

في ظل التغيرات البيئية المتسارعة و التطور العلمي في شتى المجالات، أضحت تدفق المعلومات بمثابة شريان الحياة بالنسبة للمنظمات، و أصبح من الحيوي اعتماد أساليب عملية وفعالة لفحص واختيار ما هو مفيد حقا لعملية صنع القرار.

و لمواجهة هذه التحديات برزت مفاهيم حديثة تواكب هذه التطورات والتغيرات المتسارعة كأدوات ووسائل ذات فعالية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، وتمكن من الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. ويعتبر مصطلح الذكاء الاستراتيجي أحد أهم الوسائل والأدوات التي تمكن القادة ومتخذي القرار من فهم بيئة الأعمال واستشعار الفرص واغتنامها واكتشاف التهديدات وتجنبها من خلال اتخاذ قرارات سليمة تؤثر على وضعية المنظمة أو الشركة في السوق. فالذكاء الإستراتيجي (الإستعلام الإستراتيجي) هو طريقة جديدة للنظر في هذه المشكلات، مرتبطة بالذكاء التنافسي وإدارة المعرفة ورصد التكنولوجيا.

أصل الذكاء الإستراتيجي

يأتي مفهوم الذكاء أو الاستعلام من الدوائر العسكرية ويعود تاريخه إلى العصور القديمة. و على مدار التاريخ، كانت هناك حاجة للبحث عن المعلومات، وظلت مسألة حماية المعلومات الحساسة الهاجس الأكبر لمن يملكها. فهذا النمط من الذكاء ترجع أصوله إلى تاريخ بعيد ولكنه يفتقر إلى دقة المعنى والاتفاق على تعريف دقيق له، ورغم المدى الزمني لممارسته فحالياً إلا أنه مازال هناك الكثير مما يجب عمله لاستكشاف حدود وفرص هذا الذكاء و أهم التحديات التي تواجهه لتطبيقه في عالم اليوم.

فقد كان أول استعمال للذكاء الإستراتيجي في العمليات العسكرية في القرن الرابع قبل الميلاد، لتحقيق الأهداف الإستراتيجية وفقاً لـ (Sun Tzu) أحد أبرز الإستراتيجيين في العالم صاحب المقولة الشهيرة: "اعرف العدو واعرف نفسك؛ في مائة معركة لن تتعرض للخطر أبداً.

وكانت وكالة الاستخبارات المركزية CIA أول من وظف هذا النمط من الذكاء في تنفيذ اتفاقات الحد من السباق نحو السلاح وصياغة السياسة بالذكاء الإستراتيجي، ثم انتقل استخدامه إلى المؤسسات التجارية التي بدأت تدرك أهمية هذا المنطق من الذكاء.

كما قامت العديد من الدول بتأسيس شركات باسم الذكاء الإستراتيجي لإجراء التحليلات الاقتصادية وتحديد تطبيقاتها في استراتيجيات أعمال المنظمات، و في التنبؤ بنسب نمو الإنتاج وتوفير المعلومات لمتخذي القرار.

العناصر الأساسية للذكاء الإستراتيجي :

إن الاستخدام المتزايد لمصطلحات مثل «المعلومات» و «المعرفة» في سياقات مختلفة يعني أنه من الصعب أحيانا توضيح المقصود.

و سنعتمد في هذا السياق منظور المستخدم، انطلاقاً من الفهم المتزايد للمستخدمين، كما يلي:

- البيانات Data:

مفردتها Datum، وهي عبارة عن: "مواد وحقائق خام أولية تجمع بناء على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية". وتتمثل في الأرقام والكلمات والأحداث الخام غير المترابطة، وبدون إطار مفاهيمي مرجعي. وبدون سياق، فإن البيانات ليس لها معنى يذكر أو لا معنى لها على الإطلاق.

- المعلومات Information:

هي "البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد بغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبحت لها قيمة بعد تحليلها وتفسيرها وتجميعها في أي شكل من الأشكال التي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية" أي أنها مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي

معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم التي تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتسابها .

و تتوافق المعلومات مع البيانات التي تم تنظيمها و تقدير مستوى جودتها، بحيث يكون لها معنى وقيمة بالنسبة للمتلقي. هذا فالفاعل يفسر المعنى ويستخلص الاستنتاجات والتداعيات.

فمنذ عدة سنوات أصبح هناك طلب متزايد على المعلومات من طرف المديرين في عملية صنع القرار لتكون فعالة وكفؤة وفي الوقت المناسب، وصارمة وشفافة وذات مصداقية استجابة للطلبات المتزايدة من طرف العملاء أو المواطنين والرأي العام بشكل عام.

