إدارة المعرفة ومساهمتها في بناء اقتصاد المعرفة

ذياب لبنى - طالبة دكتوراه التسجيل الرابع جامعة محمد لمين دباغين سطيف ٢ الجزائر
د/ عبد العظيم سيد عبد العظيم عبد اللطيف

الملخص:

أصبحت المعرفة المفتاح الأساسي لخلق الميزة التنافسية للمنظمة ،وإن قيام المنظمة بخلق المعرفة باستعمال الطرق المتاحة ،واستغلالها الاستغلال الجيد يشكل المصدر الحاسم بالنسبة لها ،ذلك أنه المصدر غير القابل للتقليد تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الأساسية الحديثة التي تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها إلى تطبيقها والأخذ بمبادئها .وذلك أن إدارة تلك المعرفة بشكل جيد يساعد هذه المنظمات على تحقيق مزايا تنافسية تمكنها من التفوق على المنافسين وضمان بقائها وتطورها، فالمعرفة إذن أصبحت المورد الاستراتيجي الذي يتميز بالتنامي والاستمرار وعدم النضوب كباقي الموارد الأخرى في ظل الاقتصاد الجديد الذي يطلق عليه " اقتصاد المعرفة."
وهذا ما سيتناوله في هذا البحث من خلال التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالمعرفة وسبل إدارتها في المنظمات و مساهمتها في بناء اقتصاد المعرفة .

الكلمات المفتاحية :

إدارة المعرفة، اقتصاد المعرفة، المعرفة ، الإدارة ، المعلومات ، البيانات .

Summary:

Knowledge has become the key to creating the competitive advantage of the Organization. The Organization's creation of knowledge of the use of available methods and the exploitation of good practices constitute the decisive source for it. It is the unquestioned source. Knowledge management is one of the basic modern concepts that organizations of all kinds seek to implement and follow. . Managing knowledge well helps these organizations achieve competitive advantages that enable them to outperform competitors and ensure their survival and development. Knowledge has become a strategic resource that is characterized by growth, continuity and non-depletion like other resources under the new economy called the Knowledge Economy

. This will be discussed in this research by addressing the concepts related to knowledge and ways of managing them in organizations and their contribution to building the knowledge economy

key words:
Knowledge Management, Knowledge Economy, Knowledge, Management, Information, Data

مقدمة :

إن اقتصاد المعرفة في الأساس يقصد به أن تكون المعرفة هي المحرك الرئيسى للنمو الاقتصادي. واقتصادات المعرفة تعتمد على توافر تكنولوجيات المعلومات والاتصال واستخدام الابتكار والرقمنة.وعلى العكس من الاقتصاد المبني على الإنتاج، حيث تلعب المعرفة دورا أقل، وحيث يكون النمو مدفوعا بعوامل الإنتاج التقليدية، فأن الموارد البشرية المؤهلة وذات المهارات العالية، أو رأس المال البشري، هي أكثر الأصول قيمة في الاقتصاد الجديد، المبني على المعرفة. وفي الاقتصاد المبني على المعرفة ترتفع المساهمة النسبية للصناعات المبنية على المعرفة أو تمكينها، وتتمثل في الغالب في الصناعات ذات التكنولوجيا المتوسطة والرفيعة، مثل الخدمات المالية وخدمات الأعمال.
أدركت المنظمات أن المعرفة هي الموجود غير الملموس الأكثر أهمية، إذ إن أغلب المنظمات تمتلك معرفة، لكنها لم تستخدم أو استخدمت بأسلوب غير مناسب، أو أن العاملين فيها لا يستطيعون اكتشافها والوصول إليها، لذا سعت هذه المنظمات إلى إدارة هذا الموجود، وبدأت إدارة المعرفة تحتل مكانتها بوصفها تطوراً فكرياً مهماً، لإدراك المنظمات ان المعرفة دون فعل الإدارة ليست ذات نفع ، لكون المعرفة في أغلبها ضمنية وتحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها، وإلى توليدها من جديد وخزنها وتوزيعها ونشرها في المنظمة.

١ـ تحديد المفاهيم :

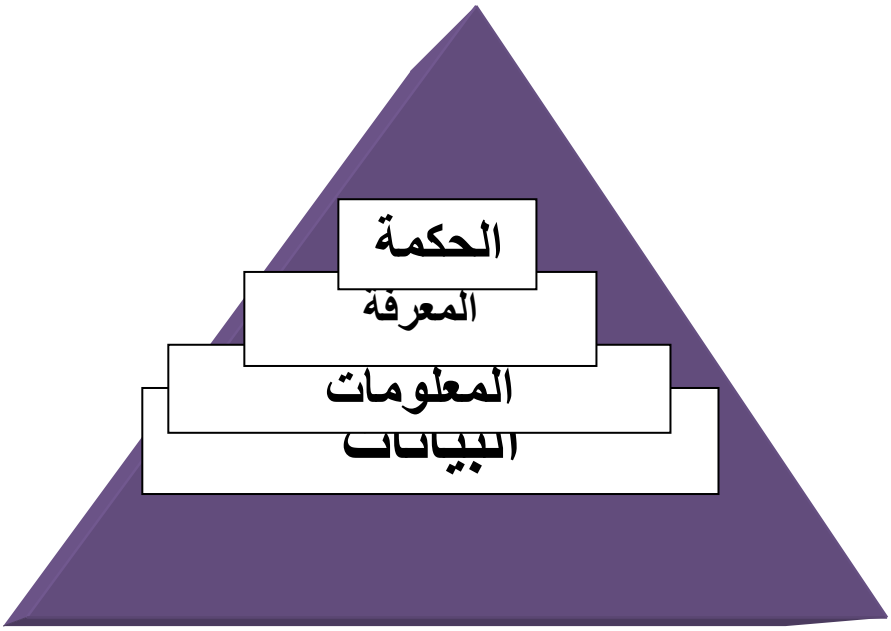
١ـ١ـ تعريف اللغوي للمعرفة :" فيراد به العلم".
المعرفة : Knowledge: كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضر الأفراد لأداء أعمالهم بأتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة[١]
١ـ٢ـ البيانات : DATA: "مواد خام أولية ، وليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة و مفيدة"[٢]
١ـ٣ـ المعلومات: Information : المخرجات الأساسية للبيانات وفقاً لمدخل النظم ، كما تمثل المعلومات أيضاً في حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفاً محدداً أو ظرفاً محدداً أو تشخيص تهديداً ما أو فرصة محددة[٣]
١ـ٤ـإدارة المعرفة Knowledge Management :
تعريف هاكيت Hackett (2003) :
مدخل نظمي متكامل لإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول معلومات المشروع بما في ذلك قواعد البيانات، والوثائق، والسياسات، والإجراءات بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملون .

ونستنتج مما سبق أن البيانات تتحول إلى معلومات والمعلومات تتحول إلى معرفة من خلال البيئة المحيطة ومن هذه البيئة يتم اتخاذ القرارات أو القيام بسلوكيات معينة. وحتى تتوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة لابد من التعرف إلى هرم المعرفة.

١ـ٥ـ اقتصاد المعرفة Knowledge economy: هو مصطلح يشير إما إلى اقتصاد معرفة يركز على إنتاج وإدارة المعرفة في إطار قيود اقتصادية، أو إلى اقتصاد مبني على المعرفة. وفي المعنى الثاني، وهو الأكثر شيوعاً، فأنه يشير إلى استخدام تقنيات المعرفة (مثل هندسة المعرفة و إدارة المعرفة) لإنتاج فائدة اقتصادية وكذلك لخلق وظائف. التعبير حاز رواجاً إن لم يكن قد صيغ من قِبل بيتر دركر[٤].

٢ـ هرم المعرفة:

يعتبر هرم المعرفة في مجال إدارة المعرفة، عن شكل هرمي يصور عالم المعرفة. فيبدأ الهرم من قاعدته السفلى بالبيانات (الحقائق والصور والرموز) يليها المعلومات التي تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار وحل المشكلات. يليها المعرفة ثم تأتي الحكمة التي تمثل ذروة الهرم المعرفي التي تؤدي إلى الإبداع والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة . والشكل(١) يوضح هرم المعرفة.



الشكل(١) يوضح هرم المعرفة[٥].

٣ـ مصادر المعرفة:

بعض مصادر المعرفة والتي تتمثل في الجهاز الإداري، الافراد و الخبراء .

و مصادر المعرفة متنوعة تصنف إلى مصادر داخلية تتمثل في خبرات المنظمة وقدراتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات، وتمثل البيئة الخارجية المتمثلة بالزبائن والمنافسون والمشاركون مصدراً للمعرفة . ويتبين أن الأفراد هم مصادر المعرفة فهم من يصنع المعرفة ويستثمرها.

٣-١-الجهاز الإداري : ويطلق عليه المعرفة التنظيمية وتكون صريحة متمثلة بطرق العمل والكتب والتقارير الفنية والدراسات وقواعد البيانات وأوراق العمل المدونة التي يمكن تنسيقها وتداولها والاشتراك بها، وتأتي هذه المعرفة من الموروث ومن التعلم والخبرة والعمل

٣-٢-الأفراد : وهم الذين يعملون في المنظمة، فلابد من مشاركتهم من خلال المناقشات عبر الطاولات المستديرة مثلاً، ويؤخذ بتلك المناقشات على أنها استشارات ضرورية لعملية التحسين والتطوير.

٣-٣-الخبراء : إننا نعاني من مشكلة إنجاز العمل، فنهمل تدوين الإبداع ونهمل خبرة الخبير، فما يهمنا هو إنجاز العمل، حيث إن تدوين المعرفة أكثر من مجرد تشفير ثابت للحقائق بل إنها القدرة على استخدام تلك الحقائق للتفاعل.

٤- خصائص المعرفة:

للمعرفة خصائص وسمات تميزها عن الأنشطة الأخرى، وقد تشعبت خصائصها تبعاً لاختلاف وجهات النظر التي يحملها المهتمون والباحثون في هذا المجال.

- المعرفة يمكن أن تولد : وذلك بالاعتماد على الأفراد المبتكرون من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب.
- المعرفة يمكن أن تموت :وكما تولد المعرفة فأنها يمكن أن تموت بأحلال المعارف الجديدة بمحل المعارف القديمة.
- المعرفة لا يمكن أن تمتلك : من قبل أي فرد، فالمنظمات تمارس دوراً كبيراً في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات اختراع.
- المعرفة متجذرة في الأفراد :ليس كل معرفة في المنظمة هي صريحة متطورة، إذ هناك الكثير من المعرفة التنظيمية يحتفظ بها بشكل خلاق في رؤوس الأفراد كأمكانات ذهنية قابلة للتحول إلى معرفة صريحة.
- المعرفة يمكن أن تخزن : فقد كانت في السابق تخزن على الورق ولا زالت لغاية الآن ، ولكن التركيز ينصب الآن على تخزين المعرفة باستخدام الطرق الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب وهو ما يسمى بقواعد المعرفة.

المعرفة يمكن أن تصنف :كالمعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.

