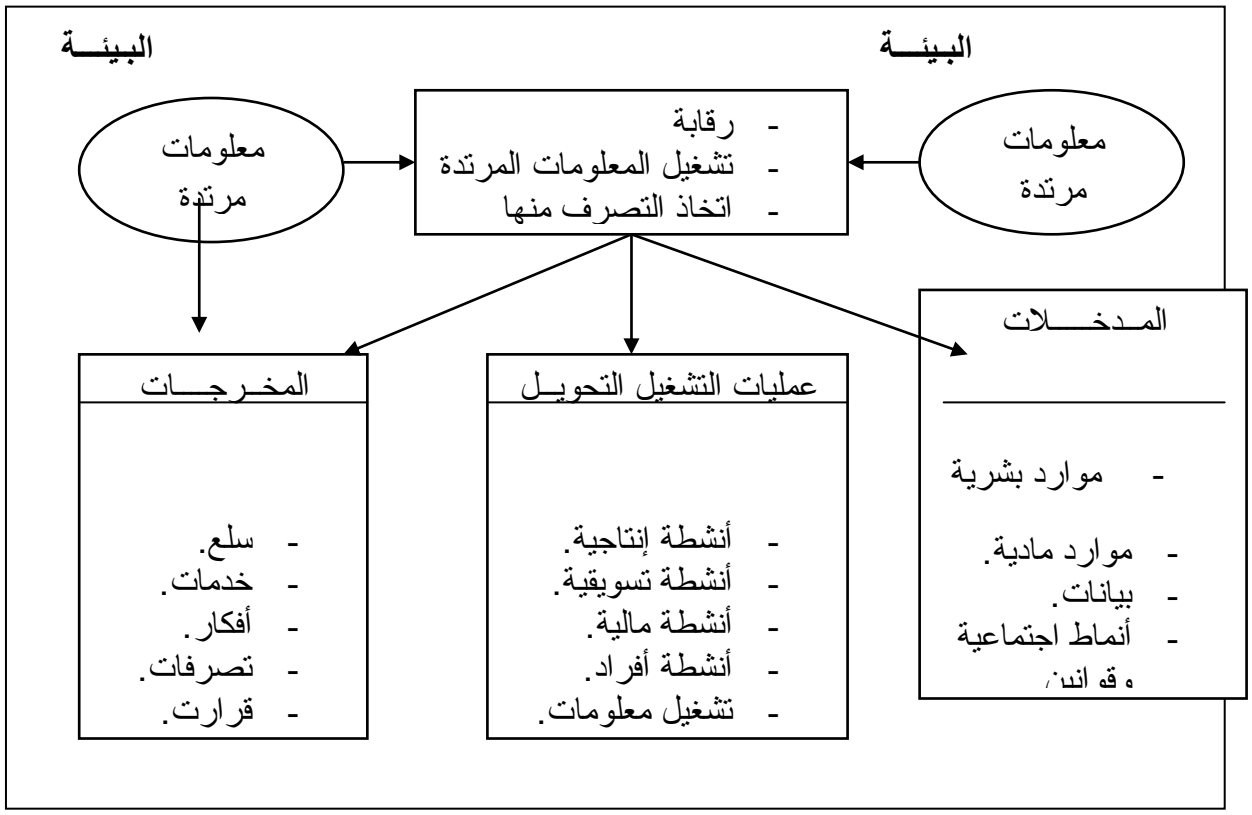
٢,٢.مكوناتها: أما بالنسبة لمكونات هذه النظم فتتمثل في[٥]:

***المدخلات:** تتعلق بلستحصال وتجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تعالج المواد الخام: الطاقة، البيانات، الجهود البشرية التي يجب أن تتوفر وتنظم لأغراض المعالجة.

***المعالجة:** هي عمليات تحويلية يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات مثل: العمليات التصنيعية، عملية الحسابات التي تجرى على البيانات.

