ملخص عن البحث السابع: العلاقة بين إدارة المعرفة و ذكاء الأعمال

تعتبر إدارة المعرفة وذكاء الأعمال من أهم المفاهيم الحديثة التي ساهمت في تعزيز القدرات التنظيمية للمؤسسات وتمكينها من التكيف مع المتغيرات السريعة في بيئات الأعمال، إذ يشكل هذان المفهومان معا أساسا حيويا لتطوير استراتيجيات فعالة تعتمد على الابتكار واتخاذ القرارات القائمة على البيانات والمعرفة.

أولا: تعريف ذكاء الأعمال:

- ✓ ذكاء الأعمال هو منهجية تستخدمها المنظمة للدعم الإداري والتشغيلي للبيانات المتباينة لتوفير المعلومات المفيدة وإجراء عمليات التحليل حول الأفراد العاملين والزبائن والمجهزين والشركاء لصنع قرارات فعالة و أكثر.
- ✓ ذكاء الأعمال يقوم على الجمع بين الأفراد والبيانات معا لتقديم مجموعة من واسعة من الطرق لاستخلاص المعلومات والمعرفة التي تدعم عملية صنع القرار المستند إلى الحقائق.
- ✓ ذكاء الأعمال هو تسليم المعلومات المناسبة إلى الأفراد المناسبين وبالوقت المناسب لدعم صنع القرارات الفعالة واكتساب الميزة التنافسية.

ثانيا: خصائص ذكاء الأعمال:

- **موثوقية البيانات:** تتخذ المنظمات قراراتها الحاسمة بناء على البيانات التي تجمعها كل يوم، لذا فإن الحصول على البيانات دقيقة موثوقة لترشيد القرار الذي سيتم اتخاذه أمر في غاية الأهمية.
- **تفاعل النظام مع النظم الأخرى المتاحة:** التفاعل بين ذكاء الأعمال والنظم الأخرى في المنظمة وتكامل البيانات و الأدوات المرتبط بها هو عامل حاسم لنجاح ذكاء الأعمال وضمان الحصول على نتائج مرضية.
- **التأثير الفعال:** تقديم المعرفة المطلوبة في صياغة وتطوير الإستراتيجية الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة.

ثالثا: أهمية ذكاء الأعمال :

تبرز أهمية أنظمة ذكاء الأعمال من خلال المجالات الآتية:

- **دعم الإدارة المستندة للمقاييس** : فذكاء الأعمال يعمل على إلغاء الانحرافات في البيانات حيث يعمل على متابعة البيانات من مصادر إدخالها إلى قواعد البيانات المنظمة وصولاً إلى مستودعات بيانات المشروع، وبذلك يمارس نظام ذكاء الأعمال دور الشخص الوسيط الذي يساعد في معايرة مقاييس البيانات، مما يجعل الجميع يتفقون على المعلومات التي يحللونها.
- **تطوير كفاءة العاملين في الخط الأول (التشغيليين)**: أن يزود النظام العاملين بالبيانات الحديثة والدقيقة التي تمكنهم من تحديد الموارد الهامة والعدد المطلوب لأداء المهام.

- **دعم البنية التحتية التنظيمية:** أصبح ذكاء الأعمال جزءاً من البنية التحتية الأساسية للمنظمة كونه مصدراً للمعلومات.
- **زيادة توسع وانتشار ممارسات الأعمال الجديدة:** ممارسات المنظمات الأعمال مثل إدارة علاقة الزبون محاسبة الكلف التحالفات الإستراتيجية التجهيز الخارجي، استعمال فرق العمل. يولد زيادة بالطلب على المعلومات ، وهنا يظهر دور ذكاء الأعمال في تصنيف هذه الطلبات على المعلومات ومعالجتها بما يخدم إنجاح هذه الممارسات.
- **المساهمة في زيادة ذكاء منظمات الأعمال:** الذي يتضح من كيفية التعامل مع الزبائن، المجهزين وعمليات الأعمال الداخلية، وذلك من خلال استعمال الأبعاد التي تحمل معاني مشتركة داخل المنظمة.

