السنة الأولى ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل

محاضرات مقياس مجتمع المعرفة:

السداسي: الأول

اسم الوحدة: وحدة التعليم الاستكشافية

اسم المادة: مجتمع المعرفة

محتوى المادة:

1. مفهوم المعرفة
2. مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة.
3. مقومات وخصائص مجتمعات المعرفة
4. التعليم العالي وبناء مجتمع المعرفة
5. البحث العلمي وجودة التعليم العالي
6. وسائل الإعلام والاتصال ومجتمع المعرفة.
7. مجتمع المعرفة والعالم العربي

المحاضرة الأولى: مفهوم المعرفة:

مقدمة:

يمر العالم اليوم بمرحلة إنتقالية فمن المجتمع الزراعي إلى المجتمع الصناعي ثم مجتمع المعلومات وصولا إلى مجتمع المعرفة... هذا الأخير الذي اكتسحت فيه المعلومة جميع الميادين و المجالات و أصبحت مقياس تقدم الدول وازدهارها.

فالمعرفة هي دعامة أساسية لكل مشروع من مشاريع التخطيط والتنمية بالدولة، وهي بمثابة العمود الفقري والمفتاح الرئيس لنجاح دول العالم المختلفة ،فأصبح بدلك من يمتلك المعلومة يمتلك القوة، والمعرفة أيضا هي حصيلة البيانات و المعلومات وتستعمل لأداء المهام بطريقة روتينية وأيضا تساعد أصحاب القرار على إتخاذ القرارات المناسبة.

إننا اليوم نشهد نمو مجتمع جديد يشتغل على موارد أخرى جديدة لم تكن مستغلة من قبل، ويتعلق الامر بالمعلومات كمورد ثم من بعده المعرفة كمورد جديد والذي أصبح الدعامة الاساسية لمجتمعات اليوم ولاقتصاداتها التي باتت اليوم قائمة عليه، حيث اصبح يشكل ما نسبته 80 بالمئة من اقتصاديات الدول المتقدمة، وعلى هذا الاساس اصبحنا في مواجهة ثلاثية المعرفة التي تتشكل من مجتمع المعرفة، اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعرفة وهو ما يضع مجتمعات اليوم أمام أقطاب المعرفة اقتصاديا، اجتماعيا و تكنولوجيا، لقد غيرت المعرفة من خصائص المجتمعات الحديثة التي تعتمد عليها كمورد استراتيجي حيث زاد عدد الفاعلين وكذا المؤسسات التي تشتغل على المعرفة مما يضع مجتمعات المعرفة تحت تأثير التعامل الأمثل مع هذا المورد سواء من ناحية إنتاج المعرفة أو خزنها أو استرجاعها ومن ثم تقاسمها و تطبيقها، الامر الذي اصبحنا من خلاله تصنف مجتمعات قياسا بحجم معارفها التي تحوزها وذلك تطبيقا لمقولة فرنسيس بيكون الشهيرة: "المعرفة قوة"، فمن يمتلك المعرفة اليوم بإمكانه أن يكون قويا من جميع النواحي: الاجتماعية، الاقتصادية، والتكنولوجية.

إن نمو مجتمع المعرفة اليوم هو استجابة قوية لما جاءت به التكنولوجيات الحديثة من جهة خصوصا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، من جهة ثانية لما وصلت إليه البشرية من ميدان المعرفة والبحث بفعل تنامي وزيادة المؤسسات والفاعلين الذي يعتمدون بصورة كلية على المعرفة التي لم تصبح حكرا على قطاع بعينه أو أفراد محدودين بل اصبحت المعرفة متاحة للجميع عن طريق التعلم الذاتي والمستمر.

.1./ ماهية مجتمع المعرفة:

لقد شهدت بداية الألفية الثالثة عدة مفاهيم نتيجة تفاعل ثورة المعرفة وتكنولوجيا الاتصالات. ومن أبرز ملامحها ظهور مجتمع المعرفة، والذي أفرز بدوره مفاهيم حديثة تتناسب ومتطلبات هذا المجتمع.

وقبل التطرق إلى مفهوم المعرفة بالتالي إلى مجتمع المعرفة لابد المرور بمفاهيم ذات الصلة لأنها تشكل مدخلات للمعرفة، سنحاول بناء المفهوم من البيانات ثم المعلومات للوصول إلى مجتمع المعرفة.

أ) مفهوم البيانات:

تعتبر البيانات القاعدة الأولى التي ينبغي الوقوف عليها قبل الحديث عن المعرفة، فهي بمثابة المدخلات التي تتشكل منها المعرفة أو المادة الاولية التي تنتج بواسطتها، فهي بمثابة قاعدة الهرم المشكل للمعرفة، فيشير مصطلح البيانات ومفردها بيان، كما عرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات (انكليزي-عربي) إلى :

-مصطلح عام يستخدم بغرض الاشارة الى أي فكرة أو كل الحقائق أو الارقام أو الحروف أو الرموز أو الحقائق التي تشير أو تصف موضوعا ما ، أو فكرة أو حالة أو أية عوامل أخرى...

-تصويرات مثل الرموز يخصص لها معنى ، وقد تكون البيانات مناسبة لاستخدام الآلة أو الانسان ، وهي المادة التي تنقل أو تعالج لتقدم المعلومات ...

-تمثيل الحقائق أو المفاهيم أو التعليمات في شكل معياري ، يناسب عملية الاتصال او الترجمة او المعالجة بواسطة الانسان أو الحاسب

-في الحاسوب : المادة الخام للتشغيل على الحاسوب ،وتتكون من تعبير رقمي أو غير رقمي عن أحداث أو حقائق ماضية أو مستقبلة بقصد تخزينها أو معالجتها للحصول على نتائج محددة.

كما يمكن أن تعرف على أنها المادة الخام التي تشتق منها المعلومات ،مثل بيانات البطاقة الشخصية وقراءات أجهزة القياس السلكية واللاسلكية التي تنبعث من أجهزة الارسال وتستقبلها أجهزة الاستقبال ، وأيضا المدركات التي ندركها بحواسنا مثل الايماءات ولغة الجسد مثل حركة الرأس والعينين وتغيير ملامح الوجه ، وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة عن الاحداث ، وبالتالي فإنها تصف جزءا مما حدث ، ولا تقدم أحكاما أو تفسيرات أو قواعد للعمل ،وبناء عليه فإنها لا تخبر عما يجب فعله ، وهي ايضا ملاحظات غير مهضومة ، وحقائق غير مصقولة تظهر في أشكال مختلفة قد تكون أرقاما أو حروفا أو كلمات أو اشارات أو صورا ...، ودون أي سياق أو تنظيم لها، وقد تكون البيانات على شكل أرقام عادية أو نسب مئوية أو أشكال هندسية أو اشارات أو رموز تتعدد حسب المستخدمين ، ويتم جمع البيانات من مصادر متعددة رسمية وغير رسمية ، داخلية وخارجية ، شفوية أو مكتوبة ، وقد لا تفيد البيانات وهي بشكلها الأولي إلا بعد تحليلها وتفسيرها وتحويلها الى معلومات.

ب) <u>مفهوم المعلومات:</u>

تشكل المعلومات التدرج الموالي للبيانات فهي محصلة لمجموعة من العمليات التي تستهدف تحويل البيانات من الصورة الخامة إلى الصورة التي تكتسب المعنى، والمعلومة مشتقة من المصدر (ع ل م). ومن المعاني المشتقة من هذا المصدر ما يتصل بالعلم، أي إدراك طبيعة الأمور، و المعرفة أي القدرة على التمييز، و الدراية و الإحاطة، و اليقين، و الإرشاد و التوعية و الإعلام، و التعليم و التعلم، و غيرها. وهي مشتقة أصلا من اللاتينية، وكانت تعني عملية الإتصال أو ما يتم إيصاله أو تلقيه، وقد اكتسبت الكلمة في اللغة الإنجليزية معان متعددة منها إيصال المعرفة، وما نتلقاه أو نحصل عليه من معارف عن طريق الإعلام، و الحقائق و المعطيات الجاهزة للبث أو الإفادة منها، وفي اللغة العربية قد تصبح المعلومات مرادفة للفعل يعلم أو يخبر، أما اصطلاحا فهناك تعريفات متعددة لمفهوم المعلومات، منها:

- "مجموعة من البيانات المعالجة و المؤطرة و المنظمة و المترابطة و المعدة للإستخدام واتخاذ القرارات." ووفق هذا التعريف يقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية (المدخلات) و معالجتها و تحويلها إلى معلومات (مخرجات) يفاد منها الأغراض المختلفة.

-" البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف أو لإستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات"، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها، أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها و تسجيلها و نشرها و توزيعها بصورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل.

و يمكن القول، أن المعلومات تقع في مرتبة متوسطة بين البيانات و المعرفة، فالبيانات عبارة عن حقائق متفرقة، وعندها تتجمع هذه الحقائق و تعالج و ترتبط معا تصبح معلومات، و عندها تصبح المعلومات قادرة على التأثير في سلوك الفرد و المجتمع تتحول إلى معرفة، فللفرد بنيته المعرفية الناتجة عما حصله من معلومات وما اكتسبه من خبرات تؤثر في أدائه و سلوكه، وكذلك الحال أيضا بالنسبة للمجتمع، و عندما يقوم الفرد بالتوظيف المنطقي و الأمثل للمعارف البشرية المتوافرة في المجتمع فإنه يصل إلى الحكمة .

ج) <u>مفهوم المعرفة:</u>

يعد مفهوم المعرفة من المفاهيم المتشعبة في عدة تخصصات علمية وميادين بحثية كثيرة على غرا الفلسفة وعلم الاجتماع والاقتصاد والادارة، لذلك نجد أنفسنا أمام سيل من التعاريف، ويمكن إلقاء نظرة على مدلولها في مختلف التخصصات، حيث في اللغة تُعَدُّ المعرفة مصدراً للفعل(عَرَفَ)، وهي ضِدّ النكرة، وجَمعها(معارف)، أما في الفلسفة فهي تعني :إدراك الشَّيء على ما هو عليه، يُقال :يَعرِفُه حقَّ المَعرِفة؛ أي يعرفه جيّداً، وتعني مَعرِفة الذَّات : تفهُّمُ الشَّخص لطبيعته، أو قدراته، أو حدوده ، ووعيه بالمُميّزات، والخصائص المُكوِّنة لذاته، فالمعرفة تعني الفهم الإدراك والتعلم.

أما من الناحية السوسيولوجية فهي تعني ما يتكوَّن لدى الإنسان من مفاهيم، ومُعتقَدات، وأحكام، وتصوُّرات تتعلَّق بكلّ ما يحيط، ويتَّصل به؛ بسبب محولاته المُتكرِّرة لفهم ما يدور حوله من ظواهر.

والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة ،واستنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها ،ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة ، فهي الاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الانسان الاصلية والمكتسبة والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات التي يتم الوصول إليها عن طريق البيانات الخاصة بحالة معينة أو ظاهرة معينة أو مجال معين أو مشكلة معينة.

أما المعرفة التنظيمية فتشير من خلالها إلى ما تملكه المنظمة في ذاكرتها التنظيمية من معلومات ، وإلى العمليات العقلية في ذهن المديرين وبقية العاملين في المنظمة من إدراك وتعلم وتفكير و تسييب، وبما يسهم في تكوين أراء واتجاهات وتوقعات تهيء في بيئة المنظمة ، فهي جميع الوسائل التي نستخدمها المنظمة لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والذي ستتبع فعليا، كما يعرفها Bukley and Coorter2000 على أنها الحافز للعمل والتي تجعل الأفراد مدركين لإمكانياتهم وكيف يمكن لهم تحقيقها، وأن المعرفة التطبيقية هي ذلك النوع الضروري لأعمال حيث يستخدم في اتخاذ القرارات وإنجاز العمال.

ويمكن القول أن المعرفة التنظيمية هي تلك المعرفة المتضمنة لكل الادراكات والاساليب الفعالية التي يمكن من الاستغلال الحسن للمعلومات داخل التنظيم وتوظيفها لأجل تجسيد المعرفة والتعامل مع مختلف عملياتها بكفاءة .

☜ الفرق بين المعلومات و المعرفة:

هناك فرق شاسع بين المعلومة والمعرفة تنتج من خلال الامتزاج الخفي بين المعلومات والخبرة والمدركات الحسية والقدرة على الحكم حيث يتم تلقي المعلومات ومزجها بما تدركه الحواس، ومقارنتها بما تختزنه العقول من واقع الخبرات وسابق المعارف، ثم يطبق هذا المزيج ما بحوزة الفرد من أساليب الحكم على الاشياء وصولا إلى النتائج أو القرارات أو استخلاصا لمفاهيم جديدة أو ترسخا لمفاهيم سابقة،

المعرفة= المعلومات+المحاكمة العقلية

ينبغي أن نميز بين "المعرفة والمعلومات رغم عدم وضوح الحدود الفاصلة بينهما ، إلا أنهما ليسا وجهين لعملة واحدة، فالمعلومات هي ما ينتج من معالجة البيانات التي تتوالد في البيئة و هي تزيد مستوى المعرفة لمن يحصل عليها. و هذا يعني أن المعرفة هي أعلى شأناً من المعلومات. فنحن نسعى للحصول على المعلومات لكي نعرف -أو نزيد معارفنا- ، بمعنى أن المعرفة هي نتاج معالجة المعلومات بعد إضفاء المعنى على المعلومات المنتجة من معالجة البيانات .

د) مجتمع المعلومات :

مصطلح جديد ظهر في النصف الثاني من القرن العشرين و بدأت كثير من لدول تعيشه و أمل تسعى إليه كثير من الدول للانتفاع به ولتتحول له، وقد مرت الحياة الإنسانية بأكثر من مجتمع كان أولها:

- المجتمع الزراعي: ذلك المجتمع الذي كان قوامه الأساسي الأرض وظل قرون عديدة إلى أن ظهر مجتمع آخر مرتبط بالثروة الصناعية.

- المجتمع الصناعي: ذلك المجتمع الذي كان قوامه رأس المال والدول التي لا يتواجد بها رأس مال لازم للصناعة لا يمكن أن يوجد بها هذا المجتمع.

- ثم ظهر لنا مجتمع المعلومات ووجدنا أنفسنا في هذا المجتمع أمام تغيرات اجتماعية وتكنولوجية كبيرة بسبب ما يسمى " بالثورة المعلوماتية أو الانفجار المعلوماتي" و أصبحت صناعة المعلومات من أهم الصناعات في اقتصاد الأمم المتقدمة ذلك أن لم تكن أهمها على الإطلاق والثورة المعلوماتية هذه كان لها ظواهر عديدة منها:

+ تحول أشكال أوعية المعلومات من شكل المطبوع ألي الشكل الرقمي.

+ظهور أشكال جديدة لأوعية المعلومات ذات طاقة إختزانية هائلة مثل الأقراص المرنة Floppy Disk والأقراص المدمجة CD-ROM والأقراص الصلبة. Hard Disk

+ ظهور شبكة المعلومات الدولية (الشبكة العنكبوتية) الإنترنت تلك الشبكة التي سمحت بتبادل المعلومات السريع والكبير واصبح لها فوائد علمية وثقافية وترفيهية وتجارية ...الخ

لذا فهناك العديد من التعريفات لمجتمع المعلومات نذكر منها

* هو ذلك المجتمع الذي أعتمد أساسا على المعلومات وتقنيات المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وأصبحت المعلومات فيه لازمة لكل فرد وتعاظم دورها في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والعلمية والاجتماعية.

* هو المجتمع الذي يعتمد أساسا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة إستراتيجية وكخدمة كما أنها أيضا مصدر للدخل القومي ومجال للقوة العاملة.

