يشهد العالم منذ عقدين من الزمان تقريبا بروز قوة مؤثرة تعيد تشكيل منظومة الاقتصاد والإدارة وتستدعي تغييرا أساسيا في الاستراتيجيات التنظيمية للمؤسسات بمختلف أشكالها وتتمثل أهم هذه القوى في تيار العولمة، والتطور التكنولوجي، وثورة المعلومات، وزيادة حدة المنافسة والتغير في مطالب العملاء، والتغير في الهياكل الاقتصادية والسياسية.

حيث تبينت الإدارة المعاصرة وتحت ضغوط هذه المتغيرات والتحولات أنها بحاجة إلى تطوير أساليبها وتحديث منتجاتها وخدماتها وصولا إلى إرضاء العملاء والاحتفاظ بهم ومواجهة قوى المنافسة، وضرورة أن تكون أكثر مرونة وسريعة التكيف والاستجابة للمحافظة على إستمراريتها. وقد واكب ذلك ظهور العديد من المداخل التي تسعى لتطوير وتحسين الأداء الإداري ومن هنا كانت الفورة الإدارية الجديدة تحت اسم " إدارة المعرفة " knowledge management، فأصبح للمعرفة مقام الصدارة وأصبح ينظر إليها على أنها الأساس في خلق الثروة وتوليد كل قوة، بعدما خلخلت نظرية المعرفة النظرية القديمة التي تحدثت عن عوامل الإنتاج وأصبحت المعرفة اليوم أهم من رأس المال، الأرض والعمل.

وهذا ما يؤكده دروكر إذ يرى أن مصدر التحكم الحقيقي وعامل من عوامل الإنتاج الحاسم المطلق في هذه الأيام هو المعرفة، حيث يعلن في كتابه " الإدارة من أجل المستقبل " أن المعرفة منذ الآن هي المفتاح وأن العالم بدأ يصبح مركزا لتجميع المعرفة وليس اليد العاملة والموارد والطاقة.

وتأكد للمؤسسات أن أهمية المعرفة في بناء وتنمية القدرات المحورية للأفراد فتحول نشاط المؤسسات من البحث عن الإنتاج الكمي إلى البحث عن خلق المعارف والاستغلال الأمثل لها، ولكن هذه المعرفة بمفردها ليست ذات نفع ولابد من فعل الإدارة لأن المعرفة في أغلبها ضمنية وتحتاج للكشف عنها وتشخيصها وإلى توليدها من جديد وخزنها وتوزيعها ونشرها ثم استعمالها وتطبيقها وهنا يأتي دور إدارة المعرفة.

اقترحت إدارة المعرفة في بادئ الأمر كأطر ومداخل جديدة في دراسة وفهم أعمال المؤسسة، وسرعان ما تحولت إلى ممارسة عملية أكثر ملائمة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال وقد تعاظم دورها بعد أن أدرك أن بناء الميزة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتحديدا على الأصول المعرفية والاستثمار فيها بما يعزز من الإبداع المستمر والذي يعد هو الآخر أحد مقومات تعاظم تلك الميزة لأطول فترة ممكنة.

ومن هنا ظهر الاقتصاد الجديد الذي يعتمد عل المعلومات والمعرفة حيث جاء بمعايير جديدة للقوة كالإبداع والخبرات والمهارات والكفاءات التي هي سمات التقدم الحقيقي والمصدر الرئيسي ومدخل من مداخل الميزة التنافسية.

الأمر الذي يكشف وجود علاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية للمؤسسة وهذا ما سيتم تناوله من خلال هذا البحث.

الدراسات السابقة:

1- **عبورة رشيدة** (2001)، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان المعنونة ب :

« Management des savoirs et organisation : cas de l'entreprise SEROR »

حيث أبرزت الباحثة في هذه الدراسة العلاقة بين إدارة المعرفة و التنظيم في المؤسسة .

2- **العشعاشي عبد الحق (2011)** ، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان . المعنونة ب:

«LA FORMALISATION DU MANAGEMENT DES CONNAISSANCES DANS L'APPROCHE MANAGERIALE: CAS DE LA DIRECTION TERRITORIALE D'ALGERIE TELECOM DE TLEMCEN»

حيث حاول الباحث إبراز أهمية إدارة المعرفة داخل المؤسسة من خلال اقتراح نموذج جديد لإدارة المعرفة الذي يعتمد على الربط بين عمليات إدارة المعرفة (إنشاء، تخزين، تشارك، استعمال وتقييم) والعوامل الفردية (الطموح، السلوك والقيادة) والعوامل التنظيمية (الإستراتيجية، الرؤية، الثقافة والهيكل) مع إسهام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل اكتساب ميزة تنافسية.

