

**الندوة العلمية حول
دور إدارة المعرفة في المؤسسات المصرية
القاهرة: 28 فبراير 2022
المؤسسة العربية لإدارة المعرفة
بالتعاون مع
الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية**

إعداد

أ. رانيا محمد السيد حمودة

بالتعاون بين المؤسسة العربية لإدارة المعرفة والهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية بمصر، عُقدت ندوة علمية حول " دور إدارة المعرفة في المؤسسات المصرية " يوم الإثنين الموافق 28 فبراير 2022"، بقاعة المؤتمرات بدار الكتب القومية "قاعة على مبارك"، كما تم بث الندوة مباشرة من خلال منصة زووم، وعبر البث المباشر على صفحة المؤسسة العربية لإدارة المعرفة على الفيسبوك.

وجاءت مشاركات المتخصصين بالحضور المباشر وعبر المنصات الإلكترونية من (10) دول عربية، هي: مصر، والسعودية، والإمارات العربية المتحدة، والسودان، وليبيا، والكويت، والمغرب والعراق، وتونس، وفلسطين وقطر.

وقد حظيت الندوة بحضور بلغ 142 من المتخصصين يمثلون 36 مؤسسة مصرية، وعدد من المؤسسات العربية.

وجدير بالذكر أن وقائع الندوة كاملة: الكلمات الافتتاحية، والمدخلات العلمية، ومناقشات الحضور متاحة من خلال الصفحة الرسمية للمؤسسة العربية لإدارة المعرفة على الفيسبوك:

<https://www.facebook.com/AIKMEGYPT/videos/470323441485938>

وكذلك على قناة المؤسسة على اليوتيوب:

https://www.youtube.com/channel/UCifFK6-DO_esLB9Xme7dFJQ

أهداف الندوة:

التعرف على الوضع القائم في مصر وكيف يمكن أن تستفيد المؤسسات المصرية من إدارة المعرفة للنهوض بها، وكيف يمكن أن يكون دورنا نحن كاختصاصيين في المجال في عملية إدارة المعرفة وكيفية توظيفها في النهوض بمؤسساتنا معرفياً ومعلوماتياً.

وقائع الندوة:

أولاً الكلمات الافتتاحية:

بدأت الندوة في الحادية عشرة صباحاً بكلمة الافتتاح للأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى رئيس الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية، حيث رحبت بالسادة المتحدثين، وبالحضور الكريم، مؤكدة على مدى أهمية موضوع الندوة، والدور المهم لإدارة المعرفة في تقدم المؤسسات المصرية، كما أكدت على أهمية مثل هذه الندوات في تعميق التفكير وتطوير التخصص والعاملين به.

كما قام الأستاذ الدكتور أسامة السيد بالنيابة عن المؤسسة العربية لإدارة المعرفة بتقديم شهادة شكر وتقدير للأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى.

ثم ألقى الأستاذ الدكتور خالد الحلبي أستاذ علم المكتبات والمعلومات ورئيس مجلس إدارة المؤسسة العربية لإدارة المعرفة كلمة رحب فيها بالسادة الحضور، وتقدم بالشكر والتقدير للهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية برئاسة الأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى، وكذلك تقدم بالشكر للعاملين بالهيئة، ومنتسبي المؤسسة العربية لإدارة المعرفة التي يمتلك مؤسسوها عناصر الخبرة والشباب، وأكد في كلمته على أن المؤسسة العربية هي مؤسسة علمية

غير ربحية تعمل في ظل القانون 149 لسنة 2019 الخاص بتنظيم ممارسة العمل الأهلي، مبيناً أن المؤسسة هي مؤسسة مصرية ذات بعد عربي وتوجه عالمي، منفتحة على الجميع من كيانات عاملة في مجال إدارة المعرفة ومن أفراد عاملين في المجال. وتقدم بالشكر للمتحدثين في الندوة الذين تقبلوا الدعوة للمشاركة فيها وهم نخبة من المتخصصين الذين لهم باع طويل، سواء أكاديمي أو مهني في موضوع الندوة.

كما حرص الأستاذ الدكتور خالد الحلبي على بيان أهمية موضوع الندوة، مؤكداً على أن اختيار موضوع " دور إدارة المعرفة في المؤسسات المصرية" له مغزى ومعنى، وهو أن نتعرف على الوضع القائم في مصر وكيف يمكن أن تكون دورنا نحن كاختصاصيين في المجال في عملية إدارة المعرفة وكيفية توظيفها في النهوض بمؤسساتنا.

