إدارة المعرفة وعلاقتها برأس المال الفكري من منظور معلوماتي

د. رحاب رمضان عطية
قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب
جامعة عمر المختار

المستخلص:

تعد إدارة المعرفة من التطورات الفكرية المعاصرة، كما تعد تكنولوجيا المعلومات عصب الإتصالات الحديثة، والإدارة الفاعلة للمعرفة هي الإستثمار الأمثل لرأس مالها الفكري ضمن نظام يتناول المعرفة على أساس نظام للإتصالات الحديثة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية. ومن ثم هدفت هذه الدراسة إلى تناول إدارة المعرفة من المنظور المعلوماتي وصفاً وتحليلاً، وكذلك معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، حيث يعد الإستثمار في رأس المال الفكري من أهم القضايا الحالية التي تعنى بها المجتمعات على إختلاف أنظمتها ومستويات نموها، حيث ثبت أن العنصر البشري هو المؤثر الرئيس في جميع مكونات التنمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة– رأس المال الفكري– إقتصاد المعرفة– تكنولجيا المعلومات.

(ISSN: 2536 - 9555)

Knowledge management and its relationship to intellectual Capital from an information perspective

Dr. Rahab Ramadan Attiya
Department of Information and libraries, Faculty of Arts,
Omar Elmakhtar University

Abstract:

Knowledge management is one of the contemporary intellectual developments, and information technology is the backbone of modern communications. And effective knowledge management is the optimal investment of its intellectual capital within a system that takes over knowledge on the basis of a system of modern communications linked to the information network. Hence, this study aimed to processing knowledge management from an information perspective, description and analysis, as well as knowing the relationship between knowledge management and intellectual capital, as investment in intellectual capital is one of the most important current issues that concern societies with different systems and levels of development, as it has been proven that the human element It is the main influence in all components of development.

Keywords:

knowledge management - intellectual capital - knowledge economy - information technology.

تمهيد:

أصبحت إدارة المعرفة من الإستراتيجيات التي تتبناها مختلف المنظمات والمؤسسات المعلوماتية من أجل تحسين أعمالها من خلال مساعدتها في تنمية قدرتها على مواكبة التطورات والمستجدات والإكتشافات والإبتكارات في عصر تشهد به البشرية ثورة معرفية مصحوبة بثورة في تقنية المعلومات والإتصالات ساهمت جميعها في إحداث تغيرات جذرية في مختلف أوجه حياة المجتمعات والمنظمات بصفة عامة والمؤسسات المعلوماتية بصفة خاصة، حيث تنامي دور المعرفة في نجاح منظمات الأعمال مع مساهمتها في تحول تلك المنظمات إلى الإقتصاد العالمي الذي أصبح يعرف باقتصاد المعرفة (Knowledge Economy) حيث يؤكد رأس المال الفكري (المعرفي) والمعرفة على التنافس من خلال القدرات البشرية أكثر من العناصر التقليدية (المال، العمل،.....إلخ) ومن هذا المنطلق يظهر تحديان كبيران يخدم كل منهما الآخر، أولهما كامن في التقدم والتطور (المعلوماتي والإتصالي) المتضمن لأجهزة الحواسيب والأقمار الصناعية، والآخر (معلوماتي معرفي) بمعنى ثقافي فكري وعليه؛ ستتناول الباحثة في هذه الدراسة ثلاثة محاور رئيسة ألا وهي إدارة المعرفه من حيث مفهومها وأهميتها ومتطلباتها متطرقة إلى دور التكنولوجيا وأهميتها لإدارة المعرفة والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة وختاماً بالمردود المعلوماتي من تطبيق إدارة المعرفة.

أهمية الدراسة:

تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة، ومحوراً أساسياً في التحولات الجذرية على مستوى المؤسسات بصفة خاصة؛ وذلك لزيادة قدرتها التنافسية التي تضمن لها البقاء والتطور، ومن ثم تنبع أهمية الدراسة من أهمية إدارة المعرفة ذاتها في المنظمات والدول بصفة عامة والمؤسسات المعلوماتية بصفة خاصة، كونها تشكل

(ISSN: 2536 - 9555)

أحد التطورات الفكرية المعاصرة وتعاظم دورها بشكل أوسع في بناء الميزة التنافسية للمؤسسة، والتي تعتمد على الموجودات الفكرية والمعرفية ذات اللبنة المعلوماتية في إطار عصر لغته المعلومات وتكنولوجيا الإتصالات.

مشكلة الدراسة:

إن التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها أدى إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات، ويجب على المؤسسات أن توظف رصيدها كاملاً من الذكاء الجماعي للإستفادة القصوى منها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات، واستخدامها لمساندة صناعة القرار. وعلى الرغم من أهم مميزات تطبيق مفهوم إدارة المعرفة هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة المؤسسة، إلا أن مشكلة الدراسة تتجسد في عدم وضوح الرؤية المعلوماتية لإدارة المعرفة، والتي تتمثل في عدم وضوح العلاقة بين كل من إدارة المعرفة ورأس المال الفكري وتناول دراستهم من المنظور المعلوماتي. ومن ثم تمثلت مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس وهو كيف يمكن وصف وتحليل إدراة المعرفة من المنظور المعلوماتي وما علاقتها برأس المال الفكري؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تناول إدارة المعرفة من المنظور المعلوماتي والعلاقة بينها وبين رأس المال الفكري كمردود معلوماتي من تطبيق إدارة المعرفة، **وتتلخص أهداف الدراسة في النقاط التالية:**

١. التعرف على ماهية إدارة المعرفة، وأهميتها ومتطلباتها.
٢. توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة.
٣. تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة.
٤. توضيح علاقة إدارة المعرفة برأس المال الفكري.

تساؤلات الدراسة:

١. ما المقصود بإدارة المعرفة، وما أهم متطلباتها؟
٢. ما دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة؟
٣. ما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة؟
٤. ما علاقة إدارة المعرفة برأس المال الفكري؟

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلى لوصف وتحليل إدارة المعرفة من المنظور المعلوماتي.

الدراسات السابقة:

(١) نور، عبدالناصر، القشي، ظاهر.(٢٠١٠). رأس المال الفكري: الأهمية، والقياس، والإفصاح (دراسة فكرية، من وجهات نظر متعددة) جامعة الاسراء الخاصة– كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، ع ٢٥، ١٢٦ ص.

هدفت هذه الدراسة إلى الإطلاع على وجهات النظر المتعددة الخاصة بكل من أهمية وقياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، وذلك بإتباع منهج وصفي فكري، يساهم في تحفيز الأفكار واسخلاص الفائدة من جميع تجارب الآخرين. وقد خرج الباحثون بعدد من التوصيات أنصب أهمها على دعوة جميع الجهات إلى دعم البحوث المشتركة بين جهات الفقه، والجهات الإقتصاديه لربط العلاقة بين الدين الإسلامي ورأس المال الفكري، ومحاولة الوصول إلى مفهوم جديد لرأس المال الفكري من منظور إسلامي، والتركيز على إستغلال هذا المفهوم لدعم وتطوير رأس المال الابداعي، وتشجيع المؤسسات على تبنية كأداة إستراتيجية تنافسية.

