

الكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030: تصور مقترح

أ/ وسام علي العمري

باحثة دكتوراه في تخصص إدارة المعرفة -جامعة الملك عبد العزيز

أ.د منى داخل السريحي

عضو هيئة تدريس -قسم علم المعلومات -جامعة الملك عبد العزيز

ملخص:

تلعب تقنيات المعلومات والموارد البشرية دورًا مهمًا في نجاح مشاريع إدارة المعرفة؛ فهما تعдан من أهم متطلبات نجاح تنفيذ مشاريع إدارة المعرفة؛ لذا فقد أصبح من الضروري أن تهتم المنظمات بتوفير تقنيات إدارة المعرفة، وتوفير الموارد البشرية التي لديها القدرة على التعامل مع هذه التقنيات؛ لذلك هدفت هذه الورقة العلمية الى التعرف على أبرز تقنيات المعلومات المستخدمة في تطبيق إدارة المعرفة وتقديم تصور مقترح بالكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم استخدام منهج تحليل المحتوى، وأسلوب دلفي. وقد أظهرت النتائج أن من أهم التقنيات التي ساهمت في دعم عمليات إدارة المعرفة هي: (نظم إدارة المحتوى ونظم الذكاء الاصطناعي، تنقيب البيانات، الحوسبة السحابية، الشبكات الاجتماعية، المستودعات الرقمية)، كما توصلت الدراسة إلى تصميم قائمة معيارية مشتملة على عشر كفايات تعد ذات أهمية عالية يجب توفرها في الموارد البشرية المسؤولة عن التعامل مع تقنيات المعلومات في مشاريع إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على وضع برامج لتدريب وتنمية الكفايات التقنية لدى المسؤولين عن التعامل مع تقنيات المعلومات في مشاريع إدارة المعرفة، وأن يؤخذ بعين الاعتبار الكفايات التقنية المقترحة عند إعداد البرامج التدريبية.

كلمات مفتاحية:

Abstract:

Information technologies and human resources play an important role in the success of knowledge management projects, as they are one of the most important requirements for the success of implementing knowledge management projects, so it has become necessary for organizations to pay attention to providing knowledge management technologies and providing human resources that have the ability to deal with these technologies. This scientific paper aimed to identify the most prominent information technologies used in the application of knowledge management and provide a proposed conception of the technological competencies necessary for human resources in knowledge management projects. To achieve the objectives of the study, the content analysis methodology and the Delphi method were used. The results showed that the most important technologies that contributed to supporting knowledge management processes are: (content management systems, artificial intelligence systems, data mining, cloud computing, social networks, digital repositories), and the study also found the design of a standard list that includes ten competencies that are of high importance that should be available in human resources responsible for dealing with information technologies in knowledge management projects. The study recommended the need to focus on developing programs to train and develop technological competencies among those responsible for dealing with information technologies in knowledge management projects, and to take into account those proposed technological competencies when preparing training programs.

Keywords: Human Resources – Knowledge Management – Information Technologies – Technological Competencies.

مقدمة الدراسة:

زاد اهتمام المنظمات في الآونة الأخيرة في جميع أنحاء العالم بالمعرفة؛ كونها أصبحت تمثل أحد أهم الموارد الأساسية التي تمكن المنظمات من تحقيق المزايا التنافسية؛ بل نجد أن مصدر قوة المنظمة في العصر الحالي أصبح يكمن في مدى قدرتها على استغلال المعرفة التي تمتلكها، وخلق معارف جديدة، وتخزينها، ونشرها، واستثمارها بشكل دائم، ومستمر؛ بهدف تحسين الأداء، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف، وتشجيع العاملين على الإبداع، والابتكار.

وفي ظل التوجه نحو الاهتمام بالمعرفة وإدارتها، وتحقيق أهداف الاقتصاد المعرفي؛ نجد أن المنظمات أدركت أهمية تبني مفهوم إدارة المعرفة كعملية إدارية أساسية تمكن المنظمة من معرفة وتحديد أين توجد المعارف التي تمتلكها، وكيف يمكن إتاحة المعرفة الصحيحة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب، بالإضافة إلى معرفة أفضل الطرق لتوليد المعارف الجديدة، واستثمارها (Hajric,2018). ولكن لكي تحقق المنظمة الاستفادة القصوى من إدارة المعرفة؛ لا بد أن توفر كافة متطلبات ومقومات إدارة المعرفة التي تركز عليها في نجاحها، ومما لا شك فيه أن تقنيات المعلومات والاتصالات تعد من أهم متطلبات نجاحها؛ حيث تلعب دوراً مهماً في نجاح عمليات إدارة المعرفة بالمنظمة؛ وذلك لقدرتها على جمع وتصنيف وتخزين وتوصيل ومشاركة المعرفة بين الأشخاص والمنظمات، وتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين؛ بسبب عدم وجود الحواجز الزمانية، والمكانية، فالمنظمة التي تتمكن من توظيف التقنيات بأفضل طريقة لإدارة المعرفة ستكون لديها القدرة على البقاء والاستمرار في ظل المنافسة الموجودة حاليًا في سوق الخدمات المعرفية. (الهزاني، 2020، 263)

ومن أجل تحقيق الفائدة المرجوة من اقتناء التقنيات الحديثة في مشاريع إدارة المعرفة بالمنظمات؛ فإنها مطالبة بتوفير موارد بشرية تمتلك كفايات وخبرات تقنية كافية للتعامل مع مختلف وسائل التقنيات الحديثة، ومواجهة التحديات والصعوبات التقنية التي قد تواجههم أثناء أداء عملهم؛ وذلك لكون العنصر البشري هو المسؤول عن القيام بجميع نشاطات إدارة المعرفة من توليد المعرفة، وتنظيمها، وحفظها، واستخدامها. (بامفلح، 2016، 52)

وبناءً على ما سبق؛ فقد أصبح من الضروري أن تهتم المنظمات بتوفير الموارد البشرية التي لديها الكفايات والمهارات اللازمة للتعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات ذات التطورات المتلاحقة؛ من أجل خلق المعرفة، واكتشاف مصادرها، وممارسة إدارة المعرفة في المنظمة.

مشكلة الدراسة:

مع التقدم التقني والمعلوماتي الذي يشهده العصر الحالي ازدادت حاجة المنظمات إلى إدارة المعرفة؛ حيث أصبح تقدم أي منظمة يتوقف على قيمة المعرفة التي تمتلكها، وعلى قدرتها على إدارة هذه المعرفة التي تُمكنها من تحقيق أهدافها، وتعزيز الميزة التنافسية لديها.

ولكن لكي تحقق المنظمة الاستفادة القصوى من إدارة المعرفة؛ لا بد أن توفر كافة متطلبات ومقومات إدارة المعرفة التي تركز عليها في نجاحها، وبما أن تقنيات إدارة المعرفة والموارد البشرية تعتبران من أهم هذه المقومات؛ فقد أصبح من الضروري أن تهتم المنظمات بتوفير تقنيات إدارة المعرفة، وتوفير الموارد البشرية التي لديها القدرة على التعامل مع هذه التقنيات، وحتى لا يكون اقتناء تقنيات إدارة المعرفة مجرد هدر للأموال؛ فإن الأمر يتطلب من الباحثين ومتخذي القرار بالمنظمات التعرف على أهم الكفايات والمهارات التي تمكن الموارد البشرية في إدارة المعرفة من استثمار واستخدام التقنيات بأفضل طريقة؛ لتحقيق أهداف المنظمة.

