الأمم المتحدة

E/C.16/2004/4

# المجلس الاقتصادي والاجتماعي

Distr.: General
16 January 2004
Arabic
Original: English

**لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة**

**الدورة الثالثة**

نيويورك، ٢٩ آذار/مارس – ٢ نيسان/أبريل ٢٠٠٤

البند ٣ من جدول الأعمال المؤقت*

**تنشيط الإدارة العامة**

## دور القطاع العام في تقدم مجتمع المعرفة

### تقرير الأمانة العامة

موجز تنفيذي

يُعَد البحث في موضوع مجتمع المعرفة ودور القطاع العام في تنميته مجال دراسة بالغ الأهمية. وبالتأكيد فإن فكرة تنمية المعرفة كعنصر مهم من عناصر شؤون الحكم ليس أمرا جديدا. بيد أن المعرفة قد أخذت تكتسب قدرا أكبر من الأهمية وشكلا مختلفا بمجيء اقتصاد ومجتمع المعرفة وتعمُّقه. ويجب أن تسعى الحكومات والمجتمع الدولي على هدي إعلان الألفية كإطار لمجتمع المعرفة لتحديد تلك الأنشطة المتعلقة بالمعرفة والقرارات المتعلقة بالسياسات التي تضيف قيمة عامة وتسفر عن استفادة مُجدية من المعرفة في جميع أنحاء المجتمع. ولكن يجب ترجمة هذه الأهداف والتوصيات العامة إلى أطر مفاهيمية وسياسة قابلة للتنفيذ وأفعال ملموسة أكثر دقة على أن تكون مرنة. أما كيف نقوم بذلك فلا يزال أمرا يتسم بالغموض بعض الشيء، كما يتسم بالتعقيد على وجه التأكيد. وعلى ذلك فإن هناك ضرورة لزيادة توضيح مفهوم مجتمع المعرفة وجوانبه العملية وجعلها ملموسة أكثر. وللقطاع العام دور بالغ الأهمية في هذا المسعى.

* E/C.16/2004/1.

060204 060204 04-21218 (A)

## أولا – خلفية تاريخية

١ – نظرت لجنة خبراء الأمم المتحدة المعنية بالإدارة العامة في جلستها الافتتاحية عام ٢٠٠٢ في موضوع قدرة القطاع العام على الإفادة من منافع الثورات التي طرأت في عالم المعرفة والابتكار والتكنولوجيا، فضلا عن قدرته على وضع سياسات وشروط تؤدي إلى تهيئة بيئة تمكينية على صعيد المجتمع. وأقرت اللجنة في تقريرها بأن الحصول على البيانات والمعلومات – المرتبطة بوجه عام بأنشطة الحكومة الإلكترونية – ونشرها، يمثلان خطوة أولى نحو تحقيق هذا الهدف ولكن ينبغي أن نفعل أكثر من ذلك بغية قطف ثمار مجتمع المعرفة الأوسع نطاقا على النحو الصحيح. ولذلك أوصت اللجنة ''بمواصلة العمل من أجل وضع تعريف أفضل لدور الدولة كعامل مساعد وكمستخدم للمعرفة... بغية دعم الابتكار وتشجيعه في كافة مناحي الإدارة العامة والمجتمع ككل''[١].

٢ – وأدى هذا التوسع في الولاية إلى إنشاء فرع إدارة المعرفة في شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمانة العامة، المكلفة، إضافة إلى مواصلة العمل في مجال الحكومة الإلكترونية، تكليفا محددا بدراسة المسائل المتعلقة بمجتمع المعرفة والمعرفة في القطاع العام. ويمثل هذا تعميقا لعمل الشعبة في مجال الحكم الصالح للقرن الحادي والعشرين، من حيث أن تحسين اكتساب المعرفة وتبادلها والإفادة منها في إطار القطاع العام يشكل عاملا مهما لا في مجال الابتكار فحسب بل وأيضا في مجال التعلم، وفي وضع سياسات وتقديم خدمات عامة أنسب وأكثر فعالية. وعلاوة على ذلك، فإن وضع هياكل صحيحة لإدارة المعرفة على صعيد المجتمع يشجع على زيادة إشراك الآخرين ومشاركتهم، والإعراب عن حقوق الإنسان – وهذه كلها جوانب هامة من جوانب إطار الحكم الصالح.