***المخرجات:** تتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها مثل: المنتجات النهائية، الخدمات البشرية، المعلومات الإدارية التي يجب أن تنقل إلى مستخدميها.

شكل ٠١ : مكونات النظام داخل المنظمة[٦]



٣,٢.موارد نظم المعلومات: يحتوي نظام المعلومات على أربعة موارد أساسية هي:

---

[٥].عماد الصباغ: **نظم المعلومات ، ماهيتها ومكوناتها** ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠، ص ١٣.

[٦].سليم إبراهيم حسينية، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٠.

***الموارد المادية:** وتشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص المكائن مثل: الحاسوبات ، والآلات الحاسبة ، كما تشمل أوساط البيانات مثل الأوراق والأقراص المغناطيسية.

***البرمجيات:** يعني مصطلح برمجيات مجموعة الإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنه يشمل مجموعة الإيعازات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات التي تسمى الإجراءات[٧].

***الأفراد:** هناك حاجة الأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين.

***البيانات:** وهي أكثر المواد الخام لنظم المعلومات، إن مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء واختصاصي أنظمة المعلومات فقد وجدوا أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة[٨].

تلعب نظم المعلومات دورا مهمّا في حياة المنظمات ، إذ تقدم للإدارة المعلومة المناسبة في الوقت الصحيح لمساعدة الإدارة على القيام بوظائفها المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، حيث إن نظم المعلومات تعدّ وسيلة فعالة لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة وسلاحا للدفاع عنها والتغلب على المنافسة الخارجية . فقد اتسع دور نظم المعلومات واحتل أهمية بالغة في كل المنظمات من حيث التأثير في مردودية المنظمات بفعل حقائق لا يمكن أن نجهلها ونذكر منها: ازدياد التعقيد في مهام إدارة المنظمات، وتلاحق التطورات التكنولوجية في أساليب الإنتاج، وتزايد نفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة إلى الكثير من المنظمات.

المبحث الثانى: الذكاء الاقتصادى:

١.مفهوم الذكاء الاقتصادي: لقد طرحت تعاريف مختلفة للذكاء الاقتصادي، إذ أنه أتخذ عدة أبعاد وأهداف، ومن بينها ما يلي:

التعريف الذي قدم من طرف مجموعة العمل في المحافظة العامة للتخطيط* بفرنسا عام ١٩٩٤، وهو يُعْرف كذلك بتقرير MARTRE، حيث تم تعريف الذكاء الاقتصادي بأنه: "مجموع

الإجراءات المتناسقة للبحث، والمعالجة والتوزيع بهدف استغلال المعلومة التي تفيد المتعاملين الاقتصاديين. مختلف هذه الإجراءات المتخذة يتم القيام بها بطريقة قانونية، مع توفير جميع الضمانات الضرورية لحماية تراث المؤسسة، في ظل أفضل شروط: الجودة، والآجال والتكلفة لتحقيق أهداف المؤسسة. **والمعلومة المفيدة** هي التي تلبي حاجيات مختلف المستويات التي لها القدرة على اتخاذ القرار في المؤسسة أو الجماعة، من أجل التطوير ووضع حيز التشغيل واستراتيجية متماسكة من الأساليب اللازمة لتحقيق الأهداف التي تحققها المؤسسة من أجل تحسين

---

[٧].محمد الصيرفي: **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ١٨٣ ص ١٨٤.

[٨].محمد الصيرفي: **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، القاهرة، ص ١٨٦.

Rapport du Commissariat Général du Plan.

موقعها في بيئتها التنافسية. هذه الإجراءات داخل المؤسسة يتم تنظيمها في دورة بلا انقطاع، لتوليد رؤية مشتركة للأهداف المراد تحقيقها"[٩].

