

إدارة المعرفة وأخصائيو الوثائق المفاهيم، التكنولوجيات، العلاقة والمسؤوليات

د. محمد عزت أمانة

كلية الشرق الأوسط

mezzatamna@gmail.com

ملخص:

أصبحت عمليات إدارة المعرفة من الموضوعات الهامة التي عكف كثير من الباحثين على دراسة ماهيتها وأساليبها وكيفية الاستفادة منها . ونالت عمليات إدارة المعرفة اهتمامًا كبيرًا في مجال إدارة الوثائق والأرشيف نظرًا لما تتضمنه الوثائق على كافة أشكالها وأنواعها من معرفة؛ فقد توصل الباحثون إلى أن ما يقرب من ٨٠% من المعرفة في العالم هي عبارة عن المعلومات المسجلة داخل الوثائق والتي تمثل مضمونها، لذا فإن هذا البحث هو محاولة لتقديم صورة عن علاقة إدارة المعرفة بعمليات إدارة الوثائق والأرشيف مما يوضح علاقة أخصائيي الوثائق والأرشيف بإدارة المعرفة، وعلاقة عمليات إدارة الوثائق بعمليات إدارة المعرفة إضافة إلى تقديم صورة عن الدور الذي من الممكن أن يلعبه المتخصصون في مجال الوثائق والأرشيف فيما يخص عمليات إدارة المعرفة وتحديد مهامهم ومسئولياتهم خلال عمليات إدارة المعرفة، وما هي التكنولوجيات المستخدمة في إدارة المعرفة والتي ينبغي على أخصائيي الوثائق الإلمام بها.

الكلمات الدالة:

المعرفة إدارة المعرفة . تكنولوجيا المعرفة . إدارة الوثائق الإلكترونية . مراكز المعلومات . مراكز المعرفة

المقدمة:

لم تكن إدارة المعرفة معروفة في السنوات القليلة الماضية، ولكنها أصبحت وبشكل سريع واحدة من أهم مبادرات وإجراءات الأعمال الأكثر انتشارًا على نطاق واسع سواء في المؤسسات والهيئات الحكومية أو غير الحكومية.

وعلى الرغم من أن تعريفات القاموس لكلمة "المعرفة" تقر بوجود اختلافات طفيفة عند استخدامها فمثلاً نجد أن هناك اختلافًا بين كلمة "knowing" و"knowledge"، فعلى سبيل المثال نجد أن كل التعريفات تعنى:

"البصيرة insight"، "الفهم comprehension" و"التمكن من المعلومات الموثقة

"mastery of recorded information".

تعريفات البصيرة، الفهم والتمكن من المعلومات تميز بوضوح بين المعرفة والمعلومات، فالمعلومات من الممكن تسجيلها ومعالجتها من خلال أجهزة الحاسبات أو أي أجهزة أخرى. وعلى العكس فالمعرفة هي معلومات قد تم معالجتها واستوعبها البشر، وعلى ذلك فالمعلومات المسجلة هي مقدمة مسبقة أو شرط مسبق للمعرفة ولكنها ليست مطابقة أو مماثلة لها. وبحسب التعريفات السابقة فالمعرفة يمكن الحصول عليها أو اكتسابها عن طريق الدراسة، الملاحظة والخبرات. ومن خلال توضيح ماهية كلاً من المعلومات والمعرفة تظهر لنا العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الوثائق؛ فالوثائق تحتوي على معلومات مسجلة وتلك المعلومات هي التي تتحول إلى معرفة بعد معالجتها واستيعابها واستخدامها في محلها الصحيح. لذا يستعرض هذا البحث إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الوثائق والأرشيف، والدور المهم الذي تؤديه عمليات إدارة الوثائق بالنسبة لعمليات إدارة المعرفة، ومدى احتياج عمليات إدارة المعرفة إلى أخصائي الوثائق والأرشيف لإنجاح العمل لعمليات إدارة المعرفة وما ينبغي أن يكون عليه أخصائي الوثائق والأرشيف من حيث الخبرات التكنولوجية والعملية للقدرة على أداء دورهم في عمليات إدارة المعرفة على الوجه السليم.

ماهية إدارة المعرفة:

كما هو واضح من الاسم " إدارة المعرفة " فهو متعلق بالنظم والإدارة الفعالة، والمنهجية لاستغلال مصادر المعرفة للمؤسسات، وهي تشمل: إنشاء وتخزين وترتيب واسترجاع وتوزيع المعرفة بالمؤسسات.

ولذا عرفها بعض الباحثين بأنها :

"هي ذلك المجال متعدد التخصصات الذي يعتمد على مجموعة متنوعة من الأنشطة العملية والأكاديمية المتخصصة".

بعض الباحثين عرفوا المعرفة بأنها: "مجموعة من المعتقدات حول العلاقات السببية بين الأفعال أو الإجراءات و نتائجها المحتملة".

هؤلاء الباحثون أو الخبراء يؤكدون على الترابط بين المعلومات المسجلة والمعرفة والإجراءات، ومن وجهة نظرهم فالمعرفة "هي معلومات مفهومة تستطيع دعم العمليات والأعمال بالمؤسسات بينما الإجراء هو تطبيق للمعرفة "معتبرين أن امتلاك أو اكتساب المعرفة يعتمد على توقيت الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.

أيضاً هناك من الباحثين من يساؤون بين إدارة المعرفة وإدارة تطوير قواعد البيانات بأجهزة الحاسبات أو مستودعات البيانات وغيرها من مستودعات البيانات الإلكترونية.

بعض خبراء إدارة المعرفة يتبنون منظور الموارد البشرية، والذي يعادل المعرفة الموجودة في المؤسسات (المعرفة المؤسسية) عن طريق خبرة خبرائها العاملين في المؤسسة فهم السبب في تلك المعرفة، فالمعرفة المؤسسية في نهاية المطاف يتم تأسيسها عن طريق الأفراد. ونجد أن الجانب الأكثر تفرّدًا في إدارة المعرفة هو أنها تتضمن الخبرات المؤسسية والمعرفة الموجودة في الممارسات وثقافة المؤسسة والتي تسمح بتخطي الوثائق والبيانات الموجودة في أنظمة الحاسبات.

فالمعرفة الصريحة هي المعرفة المهيكلة مثل تلك المعارف الموجودة بأنظمة الحاسبات من وثائق وبيانات وأدوات البحث والتصنيف والمخططات.

أما المعرفة الضمنية؛ فهي التي تستند إلى التجارب الشخصية، والمهارات الفردية، ووجهات النظر الشخصية والقيم المؤسسية.

وكما كان متوقعا فخبراء إدارة المعرفة ذوي الخلفيات التعليمية يؤكدون على أن التدريب هو الوسيلة الأساسية لتعزيز المعرفة لدى الموظفين، أما الخبراء الآخرون المهتمون بديناميكية وتطور الشخصية فيؤكدون على أن تعزيز عمليات تقاسم وتشارك المعرفة من خلال فرق العمل والوسائل التعاونية الأخرى هي السبيل إلى تعزيز المعرفة لدى العاملين بالمؤسسة.

وهذا الاختلاف في الآراء والتي هي في نفس الوقت قريبة من بعضها وبمعنى آخر لا تنفي بعضها أو تستبعد بعضها تعطي مجالاً واسعاً جداً جعل من تعريف "المعرفة" أمراً صعباً.
المعرفة ضد المعلومات:

المعرفة والمعلومات ليسا مترادفين، المعلومات هي الأساس " السلعة الأساسية" فهي رخيصة وسهلة الحصول عليها، أما المعرفة فهي المعلومات التي تم تخصيصها من خلال التفسيرات والتحليلات والسياق. المعلومات قابلة للتكرار على الرغم من أن قابليتها للتطبيق وصلاحتها لا يمكن اعتباره أمراً مفروغاً منه.

أما المعرفة فهي صعبة التماثل والتكرار لأن عملية التحقق من صحتها تعتمد على المهارات والخبرات الحقيقية والتي غالباً ما تكون غير متوافرة بسهولة ، فنحن نعلم على جمع المعلومات، فالوثائق، التقارير وهي في الحقيقة تستطيع تقديم قليلاً من المعرفة، والمعرفة المميزة هي التي يتم تقاسمها والمشاركة فيها بكفاءة خاصة مع تكنولوجيا المعلومات لكن المعلومات لها حدود فهي مجرد رسالة تنقل بين أشخاص.

أيضاً المعلومات هي البيانات التي تم تنظيمها وتحليلها وتفسيرها، إما عن طريق الحاسبات أو عن طريق الأشخاص، وأنه من الصعب إن لم يكن من المستحيل تدوين أو تقنين المعرفة ومع ذلك

فلا يعد ذلك سبباً وجيهاً لتأجيل أو إلغاء مبادرات إدارة المعرفة داخل المؤسسة حتي لو كان من المستحيل تقنين كل شئ فالنتائج من المحتمل أن تكون ايجابية للغاية، ولها قيمة وإضافة كبيرة .
إدارة المعرفة: التناقضات:

إدارة المعرفة هي ما يجب القيام به، وفي نفس الوقت فهي مهمة مستحيلة فلا يوجد طريقة مناسبة لاعتبار المعرفة كظاهرة متميزة أو فريدة، وإنه لمن السهل افتراض تدفق المعرفة بسهولة وبشكل طبيعي لمن يحتاجونها وأنها متاحة لمن يريد استخدامها.
الوضوح والاستحواذ على مفتاح المعرفة والخبرات في شكل يتيح للآخرين الاستيعاب السهل وإعادة استخدامها ليس أمراً سهلاً، فكثيراً من عناصر خلق المعرفة وإدارتها ليست منهجية أو منظمة.

في بعض الحالات من الممكن أن تكون المعرفة صعبة كي يتم التعبير عنها لأنه لا يمكن توثيقها ووصف أنواع المعرفة من الممكن أن يتطلب تفاعل بين الشخص المالك للمعرفة والشخص الذي يرغب في الوصول إليها وفي هذه الحالة فإنه من الصعب إدارة المعرفة نفسها وهي ممكنة فمن الممكن تسجيل المعلومات وتقديمها للآخرين مثل من يمتلك هذه المعرفة وكيف يمكن الاتصال معهم.
وفي نفس الوقت فإن معرفة كيفية صناعة القرار وتوفير عمليات الإلمام بالظروف المحيطة بعملية صنع القرار (من ، ماذا ، أين ، متى ، كيف) فهي السياق الذي يجعل من المعرفة ذات قيمة.