3 - **بوزيان عثمان** (2010)، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان المعنونة ب: **« اقتصاد المعرفة وإدارة الأصول الذكية والإبداع »**

حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول كيف للمؤسسات المعاصرة الاستفادة القصوى من عصر المعرفة وجعله في خدمة أصولها الذكية للوصول إلى إدارة فعالة لهذه الأصول التي تساهم في إيجاد مركز استراتيجي وميزة تنافسية متجددة عبر حلول إبداعية متواصلة. حيث خلصت الدراسة أن الاستثمار في المعرفة تشكل أهم متغير في إستراتيجية الإبداع وضرورة بحث المؤسسة عن المهارات والأفكار الإبداعية الكامنة في أصولها البشرية غير المستغلة وتحويلها الى قدرات تنافسية عبر إدارة متطورة لأصولها الذكية.

4- دراسة **الساعد و حريم، (2004)** جامعة الزيتونة الأردن المعنونة **ب: « علاقة إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات بالميزة التنافسية للمنظمة بحث ميداني على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن»**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين كل من إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وبين الميزة التنافسية للمؤسسة في قطاع الصناعات الدوائية بالأردن من وجهة نظر المديرين العاملين في مؤسسات الصناعات الدوائية، وتوصلت إلى أن المعرفة أصبحت من أهم موارد وأصول المؤسسات المعاصرة كما تعد المعلومات قوة مؤثرة وفاعل للتحكم في مختلف نواحي الحياة بما في تلك المؤسسات، و قد أوصت الدراسة على تعميق وعى وإدراك المسئولين والعاملين في مؤسسة صناعة الأدوية للتحديات الكبيرة والمنافسة الشديدة المتزايدة التي يواجهها قطاع الصناعة الدوائية بالأردن مع ضرورة أن يولى المسئولين في مؤسسات صناعة الأدوية اهتماماً زائداً لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والعمل على استحداث برنامج يكرس ويخصص لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، وأن يرتبط هذا البرنامج مباشرة بأعلى سلطة في المؤسسة.

5- دراسة **هاشم مصطفى ،(2005) جامعة الإسكندرية مصر**، المعنونة ب**: «إدارة المعرفة مدخل للإبداع التنظيمي في الجامعات المصرية»**

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم بعض المرتكزات التي تصلح كأساس لإستراتيجية إدارة المعرفة بالجامعات المصرية للوصول إلى معدلات عالية من الإبداع في أداء مهامها وقد تضمنت هذه الدراسة الأبعاد المختلفة لكل من إدارة المعرفة والإبداع، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود قصور في جهود المعرفة القائمة على أساس التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية ونظرائها من الجامعات الأجنبية، وقد أوصت الدراسة على تدعيم الأقسام الإدارية والكليات المختلفة بالتكنولوجيا المناسبة، كما وأوصت الدراسة إدارة الجامعات وأعضاء هيئة التدريس على العمل الجماعي من خلال القيام بمشروعات بحثية مشتركة حول إدارة المعرفة واستثارة الحالة الإبداعية لديهم وتنميتها.

6- دراسة **عبد الوهاب ياسين،(2006) جامعة القاهرة** ، المعنونة ب**: «متطلبات إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة على مدينة القاهرة»**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مدينة القاهرة بجمهورية مصر العربية، وقد توصلت إلى أن هناك متطلبات لتطبيق إدارة المعرفة مثل : أن يكون الهيكل التنظيمي مرناً وأفقياً، ضرورة وجود قيادة واعية ومهتمة بتطبيق إدارة المعرفة ومشجعة لتبادل المعلومات بين العاملين، كما يجب أن تكون الثقافة التنظيمية مواتية لتطبيق إدارة المعرفة، وكشفت الدراسة أن هذه المتطلبات لا تتوافر بالدرجة الكافية في المدن العربية، خاصة مدينة القاهرة، كما أن تكنولوجيا المعلومات تعترضها العديد من المشاكل والإمكانيات المادية التي تعيق تطورها.

7- دراسة ريم الزامل، (2003) جامعة الأردن، دراسة معنونة ب:**«إدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر على المنافسة ».**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في إرساء أسس مجتمع معلوماتي قادر على المنافسة في العالم العربي، والتعرف على العلاقة التي تربط بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى أن المجتمعات العربية ما زالت قاصرة بشكل كامل في فعالياتها وقراراتها المجتمعية، وأن هناك الكثير من المجتمعات التي تمارس إدارة المعرفة بصورة أو بأخرى من دون أن تطلق على ممارساتها هذه التسمية، وبينت أن إدارة المعرفة لها دور كبير وفعال في تحقيق تقدم تنافسي في المجتمع العربي من خلال ابتكارها تكنولوجيات جديدة، ووسائل إنتاج وأساليب عمل جديدة من شأنها أن تساهم في تخفيض التكاليف وبالتالي زيادة الأرباح، ووضحت أن التعامل مع الأشياء (البيانات أو المعلومات) من اختصاص إدارة المعلومات، والتعامل مع الأفراد هو اختصاص إدارة معرفة.