كما نذكر التعريف الذي قدمته الجمعية الفرنسية لتطوير الذكاء الاقتصادي AFDIE*: "الذكاء الاقتصادي هو جميع الوسائل المنظمة ضمن نظام لإدارة المعرفة، وإنتاج المعلومات المفيدة لاتخاذ القرار من منظور الأداء وخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة"[١٠].

وكذلك "إن الذكاء الاقتصادي ليس مجرد فن المراقبة، ولكنه عملية هجومية ودفاعية لاستخدام المعلومة. والغرض منه الربط بين العديد من المجالات والميادين لخدمة الأهداف المؤسسة التكتيكية والاستراتيجية. فهو إنه وسيلة للربط بين النشاط والمعرفة للمؤسسة"[١١].

وفى إطار ما سبق، الذكاء الاقتصادي هو عبارة عن نظام لرصد ورقابة بيئة المؤسسة (العملاء والموردين والمقاولين من الباطن، والمنافسين والشركاء والوكالات الحكومية، وهيئات المعايير،...الخ)، حتى تكتشف الفرص والتهديدات، كما أنه مبني على البحث، التجميع المنسق، المنظم، والمستمر للمعلومات بمختلف أنواعها (علمية، تقنية، اجتماعية، تجارية، نظامية، مالية واقتصادية،...الخ)، من مصادر مختلفة، ومن ثم الفرز، التحليل، النشر وأخيرا استغلال المعلومات، التي بدورها يجب أن تساعد المؤسسة على اتخاذ القرارات الإستراتيجية وتعزيز مركزها التنافسي، وذلك من خلال خلية اليقظة، كما أن له بعد حمائي وكذا بعد تأثيري.

وأيضا من خلال التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى أن الذكاء الاقتصادي يعتمد على جمع المعلومات بطرق شرعية ومن مصادر شرعية، وهذا ما يجعله مختلف عن التجسس الذي يعبر عن عملية تستعمل للوصول إلى المعلومة بطرق غير رسمية، من خلاله يتم اللجوء إلى السرقة والرشوة وقرصنة مواقع الانترنت والتصنت واعتراض المكالمات الهاتفية والتطفل على أنظمة المعلومات والمراقبة غير الشرعية، ويعتبر هذا التصرف بالخطير نظرا لتأثيره السلبي على مصداقية وسمعة المؤسسة.

٢.عناصر الذكاء الاقتصادي: فالذكاء الاقتصادي يعتمد على ثلاثة عناصر مهمة أو أبعاد، وهي كالتالي[١٢]:

أ.سياسة اليقظة: اليقظة عبارة عن عملية منظمة من البحث، الجمع، المعالجة وتوزيع المعلومات، فهي تهدف لمراقبة وتحليل البيئة التنافسية واكتشاف الإشارات الضعيفة وتبيان التوجهات الناشئة، كما يتم استخدامها لاستباق التهديدات والفرص، وهذا يعني الحد من عدم اليقين.

ويمكن للمؤسسة أن تمارس اليقظة بمعنى دقيق للكلمة (تحويل المعلومات إلى معرفة)، فمن خلال هذه العملية تسعى المؤسسة أن تكون الأكثر دراية بالبيئة من منافسيها، وأن تكون على علم

---

[9]-MARTRE Henri (travaux du groupe présidé): **Intelligence Economique et Stratégie des Entreprises**, la DOCUMENTATION Française, Paris, 1994, P 11.

AFDIE: Association Française pour le Développement de l'Intelligence Economique.

[10]-MERLAND Jean-Pierre et autres: **L'Intelligence Economique Appliquée à la Direction des Systèmes d'Information Démarche et Fiches Pratiques**, Publication CIGREF, Paris, 2005, P 06.

[11]-HARBULOT Christian et BAUMARD Phillipe : **« Perspective Historique de L'intelligence Economique »**, Revue Intelligence Economique, N° 01, Paris, 1997, P 06.