المعرفة لا تتقدم ولا يعفو عليها الزمن فنحن لا ننسى ما نعرفه بالفعل ،فنحن نتوسع ونبني فوق خبراتنا السابقة؛ فالمعرفة القديمة تجتمع جنباً إلى جنب مع السياق الجديد مما يؤدي إلى نتائج في المعرفة الجديدة.

إدارة المعرفة: الأفراد والتكنولوجيات:

المعرفة لا يكون لها اي قيمة إذا لم يستفد منها الموظفون، التعاون والنقاش والاستفسارات كلها جزء من نجاح بيئة إدارة المعرفة في المؤسسات.
والأكثر أهمية هو أن تسجيل ومشاركة نتائج هذه التفاعلات هو قلب إدارة المعرفة وهي القيمة المضافة عن طريق الأفراد، أيضاً الخبرات والتفسيرات هي التي تحول البيانات والمعلومات إلى المعرفة، وتلك هي القدرة الفريدة للأفراد لتحويل الرؤية إلى عمل فعلى يقدم قيمة من الصعب إعادة توليدها.

وحتى في النماذج التنظيمية البسيطة الموجودة حالياً فإن الرغبة في السيطرة والتملك هي التي

ما زالت موجودة.

المعرفة والقوة ترتبط معًا ارتباطًا وثيقًا فتشارك المعرفة هو في الغالب أكثر فاعلية ويؤدي إلى توتر أقل عندما يشمل أشخاصًا أو مجموعات لها اهتمامات ومصالح مشتركة. وهناك أدلة متزايدة على أن الجماعات ذات الاهتمامات المشتركة تقوم بتحديد المنافع من عملية التشارك فيما يعرفونه، ويتساوي في الأهمية أنهم على استعداد للكشف عما لا يعرفونه. فتوجيه الأسئلة لبعضهم البعض وطلبات المساعدة لحل المشكلات والتعاون في سبيل تحقيق الأهداف والمساعي المشتركة، كل ذلك يعد أمرًا طبيعيًا في حياة المجتمعات ذات المصالح والاهتمامات المشتركة، هؤلاء الأشخاص لا يحتاجون إلى حوافز أو مكافآت ليساعدوا بعضهم البعض ولكنهم يحتاجون إلى مدعم بالبيئة الملائمة والأدوات التي تساعد على نموهم.

أهمية إدارة المعرفة:

من السهولة القول إنه وبلا شك في المؤسسات الحكومية أو أيًا من المؤسسات فإن المعرفة المطلوبة لإنجاز الأعمال أو اتخاذ القرارات بداخل تلك المؤسسات لا يمكن أن تنتج من خلال شخص واحد، بمعنى أنها لا تتمثل في شخص واحد بل على العكس فالمعرفة المطلوبة داخل هذه المؤسسات تكون متفرقة بين عدد غير محدد من الموظفين وذلك بافتراض وجودها داخل المؤسسة على العموم، فعلى سبيل المثال:

في الشركات الصناعية فإن المديرين البارعين في عمليات اتخاذ القرار بالنسبة لسياسة التسويق بالمؤسسة من الممكن أن يكونوا على قدر ضئيل من الدراية بأصول التصميم والتصنيع واختبار المنتجات التي يقومون هم بتسويقها أو بيعها.

وفي المستشفيات فالأطباء يقدمون خبراتهم الطبية ولكن من الممكن ألا يكون لديهم أدنى فكرة عن فواتير المرضى، أو طريقة سداد المريض للأموال المستحقة عن العلاج أو غيرها من الجوانب الإدارية أو المالية الخاصة بالرعاية الصحية للمرضى.

أيضًا في المعاهد التعليمية، فالمدرسين المتخصصين في العلوم المختلفة يكون مطلوب منهم تغطية مناهج وموضوعات مختلفة ولا يمكن لمدرس واحد أن يكون خبيرًا بكل الموضوعات والمناهج الدراسية.

الذكاء ، التعليم ، الخبرة وغيرهم من العوامل هي التي تحدد حدود المعرفة للأشخاص ، فكل شخص بالمؤسسة يكون لديه قدر من المعرفة - والتي يشارك بها - والتي تكون مطلوبة كجزء من المعرفة الكلية للمنظمة بأكملها.

وفي الواقع فالاعتبارات المتعلقة بإدارة المعرفة تشجع على تشكيل وهيكله المؤسسات الكبيرة؛ التي تستطيع استغلال تنوع المعرفة لدى موظفيها ليكون له تأثيره على أعمالها وعمليات اتخاذ القرار بها.

فالإخلاصة هي أن عقود التوظيف الخاصة بالعاملين في المؤسسات هي في حقيقة الأمر اتفاق للحصول على المعرفة من الموظفين لصالح المؤسسة، وتقديم الاستشارات، والاستعانة بالعمالة، والخبرات لفترات مؤقتة تقدم المعرفة المطلوبة لغرض محدد أو لوقت قصير نسبياً.

وفي بعض الأحيان يتم وصف المعرفة بأنها "رأس المال الفكر" فالمعرفة في المؤسسات المختلفة "مؤسسات الأعمال" من الممكن أن تكون أكثر أهمية من الأصول الثابتة لها المتمثلة في الآلات والمعدات والأموال والأبنية، وذلك يتم رصده وسرده في التقارير المالية والدفاتر المحاسبية، والحقيقة أن الأسواق المالية وبشكل دوري تؤكد على أهمية وقيمة "رأس المال الفكري" أو "رأس المال المعرفي".

فنجد أن بعض الشركات - خاصة التي تعمل في تطوير البرمجيات، أبحاث الدواء والإلكترونيات - تعتمد أساساً وحصرياً على معرفة الموظفين العاملين بها.

وفي كل مؤسسة نجد ان المعرفة تلعب دوراً محورياً في التخطيط للعمليات بها، وذلك لأن المعرفة هي الأساس لزيادة الأصول الأخرى للمؤسسة والحفاظ عليها.

العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الوثائق:

إن الغرض من عمليات إدارة الوثائق يشبه إلى حد كبير عمليات إدارة المعرفة فهي تتعلق أيضاً بالنظم والإدارة المنهجية الفعالة للمعلومات المسجلة وعمليات إدارة الوثائق تشمل:

إنشاء وتلقي الوثائق من خلال عمليات معالجتها، توزيعها، تنظيمها والتخزين والاسترجاع حتي الوصول في النهاية إلى عملية اعدام المعلومات الموثقة .

ومع ذلك فالوثائق الورقية أو الصور الفوتوغرافية أو الوسائط الإلكترونية تكون أسهل في تحديدها وتصورها كمصدر من مصادر المعرفة.

وبصفة عامة فمصادر المعرفة هي التي تحتوي أو تجسد المعرفة ولكن هذا التعريف لا يكفي وحده لتمييز المعرفة عن المعلومات المسجلة .

وفي مجال الأعمال نجد أن المعرفة يتم جمعها أو الحصول عليها من خلال التقارير أو الوثائق الأخرى أو عن طريق الاسترجاع من قواعد البيانات أو أي معلومات إلكترونية أخرى.

أيضاً عن طريق مراقبة وملاحظة عمليات إنجاز الأعمال والمهام داخل المؤسسات أو عن طريق

إنجاز المهام المحددة ومن خلال المشاركة في الأنشطة المختلفة أو من خلال مزيج مما سبق وغيرها من الأساليب المختلفة.

أخصائيو الوثائق لهم مشاركة عميقة فيما يتعلق بالمعرفة في المؤسسات المختلفة والعلاقة وثيقة جدًا بين إدارة المعرفة وإدارة الوثائق كأعمال متخصصة داخل المؤسسات المختلفة فالمجالان لهما نفس الأهداف المشتركة:

١. تحسين الفاعلية التنظيمية للمؤسسة من خلال إدارة منهجية للمعلومات والمصادر المحددة.
٢. كلاً من المجالين يقدم أسلوباً رسمياً على نطاق واسع لمواجهة مشاكل العمل والتي كانت في الماضي تعالج بشكل عابر.

وعلى كل حال فإن ممارسو إدارة المعرفة وإدارة الوثائق لهم نفس المسؤوليات ولكن ليس بالضرورة حدوث تداخل بينهم ، خاصة أن بعض نشاطات إدارة المعرفة ونظرياتها لها نظيرها الراسخ في إدارة الوثائق فمثلاً:

مسئولو وأخصائيو المعرفة يقومون بتحديد، تخزين، استرجاع، نشر "تعميم" والاحتفاظ والحماية للمعرفة المؤسسية "المعرفة داخل المؤسسات العاملين بها".

أيضاً مسئولو وأخصائيو الوثائق يقومون بأداء نفس المهام للمعلومات المسجلة والتي هي واحدة من مظاهر المعرفة المؤسسية "المعرفة التنظيمية أو المؤسسية".

وللتأكيد على قيمة المعرفة كمصدر هام لإنجاز الأعمال والعمليات داخل المؤسسات، يقوم خبراء إدارة المعرفة بتوضيح وتوظيف الحجج والبراهين على أهمية امتلاك المعلومات التي يقوم أخصائيو الوثائق بالتعامل معها واستخدامها على مدار السنين .

أخصائيو المعرفة وأخصائيو الوثائق يعتمدون على قواعد البيانات والوثائق الورقية والإلكترونية "الأرشيفات الإلكترونية" وغيرها من تكنولوجيات المعلومات لتحقيق أهدافهم المحددة، ولكن الاهتمامات الأساسية لكل من المجالين تتخطى التكنولوجيات ولكن في نهاية المطاف فإن كلاً من إدارة المعرفة وإدارة الوثائق تعتمد على التخطيط السليم والفعال للسياسات والإجراءات التي توفر إطاراً متماسكاً لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

وعلى الرغم من المسؤوليات والاهتمامات والأساليب المتشابهة إلا أنه لا يوجد منافسة بين إدارة المعرفة، وإدارة الوثائق بل على العكس فإن مبادئ إدارة الوثائق والأنشطة المتعلقة بها هي تعزيز لإدارة المعرفة.