رابعا: أهداف ذكاء الأعمال:

- **رضا الزبائن:** يساعد ذكاء الأعمال في تعزيز قدرة الشركة على تحليل اتجاهات المستهلكين حيث تقدم الشركات منتجات وخدمات لزبائنها بالطريقة التي يحبونها ، ذكاء الأعمال يساعد على تحسين العلاقات بين الشركات والزبائن ، وبالتالي يؤثر على إدارة علاقات الزبائن.
- **تحقيق عائد استثمار أفضل:** بجلب ذكاء الأعمال عائد استثمار أفضل للشركات ، السبب وراء ذلك بسيط ، كلما حصلت الشركات على نظرة ثاقبة حول أساليب عملهم واتجاهاتهم وتحليلاتهم زاد وعيهم بها، يؤدي هذا الوعي الاستراتيجي إلى سرعة إعداد التقارير وخفض تكاليف التشغيل وما إلى ذلك ، ويمكن أن يساعد في إنتاج منتجات تتوافق مع متطلبات المستهلكين.
- **تقليل المخاطر وإدارتها:** يمكن ذكاء الأعمال من الوصول إلى تفاصيل وتحليلات التفاصيل حول الأعمال التي تساعدهم في تحديد المخاطر وتحليلها واتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة.
- **زيادة الكفاءة:** يساعد ذكاء الأعمال في زيادة كفاءة المنظمة على جذب المزيد من العملاء المحتملين وبناء موطئ قدم قوي في السوق.
- **اكتساب ميزة تنافسية:** يساعد ذكاء الأعمال أيضا على اكتساب ميزة تنافسية على المنافسين في السوق من خلال إبقاء المنظمات على اطلاع دائم حول اتجاهات السوق الحالية.

خامسا: أبعاد ذكاء الأعمال:

تتعدد أبعاد نظم ذكاء الأعمال التي ترتكز عليها المنظمات ومن عدة وجهات نظر كما يلي:

1- **تحليل البيانات:** تجزئة البيانات إلى عناصر وعلاقات وترتيب الأفكار واستخدام طرق استخراج الخوارزميات للوصول إلى إنتاج المعرفة في كميات كبيرة من البيانات المعدة ضمن قواعدها.

2- **تفكير النظم:** عبارة عن مجموعة من الإستراتيجيات والمهارات المتفاعلة التي تنظم عملية التفكير الإبداعي والتفكير الناقد والعديد من المهارات المتضمنة مهارات التنبؤ وتحليل المشكلات ضمن قواعد معينة وظروف بيئية داخلية جيدة تؤدي إلى تحقيق نظام تفكير جماعي للعاملين يحقق أهدافهم وأهداف المنظمة.

3- **الشراكة:** تعبر عن التضامن في المسؤولية بين المنظمة ومنظمة أخرى وتضمن هذه الشراكة وجود حصة سوقية لكل شريك، وتكتسب كل شركة صفة المالك ودخول اسمه كشريك، ويسأل قانونيا كل طرف من الأطراف، وتهدف هذه الشراكة إلى تعزيز قوة المنظمة وتحسين صورتها.

4- **الرؤية:** هي القدرة على الإدراك والتفكير السليم نحو شيء معين، والتطور الذهني للمستقبل والتي تمكن المديرين ومؤسسي المنظمات من تحديد ورسم كل ما يرغبون الوصول إليه مستقبلا.

سادسا: أنواع ذكاء الأعمال:

ينقسم ذكاء الأعمال إلى ثلاث أنواع رئيسية تتمثل في الذكاء الاستراتيجي، الذكاء التكتيكي والذكاء التشغيلي:

1- **الذكاء الاستراتيجي:** هو ما تحتاج المنظمة أن تعرفه عن بنية أعمالها، الأنشطة، المصادر والزبون، الأسواق المنتجات الخدمات، السعر، لتضع تصوراً إزاء عملياتها الراهنة واستيعاب وإدارة التغيرات استعداداً للمستقبل، وتصميم الاستراتيجيات الملائمة لخلق القيمة للزبون وتحقيق الربحية في الأسواق الحالية والجديدة. ويعرف الذكاء الاستراتيجي أيضاً بأنه الذكاء الذي يتمتع به مستوى معين من المديرين من أجل صياغة السياسات والخطط الإستراتيجية طويلة الأمد للمنظمة.

2- **الذكاء التكتيكي:** يتم استخدام علم تحليلات ذكاء الأعمال التكتيكي بواسطة المدراء الكبار ومحللي الأعمال، ومدراء خط الانترنت لقياس فاعلية المبادرات، ويحلل ذكاء الأعمال التكتيكي عمليات الأعمال على مدى أيام وأسابيع أو أشهر، ويتعامل هذا الذكاء باستهداف أفراد معينين، كما يعتمد على مصدر أو اثنين في الحصول على المعلومات لاتخاذ القرارات.