(٢) دبيجي، مباركة. (ديسمبر ٢٠١٣). دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية. ع٨، ١٦٩– ١٨٢ ص.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في بقاء ونمو المؤسسات ومحاولة الرفع من فعاليتها وأدائها، في ظل التحديات الكبيرة التي

(ISSN: 2536 - 9555)

تواجهها، حيث تبرز أهمية إدارة المعرفة من خلال إضافة قيمة للمؤسسة وخلق ميزة تنافسية وجعل المؤسسة أكثر مرونة من خلال اعتماد أشكال التنسيق والتصميم والهيكلة. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هي أن لإدراك الفرد دور في نجاح إدارة المعرفة لأن الإدارة مواكبة للتطور التكنولوجي المعرفي ومن أبرز توصيات الدراسة هي إعطاء إدارة المعرفة الأولوية في العمل ومشاركة الأساتذه في جميع عملياتها من الاخذ بآرائهم الشخصية في عين الاعتبار فضلاً عن ذلك ضرورة استخدام تكنولوجيا حديثة لتوزيع وتطبيق المعرفة وتشجيع الإدارة على نقل الأفكار بالإضافة إلى فتح قنوات العمل المشترك لتعزيز العلاقات والشراكات من شأنه أن يساهم في توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها.

(٣) لويزة فرحاتي (٢٠١٦). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة. جامعة محمد خيضر. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم علوم التسيير.٣١٥ ص. (رسالة دكتوراه).

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزه التنافسيه في ظل إقتصاد المعرفة، وهدفت الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعادة المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) وتحقيق الميزه التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الإبداع، الاستجابة) ما قسمت الدراسة إلى أربعة فصول: تناول الفصل الأول اقتصاد المعرفة، والفصل الثاني: رأس المال الفكري تأطير نظري، الفصل الثالث: الميزة التنافسية: تأطير نظري، الفصل الرابع: دراسة حالة لشركة الاسمنت –عين التوتة) ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد

استراتيجي تحوز عليه الشركة، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

(٤) عبد الهادي، ميسون علي (٢٠١٧). رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة. جامعة الأقصى- برنامج القيادة والإدارة .٢١٨ ص (رسالة ماجستير).

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى رأس المال الفكري ودورة في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة. وكان من أهم النتائج التى أسفرت عنها الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم في قطاع غزة. ومن أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة هي التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي يمتلكها البرنامج، ومراقبته من خلال قياسه بشكل دوري والحفاظ عليه واستثماره بغرض التطوير المستمر.

(٥) مريم، زلماط (٢٠١٧) دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة: دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي العباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي، ENIE, cma. جامعة أبو بكر بلقايد. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير. قسم علوم التسيير .٢٧٣ ص (رسالة دكتوراه).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري ودورة في استمرارية وخلق القيمة داخل الموسسة الجزائرية حيث اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم، ولهذه الدراسة قد تم اختيار أربع مؤسسات عمومية وخاصة والمتمثلة في CMA SAMPO ENIE، شركة عزوز ومجمع

(ISSN: 2536 - 9555)

حسناوس مجتمعاً للبحث محاولين اظهار وتحليل الواقع الحالي للأصول الفكرية التي المؤسسية. تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المؤسسة كما انها تعتبر من اهم المحددات التنافسية.

(٦) ترغيني صباح، دبلة فاتح (٢٠٢١). دراسة استكشافية لمستوى تأثير الرأسمال البشري في أبعاد متغير إدارة المعرفة (توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة)– لآراء مجموعة من الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة، الجزائر– مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية– مج ١٥، ع ٠١، ٢٠٢١.– ص ص ٤١–٦٤.

وقد هدفت هذه الدراسة لإستكشاف تأثير الرأسمال البشري في تطبيق أبعاد عملية إدارة المعرفة (توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة وتطبيق المعرفة) بمستشفى "البشير بن الناصر" بولاية بسكرة، تمت الدراسة على عينة من الأطباء والممرضين إعتمادا على المقابلة والاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى وجود إدراك عام و أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري لاسيما في توليد المعرفة وفي المشار كة بالمعرفة بالمستشفى محل الدراسة.

الدراسات الأجنبية:

Forouzan Rezaei, Mohammad Khalilzadeh, and Paria Soleimani.(February, 2021). Factors Affecting Knowledge Management and Its Effect on Organizational Performance: Mediating the Role of Human Capital. Advances in Human-Computer InteractionVolume 2021, Article ID 8857572, 16 pages.

تهدف الدراسة إلى دراسة وتحديد العوامل المؤثرة على تمكين وتنفيذ إدارة المعرفة في المنظمات وكذلك تأثير إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي. أيضا تدرس الدور الوساطي لرأس المال البشري في العلاقة بين إدارة المعرفة وأداء

مصنع كابول للصلب، الذي يعد أكبر مصنع للصلب في أفغانستان. تم جمع البيانات الأولية من خلال إستبيان يحتوي على ٤٨ سؤالا. وشارك من هذه الهيئة ١٠٨ من المديرين والموظفين الإداريين للشركة. تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS وSmart PLS. أظهرت الدراسة الآثار الإيجابية لمتغيرات الهيكل والثقافة والقيادة والثقة في إدارة المعرفة في المنظمة. كما أكدت على أن إدارة المعرفة تؤثر على الأداء التنظيمي للمؤسسات، سواء بشكل مباشر أو من خلال التوسط في رأس المال البشري. وأوصت تلك الدراسة بضرورة تشجع مديري وموظفي المنظمات على إستخدام الموارد المتاحة لتنفيذ إدارة المعرفة في المنظمات وتحسين ممارسات إدارة المعارف والموارد البشرية التي تعد أثمن الموارد لأي منظمة من أجل أن تظل قادرة على المنافسة في الأسواق.

المحور الأول

ماهية إدارة المعرفة، خصائصها ومتطلباتها

هناك كثير من التعريفات المقدمة لإدارة المعرفة مما يؤكد الإهتمام المتزايد بهذا الحقل المعرفي وهو مؤشر على تحقيق أداء أفضل في العمل، وقبل البدء في تناول مفهوم إدارة المعرفة يجب الإشارة إلى مفهوم كلا المصطلحين القائم عليهما هذا المفهوم، وهما (الإدارة، والمعرفة).

مفهوم الإدارة Management تتعدد تعريفات الإدارة من جوانب متعددة، فهناك من يعرفها بأنها: القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح، ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم بأفضل الطرق وأقل التكاليف(١).

وتعرف أيضاً أنها قيادة وتوجيه وتنظيم وتنسيق جهود الجماعة لبلوغ الأهداف المحدده وتنفيذها في ضوء الخبرة والموهبة والقدرة في السيطرة على أغلب الظروف الداخلية والخارجية التي يمكن أن تفرض على إدارته(٢).

(ISSN: 2536 - 9555)

وأيضا هي النشاط المسؤول عن إتخاذ القرارات وصياغة الأهداف، وتجميع الموارد المطلوبة واستخدامها بكفاءة، لتحقيق نمو المنظمة وإستقرارها، عن طريق مجموعة من الوظائف أهمها:التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقويم[٣].

ويعرفها "هنري فايول" بأنها التنبؤ والتخطيط والتنظيم والقيادة والتنسيق والتحكم[٤].