- المعرفة Knowledge:

هي حصيلة المعلومات التي تجمعت وتكاملت فيما بينها، لتشكل معاني ومعتقدات ومفاهيم وأحكام وتصورات فكرية تعبر عن فهم الظواهر المحيطة بنا. أو هي معلومات تم استثمارها للوصول إلى نتائج مفيدة قد تكون جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئا من قبل، فقد تضيف شيئا جديدا يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل فيها . فعند وجود علاقة نمطية بين البيانات والمعلومات، فإنه يمكن تصميم نموذج تكون لديه القدرة على تمثيل المعرفة، بشرط أن يكون المستخدم قادرا على إدراك وفهم الأنماط وأثارها. يميل النموذج إلى إنشاء سياقه الخاص بدلا من السياق الموجود، مما يوفر مستوى عالٍ من الموثوقية أو القدرة على التنبؤ بكيفية تطور النموذج بمرور الوقت.

- إدارة المعرفة Knowledge Management:

يطلق مصطلح "إدارة المعرفة" على مجموعة الأساليب والتقنيات التي تتيح إدراك المعرفة وتحديدتها وتحليلها وتنظيمها وحفظها ومشاركتها بين أعضاء المنظمات، ولا سيما المعرفة التي أنشأها الشركة نفسها من أجل تحقيق الهدف المحدد. هي عملية تعني باكتشاف وتكوين وتخزين واستعادة وتوزيع واستخدام المعرفة سواء كانت ضمنية أو صريحة.

- الذكاء Intelligence:

عبارة الذكاء Intelligence في اللغة الإنكليزية تستخدم في مجال الأعمال Business و على الصعيد الاقتصادي و الإستراتيجي للدلالة على مجموعة من الأدوات التي تقوم بتحويل البيانات المتوفرة في قواعد البيانات إلى معلومات تفيد صناع القرار في الإدارة العليا من أجل اتخاذ قرارات نوعية لها بعد استراتيجي. ينشأ الذكاء (أو الحكمة) عندما يفهم المستخدم المبادئ المسؤولة عن النماذج التي تمثل المعرفة. لذلك يمكن القول أن المعلومات والمعرفة والذكاء والحكمة هي أكثر من مجرد عمليات جمع:

- جمع البيانات ليس معلومات.
- جمع المعلومات ليس معرفة.
- جمع المعارف ليس حكمة.
- جمع الحكم ليس الحقيقة.

- الإستراتيجية Strategy:

ارتبط ظهور مفهوم الإستراتيجية بفن إدارة المعارك العسكرية و قيادة الجيوش في الحروب بهدف تحقيق النصر. و قد اشتقت كلمة إستراتيجية Strategia من الكلمة الإغريقية القديمة Strategos التي تعني فن الحرب. حيث وجدت كلمة Strategos مكتوبة باللغة الإغريقية القديمة على إحدى العملات المعدنية مؤرخة في أثنينا عام 508 قبل الميلاد، وتعني التخطيط للتغلب على العدو وتدمير قواته من خلال الاستخدام الأمثل والعقلاني لمختلف الموارد المتاحة. ومن ثم جاء احتفاظها بطابع المنافسة ، و أصبحت تدل على مفاهيم عامة و شاملة لتشغيل المؤسسة ، بحيث أن الاستراتيجية عبارة "عن خطة موحدة و شاملة تتعلق بكيفية مواجهة تحديات البيئة المحيطة و كيفية إنجاز أهداف المؤسسة على المدى البعيد". و ترتبط الاستراتيجية أساسا بالتخطيط الاستراتيجي أو الإدارة الاستراتيجية.

فالإستراتيجية حسب بورتر Porter هي "عملية تكوين وضع متفرد للمنظمة ذو قيمة لعملائها من خلال تصميم مجموعة أنشطة مختلفة عما يؤديه المنافسون". كما تعرف بأنها الوسيلة أو الطريقة التي من خلالها تعمل المنظمة على تحقيق أهدافها ورسالتها، وبمعنى أوسع هي الوسيلة للوصول الى النهايات.

- الإدارة الإستراتيجية Strategic Management:

تعددت تعاريف الإدارة الإستراتيجية بتعدد الباحثين و المفكرين، حيث يعرفها Ansoff بأنها: "تصور المنظمة عن العلاقة المتوقعة بينها وبين بيئتها ، بحيث يوضح هذا التصور نوع العمليات التي يجب القيام بها على المدى البعيد ، والحد الذي يجب أن تذهب إليه المنظمة ، والغايات التي يجب أن تحققها". فالإدارة الإستراتيجية إذن تتمثل في مجموعة قرارات وأعمال ينتج عنها وضع وتنفيذ استراتيجيات مصممة لتحقيق أهداف المنظمة ، وتركز الإدارة الإستراتيجية على القضايا الرئيسية بعيدة المدى التي تؤثر على المنظمة.