- المعرفة يمكن أن يتم تقاسمها :حيث يمكن نشرها ونقلها عبر العالم إذا توافرت الوسائل والسبل اللازمة لذلك.
- المعرفة لا تستهلك بالاستخدام :بل على العكس فهي تتطور وتولد بالاستخدام وعكس ذلك تموت.

٥- إدارة المعرفة – مفاهيم أساسية-

وتعرف جامعة تكساس إدارة المعرفة التنظيمية بأنها " : عملية منظمة للبحث عن المعلومات واختيارها وتنظيمها و تصنيفها بطريقة تزيد من مستوى فهم العاملين لها، وكذلك تخزينها بشكل يحسن مستوى الذكاء العام للمنظمة، ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل، ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع، ويسهل عملية الاستفادة منها في حل المشكلات، وفي التعلم وزيادة القدرة على التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات، وعلى التعلم من الخبرات التي تمر فيها[٧]."

ويمكن الإشارة إلى أن نشوء إدارة المعرفة كان محصلة لجملة من المبادرات الإدارية منها:

إعادة هندسة العمليات الإدارية التي هي " :إعادة تصميم جذري لعمليات الأعمال الإدارية لتحقيق تحسينات مثيرة في التكلفة والجودة والخدمة والسرعة ."وهي تتشابه مع إدارة المعرفة من حيث أنها تقود إلى التركيز على فرق العمل وتمكين العاملين .

إدارة الجودة الشاملة : حيث يعرفها معهد الجودة الفيدرالي بأنها" :منهج تطبيقي شامل يرمي إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات[٨]

ونلاحظ وجود علاقة تكاملية بين إدارة المعرفة كمفهوم إداري تسعى المنظمة إلى تحقيق التفوق في تطبيقه مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة التي تهدف إلى تحقيق التميز للمنظمة عن طريق تحقيق رضا الزبون.

إدارة المعلومات" :وهي الفرع العلمي الذي يهتم بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات وتوفر الأمان والسرية للمعلومات ، ونقل المعلومات وإيصالها إلى من يحتاجها وخزن المعلومات

إن إدارة المعرفة تختلف عن إدارة المعلومات بقدر اختلاف المعلومة عن المعرفة، ولكنها تساهم في تسريع عملية توليد ونقل المعرفة.

رأس المال الفكري" :هو مجموعة مكونة من رأس مال بشري ورأس المال الزبائن ورأس المال الهيكلي ."ويشير هذا المفهوم إلى حيازة المعرفة وتطبيق الخبرات والمهارات المخزنة المكتسبة خلال فترة حياة الفرد مع المنظمة مع الاستفادة من الأنظمة والعلاقات والأدوات داخل إطار المنظمة لتحقيق إستراتيجيتها[٩] .

٦ـعناصر إدارة المعرفة:

يختلف الباحثون في تحديد عناصر إدارة المعرفة النقاط التالية:

٦ـ١ـ .التعاون :إن إشاعة ثقافة التعاون تؤثر في عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام.

٦ـ٢ـ .الثقة : هي الحفاظ على مستوى مميز ومتبادل من الإيمان بقدرات بعضنا البعض على مستوى السلوك.

٦ـ٣ـ .التعلم : هو عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات.

٦ـ٤ـ .المركزية : تشير إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرار والرقابة بيد الهيئة العليا للمؤسسة.

٦ـ٥ـ .الرسمية :هي المدى الذي تتحكم به القواعد الرسمية والسياسات بعملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار المؤسسة.

٦ـ٦ـ .الخبرة الواسعة العميقة :أي أن خبرة الأفراد تكون واسعة أفقياً ومتنوعة وعميقة.

٦ـ٧ـ .تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات :التي تعد عنصر حاسم في عملية خلق المعرفة.

٦ـ٨ـ .الإبداع التنظيمي :هو القدرة على خلق القيمة الخدمات الأفكار أو الإجراءات المفيدة عن طريق ما يبتكره الأفراد الذين يعملون معاً في نظام اجتماعي معقد.

٧ـمراحل إدارة المعرفة:

تمر إدارة المعرفة بعدة مراحل، ولغرض التعرف إلى أهم تلك المراحل تم انتقاء عدد من المراحل التي وجدناها أقرب للموضوع مع ذكر الأنشطة التي تتضمنها كل مرحلة من مراحل إدارة المعرفة.

٧ـ١ـ .مرحلة المبادرة :في هذه المرحلة يتم إدراك أهمية إدارة المعرفة التنظيمية، إذ تعتبر إدارة المعرفة نشاطاً اجتماعياً يتطلب مشاركة كل الأفراد، وبالتالي لابد من تحديد الأهداف والرؤى المشتركة لإدارة المعرفة وبثها عبر قنوات الاتصال المفتوحة[١٠].

وتركز هذه المرحلة على ما يلي:

-بناء البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات، بناء العلاقات الإنسانية، نظم المكافآت، إدارة الثقافة التنظيمية.

-بناء قواعد البيانات والحصول على الأفكار و الآراء المقترحة.

٧ـ٢ـ .مرحلة النشر : وفي هذه المرحلة يتم البدء في استثمار وضع البنية الأساسية للمعرفة بهدف تسهيل وتحفيز أنشطة المعرفة مثل إيجاد واكتساب وتخزين واستخدام المعرفة .ويركز المديرون فيها على كيفية بناء هذه القاعدة المعرفية بكفاءة، وكيفية زيادة الأنشطة المرتبطة

بالمعرفة داخل المنظومة التي تحاول بناء قاعدة فنية وتنظيمية خاصة بها، يكون التركيز على النقاط التالية:

تبرير الأفكار، وضع إجراءات وسياسات التبرير.

-استخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة و تحليل الأفكار لتبريرها.