وتخلص الباحثة من التعريفات السابقة إلى وضع تعريف إجرائي للإدارة:هي فن إنجاز العمل بطريقة فاعلة وذات كفاءة عالية من خلال التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، الرقابة والقيادة، والإستخدام الأمثل لجميع موارد المؤسسة؛ لإنجاز وتحقيق هدف مرغوب فيه.

مفهوم المعرفة Knowledge:

لقد تعددت الآراء حول مفهوم هذا المصطلح فهناك من عرفها على أنها: معلومات منظمة قابلة للإستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة، محللة، ومطبقة[٥].

وتعرف أيضاً بأنها الإستفادة الكاملة من المعلومات والبيانات بصحبة إمكانيات ومهارات الأشخاص من كفاءات وأفكار وبديهيات[٦].

وتُعني بها الباحثة أنها ناتج معالجة المعلومات، وهي معلومات منظمة قابلة للإستخدام بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب.

أهمية المعرفة:

تبرز أهمية المعرفة ليست قي حد ذاتها وإنما في إضافة قيمة لها داخل المؤسسات وكذلك في الدور الذي تؤديه نحو تحول المؤسسة إلى الإقتصاد الجديد المعتمد على المعرفة والذي بات يعرف باقتصاد المعرفة، حيث أنها تعد بمثابة مفاتيح تسمح بفتح الزمن، وبإستنساخ أحداث الماضي، والتنبؤ بالمستقبل. **ويمكن أن نوضح أهمية المعرفة في النقاط التالية:**

- تعتبر المحرك الأساسي للنمو الاقتصادي والمحفز للتقدم التكنولوجي.
- المعرفة أصبحت أساس لخلق ميزة تنافسية وإستخدامها.
- توجه المعرفة مدراء المؤسسات لكيفية أداء مهماتهم بكفاءة.
- الزيادة المستمرة في المؤسسات والمشروعات التي تعمل في مجال المعرفة توليداً، وإنتاجاً وإستخدامها، والتي تمثلها مؤسسات المعلومات، الاتصالات والبرمجيات.....الخ.
- لا تعاني من مشكلة الندرة فهي تعتبر المورد الوحيد المتميز بالوفرة، الذي يبنى بالتراكم ولا ينفذ بالاستخدام(٧).

أنواع المعرفة (تصنيفات المعرفة):

قُدمت العديد من التصنيفات للمعرفة وتنوعت من قبل الباحثين والمختصين، إلا أن أهم هذه التصنيفات هو ما قدمه ميشيل بولاني حين ميز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية بقوله "إننا نعرف أكثر مما نستطيع قوله للآخرين، وأننا يمكن أن نعمل أشياء بدون أن نكون قادرين أن نخبر الآخرين بالضبط كيف نعمله". وعلى الرغم من تعدد التصنيفات المقدمة للمعرفة، يبقى أهمها وأشملها تصنيفها إلى معرفة صريحة وضمنية كالتالي:

المعرفة الصريحة Explicit knowledge:

هي المعرفة الرسمية، المكتوبة أو المرمزة التي تحتويها المراجع، الكتب، الوثائق، المدونات، التقارير، وأوساط تخزين المعلومات الرقمية، ولذلك فهي سهلة النقل إلى الأفراد، كما أنها هي المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم، وتشمل كل من البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها.....الخ، كما يمكن بصفة مستمرة إعادة قراءتها وإنتاجها وبالتالي يسهل خزنها وإستخراجها، وتسمى بالمعرفة المتسربة لإمكانية تسربها إلى خارج المؤسسة، ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانوناً كما في براءات الإختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية.....الخ.

(ISSN: 2536 - 9555)

المعرفة الضمنية Tacit knowledge:

وهي معرفة ذاتية تكونت مما تعلمه الفرد، وتكمن في عقله، ولذلك فإنها ما لم يتم تحويلها إلى عرفة معلنة فأنها ستبقى محدودة الاستخدام، ومحدودة الفائدة، ومحدودة القيمة؛ لأنها غير متاحة إلا لحاملها، وبالتالي فإن المؤسسة قد تخسرها في حالة مغادرة حاملها لسبب ما(٨).

وتضيف الباحثة أن أهم مايميز المعرفة الصريحة على الضمنية بأنها يمكن أن تكون عامة وتتميز بسهولة التعامل معها، فهي سهلة النقل والتشارك لوضوحها، عكس الضمنية فهي غالباً حبيسة عقول البشر وكذا المؤسسات، الأمر الذي جعلها مصدر خصوصية المؤسسة ووسيلتها للتميز وكسب المزايا التنافسية عن الآخرين.

نشأة إدارة المعرفة:

جهود إدارة المعرفة لها تاريخ طويل ويشمل ذلك المناقشات خلال العمل والتعلم الرسمي ومنتديات النقاش ومكتبات الشركات والتدريب المهني وبرامج التوجيه. ولقد ساهم عدد من المختصين في "علم الإدارة" في نشأة مفهوم "إدارة المعرفة" ومن بينهم على وجه الخصوص بيتر دراكر ودونالد مارشان، فقد أكد دراكد على الأهمية المتزايدة للمعلومة والمعرفة الصريحة كموارد تنظيمية في المؤسسة.

وتعود بداية ظهور مفهوم "إدارة المعرفة" إلى مارشان في بداية الثمانينات من القرن الماضي باعتبارها "المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات". كما تنبأ دراكر بأن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة وبأن المنظمات ستتكون من صناع المعرفة الذين يوجهون آدائهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم وللزبائن.

تعتبر إدارة المعرفة قديمة حديثة في الوقت نفسه. فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين. ولكن الإهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي جديدة نسبياً. ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة، ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية، ومنذ مطلع التسعينيات من القرن المنصرم في عام ١٩٨٠م، وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي، أشار أدوارد فراينبوم Edward Freignebaum إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" Knowledge is Power ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه "هندسة المعرفة" Knowledge Engineering ومع ولادته أستحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة. وفي عام ١٩٩٧م ظهر حقل جديد آخر، نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "إدارة المعرفة" Knowledge Management وفي النصف الأخير من التسعينيات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.

مفهوم إدارة المعرفة Knowledge Management

تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من خلال مداخل ومنظورات مختلفة تبعاً لإختلاف اختصاصتهم وخلفياتهم العلمية والعملية، فهي تعني لهم أموراً مختلفة. ومن خلال مراجعة الأدبيات التي تناولت الموضوع أصبح من الصعب التسليم بوجود مفهوم جامع مانع يمكن أن يعطي فهماً شاملاً لها، وفسرت الباحثة من منظورها أن السبب في ذلك أن ميدان إدارة المعرفة واسع لا يمكن حصره، بالإضافة إلى ديناميكيتها أي بمعنى التبدلات والتغيرات السريعة في المجالات التي يشملها، والعمليات التي يغطيها. فهناك من عرفها بأنها:

محاولة التعرف على القدرات الكامنة في عقول الأفراد والارتقاء بها لتكون نوعاً من الأصول التنظيمية والتي يمكن الوصول إليها والاستفادة منها من جانب

(ISSN: 2536 - 9555)

مجموعة من الأفراد التي تعتمد المنظمة على قرارتهم اعتماداً أساسياً ومن ثم فهي أيضاً الالتزام من جانب المنظمة ومؤسسة المعلومات بإيجاد وخلق معرفة جديدة ذات علاقة بمهام تلك المنظمة ونشرها داخلها وتجسيدها في شكل سلع وخدمات ونظم محدودة(٩).