وأدار الندوة الأستاذ الدكتور أسامة السيد أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة، والذي بدأ إدارته للندوة بالترحيب بالسادة الحضور، وأكد على الدور المهم الذي قامت به المؤسسة العربية لإدارة المعرفة خلال الأشهر القليلة الماضية، لرفع شأن مهنة المكتبات والمعلومات وإدارة المعرفة، وإصدارها مجلات علمية فتحت منافذ نشر لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا، بعد توقف مجلتين من أهم المجلات المتخصصة على المستوى المصري والعربي. وبين أن هذه المجلات الجديدة لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الزملاء من الدول العربية ورجبتهم في الانضمام إلى هيئات التحرير والهيئات الاستشارية، ثم من الزملاء الباحثين وطلاب الدراسات العليا الذي يرغبون في نشر بحوثهم. ثم أكد على أهمية موضوع الندوة والدور الذي تقوم به إدارة المعرفة في بقاء المؤسسات وتفوقها، وتطوير أدائها، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وإحداث التغيير والتطوير والإبداع وتحقيق الميزة التنافسية، وتحسين عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات.

كما قامت الأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى بالنيابة عن الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية والمؤسسة العربية لإدارة المعرفة بتقديم شهادة شكر وتقدير للأستاذ الدكتور أسامة السيد.

ثانياً المداخلات العلمية:

المدخلة الأولى:

الأستاذ الدكتور/ شريف شاهين أستاذ علم المكتبات والمعلومات - عميد كلية الآداب
بجامعة القاهرة

بعنوان " التنمية المستدامة القائمة على إدارة المعرفة - رؤية مصر ٢٠٣٠ م نموذجاً"

واستهل كلمته بتقديم الشكر للمؤسسة العربية لإدارة المعرفة على دعوته للحديث في أولى ندواتها العلمية، ثم تناول في حديثه أهمية إدارة المعرفة في القرن الحادي والعشرين والمعياري الخاص بها موضعاً الغرض من المعيار، واستعرض بعد ذلك التنمية المستدامة وأهدافها العالمية "حلم الأمم 2030م" وإدارة المعرفة، واختتم كلمته عن رؤية مصر 2030 للتنمية المستدامة واعتمادها على إدارة المعرفة: فكراً ونهجاً وتطبيقاً، موضعاً التحليل العميق لرؤية مصر 2030 للتنمية المستدامة في المجال ومحاورها الخمسة ومجالاتها الفرعية ممثلة في:

1- المحور الاقتصادي ويشتمل على:

- الاقتصاد
- الطاقة
- الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية.

2- المحور الاجتماعي: ويشتمل على:

- التعليم
- الابتكار والمعرفة والبحث العلمي
- الصحة
- الثقافة
- العدالة الاجتماعية

3- محور البيئة ويشتمل على:

- البيئة
- التنمية العمرانية.

4- محور الأمن القومي والسياسة الخارجية ويشتمل على:

- الأمن القومي.
- السياسة الخارجية.

5- السياسة الداخلية

ثم استعرض في مداخلته رؤيته للعالم للمعرفة وكيف يجسد فهم وتطبيق وتحليل وتقييم المعرفة الاستفادة الحقيقية من المعلومات واستثمارها في عملية التنمية.

وفي نهاية المداخلة قام الأستاذ الدكتور أسامة السيد والأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى بتقديم شهادة شكر وتقدير للأستاذ الدكتور شريف شاهين من المؤسسة العربية لإدارة المعرفة والهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية.

المداخلة الثانية:

الأستاذة الدكتورة فائقة حسن - أستاذ علم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب بجامعة القاهرة

بعنوان " إدارة المعرفة في الهياكل التنظيمية للمؤسسات "

تناولت المداخلة ثلاثة نقاط رئيسية هي:

- أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات، وأهداف إدارة المعرفة عمليات إدارة المعرفة.
- مهارات وتكوين اختصاصي إدارة المعرفة.
- موقع إدارة المعرفة في الهياكل التنظيمية للمؤسسات.