3- **الذكاء التشغيلي:** يهتم ذكاء الأعمال التشغيلي بإدارة وتحسين عمليات الأعمال اليومية من خلال تسليم المعلومات الملائمة في الوقت المناسب لمستخدمي الأعمال المناسبين، وذلك لتمكنهم من الرد بسرعة لحل مشاكل الأعمال وتنفيذ شروط متطلبات الأعمال الجديدة، أي تساعد هذه المعلومات المنظمات على العمل بشكل أكثر، وتصبح أكثر تنافسية وأكثر تحسين الرضا العميل، وأكثر كشف للاحتيال، وأكثر إدارة للخطر، وأكثر تجزئة للعميل.

سابعا: العلاقة بين إدارة المعرفة وذكاء الأعمال:

تعد إدارة المعرفة وذكاء الأعمال مجالان مترابطان يلعبان دورا حاسما في تعزيز الكفاءة والابتكار داخل المنظمات، وهناك عدة جوانب توضح العلاقة بينهما:

- **تعزيز القرارات القائمة على البيانات:** إدارة المعرفة تجمع وتنظم المعرفة داخل المنظمة، بينما يستخدم ذكاء الأعمال هذه المعرفة لتحليل البيانات واستخراج الأنماط والاتجاهات التي تدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

- **تحسين الأداء التنظيمي:** تساهم إدارة المعرفة في تعزيز الكفاءة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والخبرات الضرورية. من جانبه، يقدم ذكاء الأعمال رؤى وتحليلات تساعد في تحسين العمليات والسياسات التنظيمية.
- **دعم الابتكار:** إدارة المعرفة تعزز الابتكار من خلال مشاركة المعرفة والأفكار بين الموظفين، بينما يمكن أن يوفر ذكاء الأعمال البيانات والتحليلات التي تلهم المنتجات الجديدة والخدمات المبتكرة.
- **التكامل والسيولة في المعلومات:** يساعد ذكاء الأعمال المنظمات على استخراج القيمة من البيانات الكبيرة والمعقدة، في حين تضمن إدارة المعرفة أن تكون المعلومات المتاحة منظمة ويمكن الوصول إليها بشكل فعال.
- **التعلم التنظيمي:** تسهم إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي بجمع الدروس المستفادة وأفضل الممارسات، بينما يحلل ذكاء الأعمال النتائج لتحديد فرص التحسين وتطوير الاستراتيجيات.

ثامنا: أوجه الاتفاق بين إدارة المعرفة وذكاء الأعمال:

- **تعزيز صنع القرار:** كلا المجالين يهدفان إلى تحسين عملية صنع القرار داخل المنظمات من خلال توفير المعلومات والرؤى اللازمة للقرارات الفعالة والمستنيرة.
- **دعم الابتكار والكفاءة التنظيمية:** يساهم كل من إدارة المعرفة وذكاء الأعمال في تعزيز الابتكار والكفاءة داخل المنظمات، سواء من خلال تحسين العمليات أو تطوير المنتجات والخدمات.
- **الاعتماد على التكنولوجيا:** كلا المجالين يستفيدان بشكل كبير من التقنيات الحديثة مثل قواعد البيانات أنظمة المعلومات والتحليلات المتقدمة لتحقيق أهدافهما.

تاسعا: أوجه الاختلاف بين إدارة المعرفة وذكاء الأعمال:

- **التركيز الأساسي:** إدارة المعرفة تركز على جمع وتوزيع المعرفة داخل المنظمة لتعزيز التعلم والابتكار بينما يركز ذكاء الأعمال على تحليل البيانات واستخراج الرؤى التي يمكن استخدامها لصنع القرارات التجارية.
- **الأدوات والمنهجيات:** إدارة المعرفة تستخدم أدوات مثل مجتمعات الممارسة، أنظمة إدارة المحتوى والشبكات الاجتماعية الداخلية، من ناحية أخرى يعتمد ذكاء الأعمال على أدوات مثل البرمجيات التحليلية، تحليل البيانات الكبيرة وأدوات التقارير.
- **نوعية البيانات والمعلومات:** في إدارة المعرفة المعلومات غالبا ما تكون غير منظمة وتشمل الخبرات والمهارات الشخصية، في حين يتعامل ذكاء الأعمال مع بيانات منظمة وقابلة للقياس بشكل أكبر.
- **الغايات والمخرجات:** المخرجات في إدارة المعرفة تشمل تحسين المهارات والكفاءات ونقل المعرفة، بينما تتمثل مخرجات ذكاء الأعمال في التقارير التحليلية والرؤى التي تدعم القرارات التجارية.

بالرغم من هذه الاختلافات، فإن التكامل بين إدارة المعرفة وذكاء الأعمال يمكن أن يوفر فوائد كبيرة للمنظمات من خلال تعزيز قدراتها على التعلم والتكيف والابتكار بشكل مستمر.