-مراقبة المعرفة وأدوات التحكيم.

- الحصول على المعرفة التي تم تبريرها وتحكيمها[١١].

٧-٣. .مرحلة التكامل الداخلي : وفي هذه المرحلة ينظر إلى أنشطة المعرفة على أنها أنشطة يومية لدى المنظمة، وينصب اهتمام المديرين في هذه المرحلة على كيفية إحداث نوع من التكامل بين المعرفة الموزعة وتجميعها في منتجات معرفية وخدمات عمليات خاصة بالمعرفة، وتلعب التقنية دوراً هاماً في مراقبة تدفق المعرفة، و يكون التركيز على:

-التكامل و التمويل المعرفي طبقاً لمستوى متطلبات السوق.

-هيكلة المعرفة ورسم خريطتها.

-استخدام محركات البحث وإستراتيجياتها.

-اعتماد التكنولوجيا في نظم قياس الأداء.

-الحصول على المعرفة الممولة والمتكاملة.

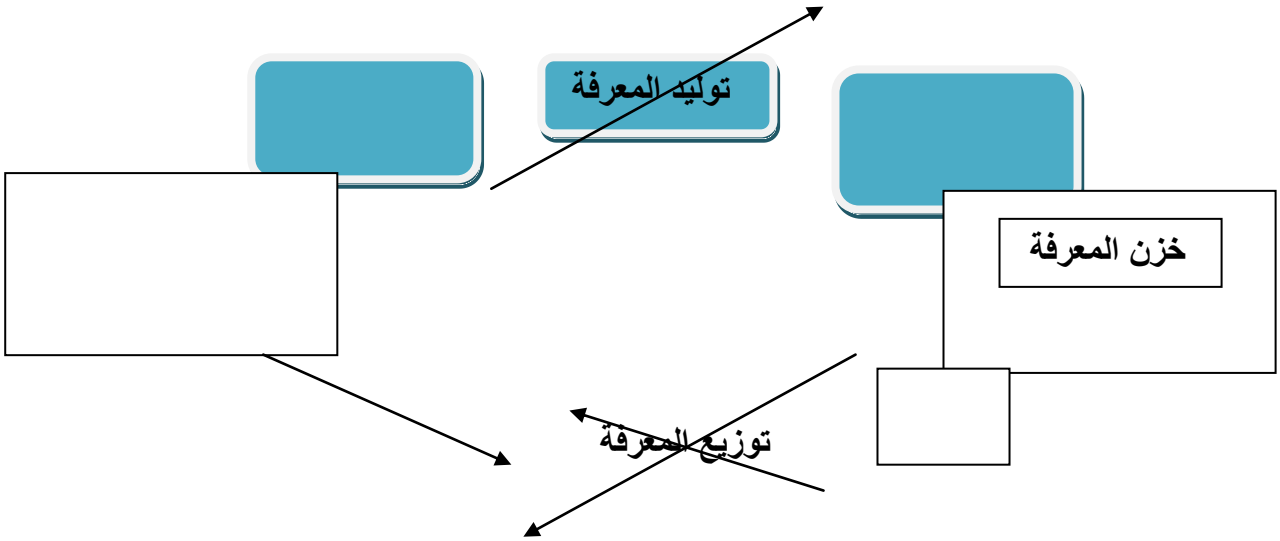
٧-٤ .مرحلة التكامل الخارجي :أو مرحلة التداخل، إذ تحاول المنظمة أن تتكامل مع بعض المنظمات والأفراد الخارجيين مثل المؤسسات البحثية، وفي هذه الحالة توفر المنظمة الموارد والوقت، والأنشطة لتحسين الأداء للوصول إلى المستوى العالمي بما يتناسب مع المنافسة بين التنظيمات المختلفة، ويكون التركيز على:

-كفاءة إدارة المعرفة، الشبكات المتداخلة، التمويل الخارجي، إدارة التعاون.

-المؤتمرات عن بعد، البريد الإلكتروني، نظم المشاركة بالمعرفة[١٢].

٨- عمليات إدارة المعرفة:

وتتناول الباحثة أهم عمليات إدارة المعرفة، حيث اختلف الباحثون والكتاب فيما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات فنجد أن بعضهم صنفها إلى ثلاث عمليات بينما توسع الآخرون لتضم أكثر من ذلك ، ولغرض التعرف إلى أهم تلك العمليات تم انتقاء عدد من التصنيفات وذلك بأجماع عدد من الباحثين)الكبيسي، 2002 العمري، 2005 ، باسرد ة، 2006 ويوضح الشكل رقم ٢ خلاصة العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة



الشكل رقم ٢ خلاصة العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة[١٣]

٨-١-توليد المعرفة Knowledge (Generation :

إن توليد المعرفة يعني إبداع المعرفة ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول لها بصورة ابتكارية ومستمرة، حيث أن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين

:فالمعرفة مصدر للابتكار والابتكار يعود ليصبح مصدراً لمعرفة جديدة.

وتجب الإشارة إلى أن عملية توليد المعرفة يجب ألا تقتصر على إدارات البحث والتطوير بل يجب أن تمتد إلى كل مجالات العمل والخبرة بالمنظمة، أي إن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة ، حيث يرى [الحجازي ٢٠٠٥][١٤] أن المنظمة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد ولذلك يجب عليها توفير البيئة المناسبة التي تحفز وتدعم نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد.

ولكي تستطيع المنظمة توفير البيئة الملائمة لتوليد المعرفة سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي يجب توافر العناصر التالية

١- الاتصال والتفاعل بين الأفراد.

٢- الشفافية وتقليل الحواجز.

٣- التكامل بين الخبرات.