وتعرف أيضاً بأنها تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانيات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة واستغلالها ونشرها واستثمارها وتوفير التسهيلات اللازمة لها مثل أفراد المعرفة والشبكات...الخ(١٠).

ويعرفها البعض أنها إستراتيجية واعية للحصول على المعرفة المناسبة من الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب، ومساعدة الأشخاص في مشاركة المعلومات وتوظيفها في أعمالهم بحيث يحسنون الأداء التنظيمي(١١).

ويعرفها (Horwitch and Armacost, 2002) أنها إنشاء واستخراج وتحويل وتخزين المعرفة والمعلومات الصحيحة في من أجل تصميم سياسة أفضل وتعديل العمل وتقديم النتائج(١٢).

إدارة المعرفة من منظورها التقني: ينحاز هذ التعريف إلى تقنية المعلومات مع إغفال الجوانب الفكرية لإدارة المعرفة وبتأكيد ذلك بموجب تعريف إدارة المعرفة كونها تجسد العمليات التنظيمية التي تبحث في قابلية المعلومات على معالجة البيانات، وبالتالي فإن الشبكة العالمية والبريد الإلكتروني تعد من قنوات ووسائل المشاركة المهمة في المعرفة وتأكيد مضمونها التقني(١٣).

من خلال العرض السابق لمفهوم إدارة المعرفة نلاحظ أنها تشير إلى الإستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من المواد الفكرية والمعلوماتية، من قيامها بعمليات وتكنولوجيا تتعلق بجمع وإيجاد وإعادة إستخدام المعرفة بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفاعلية الفردية والتعاون في عمل لزيادة الإبتكار وإتخاذ القرار.

خصائص إدارة المعرفة:

تتميز المعرفة ذاتها بمجموعة من الخصائص يمكن توضيحها فيما يلي:

١) المعرفة هي نتيجة التواصل الفكري بين البشر.
٢) إمكانية توليد المعرفة:وهي تعني حركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب التي تسهم بدرجة كبيرة في توليد المعرفة.
٣) المعرفة لاتستهلك بالإستخدام بل على العكس من ذلك فهي تولد وتتطور بالإستخدام .
٤) المعرفة يمكن أن تموت: كما تولد المعرفة فإنها تموت أيضاً، حيث أن المعارف التي تتكون خلال تجاربنا لا يتم تسجيل إلا القليل جداً منها.
٥) إمكانية تقاسم المعرفة والخبرات العلمية:وهي تشير إلى إمكانية نشر المعرفة والإنتقال عبر العالم إذا ما توافرت الوسائل والسبل اللازمة.
٦) المعرفة يمكن أن تُمتلك:أغلب المعارف ذات القيمة من أجل زيادة ثروة الشركات يتم الإمساك بها، وتمارس الشركات دوراً كبيراً في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات إختراع تتمتع بالحماية القانونية شأنها شأن الملكية المادية.

أهمية إدارة المعرفة:

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة في النقاط التالية:

١. تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.
٢. تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات والمؤسسات لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
٣. تعد أداة تحفيز للمنظمات والمؤسسات المعلوماتية لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لإيجاد معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

(ISSN: 2536 - 9555)

٤. تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
٥. تدعم الجهود للإستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
٦. تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها(١٤).

أهداف إدارة المعرفة:

تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق مايلي:

١. جذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.
٢. تحويل المؤسسات من الإقتصاد التقليدي إلى الإقتصاد العالمي الجديد (إقتصاد المعرفة) الواسعة.
٣. تهدف إلى جمع الأفكار الذكية في الميدان، وتسهم في نشر أفضل الممارسة في الداخل.
٤. تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
٥. تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة.
٦. تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم(١٥).
٧. الإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة بصفة عامة والمؤسسات المعلوماتية بصفة خاصة والتي تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها.
٨. تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.
٩. بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها(١٦).

عناصر إدارة المعرفة:

تتلخص عناصر إدارة المعرفة فيما يلي:

١. **الإستراتيجية:** تعرف الإستراتيجية على أنها أسلوب التحرك لمواجهة تهديدات أو فرص بيئية، والذي يأخذ في الحسبان نقاط القوة والضعف الداخلية للمشروع؛ سعياً لتحقيق رسالة وأهداف المشروع.

٢. **الأشخاص:** يعد الجانب البشري الجزء الأساس في إدارة المعرفة؛ لكونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المنظمة أو المؤسسة من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية التي تنشط فيها ذاتها في اتجاة المشاركة بتلك المعرفة وإعادة استخدامها. والمقصود بالأفراد هنا هم كادر أنظمة المعلومات، وكادر إدارة المعرفة، وكادر البحث والتطوير....الخ، ولا تستطيع العمل من دونهم وتلعب العوامل النفسية لهم دوراً كبيراً في إدارة المعرفة، وهذا يخلق نوعاً من التنافس في جانب المدخلات واهتماماً في جانب المخرجات. إن صناع المعرفة هم الأفراد الذين يقومون بخلق المعرفة كجزء من عملهم، ويتكون هؤلاء من مهندسين ومحللين في مجالات مختلفة.

٣. **العملية:** توفر العملية المهارة والحرفة اللتين تعدان من أهم مصادر المعرفة، وتتم المحافظة عليها عبر المكانة، والتي يتم تحقيقها من خلال العملية.

٤. **التكنولوجيا:** تؤدي التكنولوجيا دوراً مهماً في إدارة المعرفة، سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها. وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة، فمثلاً تؤدي التكنولوجيا دوراً كبيراً بالتنسيق مع الموارد البشرية، سيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب التي تبرز في ثلاثة تطبيقات مهمة هي:

- معالجة الوثائق.
- أنظمة دعم القرار.

(ISSN: 2536 - 9555)

- الأنظمة الخبيرة.

ففي معالجة الوثائق، فإن التطبيقات التكنولوجية تساعد في إنجاز الوظائف الكتابية، وفي تنميط عمليات الإدخال وإعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق، وسهولة تداولها، أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فإن تطبيقات دعم القرار تعمل على:

- تدعم عملية الإبداعات.
- تقليص مدة عملية الإبداع.
- تقديم الاختبارات السريعة والتقارير والوثائق للإبداعات الجديدة.

وبالنسبة للأنظمة الخبيرة فإن التكنولوجيا توفر ثلاثة عناصر مهمة وهي:

- قاعدة معرفية تحتوي على معرفة حول موضوع معين.
- القدرة على اتخاذ القرار.
- القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة، وسهولة الوصول إليها[١٧].

المحور الثاني
تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المعرفة

تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية بالغة فهي تؤثر في الحياة الإنسانية بشكل كبير، حيث أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهد العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الإتصالات وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في المؤسسات المعلوماتية بصفة خاصة.

وقد عرف الكاتب (Robbey) تكنولوجيا المعلومات بأنها كافة أنواع البرمجيات والأجهزة والمعدات المتعلقة بالحساب والإتصال سواء كان حاسوباً شخصياً أو هاتفاً أو عن طريق نظم المعلومات الإدراية.