* تعريف ورد ذكره في الموسوعة العربية للمجتمع المعلوماتي هو مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية، وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة، كما توزع توزيعا واسعا ، والتي تصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد .

* كما أنه المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات و الحاسبات الآلية و شبكات الاتصال أي أنه يعتمد على التكنولوجيا الفكرية ،تلك الذي تظم سلعا و خدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة للمعلوماتية التي تقوم بإنجاز و تجهيز و معالجة، و نشر و توزيع و تسويق هذه السلع و الخدمات.

ومما سبق يتضح لنا انه يوجد أكثر من تعريف لمجتمع المعلومات وجميعها تدور حول أن المعلومات هي أساس لهذا المجتمع و لابد من تواجدها في المجتمع ووجود من يستطيع التعامل معها سواء كان منتجا لها أو مستهلكا.

هـ) <u>مفهوم مجتمع المعرفة:</u>

يعتبر مفهوم مجتمع المعرفة حديث ظهر في غضون التحولات العلمية الفكرية والتكنولوجية والسياسية التي شهدها العالم مؤخرا، الأمر الذي لا يسمح ببلورة تعريفات دقيقة لوجود غموض عدد تعريفه، هو مفهوم استخدم منذ السبعينات من القرن العشرين، وسنحاول سرد أهم التعريفات التي وردت في هذا المصطلح، يعرفه البنك الدولي على أنه: " المجتمع الذي يقوم أساسا على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات الحياة...إذ يحسن استعمال المعرفة في تيسير أموره وفي اتخاذ القرارات السليمة والرشيدة"،

أما تقرير التنمية الانسانية العربية2003،فيشير إلى أنه: "ذلك المجتمع الذي يقوم أساسا بنشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي: الاقتصاد والمجتمع المدني، والسياسة، والحياة الخاصة وصولا لترقية الحالة الانسانية بإطراد أي إقامة التنمية الانسانية".

إذ يعرفه مصطفى عليان على أنه: "حالة من الامتياز الفكري والمعرفي والتقني ومن التقدم العلمي والبشري، الأمر الذي شجع بعض المختصين على وصفه بالثورة متعددة المعاني والاتجاهات." ويعرفه بعض المفكرين على أنه: "توافر مستويات عليا من البحث والتنمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال".

كما يعرفه Grundstein Michel على أنه ":ذلك المجتمع الذي يعتمد أساسا على المعرفة الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة إستراتيجية وكخدمة وهي أيضا مصدر للدخل القومي"....

ومن خلال التعريفات السابقة، فإنّه يمكن استنتاج أنّ مجتمع المعرفة يعني :المجتمع الذي يُتيحُ لأفراده حُرّية امتلاك المعلومات، ونقلها، وبثّها، وتبادلها، عن طريق التقنيات الحاسوبيّة، والمعلوماتيّة، والفضائيّة المُتعدِّدة، وتوظيفها؛ لتحسين مستوى حياة الإنسان، وخدمته.

للمزيد من المعلومات يمكن الإطلاع على:

- ربحي مصطفى عليان ادارة المعرفة،ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن ، 2008.
- عبد الستار العلي واخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006
- نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة،المجلس الوطني للثقافة والفنون ،الكويت، 1994

المحاضرة الثانية: من مجتمع المعلومات نحو مجتمع المعرفة:

مقدمة:

إن مجتمع المعلومات يتركز أساسا على إنتاج المعلومة والحصول عليها واستغلالها في خدمة أهداف التنمية والتطوير، من خلال وضع آليات وإدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات وشبكات الاتصال. ويمكن القول أن أهم عناصر قيام مجتمع معلومات مبني على قيمة المعرفة وإتاحة عادلة للوصول إلى المعلومات هي تنمية الإدراك البشري ومهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات. كما أعتبر العديد من الباحثين مجتمع المعلومات كوسط اجتماعي أفضل للمعلومات "وهو مجرد مجتمع رأسمالي، تعتبر المعلومات فيه سلعة أكثر منها موردا عاما" أي أن المعلومات التي كانت أساسا متاحة بالمجان من المكتبات العامة، والوثائق الحكومية أصبحت أكثر تكلفة عند الحصول عليها خصوصا بعد اختزالها في النظم المعتمدة على الحواسيب.

وحيث أن للإنسان في مجتمع المعلومات دوراً هاماً وحيوياً، فلا بد أن تكون له خصائص تميزه وتجعله متوافقاً في حياته مع مجتمع المعلومات الذي يعيش فيه، ويمكن وضع خصائص إنسان مجتمع المعلومات كما يلي :

-متفرد وغير نمطي (ليس صورة مكررة عن الآخرين).

-يمارس التفكير الناقد .

-قادر على التعليم المستمر والذاتي الشامل .

-إنسان المستقبل، مبدع ومبتكر.

-إيجابي ومتعاون، قادر على المبادرة والتفكير الخلاق واتخاذ القرارات .

-معتز بعقيدته ويحترم عقائد الآخرين .

أولا: مجتمع المعلومات: الأسباب- الخصائص-القطاعات:

1/-أسباب ظهور مجتمع المعلومات:

أ.التطور الاقتصادي: بدأ الاعتماد في المجتمع الزراعي على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثلا: الرياح، والماء، والجهد البشري، وفي المرحلة الثانية مرحلة المجتمع الصناعي، أصبح الاعتماد على الطاقة المولودة مثل الكهرباء والطاقة النووية.، أما المجتمع ما بعد الصناعي فإنه يعتمد في تطوره بصفة أساسية على المعلومات والشبكات.

ب.التطور التكنولوجي: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واضح في النمو الاقتصادي، حيث حمل مجتمع المعلومات أنماط جديدة من تقنيات الحاسوب والإتصالات والتي تشكل البناء القاعدي الذي يعتمد عليه في معالجة المعلومات وبثها بسرعة وبدقة. وكذا ظهور تجارة المعلومات وظهور الكثير من الانماط و التقنيات الجديدة.

2/ خصائص مجتمع المعلومات:

حسب التقرير الدولي عن المعلومات الذي أصدرته اليونسكو إن الإطار الذي ينطوي عليه مجتمع المعلومات هو إطار معلوماتي قبل كل شيء ولكنه رغم ذلك يستند أيضا إلى مجموعة من الاعتبارات تمس بالدرجة الأولى الحياة العامة ومختلف الزوايا الأساسية فيها كالمنفعة المعلوماتية من خلال إنشاء بنية تحتية للمعلومات تقوم على أساس الحواسب الآلية ترتكز على شبكات المعلومات المحلية والعالمية وقواعد وبنوك المعلومات التي تصبح بمثابة رمز للمجتمع .

ويتميز مجتمع المعلومات حسب التقرير الدولي عن المعلومات الذي أصدرته اليونسكو عن العام 1998/97 بعدد من الخصائص والملامح يوجزها التقرير في ثلاث خواص أساسية هي :

1/ استخدام المعلومات كمورد اقتصادي مهم: وذلك على اعتبار إمكان الاستفادة منها في الارتفاع بمستوى كفاءة المنظمات والهيئات والمؤسسات المختلفة وتشجيع الابتكار و زيادة القدرة على التنافس من خلال تحسين نوعية الإنتاج .

2/ انتشار استخدام المعلومات بين أفراد الجمهور العام: بحيث يمكنهم الاعتماد عليها في أداء مختلف أوجه النشاط اليومي والاستعانة بها في تحديد اختباراتهم والتعرف بفضل هذه المعلومات على حقوقهم المدنية وإدراك حدود مسئولياتهم الاجتماعية والسياسية .

3/ إمكان تطوير قطاع معلوماتي داخل النسق الاقتصادي: بحيث تكون مهمته تقديم التسهيلات والخدمات المعلوماتية للأفراد والمؤسسات وتطوير الصناعات المستخدمة في توفير المعلومات والحصول عليها من خلال شبكات المعلومات العالمية.

3/ قطاعات مجتمع المعلومات:

لقد اختلفت الآراء حول مفهوم قطاع المعلومات حيث عرفه ما كلوب Machlup بأنه قطاع صناعات المعرفة والتي تضم الأقسام التالية: التعليم ،البحوث، والتنمية الاتصالات، آلات العمل، وخدمات المعلومات، بينما يرى مور Nick Moore أن قطاع المعلومات يتكون من المؤسسات التي تنتج المحتوى المعلوماتي أو أصحاب الملكية الفكرية والمؤسسات التي تقوم بتسليم المعلومات للمستهلكين، والمؤسسات التي تنتج الأجهزة والبرامج بتجهيز ومعالجة البيانات، يمكن تقسيم قطاع المعلومات إلى ثلاث قطاعات رئيسية على النحو التالي:

*القسم الأول: صناعة المحتوى المعلوماتي:

تتم هذه الصناعة عن طريق المؤسسات في القطاعين العام والخاص التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق الكتاب والملحنين، والفنانين والمصورين بمساعدة المحررين والمخرجين. و هؤلاء يبيعون عملهم للناشرين والإذاعات و

الموزعين وشركات الإنتاج التي تأخذ الملكية الفكرية الخام وتجهزها بطرق مختلفة ثم توزعها وتبيعها لمستهلكي المعلومات.

وبالإضافة إلى عملية إبداع المعلومات هناك جزءا كبيرا من هذا القسم لا يركز على إبداع المعلومات وإنما يهتم بجمع المعلومات مثل جمع الأعمال المرجعية وقواعد البيانات والسلاسل الإحصائية.

*القسم الثاني: صناعة و تسليم أو بث المعلومات:

إن القسم الثاني هو المعني بالتسليم ،أي إنشاء وإدارة شركات الاتصال والبث التي يتم من خلالها توصيل المعلومات ،وهي تشمل شركات الاتصال بعيدة المدى ،والشركات التي تدير شبكات التلفزيون الكابلي وشركات البث بالأقمار الصناعية، ومحطات الراديو والتلفزيون ، وهناك مجموعة أخرى من المؤسسات التي تتولى استخدام هذه القنوات وغيرها لتوزيع المحتوى ،وهذا مثل بائعي الكتب والمكتبات وشركات الإذاعة .

*القسم الثالث: صناعة و معالجة المعلومات:

تقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة ومنتجي البرمجيات، ويتولى منتجي الأجهزة تصميم وصناعة وتسويق الحواسيب، وتجهيزات الاتصالات بعيدة المدى والالكترونيات، وهم يتمركزون في الولايات المتحدة وشرق أسيا. أما فئة منتجي البرمجيات فهي تقدم لنا نظام التشغيل Unix .Dos. Windows كما تقدم لنا نظم حزم التطبيقات مثل معالجة الكلمات وألعاب الحاسوب.

ثانيا: مبادئ الوصول إلى المعلومات داخل مجتمع المعرفة:

إن شرعية حقوق الأفراد بمجتمع المعرفة مستدامة بحيث يدعو إلى استخدام المعلومات و المعرفة بشكل حر، و يتمثل التحدي الذي يواجه مجتمع المعرفة اليوم في تأمين قنوات مفتوحة تسمح بالنفاذ إلى المعلومات وتوفير قواعد أمنة ومتينة يتحرك الفرد على أساسها وهذا ما يستدعى المجتمع الدولي من الالتزام بها والعمل على تعزيزها وفقا للقيم والقواعد التالية:

- المعرفة هي إرث إنساني، وملك للجميع ويجب أن تكون متاحة ومتوفرة للكل باعتبار المعرفة منبع ومخزن العلم و المعلومات لذ لابد من أن يكون النفاد إليها متاحا أمام أفراد المجتمع، والحد من هذه العملية بحجة الملكية الفكرية واحترام براءات الاختراع، يجب أن يقتصر على حالات معينة و محددة، ذلك إن حماية هذه الملكيات تتعارض مع مصلحة المجتمع باعتبار أن المعرفة ملك عام، ويجب أن يتقدم نفاد المجتمع إلى المعلومات على حماية مصالح الفرد.
- النفاد إلى المعلومات يجب أن يكون متاحا أماما لأجيال الحاضرة والمستقبلية في كل زمان ومكان وبشكل عادل بين الجميع، وتنطبق هذه القاعدة على أوجه المجتمع كافة ولا تقتصر على حقل المعرفة فحسب، فوحده النفاد الحر إلى المعرفة و المعلومات يؤدي إلى مشاركة ديمقراطية فعلية في الحياة العامة ، ويعزز التجديد والإبداع في شتى المجالات.

- ردم الهوة الرقمية التي تفصل بين الأفراد، والتي تقسمهم إلى قسمين أحداهما قادرة على النفاد إلى وسائل إعلام جديدة وأخرى محرومة من الامتيازات، لذ وجب العمل على جعل النفاذ إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة متاحة للجميع.
- لكل فرد الحق في النفاد إلى المعلومات ووسائل الاتصال .
- احترام خصوصية الفرد في مجتمع المعرفة والذي يضمن له حقه بالخيار بين المشاركة الفاعلة في المجتمع والاستفادة من الإمكانيات المتوفرة فيه وبين القرار بالإجماع عن ذلك، فكل فرد يتمتع بحق في اختيار الوسيلة التي يرغب بالتواصل من خلالها وضمان حق الجميع في الوصول إلى المعلومات.

ثالثا: الأبعاد المختلفة للمعلومات داخل مجتمع المعرفة:

أصبح للمعلومات أبعاد مختلفة و متشابكة داخل مجتمع المعرفة مما استوجب استغلالها حتى لا تظل تعيش على هامش المجتمع المعرفي، ومن أهم هذه الأبعاد ما يلي:

- البعد الاقتصادي : إذ تعتبر المعلومات في مجتمع المعرفة السلعة أو الخدمة الرئيسية و المصدر الأساسي من أجل خلق فرص العمل و ترشيد الاقتصاد، وهذا ما يعني أن المجتمع الذي تنتج فيه المعلومة و يتم استعمالها في مختلف الميادين هو مجتمع منافس.
- البعد التكنولوجي: إذ أن مجتمع المعرفة يعرف انتشار كبير في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تكنولوجيا المعلومات و التي تطبق في مختلف مجالات الحياة، مما يستدعي ضرورة الاهتمام بالوسائط الإعلامية و المعلوماتية و تكييفها حسب الظروف الموضوعية لكل كيان مؤسسي سواء فيما يتعلق بالعتاد أو البرمجيات، كما يجب توفير البنية اللازمة من الوسائل التقنية و جعلها في متناول الجميع.
- البعد الاجتماعي : وهو الثقافة المعلوماتية داخل المجتمع و زيادة أهمية المعلومات و دورها في الحياة اليومية للإنسان والمجتمع، ولذا قد نشهد ولادة فاعل بشري جديد إلا وهو الإنسان العددي الذي ينتمي إلى عمال المعرفة الذين يقلصون الفجوة بين العمل الذهني و العمل اليدوي إذ لا فاعلية في العمل من غير معرفة.
- البعد الثقافي : و يعني إعطاء أهمية للمعلومة داخل مجتمع المعرفة إذ أن الاهتمام بالقدرات الإبداعية للأشخاص، بالإضافة إلى حرية التفكير و العدالة في توزيع العلم و المعرفة و الخدمات بين مختلف طبقات المجتمع يساهم في نشر الوعي في الحياة اليومية للفرد داخل المؤسسة.
- البعد السياسي : وهو اشتراك الأفراد في اتخاذ القرار بطريقة عقلانية مبنية على استعمال المعلومة، وهذا لا يحدث إلا بحرية تداول المعلومات بمعنى الديمقراطية و العدالة و المساواة و إقحام الجمهور في عملية اتخاذ القرار.

رابعا: مبررات التحول من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة:

هناك مجموعة من المبررات التي أدت إلى التحول من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة و التي نوجزها في النقاط التالية:

- تعاظم دور المعرفة في النجاح المؤسسي، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة.
- العولمة التي جعلت المجتمعات العالمية الآن على تماس مباشر بوسائل سهلة وقليلة التكلفة في التواصل مثل الانترنت.