وقد لاحظت الدراسة من خلال البحث والاطلاع على الدراسات ذات الصلة بالموضوع أن هناك قلة -على حد علم فريق الدراسة- في عدد الدراسات المهمة بالتعريف بالكفايات التقنية بالرغم من أهميتها. ووفقاً لما سبق؛ رأت الدراسة ضرورة القيام بهذه الدراسة للتعريف بأهم الكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة.

وبالتالي فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال البحثي الآتي: ما الكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة بالمنظمات؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على أبرز تقنيات المعلومات المستخدمة في تطبيق إدارة المعرفة.

2. التعرف على مسميات الموارد البشرية العاملة في مشاريع إدارة المعرفة.
3. تقديم تصور مقترح للكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030م.

أسئلة الدراسة:

1. ما أبرز تقنيات المعلومات المستخدمة في تطبيق إدارة المعرفة؟
2. ما مسميات الموارد البشرية العاملة في مشاريع إدارة المعرفة؟
3. ما الكفايات التقنية المطلوب توافرها في الموارد البشرية العاملة في مشاريع إدارة المعرفة؟

مصطلحات الدراسة:

أولاً: إدارة المعرفة: هي العمليات والأدوات والسلوكيات والنشاطات التي تساهم في الحصول على المعرفة، ومراجعتها، وخبزنها، وتنظيمها، ومشاركتها، وتقييمها، وتطبيقها؛ باستخدام تقنيات المعلومات، والوسائل التكنولوجية الحديثة ضمن هيكل تنظيمي مترابط يمتلك ثقافة وإستراتيجيات واضحة للاستفادة من القوى البشرية في بيئة مادية مريحة؛ للوصول إلى قرارات ناجحة، وللنهوض بالمؤسسات، وتحقيق مزاياها التنافسية (الحارثي، 2019، 26).

ثانياً: الموارد البشرية: يقصد بالموارد البشرية كافة الأفراد والجماعات الذين يكوّنون المنظمة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبراتهم، سلوكياتهم، اتجاهاتهم وطموحاتهم، كما يختلفون أيضاً في وظائفهم، ومستوياتهم الإدارية. (دريفل، 2016)

والمقصود بمصطلح "الموارد البشرية" في هذه الدراسة: كافة العناصر البشرية المسؤولة عن تطبيق إدارة المعرفة بالمنظمة (تعريف إجرائي).

ثالثاً: الكفايات: هي "مجموعة المهارات المكتسبة في مجال معين تسمح بالأداء السلوكي والعملي في نطاق معين، وهي خليط من المعارف والقدرات والاتجاهات التي تجعل من يكتسبها قادراً على أداء المهام الموكلة إليه باحترافية" (السلمي، 2020، 587).

وتعرّف الدراسة الكفايات إجرائياً بأنه يقصد بها المعرفة والمهارات والقدرات التي تمكن العنصر البشري في إدارة المعرفة من أداء مهامه التي تتطلبها طبيعة العمل في مشاريع وأقسام إدارة المعرفة بشكل صحيح وفعال.

الدراسات السابقة:

يهدف هذا القسم إلى مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وسوف يتم ترتيبها تصاعدياً من الأقدم إلى الأحدث، والتي تندرج ضمن الفترة الزمنية 2016-2022م.

دراسة (الناشري، 2016م) بعنوان: "الكفايات المهنية المطلوبة للعاملين في إدارة المعرفة: من وجهة نظر المؤسسات والخبراء". هدفت إلى إعداد قائمة من الكفايات الأساسية، واللازمة -العلمية والعملية- للعاملين في إدارة المعرفة (إستراتيجي، ومهني المعرفة) من وجهة نظر خبراء المعرفة في الشركات الصناعية المطبقة لإدارة المعرفة بالمملكة العربية السعودية، كما هدفت إلى معرفة مدى توفر تلك الكفايات في الشركات الصناعية. استخدمت الدراسة منهج دلفي لمعرفة آراء خبراء المعرفة في الشركات الصناعية المطبقة لإدارة المعرفة حول قائمة الكفايات، كما استخدمت المنهج الوصفي المسحي بغرض التعرف على مدى توافر كفايات عمال المعرفة في إحدى الشركات الصناعية. توصلت الدراسة إلى قائمة بالكفايات المطلوبة في عمال المعرفة في الشركات الصناعية بلغ عددها 67 كفاية، منها 31 كفاية مشتركة بين مهني وإستراتيجي المعرفة، أما الكفايات الخاصة بإستراتيجي المعرفة فقد كانت 26 كفاية، بينما كانت 10 كفايات خاصة بمهني المعرفة. أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى تهتم بكفايات عمال المعرفة (الأساسية، والفرعية)، وضرورة الوقوف بشكل علمي ودقيق على المهارات والكفايات الخاصة بكل عملية في إدارة المعرفة.

دراسة (بخوش، 2017م) بعنوان: "عمال المعرفة: حلقة وصل المورد البشري بالتكنولوجيا الحديثة". هدفت إلى التعريف بعمال المعرفة، وخصائصهم في ظلّ اقتصاد المعرفة، كما هدفت إلى معرفة كيف يمكن أن يصبح المورد البشري عاملاً للمعرفة، ومواكباً لمتطلبات عصر التكنولوجيا الحديثة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. بينت الدراسة أن السمة البارزة في عمال المعرفة على اختلاف تخصصاتهم هي قدرتهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة في جمع المعلومات، وتحليلها، وتوضيح المعرفة، كما أظهرت النتائج أن عمال المعرفة يمثلون تحولاً آخر في المتطلبات التي تفرضها التكنولوجيا الحديثة على المنظمات؛ لذلك أوصت الدراسة بضرورة العمل على توعية الموارد البشرية العاملة بالمنظمات بالمتطلبات التي تفرضها التكنولوجيا، والاقتصاد

الجديد، كما أوصت بضرورة الاهتمام بعمال المعرفة، ومتطلباتهم داخل المنظمة؛ لأنهم يحركون عجلة النمو داخل المنظمة، ويضمنون لها البقاء، والاستمرار، بالإضافة إلى ضرورة التركيز على البرامج التدريبية المتخصصة في مجال التكنولوجيا الحديثة للموارد البشرية، كل حسب متطلبات وظيفته.

دراسة (Kucharska& Erickson, 2019) بعنوان: " Organizational IT Competency " Knowledge Workers "and Knowledge Sharing". هدفت الدراسة إلى قياس تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات على عمليات إدارة المعرفة في المنظمة. اعتمدت الدراسة المنهج الاستقصائي؛ حيث شملت 910 موظفين بولنديين لهم أدوار وخبرات مختلفة. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). أظهرت نتائج الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تعتبر عاملاً أساسياً لدعم عمليات إدارة المعرفة، لكنها غير كافية لضمان تبادل ومشاركة المعرفة، وأن العاملين في مجال المعرفة الذين يعملون بمثابة جسر بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات لهم الأثر الأقوى على مشاركة المعرفة، وتبادلها بين المنظمات، وأن التفاعلات البشرية مع التكنولوجيا والأنظمة المستخدمة هي محركات لتأثير البنية التحتية على العمليات. أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث على عينات ومنظمات أخرى متطورة بشكل أفضل من عينة الدراسة الحالية في مجال التكنولوجيا.

دراسة (الهزاني، 2020) بعنوان: "الاتجاهات الحديثة في توظيف تقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في السعودية". تهدف الدراسة إلى التعرف على الاتجاهات الحديثة في توظيف تقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، كما تهدف إلى رصد أفضل تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة على مستوى العالم، ومن ثم الخروج بمقترح لتوظيف تقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمراجعة الإنتاج الفكري الذي تطرق لتوظيف تقنيات إدارة المعرفة في تجارب مختلفة، ودراسات متنوعة. خرجت الدراسة بنموذج مقترح لتوظيف إدارة المعرفة، وكانت من أهم مكونات النموذج الموارد البشرية؛ حيث ذكرت الدراسة أن الجانب البشري يعتبر الجزء الأساسي في إدارة المعرفة، كما أكدت على ضرورة وجود متخصصين في مجالات تقنيات إدارة المعرفة ضمن الموارد البشرية للمؤسسة. أوصت الدراسة بضرورة استثمار الخبرات والمعرفة المتراكمة لدى الأفراد من خلال استخدام التقنيات الحديثة.

دراسة (Iliescu,2021) بعنوان: " The Emergence of Knowmads from the Knowledge Workers ". هدفت إلى التعريف بفئة جديدة من العاملين في إدارة المعرفة يطلق عليهم Knowmads،

بالإضافة إلى التعريف بأهم المهارات والخصائص التي يمتلكونها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الوثائقي. أظهرت الدراسة أن مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومهارات القدرة على التكيف مع المتغيرات من الكفاءات الرئيسة التي يمتلكها الـ Knowmads، كذلك مهارات الاتصال، ومهارات حل المشكلات. ذكرت الدراسة أن اقتصاد المعرفة أصبح يكتسب حصة سوقية مهمة داخل المجتمع؛ لذلك أوصت بضرورة الاهتمام بفئة Knowmads من عمال المعرفة؛ وذلك بسبب امتلاكهم للمهارات والكفاءات الأساسية التي يتطلبها سوق العمل.

دراسة (زقزوق، 2021) بعنوان: "الكفاءات القيادية اللازمة أثناء تحول المنظمة لتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة". الهدف من الدراسة هو وضع مرجعية قياسية للكفاءات القيادية اللازمة لإدارة مشاريع إدارة المعرفة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى لمراجعة أدبيات الموضوع، وتحليلها، كذلك استخدمت الدراسة أسلوب دلفي للتعرف على آراء الخبراء المتخصصين في المجال حول الكفاءات التي تم التوصل إليها من خلال أسلوب تحليل المحتوى. أظهرت النتائج أن هناك مجموعة من المهارات والكفاءة الرئيسة لإدارة مشاريع إدارة المعرفة، وأن من أهم هذه الكفاءات والمهارات هي مهارات التخطيط، ومهارات التفكير، ومهارات اتخاذ القرار، ومهارات إدارة التغيير، ومهارات الاتصال، ومهارات عمليات إدارة المعرفة، والمهارات التقنية، وغيرها من المهارات؛ حيث اقترحت الدراسة ما يقارب 17 مهارة أساسية لقيادة مشاريع إدارة المعرفة. أوصت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات التي تتناول المهارات القيادية لمشاريع إدارة المعرفة لمعرفة درجة التباين والاختلاف، واعتماد الأنسب، كما أوصت بتدريس الكفاءات والمهارات القيادية في برامج إدارة المعرفة، وإدارة المشاريع؛ لتأهيل الموارد البشرية على إدارة مشاريع إدارة المعرفة.

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع؛ توصلت الدراسة للعديد من النقاط ذات الأهمية تتلخص فيما يأتي:

1) موضوع الدراسة: نجد أن الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في أهمية الموارد البشرية، واعتبارها أحد العناصر الأساسية لنجاح تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات، وعلى أهمية امتلاكها لكفايات ومهارات تمكنها من التعامل مع التقنيات الحديثة، إلا أن الدراسة الحالية تميزت عن الدراسات السابقة بكونها تهدف إلى إعداد قائمة معيارية بالكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة في المنظمات؛ فدراسة (الناشري، 2016) تحدثت عن الكفايات (المهنية، والإستراتيجية).

أما دراستنا (الهزاني، 2019)، و(بخوش، 2017) فتحدثتا عن كون الموارد البشرية أحد المكونات اللازمة لتوظيف التقنية. أما دراسة (زقزوق، 2021) فقد تناولت أهم الكفايات القيادية اللازمة أثناء تنفيذ مبادرات إدارة المعرفة.

(2) منهج الدراسة: استخدمت بعض الدراسات منهجًا واحدًا فقط؛ مثل دراسة كلٍّ من (Kucharska & Erickson, 2019) التي اعتمدت المنهج الاستقصائي. وكذلك دراسة (الهزاني، 2020)، ودراسة (بخوش، 2017م)، ودراسة (Iliescu, 2021) التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي. كما نجد بعض الدراسات استخدمت منهجين مختلفين؛ مثل دراسة (الناشري، 2016) التي استخدمت أسلوب دلفي، والمنهج الوصفي المسحي. كذلك دراسة (زقزوق، 2021) التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من الإنتاج الفكري السابق، بالإضافة إلى أسلوب دلفي. ومن خلال ذلك نجد أن الدراسة الحالية تتشابه مع دراسة (زقزوق، 2021) في المناهج المستخدمة.

كما تجدر الإشارة إلى أن الدراسة الحالية بالرغم من اختلافها عن الدراسات السابقة؛ فإنها قد استفادت منها في تحديد أهم المحاور والأبعاد التي يجب أن تتناولها هذه الدراسة.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: إدارة المعرفة

بدأ الحديث عن مفهوم إدارة المعرفة عندما أطلق Peter Drucker مصطلح "عامل المعرفة" في الستينيات؛ حيث كانت هناك بعض المناقشات حول إدارة المعرفة؛ ولكن كان يقودها علماء الاجتماع؛ مثل

Amitai Etzion؛ حيث إنه لم يكن مصطلح إدارة المعرفة موضع تركيز واهتمام من قِبَل الباحثين في مجال الإدارة حتى أوائل التسعينات (Schuett, 2003).

وقد أشار (Barclay, 1997, 1) إلى أنه في عام 1989م دخل مصطلح إدارة المعرفة المعجم بشكل جدي، وبدأت المقالات المتعلقة بإدارة المعرفة تظهر في بعض المجلات؛ مثل مجلة Harvard Business Review، وبحلول عام 1990م بدأ عدد من الشركات المعروفة في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان في تأسيس برامج إدارة المعرفة، وفي منتصف التسعينات ازدهرت مبادرات إدارة المعرفة بفضل الإنترنت؛ حيث إن شبكة إدارة المعرفة الدولية (IKMN) التي بدأت في أوروبا في عام 1989 دخلت على الإنترنت في عام 1994م، وانضم إليها منتدى إدارة المعرفة في الولايات المتحدة الأمريكية، كما انضمت إليها مجموعات ومنشورات أخرى ذات صلة بإدارة المعرفة. أما (كراسنة وآخرون، 2009) فيرون أن مفهوم إدارة المعرفة ليس بمفهوم جديد؛ حيث إن المديرين الناجحين على مر العصور استفادوا من المعرفة التي يمتلكونها في تحقيق أهدافهم، وهذا جزءٌ من حقيقة أكبر مفادها بأن إدارة المعرفة وإن طُبقت نشاطاتها من قِبَل بعض المديرين؛ فإنها لم تأخذ الطابع العلمي المنظم الذي يمكن أن يستفاد منه على نحو واسع؛ لذا كان لا بد من تناول إدارة المعرفة من قِبَل الباحثين؛ للتعرف على تجارب المنظمات الناجحة في تطبيق إدارة المعرفة، والوقوف على أبعاد هذا المفهوم، وتنظيم الأفكار التي تتناول إدارة المعرفة؛ من أجل وضع أسس علمية ومبادئ تساعد المنظمات على تبني مفهوم إدارة المعرفة كأسلوب إداري يساعدها في تحقيق أهدافها، واكتساب ميزة تنافسية.

وللتعرف على المقصود بمفهوم إدارة المعرفة؛ وجدت الدراسة (من خلال الاطلاع على الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة المعرفة) أنّ هناك اختلافًا بين وجهات نظر الباحثين حول مفهوم إدارة المعرفة؛ حيث تعددت التعاريف، وتنوعت، فالبعض ركّز في تعريفها على عمليات إدارة المعرفة التي تتمثل في استخلاص ونشر وتخزين ومشاركة وتطبيق المعرفة، وغيرها، والبعض الآخر تناولها من منظور رأس المال الفكري، كما نجد أن البعض ركّز على جانب تقنيات المعلومات؛ لكونها ركيزة أساسية لإدارة المعرفة، وقد يعود السبب في ذلك إلى اختلاف مجالات الباحثين، وتخصصاتهم؛ فكل باحث يعرفها من وجهة نظره، وبحسب مجاله. ومن أبرز تلك التعريفات هو ما ذكر (نور الدين، 2010، 32)؛ حيث عرّفها بأنها عبارة عن تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة، والأصول المرتبطة برأس المال الفكري، والعمليات، والقدرات، والإمكانات الشخصية، والتنظيمية؛ بحيث يجري تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية. أما

(الحارثي، 2022، 16) فقد عرّفها بأنها عبارة عن إدارة متكاملة للعمليات المتعلقة بتشخيص المعرفة، واكتسابها، وحفظها، ونشرها، واستثمارها، معتمدة على مقومات تنظيمية، وبشرية، وتقنية باستخدام الأدوات المعرفية الملائمة. وبالرغم من اختلاف الباحثين والمتخصصين في تحديد تعريف لإدارة المعرفة؛ إلا أن أغلب الباحثين اتفقوا على أن إدارة المعرفة تهتم بمعالجة المعرفة الظاهرة، والكامنة؛ بهدف تحقيق قيمة مضافة للمنظمة. وعليه، يمكن استخلاص الخصائص التالية لإدارة المعرفة (جلول وبلحاج، 2020، 595):

1. إدارة المعرفة تهتم بالأصول الفكرية (غير الملموسة)؛ أي: بكل أنواع المعرفة، سواء الصريحة، أو الضمنية، الداخلية، أو الخارجية.
2. تهتم إدارة المعرفة بمعرفة الفرد والمنظمة على حد سواء؛ أي: بالمعرفة الفردية، والجماعية.
3. تقوم إدارة المعرفة على مجموعة من العمليات التي تهدف إلى التقاط، اكتساب، إنشاء، توزيع، وتطبيق المعرفة المتوفرة لدى المنظمة؛ من أجل خلق القيمة.
4. تساعد إدارة المعرفة على تحسين العمل داخل المنظمة، ومن ثمّ تحسين الأداء.
5. ترمي إدارة المعرفة إلى تحقيق أهداف المنظمة، وعلى رأسها تحقيق الميزة التنافسية، أو تعزيزها.
6. تؤدي إدارة المعرفة إلى تحقيق الرفع المعنوي الذي تظهر آثاره فيما تطرحه المنظمة إلى السوق من منتجات، وفي التكنولوجيا المستخدمة، وإجراءات العمل.

ثانياً: تقنيات المعلومات

تلعب تقنيات المعلومات دوراً مهماً في نجاح عمليات إدارة المعرفة بالمنظمة؛ فهي تعتبر أهم متطلب لنجاح إدارة المعرفة؛ وذلك لقدرتها على جمع وتصنيف وتخزين وتوصيل ومشاركة المعرفة بين الأشخاص، والمنظمات، وتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين بسبب عدم وجود الحواجز الزمانية، والمكانية؛ فالمنظمة التي تتمكن من توظيف التقنيات بأفضل طريقة لإدارة المعرفة ستكون لديها القدرة على البقاء والاستمرار في ظلّ المنافسة الموجودة حالياً في سوق الخدمات المعرفية (الهزاني، 2020). فتقنيات المعلومات يقصد بها: "الأجهزة والمعدات والوسائل والأساليب التي يستخدمها الإنسان للحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية، وكذلك تعمل على معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها، وترتيبها، وتنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها، وبحثها بهدف توفيرها عند طلبها بالسرعة والدقة المطلوبة" (غطاس وآخرون، 2016). كما أشار (الكبيسي، 2005) إلى أن تقنيات المعلومات أسهمت في تفعيل إدارة

المعرفة بالمنظمة؛ حيث عملت على تعزيز إمكان السيطرة على المعرفة المتاحة بالمنظمة، والتي جعلت منها عملية سهلة، وذات تكلفة أقل، كما أسهمت في تهيئة البيئة الملائمة، وعملت كمساند للموارد البشرية من أجل توليد معارف جديدة، كذلك أسهمت في تبسيط وتسريع وتسهيل كل عمليات إدارة المعرفة من تحليل، وتخزين، وتنظيم، ومشاركة، واسترجاع، وتطبيق، وساعدت المنظمات في تكوين ورش عمل مشتركة تحتاجها الجماعات المتفاعلة في مناطق جغرافية مختلفة، ووفرت قواعد معرفية تحتوي على جميع المعارف حول الموضوعات ذات الصلة بعمليات المنظمة، كما أنها ساعدت أعضاء المنظمة في إنجاز الوظائف الكتابية، وإعداد الوثائق، وزيادة دقة وسرعة معالجة هذه الوثائق.

ومن خلال مراجعة الأدبيات التي تحدثت عن تقنيات المعلومات، ودورها في دعم عمليات إدارة المعرفة - كدراسة (الحارثي، 2019)، (منصور، 2020)، (Antonova et al., 2011) - توصلت الورقة إلى أهم تقنيات المعلومات اللازمة لدعم عمليات إدارة المعرفة كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول (1) أهم تقنيات المعلومات الداعمة لعمليات إدارة المعرفة

المصدر: إعداد فريق البحث

التقنيات المستخدمة	عمليات إدارة المعرفة
شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنات، مؤتمرات الفيديو، نظم الذكاء الاصطناعي، نظم استنباط المعرفة، التنقيب عن البيانات.	توليد المعرفة
التصنيف الوجهي، الويب الدلالي، الأنطولوجيا، خرائط المعرفة الرقمية.	تنظيم المعرفة
التخزين السحابي، قواعد البيانات، مستودعات المعرفة، نظم الدعم الذكي، النظم الخبيرة المستندة إلى القواعد المعرفية، نظم إدارة محتويات المؤسسة.	تخزين المعرفة
أنظمة إدارة الوثائق والمحتوى، نظم أتمتة المكتب، مجتمعات الممارسة، تطبيقات الويب 2 (الشبكات الاجتماعية، المدونات، الويكي، اليوتيوب) نظم شبكات المعرفة، البريد الإلكتروني.	مشاركة المعرفة

نظم الدروس المستفادة، نظم التفكير المعتمد على الحالة، الأنظمة
الخبيرة، أنظمة دعم القرار.

تطبيق المعرفة

وبناء على أهمية تقنيات المعلومات، ودورها في إدارة المعرفة؛ ترى الدراسة أنه من شبه المستحيل أن تتجح المنظمة في تنفيذ إدارة المعرفة دون أن تلعب تقنيات المعلومات دورًا أساسيًا في ذلك النجاح؛ لذا يجب على المنظمات أن تكون لديها المعرفة، والقدرة الكافية على فهم مختلف تقنيات المعلومات، وكيف يمكن الاستفادة منها في تنفيذ إدارة المعرفة بفعالية، وكفاءة.

ثالثًا: الموارد البشرية

يعد أفراد الموارد البشرية الجزء الأساسي في إدارة المعرفة؛ وذلك لكونهم المسؤولين عن القيام بجميع نشاطات إدارة المعرفة من توليد المعرفة، وتنظيمها، وحفظها، واستخدامها، وهم المسؤولون كذلك عن تحقيق الفائدة المرجوة من اقتناء التقنيات الحديثة في مشاريع إدارة المعرفة بالمنظمات، وهم القادرون على مواجهة التحديات والصعوبات التي قد تواجههم أثناء أداء عملهم. وقد ذكر (حمارشة وعلاونة، 2016) أنهم نواة الاقتصاد المعرفي؛ حيث إنهم هم الذين يشكلون مركز القوة التنافسية للمنظمة؛ بسبب ما يمتلكونه من معارف، ومهارات تمتاز بالمرونة العالية، والقدرة على التعلم، إضافة إلى قدرتهم على إيجاد المعرفة، واستغلالها اقتصاديًا لإنتاج خدمات ومنتجات ذات قيمة مضافة عالية. أما (Margaryan et al,2011) فقد ذكر أنهم الأشخاص المسؤولون عن تحفيز عملية الإبداع داخل المنظمة، وأنهم كذلك المسؤولون عن ابتكار المنتجات والخدمات الجديدة، وإنشاء الإستراتيجيات والبرامج التسويقية. ويرى (عثمان، 2020) أن نجاح وفشل تطبيق إدارة المعرفة بالمنظمة يعتمد على الأصول المعرفية، والموجودات الفكرية غير الملموسة، وتحديدًا الموارد البشرية التي تمثل المورد الثمين للمنظمة، وأساس إنتاج المعرفة، فلا يمكن للمنظمة التي ترغب في تطبيق إدارة المعرفة بنجاح أن تتجاهل مواردها البشرية؛ بل يجب أن توليها أهمية خاصة، وأن تبحث عن أفضل الطرق لتنميتها، واستثمارها، والمحافظة عليها. كما أشار (Surawski,2019) إلى أن طبيعة العمل في المنظمات المعرفية تختلف عن المنظمات الأخرى؛ حيث إن الأمر يتطلب من أفراد الموارد البشرية العاملين في مجال إدارة المعرفة أن تكون لديهم القدرة على العمل الجماعي، والاستعداد لمشاركة المعرفة، وأداء المهام المعقدة،

والتركيز على حل المشكلات، والتفكير، والإبداع، والابتكار، والمسؤولية، والمرونة، والاستعداد لمواكبة التغيرات والتطورات المستمرة. أما (Reinhardt et al., 2011) فيرى أن السمة الرئيسية التي تميز الموارد البشرية المسؤولة عن تنفيذ أنشطة وعمليات إدارة المعرفة بالمنظمة عن الموارد البشرية المسؤولة عن الأعمال والأنشطة التقليدية الأخرى هي التفكير، فبالرغم من أن جميع أنواع الوظائف تستلزم مزيجًا من العمل البدني، والاجتماعي، والعقلي، فإن المعالجة الدائمة للمشكلات غير الروتينية هي التي تتطلب التفكير الإبداعي، وهو الهدف الأساسي من تنفيذ إدارة المعرفة.

وبناءً على ما سبق نجد أن تبني إدارة المعرفة في المنظمة يتطلب وظائف ومهام ومسميات حديثة للموارد البشرية في المنظمة، ومن خلال الاطلاع على العديد من الدراسات والأدلة التنظيمية لعدد من المنظمات المطبقة لإدارة المعرفة وجدت الدراسة اختلافًا في تقسيم وتصنيف العاملين في إدارة المعرفة، فعلى سبيل المثال قام (Milton & Lambe, n.d) بتقسيمهم إلى مدير إدارة المعرفة: وهو المسؤول عن تصميم وتبني إدارة المعرفة داخل المنظمة، وتطوير الرؤية، والأهداف لبرنامج تنفيذ إدارة المعرفة جنبًا إلى جنب مع قيادة المنظمة. وفريق إدارة المعرفة: وهو المسؤول عن المحافظة على المعرفة وتوثيقها من خلال البدء في بناء قاعدة معرفية للمنظمة، بالإضافة إلى كونه المسؤول عن دعم وتنفيذ أنشطة إدارة المعرفة بالمنظمة. أما (الهوش، 2016) فيرى أن هناك ثلاثة تصنيفات للأفراد الذين يعملون بالمعرفة داخل المنظمة كالآتي:

* **إستراتيجيو المعرفة:** وهم الأشخاص المسؤولون عن إعداد وتقييم وبناء إستراتيجية المنظمة على أساس معرفتها، وتميزها المعرفي، ونمط الإنتاج القائم على المعرفة، وتحقيق الميزة التنافسية منها، ويمكن تسمية هذه الفئة أيضًا بخبراء المعرفة؛ لكونهم القادرين على التعامل مع فجوات المعرفة الداخلية والخارجية المتعلقة بالمعرفة التنافسية.

* **مهنيو المعرفة:** وهم المسؤولون عن توليد المعرفة، والحصول عليها، واستيعابها، وتحديد المنهجية الفعالة لتوليدها، وجعلها قادرة على العمل في مجالات الاستخدام المختلفة، وهذه الفئة تمثل الجدارة الجوهرية القائمة على المعرفة.

* **عمال المعرفة:** وهم الذين يعملون في مجال المعرفة من أجل توفير عوامل الدعم والإسناد لمهنيي المعرفة؛ فهم المسؤولون عن جمع المعلومات، وتصنيفها، وجدولتها، وإيصالها، والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالمواد المعرفية الخام.

أما (Hajric,2018) فقد قام بتصنيف وتقسيم الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ إدارة المعرفة إلى:

- * **قائد المعرفة:** وهو المسؤول عن الترويج لإدارة المعرفة في المنظمة، ودعم مبادراتها، وتسهيل ممارستها في المنظمة. ونرى أن مدير المعرفة والوظائف القيادية الكبرى تأتي هنا.
- * **وسطاء المعرفة:** وهم الأشخاص المسؤولون عن تحديد مكان المعرفة، وربط الأشخاص العاملين بالمنظمة بالمعرفة التي يحتاجونها.
- * **وكلاء المعرفة:** هم الأشخاص المسؤولون عن تحديث المعرفة باستمرار، وتسجيل المعرفة المهمة في ذاكرة المنظمة.
- * **محروو المعرفة:** وهم المسؤولون عن تنسيق وتنظيم المعرفة الصريحة حتى يسهل استخدامها بسهولة أكبر.
- * **محللو المعرفة:** وهم الأشخاص المسؤولون عن تفسير احتياجات المستخدمين وتحويلها إلى متطلبات معرفية.
- * **مهندس نقل المعرفة:** وهو الشخص المسؤول عن التقاط وتقنين المعرفة الضمنية لتسهيل إعادة استخدامها.
- * **مهندسو نظم المعرفة:** وهم خبراء الأنظمة الذين يقومون بإنشاء الحلول لمبادرات إدارة المعرفة من خلال استخدام البوابات، والشبكات الداخلية، وقواعد البيانات، وغير ذلك من التقنيات التي يمكن أن تسهم في دعم ممارسات إدارة المعرفة بالمنظمة.

وبناء على ما سبق؛ نجد أنه ليس هناك تصنيف ومسميات محددة يمكن أن تلتزم بها كافة المنظمات للموارد البشرية العاملة في مشاريع إدارة المعرفة في المنظمات؛ بل إنها تختلف من منظمة إلى أخرى، وهذا الاختلاف قد يكون بسبب اختلاف طبيعة العمل المعرفي المطلوب من منظمة إلى منظمة، ومن مجال إلى مجال، وبحسب حجم المنظمة كذلك.

الإطار المنهجي:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، والإجابة على تساؤلاتها؛ استخدمت الدراسة المنهجين العلميين الآتيين:

أولاً: المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى؛ وذلك بهدف تحليل الدراسات والأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وللتعرف على أبرز تقنيات المعلومات المستخدمة في تطبيق إدارة المعرفة، والتعرف على أهم الكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة لبناء قائمة أولية بالكفايات التقنية المقترحة.

ثانياً: أسلوب دلفي؛ للتعرف على آراء الخبراء المختصين حول القائمة المعيارية المقترحة بالكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة بالمنظمة.

وقد تم تطبيق أسلوب دلفي عبر الخطوات الآتية:

- تم بناء القائمة الأولية المقترحة بالكفايات التقنية اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة بالمنظمات عبر استخدام أسلوب تحليل المحتوى.
- تم اختيار الأعضاء (الخبراء) المشاركين في أسلوب دلفي، وقد بلغ عددهم 12 خبيراً.
- تم إرسال القائمة المقترحة (الاستبانة)، التي تم تصميمها سابقاً، للخبراء كجولة أولى للتقييم من قبلهم.
- بعد الحصول على كافة الردود في الجولة الأولى تم تحليلها إحصائياً والقبول بما تم الاتفاق عليه من العناصر بنسبة 90%، ومن ثم تعديل القائمة الأولية بناء على آراء الخبراء، وملاحظاتهم، ومقترحاتهم، وتجهيزها للتقييم في جولة ثانية.
- بعد الحصول على كافة الردود في الجولة الثانية؛ تم تحليلها إحصائياً، وملاحظة اتفاقاً على باقي النقاط ووصل إلى نسبة الاجازة وهو 90% بين الخبراء على الكفايات التقنية المقترحة، وبناء على ذلك تم الخروج بالقائمة النهائية المقترحة.

مجتمع وعينة الدراسة:

لتطبيق المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى كانت عينة الدراسة هي من الدراسات المرتبطة بموضوع تقنيات إدارة المعرفة وموضوع الموارد البشرية في إدارة المعرفة والوصول إلى القائمة الأولية المقترحة للكفايات. أما لتطبيق منهج دلفي؛ فقد تم اختيار (عينة قصدية) مجموعة من الخبراء المتخصصين في موضوع الدراسة وفقاً لمعايير محددة؛ وذلك بهدف الحصول على نتائج أكثر دقة، وأكثر شمولية وجودة، كما تجدر الإشارة إلى أنه تم تقسيم هؤلاء الخبراء إلى مجموعتين: مجموعة الأكاديميين المتخصصين في إدارة المعرفة، ومجموعة الإداريين الذين يعملون على تنفيذ إدارة المعرفة في منظمة ما كما هو موضح في الجدول الآتي:



النسبة المئوية	العدد	الفئة
%50	6	الأكاديميون
%50	6	الإداريون

جدول (2) عينة الدراسة من الخبراء

نتائج الجولة الأولى من دلفي:

استجابات خبراء الدراسة حول كفايات تقنيات المعلومات اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (للجولة الأولى)

جدول رقم (3)

الترتيب	نسبة اتفاق الخبراء	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية						كفايات تقنيات المعلومات	
			مطلوب بدرجة منخفضة		مطلوب بدرجة متوسطة		مطلوب بدرجة كبيرة			
			%	ت	%	ت	%	ت		
1	97	2.91	0	0	8,3	1	92	11	القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة اللازمة لتنفيذ إدارة المعرفة.	1
2	94,4	2.83	0	0	16,6	2	83,3	10	القدرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخزين المعرفة.	2

4	86	2.58	0	0	41,6	5	58,3	7	القدرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة التي تعمل على تنظيم المعرفة في بيئة الإنترنت؛ مثل: التاكسونومي، والأنطولوجيا.	3
5	83	2.50	8,3	1	33,3	4	58,3	7	القدرة على التعامل مع تقنيات وأدوات تنقيب البيانات التي تسهم في اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات.	4
6	77	2,33	8,3	1	50	6	41,6	5	القدرة على الاستفادة من أجهزة إنترنت الأشياء؛ حيث إن تجميع البيانات والمعلومات الصادرة منها وتحليلها يسهمان في اكتساب معارف جديدة.	5
1	97	2.91	0	0	8,3	1	92	11	القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في عملية نشر ومشاركة المعرفة؛ مثل: البريد الإلكتروني، وتطبيقات الويب 2.	6
5	83	2.50	0	0	50	6	50	6	القدرة على الاستفادة من الحوسبة السحابية لإجراء عمليات إدارة المعرفة بأقل تكلفة، ووقت، وجهد.	7
4	86	2.58	0	0	41,6	5	58,3	7	القدرة على الاستفادة من النظم الخبيرة في دعم تنفيذ عمليات إدارة المعرفة.	8
2	94,4	2.83	0	0	16,6	2	83,3	10	القدرة على استخدام الوكلاء الأذكياء	9

									في إدارة المعرفة؛ ما يسهل عملية البحث، والاسترجاع.
3	91,6	2,75	8,3	1	8,3	1	83,3	10	القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في تطبيق المعرفة بالمنظمة؛ مثل: أنظمة دعم القرار.