وقد عُرفت أيضاً بأنها نظم تتميز بإستجابتها الذاتية، تم تصميمها على الحاسوب لكي تساعد المنظمات ومواردها البشرية على جمع البيانات وخزنها وإسترجاعها ومعالجتها ونقلها(١٨).

تكنولوجيا المعلومات عصب الإتصالات الحديثة:

يعيش العالم اليوم عصر تكنولجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية. ونظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب في تجميعها ومعاملتها في إطار تكنولوجيا المعلومات واتخاذها قاعدة للبيانات وقاعدة للمعلومات من أجل استغلالها لأغراض اتخاذ القرارات، وتبادل المعارف(١٩).

سلطة تكنولوجيا المعلومات في تكوين أبعاد المعرفة:

إن أساس ظهور المعلوماتية وتحولها إلى قوة العصر يرتكز أساساً على تطور تقنيات الإتصال وسرعتها بحيث أصبحت لها السلطة في تكوين أبعاد المعرفة من خلال مدها بالمعلومات الضرورية وتسهيل توصيلها عبر أدواتها الاتصالية. فالسلطة المعلوماتية هي القدرة على إستثمار سرعة الإتصالات لإيصال معلومات مجهزة لتحقيق أهداف معينة، فالمعرفة وإدراتها هي التي تعمل على تدعيم وتوسيع اللبنة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات. حيث تؤدي أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً اساسياً في إدراة المعرفة وزيادة تبادلها بما لها من قدرة على توسيع التفاعل الجماعي المعرفي. فمن يملك المعرفة السليمة والقدرة على التعامل معها في هذا الزمان يملك ناصية التعامل مع القرن الحدي والعشرون. ونتيجة هذا التطور التكنولوجي تحقق نوع من التراكم المعرفي (حازته الدول المتقدمة) الذي واكبه ونتج عنه تطورات بالغة الأهمية أولهما تراكم الرأسمالي الفكري البشري، والآخر هو السرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي الذي تجسد في تكنولوجيا المعلومات والإتصال(٢٠).

(ISSN: 2536 - 9555)

دور التكنولوجيا في إدارة المعرفة:

١- أسهمت التطورات التكنولوجية في تعزيز إمكان السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل وميسرة.

٢- أسهمت التكنولوجيا في تهيئة بيئة ملائمة، وتساند تفاعل الموارد البشرية لتوليد معرفة جديدة.

٣- أسهمت التكنولجيا في تسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة من توليد وتحليل وخزن ومشاركة ونقل وتطبيق واسترجاع البحث.

٤- وفرت التكنولوجيا وسائل الإتصال والتي سهلت من تكوين ورش عمل مشتركة، تحتاجها الجماعات المتفاعلة في مناطق جغرافية مختلفة[٢١].

وعليه فإن المعرفة هي الإطار العام الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وتكنولوجيا المعلومات والإتصال هي منبر للمعرفة بما لها من قدرة على تكوينها وتعزيز موقعها التنافسي لكونها قادرة على تخزين الذكاء والخبرة الإنسانية كذلك تعيد توزيع الذكاء الإنساني مرة أخرى، ومن ثم فإن تكنولوجيا المعلومات بمثابة أداة فعالة في جعل المعرفة في متناول العالم. وعلى هذا الأساس فإن دور تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها وقدراتها يعد من الأمور المهمة في إدارة المعرفة والمشاركة في كل وظائفها وأبعادها(بناء وتوليد المعرفة).

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة التي تساهم في نقل وتحقيق المعرفة، ولهذا تتجسد وظيفة إدارة المعرفة في توفير أكبر مساهمة ممكنة للمعلومات في تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية للمنظمات بصفة عامة وللمؤسسات المعلوماتية بصفة خاصة، بالإضافة إلى أنها تحدد إتجاه المسارات الحقيقية لكافة الأنشطة. وتعد دراسة تكنولوجيا المعلومات مخرج رئيسي في علوم المعلومات والإتصالات وكذلك النشاطات المرتبطة بالمعلومة، فهي بمثابة المغذي الرئيسي لإثراء الرصيد المعرفي وتسريع إيقاع التجديد والتحديث[٢٢].

ويؤثر النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة تأثيراً جذرياً ومباشراً كما يفتح آفاقاً كبيرة لتطوير المعرفة وتفعيلها، ويمكن إعتبار تكنولوجيا

المعلومات والإتصالات من الدعائم الأساسية التي تساعد في توليد ونقل وتداول المعرفة والمشاركة فيها ومن ثم تعزيزها وتفعيل إدارتها. كما أن التوسع في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات له دوراً كبيراً في تدعيم مجتمع المعلومات والمعرفة من خلال المساهمة بشكل واسع في تذليل الصعوبات التي تعترض تدفق المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتداولها في ظل الانفجار المعلوماتي الهائل[٢٣].

هذا وتتطلب الإدارة الفاعلة للمعرفة دمج العنصر البشري مع العنصر التقني من أجل إنتاج المعرفة وتطوير البنية الأساسية اللازمة لمعالجة المعلومات للمساهمة في تطوير المعرفة الفاعلة التي هي جوهر الحكمة والإبداع.

المحور الثالث

المردود المعلوماتي من تطبيق إدارة المعرفة

يعتبر إقتصاد المعلومات والمعرفة فرعاً جديداً من فروع العلوم الإقتصادية، ظهر في الآونة الأخيرة يقوم أساساً على الثورة الاتصالية غير المسبوقة والتي تتجاوز في حجمها ونوعيتها وآثارها ماسبق وأنجزتة البشرية من إختراعات وإبداعات طوال تاريخها[٢٤]. في ظل العولمة، والتحولات الإقتصادية، السياسية، والثقافية وفي ظل كل المتغيرات المتسارعة التي يعرفها العالم اليوم، والذي أصبح يعيش فيما يسمى بالإنفجار الرقمي والمعرفي، لم يعد الوصول في إقتصاد المعرفة أمراً اختيارياً بل أصبح حتمياً من أجل زيادة قدرة المنظمات والمؤسسات التنافسية، والمحافظة على بقائها واستمرارها، وتحقيقها لأداء مميز.

مفهوم إقتصاد المعرفة:

من المهم قبل تعريف إقتصاد المعرفة أن نميز بينة وبين عدة مصطلحات أخرى قد تتداخل معه، من بينها "إقتصاد المعلومات"، والذي يُعني بطبيعة القرارات الاقتصادية المبنية على المعلومات[٢٥]، وذلك لأن الناحية الإقتصادية في المعلومات تكمن في الكشف عنها وحمايتها، أما الناحية الإقتصادية في المعرفة

(ISSN: 2536 - 9555)

فتكمن في إنتاجها. وإنتاج المعرفة هو نشاط تلقائي يتبع نشاطاً آخر، ولا يكون معتمداً إلا عندما يأتي نتيجة للبحث العلمي الذي هو نشاط متعمد يقود إلى زيادة المخزون المعرفي (الرصيد المعرفي)، عكس النشاط الإقتصادي الذي لا يمكن أن يجرى إلا بطريقة متعمدة.

وهناك أيضاً مصطلح الإقتصاد المبني على المعرفة Knowledge-based economy الذي ينبع من إدراك مكانة المعرفة والتكنولوجيا والعمل على تطبيقها في الأنشطة الإنتاجية، فهو يعتبر مرحلة متقدمة من الإقتصاد المعرفي، أي أنه يعتمد على تطبيق الإقتصاد المعرفي في مختلف الأنشطة الإقتصادية والإجتماعية في مجتمع يمكن القول بأنة مجتمع معلوماتي(٢٦).

