أسس إدارة المعرفة وإستراتيجياتها التكنولوجية

أ. د. عامر إبراهيم قنديلجي
جامعة قطر/قسم الاعلام وعلم المعلومات

مقدمة عامة:

تنعكس أهمية الدراسة الحالية هذه في التعرف على مفهوم معاصر مهم شاع استخدامه في السنوات الأخيرة، هو مفهوم المعرفة Knowledge وإدارتها بإعتبارها روابط سببية تؤمن إيجاد معنى للمعلومات، وإنها، أي المعرفة، من جهة أخرى تدمج بين الخبرات والمعلومات المستجدة. وكذلك التعرف على الأسس المنطقية التي تستند عليها إدارة المعرفة، من حيث إرتباطاتها بإدارة المعلومات، على إعتبار أن هذه الأخيرة تمثل النشاطات المرتبطة بإقتناص واسترجاع ما يحصل عليه الإنسان من معلومات، والتفاعل معها.

من جانب آخر فإن أهمية الدراسة تتمثل أيضاً في أن تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها وصورها وتفاصيلها لها دور أساس في تناقل المعلومات بين العاملين في المؤسسات وأفراد المجتمع، والتفاعل مع نقل تلك المعلومات.

أما بالنسبة إلى منهج البحث المتبع في هذه الدراسة فقد اعتمد الباحث المنهج الوثائقي، أو كما يحلو لعدد من كتاب البحث العلمي تسميته بالبحث التاريخي، الذي يركز على دراسة وتحليل الوثائق والكتابات، ومناقشتها، والخروج بمجموعة مناسبة الاستنتاجات منها.

وعلى أساس ما تقدم فإن الباحث في الدراسة الحالية يحاول الإجابة على مجموعة من التساؤلات البحثية، من بينها:

- ما هو جوهر العلاقة بين المعرفة، من جهة، وبين المعلومات وإرتباطاتها بعدد من المصطلحات الأخرى، من جهة أخرى؟
- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات، بكل أبعادها وقدراتها، في تناقل المعرفة والمشاركة بها وتحويلها؟
- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحويل المعرفة، من معرفة ضمنية Tacit knowledge إلى معرفة ضمنية أخرى، أو إلى معرفة معلنة Explicit Knowledge. كذلك تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة أخرى، أو إلى معرفة ضمنية؟
- في ضوء النظر الى موضوع حصاد المعرفة Knowledge Harvesting كحل استراتيجي لتوليد المعرفة، فما هي مراحل عمليات حصاد المعرفة الذي يناسب التكنولوجيات المستخدمة لاقتناص المعرفة، وخاصة المعرفة الضمنية منها؟

أولاً: العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

عندما نتحدث عن إدارة المعرفة فلا بد لنا من العودة إلى خلفياتها ونربطها بالمعلومات والبيانات، فهما، أي البيانات والمعلومات، مرتبطتان بشكل وثيق بالمعرفة وإدارتها. **فالبيانات** هي مواد وحقائق خام أولية raw facts ، ليست ذات قيمة ومعنى بشكلها الأولي هذا، ما لم تربط و "تعالج" لتحول إلى معلومة أو معلومات مفهومة ومفيدة. فالمعلومات إذن هي البيانات التي تمت معالجتها، وتحويلها إلى شكل له معنى. ويرمز عادة لأجزاء البيانات ومقاطعها، في الحوسبة وفي بناء قواعد البيانات، بمجموعة من البايتات Bytes التي تكون لنا القيد أو التسجيلة Record ، وهكذا.

أما **المعلومات** فأنها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها. والمعلومات، أيضاً، هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ قرار.