[12].Larivet Sophie : **stratégies des PME et pratiques d'intelligence économique et de veille stratégique,** Communication soumise à l'Académie de l'entrepreneuriat, Sherbrooke ,4-5 octobre 2007, pp 3-5

بها، فاليقظة تتبعها دورة تعرف بدورة المعلومات (تعريف المتطلبات، وجمع المعلومات، التحليل والتوزيع). يتم استخدام وظيفة اليقظة لتغيير التباين في المعلومات، التي قد تكون موجودة بين المؤسسة ومنافسيها لصالح تعلمها من الآخرين.

هذه الميزة هي التي تدرس عادة في إدارة الأعمال تحت اسم اليقظة الإستراتيجية، والتي تعرف بأنها عملية استعلامية لأي مؤسسة، من خلال اكتشاف ومعالجة الإشارات المعلنة للحدث القادرة على التأثير على استمراريتها. فاليقظة الإستراتيجية تسمح للمؤسسة بالتقليص من عدم اليقين، خاصة في توقع الانحرافات، إذ من خلالها تستطيع المؤسسة إحداث تغيرات في بيئتها الاقتصادية، الاجتماعية والتكنولوجية[١٣].

ويمكن أن تأخذ اليقظة عدة أشكال: اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية واليقظة التنافسية،...الخ، حسب طبيعة المعلومات المعنية.

ب.سياسة الحماية: (أو إدارة المخاطر المعلوماتية) يتم استخدام وظيفة الحماية لحماية المعلومات التي بحوزة المؤسسة أو التي تصدرها، بما في ذلك ملكيتها من قبل المنافسين. وظيفة إدارة المخاطر المعلوماتية تحافظ على تباين المعلومات لصالح المؤسسة التي تدير هذه المخاطر، وذلك لضمان سلامة وأمن المعلومات في المؤسسة. كذلك إدارة براءات الاختراع تعد جزءا من الترسانة الدفاعية للمؤسسة.

ويمكن تحديد أهداف سياسة الحماية كالتالي[١٤]:

-حماية الأصول غير الملموسة للشركة.

-تحديد المبادئ، التوجيهات العامة والأولويات.

-وضع وتنفيذ وصيانة مستودع حماية المعلومات (السياسات، الأدوار، المسؤوليات، العمليات والمعايير).

-رفع الوعي وتثقيف الإدارة / الموظفين في جميع المستويات.

-تحديد ومعالجة نقاط الضعف ذات الأولوية.

-ضمان الامتثال والرقابة.

ج.سياسة التأثير: إستراتيجية التأثير تشمل الأنشطة التي تنفذ بصورة مباشرة أو غير مباشرة، من قبل الأفراد والمنظمات والمجتمعات المحلية و/أو الدول لتوجيه القرارات في الاتجاه المطلوب[١٥]. وهي العملية التي نفذت عمليات الاتصال عن طريق العامل الاجتماعي، السياسي والاقتصادي من أجل التوصل إلى هيكلة الأعمال والممارسات من الجهات الفاعلة المستهدفة.

فعملية التأثير على البيئة تكون من خلال وسائل الضغط المعلوماتية، وأعمال الضغط تعتبر تطبيق للتأثير الكلاسيكي الذي تمارسه الشركات، فالضغط هو حالة خاصة من التأثير العملي لأنه يركز على البعد السياسي لإستراتيجية الشركة.

---

[13].Humbert Lesca : **veille stratégique : créer une intelligence collective au sien de l'entreprise**, Revue Française de Gestion (RFG), 1995, p 1.

[14].Cigref**, Protection de l'information : Enjeux, gouvernance et bonnes pratiques**, rapport de CIGREF, France, 2008, p10.

[15].Larivet Sophie *:* **L'intelligence économique: étude de cas d'une pratique managériale accessible aux PME,** L'internationalisation des PME et ses conséquences sur les stratégies entrepreneuriales, Haute école de gestion (HEG) Fribourg, Suisse, 25, 26, 27 octobre 2006, p4 .