هذا فضلاً عن عدة مصطلحات أخرى كإقتصاد الإنترنت، والإقتصاد الرقمي، والإقتصاد الإفتراضي، الإقتصاد الإلكتروني، والإقتصاد الشبكي وإقتصاد اللاملموسات، وهي تسميات عدة تشير جميعها إلى إقتصاد المعرفة، وفي الغالب تستخدم بطريقة متبادلة، الأمر الذي يجعل تحديد تعريف جامع مانع لمفهوم إقتصاد المعرفة غير ممكن حتي الآن، انطلاقاً من عدم إجماع أوساط الباحثين والمنظرين على تعريف واحد، لذا سيتم عرض وتناول عدد من هذه المفاهيم.

هو ذلك الإقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة والمشاركة فيها وإستخدامها وتوظيفها وابتكارها، بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كافة. على أن يتم ذلك من خلال الإفادة من خدمة معلومات بشرية، وتطبيقات تكنولوجية متطورة. واستخدام العقل البشري رأساً للمال، وتوظيف البحث العلمي لإحداث مجموعة من التغيرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاماً مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة. فهو اقتصاد تحقيق فية الجزء الأعظم من القيمة المضافة(٢٧).

إقتصاد المعرفة هو القدرة والقابلية على خلق وإبداع أفكار جديدة، طرق تفكير جديدة، عمليات ومنتجات جديدة؛ لغرض تحويل ذلك إلى قيمة إقتصادية وثروة(٢٨).

ويمكن تعريفه أيضاً بأنه الإقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء، التقاسم، التطبيق والإستخدام للمعرفة بأشكالها) في القطاعات المختلفة بالإعتماد على الأصول البشرية الممكنة، والتوزيع الناجح للقدرات البشرية(٢٩).

ومن خلال ماسبق ذكره تخلص الباحثة إلى وضع تعريف إجرائي لإقتصاد المعرفة بأنه الإقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة، وإستخدامها، وتوظيفها، وإبداعها وابتكارها، بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كافة؛ وذلك من أجل الاستفادة من التطبيقات التكنولجية المتطورة، وإستخدام العقل البشري كرأس للمال المعرفي.

خصائص إقتصاد المعرفة:

يتسم إقتصاد المعرفة بعدة خصائص يمكن إجمالها في النقاط التالية:-

١. يرتكز على الإستثمار في الموارد البشرية باعتبارها رأس مال فكري ومعرفي.
٢. توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بفاعلية لبناء نظام معلوماتي وإتصالاتي فائق السرعة والدقة والإستجابة.
٣. مرن شديد السرعة والتغيير، يتطور لتلبية إحتياجات متغيرة، ويمتاز بالإنفتاح والمنافسة العالمية(٣٠).
٤. الإستخدام الكثيف للمعرفة العلمية والعملية المتطورة عالية التقنية.
٥. تفعيل عمليات البحث والتطوير كمحرك للتغيير والتنمية.
٦. صعوبة تطبيق القوانين والقيود والضرائب، لأن الإقتصاد مبني على المعرفة والمعرفة متاحة في أي مكان(٣١).

(ISSN: 2536 - 9555)

المتطلبات الأساسية لمجتمع الإقتصاد المعرفي:

١. العمل على إعداد تطوير رأس المال البشري بنوعية عالية.
٢. توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وتمكين الأفراد من الوصول إليها في أي وقت ومكان بسهولة ويسر وتخصيص جزء من استثماراتها للبحث العلمي والإبتكار.
٣. على الدولة خلق المناخ المناسب للمعرفة، فالمعرفة اليوم أصبحت عنصراً من عناصر الإنتاج.
٤. وجود بيئة أساسية لمجتمع المعلوماتية، كالإتصالات وشبكة الإنترنت وغيرها(٣٢).

رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري هو المحرك الأساسي في توجيه موارد المؤسسات؛ وذلك لأنه يعتمد على الطاقات الفكرية والذهنية خاصة في ظل عصر المعلوماتية، إذ أن التوسع في مجال الإتصالات وتقنية المعلومات تتطلب المزيد من الاهتمام المعرفي. ومن ثم تعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة مفهوم رأس المال الفكري بإعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور إقتصاد المعرفة.

مفهوم رأس المال الفكري:

رأس المال الفكري مجموعة من الموارد المعلوماتية المتكونة على هيئة نوعين من المعرفة، معرفة ظاهرة يسهل التعبير عنها ويمكن نقلها إلى الآخرين ومعرفة ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المؤسسات(٣٣).

وهناك من عرفه بأنه "مجموعة الأصول المعرفية التي يمكن أن تعزو إلى منشأة ما، وتساهم بشكل فعال في تحسين قدرتها التنافسية بإضافة القيمة لأهم الأطراف ذات المصلحة بالمنشأة"(٣٤).

من خلال الطرح السابق لمفهوم رأس المال الفكري عرفته الباحثة من منظورها أنها المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

أهمية رأس المال الفكري:

يعتقد الباحثون بأن أهم نتائج ثورة العلم والتقنية وحركة المتغيرات العلمية أن بدأت ظاهرة مختلفة في المنظمات بصفة عامة والمؤسسات المعلوماتية بصفة خاصة وهي الأهمية بالأصول غير المادية أو ما يطلق عليها الأصول غير الملموسة (المعنوية)، ويقصد بتلك الأصول غير المادية هي المعرفة المتراكمة في عقول البشر والناتجة عن الممارسات الفعلية للعمل. إن هذه المعرفة المتراكمة هي الثروة الحقيقية للمؤسسات وهي ما يطلق عليه الآن "رأس المال الفكري" وهي محصلة عمليات التعلم المستمرة في المؤسسات.

من أجل هذا أصبحت المنافسة الحقيقة بين المؤسسات بصفة خاصة والدول بصفة عامة هي محاولة بناء وتنمية رأس المال الفكري بكل الوسائل الممكنة. ويعتبر العاملون في المؤسسات من ذوي المعرفة والخبرة هم المصدر الرئيس لرأس المال الفكري، ومن ثم يتضاعف الإهتمام بتطوير نظم وتقنيات إدارة الموارد البشرية. وبشكل عام فإن المؤسسات الأكثر اعتماداً على المعرفة بدأت في التحول نحو المزيد من الأصول غير الملموسة (أي رأس المال الفكري) والتخلص من أعباء امتلاك الأصول الملموسة(٣٥).

الإستثمار في رأس المال البشري(٣٦)

يعد الإستثمار في رأس المال البشري من أهم القضايا التي تعنى بها المجتمعات على إختلاف أنظمتها ومستويات نموها حيث ثبت أن العنصر البشري هو المؤثر الرئيس في جميع مكونات التنمية، وما زالت هذه الأهمية في تزايد مستمر من حيث الدراسات والفعاليات التي تنظم بشكل متواصل.