- إمكانية قياس المعرفة وتلمسها، حيث أصبحت غالبية المؤسسات قادرة على إلتماس أثر المعرفة في الأعمال التي تقوم بها.
- إدراك أسواق المال العالمية أن المعلوماتية و المعرفة بمثابة الرأسمال الفكري في المؤسسات وهي من ميزات التنافس.
- الطبيعة الديناميكية الموجودة في المعرفة و التي بإمكانها تغيير مكانة المعرفة .
- اختلاف طبيعة المعرفة كثير عن البيانات و المعلومات فضلا عن اختلاف نضم تفسيرها و نقلها.
- التعبير الواسع والسريع في احتياجات الزبون و التي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة التغيرات.

المحاضرة الثالثة: الأسباب التي أدت إلى ظهور مجتمع المعرفة و سماته:

♦ أسباب ظهور مجتمع المعرفة:

هناك مجموعة من الأسباب ساهمت في ظهور مجتمع المعرفة نلخصها في النقاط الآتية:

➢ التقدم في مجال التقنيات الحديثة، بحيث أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة وتحول الاقتصاد العالمي من اقتصاد قائم على الجهد العضلي و العمل إلى اقتصاد قائم على الجهد الذهني و المعرفة.

➢ التطور الاقتصادي طويل المدى والذي كان من أهم دعائم مجتمع المعرفة بما فيه من معلومات وشبكات الانترنت، الحاسبات، ونقل البيانات ونظم الاتصالات، والبرمجيات

➢ التطور الكبير للعولمة وما عرفته من تدفق في التقنيات و الاقتصاد و المعرفة و الأفكار عبر الحدود وبين مختلف الدول.

➢ التفاعل بين التقدم في مجال التقنيات الحديثة والعولمة بحيث أدى هذا إلى ربط العالم بعضه البعض بصورة مذهلة وتحركت رؤوس الأموال بين الدول و انتقلت الشركات من بلدانها الأصلية إلى بلدان أخرى.

➢ الأحداث العالمية التي ظهرت في العالم بأسره و خاصة في الدول الغربية و التي تعد عامل جديد من عوامل التغيير في المجتمع و أدت إلى ظهور مجتمع المعرفة.

♦ سمات مجتمع المعرفة:

يتسم مجتمع المعرفة بعدد من السمات منها ما يلي:

- **الانفجار المعرفي** : يتسم مجتمع المعرفة بتوافر وتشجيع مستوى عالي من التعليم والنمو المتزايد في قوي العمل التي تملك المعرفة وتحقق سرعة الابتكار والتجديد والتطوير، كما يتسم بالاحتفاظ بأشكال المعرفة المختلفة في بنوك للمعلومات وامكانية اعادة صياغتها وتشكيلها أو تحويلها إلى خطط تنظيمية

معقدة، بالاضافة إلى استغلال مراكز للبحوث الموجودة بالمجتمع بحيث تكون قادرة على انتاج المعرفة على نطاق واسع وبشكل متكامل يحقق الاستفادة الشاملة من الخبرات المتراكمة بالمجتمع.

- **سرعة الاستجابة للتغير:** يتسم مجتمع المعرفة بتحول مؤسسات المجتمع الخاصة والحكومية ومنظمات المجتمع المدني بعيدا عن أدوارها التقليدية بحيث تمارس دور الهيئات (الذكية) التي تحقق السرعة والدقة في اكتشاف وعرض التيارات والاتجاهات السلبية غير الايجابية داخل المجتمع التي تهدده بالفشل، وقد تحوله بعيدا عن أهدافها، كما يتسم مجتمع المعرفة بتغير طبيعة الوظيفة والعمل حيث به مفاهيم متطورة مثل الجامعة الافتراضية والعيادة التي تقدم استشارات والعلاج عن بعد، والتجارة الالكترونية والعمل في المنزل على أن تكون أعلى مستوى من الجودة والكفاءة.
- **التطور التكنولوجي:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من أساليب والنظم المقدمة تلعب الدور الرئيس في مجتمع المعرفة فهي تساعد على قيام مجتمع المعرفة وتدعم خصائصه ومقوماته، حيث يتسم مجتمع المعرفة بسرعة اكتساب القدرات والمعارف الجديدة، بالاضافة إلى توافر نمط من التكنولوجيا الاحدث والاحسن أداء والارخص سعرا والاصغر حجما والاخف زونا والاكثر تقدما وتعقيدا التي تتطلب نموا متزايدا في القدرات البشرية التي تضم العلماء والمطورين والتقنيين، إن مجتمع المعرفة هم مجتمع قادر على انتاج البرمجيات (اشكال المعرفة المختلفة) وليس فقط استخدام أو حتى إنتاج المعدات الصلبة أو الاجهزة التي تستخدم في الحصول على المعرفة.
- **انهيار الفواصل الجغرافية والتنافس في الوقت:** التنافس في عاملي الوقت والعمل في كل من مواقع مجتمع المعرفة هو السمة الأبرز له، ولا توجد به حدود زمنية أو فواصل جغرافية لتوفير الخدمات والمنتجات.

الفرق بين مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة		
	المجتمع المعلومات	مجتمع المعرفة
أسس المجتمع	التركيز على الوسائل التكنواوجية والتحطم فيها واستخدماها على أوسع نطاق	التركيز على الإنسان والإبداع والمعرفة الضمنية والصريحية
التغيرات الطارئة تكون	على المستوى التكنواقتصادي	على جميع المستويات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والبشرية
الإدارة	إدارة المعلومات = التعامل مع البيانات والمعلومات	إدارة المعرفة= التعامل مع البشر
الاعتماد على التكنولوجيا	اعتماد كلي	التكنولوجيا مجرد أداة تساعد على إرساء مجتمع المعرفة
الاهتمامات	الآلة هي مركز اهتمام مجتمع المعلومات	الإنسان والإبداع هو محور اهتمام إدارة المعرفة
المقومات	الوثائق ،الرسومات ، التصاميم بالحاسب ، الجداول الإلكترونية رموز البرامج.....إلخ	الأصالة ، الابتكار، سرعة الخاطر ، القدرة على التكيف ، الذكاء ، التعلم.....إلخ

للمزيد من المعلومات:

-محمود عنبر. الفجوة الرقمية تزداد اتساعاً. مجلة المعلوماتي- س9، ع94 (خريف 2000)
-نبيل علي، الثقافة العربية وعصر المعلومات –الكويت: وزارة الإعلام، 2001 . .
- .بشار عباس. مجتمع المعلومات العربي: المفاهيم والمرتكزات والتوجهات. معلومات دولية- ع63 (شتاء 2000) .
--مفتاح محمد ذياب. مجتمع المعلومات: دراسة في نشأته ومفهومه وخصائصه .مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ص17، ع1(يناير 1997). .
- .الوردي، زكي ومجبل المالكي. المعلومات والمجتمع- عمان: الوراق، 2002،

/ التصنيفات المختلفة للمعرفة:

إن تصنيف المعرفة مرً باتجاهات عدة، كما ارتبط أيضا في كثير من الأحيان بالتخصصات العلمية، و المدارس الفكرية، ثم أنه على ارتباط بما قدمه المفكرين حول تصورهم للمعرفة.

فحسب تقسيم **شيلر** لها فهي نوعان يسمي الأول منها بالمعرفة المصطنعة وهي تتضمن الأساطير والخرافات إلى جانب المعرفة المتضمنة في اللغة الفلكلورية الطبيعية ثم المعرفة الدينية إضافة إلى الأشكال

الأولية للمعرفة الصوفية والمعرفة الفلسفية الميتافيزيقية والمعرفة الوضعية ثم المعرفة التكنولوجية، أما النوع الثاني فيعرف بالمعرفة الطبيعية إلى حد ما وهي معارف لا تكون صادقة أو ثابتة.

ثم أن هناك تصنيف آخر يصنفها إلى معرفة اجتماعية أولية التي تنشأ عبر الخبرة الشخصية نتيجة للتكرار، وكذا معرفة عامية نابعة من العواطف والأحاسيس لا العقل، في حين نجد المعرفة المصطنعة التي تتفق مع ما جاء في تصنيف **شيلر** لها، ثم تأتي المعرفة الضارة التي تتجسد في الادعاء والتلفيق والانتحال والدهاء، ثم المعرفة المتجسدة في الإفساد والأضرار الناتجة عن سوء استخدام التقنيات، وأخيرا المعرفة الفلسفية والتي تعتبر امتدادا لسلطات المعرفة العامية.

كما أن **جيرفيتش Guvitch** هو الآخر قدم تقسيما آخر للمعرفة يتضمن سبعة أنواعا، المعرفة الإدراكية للعالم الخارجي وتفسر الأحكام الثابتة والواقعية التي ندركها بصدده، ومعرفة المظاهر الخارجية للواقع الاجتماعي المتضمنة معرفة الفرد للعلاقات الاجتماعية، معرفة الإحساس العام أي معرفة الحياة اليومية، المعرفة الفنية والتقنية التي تعنى بكل المهارات الممكنة للسيطرة على العالم الطبيعي والاجتماعي، المعرفة السياسية التي يتم التعبير عليها في الخطب والمناظرات والأحاديث السياسية، المعرفة العلمية وهي وليدة استخدام المنهج العلمي، وأخيرا المعرفة الفلسفية وتكون حصيلة النشاط فكري فردي في مواضيع تتخطى الواقع المادي.

لقد حدد **سبندر Spender** عدة أنواع للمعرفة، فنجد منها المعرفة التنظيمية وهي معرفة صريحة واضحة تتجسد في الحقائق والنظريات والمفاهيم التي تعلمها الفرد أو تم اكتشافه لها عن طريق الخبرة، ثم المعرفة الموضوعية وهي معرفة ضمنية مشتركة، وتأتي المعرفة الآلية المكتسبة من خلال المهارات والمواهب والآراء الشخصية النابعة عن التفاعل، وأخيرا المعرفة التجميعية هي معرفة ضمنية تتمثل بمعرفة الجماعة.

وقد قدم **نبيل علي** بدوره تصفيفا آخر للمعرفة حصره في أربعة أنواع، الأول منها هو المعرفة العلمية التي تركز على الطبيعيات، وثاني الأنواع هو معرفة الإنسانيات وهي معرفة تزيد وتنمو مع زيادة التوجه الثقافي الاجتماعي التطبيقات تكنولوجيا المعلومات، في حين أن النوع الثالث وهو المعرفة الكامنة وراء الفنون والتي تمثل مدخلا نظريا أساسيا لإحدى التكنولوجيات المحورية لاقتصاد المعرفة، في حين النوع الأخير وهو معرفة الخبرة العلمية وهي معرفة دارجة ترتبط بالفرد العادي.

كما أن هناك من يصنفها في ثنائيتين، فنجد منها المعرفة العامة والتي تنتج كمحصلة لمعالجة كمية كبيرة من البيانات فهي تتسم بطبيعة ديناميكية محتواها متغير باستمرار، كما نجد نوع آخر من المعرفة وهو المعرفة الشخصية التي ترتبك بالفرد الواحد وهي على ارتباط كبير بإمكانيات بالعقل البشري للفرد وكذا درجة الذاكرة التي يمتلكها.

ثم أن **البيلاوي** بدوره قدم هو الآخر تصنيف للمعرفة يختلف نوعا ما عن التصنيفات السابقة حيث إنه قد حصرها في نوعين، فالنوع الأول هو المعرفة الداخلية وتشير هذه المعرفة إلى تلك التي تنتج من أنشطة وتفاعلات الأفراد فيما بينهم وكذلك تفاعلهم وعلاقاتهم بعناصر البيئة الخارجية المحيطة بهم ونتائجها وتأثيراتها، أما النوع الثاني فهو المعرفة الخارجية وهذا النوع من المعرفة يتضمن المعرفة التي يستمدها الأفراد العاملون أو المنظمة نفسها من مصادر خارجية توجد في البيئة المحيطة بها.

تجدر الإشارة إلى أنه يمكن الوصول إلى تصنيفات أخرى حسب طبيعة المعرفة ومحال استخدامها حيث يمكن الحديث عن كم كبير من التصنيفات في المجال التنظيمي والإداري. كما أن هناك العديد من التصنيفات التي ترتبط بها خصوصا من الناحية الفلسفية والتي يمكن العودة إليها في مختلف المراجع والأدبيات المتخصصة ذات الصلة بموضوع المعرفة وما يرتبط به.

2/ المعرفة التنظيمية:

تبدو أن المعرفة التنظيمية هي معرفة متخصصة داخل التنظيمات المختلفة، فالمنظمات اليوم تحوز على كم كبير من المعارف التي تحتاجها والتي يمكن حتى أن تولده في ظل بيئة احتدمت فيها التنافسية وانتقل فيها العالم من اقتصاد الندرة إلى اقتصاد الوفرة.

والمعرفة التنظيمية تشير إلى ما تملكه المنظمة في ذاكرتها التنظيمية من معلومات، وإلى العمليات العقلية في ذهن المديرين وبقية العاملين في المنظمة من إدراك وتعلم وتفكير وتسيب، وبما يسهم في تكوين آراء واتجاهات وتوقعات تهيئ رؤية دقيقة عن بيئة المنظمة ونوع الاختيار الاستراتيجي المعزز لبقائها، فهي إذا جميع الوسائل التي تستخدمها المنظمة لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والتي ستتبع فعليا.

إن هذا التعريف يقود إلى فكرة مهمة وهي أن التعلم التنظيمي يعد واحدا من الآليات التي تقود إلى الوصول للمعرفة داخل التنظيمات، وعليه وجب التفريق بين المفهومين .

وقد عرف **بدراكو Badaraco** بدوره المعرفة التنظيمية حيث يرى أنها الخبرة الهندسية ويمكن أن تتضمن التسويق والآداب وحتى الرياضة، وتعتبر عامل مهم في نجاح الشركات كما يمكن بيعها أو استخدامها في تطوير منتج معين أو خلق منتجات جديدة أو تغيير العملية الإنتاجية أو أسلوب إدارة المنظمات.

هذا التعريف ركز بصورة كبيرة على التأثير الكبير الذي تمارسه المعرفة في العملية الإنتاجية وقدرتها على تطوير المنتج واكتشاف آخر جديد، الأمر الذي يقودنا إلى فكرة مهمة وهي أن المعرفة قد نقلتنا من الندرة في المنتوج إلى الوفرة فيه .

كما أشار **بيكلي و كورتر Bukley and Corter** إلى أن المعرفة التنظيمية هي الحافز للعمل والتي تجعل الأفراد مدركين لإمكانياتهم وكيف يمكن لهم تحقيقها، ويضيفان أن المعرفة التطبيقية هي ذلك النوع الضروري للأعمال حيث تستخدم في اتخاذ القرارات وإنجاز العمال .

وعلى هذا النحو فالمعرفة التنظيمية تتضمن كل الإدراكات والأساليب الفعالة التي تمكن من الاستغلال الحسن للمعلومات داخل التنظيم وتوظيفها لأجل تجسيد المعرفة والتعامل مع مختلف عملياتها بكفاءة.

وبخصوص أنواع المعرفة التنظيمية هي الأخرى يمكن أن نجد لها عدة تصنيفات وذلك من خلال ما قدمه المختصين في الموضوع حيث نجد منها ما يلي:

- لقد حدد **سبندر Spender** عدة أنواع للمعرفة وهذه الأنواع تتقاطع بدرجة كبيرة مع الدراسات الخاصة بالتنظيمات وهذه الأنواع هي:

- **المعرفة التنظيمية**: وهي معرفة صريحة واضحة تتجسد في الحقائق والنظريات والمفاهيم التي تعلمها الفرد أو تم اكتشافه لها عن طريق الخبرة.

- **المعرفة الموضوعية**: هي نوع من المعرفة يتم تقاسمه بين أفراد المنظمة، أي المعرفة الضمنية المشتركة.
- **المعرفة الآلية**: وهي معرفة يكتسبها الفرد خلال العملية وهي تتجسد من خلال المهارات والمواهب والآراء الشخصية كنتيجة ومحصلة للتفاعلات القائمة.
- **المعرفة التجميعية**: هي معرفة ضمنية تتمثل بمعرفة الجماعة.

كما أضاف أيضا **سبندر Spender** تصنيفا آخر للمعرفة ارتكز فيه على أفكار **شستر برنارد C. Bernard** في نظرته للمنظمة كنظام اجتماعي يقوم على التعاون بين الفرد والمنظمة، وكذا أفكار **نانوكا** و **تاكيوتشي** في التمييز بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، حيث نظر إلى المعرفة من منظور اجتماعي مشيرا إلى أنها حصيلة للتفاعل بين الفرد والمجتمع حيث ميز في هذا الصدد بين أربعة أنماط من المعرفة وهي:

- **المعرفة الواعية Conscious Knowldge**: وهي عبارة عن معرفة فردية وصريحة تتجسد في الحقائق والمفاهيم والأطر والنظريات التي يمكن للفرد تعلمها واكتشافها.
- **المعرفة الموضوعية Objective Knowldge**: وهذا النوع من المعرفة تتقاسمه الجماعة داخل المنظمة وتتسم بكونها معرفة صريحة.
- **المعرفة الآلية Automatic Knowldge**: وهذا النوع من المعرفة يكتسبه الفرد من خلال العمل وتراكم الخبرات التي اكتسبها من خلال أدائه لالتزاماته، فهذا النوع من المعرفة يتميز بكونه معرفة ضمنية تتجسد في مختلف المهارات الفنية والمواهب والآراء الصادرة من الأفراد.
- **المعرفة الجماعية Collective Knowldge** : هي المعرفة الضمنية الموجودة لدى الجماعة وتتميز بكونها معرفة اجتماعية كامنة.

➢ ولقد قدم **مايكل زاك** هو الآخر تصنيفا آخر للمعارف التنظيمية، وذلك بما يخدم أهداف المنظمة التنموية والتنافسية إلى ثلاثة مستويات وهي:

- **المعرفة الضرورية**: وهي أدنى معرفة تتطلبها أي منظمة من أجل الإقلاع أو التشغيل، فهذا النوع من المعرفة لا يضمن للمنظمة قابلية الإبقاء والازدهار في المنافسة طويلة الأمد، مع ذلك فإن هذا النوع من المعرفة يمثل المعرفة الأساسية الخاصة بالنشاط لضمان قيام المنظمة بالدور المطلوب منها، وغالبا ما تكون هذه المعرفة مشتركة بين منظمات القطاع الواحد.
- **المعرفة المتقدمة**: وهذا النوع من المعرفة يندرج في النطاق الذي يجعل المنظمة تتمتع بقابلية ازدهار التنافسية فعلى الرغم من امتلاك المنظمة بشكل عام المستوى نفسه والنطاق والجودة من المعرفة الموجودة لدى المنافسين إلا أنها تختلف عنهم في تحويلها على قدراتها إلى التميز في معرفتها لكسب ميزة تنافسية من هذا التميز وهذا ما يعني أن المنظمة ذات المعرفة المتقدمة تسعى جاهدة لتحقيق مركز تنافسي في السوق عموما أن التميز في شريحة سوقية من خلال معرفتها المتقدمة.
- **المعرفة الإبداعية**: تحصل هذه المعرفة نتيجة للاقتراح والاكتشاف والتجديد وهذا النوع من المعرفة يمكن المنظمة من قيادة صناعتها ومنافسيها وتميز نفسها بشكل كبير عنهم لتستقل بشخصيتها، وهذا النوع من المعرفة أيضا يرتبط بالإبداع والاكتشاف من خلال القيام بالبحث والتجريب، فلهذه المعرفة القدرة لجعل المنظمة

تمتلك زمام المبادرة في تغيير قواعد لعبة المنافسة في مجال نشاطها، وهذا النوع من المعرفة يطلق عليه أحيانا اسم المعرفة المجهولة.

كما يمكن أيضا أن نجد أربعة أنواع أخرى للمعرفة يمكن أن تجدها في المنظمة وهذه الأنواع هي:

- **المعرفة الخاصة:** وفي هذا النوع تكون المعرفة مصنفة وغير منتشرة، أي أن المعرفة تكون جاهزة ومعدة للتداول، ولكن قابليتها للانتشار تكون نطاق ضيق وطبقا لمدى الحاجة إليها في إطار سياسات المنظمة.
- **المعرفة الشخصية:** وفيه تكون المعرفة غير مصنفة وأيضا غير منتشرة، كالإدراك البصيرة، الخبرات وغيرها .
- **المعرفة العامة**: وتكون فيها المعرفة مصنفة ومنتشرة مثل الصحف، الكتب، المكتبات وغيرها.
- **الفهم العام**: وفيه تكون المعرفة منتشرة ولكنها تكون غير مصنفة كالمعرفة التي يتم تكوينها بصورة بطيئة من خلال عملية التنشئة والتواصل الاجتماعي.

في الأخير نصل إلى نقطة مهمة وهي ضرورة الوقوف على العديد من القضايا التي ترتبط بمنظمات المعرفة كنوع جديد من المنظمات الذي يشتغل بصورة أساسية بمورد المعرفة، كما يجب الإشارة أيضا إلى أن الاهتمام بمجال منظمات المعرفة لازال بحاجة ماسة للمزيد من الجهود لأجل التحكم في مداخل ومخارج الموضوع.

3/ متطلبات مجتمع المعرفة :

إن التوجه نحو هذا النمط من المجتمعات ليس بالأمر العبثي الذي قد يعتقده البعض حيث لا تكفي الشعارات واللافتات لأجل بلوغ مرحلة مجتمعات المعرفة، إن أبسط ما يتطلبه هذا المجتمع هو إشاعة المعرفة بين أفراده، وعلى العموم هناك مجموعة من المتطلبات التي يقوم عليها مجتمع المعرفة ما يلي:

- إطلاق حريات الرأي والتعبير والتنظيم وضمانها بالحكم الصالح الذي يتم في حدود القانون.
- النشر الكامل للتعليم راقي النوعية في جميع مستوياته، مع ضرورة إعطاء عناية خاصة للتعليم العالي والتعليم المستمر مدى الحياة.
- توظيف العلم وبناء قدرة ذاتية في البحث والتطوير الثقافي في جميع النشاطات المجتمعية.
- التحول الحثيث نحو نمط إنتاج المعرفة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية. وقصد إقامة دعائم هذا المجتمع على نحو صحيح يجب العمل بكل موضوعية على رصد المعيقات التي تحول دون بلوغ المجتمع هذه المرحلة ومن ثم تصحيح هذه الاختلالات.

4/ مؤشرات مجتمع المعرفة:

هناك تنوع على مستوى المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس مجتمعات المعرفة، ومدى بلوغ أي مجتمع لهذه المرحلة، وهذه المؤشرات تتراوح بين ما هو علمي واجتماعي ثقافي وسياسي واقتصادي وحتى تكنولوجي، ويمكن الوقوف عند هذه المؤشرات كالتالي :

- **مؤشرات علمية:**

هذا النوع من المؤشرات يرتبط بحجم الإنتاجية العلمية والتفوق العلمي الذي يحوزه المجتمع، ويمكن أن ترتبط به المؤشرات التي يمكن من خلال قياس هذا المتغير وهي:

- عدد الأبحاث الأولية وعدد الأبحاث المتقدمة.

- عدد العلماء والمهندسين العاملين في الأبحاث التي تستهدف تطوير المجتمع.
- حجم الأنفاق على البحث العلمي مقارنة بالناتج الإجمالي.
- عدد براءات الاختراع المسجلة في المجتمع والتي يحصل عليها العلماء.
- حجم المنشورات العلمية من كتب فنية وأدبية وأبحاث وغيرها.
- حجم التواصل الفعلي والمتوقع بين الأبحاث والتنمية المجتمعية ومدى دعم السلطات والحكومات للبحث العلمي وتبني نتائجه.
- عدد الكتب العلمية المترجمة من لغات مختلفة إلى لغة المجتمع الأصلية.
- تنوع التخصصات العلمية والتكنولوجية.

- **مؤشرات تكنولوجية:**

ترتبط هذه المؤشرات بالتكنولوجيا الحديثة لا سيما ما تعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء تعلق الأمر بناحية إنتاجها أو استخدامها ومن أبرز المؤشرات في هذا الصدد ما يلي:

- وجود نسبة أرباح إنتاجية عالية وبالأخص في مجال المعالجة والتخزين وتبادل المعلومات.
- ظهور وازدهار صناعات جديدة مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على غرار وسائل الإعلام المتعددة، التجارة الإلكترونية، الصناعة القائمة على الشبكات وغيرها.
- مؤشر عدد الهواتف الثابتة والنقالة المستخدمة من قبل أفراد المجتمع واتساع شبكات الاتصالات من حيث معدل تدفق البيانات من خلالها.
- مؤشر عدد الحواسيب ومستخدمي الانترنت وحيازة الأجهزة الإلكترونية مثل الفاكس والهواتف وغيرها المستعملة من طرف الأفراد والمؤسسات والجماعات.
- عدد تراخيص استخدام التكنولوجيا المستوردة منها أو المصدرة وحجم صادرات منتجات التكنولوجيا.
- مدى توفر البنية التحتية للمجتمع المعلومات، ومدى تأهل الأفراد والأسواق مع النقلة النوعية المجتمع المعلومات.
- مؤشر عدد وسائل الإعلام الجماهيري المستخدمة من أجهزة راديو وتلفزيونات وصحف ومجالات محلية بالإضافة إلى وسائل الإعلام العالمية كوكالات الأنباء العالمية والبرامج التلفزيونية المستوردة.
- مؤشر تصفح المواقع الإخبارية أو الطبعات الإلكترونية للصحف عبر الانترنت.

- **مؤشرات اجتماعية ثقافية:**

وهذه المؤشرات على صلة وارتباط بالنمو الحاصل في الجانب العلمي والثقافي لدى أفراد المجتمع، ويمكن الوقوف عند هذه المؤشرات كالتالي:

- بروز الوعي المعرفي لدى أفراد المجتمع، ويتجلى من خلال توجه الجميع للحصول على المزيد من المعلومات والمعارف والخبرات والمهارات في شتى المجالات وعدم التقوقع في تخصص بعينه .
- ضرورة إتاحة فرصة الحصول على المعلومات والمعارف بالنسبة لجميع الأفراد في المجتمع كحق من حقوق المواطنة انطلاقا من مبدأ "المعرفة للجميع" حيث إنها ليست حكرا لفرد دون آخر، ويتجلى هذا في انتشار مراكز

عقد الدورات التدريبية لجميع الأفراد في كل مكان وفي كل التخصصات التي يحتاجها مجتمع المعرفة كالتدريب على الحاسب الآلي، واللغات الأجنبية وغيرها.

- الارتفاع في مستوى معيشة الأفراد، ورفع مستوى الرفاهية الاجتماعية للأفراد داخل المجتمع.

- **مؤشرات اقتصادية:**

ترتبط المؤشرات الاقتصادية بجانب النمو الاقتصادي في مجتمع ما، وتتجلى هذه المظاهر في التالي :

- اعتبار المعلومات والمعرفة بأنها السلعة أو الخدمة الرئيسية، وأنها هي مصدر القيمة المضافة، حيث تصبح المعرفة والموارد البشرية المتعلقة والمتدربة من أهم موارد الإنتاج.

- إنجاز الأفراد لجميع الأعمال تكنولوجيا عن طريق الحاسوب والانترنت أي تحويل جميع القطاعات والمصالح إلى قطاعات ذكية.

- السرعة في إنجاز الأعمال والقضاء على البيروقراطية مع انخفاض تكاليف الإنجاز من خلال الاعتماد بصورة أكبر على الحاسبات الآلية كبديل عن الأفراد.

- **مؤشرات سياسية:**

هذا النوع من المؤشرات يرتبط بمدى انتشار الوعي السياسي لدى أفراد المجتمع، ومدى معرفتهم الدقيقة بالحقوق والواجبات المترتبة عليهم، ويمكن الوقوف عند هذه المؤشرات من خلال التالي :

- سيادة وانتشار الثقافية والوضوح السياسي بين الحاكم والمحكوم الأمر الذي يساعد على نشر الحرية الفكرية وحرية إبداء الرأي، والإرادة القوية، والقضاء على الفساد والانحراف، وسيادة روح المواطنة والولاء والانتماء.

- تعزيز الإصلاح السياسي الهادف إلى التحول من الشمولية السلطوية ومن القهر السياسي إلى الديمقراطية وممارسة الحريات.

- بعد تحقيق المجتمع للثقافية وهذا الإصلاح المنشود يشترك جميع أفراد المجتمع في صناعة القرارات الإستراتيجية والمصيرية لهم.

5/ معيقات بلوغ مجتمعات المعرفة:

هناك العديد من المعيقات التي تحول دون بلوغ مستوى مجتمعات المعرفة وهي عديدة ومتنوعة وقد توجد في أي مجتمع بنسب متفاوتة خصوصا المجتمعات النامية، وتعد عملية تذليل هذه المعيقات في حد ذاتها من متطلبات إقامة دعائم مجتمع المعرفة، ويمكن تعديد هذه الصعوبات في النقاط التالية:

أ- **معوقات تكنولوجية:**

- عدم القدرة على مواكبة التطور التكنولوجي السريع، مما يزيد حدة الفجوة التكنولوجية داخل بعض المجتمعات.

- تنامي الاحتكار التقني، حيث أن التقنية تصبح حكرا على البعض دون البعض الآخر حتى داخل المجتمع الواحد.

- تفاقم الانغلاق التكنولوجي والتقوقع حول الذات حفاظا على سيادة الأوضاع في صورتها الاستاتيكية وخشية التغيير الذي قد يلحق بهذه المجتمعات نتيجة التكنولوجيا.

ب- معوقات اقتصادية:

- إشكالية توطين التكنولوجيا بسبب ارتفاع كلفة توطين تكنولوجيا المعلومات.

حيث أن مراجعة التحديات التي تفرضها التقنيات الجديدة في مجال النمو الاقتصادي في مجتمع المعرفة،يمكن ملاحظة النقاط التالية:

- ابتكار نواتج وسلع وطرائف إنتاج جديدة وزوال أخرى.
- تعديل كبير في نوعية وأسعار السلع وجودتها، الأمر الذي أفقد الصناعات التقليدية القدرة على المنافسة.
- تعديلات جذرية على البرامج التعليمية ودورها وطبيعة شهاداتها.
- تعديلات جوهرية في نظام الإدارة واللامركزية الإدارية نتيجة للتطورات الحاصلة في نظم معالجة المعلومات والاتصالات الأمر الذي يسمح بالانتقال للحكومة الإلكترونية.
- تغييرات واسعة ومتسارعة في هيكلية العمالة ونوع وعدد فرص العمل المتاحة.
- الطلب المتزايد على معارف جديدة في شهادات تخرج العاملين.
- بروز فرص عمل جديدة لم تكن متاحة ضمن الاقتصاد الكلاسيكي خصوصا على مستوى الخدمات بمختلف أنواعها .

تعديلات جذرية على هيكليات مختلف قطاعات الإنتاج وفي الدخل القومي والفردي.

- خفض عدد وظائف القطاع العام على حساب تنامي فرص العمل في القطاع الخاص.
- حدوث منافسة واسعة لمختلف السلع والخدمات والصناعات في السوق المحلية والعالمية.
- تغيرات عميقة على مستوى عمل الإدارة وفي الأعمال المكتبية المتوافقة معها.
- تسارع نمو تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الدول الغنية لأجل سد الحاجات المتزايدة لهذه التقنيات.
- تزايد عمليات الإبداع والابتكار في مجالات المعرفة والثقافة.
- الانتقال من نقل المعرفة إلى ابتكار المعرفة وزيادة قدرة الدول لاسيما النامية على ذلك وعلى تلبية الطلب من الابتكارات الجديدة.
- الانتشار الواسع للشركات الصغيرة وشركات العائلة، حيث بإمكان كل رب عائلة أن يصبح رب عمل من منزله.

ج- معوقات سياسية:

- الصعوبات المتعلقة بوضع السياسات المتعلقة بالتنمية المعلوماتية .
- الانحياز الفاضح للمنظمات الدولية إلى صف الدول الكبرى على حساب الدول النامية والتي تعاني من الفجوة المعرفية.
- سيطرة السلطة في بعض المجتمعات على مؤسسات البحث العلمي حيث يؤدي ذلك لإخضاعها لأغراضها الخاصة.
- عدم تفتح هذه الأنظمة السياسية مما يؤدي إلى فشل كل محاولا الإبداع الجاد ويقضي على فرص إنتاج المعرفة .

د- معوقات اجتماعية وثقافية:

- سوء فهم الناس للدين على الرغم من أن الدين يحض ويدعو للعلم والمعرفة. إلا أنه قد يصطدم ببعض التأويلات المتطرفة التي أضرت بالتنمية.
- حاجز اللغة خصوصا لدى عدة مجتمعات التي تستخدم اللغة العربية وتنطق بها، حيث تواجه هذه اللغة تحديات عدة حيث أن الحاجة إلى المعرفة التامة تتطلب اللغات الأجنبية كنافذة يمكن أن يطل من خلالها المجتمع على الثقافات العالمية جنبا إلى جنب مع اللغة العربية.
- نظام الدراسات العليا الجامعية الذي يعاني من اختلالات تؤثر سلبا على مخرجاته بما فيها تشكيل مجتمع المعرفة .
- قصور الرؤية المستقبلية للباحثين وانشغالهم بالأمور المعاشية.
- غياب الإمكانيات والأجهزة المساعدة في البحث.
- عدم مسايرة البحوث الجامعية للتطورات النشطة في جميع مجالات الحياة العلمية والعملية والإبداع.

المحاضرة الرابعة: ماهية إدارة المعرفة :

هناك كم كبير من التعاريف التي قدمت للإدارة المعرفة رغم حداثة الاهتمام بها نسبيا، حيث اختلفت هذه التعاريف بين تلك التي قدمها متخصصين ومفكرين وبين أخرى قدمتها الهيئات والمنظمات الدولية المهتمة بالموضوع، ونحن سنحاول أن نتطرق إلى أهم هذه التعاريف كالتالي:

ويعد مصطلح إدارة المعرفة من المصطلحات الخاصة بعلم الإدارة الحديثة، وقد لاقى هذا المصطلح رواجا في المؤسسات المعاصرة، وهو يعني المعالجة المنهجية للمعلومات المطلوبة لأية مؤسسة لكي تحوز النجاح، فالإدارة الناجحة هي التي تعمل على التعرف على ما لدى الأفراد من معارف كامنة في عقولهم، إضافة إلى المعارف التي جمعت من المصادر المدونة وتنظيمها بطريقة تسهل استخدامها بغية رفع مستوى الأداء في المؤسسة، وبث ثقافة المشاركة في المعرفة والتعاون في جمعها وتبادلها.

ويعرفها "**سكايرم**" وهو أحد من تناولوا مفهوم إدارة المعرفة على أساس أنها: "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها وتحديد مكانها، وجمعها والحصول عليها وتنظيمها ونشرها واستخدامها والتعلم من خلالها وتطبيقها واستغلالها وحمايتها وأخيرا تقييمها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة متداولة يمكن التشارك فيها بشكل جلي من خلال المنظمة."

ترى الأمم المتحدة بأنه يمكن تعريف إدارة المعارف على أنها: "عمليات منهجية أو مجموعة ممارسات تستخدمها المؤسسات في تحديد وتسجيل وتخزين وإنشاء وتأوين وتمثيل وتوزيع المعارف الأغراض الاستخدام والتوعية والتعلم في سائر أجزاء المؤسسة، وترتبط برامج إدارة المعارف عادة بأهداف المؤسسة ويقصد بها إحراز نتائج محددة مثل الأسرار المشتركة، أو الأداء المحسن، أو الميزة التنافسية أو بلوغ مستويات ابتكار أعلى."

1/ أهداف إدارة المعرفة:

تسعى إدارة المعرفة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تصب في صالح التنظيمات فهي تهدف إلى :

1- أسر المعرفة من مصادرها وخزنها وإعادة استعمالها.

2- جذب رأس مال فكري أكبر لوضع حلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.

3- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد من المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.

4- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.

5- إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها.

6- بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.

7- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة .

8- تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد المبني على المعرفة.

9- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.

10- خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط لها والجودة العملياتية وإدارة وتطوير العاملين وإدارة الزبائن وتقيم الإنتاج.

2/ متطلبات إدارة المعرفة:

إن تطبيق إدارة المعرفة ليس بالأمر العبثي على اعتبار ضرورة وجود أرضية صلبة تقوم عليها، فلا بد من وجود مجموعة من المتطلبات حتى نصل إلى مرحلة تطبيقها، وهناك تفاوت بين الأدبيات المهتمة بالموضوع، وعلى العموم تركز على المتطلبات على ما يلي:

1- توفير البنية التحتية المتمثلة في التكنولوجيا: فلا تقوم دعائم إدارة المعرفة دون توفر هذه البنية المتمثلة أساسا في الحواسيب والبرمجيات المختلفة الخاصة بذلك على غرار محركات البحث الالكتروني وكافة الأمور ذات العلاقة، وهذا الأمر يرتبط بطريقة أو بأخرى إلى تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات .

2-توفر الموارد البشرية اللازمة: وهي من أهم دعامات قيام إدارة المعرفة وتحقق الأهداف الموجودة منها، ويطلق على هؤلاء الأفراد العاملين بالمنظمة بأفراد المعرفة الذين يتحملون مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة وحفظها وتوزيعها إضافة إلى القيام بالبرمجيات اللازمة لذات العلاقة.

3- الهيكل التنظيمي: تحتاج إدارة المعرفة إلى هيكل تنظيمي مرن يمكن أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف و توليد المعرفة حيث يمكنها التحكم بكيفية الحصول على عليها والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق أيضا بتحديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة ومختلف العمليات الإدارة المعرفة بصورة فاعلة.

4-الثقافة التنظيمية: تلعب ثقافة المنظمة دور المحفز للتشارك بالمعرفة والتخلص من كل الأسباب التي تحول دون توليد الأفراد للمعرفة وتجعلهم مترددين حول ذلك، وتجعلهم يشاركون فيها ويستخدمونها بما في المنظمة كون أن الثقافة تؤثر في السلوكات التي تعتبر أساسية من أجل توليد المعرفة والتشارك فيها.

3/ عمليات إدارة المعرفة:

هناك مجموعة من العمليات التي تقوم عليها إدارة المعرفة، والتي تستهدف في مجملها التعامل بصورة فعالة مع المعرفة داخل التنظيمات، وتتمثل هذه العمليات في:

1- **إنتاج المعرفة وتكوينها:** وتبدأ هذه العملية عندما يتم التعبير عن فكرة يقدمها الأفراد أو يتقاسموا مع الآخرين والتي قد تكون محصلة للمعلومات الخارجية كالمناقشات والملاحظات، بعدها يتم تعديل الفكرة عبر الاتصال بالمستويات الأخرى وتناولت معرفتهم الضمنية، وبعد ذلك توسعت الفكرة لتشمل مستويات وجماعات أخرى للتنظيم، في الأخير فإذا ما تم قبولها فإن الفكرة ستصبح داخل بنية التنظيم على أنها خدمات أو إنتاج متطور وجديد أو سياقات عمل جديدة.

2- **اكتساب أو تبني المعرفة**: والمقصود باكتساب المعرفة تلك العملية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى الحصول على المعرفة، من مختلف المصادر وتتدرج هذه المعرفة بين الضمنية الأخرى الصريحة، ولا يعني اكتساب المعرفة الحصول على معرفة جديدة فقط، بل أيضا القدرة على إبداع المعرفة بما يتيح تطوير أفكار وحلول مبتكرة بإعادة ترتيب ومزج المعرفتين الصريحة والضمنية من خلال التفاعلات، التي من شأنها تكوين حقائق ومعان جديدة، ويتوقف الحكم على كون المعرفة جديدة قدرتها على حل المشكلات القائمة بشكل أكثر فعالية.

3- **تخزين واسترجاع المعرفة**: تعود هذه العملية إلى الذاكرة التنظيمية المحتوية على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة، وتلك الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل، وهذه المعرفة التنظيمية تتراكم مع مرور الزمن بفضل تكنولوجيا المعلومات حيث تلعب هذه الأخيرة دورا مهما في تحسين وتوسيع هذه الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة ومن التكنولوجيا المستخدمة .

4- **توزيع المعرفة ونقلها** : بخصوص عملية توزيع المعرفة فإن المنظمة يجب أن تقوم بتوزيع المعرفة بشكل كفء لأجل توليد عائد مقابل التكلفة، حيث نجد أنه من السهل توزيع المعرفة الصريحة عبر استخدام الأدوات الإلكترونية، إلا أنه ما زال هناك تطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول الأفراد داخل المنظمة من خلال الخبرات التي يحوزونها، وهو ما يشكل أكبر التحديات التي لا زالت تواجه إدارة المعرفة.

5- **تطبيق المعرفة**: هناك إسهام كبير للمعرفة بصورة مباشرة في الأداء التنظيمي وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل لهذه المعرفة في التعامل مع المشاكل التي تمر بها المنظمة وكذا عند اتخاذ القرارات وأيضا عند

تنفيذ المهام، وتعتمد عملية تطبيق المعرفة على درجة ونوعية المعرفة المتاحة وكذا على العمليات المستخدمة في اكتشاف معارف أخرى جديدة وحفظ وتخزين هذه المعارف.

6- **فحص وتنقيح المعرفة**: تتيح عملية التقييم هذه للمعرفة بتحديد توافق معارف المنظمة المجمعة والموزعة على مختلف المستفيدين مع حاجاتهم، ففي حالة ما بين هذا التقييم أن جميع العاملين في المنظمة يملكون نقص بالمهارات الإدارية الأساسية فإن التقييم يكون بمعرفة ما إذا كان جميع العاملين قد اكتسبوا المهارات الأساسية في الإدارة فعلا، وما هو حجم هذه المهارات وكيف حصلوا عليها، كما يجب أن يشمل تقييم معارف المنظمة تقييم مصادر المعرفة ومصداقيتها ودقتها ووسائل بنائها والمحافظة عليها، وطريقة توزيعها.

➢ **الفرق بين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات**

حينما نصل إلى التفريق بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة نجد أنفسنا مرة أخرى نقف بين وجهتي نظر ترى إحداهما بعدم وجود أي فروق بينهما في حين وجهة النظر الثانية ترى بأنها حقلان منفصلان وبالتالي فهناك فرق بين النمطين، وعلى العموم يمكن استعراض وجهتي النظر هاتين على النحو التالي:

وجهة النظر الأولى: والتي يمكن تلمسها في إسهام Bouthillier and Shearer فوجهة النظر هذه تقضي أن إدارة المعلومات وإدارة المعرفة مصطلحات مترادفة في الواقع التطبيقي فهما يقومان على نفس الأدوات والأنظمة التي يستخدمانها، وهذا التماثل والتشابك يجعل أنه ليس من السهل التفريق بينهما ويظهر ذلك من خلال استخدام نظم مخازن البيانات، والتنقيب عن البيانات في جمع وتخزين وتحليل البيانات واستخراج المعلومات منها. وكذلك استخلاص المعرفة ونشرها في كافة أجزاء المنظمة.

وجهة النظر الثانية : تقوم وجهة النظر هذه على رأي مخالف للأولى حيث ترى بأن يمكن الفصل بينهما وبالتالي هناك نقاط خلاف بينهما وتكمن هذه الفروق في التالي :

- يمكن اعتبار إدارة المعلومات بأنها حقل علمي جديد يهدف لتأمين المداخل التي تتضمن الوصول إلى المعلومات، بينما إدارة المعرفة تعتبر أكثر تقدما حيث تقوم بتحليل المعلومات والاهتمام بتحليل كافة الأصول المعرفية المتوفرة والمطلوبة وإدارة العمليات المتعلقة بهذه الأصول والمتمثلة في تطوير المعرفة والحفاظ عليها، استخدامها والمشاركة فيها، كما تستخدم إدارة المعرفة تقنية المعلومات المتقدمة للاستفادة من المعلومات واسترجاعها.

- إدارة المعلومات تتعلق بالوثائق ورسومات التصميم المسند بالحاسوب والجداول الالكترونية ورموز البرامج. في حين أن إدارة المعرفة من الناحية الأخرى تميز القيمة في الأصالة والابتكار، والقدرة على التكيف والذكاء والتعلم وهي تسعى إلى تفعيل إمكانيات المنظمة في هذه الجوانب وتتم إدارة المعرفة بالتفكير النقدي والابتكار والعلاقات والأنماط والمهارات والتعاون والمشاركة. وهي تدعم وتسند التعلم الفردي وتعلم المجموعات، وتقوي التعاضد بين أفراد المجموعات وتشجع مشاركتهم في الخبرات والنجاحات وحتى الفشل، كما قد تستخدم إدارة المعرفة التكنولوجيا لأجل زيادة الاتصال وإن كانت التكنولوجيا لا تشكل محور الاهتمام المركزي لإدارة المعرفة.

- عملية نقل المعلومات تختلف عن عملية نقل المعرفة، إلا أن الأولى منهما ضرورية وشرط أساسي للثانية. كما أن تجميع المعلومات لا يعني المعرفة بصورة مطلقة. إن إدارة المعلومات تتعامل أساسا مع البيانات بينما تتعامل إدارة المعرفة مع البشر فكرا وإبداعا وسرعة خاطر وتعلم، كما أنها تسعى إلى تفعيل إمكانيات المنظمة في هذه الجوانب.

المحاضرة الخامسة: مفهوم منظمات المعرفة:

رغم أن مفهوم منظمات المعرفية يعد حديثا نسبيا إلا أن هناك كما كبيرا من التعاريف التي قدمت له، وهناك من التعاريف حتى من ربط بين منظمات المعرفة ومنظمات التعلم ورأي بأنهما متداخلان مع بعضهما البعض. ويعود الفضل في تطوير مفهوم منظمات المعرفة للجهود التي قادها sveiby في العام 1997، حيث تعني بالدرجة الأولى على الأصول غير الملموسة التي تميز الشركات، وبدرجة ثانية تشير لإدارة معارف المنظمة، وثالثا إلى إطار تدفق المعرفة فيها.

وتعرف منظمة المعرفة Knowledge Organization وفقا للمفهوم المعاصر بأنها تمثل منظمة التعلم التي تمتلك البيئة التكنولوجية القادرة على تطبيق سبل إدارة المعرفة في عملياتها الإدارية والتنظيمية وتمتلك الثقافة التنظيمية التي تحقق للأفراد العاملين لديها من خلال تبادل الأفكار والمعلومات المساهمة في إنجاز الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، فهي المنظمة التي تستثمر في الطاقات الفكرية الواضحة والكامنة لدى العاملين وتحقيق سبل التكيف للمتغيرات المستجدة في مختلف مجالات المعرفة ثم التغيير بما ينسجم مع متطلبات التحسين والتطوير المستمر.

وبالتالي فهذا التعريف يركز كثيرا على أهم المتطلبات التي يجب على التنظيم أن يستمر فيها في ظل تبني إدارة المعرفة لأنها تشكل أهم المتطلبات التي تقوم عليها إدارة المعرفة.

كما يمكن تعريفها بأنها المنظمة التي فيها كل واحد من العاملين يقوم بتحديد وحل المشكلات، وبما يجعل المنظمة قادرة على أن تحرب، تغير، تحسن باستمرار من اجل زيادة قدرتها على النمو والتعلم وإنجاز أغراضها .

وهذا التعريف يركز بصورة كبيرة على المعرفة الضمنية للتنظيم والتي يتركز فيها الاهتمام بصورة كبيرة على الفرد أو العامل وما يمتلكه هذا الأخير من مؤهلات وقدرات تجعله يتعامل مع المشكلات بمهنية واحترافية بفضل ما يمتلكه من معارف وخبرات.

وتنظيمات المعرفة عند **جارفين Galvin** هي المنظمة الماهرة في خلق المعرفة واكتسابها ونقلها، ويصاحب ذلك تغيير في السلوك لتتلاءم مع المعارف والرؤى الجديدة، ذلك أن إدارة المعرفة تساعد المنظمة على التعلم، كما أنها تركز على الثقافة الخاصة بالشراكة في المعرفة التي أصبحت الآن أحد الأدوار الحيوية للمدير .

أما **واتكينز و جولمبويسكي Watkins & Golembiewski** فيريان بأنها تلك التنظيمات التي تقوم ببناء أنظمة لها القدرة والقابلية للحصول على المعرفة ضمن خطة طويلة الأجل، تمكنها من إجراء عمليات تغيير مستمرة، وبشكل أوضح فهي التنظيمات التي:

أ) تستعين بطاقاتها التنظيمية من أجل الاستجابة لمختلف المتغيرات.

ب) تعمل على تنمية قدرات التعلم الفردي، والذي قد يتطلب منها إجراء تغييرات على هيكلها وثقافتها التنظيمية، إضافة إلى تغيير في تصميم الوظائف.

ج) تشتمل على أرضية واسعة المشاركة موظفيها وفي بعض الأحيان مستهلكيها في صنع القرارات وتبادل المعلومات بكل حرية.

د) تشجع على التفكير النظمي وبناء ذاكرتها التنظيمية.

1/ خصائص منظمات المعرفة

تعتبر منظمات المعرفة منظمات مختلف الخصائص والمكونات على المنظمات الكلاسيكية وذلك مرده الاختلاف في بيئة تواجدهما وكذلك المتطلبات التي تقتضيها منظمات المعرفة التي تتميز بالخصائص التالية :

- هي منظمات أقل كثافة في رأس المال، ولكنها منظمات كثيفة التعلم.
- تعتمد على البحث العلمي وطرق التفكير المنظومي كأساس في التفكير والتخطيط واتخاذ القرارات.
- منظمات تحرص على تنمية التراكم المعرفي من مختلف المصادر المتاحة بدل حرصها على التراكم المادي والمالي .
- تظل المعرفة حقا لأصحاب المشروع حتى بعد إتمام الصفقات وبيع المنتجات.
- ولاء عمال المعرفة للمجموعة المهنية أكثر من ولائهم للمنظمة التي يعملون فيها مما يجعلها منظمات مبنية على الموارد.
- تنتهج التحديث المتواصل للمعرفة والاتصال بمصادرها كأهم نشاطات المنظمة.
- الاستخدام الواعي والمفيد للمعرفة المتاحة في رسم الأهداف والخطط والبرامج المستقبلية وكذا التوجيهات .
- تشكل المعرفة مادتها الخام، حيث أن تكلفتها أقل وقيمتها المضافة أكبر من المادة الخام التي يتم استخدامها في المنظمات التقليدية.
- لا تقوم على التنظيم الهرمي للوظائف بحكم التداخل الذي يمكن أن يكون بين الخطوط، حيث يوجد تداخل بين الأشخاص من ناحية الأفكار والابتكار والمعرفة.
- تحتل الكفاءات ذات المعرفة صدارة مجموع وظائف المنظمة كونها تستحوذ على مستويات عالية من العلم والخبرة والتقنيات والقدرة على الابتكار، وإبداع وتوظيف التقنيات بغية حل مشكلات العمل.
- حدود المنظمة التنظيمية غير محددة بشكل قاطع وائي.
- يضمن هذا النوع من المنظمات نظام فعال لتسيير المعرفة كون أن مصدر القيمة المضافة بالنسبة لها يتمثل في الأنشطة المعرفية.

2/ إستراتيجية بناء منظمات التعلم:

تحتاج منظمة المعرفة إلى مجموعة من الإستراتيجيات، وفي العادة فإن هذه الأخيرة تقوم على سبع خطوات أساسية تشكل حجر الزاوية في بناء هذا النوع من المنظمات، وتتمثل هذه الخطوات في التالي :

أ- **تؤمن بالتغيير و لها المقدرة على إدراكه**: هي المنظمات تنظر للتغيير على أنه الطريقة الوحيدة التي تمكن من استثمار الفرص وتحويلها إلى مصدر تنافسي بدلا مقاومة والخوف من التغيير.

ب- **تشجع المحاولة والتجريب:** تعتمد هذه المنظمات على مشاركة أهل الخبرة وما يفرز هذا النجاح هو تواصل الأجيال من خلال تبادل المعرفة والخبرة بين هذه الأجيال، ويمكن للتغيير المستمر من تصحيح الأخطاء والوصول إلى التجارب الناجحة.

ج- **تنشر تجارب النجاح والفشل:** إن عرض هذه التجارب يساعد في عملية تبادل المعرفة والاستفادة من أسباب النجاح وتفادي أسباب الفشل، حيث يجب نشرها بصورة موضوعية دون التعرض للأشخاص.

د- **تسهل التعليم من البيئة الخارجية:** ويقوم على تدريب العاملين على بعض المهارات خصوصا التعامل مع الانترنت التي تساعد إلى حد كبير على تحول المنظمات إلى بيئة للتعليم، وهذا لا يكون إلا في ظل وجود كوادر قادرة على استخدامها مع بقية الشبكات الأخرى.

هـ - **تستفيد من معرفة العاملين:** وتأتي من خلال تشجيع التفاعل وتبادل النماذج الذهنية والرؤى لأجل فهم النظام والوصول إلى مختلف بدائل الحلول الممكنة.

و- **تكافؤ التعلم:** تمر عبر مكافئة المبادرة والمخاطرة والابتكار والإبداع، كما يجب أن يتحول التدريب إلى قيمة في ثقافة مؤسسات المستقبل.

ز- **تحافظ على ذاكرة المؤسسات:** وهذا يكون من خلال حفظ تجارب النجاح والفشل التي مرت بها المنظمة وتحويلها إلى دروس يستفاد منها مستقبلا. ويمر هذا الحفظ عبر جهاز الكمبيوتر الذي يمكن من خلاله حفظ هذه الذاكرة.

3/ خطوات الوصول إلى منظمات المعرفة:

هناك مجموعة من الخطوات التي يمكن إتباعها والاسترشاد بها من قبل المنظمات الأجل بلوغها مرحلة منظمات المعرفة، أي الانتقال من الحالة الأولى التي كانت عليها من منظمة كلاسيكية إلى أخرى تعتمد كليا على المعرفة في مختلف العمليات التي تمارسها، وتتمثل هذه الخطوات في النقاط التالية:

- التعريف برسالة المنظمة وعرضها في شكل مصطلحات المعرفة، فهذه الرسالة يجب أن تركز كلها على خلق وصيانة إستراتيجية المعرفة.

- تعريف صناعة المنظمة وموقفها على النحو الذي يجب من خلاله إدراك أن أهم ما يمتلكه المنافسون اليوم هو المعرفة وليس المنتجات.

- ضرورة اخذ المعرفة في الاعتبار عند بناء الإستراتيجية مما يعطيها الميزة التنافسية .

- تطبيق عمليات إدارة المعرفة وتصميم الهياكل الداعمة مباشرة لمتطلبات إستراتيجية المعرفة .

- إعادة التفكير في نموذج الأعمال حيث الذي يراعي التحول من كونها تبيع منتجات مادية إلى منظمات تبيع منتجات وخدمات مبنية على المعرفة.

- الاهتمام بإدارة الموارد البشرية بتعيين العمال وتحديد مساراتهم الوظيفية بناء على المعرفة التي تحتاجها، وهي تقوم أيضا بمكافأة الإبداع والابتكار وتحمل المخاطر.

- تحويل المنظمة إلى منظمة متعلمة وهذا يتوقف على قدرة المنظمة على تحقيق ميزة تنافسية في المعرفة من خلال التعلم.

- تجزئة المستهلكين والأسواق وفقا لمقدار التعلم الذي تستطيع المنظمة الحصول عليه، وليس وفقا للسلع والخدمات .

- التعامل مع تكلفة التعلم على أنها استثمار وليست تكاليف والنظر إلى التعلم على أنه أحد خيارات المستقبل.

4/ الهياكل التنظيمية لمنظمات المعرفة:

لم تعد الهياكل التنظيمية التقليدية المعروفة على غرار الهيكل الهرمي والأفق والدائري فعالة في ظل التحول نحو منظمات المعرفة وإدارة المعرفة كون أن هذه الهياكل هي هياكل جامدة لا تتيح تدفق المعرفة وانسيابها بين الأفراد والوحدات التنظيمية علاوة على أنها تقضي على كل محاولات الإبداع والابتكار، لقد أصبحت الحاجة ملحة لضرورة تبني هياكل أخرى تكون أكثر مرونة تسهل من انسيابية المعرفة وتدفقها، ولأجل ذلك سعى المختصين للكشف عن أنواع جديدة منها تناسب هذا التغير والتحول الذي خطته المنظمات في مجتمع المعرفة . وعلى العموم يمكن أن نجد في منظمات اليوم الأنواع التالية من الهياكل التنظيمية التي تجعلها وظيفية على نحو أفضل:

أ- **الهيكل الأفقي المتسع : Infinitely Flat Organization:** يتميز هذا الهيكل بنطاق إشراف كبير جدا، وفيه لا يكون الرئيس هو مصدر الأوامر بل المستوى الذي يقع أسفله، حيث تصبح السلطة المركزية هي منبع للمعلومات وتنسيق الاتصالات أي تتحول إلى مستشار يجيب عن الأسئلة العويصة التي تحتاج خبرة أكثر ويكون الهدف من اللجوء إلى المدير هو الاستشارة والاطمئنان على سير العمل.

ب- **الهيكل الشبكي:** Network: هذا الهيكل هو عبارة عن وحدات مختلفة تتمتع كلها بالأهمية ذاتها ونفس المستوى الوظيفي ولكل خبرته وتخصصه المتميز، هذه الوحدات تقوم بالاتصال المباشر مع بعضها البعض وتستطيع التشاور لحل المشاكل جماعيا طبقا لنوع المشكلة والخبرات المطلوبة لحلها، فهذه الوحدات تعمل إذن في ما يشبه الاستقلال التام والأكثر من ذلك يمكنها التصرف في بعض الأحيان على أنه منظمات مستقلة، وينحصر دور المركز في تجميع المعلومات ونقلها من وإلى الوحدات.

ج- **الهياكل المعكوسة: Inverted Organization:** في هذا النوع من الهياكل يتم التركيز على العميل وينظر إليه على أنه أهم شخص ويمكن له الالتقاء بالرئيس، وتسعى المنظمة إلى مساندته وتوفير كل احتياجاته وذلك خلافا للشكل البيروقراطي الذي يلتقي فيه العميل مع أدنى المستويات التنظيمية.

المحاضرة السادسة: الموارد البشرية في مجتمعات المعرفة :

مما لا شك فيه أن مجتمع المعرفة ألقي بظلاله على كافة المؤسسات الموجودة في المجتمع، إضافة إلى التغيير الذي أصبح يفرضه على الأفراد فلقد أصبح يتطلب موارد جديدة التي يمكن لها أن تستوعب حجم التغيير الذي صاحب نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعد حاملة هذا التغيير وهذه النقلة النوعية من نمط تقليدي إلى نمط آخر يستخدم المعرفة والتكنولوجيا خصوصا تكنولوجيا المعلومات بصورة مكثفة جدا، الأمر الذي يستدعي أن تواكب الموارد البشرية لأي مجتمع هذه النقلة، ونحن بصدد الحديث عن الموارد البشرية

يجب أن نشير إلى تغير في المفاهيم وعلى سبيل المثال نتكلم عن عمال المعرفة وقياديو المعرفة... وغيرها من التسميات الأخرى التي تدل على ضرورة الاهتمام بشكل كبير بالموارد البشرية في ظل مجتمعات المعرفة.

1 / خصائص سوق العمل المعرفي:

يشير سوق العمل المعرفي إلى جملة من التحولات في المهارات في اتجاه تطوير وتطبيق المعرفة، أي الانتقال من طبيعة العمل الروتيني والمبرمج إلى طبيعة أخرى تعتمد العمل الخلاق والمبدع، ونتيجة لهذا التحول أصبحت سوق العمل المعرفي تتميز بمجموعة من الخصائص التي نذكرها في التالي :

1- سوق تتعدد فيه الجنسيات كون أن موارد هذه السوق مصدرها دولي، إضافة إلى تخطي الشركات الكبرى حدود الدول التي توجد فيها وأيضا اندماجها مع شركات أخرى.

2- سوق بمستوى مهارات عالية من خلال اعتماده على تكنولوجيا متقدمة وهو ما يتطلب ضرورة مواكبة هذه التكنولوجيا من قبل الأفراد والعمل على إكسابهم المهارات اللازمة.

3- سوق تتغير فيه أساليب طلب العمل والتوظيف حيث تنتهي في سوق العمل المعرفي مقولة التوظيف مدى الحياة، كما أصبح لشبكة الانترنت دور كبير في الإعلان عن العمل والحصول على أكبر ممكن من المعلومات حول طالبي العمل.

4- سوق يتنوع فيه التخصص المعرفي حيث نجد فيه نوع من العمالة يقوم بمهمة التطوير والإبداع، في حين يتولى نوع آخر من العمالة مهمة تركيب وصيانة المنتجات أو الخدمات المعرفي التي تم إنتاجها من قبل النوع الأول من العمالة.

2/ مواصفات الموارد البشرية في ظل مجتمع المعرفة:

لا يمكن الاختلاف على حقيقة أن مجتمع المعرفة يقوم على نوعية غير تقليدية من الموارد البشرية لمبرر قد يبدو بسيط وهو أن الموارد البشرية في هذا النوع من المجتمعات تشتغل على مورد غير تقليدي وهو المعرفة على خلاف الموارد السابقة التي تقتضي التركيز على الجهد العضلي بدرجة كبيرة، فهذا الاختلاف بين نوعية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية يقتضي بالضرورة وجود نوعية جديدة من الموارد البشرية، لقد حاولت إدارة العمل الأمريكية من خلال دراسة قامت بها من تحديد المهارات الأساسية التي يجب أن يتقنها الفرد العامل لنجاحه في ظل عصر المعرفة والمعلومات، فدون هذه المهارات قد لا يجد يحظى الفرد بمنصب عمل، وهذه المهارات تتجسد في التالي:

أ) <u>مهارة التفكير الناقد والبناء:</u> وتتجسد هذه المهارة في قدرة الفرد على تعريف المشكلات واستخدام الأدوات المتاحة في البحث والتحليل ووضع الحلول وتطبيقها، وبعدها تأتي عملية تقييم النتائج وتطوير الحلول مع المتغيرات المستمرة، هذه المهارة تحتاج على الدوام لانسيابية في عملية إدارة المشروع وجودة الإدارة وطرق البحث إضافة لفهم المحتوى المعرفي للمجال الذي يتم فيه العمل.

ب) <u>مهارة الإبداع:</u> إن مهارات الأفراد يجب أن تسهم في الوصول إلى حلول جديدة لمشكلات قديمة والسعي الإنتاج منتجات جديدة، وخلق طرق جديدة للاتصال وتناقل الأفكار حتى تضمن المنظمة استقرارها و استمرارها.

ج) **مهارة التعاون:** التعاون والعمل الجماعي كفيلان بحل اعقد المشكلات ومهارة العمل الجماعي هي الأساس للاستمرار في عصر المعرفة والمعلومات، ومن هذا المنطلق فإن أفض نموذج تقوم عليه إدارة الموارد البشرية الاعتماد فريق عمل متكامل يمكن كل فرد من إبداء ملاحظاته واقتراحاته.

د) **مهارة فهم التداخلات الثقافية:** أصبح التنوع البشري أهم خاصية للتنظيمات العصرية، وبالتالي زادت حاجة الأفراد العاملون لاجتياز حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي، وكذا الاختلاف السياسي، ومعرفة التداخلات والاختلافات الموجودة بين كل هذه المتغيرات الأداء العمل بشكل ناجح في مجتمع ميزته التداخل في الثقافات واقتصاد عالمي متنامي وزيادة التخصصية الفنية، وهذه المهارة في اتجاها لأن تصبح في صدارة المهارات المطلوبة خصوصا مع زيادة الشركات العابرة للقارات.

هـ) **مهارة الاتصال**: ظل عصر المعلومات والمعرفة تصبح الحاجة ملحة لإتقان طرق الاتصالات الفعالة في عديد المجالات ولمختلف الأشخاص لأجل توصيل الرسالة الاتصالية بفعالية وكفاءة قدر المستطاع، وبالتالي يصبح الأفراد مضطرين للاختيار ما بين تقارير، كتب، انترنت، بريد عادي أو بريد الكتروني وغيرها من الوسائل الأخرى.

و) **مهارة التحكم في استخدام الحواسيب:** لا تقتصر هذه المهارة على مجرد تخطي الجهل والأمية التكنولوجية فحسب يجب أن ينطلق الأفراد للتعرف على المستويات العالية من الطلاقة الالكترونية أو الرقمية مع القدرة على استخدام الأدوات القائمة على استخدام الحاسوب الإنجاز المهام وتحقيق النجاح.

ز) **المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس:** هذه المهارة تتجسد في أن يكون العمال معتمدين على أنفسهم في التعلم واكتساب المهارات المطلوبة حياتهم العملية بما يحقق أمنهم الوظيفي، ويعون ذلك عبر التعلم الذاتي والمستمر بفضل ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة من مزايا التعلم عن بعد.

3 / الموارد البشرية والأداء المعرفي:

لقد كان الهاجس الأكبر الذي طرح من قبل الباحثين وبشدة هو إشكالية التعامل مع المعرفة من ناحية القياس على اعتبار أنه لم يكن هناك مقاييس يمكن الاعتماد عليها في قياس هذا المورد، ولقد ظلت في الوقت ذاته مقولة: "ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته"،هي النقطة التي انطلقت منها عديد الدراسات بغية إيجاد مخرج لهذه الصعوبة، ومن هذا المنطلق يجب الإشارة ولو بصورة مستعجلة للأداء العمل المعرفي الذي يمكن أن يعرف على أنه العمل الذهني المنجز الذي يقوم بإنتاج المعرفة في حالتين:

- التأكد من صلاحية المعلومات التي يعتبرها الآخرون معرفة،
- الابتكار وإنشاء المعرفة الجديدة.

هناك صعوبات جمة لدى المنظمات في قياس أصولها غير الملموسة رغم امتلاكها الإدراك الكافي لأهمية هذه الأصول ودورها في تشكيل القيمة حيث يمكن الإشارة لهذه الصعوبات في النقاط التالية:

- الاختلاف الموجود بين إدارة الأصول المادية والأصول المعنوية فالأولى قابلة للتكميم، في حين الثانية ليست لها هذه الخاصية الأمر الذي يزيد من صعوبة إدارتها وقياس أثرها على الأداء.

- تتميز عملية التخصيص بصعوبتها في إدارة الرأس المال المعرفي فالخبرات المعرفية لدى ممارستها تتوزع في كل أجزاء المنظمة وتتداخل مع العوامل الأخرى وبالتالي يصعب تخصيص الجزء من الأداء المحقق الناتج عن أحد عوامل الرأس المال المعرفي.

- يغلب على المعرفة في المنظمة المعرفة ضمنية لذا فأثرها على الأداء يكون بصورة كبيرة إذا ما أشرك الفرد في العمل في فريق يتسم بالتجانس، أما إذا كان هناك جو من الصراع فالأثر على القيمة يكون بصورة منخفضة .

- يمكن لمعارف المنظمة أن تتحول إلى معارف رديئة بسريعة نظرا للتطور السريع وعليه فإن قياس أثر المعرفة الرديئة على الأداء يكون غير ذي جدوى مما قد يؤدي إلى انتشار أفكار لا يمكنها خدمة رأس المال المعرفي.

4 / بعض نماذج قياس الأداء المعرفي :

رغم عديد الصعوبات التي واجهتها إشكالية قياس الأداء المعرفي إلا أن هذا شكل محورا للعديد من الدراسات في هذا الصدد والتي حاولت أن تقدم نماذج مختلفة لقياس الأداء المعري حيث يمكن عرض بعض هذه التجارب في التالي :

1- نموذج Sveiby : ويعرف بنموذج Intangible Asset Monitor أو مرقاب الأصول الغير ملموسة، هذا النموذج أراد له صاحبه Sveiby الانطواء على هدف عملي أكثر منه نظري من أجل فتح نوافذ قليلة لفئة المديرين لاختبار مفاهيم الرأس المال الفكري والأصول غير الملموسة التي تمتلكها المنظمة ويقوم هذا النموذج في ضوء أربعة معايير أساسية هي: النمو، الابتكار، الكفاءة والاستقرار.

يقوم هذا النموذج مقابلة الأصول الملموسة بالأصول غير الملموسة لاستخراج القيمة السوقية، حيث تتكون الأصول غير الملموسة من ثلاثة مكونات أساسية هي: الإدارة المحورية، الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي. وبنظرة تحليلية معمقة إلى هذا الشكل نجد أن كل فئة من الفئات الثلاثة للأصول غير الملموسة يتم قياسها في ضوء أربعة مؤشرات هي النمو، التجديد، الكفاءة ومؤشرات الاستقرار، كما يتم قياس القيمة الدفترية الصافية للأصول الملموسة في ضوء المؤشرات الأربعة السابقة الذكر.

2- نموذج Bontis لتقييم رأس المال الفكري في الدول العربية: يجب الإشارة في البداية إلى أن هذا النموذج يحاول قياس الرأس المال الفكري على المستوى العربي، والذي ظل بعيدا كل البعد عن كل محاولات التقييم من الباحثين في هذا المجال.

هذا النموذج الذي اعتمده Bontis والذي اعتمد فيه على نموذج Skandia Navigat مع تعديل ومحاولة تكييف لهذا النموذج فيما يتعلق بمؤشرات القياس ومنهجية التطبيق في ضوء الإحصائيات المتوفرة والتي شملت عشر دول عربية هي: الجزائر، مصر، الأردن، الكويت، المغرب، عمان، المملكة العربية السعودية، السودان، تونس واليمن وهو ما يعادل بالتقريب نصف الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية (22 دولة) هذا النموذج يقوم على المكونات التالية:

أ- **رأس المال المالي (الثروة المالية):** يشير الرأس المال المالي للدول العربية إلى أن متوسط الناتج المحلي الإجمالي لدول العينة لا يتجاوز 7.238$ سنة 1999، حيث تتباين القوة المالية للدول العربية ومعها القوة الشرائية للمواطن، تنتج هذه الثروة عن النفط أولا ثم تصدير مختلف الموارد الطبيعية والتعدينية الأخرى، ويظهر أن

هناك تباين واضح في الثروة المالية لهذه الدول بسبب انقسام الدول العربية إلى مجموعتين هما الدول الغنية بالنفط حيث إن إيراداتها ترتفع وتنخفض بتقلب أسعار النفط، بينما المجموعة الثانية فهي مجموعة الدول غير النفطية المعتمدة على تصدير القوى العاملة المتعلمة والماهرة .

ب- **رأس المال الإنساني:** يعرف رأس المال الإنساني العربي بأنه توليفة المعرفة، التعليم، الجدارة والكفاءات الجوهرية للأفراد العاملين الأجل تحقيق الأهداف والبرامج والمهام الوطنية الموكلة لهم، حيث يسجل أيضا تباين واضح في معدلات المتعلمين في الدول العربية فمثلا وصل المتعلمين في اليمن إلى 46% فهذه النسبة تصل في الأردن إلى حوالي 90% وفي الكويت إلى 83%.

ج- **رأس المال العملياتي :** رأس المال العملياتي يتمثل في كل أشكال تخزين المعرفة ومكامن الفكر والثقافة ومستودعات العلوم والتكنولوجيا ومناجم التراث والذاكرة التاريخية للوطن والأمة، كما يشمل كل خبرات الأمة المندمجة في نظمها الإدارية والتنظيمية والاجتماعية والاقتصادية والتي تأتي في مقدمتها البنى المعلوماتية والتقنية التحتية ونظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وبيوت الخبرة في حقول البرامج ومراكز البحوث والتطوير وغيرها من المؤسسات الأخرى المهتمة بإنتاج الفكر في المجتمع.

ويقام هذا النوع بمؤشرات متعددة ومتنوعة ترتبط بحقول إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا الانترنت، الاتصالات وأنشطة التجارة الالكترونية والتعلم الالكتروني وغيرها، وهذه المؤشرات على الصعيد العربي تعد متواضعة مقارنة بالمتوسط العالمي لكل مقياس.

د- **رأس المال السوقي:** هذا النوع من رأس المال يعرف بأنه رأس المال الفكري المندمج في العلاقات الإقليمية والدولية بمختلف مضامينها الاقتصادية السياسية والثقافية، وهذا النوع من رأس المال يقابل مفهوم رأس المال الاجتماعي وذلك لما يمثله من خبرات ومهارات ومعرفة متراكمة نصية وصريحة التي تظهر في الأنشطة الاقتصادية والتجارية ومنظمات الأعمال، القوانين وشبكات العمل الاجتماعي، كما تظهر أيضا في العلاقات التجارية وعلاقات التعاون الاقتصادي واستضافة أنشطة الأعمال والفعاليات الدولية التي تقوم بها المنظمات الدولية والمؤسسات المتخصصة والشركات العالمية.

هـ- **رأس مال التجديد :** هذا النوع يمثل الرؤية المستقبلية للمجتمع والأمة حيث يرتبط بالقدرات الحالية والطاقات الكامنة المعرفية والإستراتيجية التي يمكن توظيفها بغية تعزيز مكانة المجتمع التنافسية، وهذا النوع على اتصال بالاستثمارات الفعلية في مشروعات وبرامج التنمية، البحوث والتطوير والإبداع التكنولوجي، ولذلك يعتبر مؤشر البحوث والتطوير من أهم معالم تقييم وقياس رأس المال، والتجديد والتطوير لا يمكن له الانطلاق من فراغ وإنما من خلال بيئة البحث العلمي وأنشطة التأليف، الترجمة والنشر وهي مؤشرات قياسية مهمة لتقييم رأس مال التجديد.

المحاضرة السابعة: الواقع العربي لمجتمعات المعرفة :

إن الحديث عن مجتمع المعرفة على الصعيد العربي يجب أن يراعي خصوصيات المجتمعات العربية التي تختلف بصورة أو بأخرى عن بقية المجتمعات في العالم، ذلك وأن أول ما يمكن تسجيله في ملاحظات على هذه المجتمعات هو الميل الشديد المقاومة التغيير، إضافة إلى افتقار عديد الأقطار العربية للحكامة الرشيدة في كافة المستويات والتي يمكن أن تؤثر سلبا على بناء مجتمعات المعرفة، على الرغم من الجهود المبذولة في مجموعة من الدول خصوصا الدول الخليجية التي تسعى جاهدة إلى بلوغ هدف تحقيق مجتمع المعرفة، وعلى العموم سنحاول الوقوف عند بعض النقاط التي يمكن من خلالها استنطاق الواقع العربي بخصوص إقامة دعائم مجتمع المعرفة في هذه الدول.

1/ مميزات بيئة الاداء المعرفي عربيا :

إننا نقصد من خلال هذا العنصر الوقوف عند أهم الملامح التي تشكل بيئة المعرفة على الصعيد العربي حيث إن هذه الملامح تشكل بعض النقاط السلبية التي لا زالت تطبع هذه البيئات التي تعمل على كبح التمكين والتوظيف المعرفي في الأقطار العربية، فهذه البيئات تتميز بالخصائص التالية:

- **البيئة السياسية:** رغم بعض التحسن الذي سجل في مجال المشاركة السياسية والإصلاح الديمقراطي في بعض الأقطار العربية، فإن الأمر يختلف تماما في دول أخرى تحولت معه حربات الرأي والتعبير والمشاركة إلى واقع يكبح المعرفة، فلا يزال العديد من المبدعين والمفكرين والصحافيين وحتى المدونين عرضة للمسائلة والتضييق وحتى الاعتقال وكذا مصادرة الكتب والأعمال، يضاف إلى هذا ملكية الدولة لكل آليات ووسائل نشر المعرفة في المنطقة العربية، بل إن هذا التدخل في عديد الأقطار العربية لم يستثني حتى الرقابة على الانترنت والمحتوى الرقمي، من بين ما تعانيه أيضا الدول العربية مجال المعرفة ومجتمع المعرفة محدودية إنتاج المعرفة في الأقطار العربية حيث إنها تتسم بالتبعثر، فهذا الأمر يتعرض للكثير من الاستغلال السياسي والتهميش، فالحكومات العربية تخصص النذر القليل من ميزانيتها للبحث العلمي الذي تشرف عليه من ناحية إدارته وتوجيهه حسب الرؤية التي تراها مناسبة، وتخدم سياساتها وإستراتيجياتها.
- **البيئة الاقتصادية:** إن الأمر لا يختلف كثيرا من الناحية الاقتصادية عن سابقه حيث إن الدول العربية لا زالت تعاني في هذا المجال وهي تتشارك نفس الوضع تقريبا مع الدول النامية حيث تغيب عليها القدرة على تقدير وتحديد احتياجاتها على مستوى التكنولوجيا الحديثة بصورة دقيقة، وقد كان من مخلفات هذا الوضع الانتشار العشوائي لشبكات معالجة المعلومات والاتصال، كما أن غياب التخطيط الفعال أدى إلى هدر الأموال والطاقات وسوء في استغلال المعلومات والتجهيزات المختلفة، ثم أنها تفتقر في كثير من الأحيان إلى كوادر فنية كافية وذات تأهيل عالي تعمل على صيانة التقنيات الجديدة والاستفادة منها بكفاءة، يضاف إلى هذا الوضع غياب الإعداد الجيد لخبرات بشرية التي تكفي مختلف المستويات تسند لها مهمة سد العجز الناتج عن التوسع في اقتناء التقنيات الحديثة، والتجهيزات المختلفة.
- **البيئة الاجتماعية والثقافية:** لا يختلف الوضع أيضا على الصعيد الاجتماعي والثقافي حيث إن التخلف المعرفي في الأقطار العربية الذي يتجسد من مجالي اكتساب وإنتاج المعرفة يزيد في الهوة المعرفية القائمة أصلا

لدى هذه الدول ويعود السبب من وراء هذه الهوة إلى إن هذه الدول لم تتمكن من تملك مكاسب التطور التقني، كما لم تتمكن من توطين الوسائط والآليات الجديدة التي من شأنها أن تحقق الاستفادة القصوى من المعارف خصوصا الجديدة منها التي تتعلق بالتنمية، فهذا التقصير يمتد ليشمل النواحي الثقافية والاجتماعية، وهذا على الرغم من العديد من الإضاءات الثقافية في المنطقة العربية ولكن هذا الإنجاز يبقى متواضعا إذا ما تم مقارنة بمناطق أخرى في العالم، علاوة على أنه مقيد بقيود مجتمعية وثقافية وسياسية والتي تتعلق في معظمها بمحدودية الحرية بمفهومها الأوسع، ومحدودية التواصل المنتج مع كل من الداخل والخارج.

- **البيئة التكنولوجية:** حين التطرق إلى البيئة التكنولوجية في العالم العربي يجب أن تتطرق إلى علاقة العرب مع التكنولوجيا حيث إن أول ملاحظة يمكن تسجيلها هو أن هذه الدول تصنف في خانة الدول التي تستهلك التكنولوجيا وهي لا تنخرط في إنتاجها، بل أنها تكتفي فقط بعملية النقل الأفقي لها وفي هذا الصدد يقول انطنيوس كرم: "من الضروري تكرار القول بأن العرب لم يكونوا النظرة الصحيحة إلى مسألة التكنولوجيا وإلى إمكانية نقلها قبل التوصل إلى مرحلة ابتكارها محليا، فلا تزال نظرة العرب إلى التكنولوجيا بأنها عبارة عن انتقال الآلات والمعدات من العالم الصناعي المتقدم مع الخبراء والفنيين إلى الأقطار العربية".

2/ العرب واشكالية المعرفة :

سنحاول استنطاق الواقع العربي في مختلف العمليات ذات الصلة بالمعرفة من ناحية إنتاجها وتقاسمها وتطبيقها وغيرها من العمليات الأخرى التي تستهدف التعامل مع المعرفة الأجل بلوغ المجتمعات العربية لمرحلة مجتمعات المعرفة، حيث إننا وللأسف وفي كل مرة نسجل نقاط سلبية في هذا الاتجاه على الرغم من تاريخ العرب المشع في مجال المعرفة.

فعلى صعيد إنتاج المعرفة فالقاسم المشترك عربيا هو تعرض المنطقة لما يسمى التصحر المعرفي، وذلك باحتلال العرب ذيول معظم قوائم مؤشرات إنتاج المعرفة التي تصدرها المنظمات الدولية، من نشر علمي إلى الإنتاج الإبداعي، من تأليف الكتب وترجمتها ومعدلات قراءتها، إلى تسجيل براءات الاختراع واقتناء وإصدار تراخيص استخدام المعرفة في أعمال التطوير والإنتاج.

أما بخصوص اكتساب المعرفة فقد انتهى تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003 إلى حقيقة صادمة مفادها أن خبرة الدول العربية في توطين التقنية والمعرفة وحتى في مجال توظيف العنصر البشري والموارد الطبيعية كانت مخيبة، وأن هناك مشكلات جوهرية ما زالت تقف في طريق ابتكار وإنتاج المعرفة عربيا، يشير هيل ورفاقه 1998 إلى فشل العرب في الإبداع العلمي والتكنولوجي وكذلك الفشل في نقل التكنولوجيا كعلم وتوطينها في الدول العربية مكتفين بذلك بالنقل الأفقي للتكنولوجيات وليس نقلها بصورة رأسية، فكل ما قام به العرب في العقود التي مضت هو عملية الاستيراد للتكنولوجيا دون المساهمة في إنتاجها.

وبخصوص عملية توطين المعرفة فهو يحتاج منا إلى نفس طويل ويقتضي وجود إرادة في العمل على جبهات متعددة، حيث يأتي على رأسها مطلب تطوير اللغة العربية وتحديد الفكر العربي والتسلح بمقدمات الفكر المعاصر بغية بلوغ عملية توطين المعرفة، ولا يجب أن يفهم توطين المعرفة على أنه مجرد نقل فقط لأنه فعل

مركب يشمل النقل والترجمة والتربية والتدريب وكل الأفعال التي من شأنها أن تحول المنقول من مجرد فعل مستورد إلى فعل مستنبت.

أما عن تطبيق المعرفة كأحد العمليات التي تستهدف الحصول على معارف وتجسيدها على أرض الواقع فهي الأخرى لا تخلو من مشكلات كغيرها من العمليات الأخرى فالواقع العربي يبرز في هذا الاتجاه أنه لا يساء استخدامها ضد البلدان العربية من خارجها فحسب، بل كذلك يساء استخدامها من الداخل وضد شعوب هذه الدول ومن أبشع هذه الوسائل هو استغلال غياب المعرفة أصلا وهذه المظاهر تتجسد في النقاط التالية:

- استغلال تدني الثقافة العلمية والتكنولوجية لاستبعاد المواطن العربي من المشاركة في القرارات المتعلقة بمشاريع التنمية .

- ترويج فكر سياسي مغرض لتبرير الممارسات والإبقاء على التوازنات وإخماد كل الدوافع للمطالبة بالحقوق الأساسية.

- استخدام الإعلام المؤشرات ومصطلحات اقتصادية متعلقة دون أدنى ربط بما يعانيه المواطن من مشكلات يومية .

- بعض الممارسات الملتوية التوظيف الدين أو فئة وهو ما يمثل إساءة لاستخدام المعرفة بالرغم من أنه من أسمى مصادر المعرفة.

3/ العرب وتخطي مأزق مجتمع المعرفة:

على الرغم مما تعينيه الكثير من الدول العربية في مجال إقامة دعائم مجتمع معرفي، إلا أن الأمر ليس مستحيل على الإطلاق ذلك وأن هناك فرق أمام العرب يمكن استغلالها لأجل الوصول إلى هذه المرحلة وهذا لا يكون إلا من خلال مجموعة من الجهود التي يجب بذلها لتخطي هذا المأزق وتتمثل هذه الجهود في:

- الاشتغال على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر الاعتماد على تكنولوجيات مناسبة، وغير مكلفة تستطيع الدول العربية المختلفة تحمل تكلفتها.

- رسم الخطط وتطويرها في مجال بناء المجتمع المعلوماتي، وهو ما يحتاج إلى دعم سياسي، مما يعمل على زيادة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى المؤسسات المختلفة، ومؤسسة الأعمال والنشاطات في مختلف أجهزة الدولة مما يسهل التعامل معها إلكترونيا.

- العمل على ربط الاتصال للمجتمعات العربية ذات الدخل المنخفض وبتكلفة رخيصة، من خلال استخدام حواسيب و أجهزة اتصال بتكنولوجيا أقل تطورا بغية الإسهام في تعليم مكان المناطق الفقيرة أساسيات التعامل مع هذه التكنولوجيات.

- تحرير قطاع الاتصالات، مع مراقبة تكلفة الخدمات، حيث إنه من الصعب توفير الشبكات الرقمية الخاصة بتبادل المعلومات، والعمل على توفير الانترنت للمواطن بسعر معقول يتناسب مع دخله.

- الحرص على تعليم المواطنين أساسيات الحواسيب والاتصال مما يتيح لهم التعامل مع الحكومة الإلكترونية عند إنشائها، ومساعدتهم على إنجاز معاملاتهم الإلكترونية المختلفة.

- تأهيل الموظفين في القطاعات على اختلافها للتحول باتجاه نظام الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وبقية التطبيقات الأخرى.

- العمل على هيكلة التعليم العام لأجل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس، وإدراج الحاسوب والاتصالات ضمن المنهاج المدرسة، إضافة إلى ضرورة تعزيز تعلم اللغات الأجنبية لدى الطلبة، وتقوية التعليم عن بعد مع ضبط نوعيته بما يتطلبه واقع المواطن العربي.

- توسيع نطاق المبادرات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وذلك بمعية جهة معينة بالتنسيق لتطوير مثل هذه المبادرات وتشجيعها.

- تشجيع التجارة الإلكترونية و إيجاد المناخ المناسب المشجع على الاستثمار في هذا الجانب، مع العمل على هيكلة التعليم العالي بما يمكنه من التعامل الجيد مع التكنولوجيات الحديثة لتعزيز الإبداع والمبادرة في هذا القطاع الحساس.

- تأهيل الأساتذة والمدرسين على استخدام الحواسيب كأحد الأدوات الفاعلة في التعليم في مختلف التخصصات المدرسة.

- توفير البنية التشريعية والقانونية للتعاملات الإلكترونية، حيث إن الأمر يتضمن مراجعة جميع القوانين ذات العلاقة والعمل على تحديثها بما يتماشى مع معطيات المرحلة الراهنة، لأجل ضمان وإضفاء شفافية ومرونة أكثر في التعامل مع البيئة الإلكترونية.

➢ المعرفة ومجتمع المعرفة في خدمة التنمية والتنمية المستدامة:

لقد اقتحمت المعرفة ومعها مجتمع المعرفة صلب النقاش المرتبط بالتنمية المستدامة لكونها اليوم أصبحت تشكل حلقة مهمة في قيادة قاطرة هذا النوع من التنمية والتنمية بصفة عامة،و تعتبر المعرفة المورد الوحيد من بين الموارد المتاحة التي تتميز بخاصية الزيادة مع الاستخدام حيث إنه كلما زاد استخدامها نمت وتطورت و وصلت إلى حلول وتطبيقات جديدة تسهم في تحقيق التنمية دون الإصرار بموارد الأجيال القادمة وهو المنطلق الذي تقوم عليه التنمية المستدامة، فعن طريق التكثيف في استغلال هذا المورد فنحن بذلك نزيد في حظوظ أجيال المستقبل لأن تعيش في ظل وفرة الموارد والمنتجات التي تلبي جميع الأذواق والرغبات الأجيال المستقبل، فالتنمية المستدامة اقتصاديا تتجسد في إنتاج السلع والخدمات التي يحتاج اليها المجتمع على نحو مستمر كما أن المعرفة التي يشتغل بها مجتمع المعرفة تتم بالقضايا المرتبطة بالبيئة فهي تعمل على تطوير آليات لا تضر بالبيئة من خلال استخدام ما يصطلح على تسميته بالطاقات الناعمة التي تسعى إلى حماية البيئة من الأضرار والتلوث، وبالطبع فإن الاهتمام بالبيئة هو الآخر يعتبر الشغل الشاغل للمهتمين بقضايا التنمية المستدامة وما يرتبط بهذا الموضوع من اهتمامات.

ثم إن التنمية المستدامة أيضا تركز على البعد الاجتماعي القائم على ضرورة تحسين الخدمات المختلفة التي يحتاج اليها أفراد المجتمع من صحة وتعليم وغيرها وهذا لا يمكن أن يتجسد إلا بتحقيق مجتمع معرفي قائم على الابداع والابتكار واستغلال المعرفة في تقديم نوعية أفضل من الخدمات.

إن مجتمع المعرفة ومن خلاله التقنيات الحديثة يفرض علينا مجموعة من التحديات في مجال النمو الاقتصادي فعبره يمكن أن نلاحظ ما يلي:

- بروز طرق إنتاج جديدة مبتكرة مما يعني سلع جديدة وذوبان طرق قديمة في العملية الإنتاجية.
- زيادة عدد فرص العمل للأفراد من خلال ظهور أعمال جديدة وصناعات لم تكن قائمة بفعل زيادة الاعتماد على المعرفة في قطاعات المجتمع مما ينتج عنه فئات سوسيو مهنية جديدة .
- انتشار ما يعرف بشركات العائلة التي لا تحتاج إلى موارد أولية ولا إلى مراكز عمل حيث إنها تقوم على المعرفة أكثر من غيرها، وبالتالي يمكن التحكم في هذا النوع من الشركات عبر تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة من المنزل.

المعرفة أيضا كما يراها نبيل علي بأنها مدخل لتأصيل الخطاب المتصل بالتنمية خصوصا على الصعيد العربي لما لها من دور في عمليات الاصلاح الأجل تجاوز النمط الكلاسيكي الذي يصب تركيزه على ما هو سياسي واقتصادي دون التركيز على ما هو معرفي، فعن طريق المعرفة يمكن التسريع من وتيرة التنمية والبحث عن البدائل التي يمكن عبرها تخطي التخلف.

➢ اقتصاد المعرفة:

يشهد العالم طفرة في الاقتصاد الحديث الذي أصبح يعتمد بصورة كلية على المعرفة وعلى مخرجات العملية المعرفية، حيث انتقل الاقتصاد كعلم من دراسة الندرة وعدم كفاية الموارد في تلبية حاجات المجتمع إلى الوفرة التي باتت تعمل على تلبية الأذواق نتيجة نمو المعرفة كمورد مع زيادة الاستخدام وبهذا فهي على عكس الموارد التقليدية التي تنضب مع كل زيادة في الاستخدام.

يقصد باقتصاد المعرفة الاقتصاد القائم على المعرفة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وفي هذا الاقتصاد تعتبر المعرفة المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي، وعلى العكس من الاقتصاد المبني على الإنتاج الذي يكون فيه النمو مدفوعا بعوامل الإنتاج التقليدية، ففي هذا الاقتصاد تكون الموارد البشرية المؤهلة وذات المهارات العالية هي أكثر الأصول قيمة.

ويجب التذكير في هذا المقام بأن هناك أيضا من حاول التفريق بين اقتصاد المعرفة واقتصاد المعلومات حيث عرف هذا الأخير على أنه ذلك الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات، وهو اقتصاد تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية على حساب قوة العمل العاملة في القطاعات الأخرى.

إن هذا النمط الاقتصادي الحديث يتميز بمجموعة من الخصائص والمميزات التي تجعله مغايرا تماما للاقتصاد الكلاسيكي حيث يتميز ب:

- الجودة العالية واستهداف التميز.
- الاستخدام الكثيف للمعرفة والاستثمار في الموارد البشرية النوعية.
- الاعتماد على التعلم والتدريب المستمر .
- يتميز بالمرونة والسرعة والتغير .
- الانفتاح والمنافسة العالمية.

- استشعار حاجات السوق والزبائن على نحو مستمر .
- الانتقال من إنتاج السلع إلى إنتاج الخدمات المعرفية وصناعتها.
- التوظيف الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- يقوم على تفعيل العمليات المرتبطة بالبحث والتطوير كمحرك للتنمية.

➢ البنية الاقتصادية العربية والمعرفة:

إن الحديث على واقع المعرفة بخصوص الاعتماد على المعرفة في البنية الاقتصادية العربية يقودنا إلى استعراض أهم المقومات التي يقوم عليها هذا النمط من هذا المنطلق حيث يمكن الوقوف على مجموعة من الحقائق التي يمكن ايجازها في النقاط التالية:

- الاعتماد على استنضاب المواد الخام وذلك عبر الاعتماد على الاقتصاد الريعي، حيث إن جل الدول العربية أعطت توكيلات للشركات الأجنبية باستخدام الجوانب كثيفة المعرفة في عملية استنضاب النفط الأمر الذي أفضى إلى تقلص الطلب على إنتاج المعرفة محليا.
- تركيز الإنتاج في الأنشطة الأولية كالزراعة والصناعات الاستهلاكية وهي لا تحتاج إلى طلب قوي على المعرفة على غرار ما تتطلبه أنماط إنتاجية أخرى.
- غلبة المشروعات الصغرى التي تتبنى أساليب إنتاج معرفة قليلة، كما أن هذه المشروعات لا تسهم أصلا في عملية إنتاج المعرفة لأنها قائمة على تنظيم كلاسيكي جدا.
- ضعف المنافسة مما يقلل استخدام المعرفة في النشاط الاقتصادي.