حيث سردت أهمية إدارة المعرفة والتي تكمن في تحسين عملية اتخاذ القرار والأداء في المؤسسات (خدمات / منتجات)، وتحقيق زيادة الإنتاجية، وتحقيق الإبداع والابتكار لدى العاملين بالمؤسسات، وتحقيق ميزة القدرة التنافسية، والاستجابة السريعة للتغيرات في البيئة المحيطة بالمؤسسات. وتكمن أهداف إدارة المعرفة في توفير معلومات دقيقة موثوقة في الوقت المناسب. وجذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي ودعم الابتكار بالمؤسسة، لتقديم خدمات / منتجات مبتكرة باستمرار. وتبادل وتشارك الخبرات

والتجارب وأفضل الممارسات. وتبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف. كما تُساعد على عمليات التطوير المستمر بالمؤسسة لتلبية متطلبات التكيف مع التغييرات في البيئة المحيطة. وتهيئة بيئة تنظيمية مشجعة وداعمة لثقافة التعلم والتطوير الذاتي المستمر لتحقيق ميزة القدرة لتنافسية.

كما تناولت عمليات إدارة المعرفة وتكوينها واقتناؤها وتنظيمها وخبزها وتوزيعها وبثها وتطبيقها. كما تناولت في العرض متطلبات عمليات إدارة المعرفة من توافر مجموعة من المهارات في اختصاصي إدارة المعرفة من أبرزها:

التعامل بكفاءة مع البيانات والمعلومات والمعرفة بمستوياتها المختلفة في صناعة/منتج/خدمة والتعامل مع المعلومات الشفاهية والنصية والنصوص الورقية والرقمية وأيضا امتلاك مهارات البحث عن والوصول إلى المعرفة بأنواعها وتقييمها وتنظيمها وصيانتها وخبزها والحفاظ على المعرفة ومهارات استخدام وبث ومشاركة المعرفة مع الآخرين ومهارات تنظيمية وإدارية عالية.

كما تناولت أهمية إدارة المعرفة في نجاح أنشطة المؤسسات على اختلافها حيث حرصت كثير من المدارس والكليات على إدراجها في برامجها من خلال مقرر أو أكثر لتأهيل الخريجين لسوق العمل في مجالات:

الإدارة، إدارة الأعمال، الاتصال الفعال، المكتبات وتكنولوجيا المعلومات، كليات الحاسبات والذكاء الاصطناعي، كليات إدارة الأعمال، أقسام ومدارس وكليات المكتبات والمعلومات.

وتناولت في النهاية موقع إدارة المعرفة بالهيكل التنظيمية للمؤسسات أولهما: الموقع في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. وثانئهما: مستوى الأداء لكافة الأنشطة.

كما عرضت المواقع المحتملة لإدارة المعرفة بالهيكل التنظيمية للمؤسسات:

1. الاحتمال الأول: قسم تكنولوجيا المعلومات (IT) Information Technology
2. الاحتمال الثاني: قسم الموارد البشرية (HR) Human Resource
3. الاحتمال الثالث: قسم البحث والتطوير (R&D) Research and Development
4. الاحتمال الرابع الإدارة العليا A Leading Department

5. الاحتمال الخامس: وحدة منفصلة Stand-Alone Independent Unit

6. الاحتمال السادس: المكتبة The Library

وخرجت المداخلة بمجموعة من النتائج هي:

- من العوامل التي تساعد في نجاح إدارة المعرفة:
 - موقع إدارة المعرفة داخل المؤسسة.
 - دعم الإدارة العليا والتزامها بتمويل إدارة المعرفة.
 - مهارات مسئول واختصاصي إدارة المعرفة.
 - يعتمد موقع إدارة المعرفة في الهيكل التنظيمي على الثقافة الخاصة بالمؤسسة، ووفقًا لأهدافها وغاياتها، وطبيعة نشاطها، وحجمها.
 - يُفضل أن تكون الوحدة الإدارية التي تتولى إدارة المعرفة وحدة صغيرة تتبع أحد الأقسام السابق ذكرها، حين يقتصر اهتمام المؤسسة بالبيانات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة النهائية.
 - يُفضل أن تكون الوحدة الإدارية التي تتولى إدارة المعرفة وحدة منفصلة في الهياكل التنظيمية للمؤسسات، التي تسعى لإعداد استراتيجيات، وبيئة تعلم وتشارك للمعرفة، على أن يتوافر لها مسئول رفيع المستوى.
- وفي نهاية المداخلة قام الأستاذ الدكتور أسامة السيد والأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى بتقديم شهادة شكر وتقدير للأستاذة الدكتورة فايدة حسن من المؤسسة العربية لإدارة المعرفة والهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية.