يتبين من الجدول رقم (3) أن نتائج استجابات خبراء الدراسة في الجولة الأولى حول (كفايات تقنيات المعلومات) توضح ميل المتوسطات لجميع الكفايات إلى الارتفاع؛ حيث تراوحت بين (2.33 إلى 2.91)، وهي متوسطات تقع في الفئتين الثانية، والثالثة من فئات المقياس الثلاثي، والتي تشير إلى خيار (مطلوب بدرجة متوسطة - مطلوب بدرجة كبيرة) في أداة الدراسة؛ ما يعني اتفاق الخبراء على أهمية تضمين كفايات تقنيات المعلومات في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (بدرجة كبيرة)، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها في الجولة الأولى كالآتي:

1. جاءت العبارتان رقماً (1، 6)، وهما: "القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة اللازمة لتنفيذ إدارة المعرفة. والقدرة على استخدام التقنيات الحديثة في عملية نشر ومشاركة المعرفة؛ مثل: البريد الإلكتروني، وتطبيقات الويب 2" كأهم كفايات تقنيات المعلومات التي يرى الخبراء تضمينها في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمتوسط بلغ (2.91 من 3). وقد حصلنا على درجة أهمية (كبيرة).
2. جاءت العبارتان رقماً (2، 9)، وهما: "القدرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخزين المعرفة. والقدرة على استخدام الوكلاء الأذكاء في إدارة المعرفة؛ ما يسهل عملية البحث، والاسترجاع" كثنائي أهم كفايات تقنيات المعلومات التي يرى الخبراء تضمينها في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمتوسط بلغ (2.83 من 3). وقد حصلنا على درجة أهمية (كبيرة).
3. جاءت العبارة رقم (10)، وهي: "القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في تطبيق المعرفة بالمنظمة؛ مثل: أنظمة دعم القرار" كثالث أهم كفايات تقنيات المعلومات التي يرى الخبراء تضمينها في مشاريع

إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمتوسط بلغ (2.75 من 3). وقد حصلت على درجة أهمية (كبيرة).

4. جاءت العبارتان رقما (3، 8)، وهما: "القدرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة التي تعمل على تنظيم المعرفة في بيئة الإنترنت؛ مثل: التاكسونومي، والأنطولوجيا. والقدرة على الاستفادة من النظم الخبيرة في دعم تنفيذ عمليات إدارة المعرفة" كرابع أهم كفايات تقنيات المعلومات التي يرى الخبراء تضمينها في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمتوسط بلغ (2.58 من 3). وقد حصلنا على درجة أهمية (كبيرة).

5. جاءت العبارتان رقما (4، 7)، وهما: "القدرة على التعامل مع تقنيات وأدوات تنقيب البيانات التي تسهم في اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات. والقدرة على الاستفادة من الحوسبة السحابية لإجراء عمليات إدارة المعرفة بأقل تكلفة، ووقت، وجهد" كخامس أهم كفايات تقنيات المعلومات التي يرى الخبراء تضمينها في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمتوسط بلغ (2.50 من 3). وقد حصلنا على درجة أهمية (كبيرة).

6. جاءت العبارة رقم (5)، وهي: "القدرة على الاستفادة من أجهزة إنترنت الأشياء؛ حيث إن تجميع البيانات والمعلومات الصادرة منها وتحليلها يسهمان في اكتساب معارف جديدة" كسادس أهم كفايات تقنيات المعلومات التي يرى الخبراء تضمينها في مشاريع وأقسام إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بمتوسط بلغ (2.33 من 3). وقد حصلت على درجة أهمية (متوسطة). وقد اقترح أحد الخبراء أن تكون الصياغة (القدرة على الاستفادة من تطبيقات إنترنت الأشياء؛ وليس أجهزة).

نتائج الجولة الثانية من دلفي:

بناء على نتائج الجولة الأولى وأخذ الملاحظات والتعليقات؛ تمت إعادة صياغة بعض العبارات بناء على آراء الخبراء، كذلك تم تغيير المقياس إلى (موافق، غير موافق) لتثبيت الكفايات التي حصلت على أهمية متوسطة، أو حذفها بناء على آراء الخبراء.

جدول رقم (4)

استجابات خبراء الدراسة حول كفايات تقنيات المعلومات اللازمة للموارد البشرية في مشاريع إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (الجولة الثانية)

درجة الأهمية	نسبة اتفاق الخبراء	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية				كفايات تقنيات المعلومات
			غير موافق		موافق		
			%	ت	%	ت	
عالية	100	2,00	0	0	100	12	1 القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة اللازمة لتنفيذ إدارة المعرفة.
عالية	100	2,00	0	0	100	12	2 القدرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخزين المعرفة.
عالية	100	2,00	0		100	12	3 القدرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة التي تعمل على تنظيم المعرفة في بيئة الإنترنت؛ مثل: التاكسونومي، والأنطولوجيا.
عالية	95,8	1,91	8,33	1	92	11	4 القدرة على التعامل مع تقنيات وأدوات تنقيب البيانات التي تسهم في اكتشاف المعرفة في قواعد البيانات.
عالية	91,6	1,83	16,6	2	83,3	10	5 القدرة على الاستفادة من تطبيقات إنترنت الأشياء؛ حيث إن جميع البيانات والمعلومات الصادرة منها وتحليلها يسهمان في اكتساب معارف جديدة.
عالية	100	2,00	0	0	100	12	6 القدرة على استخدام التقنيات الحديثة

							في عملية نشر ومشاركة المعرفة؛ مثل: البريد الإلكتروني، وتطبيقات الويب 2.
عالية	95,8	1,91	8,33	1	92	11	القدرة على الاستفادة من الحوسبة السحابية لإجراء عمليات إدارة المعرفة بأقل تكلفة، ووقت، وجهد.
عالية	95,8	1,91	8,33	1	92	11	القدرة على الاستفادة من النظم الخبيرة في دعم تنفيذ عمليات إدارة المعرفة.
عالية	95,8	1,91	8,33	1	92	11	القدرة على استخدام الوكلاء الأذكياء في إدارة المعرفة؛ ما يسهل عملية البحث، والاسترجاع.
عالية	91,6	1,83	16,6	2	83,3	10	القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في تطبيق المعرفة بالمنظمة؛ مثل: أنظمة دعم القرار.