٣.أهمية نظام الذكاء الاقتصادي: يمكن تقديم أهمية ومنافع نظام الذكاء الاقتصادي كالتالي[١٦]:
-المؤسسة التي تطبق نظام الذكاء الاقتصادي نادرا ما تفاجئ بالأحداث التي تؤثر على أعمالها وأدائها لأنها قادرة على توقع هذه التغييرات في السوق قبل فترة طويلة، كما أن باستطاعتها تهيئة نفسها "للمفاجئات المتوقعة ".
-تحدث تغييرات تنظيمية وتشريعية وسياسية بانتظام، والمؤسسات ليست دائما مدركة لها، مما يتيح الذكاء الاقتصادي فرصة للتعلم حول أي من هذه التغييرات ستؤثر على أعمالها.
-عندما تقرر المؤسسات الدخول في أعمال جديدة يمكن أَن تستفيد من نظام الذكاء الاقتصادي ليس فقط في اتخاذ القرارات، بل أيضا بتزويد المعرفة المسبقة حول النجاح المحتمل في ظل تحديات العولمة.
-يمكن نظام الذكاء الاقتصادي المؤسسة من الاطلاع على الأفكار والمفاهيم الجديدة، مما يسمح لها بأن تكون أكثر انفتاح على العالم الخارجي، كما يتيح لها أن تكون في موقع أفضل لتوسيع مجال ونوعية المكتسبات المستقبلية، الأهداف، الاندماج، والشراكات.
-المؤسسات، التي أخفقت في الماضي في تطبيق وتحمل آخر أدوات الإدارة كنتيجة لقلة المعلومات، الآن قادرة على عمل ذلك بنجاح من خلال معلومات ثمينة وغير متحيزة ودقيقة ومناسبة مجهزة من قبل نظام ذكي، كما بإمكانها التعلم من نجاحات وحالات فشل الآخرين، وهكذا توفر الوقت والتكلفة.
-يعزز نظام الذكاء الاقتصادي الثقافة التنافسية للمؤسسة من خلال اكتشاف منافسين جدد أَو محتملين، وكذا نشاطاتهم في السوق، كما يجعلها مدركة أكثر لحاجتها للذكاء المضاد وأمن المعلومات.

ومن وظيفة الذكاء الاقتصادي معالجة المعلومات وخلق المعرفة الفعالة، وبالتالي تبني منظور الذكاء الاقتصادي من خلال متغير التحليل الاستراتيجي يمكن المؤسسات من فهم أفضل للقيود الضاغطة على مختلف المجالات التي تميز بيئتها.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى وضع نظام للمعلومات موجه نحو البيئة التنافسية من أجل ضمان وصول المعلومة الأكيدة في الوقت المناسب.

ونحاول في الجزء الموالي من المقال توضيح الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تدعيم الذكاء الاقتصادي بالمنظمات من خلال مختلف مراحل الذكاء الاقتصادي المتمثلة في: " البحث عن المعلومات، جمع المعلومات، معالجة المعلومات، بث المعلومات".

المبحث الثالث: دور نظم المعلومات في دعم الذكاء الاقتصادي في المنظمات:

إن نظام المعلومات في المؤسسة يسعى إلى تقديم الحلول للمشاكل المعترضة واستثمار الموارد المعرفية الموجودة بها، من خلال التعامل مع الكم الهائل من المعلومات، لذا فإن طرق تسييره تختلف على طرق تسيير الوظائف الأخرى (الإنتاج ، التمويل ، المالية والمحاسبة،التسويق،...الخ)، كون التعامل يكون مع ما هو فكري غير ملموس الذي يتخطى الحدود التنظيمية والوظيفية للمؤسسة، ويدخل ضمن مكونات كل وظيفة في المؤسسة، زيادة على صعوبة تحديد مدخلاته بدقة مثل بقية الوظائف، إضافة إلى كون المعلومات ليست هدف في حد ذاته، وإنما الانتفاع منها ومن تطبيقها على مختلف الأنشطة وتعميم استعمالها بين الأفراد والجماعات بما يعود بالفائدة هو هدفها وفحوى تسييرها.