فالخطط الناجحة لإدارة الوثائق هي التي تمهد الطريق لإدارة المعرفة ، في حين أن إدارة

المعرفة الناجحة تعتمد مسبقًا على الإجراءات الفعالة والمؤثرة لإدارة الوثائق داخل المؤسسة، وبالنسبة لإدارة المعرفة فهي تعزز قيمة منهجية وسياسات وتطبيقات عمليات إدارة الوثائق بالمؤسسة.

تنفق إدارة المعرفة بشكل كبير مع إدارة الوثائق من حيث أهدافها، المفاهيم الأساسية، نظريات وإساليب التطبيق، فالإصدارات الخاصة بإدارة المعرفة تؤكد على أهمية مصادر المعرفة كذاكرة للمؤسسة والتي تتجاوز حد المعرفة الخاص بالموظفين في المؤسسة، وأخصائيو الوثائق يؤكدون على هذه الفكرة من حيث ارتباطاتها بالمعلومات المسجلة على مدار السنين والتي نتجت من خلال أعمال وعمليات المؤسسة " فالوثائق ونظم الحفظ الخاصة بها تعد مصدرًا ذو قيمة كبيرة للمعرفة".

المعلومات المسجلة سواء أكانت في شكل ورقي أو إلكتروني فهي تعتبر تجسيدًا هامًا للمعرفة المؤسسية "المعرفة داخل المؤسسة"، و"رأس المال الفكري"، فهي المظهر الرئيسي للمعرفة الصريحة الواضحة والتي يتم استخراجها والحصول عليها من مستودعات الوثائق والبيانات. ومن الحقائق أيضًا أنه عند تقاعد العاملين بالمؤسسة عند بلوغهم سن التقاعد أو عند تقديم العاملين لاستقالاتهم فإنهم في حقيقة الأمر يأخذون معهم من رصيد المعرفة الضمنية للمؤسسة وعلى العكس من ذلك تظل المعلومات المسجلة في الوثائق هي المعرفة المسجلة والموثقة داخل المؤسسة والتي تظل ملكًا لها دون أي انتقاص على مر السنين. فالمعرفة الصريحة تبقى موجودة داخل الوثائق بعد مغادرة الموظفين للمؤسسة، ومن خلال وثائق المؤسسة فإن المؤسسة تحتفظ بالمعرفة الموجودة لدى الموظفين تعويضًا عن الموظفين أنفسهم.

وللاحتفاظ بالمعرفة أهمية خاصة داخل المؤسسات التي تكون نسبة تغيير وتبديل الموظفين بها مرتفعة، أو تلك التي تعتمد على المقاولين والاستشاريين أو الغرباء الآخرين الذين لديهم المعرفة المطلوبة والمرتبطة بنشاطات وأعمال المؤسسة فإذا لم يكن هناك وثائق فإن المعرفة سوف تفقد عند انتهاء علاقة العمل بين المؤسسة وهؤلاء الموظفين الخارجيين "المؤقتين".

أخصائيو الوثائق والأرشيف هم في الواقع أخصائيي معرفة منذ فترة طويلة، ويتمثل التحدي في تحطيم ذلك وتحديدًا فإن أخصائيي الوثائق يحتاجون إلى الاعتراف برأس المال الفكري الذي يقومون بالسيطرة عليه للاستفادة من الفرص المتاحة لخلق المعرفة وتعزيز عمليات التعلم داخل المؤسسة.

وهذا يعني أن الأرشيفيين وأخصائيي الوثائق ينبغي عليهم إعادة النظر في التعريفات والمفاهيم التقليدية التي تشكل هويتهم وتكوينهم مثل:

مراكز الوثائق كمستودع وحيد، الوثائق المادية كبناء لنظام العمل، إدارة الوثائق والأرشيف كمنطقة جوهرية للمسئوليات الإدارية والخدمية .
وفي حالة قبول ذلك التغيير أو التعديل للنموذج التقليدي فأخصائيو الوثائق والأرشيفات يجب أن ينظروا إلى الوثائق والقضايا المتعلقة بها بشكل منفتح ومطور مثل :
التفكير في وثائق المؤسسة كمصدر للمعرفة والمشاركة في المشاريع الخاصة بالتعلم

organizational learning

من مراكز جمع المعلومات إلى مراكز خلق المعرفة:

في المؤسسات تكون المعلومات هامة جدًا وحيوية للحد من القرارات والإرشادات غير الدقيقة أو الخاطئة، وعلى الرغم من ذلك فإنها تكون موزعة بشكل غير متساو وفي الغالب لا يتم الوصول إليها لأنها من الممكن أن تكون في مواقع جغرافية متباعدة وغالبًا ما يكون هناك نقص أو فجوة في المعرفة بشأن ما هي المعلومات الموجودة فعليًا.
مراكز الوثائق لها باع طويل كواحدة من مراكز تجميع المعلومات ، وبالتركيز على المعلومات غير الجارية **non current information** والتي كان قد تم أنشاؤها وجمعها من خلال المؤسسة من أجل تنفيذ مهام أعمالها.

يجب على أخصائيي الوثائق أن يكونوا قادرين على تحديد الاعتراف بالمنافسة داخل مؤسساتهم من أجل التأثير على بيئة معلومات المؤسسة. فمثلًا في بيئة الجامعات والمعاهد: هناك عدد من الإدارات التي تتنافس مع مسئولو الوثائق في توفير المعلومات للمؤسسة مثل: المكتبات، الشبكة الداخلية، الإدارات والأقسام الأكاديمية.
وفي الواقع فإنه من الممكن ألا تكون مراكز الوثائق والأرشيفات هي الاختيار الأول للباحثين عن المعلومات.

وبعد الإقرار والاعتراف بالتنافسية، على مسئولوي الوثائق أن يحددوا أيًا من الخدمات التي من الممكن أن يقدموها بأفضل أسلوب، وكيفية تحسين عملية خدمة العملاء الذين يرغبون بشدة في الحصول على هذه الخدمة واستهدافهم وجذبهم.
من الوثائق المادية إلى إدارة المعرفة:

كما لوحظ في وقت سابق، مراكز الوثائق والأرشيف هي واحدة من عديد من مراكز تجميع المعلومات داخل المؤسسة والتي تعمل غالبًا بشكل منفصل عن بعضها البعض.

المعرفة المؤسسية "المعرفة الخاصة بالمؤسسة" هي عادة ما تكون مقسمة مثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة علاوة على ذلك فهناك الحواجز الثقافية والفكرية والهيكلية التي تعوق المعرفة من عبور الحدود التنظيمية؛ وهذه الحواجز لا تستطيع دائمًا أن تكون موزعة عن طريق التكنولوجيا مثل الإنترنت و ما يجب علينا تذكره هو أن تكنولوجيا المعلومات الجديدة هي مجرد

أنابيب نظام تخزين لإنشاء المعرفة، فهي لا تستطيع إنشاء معرفة ولا تستطيع أيضاً ضمان أو تعزيز "الترويج" توليد المعرفة أو التشارك في المعرفة.

"فتشارك المعرفة في المؤسسات يعتمد بشكل أكبر على الثقافة التنظيمية أكثر من القدرات التقنية بالمؤسسة والتي تشجع على تبادل المعرفة والاتصالات".

هناك طريقة أخرى للنظر إلى مراكز تجميع المعلومات المختلفة وذلك بالنظر إليهم من خلال "بيئات المعلومات" و"بيئات المعلومات" هي عبارة عن نظم من الأفراد، الممارسات، التكنولوجيات والقيم.

وبشكل تقليدي يقوم أخصائيو الوثائق بالتركيز على صيانة المعرفة القديمة، وهذه النظرة تتضمن كلاً من التبع المادي للوثائق فضلاً عن ضمان أن سياق الوثائق لا يزال سليماً وأن عملية حفظ الوثائق آمنة.

الأرشيفات وإدارة الوثائق لديها وثائق محددة الموقع والجهة، وكنتيجة فإن الوثائق نفسها فضلاً عن صيانتها وسلامتها فإنه قد تم الاحتفاظ بها.

صيانة الوثائق تتضمن إنشاء قوائم لنقل الوثائق، إجراءات الجرد والحصر ووسائل الإيجاد والإرشادات والجدول الزمنية الخاصة بالوثائق والغرض من هذه الأنشطة هو حماية الوثائق والمعلومات، فيوجد تطبيقات لإدارة الوثائق الإلكترونية وبرامج موجودة فعلاً لإدارة الخدمات المتعلقة بالوثائق مثل:

أماكن الوثائق داخل مراكز الحفظ أو مرافق الأرشيف وطلبات تسليم الوثائق وصولاً إلى عملية إعدام الوثائق بعد انقضاء مدة احتفاظها. ويكون التركيز على الأنشطة يكون أكثر من التركيز على النتائج مثل المنتجات الجديدة والخدمات، بينما إنشاء معرفة جديدة وتسهيل عمليات التعلم المؤسسي يتطلب عقلية مختلفة تركز على النتائج. ولتوليد نتائج أكثر تركيزاً يحتاج أخصائي الوثائق إلى أن يشكلوا مشاركات مع الأجزاء والإدارات المختلفة داخل مؤسساتهم وأن يتم تقاسم وتشارك المسؤوليات لإدارة وثائق المؤسسة خاصة الوثائق الإلكترونية.

وفي حال القيام بذلك فإن عمل أخصائي الوثائق كمراجعين ومراقبين لوثائق المؤسسة لن يكون مجرد عمل قوائم جرد للوثائق وجدول حفظها، ولكن سيتطور ليكون من خلال استراتيجية وسياسات أكثر تكتيكية وعمقاً لفهم كيف أن نظم حفظ الوثائق من الممكن أن تكون وسيلة لتلبية الاحتياج إلى المعرفة بالمؤسسة.

احتياج إدارة المعرفة إلى جهود أخصائيو الوثائق والمعلومات:

المعضلة الكبرى هي الحاجة الشديدة إلى تحقيق التكامل ودمج المعرفة الموجودة داخل الوثائق مع المعرفة الموجودة في العقول البشرية.

وعلى الرغم من ظهور برامج وتطبيقات جديدة تتيح عملية إنشاء نظم إدارة المعرفة بأدوات

تتيح الاستحواذ على الخبرات والمهارات البشرية ، إلا أن المثير للضحك هو أن أعظم المستودعات التي توجد بها المعارف المختلفة ما زال موجودًا في الوثائق بكافة أشكالها وأنواعها. وقد تركز الجدل على معضلة ما إذا كان محتوى الوثائق له علاقة قوية بإدارة المعرفة أم لا. إدارة المحتوى وتطبيقاتها تؤكد على أنها تقوم بدور هام في أن تجعل من الأصول الفكرية متاحة ومرنة وسهلة الاستخدام ومفيدة.

إدارة الوثائق تركز على أنها تقوم على إدارة الحاوية أو المستودع الخاص بالمحتوى، ووفقًا McKinley " فإن إدارة الوثائق هي الأغلال التي نضعها للسيطرة على المعلومات لمراقبة تداولها وعمليات الوصول إليها، إدارة المحتوى هي الطريق لتبادل المعلومات ووضعها للاستخدام في أغراض متعددة "

وبالرغم من الموقف السلبي ضد نظم إدارة الوثائق من قبل أنصار إدارة المعرفة، مازالت معظم تطبيقات إدارة المعرفة تعتمد على محتوى الوثائق من حقائق وبيانات، وما تزال الوثائق الإلكترونية تشكل للمشروعات والمؤسسات أفضل مستودعات المعرفة تنظيمًا وإمكانية للوصول إليها.

لذا فإن الدور المركزي لإدارة الوثائق سيكون هو المحور الأساسي في تطبيقات إدارة المعرفة، الشبكات الداخلية، إدارة الوثائق، مستودعات البيانات، قواعد البيانات العلائقية، الإنترنت ومواقعها كل ذلك يعتبر تكنولوجيات ذات قيمة بالغة لإدارة المعرفة.

ويأتي هنا السؤال وهو كيف لكل هذه البيانات والوثائق أن تصدر وتُسكن في مستودعات إدارة المعرفة وما هو نوع الميئاتا الذي سوف يستخدم لتصنيف وترتيب هذه الوثائق.

ويتمثل أحد التحديات الحالية لنظم إدارة الوثائق في كيفية مشاركة مستفيدي ومستخدمي الوثائق في عمليات تصنيف الوثائق التي يتم إنشائها بالمؤسسة.

عناصر البيانات، عناصر وصف الحقول، أكواد مجموعات الوثائق وغيرها من عناصر البيانات التي ينبغي القيام بها على الوثائق لتكون سهلة الإتاحة ويمكن الاستفادة منها في المستقبل.

ولكن منشئي الوثائق في الإدارات المختلفة بالمؤسسة ليس لديهم الوقت للقيام أو المشاركة في مثل هذه الأعمال فهذه الأعمال يقوم عليها خبراء الوثائق والأرشيف.

وفي نفس الوقت فإنه لتصنيف الخبرات والمعارف الموجودة في الوثائق فلا بد من وجود أشخاص يقومون بإدخال هذه البيانات إلى برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.

لذا فالحاجة إلى أخصائيي الوثائق والأرشيف ملحة وضرورية عند استخدام تطبيقات إدارة المعرفة وهذا يظهر أيضًا عند استخدام الكلمات المفتاحية أو الإيجادية التي من خلالها يتم التوصل إلى المعلومات الموجودة كمحتوى لنظم إدارة الوثائق فلا بد من وجود شخص يقوم بتعريف برامج وتطبيقات الحاسب لسياق ومحتوي الوثائق.

لذلك تقوم الآن التطبيقات المتطور لإدارة المعرفة على محاولة لتصنيف وترتيب محتوى الوثائق من خلال الإلمام بعمليات تعريف وتحديد سياق الوثيقة كمحتوى؛ ولهذا يوجد كثير من المعاناة لمحاولة إدماج الوثائق والبيانات في مستودعات إدارة المعرفة لتحقيق التعاون المنشود في هذا المجال والوصول إلى أحسن النتائج لذلك.

مسئوليات ومهام أخصائيو الوثائق في إدارة المعرفة:

إن تخليق معرفة جديدة يتطلب من أخصائيو الوثائق التفكير في دورها الوظيفي بشكل أوسع من مجرد حصرها في نطاق قواعد إدارة مراكز الوثائق وفقاً للمعايير المهنية.

فهي تتطلب متخصصين في مجال الوثائق والأرشيف لتبني مهام مؤسساتهم ، أيضاً لفهم الوظائف التنظيمية الأساسية والتي يجب عليهم تدعيمها .

حصر المعرفة هو الخطوة الأولى، هذا الحصر من الممكن ان يتيح لأخصائيو الوثائق ان يوظفوا استراتيجيات لدعم إدارة المعرفة عن طريق وضعها في سياقها الصحيح والذي قاموا بتوثيقه ، وهي خطوة هامة جدا وذلك لأن المعلومات التي يحتاجها المستخدمون أيضاً لها سياق والوثائق ينظر إليها كمصدر لذاكرة المؤسسة.

وهذا صحيح للبعض إلى حد ما ومع ذلك فإن ذاكرة المؤسسة جزء لا يتجزأ من روتين العمل والقصص والطقوس والقال ضمن جوانب أخرى من حياة المؤسسة.

ولو عرفنا ان ثلثي المعلومات التي تستخدم من قبل المديرين في المؤسسة تأتي عن طريق المقابلات المباشرة أو من خلال الأحاديث التليفونية، لذلك يجب على أخصائيو الوثائق أن يكونوا أكثر دراية بكيفية توظيف الوثائق في المؤسسة كمصدر من مصادر المعلومات للمؤسسة.

وبالتركيز على عملية توفير المعلومات، وخلف المشهد الخاص بإدارة المعلومات نجد أن مسؤولي وأخصائيو الوثائق يقومون بدور هام في هذه العملية، على الرغم من أن كثيراً من العاملين بالمؤسسات لا يدركون أهمية الدور غير المرئي الذي يقوم به أخصائيو الوثائق من خلال اضطلاعهم بمسؤوليات ونشاطات تقديم المعلومات خاصة في بيئة الحاسبات، وشبكات الاتصالات، وبالتالي فإن قليلاً هم من يدركون دور أخصائيو الوثائق للحفاظ على البيانات وإدارة المعلومات، ولكن لا يدركون أهميتهم كأطراف في عملية خلق وتوليد المعرفة.

في حقيقة الأمر فإن هناك وقتاً طويلاً يضيع من أجل الحصول والبحث على المعلومات في المؤسسات، فقد أثبتت الدراسات إلى أننا نقضي ما بين ١٥ - ٢٠ % من أوقات العمل في البحث عن المعرفة المطلوبة لإنجاز العمل والاستجابة لتلك الطلبات " طلبات المعرفة".

إن إقحام أخصائيي الوثائق في عملية البحث عن المعرفة لن تكون سهلة ، فمسئولو الوثائق لهم ثقلهم داخل المؤسسات التي يعملون بها بسبب الأنشطة الخاصة بالوثائق التي يديرونها ، فهم لديهم موقف قوي وفريد داخل مؤسساتهم لأنهم لديهم نظرة شاملة وإلمام عميق بقاعدة المعرفة بالمؤسسة.

ويجب على أخصائيو الوثائق الاستفادة من الفرص الكبيرة التي تتيحها عمليات تحليل الوثائق، وتحليل نظم الحفظ والتي يتم أدائها بشكل روتيني داخل مكاتبهم من خلال عملهم بالمؤسسة.

فمسئولو الوثائق لهم حق الوصول إلى نظم الحفظ الخاصة بوثائق المؤسسة والتي تشكل قاعدة عظيمة من المعرفة وفهم عميق للتعلم المؤسسي، ونستطيع القول إنه من خلال مستوي إدارة الوثائق بالمؤسسة فإن أخصائيي الوثائق في تنفيذ مهامهم في إدارة المعرفة يعتمدون على أن يكون التركيز على تقديم المعلومات هو الهدف الأساسي فقط وليس مجرد جمع الوثائق.

المعرفة هي مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات والمهارات والتي توفر إطاراً لتقييم وإدماج خبرات ومعلومات جديدة **فهي تتبع وتطبق في عقول العارفين في المؤسسات "knower"** وغالباً ما تصبح جزءاً لا يتجزأ ليس فقط من الوثائق أو مستودعاتها ولكن أيضاً في العمليات الروتينية للمؤسسة وممارساتها ومعاييرها.

إدارة المعرفة هي إدارة لكل شيء بالمؤسسة من خبرات وقيم إلى الوثائق المحددة التي تحصي، وتحصر هذه الأشياء ، وذلك له عدة آثار هامة تؤثر على أخصائيي الوثائق بالمؤسسة ، فوظيفة أخصائيي الوثائق داخل المؤسسات لا يجب أن تنحصر فقط في عملية إدارة الوثائق بمعنى (معرفة البيانات والمعلومات بداخلها) ولكن أيضاً خلق المعرفة من هذه الوثائق.

فأخصائيو الوثائق يجب عليهم إدراك أن إدارة المعرفة ليست غاية في حد ذاتها فالنتيجة المرجوة من إدارة المعرفة هي التعلم المؤسسي فالاستفادة من إدارة المعرفة كفرصة للتعلم والمشاركة.

أخصائيو الوثائق والمعلومات لديهم الفرصة للمشاركة في هذا الأمر وبالتالي سوف يكونون مساهمين أساسيين لتعزيز قيمة مؤسساتهم، والنقطة الأساسية هي أنه على أخصائيي الوثائق أن يحددوا اختياراتهم فهم إما أن يكونوا هم قادة عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات أو مجرد مشاهدين لها كمن يشاهد موكب يمر أمامه.

ولكي يصبحوا قادة فإن ذلك يتطلب الشجاعة والالتزام، فمسئولو الوثائق سيكونون في حاجة إلى إعادة بناء وترتيب مسؤولياتهم إضافة إلى اكتساب مهارات جديدة ولكن الأصعب من ذلك فهو

الاحتياج إلى إدراج طرق عمل جديدة والاعتماد على طرق جديدة للتفكير. وفي نفس الوقت فإن المعايير والعمليات المستخدمة فعلياً في إنجاز العمل بالمؤسسة سوف تستمر، ولكن التحدي سيظهر لهم عندما تكون الطرق القديمة لم تعد ملائمة وسيطلب ذلك إما الشجاعة اللازمة للتغيير والإحلال والتبديل أو ببساطة التوقف عن القيام بذلك التغيير المطلوب. قد يكون من الصعب حشد الدعم اللازم لأنه في حقيقة الأمر ليس الجميع متفهمون لمميزات إدارة المعرفة مثل مقدار تفهم المتخصصين في مجال الوثائق والمعلومات. إضافة إلى الآخرين الذين سيكونون بالضرورة معترفين بأن أخصائيي الوثائق والمعلومات هم المناسبون لقيادة هذا التغيير.

لذا فأخصائيو الوثائق يجب أن يكون لديهم الجرأة والقدرة والإصرار لإقناع الإدارة العليا بالمؤسسات التي يعملون فيها بأن تبني مبادئ إدارة المعرفة داخل المؤسسة هو الشيء الصحيح الذي ينبغي القيام به وأن أخصائيي الوثائق والمعلومات هم المناسبون والأجدر للقيام بهذه المهمة. وهذا النوع من التغيير يشار إليه غالباً " **الفوضى الخلاقة** " وذلك لأن هذا التغيير يتطلب هدم النظم القائمة فعلياً وإعادة تطويرها وبنائها كنظم جديدة ويتطلب ذلك قيادة لعملية التحول لدفع هذه العملية للاكتمال بنجاح، وعملية التحول الناجحة تتطلب من القادة ما يلي:

١. أن يقوم أخصائيو الوثائق بخلق شعور من الثقة والإنجاز والسيطرة.
٢. التمسك بالأهداف مراراً وتكراراً وبانتظام وعلى نطاق واسع.
٣. نشر أخبار النجاحات الخاصة بالتغيير في المؤسسة.
٤. الاعتراف ولكن بدون ضجة عن الأشياء التي لم يتم تحقيق النجاح فيها بنسبة عالية.
٥. بناء فريق من العاملين القادرين على المشاركة في عملية التحول.
٦. استخدام مكافآت لتحفيز الناس على التغيير.
٧. تحويل الأفكار والمبادئ إلى تطبيق عملي والعمل على إنجازها.

ولتوضيح الطرق العديدة التي تشارك فيها إدارة المعرفة فإنه من المهم فهم مراحل تطورها

كالتالي:

حديثاً ظهر الاهتمام بإدارة المعرفة في مجال الاستشارات الصناعية، حيث كانت الخبرات القيمة للموظفين متناثرة حول العالم، وكانت الأفكار الجيدة يتم تطويرها من خلال تقديم الخدمات للعملاء ولكن كان لا يتم تطبيقها مرة أخرى.

وردًا على ذلك أطلقت عدة مؤسسات كبرى في مجال الاستشارات مبادرات إدارة المعرفة كمشروع داخلي صمم بهدف الاستفادة من خبرات الموظف والمشاركة والتبادل عبر المؤسسة بغض النظر عن المكان والزمان، وقامت المؤسسات الأخرى خاصة التي تعمل في مجال

الاستشارات وخدمة العملاء بالاستفادة من تلك المبادرات وبدأت في العمل على مثل هذه الحلول كبدائية للشركات والمؤسسات الأخرى، وبمرور الوقت فإن مفاهيم إدارة المعرفة قد تطورت من خلال الحرص على تعزيز قيمة المؤسسة بشكل عام عن طريق الاستفادة من التوسع في الأصول الفكرية بالمؤسسة مدفوعاً بمتطلبات عمليات تطور اقتصاد الإنترنت ومدعمة عن طريق التكنولوجيا المستحدثة وأصبح نطاق للتطوير وتقديم خدماتها تطبيق إدارة المعرفة واسع ومبتكر، ومن وجهة نظر أخصائي الوثائق فإنه من الأهمية معرفة أن الكثير من هذه التكنولوجيات التي تتعامل مع الوثائق والفيديو والصور عن طريق إدراج أو خلق روابط لها والتي لم تكن موجودة في السابق ، هذه الروابط من الممكن أن تقوم بعمليات الترجمة والتعريفات وشراء المعلومات أو أي معلومات أخرى ذات صلة.

وهناك شركات أخرى تقدم تكنولوجيات تتيح إعادة الحياة إلى المواد والوثائق القديمة لتجعلها متاحة على نطاق واسع وخلق مجتمع جديد من المهتمين بها. وهذا يعقد مسألة ما هي بالضبط الوثيقة التي تعتبر وثيقة رسمية.

ولا يوجد أدنى شك بأن دنيا وعالم الوثائق والمعلومات في تغير مستمر ولكن في نفس الوقت وسائل إدارة الوثائق والمعلومات لم تتغير بنفس الوتيرة، التغير الكبير يواجه الجميع بصرف النظر عن القواعد والمواقف أو المستوي داخل المؤسسة فالقوي والعوامل التي ليست في سيطرة أخصائي الوثائق والمعلومات هي التي تقود التغيير الذي يواجهونه.

وفي الحقيقة أن مسؤلي الوثائق أصبحوا في موضع متميز للتأثير على إدارة المعرفة ولكن لا يمكن التأكيد الكافي أن مسؤلي الوثائق وبطرق متعددة سوف يكونون هم المتحكمين في مصائرهم، فأخصائيو الوثائق سيحتاجون إلى استعداد وإعادة ترتيب للتغييرات الأساسية في المسؤوليات الجديدة الملقاة على عاتقهم عند التعامل مع عمليات إدارة المعرفة.

المهام والمسئوليات الجديدة:

المسئوليات الإضافية من خلال إدارة المعرفة	المسئوليات الحالية
تحديد والاستحواذ وتقديم الوصول لوحداث المعرفة والتي هي جوهر العمليات بالمؤسسة.	تنظيم وإدارة مستودعات المعلومات والتي هي نتاج لعمليات تشغيل المؤسسة.
تدعيم نقطة الوصول الفردية للمعرفة الموجودة في مستودعات البيانات المتعددة داخل وخارج المؤسسة.	تصميم وتطبيق البناء التصنيفي الملائم لعمليات الحفظ والاسترجاع والإعدام للوثائق المادية.
الاحتفاظ بالمعرفة وفقاً لقيمتها المحتملة على المدى الطويل.	الاحتفاظ بمستودعات المعلومات كحاجة لتقليل الخسائر وتحقيق المتطلبات القانونية الخارجية والتنظيمية.

التركيز على الإبقاء على الوثائق الخاصة بالعمليات والهامة لاتخاذ القرار بالمؤسسة.	تلبية الحاجة لدمج السياق كعنصر هام وحاسم للوثيقة.
تقديم المعلومات المخزنة ودعم استرجاعها للعاملين داخل المؤسسة عن طريق التفاعل والاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات.	بشكل استباقي وبطريقة تعاونية يتم تحديد مواقع ومصادر أصول المعرفة الافتراضية للمحمول.
التركيز داخليا والاهتمام بالتميز في إنجاز المهام والعمليات وتحقيق الكفاءة وتقليل النفقات.	التركيز خارجيا والاهتمام بالتميز في تحقيق جودة المنتج ومستوي الخدمة وزيادة الدخل والوضع التنافسي.

وكما هو موضح في الشكل السابق فالتغيرات ليست دقيقة دائماً، في بعض الحالات تلك المسئوليات الجديدة ترتبط بالقيمة المتغيرة المرتبطة بالوثيقة، قيمة المعرفة ملموسة ومباشرة فهي تتولد خلال كل خطوة تتخذ من أجل إنجاز الأعمال بالمؤسسة.

أخصائيو المعرفة يفهمون أن المعرفة والمعلومات وبالطبع الوثائق الرسمية - لا يمكن أن يتم فصلها عن بعضها خلال عمليات المؤسسة - لذا فأخصائي المعرفة يجب أن يكون عضواً أساسياً في فريق العمل .

هذا التغيير يعد كبيراً وهاماً في كثير من المؤسسات ينظر إلى إدارة الوثائق كوظيفة خلفية للعمل والتي تقدم خدمات داخلية فقط، أما القاعدة الجديدة تنظر إلى إدارة الوثائق على أنها وظيفة في الخطوط الأمامية التي توفر مجموعة من الخدمات التي صممت لتلبية احتياجات العاملين بالمؤسسة ولكن تركز على المستفيدين الخارجيين أيضاً.

ومن الضروري لتحقيق الانتقال من وضعية إدارة الوثائق اليوم إلى وضعيتها في الغد فيجب القيام بما يلي:

- الثقة بالنفس.
- الالتزام نحو الأفكار التي تخدم المجال.
- التركيز على الأهداف الكبيرة.
- الاستعداد للمخاطرة.
- القدرة على المرونة وتغيير الاستراتيجيات.

التطوير المستمر لأخصائيي الوثائق والمعلومات:

إدارة المعرفة تبني على أساس أن الأعمال داخل المؤسسات تعتمد على المعرفة لتقديم المنتجات وكثير من العمليات أصبحت في الواقع تعتمد على بيع المنتجات والخدمات القائمة على إدارة المعرفة.

ونظرًا لأن معظم المعارف المتاحة داخل المؤسسات والشركات تعتمد على الوثائق المختلفة داخل المؤسسة لذا ينبغي على نظم إدارة الوثائق داخل المؤسسات أن تكون في حالة ممتازة لأنه سوف يبنى عليها نظم إدارة المعرفة.

وفي نفس الوقت تظل سياسات إدارة الوثائق داخل المؤسسات أحد الأسباب الهامة في نجاح أو فشل التطبيقات والبرامج المستخدمة في إدارة المعرفة داخل المؤسسة فإدارة المعرفة لا يمكنها أداء مهامها بنجاح إذا لم تكن سياسات إدارة الوثائق بالمؤسسة ناجحة وواضحة.

وفي نفس الوقت يوجد لإدارة المعرفة داخل المؤسسة عدد من المعوقات مثل:
أولويات المؤسسة، نظرة القيادة، الرؤية المحدود والمقاومة العامة للتغيير.
وسيكون لأخصائيي الوثائق والمعلومات دورهم الهام على طريق نظم إدارة المعرفة إذا قاموا بالخطوات التالية:

- الإلمام بنظريات ومفاهيم إدارة المعرفة.
 - تقديم الرؤية حول كيفية توافق سياسات إدارة الوثائق بالمؤسسة مع نظم إدارة المعرفة.
 - المرونة في أداء المهام والوظائف.
- وفي النهاية أود القول إنه إذا كان الاقتصاد العالمي قد تحول من الاعتماد على الإنتاج الصناعي إلى التجارة الإلكترونية فإن المؤسسات سوف تقوم بتطوير سياساتها للاستفادة من إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات لخلق فرص عمل جديدة.
إن فهم أخصائيي الوثائق لهذه المبادئ والتكنولوجيات سوف يؤهلهم للبقاء والتألق في سوق العمل.

تأثير التكنولوجيات على إدارة المعرفة:

تعد التكنولوجيا أداة هامة جدًا لإدارة المعرفة فهي تسهل عمليات الاستحواذ، التخزين والوصول إلى المعرفة المؤسسية، وفي الغالب فإن التكنولوجيا تقدم "مستودع مسبق لنشر الأفكار" أي المعرفة في حالتها الخام.

أيضًا هي توفر وسيلة للاتصال ومن الممكن أن تقدم مساحة عمل لتلبية احتياجات المجموعات المتفرقة جغرافياً.

قواعد البيانات، الوثائق المخزنة في نظم الأرشفات الإلكترونية، السياسات، المناقشات التفاعلية المدعومة بأجهزة الحاسبات والإجراءات المتاحة من خلال الإنترنت كل ما سبق هو جزء من أصول المعرفة للمؤسسة، ومع ذلك فمن الخطأ الاعتقاد بأن التكنولوجيا سوف تقوم بأداء كل الأعمال فالتكنولوجيا وحدها لا تستطيع ولن تستطيع تغيير الثقافات والعادات.

أما المؤسسات التي لا تسود فيها روح التعاون فإنها لن تنجح وذلك لأن شكلاً من أشكال الثقافات السلبية يؤثر عليها وهي ثقافة الانغلاق أو عدم التعاون بين أفرادها، فالثقافة هي عنصر

قوي جدًا في حياة المؤسسات من الصعب تحديده أو تعريفه، ولكنه هام ليوضع في الاعتبار ، فمدي عمق وترسخ الثقافات ومدي تعقد وشفافية الثقافات الفرعية التي تركز عليها عمليات المشروعات بالمؤسسة سوف تؤثر طوال الوقت وسوف تأخذ نفس القدر والمتطلبات مثل الأنواع الأخرى من المصادر التي تؤثر في عمليات التغيير.

وبصرف النظر عن كون التكنولوجيا مخزنًا صريحًا للمعرفة فإن الدور الأكبر الذي تلعبه التكنولوجيا مع إدارة المعرفة هو الدعم الذي تقدمه للأبحاث، الهيكلة، التصنيفات والتحليلات للبيانات والمعلومات غير المهيكلة، فبدون التكنولوجيا اللازمة لدعم استرجاع المعلومات فإنه سيكون من المستحيل الاستفادة من قواعد المعرفة باختلاف أشكالها وأحجامها.

إن تطبيقات وفوائد إدارة المعرفة توجد على نطاق واسع مثلها مثل وظيفة التكنولوجيات المكتبية والتي تشمل إدارة المحتوى وغيرها من التطبيقات، فإدارة المعرفة بدأت تلعب دورًا محوريًا في عمليات وأنشطة المؤسسات.

وعلى الرغم من ان تقدم التكنولوجيا وتطورها يؤثر على معدلات نمو وتبني استخدام إدارة المعرفة إلا أنه لا التكنولوجيا ولا الوظائف التي تؤديها هي الأساس في عملية إدارة المعرفة ولكن مجموعة من المبادئ التي يتشارك فيها الأفراد العاملين في المؤسسة هي التي تؤدي إلى نجاح عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات وهي كالتالي:

١- التركيز على إعادة الاستخدام: بمعنى الاستفادة من التجارب السابقة وما ينبغي أن يكون معرفة "ما ينبغي معرفته".

٢- إدراك أهمية تأسيس معرفة مؤسسية جديدة "المعرفة داخل المؤسسة".

٣- تبني وتشجيع نظرة متكاملة لتحديد، الاستحواذ، الاسترجاع، المشاركة والتقييم للمعرفة داخل المؤسسة.

٤- التأكيد على أهمية التفاعل البشري وليس التكنولوجي وأنه الأساس ونقطة الانطلاق لجمع ونقل وإعادة استخدام المعرفة.

وأى مؤسسة لديها خطة لإدارة المعرفة بها يجب عليها الاعتماد على المبادئ السابقة التي لا غني عنها في ذلك، والفكرة هي أن إدارة المعرفة تسهم في إضافة القوة والتكامل إلى قيمة المؤسسة التي تطبق إدارة المعرفة، وتوسيع مجال التطبيق ليتزامن مع التطورات التكنولوجية المرتبطة بإدارة المعرفة.

ومثل عدد من الأفكار الثورية الجديدة فإن التطبيقات والحلول الخاصة بإدارة المعرفة في بداياتها كانت تعتمد وتركز كثيرًا على التكنولوجيا، وكان المبدأ الأساسي هو التطوير في بيئة الأعمال، ولكن الشركات المنتجة للتكنولوجيا انتهزت الفرصة وقامت بتصميم أنظمة لدعم هذه الفكرة "التطوير في بيئة الأعمال".

لذا كانت نظم إدارة المعرفة في بداياتها ذات وظائف محدودة مثل:

قوائم حصر بالوثائق الموجودة والمستخدمة في المؤسسة وقوائم بخبرات العاملين ومهاراتهم، وكانت تعطي قدرًا بسيطًا من الاهتمام لحل مشاكل العمل الحقيقي.

وكما هو الحال مع التطبيقات التي تعتمد على تكنولوجيات أخرى كان من الواضح عدم وجود هدف محدد لكيفية خدمة الأعمال داخل المؤسسات، ولم تكن قيمة تطبيقات إدارة المعرفة واضحة المعالم والتأثير في تلك الفترة.

وعلى الرغم من ظهور شبكة الإنترنت إلا أنها أثارت الطلب على البرامج والتطبيقات التي من شأنها ان تساعد المؤسسات على الوصول والاستفادة من حجم المعلومات المتاحة وذلك لأن الارتباك والتشويش هو السمة السائدة عند استخدام الإنترنت والكميات الهائلة التي تتيحها من المعلومات.

وفي نفس الوقت فإن الأشخاص يكونون في حاجة إلى أدوات أفضل للتعامل مع إدارة هذه المعلومات.

وقد ظهرت تكنولوجيات إدارة المحتوى في بداية عام ٢٠٠١م، وكانت تهدف إلى الاستفادة من محتوى أي مصدر أيًا كان شكل هذا المصدر من خلال عملية متكاملة من الاستحواذ، التجميع، التنظيم، الصيانة، الأمن، الحماية، البحث، الوصول والتسليم.

ومعظم نظم إدارة المحتوى تقدم إمكانية دمج النظم القديمة عليها مثل البرامج التي تعتمد على تكنولوجيا الإنترنت وقواعد البيانات وغيرها من النظم، أيضًا تقوم نظم إدارة المحتوى بتوصيل المحتوى من أي جهاز من أجهزة الحاسبات إلى الهواتف الذكية.

بالنسبة للشركات المقدمة للتطبيقات فقد أضافت مستويات من التأمين والحماية بحيث يتم تشفير المحتوى لحمايته من الدخول غير المرخص، أو الاستخدام غير المدفوع للمصروفات المستحقة وسيكون من المثير للاهتمام ملاحظة مدى تأثير القرارات المتخذة على أساس القدرة على تحميل المعلومات الأخرى بدون تكلفة.

وكما هي الحاجة إلى الاستفادة من أحسن العقول بغض النظر عن مواقعها، أو جنسياتها أصبحت قضية تقديم المحتوى بلغات متعددة تزداد أهميتها مع مرور الوقت.

واليوم فإن الاقتصاد العالمي يقدم الفرصة للمؤسسات بأن تقوم بأعمالها في أي وقت، وفي أي مكان، ونتيجة لذلك أصبحت الحدود غير موجودة تقريبًا، وأقل تقييدًا للتجارة فلا ينبغي إذن أن تصبح اللغة هي الجدار الحائل.

بيد أن هناك سلالة جديدة من نظم إدارة المحتوى لها خاصية التعامل بلغات متعددة، والمحتوى المحلي خاصة لمواقع الويب.

ويجب أن تكون عمليات إدارة المحتوى قادرة على إدارة أي مجموعات من أنواع المحتوى ويتضمن ذلك: النصوص، الصور، المرئيات، الصوتيات إضافة إلى التركيبات الهيكلية والتي تتضمن

الوسائط المتعددة، وتشكل نوعاً جديداً من الأصول داخل المؤسسات.
الشركات المنتجة لنظم إدارة المحتوى لديهم منتجات تجعل من السهولة إدارة عدد وكثير من أنواع المحتوى من خلال تطبيقات خاصة بذلك (تطبيقات الوسائط المركزية)، وهناك بعض الشركات التي تقدم إمكانية البحث في المحتوى المرئي "الفيديو" بالاعتماد على المبتدات النصية ومحتوى الفيديو نفسه. بينما شركات أخرى تتيح البحث في محتوى الصور اعتماداً على الصورة نفسها.

إن مبادئ وتقنيات إدارة المعرفة تقدم إمكانات هائلة لزيادة إنتاجية المؤسسات وضمان الاستخدام الأمثل لمصادر المعلومات، إن مبادئ ومفاهيم إدارة المعرفة تعظم وتدعم عمليات استخدام الأصول الفكرية لتوليد الأفكار الإبداعية وزيادة الإنتاجية، وكفاءة المؤسسات. تكنولوجيا إدارة المعرفة تعزز من استخدام الوثائق والبيانات وأجهزة الحاسبات والشبكات إضافة إلى خبرات الأفراد بالمؤسسة كمصدر من مصادر المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة.

وفي حالة أن كلا من مبادئ إدارة المعرفة والتكنولوجيات الخاصة بها تجتمع وتتكامل من خلال عملية إدارة مصادر المعلومات بالمؤسسة فإن المؤسسة تكون قادرة على الإبداع والنجاح والإنتاجية .

وبالرغم من أن مفاهيم إدارة المعرفة في بداياتها - وما زالت - في مرحلة التطور الأولى إلا أن نظريات الاستحواذ على الأصول الفكرية من خلال قواعد المعرفة أصبحت على نطاق واسع من خلال ممارسات إدارة المعرفة .

إن الأدوات التي تتيحها برامج وتطبيقات الحاسبات لإنشاء مستودعات يمكن الرجوع إليها عند البحث عن المعلومات من خلال ذاكرة المشروعات بالمؤسسة أو الخبرات المختلفة بالمؤسسة محدودة للغاية، إضافة إلى أن عدداً قليلاً من الشركات المتخصصة في عمليات إدارة المعرفة لديها وجهات نظر متفاوتة على نطاق واسع في عمليات التطبيق والتكامل في إدارة المعرفة، والحقيقة الصارخة هي أن كثيراً من الأخصائيين التنفيذيين وأخصائيي تكنولوجيا الحاسبات وأخصائيي إدارة الوثائق والمعلومات ليسوا متأكدين مما تستطيع أن تقدمه إدارة المعرفة للمؤسسة أو أنه كيف يمكنهم تبنيها وتطبيقها داخل مؤسساتهم وللتغلب على هذه المشكلة فإنه يجب مراعاة النقاط التالية:

أولاً: ينبغي عليهم فهم أن إدارة المعرفة تختلف اختلافاً كلياً عن المحاولات السابقة الخاصة بعملية إدارة مصادر المعلومات.

ثانياً: عليهم أن يحددوا أدوارهم ومسئولياتهم في تشكيل الأنشطة الحديثة للمؤسسة. وهل مسئولياتهم الوظيفية تغيرت؟، وهل الحاجة إلى خدماتهم في المؤسسات قد انعدمت؟، وما

الذي ينبغي عليهم القيام به من أجل مواكبة هذه التغيرات "المبادرات"؟

فالتغيير من الممكن أن يكون مصدرًا للتهديد والإنهاك والإثارة، والتجديد كما هو معتاد دائماً، فكيف

يمكن للمؤسسات والأفراد أن يستجيبوا للتغيرات التي تحدث النجاح أو الفشل.

إدارة المعرفة: التطور في المفاهيم والتكنولوجيات:

يوجد نقاش واسع في مجال صناعة استشارات تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بمدى صحة بعض المفاهيم، والاختلافات الخاصة بإدارة المعرفة بالنسبة للفلسفات والنظريات السابقة في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات.

في العقود الماضية، فإن مفاهيم مثل إدارة الجودة الشاملة، التخطيط الاستراتيجي للمعلومات، نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية، إعادة هندسة العمليات وإدارة مصادر المعلومات قد أثرت كلها على نظم المعلومات والمتخصصين في مجال إدارة المعلومات.

وعموماً وفي خضم المصطلحات والمفاهيم تكون الخلاصة لمبادرات إدارة المعرفة في سؤالين

اثنين:

١- ما هو العائد على استثمارات المؤسسة من استخدام إدارة المعرفة ؟

٢- ما هو الفارق الحقيقي الذي ستقدمه إدارة المعرفة للمؤسسة بعد تطبيقها ؟

ونجد ان الجانب الأكثر تفرداً في إدارة المعرفة هو أنها تتضمن الخبرات المؤسسية والمعرفة الموجودة في الممارسات وثقافة المؤسسة، والتي تسمح بنحطي الوثائق والبيانات الموجودة في أنظمة الحاسبات، ومما سبق فإن الوظائف الأساسية لنظم إدارة المعرفة هي:

الوساطة، الاستيعاب الخارجي، الاستيعاب الداخلي، الإدراك.

وباختصار فإن **الوساطة**: هي عملية ربط الأفراد بعضهم ببعض، **التوسع الخارجي**: وتركز على عملية إنشاء مستودعات بيانات منظمة، **التوسع الداخلي**: ويركز على الربط بين المعرفة الملائمة، المنتقاة وذات الصلة لمستخدمي ومحتاجي المعلومات، **الإدراك**: ويعني العمل نحو تمكين المعرفة للتأثير على النظم الوظيفية لتعزيز القرارات التي يتم اتخاذها في المؤسسة.

من الممكن أن يقول البعض أن كل ما سبق يأتي في إطار النظريات البعيدة عن التطبيق، ولكن علينا أن نتذكر بأن معظم الأفكار والمنتجات بدأت كذلك، فمثلاً الإنترنت والبريد الإلكتروني ومواقع الانترنت كانت كلها نظريات صغيرة ولكنها أصبحت اليوم هامة وأساسية لإنجاز الأعمال بالمؤسسات.

هل إدارة المعرفة مجرد بدعة تعتمد على الضجيج التسويقي:

كثير من الشركات الاستشارية ترى أن إدارة المعرفة في الوقت الحالي لا تقدم أكثر من وعود مع قليل جداً من العائد الاستثماري في المستقبل القريب. وهناك شركات ترى بأن إدارة المعرفة تجمع بين كونها مفهوم قابل للتطبيق وفي نفس الوقت فإن من الشركات المتخصصة في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات ترى بأن إدارة المعرفة هي مفهوم يحتاج إلى تطوير أكثر من الحاجة إلى تطبيق ولا تؤكد على أهمية تكنولوجيا إدارة الوثائق.

وعلى سبيل المثال فإن كثيراً من شركات الحاسبات في العالم ينظرون إلى إدارة المعرفة على

أنها نهج عام وهام في مجال إدارة البيانات والوثائق. وبعض الخبراء يرون أن إدارة المعرفة هي مفهوم عام لجمع وتنظيم المعلومات ونشرها بين الناس الذين يحتاجون إليها وصلها دومًا عن طريق تحليلها ، وهذا يفتح الباب لكثير من التعريفات والتفسيرات لجوهر إدارة المعرفة.

الشركات المتخصصة في بيع تطبيقات الأرشفة الإلكترونية يقومون على توفير وسائل لتمكين إدارة المعرفة وهذا يمكن من القول بأن إدارة المعرفة ليست مجرد بدعة جديدة تباع من أجل الخدمات الاستشارية للمديرين التنفيذيين الذين لا يعون مطلقًا متطلبات العمل التي تجعل من إدارة المعرفة نظامًا ذا فائدة للمؤسسة.

وستستمر المناقشات والحوارات المتعلقة بشأن أفضل منهج وأدوات لدعم استمرار إدارة المعرفة ومع ذلك توجد المبادئ الكامنة التي تقدم الفرص لأخصائي الوثائق والمعلومات.

احتياج تكنولوجيات إدارة المعرفة إلى التنفيذ من قبل أخصائي الوثائق:

نظم إدارة المعرفة سوف تطبق كما تريد وتترك المؤسسات المختلفة لامكاناتها؛ وذلك لدمج الخبرات البشرية وذاكرة المؤسسة لتقديم منتج جديد أو خدمة جديدة.

الخطوة الأولى ربما تكون شراء برامج وتطبيقات إدارة المعرفة لمشروع استرشادي يبدأ ليتم تطبيقه بعد ذلك على كافة مشروعات وإدارات المؤسسة لتنفيذ إدارة المعرفة بالمؤسسة.

ويوجد برامج وتطبيقات لإدارة المعرفة تساعد أخصائي الوثائق على القيام بعمليات التصنيف والترتيب لوثائق ومعلومات المؤسسة من خلال هذه التطبيقات والبرامج.

وقد أدرك المسؤولون بالمؤسسات المختلفة استحالة قيام المستخدمين بعمليات التصنيف والترتيب والجرد للوثائق الإلكترونية لتتلاءم مع تطبيقات وبرامج المعرفة المستخدمة في المؤسسة ووضحت أهمية وجود أخصائي الوثائق والأرشيف عند التعامل مع هذه التطبيقات والذي جعل الأمور أكثر سهولة.

عوامل النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات:

القيمة لإدارة المعرفة أصبحت تقريبًا حقيقية فالمؤسسات التي اعتبرت أن التحدي الرئيسي لها هو بناء وتطوير بيئة ناجحة لإدارة المعرفة كان لديها ميزة تنافسية وتقوم بإنتاج منتجات تباعها لعملائها.

أولاً: بيئة العمل:

بيئة العمل اليوم أصبحت سريعة ومتقلبة وتتطلب من الجميع الاستعداد والقابلية لإعادة ترتيب الأفكار وتقييم المواقف لكل قرار تم اتخاذه أو رصده. فعلمية اتخاذ القرارات المنظمة لأعمال المؤسسة لم تعد هي القاعدة وذلك لأن الظروف تتغير من دقيقة لأخرى، والمعرفة المتوافرة فعليًا تحتاج إلى أن يتم استعراضها من خلال نظرة جديدة لكل ظرف وحدث جديد متغير وبشكل أدق

فإن ذلك يوضح مخاطر القرارات السيئة والضعيفة. فيجب على المؤسسات أن تقدم لموظفيها كل المساعدة الممكنة والوصول إلى ما هم يعرفونه فعلاً وتوفير الأدوات والبيئة اللازمة لدعم قدرة الموظفين على الاستجابة بشكل متزايد. فلم يعد كافيًا تقديم إجابة بسيطة لسؤال بسيط فالكل يرغب في أن يشعر بالراحة عند مساعدته لحل مشاكله أو القضايا محل الاهتمام وهذا يؤدي إلى مقترح أن الموظفين يحتاجون إلى الوصول إلى مجموعة واسعة من المعلومات والمعرفة والأدوات التي تساعدهم. هذا الاحتياج من الممكن أن يكون مرضيًا - إلى حد - ما في حالة وجود تصميم جيد لبيئة المعرفة بالمؤسسة، ومع ذلك فإن النجاح يتطلب أيضًا أن يكون لدى الموظفين القدرة على تقييم الموقف ثم اقتراح أنسب الحلول المناسبة، وفي كثير من الأحيان لا يكون هناك وقت للسؤال إذا كانت الصورة كاملة أم لا، لأن هناك القليل فقط من الوقت للتفكير ووجهات النظر المختلفة تؤدي إلى نتائج مختلفة والنتيجة قد تكون فكرة جيدة أو فكرة سيئة، ولكن كيف يتم معرفة ذلك؟ فالحاجة إلى التفسير والتحليل والتوليف هو تحدي لقدرات كثير من العاملين في مجال المعلومات بالمؤسسات المختلفة.