٨-٢-خزن المعرفة The Storage of (Knowledge)

تشير عمليات خزن المعرفة إلى العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع والمكان وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية ،

فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً نتيجةً لفقدانها للكثير من المعرفة التي حملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب ما . ومن هنا بات خزن المعرفة والاحتفاظ بها أمراً مهماً لأن إهمال هذه العملية

يعني ضياع خبرات المنظمة وتحليلاتها إزاء ما تتعرض له من مواقف أو ضياع م ا يسمى ذاكرتها التنظيمية.

وتعرف الذاكرة التنظيمية على أنها" الطرق التي من خلالها تؤثر معرفة الماضي وخبراته وأحداثه في الأنشطة التنظيمية الحالية". ويمكن تصنيفها في نوعين هما : الذاكرة اللفظية وتشير إلى المعرفة الصريحة المصنفة، ويقصد بها العلاقة المحددة المرتبطة بموقف معين في سياق محدد كاتخاذ قرار معين ونتائجه في زمان ومكان محددين .كما يشير أيضاً إلى أن حفظ المعرفة يجب أن يكون على أساس انتقائي .وإن حفظ المعرفة يأتي بعد الانتقاء المؤكد للمعرفة في أشكال عديدة منها:

1-الأفراد :الأفراد هم حفظة الخبرات ويجب توفير الإجراءات الإدارية التي تكفل الحفاظ على خبراتهم من خلال نظام حوافز والتشجيع وإجراءات الانتقال المنظم للخبرات في السلم الوظيفي.

2-الحاسبات :تعتبر الحواسيب من الوسائل الشائعة الآن في حفظ المعرفة لكفاءتها ودقتها والاتساع الهائل لمساحات التخزين بها والقدرة العالية التي تتحملها للتعامل مع تخزين المستندات في شكلها الرقمي القابل للمعالجة بطرق متنوعة وكيفية ضمان أنسب وسيلة لتقديم الإجابات للعاملين بالمنظمة والرد على استفساراتهم.

وترى الباحثة أن التوثيق طريقة ملائمة في المحافظة على المعرفة الظاهرة بعد ترميزها وخزنها وأن التدريب والحوار ملائمان للاحتفاظ بالمعرفة الضمنية، وهنا نشير إلى أنه لا تنتهي عمليات حفظ المعرفة بمرحلة الحفظ، وإذا حدث ذلك فأن نظام العمل بالمنظمة سيكون عرضة للتدهور والتآكل ، لذلك يجب أن تلي عملية الحفظ عملية تحديث مستمرة تهدف إلى تحسين انتقاء المعرفة.

٣.٨.توزيع المعرفة (Knowledge Distribution)

وتشمل عملية توزيع المعرفة كلاً من تقاسم المعرفة ونشرها ونقلها وتشاركها.

إن إتاحة المشاركة في المعرفة أو وضعها في إطار نظام وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها يعتبر أمراً حيوياً للمنظمة التي تمتلك هذه المعرفة حيث يؤدي ذلك إلى استفادة كل من له علاقة بها أو بأي جزء منها ومن ثم تتحقق المصلحة العامة

ويشير العلي، 2006 : إلى أنه إذا كان من السهل توزيع المعرفة الواضحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية، فأنه ما زال من الصعب توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة ، وأنه لا يحدث تقاسم المعرفة وإعادة استخدامها في منظمة ما، إلا عندما يتبنى مدير المعرفة مبدأ تقاسم المعرفة في المنظمة بكاملها وأنه من الأمور المشجعة في هذا الصدد أن تكون بعض المنظمات قد بدأت بتقييم ومكافأة عامليها الذين يتقاسمون ويستعملون المعرفة.

ولتأمين نشر المعرفة نشراً صحيحاً يجب توفر عاملين أساسيين هما :التواصل إذكاء ثقافة المنظمة الصحيحة، ويكون ذلك من خلال المسؤولية عن عمليات المعرفة عن طريق تنفيذ عمليات تكنولوجية وتشغيلية وتحفيز العاملين، وعندما تنشر المعرفة بفعالية تمكن الأفراد الموجودين في المنظمة من الوصول إلى أفكار إستراتيجية الأمر الذي يكسبها القدرة على اتخاذ قرارات ذات فاعلية[١٦].

ويؤكد العلواني، 2006 ، على أن نقل المعرفة وتقاسمها يعتمد على وجود آليات فعالة تتيح ذلك . هذه الآليات يمكن أن تكون رسمية مثل التقارير والندوات والحلقات النقاشية التي لا تتخذ طابعاً رسمياً مقنناً وتتم عادةً في غير أوقات العمل .أما الآليات غير الرسمية يمكن أن تكون فعالة في الجماعات صغيرة الحجم، إلا أن من شأنها أن تؤدي إلى فقدان جزء من المعرفة إذ لا يكون هناك ضمان لأن تنتقل المعرفة بشكلٍ صحيح من شخص لآخر، وعلى الجانب الآخر يمكن للآليات الرسمية أن تكون أكثر فعالية وأن تضمن نقلا أكبر للمعرفة إلا أنها قد تعوق عملية الابتكار.

٤.٨.تطبيق المعرفة Knowledge Application

إن آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تفترض استخدام المعرفة وتطبيقها .يجب تطبيق المعرفة بكاملها على الأنشطة ولذلك لا بد من إجراء جميع عمليات المعرفة السابقة، ولتحقيق ذلك ينبغي على المديرين أن يبذلوا جهوداً جبارةً لنشر ثقافة منظمة تدعو إلى تطبيق فعال للمعرفة.