8- دراسة **يوئيل العلى، (1998) جامعة الزيتونة الأردن** ، دراسة معنونة ب **: « نموذج تقييم أنظمة المعلومات الإستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف الأردنية» .**

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في أحد المصارف الأردنية بجوانبه المتعددة، وكذلك الكشف عن أنظمة وتقنية المعلومات المستخدمة في هذا المصرف، إضافة إلى قياس مدى إدراك عملاء المصرف لأنظمة المعلومات وتأثيرها عليهم وعلى تعاملهم مع المصرف. وتوصلت الدراسة إلى أن أنظمة المعلومات تلعب دوراً إستراتيجياً بسبب التطور التكنولوجي المتسارع الذي تستند إليه المنافسة في القطاع المصرفي، وتوصي الدراسة بالاستمرار في تعزيز الشبكة الموحدة وأجهزة الصرف الآلي، لما لها من دور هام في رفع درجة ولاء العملاء و بالتالي رفع قدرة المصرف التنافسية، كما توصي بالعمل على إدخال أنظمة متطورة، مثل البنك الناطق والصرافة بالهاتف وأنظمة التحويل الالكتروني للأموال، وذلك لتقديم خدمات مميزة للعملاء، واستخدام أنظمة المعلومات للإدارة العليا مثل أنظمة دعم القرار.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على مدى أهمية ودور إدارة المعرفة وتطبيقها لتحسين وتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال زيادة الاستثمار في الطاقات البشرية والاعتماد على المعرفة كأحد المقومات الرئيسية لبقاء المؤسسات في ظل المنافسة الشديدة .

إشكالية الدراسة:

خلال القرن الماضي كانت المؤسسات في عملها تعتمد على الأداء النمطي والروتيني الذي لا يحتاج الى المعلومات والمعارف الواسعة، ولكن مع بداية الألفية الثالثة أصبحت المؤسسات أكثر استيعابا واستخداما للمعرفة نتيجة سرعة التغيرات وتعاظم الفرص الناشئة عنها من جهة وتزايد المنافسة وضغوط العملاء من جهة أخرى .

لذا نجد المؤسسات المعاصرة وقد أصبحت أكثر اعتمادا على المعلومات والمعرفة من أجل البحث عن الجديد من المنتجات والخدمات والأساليب للوصول الأكفأ والأسرع للعملاء وسبق المنافسين.

ومن هذا المنطلق عمد الباحثون إلى إيجاد نماذج تنظيمية تتماشى ومتطلبات الوضع الاقتصادي الراهن بتبني تقنيات حديثة في التسيير ومنها إدارة المعرفة، وهنا يتبادر للذهن التساؤل التالي:**"كيف يمكن لإدارة المعرفة أن تساهم في تحسين وتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة؟"**

وانطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي المعرفة ؟

2- ما هي إدارة المعرفة ؟

3- ما هي أهم مميزات إدارة المعرفة؟

4- هل هناك علاقة ما بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية للمؤسسة ؟

5- ما هي أهم مرتكزات تحسين الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة ؟

6- ما مدى توجه المؤسسات الجزائرية (مديرية الاستغلال - بنك التنمية المحلية - بشار) نحو تبني هذه التقنية الحديثة في التسيير ؟

فرضيات الدراسة:

إن الإجابة عن الإشكالية المطروحة سابقا وما نتج عنها من أسئلة فرعية تتطلب وضع فرضية للبحث من أجل دراسة وتحليل المفاهيم المتعلقة بالموضوع، وتمثلت هذه الفرضية فيما يلي:

- لإدارة المعرفة دورا فعالا في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة.

أهمية الدراسة:

نجد أن أهمية الدراسة تكمن في كونها تتناول موضوعا مهما وحيويا وهو دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية وهذا راجع لتزايد أهمية المعرفة ودورها في نجاح المؤسسات واستمراريتها، إذ أن الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على ضرورة تخلي المؤسسات عن النماذج الكلاسيكية في الإدارة وتبني إدارة المعرفة باعتبارها أحدث نماذج الإدارة المثالية في المؤسسات المعاصرة التي تضمن الاستمرار والنجاح في الأسواق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في ظل الظروف المحيطة بها لذلك يمكن القول أن تدفق المعرفة يعد القلب النابض لمنظمات الأعمال الحديثة، كما تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة المؤسسات الجزائرية (والتي كانت مديرية الاستغلال لبنك التنمية المحلية- بشار- كنموذج لها) من نتائج هذا البحث، نظرا لمدى أهميتها ودورها في تنمية الاقتصاد، إضافة إلى أنّها تعتبر أكثر القطاعات الاقتصادية التي تحتاج إلى التوفر المستمر للمعلومات والمعارف في عملها وذلك لتعدد علاقاتها مع محيطها (بنك- مؤسسات، بنك- جمهور...) لهذا فإنها بحاجة إلى نمط جديد في العمل المصرفي وإدارته في ظل المعطيات الجديدة لبيئة أعمال ترتكز على اقتصاد المعرفة وهذا من خلال حث العاملين على تطوير كفاءتهم وتنمية رأسمالها الفكري للوصول إلى أداء عالي ومتميز.

أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف الدراسة على النحو التالي:

1- تسليط الضوء على مفهوم إدارة المعرفة باعتبارها من المفاهيم الحديثة في علوم التسيير .

2- التعريف بالميزة التنافسية ومصادرها الحديثة

3- إبراز علاقة إدارة المعرفة بالميزة التنافسية .

4- تحديد أهم مرتكزات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة .

5- دراسة مدى اعتماد مديرية الاستغلال بنك التنمية المحلية- بشار- على مبادئ إدارة المعرفة وما حققته لها.

6- الوقوف على إمكانيات المؤسسة البشرية قدراتها المعرفية وكذا معرفة أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق مبادئ وعمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية.

دوافع اختيار الموضوع:

لا يخلو أي موضوع دراسي من دوافع تثير رغبة الباحث، وباعتبار أن موضوع إدارة المعرفة والميزة التنافسية يعد من التوجهات الحديثة في علوم التسيير، فبالنسبة للدوافع الموضوعية فترجع بالأساس لحداثة الموضوع، ومن ثم الرغبة في إثراء المكتبة الجامعية، أما فيما يخص الدوافع الذاتية فتتمثل في الميول الشخصي للموضوع باعتباره يرتكز على المعرفة.

المنهج المتبع في الدراسة:

1- فيما يخص الجانب النظري حاولنا الإلمام بالموضوع من خلال الاطلاع على البحوث والكتابات الصادرة فيه وتلخيص ما أمكن من المعلومات التي تفي بحق هذا الموضوع .

2- بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج التحليل الإحصائي البسيط من خلال مدخل المسح الاجتماعي بالعينة باستعمال الاستبانة والتي تكونت من 15 سؤالا موجهة إلى موظفي مديرية مجموعة الاستغلال- لبنك التنمية المحلية- بشار- والتي كانت كمحطة لإجراء الدراسة الميدانية، إضافة إلى إجراء مقابلات مع بعض المسئولين داخل الوحدات التابعة للمديرية التي تمت على مستواها الدراسة.

خطة الدراسة:

بالنسبة لهيكل البحث فقد جاءت عناصره موزعة عبر أربع فصول في تسلسل منطقي للجوانب التي تطرق لها وذلك من أجل الإدراك الجيد للموضوع، وقد شكل الفصل الأول نظرة عامة حول إدارة المعرفة (منطلق النظرية، مفاهيمها، عملياتها، استراتيجياتها، واقتصاد المعرفة)، أما الفصل الثاني فتضمنت الميزة التنافسية للمؤسسة (مفاهيمها أساسها ومصادرها)، وفي الفصل الثالث بينا أهم الأسس التي تعتمد عليها إدارة المعرفة للمساهمة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، أما الفصل الرابع والذي يمثل الجانب التطبيقي من الدراسة، فقد كان الهدف منه هو محاولة تبيين إمكانية إدارة المعرفة في المساهمة في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة.

ميدان الدراسة:

بغية توسيع حقل الدراسة قمنا بدراسة جهوية على مستوى مديرية مجموعة الاستغلال التابعة لبنك التنمية المحلية - بشار- والتي تقوم بالإشراف على الوكالات التابع للبنك في الولايات التالية: بشار، أدرار، تيميمون و تندوف.

صعوبات الدراسة:

إن أكثر ما يصعب على الباحث مهمته في تناول أي موضوع هو وجود عراقيل تعترضه للوصول إلى أفضل النتائج، ومن أهم الحواجز التي واجهتنا ما يلي:

1- صعوبة الحصول على بعض المراجع الخاصة، التي كان بمقدورها إثراء الموضوع أكثر.

2- التوزيع الجغرافي للوكالات التابعة للمؤسسة محل الدراسة.

3- تحفظ بعض الموظفين عن الإجابة عن الاستمارات الموزعة.

4- تعذر الحصول على بعض المعطيات والإحصائيات فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة.