إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمؤسسات في تطبيق التكنولوجيا والإبداع

Knowledge management as a modern trend of management for enterprises in the application of technology and creativity

بلحاجي أمينة*

جامعة الجزائر–3– (الجزائر)، aminabelhadji480@gmail.com

تاريخ الارسال: 2019/10/10 تاريخ القبول: 2020/09/07 تاريخ النشر: 2021/01/15

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في دفع عجلة التطور التكنولوجي، فلقد أصبحت المعرفة والمهارات حاليًا من أكثر العناصر فاعلية وتأثيرًا في المؤسسات، والرؤيا المستقبلية في عصر إدارة المعرفة بحيث تؤدي دورا كبيرا في تمكين أنشطة التعليم التنظيمي، فالإدارة هي التي تقوم على أساس أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في المنظمات الحديثة، و تسعى إلى إغناء الرصيد المعرفي بإنشاء معرفة جديدة، وكون إنشاء المعرفة لا يمكن أن يتم إلا عن طريق الأفراد، فقد يرى البعض أن إدارة المعرفة هي إدارة الأفراد، أو تقترب أو تتداخل مع إدارة الأفراد.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، التكنولوجيا، الإبداع.

Abstract:

This study aims to highlight the role of knowledge in advancing technological development. Knowledge and skills have become one of the most effective and influential elements in institutions, and the future vision in the era of knowledge management to play a big role in enabling organizational learning activities. Is the most important resource in modern organizations, and seeks to enrich the knowledge balance by creating new knowledge, and the fact that the creation of knowledge can be done only by individuals, some may see that knowledge management is the management of individuals, or approach or overlap with the management of individuals.

Keywords: knowledge management; la technology; creativity.

مـقدمـة:

* المؤلف المرسل.

و الإبداع هما من أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها المعرفة، وان الهدف الأساسي هو توفير المعرفة بشكل دائم وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفاعلية من خلال تخطيط جهود المعرفة وتنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات، إذ تركز على أسباب المعرفة حيث أن المعرفة السليمة والكافية هي جوهر الحكمة والإبداع، والعمل على توفير الإمكانات والقدرات التنافسية المميزة في تقنية المعلومات لتنعكس جميعها على سلوك الأفراد في المنظمة وتلامس قدراتهم وإمكاناتهم وتؤثر على نماذج الأعمال والتقنية المعتمدة التي تعمل على تحقيق الانسجام لبناء القدرات المعرفية والعمل المستمر على تطويرها وإدامتها.

لذا فالموضوع الذي نحاول التطرق إليه إدارة المعرفة و التي هي بمثابة محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعم جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز و المنافسة من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة، للتعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بحيث تطبق المؤسسات بشكل اكبر مبادئ إدارة المعرفة وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.

وإذا حاولنا تطبيق إدارة المعرفة من اجل تعزيز استخدام الموارد البشرية human ressources في بيئة المؤسسة، يجب تطوير البرمجيات والنظم الجاهزة والصيانة والتدريب. ففي عصرنا الحاضر ازدادت أهمية التكنولوجيا العالية جدًا لتحصل نقلة سريعة لتصبح معه التكنولوجيا وسيلة تساعد في إدارة معرفة المعلومات التي تعيد توزيع الذكاء الإنساني بحيث يمكن للمؤسسات أن تتنبأ بالمعلومات المناسبة وتوزيعها على الأفراد وهنا يبرز دور إدارة المعرفة في توليد رؤية حديثة وأدوار جديدة لتبني الخيارات الصحيحة والملائمة في الابتكار والقدرة المحركة لمختلف الموارد المادية والتقنية، لدفع وتفعيل التغيير و توليد وتنمية القدرات التنافسية.

كذلك العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى التقنيات ذات العلاقة بالتطور التكنولوجي ودخول مجال الإبداع و تطوير أسس ومعايير المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية و الممارسات التي تساعد على تحسين استخدام البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات و تعزيز ثقافةَ التكنولوجيا وثقافة المعلومات.

انطلاقا مما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما هو الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في دفع عجلة التكنولوجيا لمؤسسة موبيليس ؟

و ينبثق عن هذا السؤال مجموعة الأسئلة الفرعية:

ما المعرفة وما أنواعها؟ و ما المقصود بإدارة المعرفة ، وما أهدافها؟ و ماهي متطلبات تطبيق إدارة المعرفة؟

ماهي التكنولوجيا المعلوماتية وما هي فوائدها في تطوير المؤسسات؟

المحور الأول: مفهوم إدارة المعرفة knowledge management

هناك اعتراف متزايد أن المناخ الاقتصادي للعالم يتجه نحو اقتصاد مبني على المعرفة **knowledge**، فالتكنولوجيا يمكن أنْ تعزز كأداة مفيدة وبشكل فعال ومن هنا ضرورة استخدام مدخل تكنولوجيا إدارة المعرفة المشكّلة كبوابة مطورة لتسهيل الموارد المشتركة في المنظمات البحثية,يشمل هذا الإطار المبنيّ على التكنولوجيا،عمليات إدارة المعرفةَ التي تأسْر وتدمج موارد المعرفة .

أولا:تعريف المعرفة:

هي العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر والمعرفة تشمل كل سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالإدارة أو المعرفة بالسياسة و التعليم و كافة مناحي الحياة.

وهي حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة، وهي تمكن من يملكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه و تجعله أكثر قدرة على الوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع في مجال معرفته، و من خلالها يستطيع الإنسان تشخيص المشاكل وتحديد بدائل لها للوصول إلى حلول جيدة[1].

وتعرف على أنها إيجاد الطرق للإبداع و اسر معرفة المؤسسة للحصول عليها للاستفادة منها و المشاركة بها و نقلها إلى الموظفين الذين هم بحاجة إليها لإدارة أعمالهم بكفاءة و فعالية و باستخدام الإمكانيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأكبر قدر ممكن[2].

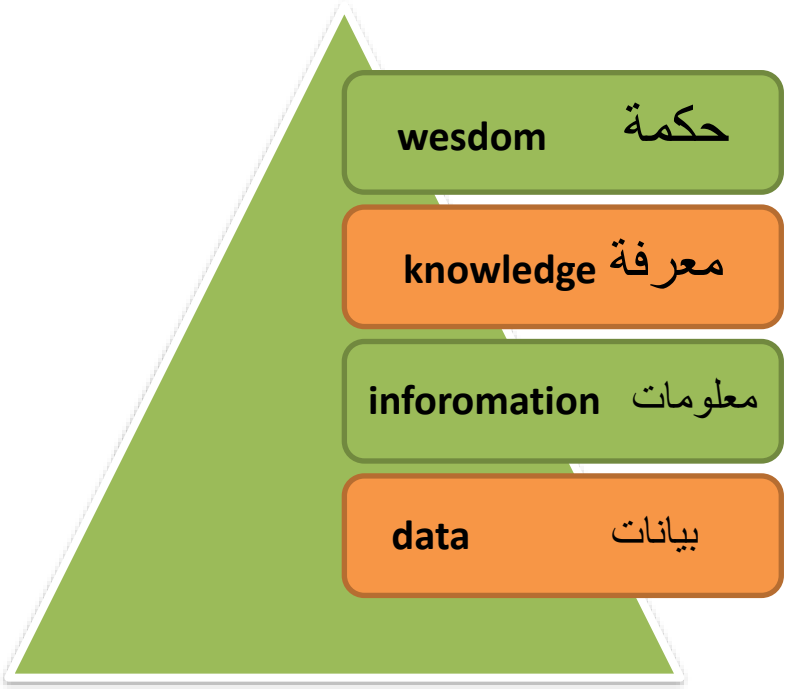
و كذلك عرفت المعرفة بأنها عبارة عن معلومات بالإضافة إلى روابط إيجاد معنى للمعلومات ز بالتالي المعرفة هي:" مزيج من الخبرة و القيم و المعلومات التي تزود بإطار عام لتقييم و دمج الخبرات و المعلومات الجديدة، وهي متضمنة الميزة التنافسية التي تعزز من منافسة المؤسسات"[3] .

[1] - عبد الستار علي و آخرون ,**المدخل إلى إدارة المعرفة**,ط.2 (عمان :دار الميسرة للنشر و التوزيع,2009).ص.25.

[2] - المرجع نفسه,ص.26.

[3] - عليان ربحي,***إدارة المعرفة***,ط.1 (عمان:دار الصفاء للنشر و التوزيع,2009),ص.289.

و يظهر لنا الشكل التالي هرمية المعرفة:



ثانيا: تعريف إدارة المعرفة وأبعادها

❶ **تعريف إدارة المعرفة:** هي الاستراتيجيات و التراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية و المعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة و تكنولوجية تتعلق بإيجاد و جمع و مشاركة و إعادة استخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة و الفعالية في عمل المعرفة لزيادة الابتكار و اتخاذ القرار فإدارة المعرفة هي منظومة متكاملة ومترابطة من القيم والأسس والمهارات والخبرات والتقنيات الذي يعمل على التعاطي مع هذا الكم الضخم من المعلومات والبيانات دائمة التحديث و المحافظة على استمرارية تدفقها و سرعة تواصلها مع كل جديد و وجودتها تنظيمها وتبويبها والاستفادة منها[4].

و قد عرف البعض إدارة المعرفة بأنها "عملية تعريف و تحسين و تحصيل و تخزين و استرجاع و نشر و تطبيق رأس المال الفكري الظاهر و الضمني لمنفعة أفضل للأفراد و السوق و المجتمع".

ومن هنا تبرز أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشرا هاما لطريقة شاملة و واضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود و إعادة الهيكلة التي تساعد في التطور و التغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية Kو تزيد من عوائد المؤسسة و رضا الموارد البشرية، و تحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على التطور التكنولوجي، لذلك تعد إدارة المعرفة أمرا حاسما و حيويا في عصر المعلوماتية أكثر من عصر الصناعة[5].

---

[4] -عبد الفتاح المغربي، ***نظم إدارة المعلومات الإدارية***،(عمان: المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع ، 2002)، ص29

[5] - عصام نور الدين,***إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة***,ط.1(عمان :دار أسامة للنشر و التوزيع,2010),ص ص.31-32.

❷ **أبعاد إدارة المعرفة:**

- **البعد التكنولوجي: Technology Dimension** ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعم جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.
- **البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة: Organizational and Logistical Dimension** هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، و يتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.
- **البعد الاجتماعي Social Dimension**: هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناع المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية[6].

ثالثا: أنواع المعرفة وعناصرها

1- أنواع المعرفة:

المعرفة الضمنية: والتي هي في حقيقة الأمر توجد وتتعلق المعرفة الضمنية بالمهارات داخل عقل وقلب كل فرد والتي من غير السهولة نقلها أو تحويلها للآخرين .وقد تكون تلك المعرفة فنية أو إدراكي، وتمثل المعرفة الضمنية العادات والتقاليد والثقافة وهذه المكتسبات غير مكتوبة وتنعكس على السلوك، فهي حصيلة العمليات العقلية التي تتم داخل عقل الإنسان، لذلك هذه المعرفة من الصعب إدارتها

والتحكم فيها لأنها موجودة في رؤوس مالكيها فقط ولكن يمكن استشارتها من خلال بعض الممارسات الخاصة.

وعليه يمكن تحويل بعض المعرفة الضمنية إلى ظاهرية عن طريق الملاحظة والممارسة العملية وتدوينها بنشرات وكتيبات لتصبح معلومات، ولذلك تلجأ بعض المؤسسات إلى إتباع نظام حوافز تشجع به الأفراد على تقاسم المعرفة واستخدام معرفة الآخرين.

[6] - الطاهر علاء/***إدارة المعلومات و المعرفة*** ,ط.1(عمان :الراية للنشر,2010),ص.276.

المعرف الظاهرية: وتتعلق المعلومات الظاهرية بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المنظمة ومنها المتعلقة بالسياسات، والإجراءات، المستندات، معايير العمليات والتشغيل وفى الغالب يمكن للأفراد داخل المنظمة الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها مع جميع الموظفين **We can Know more than we can tell** ولعلنا في هذا السياق أن نلح على ضرورة التفرقة بين المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية، ولا مجال لتحقيق ذلك إلا عن طريق الإشارة إلى أفكار واضحة ومحددة يمكن نقلها وترميزها يتعامل معها الجميع هذا فيما يتعلق بالمعرفة الظاهرية، بينما المعرفة الضمنية حدسية وفنية وتقنية من الصعب التعبير عنها لفظيا وهي أيضا فردية يمتلكها المختصون و الخبراء، وبالغالب يصعب إيصالها للآخرين وهي من الممتلكات التي تحافظ عليها المؤسسة لكسب المعرفة[7].

2- عناصر المعرفة: فالمعرفة نتاج لعناصر متعددة، والتي من أهمها[8]:

المعلومات INFORMATIONS: هي عبارة عن بيانات تمنح صفة المصداقية ويتم تقديمها لغرض محدد. فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، و تشكل المعلومات محورا هاما في تعريف" إدارة المعرفة"، **وهي** بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ القرارات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.

البيانات DATA: هي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير مترابطة يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها في إطار واضح من الحقائق أو الوسائل أو الإشارات والاتجاهات.

- **القدرات:** المعرفة بجانب المعلومات تحتاج لقدرة على صنع معلومات من البيانات التي يتم الحصول عليها لتحويلها إلى معلومات بطريقة إبداعية والقدرة على تحليل وتفسير المعلومات ومن ثم التصرف بناءا على ما يتوفر من معلومات.
- **الاتجاهات:** هي التي تدفع الأفراد للرغبة في التفكير والتحليل والتصرف والاتجاهات عنصرا أساسيا لإدارة المعرفة وذلك من خلال حفز فضول الأفراد، وإيجاد الرغبة وتحفيزهم للإبداع[9].

---

[7] -نجم عبود نجم، ***إدارة المعرفة :المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات***، الأردن :الوراق للنشر والتوزيع،2005) ، ص94

[8] - نعيم إبراهيم الظاهر,***إدارة المعرفة***,ط.1(عمان:عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ,2009),ص.92.

[9] -علاء فرج الطاهر,***إدارة المعلومات و المعرفة*** ,ط.1 (عمان:دار الراية للنشر و التوزيع,2010),ص ص.42-43

رابعا: أهداف إدارة المعرفة

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة.
- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
- التعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال العرب بحيث تستخدمون بشكل اكبر مبادئ إدارة المعرفة وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.
- دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة في البلدان العربية التي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.
- العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي يشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة.
- العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول الى الحاسبات الآلية والانترنت والتقنيات.
- وضع بيانات وأدلة خاصة ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.
- المساهمة من منظور المنتديات المتعددة الأطراف المهتمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع المعرفة العالمي.
- تطوير أسس ومعايير تأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة[10].

خامسا: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

تسعى المنظمات دوما لتحقيق النمو والاستقرار والتميز و ما كانت المساعي التي تظهرها هده المنظمات في الإبداع و الابتكار و المنافسة والتحولات لخدمة المجتمع إلا دليلا على الرغبة شديدة لتحقيق هذا النمو و الانتشار وحيث تعتبر المعرفة احد الأدوات التي بتداولها الناس و المنظمات فيما بينهم لتحقيق المصالح المشتركة.

و يرى الباحث **Carrion** انه من المهم و الضروري تطبيق إدارة المعرفة و فهم متطلباتها أو ما يطلق عليها البنية التحتية لإدارة المعرفة، و يصنفها إلى متطلبات أساسية هي: الأفراد، العمليات، التكنولوجيا.

بينما من وجهة نظر **FERNANDEZ AND SABHERWAL** فان متطلبات تطبيق إدارة المعرفة تعبر عن الأسس و القواعد طويلة الأمد التي من خلالها تنشأ و تمكن إدارة المعرفة، بحث تتضمن هذه البنية التحتية لإدارة المعرفة على خمس مكونات أساسية هي: ثقافة المنظمة، الهيكل التنظيمي، الجماعات الممارسة، البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات، المعرفة المشتركة.

[10]-ياسين سعد,,*إدارة المعرفة المفاهيم النظم و التقنيات*,ط.1 (عمان:دار المناهج للنشر و التوزيع, 2007),ص.108.

و من الجدير ذكره بأن إدراك متطلبات تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى خلق بيئة ثقافية متجانسة تعطي ثقة للأفراد المشاركين بالمعلومات، و يلخص الشكل التالي أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق المعرفة[11]:

1- **الثقافة التنظيمية:** هي مجموعة من القيم و المعتقدات و الأحاسيس الموجودة داخل المنظمة و السائدة بين العاملين و يتطلب تطبيق إدارة المعرفة ثقافة تنظيمية مشجعة لروح فريق العمل بمعنى سرعة استجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين.

2- **القيادة التنظيمية:** تعتبر الإدارة العليا أساس النجاح أي تغيير، و لابد من تبنيا الإدارة العليا لعمليات وأنظمة تطبيق إدارة المعرفة ،فالقيادة تمثل القدوة في التعلم والتنمية المستمرة .ولتطبيق إدارة المعرفة فان ذلك يتطلب نمط قيادي غير عادي يتمكن من إدارة عناصر المؤسسة لتحقيق أفضل و أقصى استفادة ممكنة ، لذلك فإن القيادة المناسبة التي تتصف بالقدوة على شرح الرؤية المشتركة للآخرين بحيث تكون قدوة لهم، والقدرة على الاتصال و التعامل الدائم مع الأفراد في المنظمة ، والموضوعية في الحكم و اتخاذ القرارات ،والمرونة والتفاعلية.

- إيجاد ثقافة تحترم و تقدر المعرفة، و تعزيز مشاركتها.
- المحافظة على صناع المعرفة فيا لمنظمة، والاهتمام بتعزيز الولاء عند العاملين للمنظمة
- التأكد من أن جميع العاملين الذين يشغلون مناصب إشرافية يحصلون على التدريب والدعم والتمكين اللازم لتعزيز الثقافة المطلوبة.
- إنشاء بنية تحتية للمعرفة، و توفير أنظمة دعم تعزز وتسهل من عملية مشاركة و تبادل و تطبيق المعرفة .

3- **القوى البشرية:** نقصد بالقوى البشرية أنها تمثل كادر البشري الذي يقوم بكافة أعمال المنظمة و يعتبر أحد أهم الموارد التي تعتمد عليه المنظمات في البقاء و الاستمرار و التطور و التوسع، حيث أن المنظمات تسعى لتحقيق الميزة التنافسية عن طريق تنمية الموارد البشرية و زيادة المعرفة و المعرفة و القدرات لدى العاملين و خلق

[11] - كرمالي سلطان، ***إدارة المعرفة مدخل تطبيق***،ط.1(الأردن: دار الأهلية للنشر ، 2005),ص.136.

القوى البشرية الحكيمة القادرة على الابتكار و الإبداع والتأثير، ونظرا لدور القوى البشرية في تطبيق إدارة المعرفة أصبحت المنظمات تركز بشكل كبير على الاهتمام في تطوير الموظفين و تنمية مهاراتهم و خبراتهم.

4- **تكنولوجيا المعلومات:** تلعب التكنولوجيا الحديثة دورا مهما في تحسين أداء المنظمات و ذلك من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب و الارتقاء بدور المعلومات لترشيد القرارات حيث أصبح للتكنولوجيا أهمية كبيرة في كيفية تعظيم قدرة المنظمة على خلق بيئة داخلية تشجع مشاركة التعلم و المعرفة و كذلك توفر التكنولوجيا أدوات عديدة ومتطورة تساهم بشكل كبير في تطبيق أنظمة إدارة المعرفة و السرعة في نشر و نقل و تحويل واستقطاب و مشاركة المعرفة، و من هذه الأدوات نجد الانترنيت و البيانات و البرامج و الأجهزة الالكترونية الحديثة,و تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها :"جميع ما يستخدم من أجهزة حاسوب و برامج التي تساعد في تحقيق و ضمان كافة الإحصاءات المعلوماتية و تخزينها و استعمالها من قبل المستويات الإدارية، و تلعب التكنولوجيا دورا مهما في تطبيق إدارة المعرفة حيث تتيح للأفراد إمكانية لتنظيم و تخزين و الوصول الى المعرفة الصريحة في المكتبات الالكترونية[12].