كما أن تطبيق المعرفة يؤدي إلى عملية التعلم، أي أنه يأتي عن طريق التجريب و التطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها وتشير عملية تطبيق المعرفة إلى الاستعمال وإعادة الاستعمال والاستفادة والتطبيق، فالإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ومن أهم الأساليب التي استخدمت لتطبيق المعرفة :الفرق المتعددة الخبرات الداخلية، مبادرات العمل، مقترحات الخبير الداخلي، التدريب المعرفي من قبل خبراء متمرسين

ويشير الزيادات، 2008 الى أن مدى الاستفادة من المعرفة الذي هو جوهر إدارة المعرفة يرتكز على القدرة على استرجاع المعرفة وما جرى تعلمه، وهذا ما يؤكد أهمية إدامة المعرفة من خلال التنقيح والتصنيف والفهرسة والرسم[١٧]

أن استرجاع المعرفة واستعمالها يضمن أحسن الممارسات في دعم القرارات وحل المشكلات وأتمتة العمل، كما أن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهي تعني استثمار المعرفة ، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها لا يعد كافياً ، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ،فالمعرفة التي لا تنعكس في التنفيذ تعد مجرد كلفة،ونجاح أي منظمة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما هو متوفر لديها، فالفجوة بين ما تعرفه المنظمة وما نفذته يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال.[١٨]

٩- اقتصاد المعرفة :

نشأ تداخل كبير بين مجموعة من الظواهر والعمليات، ومن ثم بين المفاهيم التي استخدمت للتعبير عنها. ومن هذه المفاهيم: اقتصاد المعرفة، الاقتصاد المبني على المعرفة، الاقتصاد الجديد، الاقتصاد ما بعد الصناعي، الاقتصاد الرمزي، اقتصاد المعلومات، رأس المال البشري، الثقافة المعلوماتية أو ثقافة المعلومات، التكنولوجيا الرقمية، الفجوة المعرفية، الفجوة الرقمية، التجارة الالكترونية..

في تقديري أن تحديد المقصود باقتصاد المعرفة كفيل بفض هذا الإشتباك، أو على الأقل فيه كثير من التوضيح. واقتصاد المعرفة هو الإقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة. ومعنى ذلك أن المعرفة - في هذا الاقتصاد - تشكل مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية كما في التسويق، ومعنى ذلك أيضا أن النمو يزداد بزيادة هذا المكون. ومعنى ذلك مرة ثالثة أن هذا النوع من الاقتصاد إنما ينهض على أكتاف تكنولوجيا المعلومات والإتصال، باعتبارها المنصة الأساسية التي منها ينطلق اقتصاد المعرفة .

هذا التعريف يسمح بالتمييز بين نوعين من هذا الإقتصاد.

النوع الأول : هو اقتصاد المعرفة (KNOWLEDGEECONOMY) وهو الإقتصاد الذي يقوم على المعلومات من الألف إلي الياء، أي أن المعلومات هي العنصر الوحيد في العملية الإنتاجية، والمعلومات هي المنتج الوحيد في هذا الاقتصاد، والمعلومات وتكنولوجياتها هي التي تشكل أو تحدد أساليب الإنتاج وفرص التسويق ومجالاته. وربما يقصد بالمعلومات هنا مجرد الأفكار والبياناتDATA. وربما تشمل البحوث العلمية والخبرات والمهارات، وكلاهما صحيح. المهم أن هذا الشكل من الاقتصاد هو نفسه اقتصاد المعلومات أو الاقتصاد الرمزي وهو نفسه الاقتصاد ما بعد الصناعي،

النوع الثاني : هو الاقتصاد المبني على المعرفة (KNOWLEDGEBASEDECONOMY) وهو الذي تلعب فيه المعرفة دورا في خلق الثروة. لكن ذلك ليس بجديد،فقد ظل للمعرفة دورا قديما ومهما في الإقتصاد، لكن الجديد هو أن حجم المساحة التي تحتلها المعرفة في هذا الإقتصاد أكبر مما سبق وأكثر عمقا مما كان معروفا. بعبارة أخرى قديما كانت المعرفة تستخدم في تحويل الموارد المتاحة إلي سلع وخدمات وفي حدود ضيقة. الآن في هذا النوع من الاقتصاد لم يعد هناك حدود لدور المعرفة في تحويل هذه الموارد، بل وتعدت في دورها كل حدود، وأصبحت تخلق موارد جديدة ولا تكتفي بتحويل الموارد المتاحة فقط.

١٠- خصائص اقتصاد المعرفة :

الاقتصاد المبني على المعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة لديه عدد معين من الخصائص:

١٠-١- الابتكار: نظام فعال من الروابط التجارية مع المؤسسات الأكاديمية وغيرها من المنظمات التي تستطيع مواكبة ثورة المعرفة المتنامية واستيعابها وتكييفها مع الاحتياجات المحلية

١٠-٢- التعليم أساسي للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية. يتعين على الحكومات ان توفر اليد العاملة الماهرة و الإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل. وتنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلا عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة.

١٠-٣- البنية التحتية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهل نشر وتجهيز المعلومات والمعارف وتكييفه مع الاحتياجات المحلية.

١٠-٤- حوافز تقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية والنمو. وتشمل هذه السياسات التي تهدف إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، وتخفيض التعريفات الجمركية على منتجات تكنولوجيا وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وعند وصف الاقتصاد العالمي الحالي يتكرر استخدام مصطلحين أساسيين هما: العولمة واقتصاد المعرفة. لقد ظل العالم يشهد تزايد عولمة الشؤون الاقتصادية وذلك بسبب عدة عوامل من أهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك التخفيف من القيود التجارية على المستويين الوطني والدولي. كما ظل العالم يشهد بالتوازي مع ذلك ارتفاعا حاداً في الكثافة المعرفية بالأنشطة الاقتصادية مدفوعاً بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسارع خطى التقدم التكنولوجي.

١١- القوى الدافعة الرئيسية في ظل اقتصاد المعرفة:

وتوجد عدد من القوى الدافعة الرئيسية التي تؤدى إلى تغيير قواعد التجارة والقدرة التنافسية الوطنية في ظل اقتصاد المعرفة وهى:

- العولمة Globalization أصبحت الاسواق والمنتجات أكثر عالمية.
- ثورة المعلومات Information Knowledge المعلومات / المعرفه أصبحت تشكل كثافه عالية في الإنتاج بحيث زاد عتماده بصورة واضحة على المعلومات والمعارف ، فنحو أكثر من ٧٠ في المائة من العمال في الاقتصادات المتقدمه هم عمال معلومات information workers، فالعديد من عمال المصانع صاروا يستخدمون رؤوسهم أكثر من ايديهم.
- انتشار الشبكات Computer networking شبكات الحاسوب والربط بين التطورات مثل الانترنت جعل العلم بمثابة قرية واحدة أكثر من اي وقت مضى.

وكنتيجة لذلك ازدادت الحاجة إلى تطوير السلع والخدمات بصفة مستمرة، وفي كثير من الحالات أصبحت تباع وتشترى من خلال الشبكات الالكترونية. وهو ما يعظم ضرورة الإلمام بتطبيقات التكنولوجيا الجديدة حيث يتوقف عليها تلبية الطلب الاقتصادي.وقد ساهمت هذه القوى في توسع الإنتاج الدولي بتحفيز من العوامل التالية طويلة الأمد:

- تحرير السياسات وتلاشى الحدود بين البلدان، الأمر الذي أفسح المجال أمام كل أنواع الاستثمار الأجنبي المباشر والترتيبات الرأسمالية المختلفة.

- التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة.
- المنافسة المتزايدة أجبرت الشركات على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف.[١٩]

و تعد إدارة المعرفة من المتطلبات المهمة لبناء الاقتصاد المعرفي الذي يعتمد على قدرة الأفراد على إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها بكفاءة وفعالية للابتكار والإبداع وتوليد الأفكار والمنتجات الجديدة لتحقيق التنمية والرفاهية للمجتمع. يقول آيكوجيرو نوناكا Ikujiro Nonaka في مقالته عن الشركات المبتكرة للمعرفة المنشورة عام ١٩٩١م في دورية "هارفارد بزنس ريفيو" Harvard Business Review أن مصدر نجاح الشركات اليابانية هو قدرتها على ابتكار معرفة جديدة واستخدامها لإنتاج منتجات وتقنيات ناجحة، وهو ما يعرف بالقدرة على الابتكار التي هي إحدى الركائز الرئيسة لبناء الاقتصاد المعرفي. وإلى جانب كونها إحدى متطلبات بناء الاقتصاد المعرفي، فأن هناك فوائد كبرى يمكن تحقيقها من تبني مبادرات إدارة المعرفة في مؤسساتنا الحكومية لعل من أهمها ما يلي:

- الاستفادة من المعرفة المتراكمة لدى الموظفين أصحاب الخبرات.
- إنشاء رأسمال معرفي وحفظ وتطوير ذاكرة للمؤسسة.
- الاستفادة من الدروس والخبرات والمعرفة السابقة في ابتكار ممارسات وإجراءات عمل أكثر فاعلية.
- تجنب التكرار وتقليل الأخطاء والتكاليف والتخلص من الإجراءات غير المجدية.
- تقليص الوقت اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين الجدد.
- تطوير قدرة المؤسسة المعرفية وتوظيفها للتأقلم مع التغيرات في بيئة ومتطلبات العمل.

لا شك أن هناك قصورا كبيرا في إدارة المعرفة في مؤسساتنا الحكومية، حيث سبق أن أشارت خطة التنمية التاسعة إلى وجود عدد من القضايا والتحديات التي تواجه إدارة المعرفة في الدولة تتطلب المعالجة العاجلة لتجاوزها، ووفق توصيات البنك الدولي، فأن الطريق إلى ذلك يتطلب نشر الوعي عن فكر ومبادئ وأهداف وأدوات وممارسات إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية، وتنفيذ برامج لبناء مهارات وقدرات المؤسسات الحكومية لاستخدام أدوات وتطبيق ممارسات إدارة المعرفة، ومن ثم تمكين المؤسسات الحكومية من تطوير وتنفيذ مبادرات لإدارة المعرفة وفق احتياجاتها المحددة. إدارة المعرفة ليست سلسلة من الإجراءات التي يمكن تطبيقها أو تضمينها بسهولة في نشاطات المؤسسة، بل هي تحول جذري في بيئة العمل، وتتطلب تغييرا عميقا في سلوكيات العمل والثقافة المحلية السائدة في المؤسسات الحكومية، ويجب ألا ينظر إليها بأقل من ذلك.[٢٠]

الخاتمة :

المعرفة باعتبارها مورد إستراتيجي في هذا العصر، وذلك من خلال تقديم التعاريف التي من شأنها توضيح وتعميق الفهم لهذا المصطلح ومختلف الأنواع والأشكال التي تتواجد عليها بالمنظمة، فالمعرفة تتواجد في نوعين، نوع واضح من خلال سياسات وإجراءات ووثائق المنظمة، ونوع راسخ في عقول وأذهان الأفراد العاملين بها، وما على المنظمة إلا استخراج تلك المعرفة و توثيقها من أجل الاستفادة منها، كما تم توضيح مختلف المصادر التي يمكن للمنظمة استغلالها من أجل الحصول على المعرفة في مختلف العمليات التي من خلالها يمكن التحكم في المعرفة وتتمثل هذه العمليات في توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها و القيام بتطبيقها.
وبهذا فأن إدارة المعرفة أصبحت تحتل أهمية بالغة في حياة المنظمات، لذا فأن على المنظمات إعطاء المزيد من الاهتمام بالمورد المعرفي والعمل على إدارته بفعالية من أجل تحقيق التميز والتفوق ومحاولة تجاوز الصعوبات التي تحول دون التطبيق الجيد له.

قائمة المراجع :

١- أبو فارة، يوسف أحمد،(2004)،العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة و الأداء، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع لإدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة ، عمان، الأردن، 28 26 نيسان .

٢- الكبيسي، صلاح الدين،(2005)، إدارة المعرفة، ط1 ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

٣- العلي، عبد الستار وآخرون،(2006) ، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1 ، دار المسيرة، عمان ، الأردن.

٤- الزيادات، محمد عواد أحمد،(2008)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة،ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

٥- عثمان، علاء محمد خليل،(2010)، اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين.

٦- عليان، ربحي مصطفى،(2008)، إدارة المعرفة، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

٧- الكبيسي، صلاح الدين،(2002)، إدارة المعرفة وآثرها في الإبداع التنظيمي ، دراسة استطلاعية لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة المستنصرية، العراق.

٨- حجازي، هيثم علي،(2005)، إدارة المعرفة : مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

٩- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2004 منهجية إدارة المعرفة : مقاربة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الإسكوا الأعضاء، الأمم المتحدة، نيويورك، 15 نيسان.

١٠- البيلاوي، حسن وحسين، سلامة،(2007) ، إدارة المعرفة في التعليم، ط1 ، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، إربد، الأردن.

١١-ريما علي حلاق ، دور ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات : رسالة ماجستير ، كلية التربية : التربية المقارنة ، جامعة دمشق ،٢٠١٣.

١٢- http://www.aleqt.com/2010/12/28/article_484021.html ادارة المعرفة و بناء الاقتصاد المعرفي ،جريدة العرب الاقتصادية الدولية - وليد عارف ، مقال منشور، سبتمبر ٢٠١٧.

١٣-محمد مراياتي، اقتصاد المعرفة: تكنولوجيا المعلومات والتعريب - الأسكوا – بيروت ٢٠١٧.

١٤- Peter Drucker, (1969). The Age of Discontinuity; Guidelines to Our Changing Society. Harper and Row ISBN 0-465-08984-4

---

[١] - الكبيسي، صلاح الدين،(2005)، إدارة المعرفة، ط1 ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.،ص١٢

[٢] -الحجازي ٢٠٠٥،ص١١٣.

[٣] -أبو فارة، يوسف أحمد،(2004)،العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة و الأداء، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع لإدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة ، عمان، الأردن، 28 26 نيسان، ص٦

[٤] - Peter Drucker, (1969). The Age of Discontinuity; Guidelines to Our Changing Society. Harper and Row ISBN 0-465-08984-4

[٥] - البيلاوي، حسن وحسين، سلامة،(2007) ، إدارة المعرفة في التعليم، ط1 ، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، إربد، الأردن.، ص41

[٦] - عليان، ربحي مصطفى،(2008)، إدارة المعرفة، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن. ، ص93

[٧] - عثمان، علاء محمد خليل،(2010)، اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين ص27

[٨] - الدراركة، مأمون سليمان،(2006)، إدارة الجودة وخدمة العملاء ، ط1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.، ص17

[٩] - ناصف، أحمد مصطفى،(2002)، فعاليات نظام إدارة المعرفة الكلية في المنظمات لتحويلها إلى الاقتصاد الرقمي في القرن الحادي والعشرين، دورية التقدم العلمي، العدد(39)، الكويت، ص٣٥

[١٠] - البيلاوي،2007، نفس المرجع السابق ، ص 129

[١١] - الخطيب، أحمد ومعايعه، عادل سالم،(2009)، الإدارة الحديثة نظريات وإستراتيجيات ونماذج حديثة،ط1 ، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.، ص77

[١٢] - الخطيب ومعايعه، 2009 ، ص77 نفس المرجع السابق .

[١٣] - الكبيسي، صلاح الدين،(2002)، إدارة المعرفة وآثرها في الإبداع التنظيمي ، دراسة استطلاعية لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة المستنصرية، العراق. ص ٦٢

[١٤] - حجازي، هيثم علي،(2005)، إدارة المعرفة : مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.، ص٨٢

[١٥] - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2004 منهجية إدارة المعرفة : مقاربة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الإسكوا الأعضاء، الأمم المتحدة، نيويورك، 15 نيسان.،ص119

[١٦] - العلي، عبد الستار وآخرون،(2006) ، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1 ، دار المسيرة، عمان ، الأردن ، ص24

[١٧] - الزيادات، محمد عواد أحمد،(2008)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة،ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

[18] ريما علي حلاق ، دور ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات : رسالة ماجستير ، كلية التربية : التربية المقارنة ، جامعة دمشق ، ٢٠١٣،

[19] ـ محمد مراياتي، اقتصاد المعرفة: تكنولوجيا المعلومات والتعريب ـ الأسكوا – بيروت ٢٠١٧.

[20] http://www.aleqt.com/2010/12/28/article_484021.html

ادارة المعرفة و بناء الاقتصاد المعرفي ،جريدة العرب الاقتصادية الدولية ـ وليد عارف ، مقال منشور، سبتمبر ٢٠١٧