

قوة سلاح المعرفة

صبحة بغورة سالم*

بديهي أن المعرفة ليست مصطلحا جديداً، فهي من المصطلحات القديمة جدا التي بدأت مع بداية الإنسان وتطورت .. ولكن هل المعرفة تطورت مع الإنسان؟ أم هي من أسهمت في تطوير حياة الإنسان؟ أم أن الإنسان هو من قام بتعميق معارفه واستحداث مجالات جديدة لها؟ وهل المعرفة نتاج طبيعي من البيئة المحيطة بحيث كان يكفي الإنسان قليلاً من الجهد لاكتشافها.. واكتسابها؟ أم هي نتاج جهد عقلي وتفكير موضوعي ومنهجي؟ أم أنها نتاج خليط إبداع إنساني. عطاء طبيعي مشترك؟ ثم هل الحاجة أوجدت المعرفة؟ أم أن اتساع مجالات المعرفة أوجد حاجات إنسانية جديدة طمعاً في التمتع بتطبيقاتها في حياته اليومية؟ هذه التساؤلات في الحقيقية تحمل طابعاً جدلياً كبيراً بشأن حجم ومستوى التأثير المتبادل بين ترقية الجهد الإنساني واتساع مداركه وبين كنوز المعرفة وأسرار الكون والموجودات، بمعنى أيهما كان العامل المحفز لاستثارة الآخر؟

إن استعمال العقل في إدارة شؤون حياتنا وتأمّل طبيعة الكائنات وأسرار الحياة ضرورة حثت عليها الأديان واقتضتها متطلبات الحياة للعيش في أمن وسلام بعيداً عن مخاطر الجوع والمرض، ومع تطور حاجة الإنسان لتحقيق أقصى مستويات الأمان كان لابد من إعمال التفكير في أفضل الحلول التي ستوسع بما تنطوي عليه من معالجات لتشمل حاجات مجتمع ينمو سكانياً وتتزايد مع هذا النمو ضغط قضاياها التي تضاعفت فيما بعد وتنوعت مع اتساع النشاط الإنساني، فالأرض التي خلقت للإنسان قد استفزته بطبيعتها، والحقيقة أنها استفزت قدراته الكامنة التي أودعها الله تعالى فيه سواء العقلية أو الجسمية، وألهمته إمكانيات اقتحام آفاق لا محدودة براً وبحراً و جواً وفضاءً خارجياً، أي أن قوة الاستفزاز قابليتها قوة استجابة واستعداد للتفاعل الايجابي معه، لذا يثقل هنا القول بأن ثمة رد فعل إنساني تجاه مثيرات الطبيعة لأن رد الفعل يعبر بطبيعته عن مقاومة لفعل سابق عليه وليس تجاوباً معه. إن ما تختزنه الطبيعة من أسرار كان قائماً وموجوداً منذ نشأتها ولكن انتباه الإنسان لها خضع لمعيار الأولوية، فالمجاري المائية مثلاً ظلت تجري والشلالات تتساقط ولكن اقتضرت النظرة إليها كونها مصادر للماء الذي جعل منه الله تعالى كل شيء حي ولم يتجه التفكير في بداية الأمر على أنها ستكون يوماً ما مصدراً لتوليد الطاقة الكهربائية، فبالزيد من العلم والثقافة وبالزيد من التأمل تمكن الإنسان من تحقيق مستوى معيشي له لا يعرف الظلام وبعد المسافات.

« النظام والعمل » شعار قديم تتجدد الحاجة إليه كلما تعقدت مشاكل الحياة، فإتقان وضع نظام إداري محكم لا خلل فيه ولا فجوات لا يجدي نفعاً إن لم يصاحبه عمل حقيقي منتج للسلع أو الخدمات، وكذلك الأمر بالنسبة للعمل الذي لا يخضع لنظام يديره لأنه سيكون مرادفاً للفوضى.. وكلاهما يتطلبان قدراً كبيراً من المعرفة بأصول الإدارة والإلمام بمهارات العمل، أي أن العمل النموذجي يكون قائماً على المعرفة ولا شك أن عمل المؤسسات الكبيرة والمنظمات الضخمة سيكون مستحيلاً بدون المعرفة فهي التي ستوجه أداءها من قبل صانعيها، لقد ظلت النظرة إلى المعرفة حتى منتصف أعوام الثمانينات الماضية أنها آخر مرحلة من مراحل تطور نظم المعلومات، حيث

وأدوات تحقيقها ، وأوجدت الحاجة إلى التخطيط المسبق و وضع سياسيات إستراتيجية لاستشراف المستقبل و توقع الأزمات و كيفية مواجهتها أي التحضير لما هو آت من خلال فحص دقيق للواقع المتغير لمواجهة أي طارئ قبل فوات الأوان ، فالمحيط حول المؤسسة تحت حدة المنافسة يضيق وهو لا يقبل بالعمل العشوائي بل بالعمل المخطط بدقة والحامل لرؤية سديدة لبلوغ أهداف تم تحديدها مسبقا من قبل فريق كل حسب اختصاصه ووفق تقاسم وظيفي لا يسمح بحدوث خلل أو فجوة وهي كلها من الأمور المهمة في انتشار مفهوم إدارة المعرفة الذي يعني بصفة أساسية كيفية الاستغلال الأمثل للمعرفة المتاحة من اجل تحقيق الأهداف وكل هذه الأمور تعتمد على مدى القدرة على النجاح في الحصول على المعلومات ، قد لا نضيف جديدا أن أحد المتطلبات الرئيسية لنجاح المؤسسات هو قدرتها على مواكبة التطور الحاصل في بيئتها ومتابعة التغيرات العالمية التي تحدث كل لحظة بهدف المحافظة على قدرتها على البقاء في دائرة المنافسة ، وفي ظل الثورة التكنولوجية و ثورة المعلومات و التراكم الهائل لها وسهولة الحصول عليها أدى إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات لمساعدة صناع القرار، والإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستطيع استخدام المعرفة المتوفرة لديها في الوقت المناسب لتحقيق ميزة السبق أو لحل مشكلة قائمة في أضيق حدودها، فإدارة المعرفة تعمل على تحسين جودة المنتج أو الخدمة ، والتقليل من التكلفة



كان الحديث السائد لفترة طويلة هو عن صناعة الماديات التي أوجدت بدورها تراكما مرحليا هائلا من مختلف مستويات المعرفة وقواعد البيانات ومع التطور التكنولوجي الكبير في وسائل ونقل البيانات وثورة عالم الاتصالات و المعلومات ظهرت الحاجة إلى صناعة المعرفة بعدما أصبح جليا أن دور المعرفة يتعاظم في نجاح المؤسسات وبذلك ظهرت مفاهيم مرتبطة باكتساب المعرفة و الاستحواذ عليها ، وإدارة المعرفة ، وهندسة المعرفة... وقد تطورت مساهمة المعرفة نحو إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسات بما يضمن لها إمكانية التكيف السريع مع التغيرات الطارئة في بيئة عملها وهو ما أصبح يطلق عليه اقتصاد المعرفة .

تعتبر إدارة المعرفة الآن من أكثر الموضوعات التي تلاقى اهتماما في المحافل العلمية على كافة القطاعات وبخاصة مجالي إدارة الأعمال و تكنولوجيا المعلومات ، فتقنيات المعلومات لعبت وما زالت تلعب دورا محوريا في إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة باستخدام الوسائل و التقنيات التي تعتبر من أدوات إدارة المعرفة ، ومن جهة أخرى زادت أهمية مفهوم المعرفة نتيجة تأثيرها على الحياة الاقتصادية و الاجتماعية فالتطور الكبير في الصناعات وتسارع الأحداث وزيادة شدة المنافسة حتمت التغيير الجذري في فكر العمل المؤسسي الذي يحدد بدقة الأهداف

الإنتاجية والإدارية، وتشجيع روح الابتكار والإبداع ، وإيجاد ثقافة تنظيمية تشجع الميل إلى التعلم ، وتمكين المؤسسة من النمو والتطور الدائم ، وتشجيع العاملين على المشاركة في المعرفة وإدارتها ، ومن هنا تنشأ حتمية الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها المحركة للتطور والنمو ، فكثير من الدول وجهت جهودها لتكييف وهيئة محيط أعمال المؤسسات من أجل أن تنشط وتتحرك لخلق الثروة ومناصب العمل إلا أن الفجوة حدثت بسبب عدم الاستثمار الواعي للموارد البشرية لذلك كان من الضروري وضع برنامج للتدريب والتأهيل النوعي بما يضمن النشاط بوتيرة سريعة ومجدية ، إن اقتصاد المعرفة يعني التخصص وتوزيع المهام والعمل كفريق واحد من أجل نجاح المؤسسة أي إخراجها من حالة الندرة إلى الإنتاج الموسع ، ولكن في ظل اعتبارات العولة وتحدياتها سيتحتم تغيير العمل باستمرار وبالوعي وراء المعلومة ذلك أن من يملك المعلومة يتغلب في الميدان ، وللتمتع بهذه الميزة تحتل عملية الاستشراف مكانة حيوية في كل المنظومات السياسية والاقتصادية .. وحتى

الأمنية ، وهذه العملية على درجة كبيرة من الأهمية وتعتمد على ضرورة توفير المعلومات الحديثة سواء عن بيئة العمل داخل المؤسسة أو عن بيئتها الخارجية ويعود بنا الحديث مرة أخرى إلى التأكيد على ما يقتضيه هذا وبدرجة كبيرة من تنمية مهارات وقدرات العاملين والتدريب الدوري التخصصي الذي يخدم العمل ، إن تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة يعني تعظيم أحد مصادرها الداخلية للحصول على المعلومات فالطاقة البشرية الموجودة في المؤسسة وما تملكه من مهارات وخبرات قادرة على تطوير وتحديث العمل وإضافة قيمة تميز المؤسسة عن غيرها ، ولم يخطئ من أكد أن العنصر البشري في المؤسسة هو المنتج الرئيسي للمعرفة ، على أن ذلك لا ينفي وجود مصادر أخرى للمعرفة من خارج المؤسسة ويمكن أن تتمثل في قوانين الدولة ومراسيمها التنفيذية والاتفاقيات الدولية في شكلها الثنائي أو المتعدد الأطراف سواء على المستوى الإقليمي أو العالمي وكذلك تقارير الهيئات والمنظمات وتوصيات المؤتمرات والملتقيات المحلية والدولية ذات العلاقة بنوعية نشاط المؤسسة، كما تعتبر الدوريات الإعلامية الصادرة عن بيوت الخبرة ومراكز المال والأعمال مصدراً مهماً للمعلومات لتحديد الصحة المالية للمؤسسة وموقعها في مجال المنافسة، وقد خلقت هذه المنافسة فضولاً لدى البعض لمحاولة الاطلاع على حقيقة وضع الخصوم من خلال ما أصبح يعرف «بالتجسس الاقتصادي» لتوفير أقصى ما يمكن من المعلومات من مصادرها ،





في كل المنظمة لأن إدارة المعرفة تتطلب حقا نوعية غير عادية من القادة المديرين القادرين على تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية فهي إذن حصيللة جهود جماعية داخل المؤسسة ، ولكي تحقق المؤسسة النجاح في إدارة المعرفة يجب على القائمين عليها تشجيع روح الابتكار لدى العاملين ودفعهم إلى التعليم المستمر من خلال الدورات التدريبية بصفة دورية ، ومنحهم فرص المشاركة بالحوار، والعمل على تطوير مهارات القيادة في الأفراد ، بمعنى أن تركز المؤسسة اهتمامها على الاستثمار في العنصر البشري لأنه المحرك الأساسي في تكوين المعرفة التي تحتاجها المؤسسة لتوظيفها في تحقيق المنافع المالية وإضافة قيمة وميزة تنافسية وخدمة مميزة بتكلفة منخفضة ، وفي الواقع لا تبدو الأمور بالسهولة التي قد يعتقدونها البعض حيث تواجه المؤسسة بالمقابل جملة من التحديات تتعلق بعملية قياس العناصر غير الملموسة ، فانبثاقا من مبدأ ما يمكن قياسه يمكن إدارته فالبعض يقيس إدارة المعرفة في المؤسسة بقدرتها على تعليم الأفراد وتحقيق التغيير المستمر لمواكبة تغيرات البيئة ، ولكن عموما يمكن قياس المعرفة في المؤسسة بمقدار ما يتم إنفاقه على البحث والتطوير وما ينفق على التعليم والتدريب للعنصر البشري وما يضاف إلى المؤسسة من معدات وآلات لتسهيل تقديم المنتج أو الخدمة .

لقد أصبحت المعرفة في عصرنا الحديث سلاحا تسعى مختلف الدول إلى امتلاكه بل واحتكاره لتحقيق سيطرة سياسية أو هيمنة اقتصادية مستندة إلى القوة.. قوة سلاح المعرفة .

* أدبية وكاتبة - الجزائر

يقابل هذا الفضول احتياطات أمنية مشددة تتخذها مختلف المؤسسات لضمان سرية نشاطها ولحفظ ملفاتها ولحماية ما لديها من وثائق ومستندات من أي اختراقات وهذا في حد ذاته يعكس مدى ما توليه المؤسسات من أهمية لمصادر معلوماتها ورصيد معرفتها .

يرتبط النجاح في إدارة المعرفة بوجود إستراتيجية، فأى مؤسسة بلا إستراتيجية هي مؤسسة لا تمتلك معرفة صحيحة ولا تستفيد مما تراكم لديها من معلومات بشكل سليم أي لا يوجد بها إدارة معرفة ومعلوم أننا في عصر سريع التغير والتقلب لذلك فالمعلومات سرعان ما تتقدم وتفقد اعتبارها فلا يمكن قياسها وبالتالي لا يمكن إدارتها ، فمعنى وجود إستراتيجية وجود خطة وأهداف محددة ، ومعرفة واضحة، لأن الإستراتيجية مثلا تسهم في تحديد المناطق التي تمثل أهمية خاصة بالنسبة لنشاط مؤسسة ما وبناء عليها يتم التركيز على جمع المعلومات حولها لتقدير نوع وحجم وجود ما ستعرضه من سلع أو خدمات ، إن وجود إستراتيجية يعني وجود نظام فعال لإدارة المعرفة ومنها مساعدة صانع القرار.

نظريا يعتبر خلق المعرفة الوظيفة الأولى للمؤسسة إذا أرادت أن تواصل تمتعها بالمزايا التنافسية ، وتبدو هنا أن المسؤولية في ممارسة هذه الوظيفة هي مسؤولية جماعية إذ يصعب التصور أن يقوم بأعبائها فرد واحد