قياس تأثير إدارة المعرفة:

الخبراء الماليون في المؤسسات يشكلون معظم ردود الأفعال المستخدمة لاختبار تأثير أو مساهمات الأصول الموجودة بالمنظمة، وبناء على ذلك فإن جميع "رأس المال الفكري" بما في ذلك المعرفة يجب أن تحول إلى عملات من أجل ترجمة قيمتها الفعلية للمنظمة، فمؤشرات النجاح والفشل مثل مدي رضا العملاء ينبغي أن يترجم إلى شيء يمكن لمسه فعليًا في شكل أموال مثل الزيادة والنقصان في أرباح المؤسسة. وعلى الرغم من أنه لا يوجد معايير لقياس وحصر بعض أنواع الأصول الفكرية مثل براءات الاختراع، أو العلامات التجارية، ولكنه من الصعب فعل نفس الأمر مع المعرفة أو المعرفة الضمنية وذلك لأن المعرفة موجودة في رؤوس البشر. أيضًا ومخالفة للقواعد الاقتصادية التي تقول بأن الأصول تستنزف بالاستخدام إلا أن المعرفة في كثير من الأحيان تكون عكس ذلك حيث إنها تنمو بدلاً من ذلك مما يدل على قانون جديد لزيادة العائدات. إن الفهم لمساهمة أصول المعرفة لتحسين الأداء بالمؤسسات سوف يساعد المؤسسات على ضمان أن المعرفة مستخدمة لدعم وتحفيز عمليات الابتكار، ودعم التعلم وتحسين الأداء وتعزيز الوضع المالي للمؤسسة.

والاعتراف بقيمة إدارة المعرفة داخل المؤسسة سوف يؤدي بشكل طبيعي إلى زيادة قبولها في أعمال المؤسسات من حيث ممارستها والاعتراف بها داخل المؤسسة. ونجد أنه من الصعب أن تقوم التقارير السنوية عن الوضع المالي للمؤسسة بتحديد قيمة إدارة المعرفة وأثرها في أعمال المؤسسة، فالأصول غير الملموسة والتي تكون غير متاحة على قوائم ميزانيات المؤسسة تعتمد بالأساس على الخبرات والمهارات وحجم المعرفة لدي العاملين بالمؤسسة.

متطلبات النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات:

- ١- الإدارة السليمة والاستفادة القصوى من العنصر البشري:
الاستحواذ ، النقل وإعادة استخدام ما يعرفه الناس هو الأساس لتحقيق الحد الأقصى من إمكانية مساهمة الموظفين والعملاء.
- ٢- التميز في إنجاز الأعمال والمهام:
إعادة الهيكلة، إعادة الهندسة وتحسين الكفاءة أصبح ضرورة قصوى في بيئة اليوم التنافسية والاستفادة من الدروس هو المفتاح الرئيسي للتخلص من المجهود الضائع.
- ٣- ضمان إن تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال وخطوات العمل متفق عليها ومفهومة تماما:
مشاركة المعرفة والتعاون في تنفيذ العمليات هي عناصر هامة لإنجاز الأعمال إضافة إلى تناسق تكنولوجيا المعلومات المستخدمة مع طبيعة العمليات.
- ٤- تأسيس معايير لقياس الأداء : وتأتي في هذا السياق مقولة " إن لم تستطع قياسه فلن تستطيع إدارته":
فهم وإدراك أصول المعرفة التي تملكها المؤسسة هو الخطوة الأولى على طريق تحقيق وإضافة قيمة رأس المال الفكري.
- ٥- تصميم وتطبيق بني تحتية متكاملة تشمل:
العمليات، الأشخاص، والتكنولوجيات والشئ الوحيد الذي يمكك هذه البنى التحتية الثلاث هو المعرفة المتولدة والمستخدمه في النشطة اليومية للمؤسسات.
- ٦- التجديد والابتكار المستمر:
ابتكار المعرفة هو مصطلح ظهر من خلال إدارة المعرفة؛ وهو عبارة عن اعتراف بأن المعرفة ليست تكنولوجيا أو أموال ولكنها جوهر عنصر الابتكار والذي يتمثل في الإبداع والتطور والتغيير والتطبيق للأفكار الجديدة التي تساهم في نجاح المؤسسات.
لذا فعلى أخصائيي الوثائق الاستفادة القصوى مما يملكونه من راس مال فكري من أجل إثبات أنفسهم على طريق إدارة المعرفة بالمؤسسات التي يعملون بها.
الإجراءات الواجب القيام بها من أجل المساهمة الفعالة في عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسات:
أخصائيو الوثائق معنيون بإنشاء، تعريف، تحديد، توزيع، تخزين، استرجاع، الحماية والاحتفاظ بالمعلومات المسجلة. لذلك فإدارة الوثائق يجب ان يكون لها تأثيرها الكبير على الإنشاء، التعريف، التوزيع، التخزين، الاسترجاع، الحماية والاحتفاظ بالمعرفة.
بالنسبة لأخصائيي الوثائق فإن إدارة المعرفة تقدم كلاً من التحديات والفرص للمشاركة في عمليات إدارة المعرفة.

ومن الممكن بالاعتماد على الخبراء وجهودهم فإن أخصائيي الوثائق من الممكن أن يقدموا مساهمة قيمة لمبادرات إدارة المعرفة داخل مؤسساتهم ، والنقاط التالية تقدم الإجراءات الايجابية التي من الممكن أن يتخذها أخصائيو الوثائق لمثل هذه المبادرات:

أولاً إعداد النفس " عد نفسك":

وذلك عن طريق القراءة المتعمقة عن إدارة المعرفة في الإصدارات والأبحاث الخاصة بها وقواعد بيانات الأعمال.

أيضاً ينبغي على أخصائيي الوثائق تصفح المواقع الالكترونية المهمة بإدارة المعرفة وغيرها من المجالات المرتبطة بها مثل: "رأس المال الفكري"، "التعلم المؤسسي" وذلك لتعميق الفهم الخاص بأخصائيي الوثائق من خلال التفاعل مع المهنيين الآخرين في مجال المعلومات والتخطيط لحضور المؤتمرات والندوات الخاصة بإدارة المعرفة.

ثانياً : المشاركة:

بمعنى الاشتراك في مبادرات إدارة المعرفة الخاصة بالمؤسسة التي يعمل بها أخصائيو الوثائق والانضمام إلى مجموعات ولجان إدارة المعرفة وفرق المشاريع وفرق المهام.

ثالثاً: التعلم والإلمام بالتكنولوجيات المتاحة:

على الرغم من أن تكنولوجيا المعلومات تعد عنصراً واحداً من عناصر منهجية إدارة المعرفة إلا أنه عنصر هام جداً ، وللمشاركة الفعالة في عمليات إدارة المعرفة ولأخذها على محمل الجد فيجب أن يكون أخصائيو الوثائق على دراية وتآلف مع التكنولوجيات التي تدعم عمليات الإنشاء ، التوزيع، الحفظ " التخزين" والاسترجاع للمعرفة إضافة إلى تعليم النفس وتطويرها عن طريق حضور المؤتمرات، وقراءة الكتب، والأبحاث الخاصة بمجال المعرفة.

رابعاً: أدي عملك بإتقان:

عمليات إدارة الوثائق هي نفسها أحد الأنشطة المتاحة لإدارة المعرفة ، فأنشطة وأعمال إدارة الوثائق تؤثر دائماً على إدارة المعرفة.

ولو كانت عمليات إدارة الوثائق بالمؤسسة ناجحة فسوف تلقي بآثارها على إدارة المعرفة بالمؤسسة ، فعن طريق أداء أخصائيي الوثائق لعملهم بإتقان كمسؤولين عن وثائق المؤسسة فسوف يقدمون مساهمة فعالة لإدارة المعرفة للمؤسسات التي يعملون بها.

المراجع:

- 1- Allee ،Verna (1997.)The Knowledge Evolution .Newton, MA: Butterworth-Heinemann ،
- 2- Alvesson, M. (1995). *Mangament of knowledge-intensive companies*. Berlin, Walter de Gruyter
- 3- Koudsi, Suzanne) 2000(,"Actually, It Is Like Brain Surgery." *Fortune*.
- 4- Balla, John, Lisa Matway, and Linda Andrews. "KM Spawns The Portal (And Some Other Interesting Gadgets)." *e-doc*. March/April 2000

- 5- Day, Ian. "The Role of Records Management in Business Information Services." *Records Management Journal* 7, no. 2 (August 1997)
- 6- Davenport, Thomas H. and Lawrence Prusak. (1998) *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Cambridge, MA: Harvard Business School Press,.
- 7- Hubert , Cindy,(2000) : Knowledge Management: A Guide for Your Journey to Best-Practice Processes, American productivity quality center.
- 8- Liebowitz, Jay, (1999) Key ingredients to the success of an organization's knowledge management, John Wiley and Sons, Inc.
- 9- Marshall, Joanne G. (1993),*The Impact of the Special Library on Corporate Decision-Making*. Washington, D.C.: Special Libraries Association,.
- 10-McElroy, M. (1999), The Knowledge Life Cycle: an Executable Model for the Enterprise. ICM Conference on Knowledge Management, held in Miami, FL, April 1999. Available: <http://www.macroinn-ovation.com/images/KnlgLifeCycle.pdf>.
- 11-McElroy, M. (2000), 'Integrating Complexity Theory, Knowledge Management and Organisational Learning', *Journal of Knowledge Management*, 4(3),
- 12-Nardi, Bonnie and Vicki O'Day (1999). *Information Ecologies: Using Technology with Heart*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 13-Stacey, R. D. (2007), *Strategic Management and Organisational Dynamics: The Challenge of Complexity*, Prentice Hall, Essex, England, 5th Edn.
- 14-Tanaszi, Margaret and Jan Duffy(2000) ,Putting a Value on Knowledge Assets, Hamilton, Ontario: Society of Management Accountants of Canada.