٣ – وفي أيلول/سبتمبر ٢٠٠٣، دعت الشعبة إلى انعقاد اجتماع فريق الخبراء المخصص لنظم المعرفة من أجل التنمية[٢] لبحث المسائل التي أثارتها لجنة خبراء الإدارة العامة، فضلا عن تلك المسائل المتعلقة بإدارة المعرفة وتأثير المعرفة على الحكم. وكان الاجتماع يمثل أيضا أول نشاط حول هذا الموضوع يقوم به فرع إدارة المعرفة المؤسس حديثا وما سوف يكون بداية برنامج أوسع نطاقا سيخصص لهذه المسائل المهمة. إضافة إلى ذلك، نُظر في مسألة المعرفة في القطاع العام في تقرير القطاع العام في العالم لعام ٢٠٠٣: الحكومة الإلكترونية عند مفترق طرق[٣]. وتعكس هذه الورقة المناقشات التي دارت في اجتماع فريق الخبراء المخصص فضلا عن الرسائل الرئيسية المتعلقة بالمعرفة كما هو وارد في **تقرير القطاع العام في العالم لعام ٢٠٠٣**.

## ثانيا – مقدمة

٤ – إن بحث موضوع مجتمع المعرفة ودور القطاع العام في تنميته مجال للدراسة يتسم بأهمية بالغة. وفكرة تنمية المعرفة كعنصر مهم من عناصر الحكم ليست جديدة بالتأكيد. بيد أن المعرفة اكتسبت قدرا أكبر من الأهمية وشكلا مختلفا مع مجيء وتعمق اقتصاد ومجتمع المعرفة. وثمة عناصر متعددة تدفع قُدما بهذه الظاهرة، منها الطريقة التي يزداد بها المجتمع تعقيدا وغموضا على نحو إيجابي ومفعم بالتحديات في آن واحد. وتتبدَّى دلائل تلك التغيرات، على سبيل المثال، في العولمة، والقيمة الاقتصادية للأفكار، وسلاسل الإنتاج العالمي، وديمغرافيات الشباب، والتحديات التي تواجه النظم السياسية والتنمية السريعة في ميدان العلوم والتكنولوجيا، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، على اعتبار أن كل ذلك يشكل أمثلة على هذا التغيير.

٥ – وهذه الشروط الجديدة تستوجب ردودا أكثر إبداعا وابتكارا وأكثر ذكاء وأكثر نشاطا في أسلوب استخدامها للمعرفة. ولكن رغم أن لدينا غالبا فيضا كبيرا من المعلومات، فإن هناك بنفس المقدار نقصا واضحا في المعرفة، أو على الأقل نقصا في قدرتنا على إيجاد المعرفة واستخدامها وتطبيقها على نحو هادف.

٦ – ويجب على الحكومات والمجتمع الدولي، في إطار إعلان الألفية بوصفه إطارا لمجتمع المعرفة، أن يسعيا إلى تحديد تلك الأنشطة المتصلة بالمعرفة والقرارات المتعلقة بالسياسات التي تضيف قيمة عامة وتسفر عن استفادة مجدية من المعرفة في جميع أنحاء المجتمع. كما أن فلسفة إعلان الألفية ومعاييره المحددة تجبرنا أيضا على دراسة مسائل من قبيل ''الكيفية التي يمكننا بها أن نفيد جميعا من مجتمع المعرفة'' و ''الكيفية التي يمكن بها أن نعمم تأثيره في ميادين مختلفة''.

٧ – بيد أن هذه الأهداف والتوصيات العامة يجب أن تترجم إلى أطر مفاهيمية وسياسة قابلة للتنفيذ وإجراءات ملموسة أكثر دقة – على أن تكون مرنة. أما ما كان من أمر كيفية إنجاز ذلك فلا يزال يتسم بالغموض بعض الشيء، كما يتسم بالتعقيد على نحو مؤكد. لذلك فثمة ضرورة لمواصلة توضيح مفهوم مجتمع المعرفة وجوانبه العملية، وجعلها ملموسة أكثر، وبخاصة أن نأخذ بعين الاعتبار الدروس التي استفاد منها أولئك الساعون في العالم إلى تحقيق ما ينطوي عليه مجتمع المعرفة من إمكانات. وفي هذا السياق، فإن اجتماع فريق الخبراء المخصص قد ركز على أربعة موضوعات رئيسية: الأسس النظرية والتاريخية لمجتمع المعرفة؛ ونظم المعرفة الوطنية؛ وقياس الرصيد المعرفي؛ والمعرفة في القطاع العام. ورغم عدم تقديم حلول مفروضة، فقد أثيرت مسائل إضافية دلَّت على إعادة تركيز

المناقشة على دور القطاع العام في مجتمع المعرفة، والأساس الذي يقوم عليه إجراء المزيد من البحوث. وبالمثل، فإن تقرير القطاع العام في العالم أكد على الحكومة المتشبكة، وإدارة المعلومات وإنشاء المعرفة بصفتها أهم التطبيقات المستقبلية في مجال الحكومة الإلكترونية.

## ثالثا – رؤيا جديدة لمجتمع المعرفة

٨ – كل مجتمع كان دائما مجتمع معرفة، بمعنى أنه ما برح يستخدم المعرفة – بصورة رسمية وأخرى غير رسمية – في النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية. بيد أن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أعادت بنهاية القرن العشرين صياغة طرق إنشاء المعرفة وجني ثمارها، وتجميعها، وتوليفها، ومعالجتها وتحسينها وتوجيهها. وهذا الأمر يزيد من كفاءة وفعالية استخدام المعرفة في النمو والتنمية في الميدان الاقتصادي، إلى الحد الذي أصبحت فيه المعرفة عاملا رئيسيا من عوامل إضافة القيمة وإنشاء الثروة في اقتصاد السوق. وفي عصر المعرفة الحالي، أصبح العقل والأفكار الخلاقة والابتكارية مصدرا رئيسيا من مصادر التفوق. وهذه العوامل تبشر أيضا بدفع عجلة التنمية البشرية وتحسين نوعية الحياة على نحو كبير.

٩ – وفي الوقت ذاته، فإنه رغم تسارع وتيرة إنشاء المعرفة واستخدامها، فقد شهدت الأخلاقيات صعوبة في اللحاق بركب هذه المعرفة. وما لم يوضع إنشاء المعرفة واستخدامها في إطار السياق المجتمعي المرغوب – أي سياق التنمية البشرية – وما لم يكن مدعوما بقيم مشتركة، فإن التأثير المتزايد للمعرفة التي تخدم مصالحها الخاصة، أو مصالح سوق معينة، أو مصالح سياسية خاصة، ستحدد شكل السياق المجتمعي بمفردها. وقد يؤدي هذا إلى نتائج عكسية من حيث نوعية حياة جميع الشعوب في كل مكان. وفي الوقت الذي تمضي فيه مسيرة مجتمع المعرفة العالمي إلى الأمام، تُثار أسئلة تتعلق بالأساس الأخلاقي لمجتمع المعرفة، وخصائصه وصفاته الحالية، والغايات التي تطبق من أجلها المعرفة، والتغيرات الثقافية والقِيمية، وقدرة المجتمع على المشاركة في تحديد شكل برنامج المعرفة، والدرجة التي تتماشى بها الأطر السائدة مع إطار إعلان الألفية.

١٠ – وبعد النظر في الكثير من هذه المسائل، تبين بوجه عام لاجتماع فريق الخبراء المخصص أن المفاهيم والأطر القائمة غير كافية وخلص إلى أن ثمة ضرورة للبحث عن رؤيا جديدة لمجتمع المعرفة.