---

[١٦].Sewdass Nisha, **The implementation of Competitive Intelligence tools and techniques in Public Service departments in South Africa to improve service delivery: a case study of the Department of Home Affairs**, University of Pretoria, April 2009, pp31-32.

حيث جاء في تقرير* **Cigref** أن دور نظم المعلومات يظهر بأدائها الفني في تسريع جذري لتطوير الذكاء الاقتصادي وتعزيز الثقافة الجماعية للمعلومات من خلال ما يلي[١٧]:

١. جهاز لعرض اليقظة الاستراتيجية:

*خلق وعي جماعي، أي أن كل فرد واعٍ بأهمية مساهمته في العملية.
*مدخل إلى معرفة جميع المواضيع غير السرية لليقظة وتحديثها.
*تحديد أدوار الأطراف الفاعلة في مشروع إدارة المعلومات.

٢. تبادل المعلومات:

*تحسين نوعية المعلومات وخلق القيمة المضافة.
*تحسين الحركة من خلال توفير القدرة على وجود التغذية العكسية.
*تشجيع مشاركة أكبر عدد ممكن من الأفراد، مع إمكانية الاتصال في كل الاتجاهات.
*التحكم في طرائق التوزيع والتخزين لتكييفها مع كل نوع من المعلومات والمتلقي.

٣. جمع هادف وأكثر دقة:

*محرك بحث عن النسخ النصية الكاملة ضمن المعلومات المجمعة، والانترنيت، والفهرسة، ...الخ.
*الوصول السريع إلى المصادر غير الرسمية " العملاء، والموردين، ...الخ" ، من خلال أدوات معينة " أجهزة الهاتف المحمول، البريد الالكتروني،...الخ"
*إنشاء دليل للروابط على شبكة الانترنيت لجميع أعضاء الشبكة.

٤. المعالجة والتحليل والتخزين:

*التمثيل البياني للمعلومات، عبر تأكيد أو نفي الإشاعات، وإثارة الأسئلة لتوضيح تصور صانع القرار.
*أرشفة معلومات محددة مفيدة لصانعي القرارات اعتمادا على صلاحية المعلومات.

٥. النشر :

*القدرة على توليد تقارير عند الطلب من طرف صانعي القرار.
*تجميع المناقشات مع المحافظة على حقوق وصول المعلومات وتبادلها وتبادل واستفادة الجميع منها.

---

[17].ETIENNE Ludovic et d'autres : **Intelligence Economique et Stratégique, les Systèmes D'information au Cœur de la Démarche**, Rapports publiés par le Cigref, 2003, P P 90-91 .

www.cigref.fr

خاتمـة:

بالرغم من الطابع النظري للمقال إلا أنه سلط الضوء على مجموعة من النقاط التي تعتبر الخطوة الأولى للتفكير الجدي في الكيفية المناسبة التي يساهم بها نظم المعلومات في دعم القدرات الفكرية لمؤسساتنا، في الوقت الذي أصبح فيه الذكاء الاقتصادي من أهم التحديات التي تفرض نفسها على إدارة المؤسسات باختلاف أنواعها من أجل مواكبة مستويات الأداء المتفوق في المؤسسات المنافسة.

كما أن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال والتطبيق الواسع لها سوف تتيح لمؤسساتنا الاستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة في هذا المجال وبأقل التكاليف، ليس فقط لتعمل بصورة أفضل بل أيضا لتنافس، وتحقق الميزة التنافسية المتجددة، خاصة وأنها تملك كل المقومات من موارد طبيعية و بشرية لكون العنصر البشري هو المورد الأساسي لإستراتيجيتها التنافسية،فكفاءة الموارد البشرية تحقق للمؤسسة النجاح والتميز في بيئة شديدة التنافس، حتى في غياب الموارد الطبيعية وخير مثال على ذلك اليابان.

غير أنه لا ينبغي أن نتجاهل الأخطار إذا بقيت مؤسساتنا على الحالة التي عليها الآن، من فوضى التسيير وإهمال كبير لمتغيرات المحيط بما فيه من فرص ومخاطر لاعتبارات كثيرة منها أن:

١.المعلومات التي نتعامل معها يوميًا هي مجرد تمثيل لواقع معين يتسم بالتغير المستمر.

٢.المعرفة هي إبداع فكري بشري لا يمكن تصورها بدون الأفراد، وكل التطور التكنولوجي هو ترجمة مادية للمعرفة البشرية، أو تمثيل لحالة معرفية تختلف قراءتها من فرد إلى آخر.

٣.إن الذكاء الاقتصادي يرتكز بالدرجة الأولى على العنصر البشري، ومن ثم الإجراءات والتقنيات الحديثة تعتبر وسائل مساعدة للتحصيل وتخليص من عقول الأفراد، من خلال مختلف العمليات والطرق.

٤.إن الذكاء الاقتصادي هو بمثابة المظلة الشاملة لكل أنشطة المؤسسة (المراحل /العمليات)، على اعتبار أن المؤسسة نظام مفتوح تتعامل مع المؤثرات الخارجية، وأن هناك تداخل في المراحل والأنشطة في بعض الأحيان.

٥.نظام المعلومات بمختلف تسمياته ومستوياته يعمل داخل المؤسسة بصورة تكاملية، ولا يمكن تصور عمل نظام بمعزل عن بقية الأنظمة أو بدون الموارد البشرية.

٦.لا تشكل أنظمة المعلومات بمفردها حلولا لمشاكل المؤسسة أو مصدرا للميزة التنافسية، حيث أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات المتطورة لا يقضي على الفجوة المعرفية بين المؤسسات الرائدة والتابعة أو المتخلفة.

٧.نظم المعلومات مهما بلغت من تطور تبقى وسيلة مساعدة على توفير الجهد العقلي للفرد وتفادي تكرار نفس العمل، وإدامة ما تم التوصل إليه من نتائج سابقة وحفظها من الضياع والنسيان بطريقة أكثر تطورًا، وتسريع عمليات الوصول إليها في المخازن الالكترونية، مما يتيح إمكانية إعادة دمجها مع الخبرات والتجارب والمهارات الفردية والجماعية للوصول إلى نتائج أفضل و معارف أكثر تنظيمًا وتطورًا.

٨.إن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ليست مدركة بعد لتبني فكرة "الذكاء الاقتصادي" لمواجهة المنافسة الدولية أو المحلية على الأقل وللدور الاستراتيجي الذي يلعبه هذا الأخير في تحقيق الميزة التنافسية المتجددة ، ويجب عليها:

-تثمين مقومات الذكاء الاقتصادي وإتاحة الفرصة للشركاء الاقتصاديين والاجتماعيين للمشاركة في صياغة إستراتيجية واضحة لإرساء عمليات الذكاء الاقتصادي .

-دعم الشفافية والنشر: على الإدارات العامة والمؤسسات الاقتصادية معالجة كميات البيانات الهائلة المتوفرة لديها معالجة ذكية واستخراج مختلف المعلومات الخفية التي تميز الظواهر والسلوكيات في مختلف النشطات.

-دعم وتنمية الاستثمار لتمويل مشاريع الذكاء الاقتصادي.

-دعم حرية نشر المعلومات داخل المؤسسات وتوفير الحماية لها .

-تشجيع مشاريع الذكاء الاقتصادي في المؤسسات ودعمها بكل الموارد خاصة البشرية منها نظار لما تحقق على المدى المتوسط والبعيد.