يتضح من الجدول السابق (4) أن هناك إجماعًا يتجاوز ال 90% من قِبَل الخبراء على جميع كفايات تقنيات المعلومات المقترحة، وبناء على النتائج السابقة؛ فإنه يمكننا القول بأهمية تضمين كفايات تقنيات المعلومات السابقة بحسب أولويتها في مشاريع وأقسام إدارة المعرفة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن من أهم التقنيات التي ساهمت في دعم عمليات إدارة المعرفة هي (نظم إدارة المحتوى، ونظم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، تنقيب البيانات، الحوسبة السحابية، الشبكات الاجتماعية، المستودعات الرقمية).
2. أظهرت النتائج أن تقنيات إدارة المعرفة ساهمت في تنفيذ إدارة المعرفة بفعالية وكفاءة عالية، وبوقت وجهد أقل.
3. أظهرت نتائج الدراسة أن التغييرات السريعة في مجال تقنيات المعلومات أثرت بشكل ملحوظ على الموارد البشرية العاملة في المنظمات المستخدمة لتلك التقنيات من حيث زيادة الخبرة، والمعرفة، والمهارة.
4. أظهرت نتائج الدراسة أنه ليس هناك تصنيف ومسميات محددة يمكن أن تلتزم بها كافة المنظمات للموارد البشرية العاملة في مشاريع إدارة المعرفة في المنظمات؛ بل إنها تختلف من منظمة إلى أخرى، وهذا الاختلاف قد يكون بسبب اختلاف طبيعة العمل المعرفي المطلوب من منظمة إلى منظمة، ومن مجال إلى مجال، وبحسب حجم المنظمة كذلك.
5. توصلت الدراسة إلى تصميم قائمة معيارية مشتملة على أبرز عشر كفايات تقنية تعد ذات أهمية عالية يجب توفرها في الموارد البشرية المسؤولة عن التعامل مع تقنيات المعلومات في مشاريع إدارة المعرفة.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها؛ خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات هي:

1. ضرورة الاستفادة من التقنيات الحديثة، وتوظيفها بشكل أكثر كفاءة وفعالية عند تنفيذ عمليات إدارة المعرفة.
2. ضرورة قيام المنظمات بتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية ذات الخبرة، والمهارة التي تنسجم وتتلاءم مع متطلبات العمل في المنظمة.
3. العمل على توعية الموارد البشرية بالمنظمة بأهم المتطلبات التي تفرضها تقنيات المعلومات الحديثة.
4. تقديم الحوافز المعنوية والمادية للموارد البشرية التي تعمل في إدارة المعرفة.

5. ضرورة التركيز على وضع برامج لتدريب وتنمية الكفايات التقنية لدى المسؤولين عن التعامل مع تقنيات المعلومات في مشاريع إدارة المعرفة، وأن يؤخذ بعين الاعتبار الكفايات التقنية المقترحة عند إعداد البرامج التدريبية.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

1. بامفلح، فاتن سعيد (2016م) إدارة المعرفة وتقنياتها. الأسس والتطبيقات، الرياض: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.
2. بخوش، مديحة (2017م) عمال المعرفة: حلقة وصل المورد البشري بالتكنولوجيا الحديثة، الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 3: 170-184.
3. جلول، بافكا وبلحاج، فراحي. (2020). تطوير الكفايات البشرية في المؤسسة الجزائرية عن طريق إدارة المعرفة: دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر لولاية أدرار. مجلة البشائر الاقتصادية، 6 (1)، ص592-611.
4. الحارثي، سعاد عبدالله. (2019). أسس تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات (ط1). (د.ن)، جدة.
5. الحارثي، غازي ثامر. (2022). نموذج مقترح لإدارة معرفة العملاء باستخدام التقنيات الذكية لدعم تجربة ضيوف الرحمن. [أطروحة دكتوراه]. جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
6. حمارشة، أماني علاونة، أفنان. (2016). اختصاصيو المكتبات الأكاديمية كعمال معرفة: دراسة حالة مكتبة الجامعة الأردنية. Qscience Connect، 3، 1-12.
7. دريفل، سعدة. (2016). تكوين الموارد البشرية في إطار اقتصاد المعرفة. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، 7(1)، 200-212.
8. زقروق، حازم. (2021). الكفاءات القيادية اللازمة أثناء تحول المنظمة لتنفيذ مبادرات إدارة المعرفة. [أطروحة دكتوراه]. جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
9. السلمي، أبرار فالج. (2020). الكفايات التقنية اللازمة للعاملين بالمكتبات الجامعية في ظل التوجه نحو التحول الرقمي. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، 28، 582-613.

10. عثمان، فتون. (2020). دور إدارة الموارد البشرية في دعم نجاح تطبيقات إدارة المعرفة في المنظمات: دراسة من منظور الخبراء. [أطروحة دكتوراه]. جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
11. غطاس، شروق وليم إسكندر، أبو زيد، محمد خير سليم، وأبو حمور، حسام محمود جميل. (2016). دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة وأثرهما على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على شركات التصنيع الغذائي العاملة في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
12. الكبيسي، صلاح الدين. (2005). إدارة المعرفة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بغداد.
13. كراسنة، عبدالفتاح عبدالرحمن، والخليلي، سمية محمد توفيق. (2009). مكونات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية في وزارة التربية والتعليم الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 5(3) ص 293-325.
14. منصور، مريم. (2020). متطلبات إدارة عمال المعرفة في المؤسسات الأكاديمية: دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 7(4)، 160-220.
15. الناشري، أحمد محمد (2016م) الكفايات المهنية المطلوبة للعاملين في إدارة المعرفة: من وجهة نظر المؤسسات والخبراء، رسالة دكتوراه، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
16. نور الدين، عصام. (2010). إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
17. الهزاني، نورة. (2020). الاتجاهات الحديثة في توظيف تقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي السعودية، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج7، ع4: ص 263-287.

المراجع الأجنبية:

18. Antonova, A., Gourova, E., & Nikolov, R. (2011, May). Technology solutions for Knowledge Management—an overview. International Scientific Conference “Modern Management Practices IV”, Burgas Free University.
19. Barclay, R. O., & Murray, P. C. (1997). What is Knowledge Management. Knowledge praxis, 19(1), p 1-10.
20. Hajric, E. (2018). Knowledge management: system and practices. Emil Hajric.

21. Iliescu, A. N. (2021) The Emergence of Knowmads from the Knowledge Workers, Management Dynamics in the Knowledge Economy, Vol. 9, Issue 1: p 94- 106.
22. Kucharska, W., and Erickson, G. S (2019) Organizational IT Competency, Knowledge Workers and Knowledge Sharing. In Proceedings of the 20th European Conference on Knowledge Management, Vol. 1: pp 665-671.
23. Margaryan, A., Milligan, C., & Littlejohn, A. (2011). Validation of Davenport's classification Structure of knowledge-intensive processes. Journal of Knowledge Management, 15(4), 568-581.
24. Milton, N. & Lambe, P. (n.d). The Knowledge Managers Handbook: Koganpage, London.
25. Reinhardt, W., Schmidt, B., Sloep, P., & Drachsler, H. (2011). Knowledge worker roles and actions—results of two empirical studies. Knowledge and process management, 18(3), 150-174.
26. Schuett, P. (2003). The post Nonaka knowledge management. Journal of Universal Computer Science, 9 (6), p 451-462.
27. Surawski, B. (2019). Who is a “knowledge worker”—clarifying the meaning of the term through comparison with synonymous and associated terms. Management, 23(1), 105-133.