(ISSN: 2536 - 9555)

مفهوم إستثمار رأس المال البشري:

يعرف الإستثمار في رأس المال البشري بأنه الانفاق على تطوير قدرات ومهارات الفرد التي تحسن أداءه وترفع من إنتاجيته.كما يعرف بأنه مجموعة من المفاهيم والمعارف والمعلومات من جهة والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية، والاتجاهات والسلوكات والمثل والقيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم الرسمية والغير رسمية، والتي تساهم في تحسين أداءه وانتاجيته، كما يمكن تعريف الإستثمار في رأس المال البشري بأنه إستخدام جزء من مدخرات المجتمع والأفراد في تطوير قدرات ومهارات، معلومات وسلوكيات الفرد لهدف رفع طاقته الإنتاجية وبالتالي طاقة المجتمع الكلية لإنتاج المزيد من الخدمات إلى تحقيق الرفاهية للمجتمع.

العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة:

تتجسد العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة في قيام إدارة المعرفة بإستثمار معطيات رأس المال الفكري وتطبيقها مباشرة لكسب الزيادة وتحقيق التفوق التنافسي وغلق الباب أمام المنافسين لإستثمار هذه المعطيات، ومثال على ذلك ما تقوم به إدارة المعرفة في تنظيم عمليات البيع أو عند تطبيق وتنفيذ براءات الإختراع والتي تعد أحد مخرجات رأس المال الفكري، وبذلك ستحقق المؤسسة أرباحاً كبيرة من ذلك.

ويمكن تصنيف الدراسات التي اهتمت بدراسة مفهوم رأس المال الفكري ومفهوم إدارة المعرفة، والعلاقة بينهما في الاتجاهات الأساسية التالية:

الاتجاه الأول: ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه يمثل خطوة جيدة نحو برنامج أوسع هو إدارة المعرفة، انطلاقاً من قناعة أن إدارة المعرفة كمفهوم قد اشتقت من رأس المال الفكري وتوسعت عنه، وأن إدارة المعرفة تتضمن العديد من

الأنشطة التي تصمم لمساعدة المنظمة على تعظيم الإستفادة من المعرفة الناتجة عن أنشطتها اليومية.

الاتجاه الثاني: يتعامل مع كل من رأس المال الفكري وإدارة المعرفة على أنهما مترادفين يصعب الفصل بينهما، وعلى أنهما يمثلان الأساس لنجاح أي مؤسسة في ظل الإقتصاد المعرفي.

الاتجاه الثالث: يرى أن رأس المال الفكري يمثل المظلة التي تضم تحتها إدارة المعرفة وفي هذا الإطار ينظر إلى إدارة المعرفة على أنها تمثل أحد الآليات المستخدمة في رأس المال الفكري(٣٧).

وبذلك فإن علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة علاقة وطيدة باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على الفرد وعلى قوة دماغ الفرد، وتلك القوة لا يمكن إستخدامها في حالة فقدان النسيج الإجتماعي الذي يمثل مزيجاً من الثقة والتعاون والإخلاص والمساعدة والإهتمام. وبناءاً على ذلك، فمن الواضح أن إدارة المعرفة تستطيع أن تسهم في إرساء أسس المجتمع المعلوماتي من خلال تبادل أفضل للأفكار مما يتيح استفادة أكبر من الموارد الذهنية المتاحة وإمكانية أحسن للإبتكار والتطور. فإمبراطوريات المستقبل هي إمبراطوريات العقل المبدع الذي يتصف بالمعرفة وتكنولوجيا المعلومات.

الخلاصة

تعد المعرفة أوسع وأشمل من أن تكون مجرد أصل يخضع لمعايير إقتصادية، بل هي نتاج تلاقي أفكار وخبرات وسلوكيات وثقافات متنوعة وقدرات فكرية مختلفة، وإذا كانت الأصول المادية تتقادم بالإستخدام فإن المعرفة تزداد قيمتها كلما زاد إستخدامها مما يؤكد الأهمية الإستراتيجية لها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل ثورة المعلومات وتكنولوجيا الإتصالات.

(ISSN: 2536 - 9555)

يعد تحول الإقتصاد إلى إقتصاد معرفي مبني على الإبتكار والمعرفة واعتماده على إستخدام التكنولوجيا الرقمية باعتبارها المحقق للقيمة المضافة، فكل هذا زاد من الحاجة إلى إدارة المعرفة. ومما يؤكد على ذلك هو إتجاه مختلف دول العالم للإستثمار في مجالات إدارة المعرفة بهدف الدخول إلى دائرة الدول الأفضل عالمياً في مجال التكنولوجيا والإبداع.

كما أن علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة علاقة وطيدة باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على الفرد، وقد تجسدت العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة في قيام إدارة المعرفة بإستثمار معطيات رأس المال الفكري وتطبيقها مباشرة لكسب الزيادة وتحقيق التفوق التنافسي وغلق الباب أمام المنافسين لإستثمار هذه المعطيات.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- هناك دوراً مهماً لرأس المال البشري في إدارة المعرفة، وبالتالي توجد علاقة وثيقة بين كلا المتغيرين.
- نجاح إدارة المعرفة في المنظمات يعتمد على قدرتها وفاعليتها في إدارة الموارد البشرية لديها بصفة عامة والعقول المتميزة بصفة خاصة، وبالتالي لا يمكن تصور إدارة معرفة دون رأس مال بشري.
- المؤسسات الأكثر إعتماداً على المعرفة بدأت في التحول نحو المزيد من الأصول غير الملموسة (أي رأس المال الفكري) والتخلص من أعباء إمتلاك الأصول الملموسة.
- النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات يؤثر على إدارة المعرفة تأثيراً جذرياً ومباشراً، ويفتح آفاقاً كبيرة لتطوير المعرفة وتفعيلها.

ثانياً: التوصيات:

- يجب رعاية أفكار المبدعين وتوفير الفرص المناسبة لهم للتطبيق.
- العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها، وتأسيس بيئة تنظيمة تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة للمشاركة وتقاسم وتبادل المعرفة.
- إقتراح إنشاء وظيفة خاصة بإدارة المعرفة داخل المؤسسة، تعنى بعمليات إدارة المعرفة، لما تمثله المعرفة من قيمة لا تقدر بثمن شأنها شأن الموارد المالية المادية الأخرى داخل المؤسسة.
- ضرورة إجراء تقييم للمعرفة بشكل منتظم لدى الأفراد وربط نتائج هذا التقييم بالحوافز والمكافآت والترقية للعاملين.
- العمل على إستخلاص المعرفة الكامنة لدى جميع العاملين وتحويلها إلى أصول فكرية معلنة ومملوكة للمؤسسة.
- على المؤسسة أن تعطي أهمية أكثر لأسلوب العصف الذهني، وتركز على إستخدامه كوسيلة للحصول على أكبر قدر ممكن من الأفكار.
- تشجيع التعاون وإقامة المزيد من التحالفات الإستراتيجية والإحتفاظ بها، ومحاولة الإستفادة من إمكانياتها وخبراتها بما يسهم في تعزيز رأس مال العلاقات لدى المنظمة.

(ISSN: 2536 - 9555)

هوامش البحث

١- عمر محمد دره . (٢٠٠٩) مدخل إلى الإدارة. ص ١٧. متاح في:
https://www.researchgate.net/profile/Omar_Durrah2/publication/304350138_Approach_to_Management/links/576c9fb508aedb18f3eb2b2b/Approach-to-Management.pdf

٢- مفهوم الإدارة . تاريخ الإطلاع <٢٠٢١/٤/١١>- متاح في:
http://www.uobabylon.edu.iq/eprints/publication_11_5702_913.pdf

٣- تعريف الإدارة ووظائفها- تاريخ الإطلاع <٢٠٢١/٤/١٠>- متاح في:
<http://alkhbraa.com/home/PDFs/kotob-mo2alafah>

4- SS Gulshan. Management Principles and Practices by Lallan Prasad and SS Gulshan. Excel Books India. pp. 6 .- Available at :https://books.google.com.eg/books?id=ky4em-N02tAC&pg=PA6&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

٥- رزقاء رميصاء.(٢٠١٣). إدارة المعرفة ودورها في تفعيل أداء الموارد البشرية. متاح في:
http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_2106.pdf.

٦- أحمد علي .(٢٠١٢). مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة.مجلة جامعة دمشق. (مج٢٨، ع١). ص٤٩٠- متاح في:
http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/475-512--a.pdf

٧- وردة بن حيزية (٢٠١٧). دور إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر. ص ٣١- متاح في:
http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/2323/1/%D8%AF%D9%88%D8%B1%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B17%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A.pdf

٨-واضح فواز. (٢٠١٧). إدارة المعرفة "أسلوب متكامل للإدارة الحديثة" ص٢٢٢- متاح في:
http://www.centre-univ-mila.dz/fbej/pdf/15-Gerer-Connais.pdf

٩-عادل غزالي (٢٠١٦). دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري: دراسة ميدانية- جامعة محمد لمين دباغين سطيف. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم علم الإجتماع. ص ٣٠.
http://dspace.univ-setif2.dz/xmlui/bitstream/handle/setif2/668/%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D9%84%20%D8%BA%D8%B2%D8%A7%D9%pdf %D9%8A.pdf?sequence=1&isAllowed=y84

١٠- إبراهيم الخلوف الملكاوي (٢٠٠٧) إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم ص٣١.

١١- أحمد علي . مرجع سابق . ص ٤٩٧.

12- R. Radhakrishnan. Empirical Investigation of Critical Success factor and knowledge management structure for successful implementation of knowledge management system– a case study in Process industry.p4 . Avalible at :http://hosteddocs.ittoolbox.com/KKRR41106.pdf

١٣- علة مراد، جمال بلبكاي (٢٠١٦) إدارة المعرفة وإشكالية المصطلح.مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. ع٥، ص ٥- متاح في:
http://search.mandumah.com/Record/837548

١٤- صلاح الدين الكبيسي (٢٠٠٥). إدارة المعرفة. ص ١٣.- متاح في:
http://waqfeya.com/book.php?bid=11804

١٥- قلبو حسينة.(٢٠١٥). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي. ص ص ١٥:١٤ .- متاح في :
https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=135010

(ISSN: 2536 - 9555)

١٦- نضال محمد الزطمة (٢٠١١). إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء:دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة. ص٣١- متاح في:
https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=118121

١٧- صلاح الدين الكبيسي. مرجع سابق . ص ص ٩٠ – ٩٤

١٨- تكنولوجيا المعلومات المفهوم والأدوات. تاريخ الإطلاع <٢٠٢١/٤/١١>- متاح في:
<http://qu.edu.iq/el/mod/resource/view.php?id=39739>

١٩- مباركة دبيجي (ديسمبر ٢٠١٣). دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة. مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية. ع٨- ص ١٧٢.- متاح في:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/18271>

٢٠- نفس المصدر. ص ص ١٧٤– ١٧٥.

٢١- صلاح الدين الكبيسي . مرجع سابق. ص ٩٥.

٢٢- دبيحى، مباركة. دور تكنولوجيا المعلومات فى تفعيل إدارة المعرفة- مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية- ع٨ (ديسمبر ٢٠١٨)- ص ١٧٢. متاح في:
https://0810gtgj3-1104-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/645171

٢٣- نفس المرجع- ص ١٨٠.

٢٤- محمد جلال سيد غندور. (أكتوبر ٢٠١٤) إقتصاديات المعلومات والمعرفة. المجلة المصرية لعلوم المعلومات. ع١ . ص ٤٢.

٢٥- محمد محمود يوسف. (٢٠١٣). إقتصاد مدن المعرفة.... خصائص وتحديات...التجربة المصرية نموذجاً مع الشبكة العربية العالمية- متاح في:
http://www.globalarabnetwork.com

٢٦- لي بن ضميان العنزي . مدى توافق الإستثمار في وسائل التواصل الإجتماعي مع معايير إقتصاد المعرفة ص ص ٢-٣.- متاح في:

https://samc.ksu.edu.sa/sites/samc.ksu.edu.sa/files/imce_images/wrq_ml_-_ly_dmyn_lnzy.pdf

٢٧- أسماء شطيبي. (٢٠١٤). مفهوم إدارة المعرفة. دار السلام للطباعة والنشر. (ع١٤)- ص ٢١٥- متاح في

http://search.mandumah.com/Record/574394

28- Graham. S, TOFT, Human capital Policies for the knowledge Economy,(Presentation prepared forNational Governors, Association Cenference-Reaching New Heights, Advancing Workforce Policy Through Innovation and Reauthorization- Washington D.C; 9-11 December 2002, P3 .- Avalible at :https://slideplayer.com/slide/6335775/

٢٩- فرحاتي لويزة. (٢٠١٦). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الأسمنت عين التوتة – باتنة- ص ٥٠- متاح في:

https://journals.najah.edu/.../Diagnosis_of_the_Reality_of_Knowledge_Management_Ap

٣٠- نفس المرجع- ص ٥١.

٣١- نداء محمد النجار (٢٠١٢). دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة الجامعة الإسلامية- غزة كلية التجارة- قسم إدارة الأعمال. ص ٥١- متاح في :

https://library.iugaza.edu.ps/thesis/102682.pdf

٣٢- أمجد قاسم (٢٠١١). اقتصاد المعرفة متطلباته ومميزاته وركائزه- تاريخ الإطلاع <٢٠٢١/٤/١٢ >- متاح في:

<**http://al3loom.com/?p=105**>

٣٣- عبد الناصر نور وظاهر القشي (٢٠١٠): رأس المال الفكري: الأهمية، والقياس، والإفصاح، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، جامعة الشرق الأوسط- للدراسات العليا، الأردن.- ص١٦- متاح في:

(ISSN: 2536 - 9555)

https://www.ammanu.edu.jo/English/pdf/StaffResearch/business/10065/%D8%B1%D8%A7%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%83%D8%B1%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9%D8%8C%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%8C%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%81%D8%B5%D8%A7%D8%AD%20-D8%AF%D8%AF%D9%87-.pdf

٣٤- ميسون علي عبد الهادي (٢٠١٧). رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة"- ص ٣٠- متاح في:
http://mpa.edu.ps/uploads/1f2cb64bd1e5d66b65cd24d26b24060a.pdf

٣٥- عبد الناصر نور، ظاهر القشي (٢٠١٠). مرجع سابق.

٣٦- زلماط مريم (٢٠١٧). دور رأس المال الفكري في إستمرارية المؤسسة: دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس ENIE,CMA مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي. ص ٥٤- متاح في:
http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/12720/1/Dzelmate.pdf

٣٧- نفس المرجع ص ١١٥- ١١٦.