-إرساء ثقافة تنظيمية في المؤسسات تعمل على تبني روح التعاون الايجابي بين الأفراد والمجموعات.

-تدعيم التكوين الفردي والجماعي داخل المؤسسات.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

[١] ثابت عبد الرحمان إدريس: **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠١.

[٢] سليم ابراهيم الحسينة: **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ٢٠٠٦,

٣. شنشونه محمد: **"نظام المعلومات وأهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة"**، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة بسكرة، ٢٠١١.

[٤] عبد العزيز مصطفى أبو نبعة، **نظم المعلومات التسويقية**، دار المناهج.

[٥] عماد الصباغ: **نظم المعلومات ، ماهيتها ومكوناتها** ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠.

٦. محمد الصيرفي: **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٢.

باللغة الاجنبية:

7.Alain Juillet : **Du Renseignement à l'Intelligence Economique**, la revue défense nationale et sécurité collective, édition comité d'étude de défense nationale, n°12, 2005

8.Arturo Menéndez et d'autres : ***Intelligence économique, guide pour débutants et praticiens***, IDETRA, paris, 2003

9.Clusif : ***Maitrise et Protection de l'Information***, Edition CLUSIF, paris, 2006

10.ETIENNE Ludovic et d'autres : **Intelligence Economique et Stratégique, les Systèmes D'information au Cœur de la Démarche**, Rapports publiés par le Cigref, 2003, P P 90-91 .
www.cigref.fr

11.Frédérique Peguiron: **Application de l'Intelligence Economique dans un Système d'Information Stratégique universitaire: les apports de la modélisation des acteurs**, thèse de doctorat, spécialité sciences de l'Information et de la communication, directeur de recherche: Odile 3.Thiéry, Université Nancy 2, France, novembre 2006

12.Humbert Lesca : **veille stratégique : créer une intelligence collective au sien de l'entreprise**, Revue Française de Gestion (RFG), 1995

13.Jean- pièrre Merlans et autres : ***L'Intelligence Economique appliquée à la Direction des Systèmes d'Information Démarche et Fiches Pratiques***, rapport de Cigref, France, Mars 2005

14.Larivet Sophie : **Stratégies des PME et pratiques d'intelligence économique et de veille stratégique**, Communication soumise à l'Académie de l'entrepreneuriat, Sherbrooke ,4-5 octobre 2007

15.Larivet Sophie :**L'intelligence économique: étude de cas d'une pratique managériale accessible aux PME, L'internationalisation des PME et ses conséquences sur les stratégies entrepreneuriales**, Haute école de gestion (HEG) Fribourg, Suisse, 25, 26, 27 octobre 2006

16.Martre Henri : ***Intelligence Economique et Stratégie des entreprises***, Rapport du Groupe Commissariat général du Plan, La Documentation Française, France, Février1994

17.M.Lesca et L.Lesca : ***Gestion de l'Information : Qualité de l'Information et Performance de l'Entreprise***, Litec, Paris, 1995

18.Pascal Vidal &Philippe Planeix : ***Systèmes d'information Organisationnels***, Pearson Education, France 2005

19.Patrick Romagni et Valérie Wild ***: L'intelligence Economique au Service de L'entreprise***, les presses du management, paris, 1998

20.Philippe Baumard : ***Stratégie et Surveillance des Environnements Concurrentiels***, édition Masson, 1991, Paris
21.Robert Reix : ***Systèmes d'information et management des organisations***, Vuibert, Paris, 5eme Édition, 2004
22.R.Paturel ,J.L.Levet : **l'intégration de la démarche d'intelligence économique dans le management stratégique** , conférence internationale de management stratégique, université de Lille,France,1999.
23.Sewdass Nisha: **The implementation of Competitive Intelligence tools and techniques in Public Service departments in South Africa to improve service delivery**: a case study of the Department of Home Affairs, University of Pretoria, April 2009