المحور الثاني: تكنلوجيا المعلومات

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات: لم تحظ التكنولوجيا كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد بل تعددت التعريفات وتنوعت لذا سندرج عدة تعريفات حتى نبرز أوجه الاختلاف و الاتفاق.

التعريف الأول: تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج و معالجة و تخزين و إرسال المعلومات سواء كانت في شكل صوتي أو كتابي أو صورة.

التعريف الثاني: هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط و معالجة و تخزين و استرجاع و إيصال المعلومات سواء في شكل معطيات أو نص أو صورة أو صوت.

التعريف الثالث: تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب التكنولوجي بين معالجة المعلومات و تكنولوجيا الاتصال بهدف الاستقطاب و التخزين و المعالجة و عملية البحث[13].

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات: لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات كغيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص:

---

[12] -المرجع نفسه,ص ص.137-138.

[13] -بومايلة سعاد و فارس بوباكور,***نحوى توظيف تكنولوجيا المعلومات ,أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات والتكنولوجيا*** (القاهرة:المكتبة الاكادمية,15ديسمبر 1994),ص ص.153-154.

- تقليص الوقت فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متطورة.
- تقليص المكان حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بسرعة.
- اقتسام المهام الفكرية و حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و النظام.
- تقليل الكلفة و السرعة في الوقت وتلك هي وتيرة التطور بتكنولوجيا المعلومات.
- التفاعلية أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكنان يكون مستقبلا في عملية الاتصال و يخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- تسهيل العبور والحصول على المعلومات والمعرفة.
- تحسين إمكانيات القطاع الخاص، منها المنتجين الفرد بين، المؤسسات والأسواق.
- تطوير وتنمية الحق في التعليم والصحة وتحسين نوعيتها[14].

ثالثا: أهمية التكنولوجيا في إدارة المعرفة

تؤدي التكنولوجيا دوراً مهما في إدارة المعرفة، سواء في تكوين المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها فهي تؤدي دوراً كبيراً بالتنسيق مع الموارد البشرية في الكثير من التطبيقات كمعالجة الوثائق وأنظمة دعم القرارات، والأنظمة الخبيرة، كما تساهم التكنولوجية في تعزيز إمكان السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل في تهيئة بيئة ملائمة مع تفاعل المؤسسات لتوليد معرفة جديدة وتسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة من توليد وتحليل وخزن ومشاركة ونقل وتطبيق وسائل اتصال سهلت من تكوين ورش عمل مشتركة، تحتاجها الجماعات المتفاعلة .ولكي تكون هناك عملية مستمرة لتبادل المعرفة يجب أن تتوافر أربعة شروط في نظام التكنولوجيا هي:

- القدرة على إدراك ومراقبة وإجراء مسح للنواحي المهمة في البيئة المحيطة.
- القدرة على ربط هذه المعلومات بالقيم والقواعد الإرشادية لسلوك النظام.
- التعرف على القيود ذات الدلالة عن هذه القيم والقواعد.
- القدرة على البدء في القيام بأفعال إصلاحية مناسبة عن التأكد من وجود تناقضات.

ومع الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، يلاحظ في هذا المجال أن هذه التكنولوجيا تستطيع التعامل بكفاءة مع البيانات والمعلومات ولكن ليس مع المعرفة .بل أنها في أحسن الأحوال ولكي تستطيع أن

[14] -كمال عبد الحميد زيتون,***تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال*** (القاهرة,عالم الكتب للنشر و الطباعة,2002),ص.159.