المداخلة الثالثة:

الدكتورة/ داليا مصطفى جوهرى، مديرة العلاقات العامة وخدمة العملاء مصنع أوريون للصناعات الغذائية

بعنوان " دور إدارة المعرفة في المؤسسات الهادفة للربح "

تناولت فيها المتحدثة المعرفة وأنواعها وأهميتها في المؤسسات الهادفة للربح؟ ورأس المال الفكري في المؤسسات وختمت بنماذج من إدارة المعرفة في المؤسسات الهادفة للربح ، بدا

العرض برؤية الاقتصاد الجديد للمعرفة اعتبارها موردا اقتصاديا يفوق في أهميته الموارد الاقتصادية الطبيعية، وهو ما أكده التقدم الذي شهدته اليابان التي لا تملك الموارد الاقتصادية التقليدية، لكن اقتصاد المعرفة هو الذي منحها القوة ، كما عرضت رأس المال الفكري الذي يعد سلاحا تنافسيا فاعلا في ظل اقتصاد المعرفة ، كما ظهر التحول من التركيز على الأموال باعتبارها أهم الأصول في الشركات إلى المعرفة كأهم الأصول والموارد لنجاح الشركات. فأصبحت المعرفة هي العامل الأكثر أهمية والأصل الأكثر قيمة، وهي النوع الحديث لرأس المال القائم على الأفكار والخبرات، والمهارات والممارسات الأفضل إنه "رأس المال الفكري" "Intellectual Capital"

كما تعرضت لأنواع المعرفة في المؤسسات الهادفة للربح:

• المعرفة الضمنية (المبنية على الأفراد) Tacit Knowledge

• المعرفة الصريحة (الظاهرة) Explicit Knowledge

ورؤية المؤسسات الهادفة للربح لدور المعرفة فيها، كما تناولت أهمية إدارة المعرفة (Knowledge Management) في المؤسسات الهادفة للربح، وأيضا رأس المال الفكري (البشري) والميزة التنافسية في المؤسسات الهادفة للربح وعوامل تنمية رأس المال الفكري في المؤسسة

• المعرفة والمصادر التي تولد المعرفة اللازمة

• المهارات المختلفة للعاملين

• الفرص التي تتاح للعاملين والاستفادة من قدراتهم وإمكانياتهم المعرفية

• البحث على الابتكار والتطوير والتحسين وتوليد الدافعية عند العاملين

نماذج من النجاح في إدارة المعرفة في المؤسسات الهادفة للربح

• شركة تويوتا TOYOTA اليابانية لصناعة السيارات

• شركة زيروكس XEROX الأمريكية للطباعة

• سلسلة فنادق ماريوت MARRIOTT العالمية

• مصنع أوربون للصناعات الغذائية ORION FOOD INDUSTRIES

وخلصت المداخلة إلى النتائج التالية:

- إدارة المعرفة تؤدي إلى خفض التكلفة ومنح المؤسسة فرصة لزيادة إيراداتها
- إدارة المعرفة تساعد في تنظيم وتنسيق وتكامل العمليات بالشكل الذي يقود إلى انجاز الأهداف
- التركيز على قيمة وأهمية العنصر البشري باعتباره مصدراً أساسياً للمعرفة
- ضرورة استثمار رأس المال الفكري لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة
- إدارة المعرفة تعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية بين المنافسين
- تفتح إدارة المعرفة الباب أمام المؤسسة لتتكيف مع التغيرات والتطورات المتلاحقة
- التشجيع على الإبداع والابتكار في تحسين المنتج والخدمات
- المعرفة تساعد على الاحتفاظ بأداء مميز يعتمد بشكل جوهري على المهارة والخبرة

وفي نهاية المداخلة قام الأستاذ الدكتور أسامة السيد والأستاذة الدكتورة نيفين محمد موسى بتقديم شهادة شكر وتقدير للدكتورة داليا جوهري من المؤسسة العربية لإدارة المعرفة والهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية.

وبعد انتهاء السادة المتحدثين قام الأستاذ الدكتور أسامة السيد بفتح باب النقاش مع السادة الحضور. وقد انتهت الندوة حوالي الساعة الواحدة والنصف.