تمارس دوراً في إدارة المعرفة لابد من أن تحول المعرفة إلى معرفة صريحة كبيانات صلبة وصيغ منطقية، وفي هذه العملية هناك نوع من التراجع والتدهور بمعرفة المؤسسة أو المنظمة إلى مستوى البيانات والمعلومات[15].

خـاتمة:

إدارة المعرفة أصبحت هي المفتاح، للتركيز على المعارف والتكنولوجيا و الاستفادة من قوتها، ومعرفة ما يكفي لاختيار المناسب بطريقة صحيحة، و أهمية توظيف عمليات إدارة المعرفة في توفير ميزانية مناسبة لدعم مشاريع المعرفة و الممارسات لدعم عمليات إدارة المعرفة و تسهيل الوصول إلى المعلومات بسرعة، و تدعيم عمليات إدماج المعرفة في كافة الأنشطة الإدارية و لكن من منطلق أنها إدارة المعلومات للوصول إلى التطوير والتحديث و دعم الأفكار الجيدة لتنمية الميزة التنافسية وبناءا على ذلك يجب إجراء تغير في أساليب الإدارة والأخذ بالأساليب الإدارية الحديثة لإحداث التطوير و التغير و إثبات جدواها في عالم الاتصال والصناعة والإنتاج من اجل بقاء هذه المنظمات.

إذن إدارة المعرفة من أهم الاستراتيجيات و الأساليب الإدارية الحديثة لإحداث التغيير و التطوير و تحقيق التطور التكنولوجي فلقد أثبتت جدواها فالفكر والمعرفة المتجددة و المبتكرة من أهم وسائل نجاح الإدارة وهما جناحا القيادة نحو النجاح لتحقيق هذا التحول والاستفادة منه إلى أقصى حد.

[15] -نادية جبر عبد الله وعثمان حسين عثمان,***التقنية الحديثة و التنمية البشرية الانتقائية,مجلة:مستقبل التربية العربية***,المجلد:09,العدد:31,اكتوبر2003,ص.2273.

قائمة المراجع:

❶ الكتب:

1- الطاهر علاء، ***إدارة المعلومات و المعرفة*** ,ط.1,عمان ,الراية للنشر,2010.

2- عبد الستار علي و آخرون ,**المدخل إلى إدارة المعرفة**,ط.2,عمان,دار الميسرة للنشر و التوزيع,2009.

3- عليان ربحي,***إدارة المعرفة***,ط.1 ,عمان,دار الصفاء للنشر و التوزيع,2009.

4- عصام نور الدين,***إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة***,ط.1,عمان ,دار أسامة للنشر و التوزيع,2010.

5- عبد الفتاح المغربي، ***نظم إدارة المعلومات الإدارية***،عمان, المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع ، 2002 .

6- علاء فرج الطاهر,***إدارة المعلومات و المعرفة*** ,ط.1 ,عمان,دار الراية للنشر و التوزيع,2010.

7- كمال عبد الحميد زيتون,***تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال*** ,القاهرة,عالم الكتب للنشر و الطباعة,2002.

8- كرمالي سلطان, ***إدارة المعرفة مدخل تطبيق***،ط.1,الأردن, دار الأهلية للنشر ، 2005.

9- نعيم إبراهيم الظاهر,***إدارة المعرفة***,ط.1,عمان,عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ,2009.

10- نجم عبود نجم، ***إدارة المعرفة :المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات***، الأردن,الوراق للنشر والتوزيع،2005.

11- ياسين سعد,***إدارة المعرفة المفاهيم النظم و التقنيات***,ط.1,عمان,دار المناهج للنشر و التوزيع, 2007.

❷ -مجلات و أبحاث:

1- بومايلة سعاد و فارس بوباكور,***نحوى توظيف تكنولوجيا المعلومات ,أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات والتكنولوجيا*** ,القاهرة,المكتبة الاكادمية,15ديسمبر 1994.

2- نادية جبر عبد الله وعثمان حسين عثمان,***التقنية الحديثة و التنمية البشرية الانتقائية,مجلة:مستقبل التربية العربية***,المجلد:09,العدد:31,اكتوبر2003.