١١ – ويميل الكثير من المناقشات الدائرة حول مجتمع المعرفة إلى التركيز على اقتصاد المعرفة ذي البعد الواحد – رغم أهميته. وينظر إلى التقدم الذي يحرزه مجتمع المعرفة، من الناحية التاريخية وفي الغرب، بوجه عام، من خلال منظار التنمية الاقتصادية وزيادة الإنتاجية. وهذه النظرة تستثني بالفعل جوانب أخرى للمعرفة وتطبيقها داخل المجتمع، فضلا عن ”البعد

الإنساني''. وعلاوة على ذلك، كان هناك شعور بأن العبارات التي تستخدم لشرح مجتمع المعرفة بناء على علم الاقتصاد التقليدي تمثل تفسيرات محدودة، ولا تأخذ في اعتبارها على الوجه الصحيح، الديناميات والملامح الفريدة للمعرفة، بوصفها ميدانا يتميز عن السلع والخدمات القياسية. فالمعرفة لا تنقاد بوجه عام للنماذج الاقتصادية الموضوعة لحقبة صناعية. فقيمة المعرفة ومجموع العوامل والأفكار، تزداد زيادة أُسِّية لا زيادة خطية بحكم طبيعتها (فعقل واحد + عقل واحد لا يساوي عقلين، بل يمكن أن يساوي مئات الأفكار الجديدة). والحق أنه كانت هناك بالفعل دعوة قوية لوضع تعاريف ونظريات جديدة لشرح مجتمع المعرفة، بحيث تكون تلك التعاريف والنظريات جامعة بين عدة اختصاصات.

١٢ - وعند الحديث عن مجتمع المعرفة، غالبا ما يسمع المرء عن ''مراحل انتقالية'' من وإلى حالات معينة من نمو هذا المجتمع. ومع ذلك، فإن المعرفة ككل ليست شيئا يوجد في بعض الأماكن، ولا يوجد في أماكن أخرى. فهي ليست حكرا على الشمال أو الغرب. ومجتمع المعرفة، رغم ما يتميز به من علامات واضحة معينة، ليس شيئا محدد الأهداف. بل إنه ليس شيئا ينتقل إليه أحد البلدان بهذه الصفة.

١٣ - وأصبح واضحا أن هذه الأطر السائدة جدا، لا توفر وصفا دقيقا تماما لحالة قدرات المعرفة داخل المجتمعات، كما لا تعكس عمق مجتمع المعرفة واتساعه وجوانبه المعقدة. بل قد أُوصِي باعتماد رؤيا بديلة لمجتمع المعرفة، رؤيا تقوم على ما يلي من قيم ومبادئ ومفاهيم:

- جميع المجتمعات هي مجتمعات معرفة.
- ينبغي لمجتمعات المعرفة أن تسعى إلى الوصول بالتنمية البشرية إلى الحد الأقصى.
- ينبغي لمجتمع المعرفة أن يتبنى قيم الانفتاح والتنوع والتسامح وعدم الاستبعاد، فضلا عن احترام الإبداع والقبول ببعض الغموض.
- مجتمع المعرفة ديناميكي للغاية.
- من الضروري إيجاد أرضية مشتركة بين ''أنا'' (خدمة مصالح الفرد) و ''نحن'' (خدمة مصالح المجتمع) إزاء تطوير مجتمع المعرفة.
- ينبغي لمجتمعات المعرفة أن تبلغ بالقيم العامة حدها الأقصى (مقابل استغلال الموارد العامة لخدمة المآرب الشخصية في القطاع العام أو تأمين القيمة الخاصة المحضة).

- تعتمد مجتمعات المعرفة على احتضان أنماط وأشكال مختلفة من المعرفة المستمدة من مصادر متنوعة.
- إن المعرفة الاجتماعية على نفس القدر من الأهمية الذي للمعرفة الاقتصادية أو الإنتاجية.
- ينبغي الإقرار بأن المعرفة لها طابع سياسي.
- إن إدارة مجتمع أو سياسة المعرفة أمر له أهميته.
- يجب اتباع نهج أفضل في معالجة موضوع الأخلاقيات ومحاولة الحيلولة دون إساءة استخدامها أو التعسف في استخدامها.

لذا، فإن إعادة صياغة مناقشة مجتمع المعرفة في إطار هذه الحدود، يركز تلك المناقشة على الأبعاد الإنسانية، وعلى الرؤيا الأكثر شمولية للوجهة التي نريد أن نتوجه إليها، بحيث تكون متسقة مع إعلان الألفية، ومن المؤكد أن هذه المناقشة تترتب عليها أبعاد بالنسبة للخطوات العملية التي ستقودنا إلى وجهتنا.

## رابعا – القطاع العام في مجتمع المعرفة

١٤ – حددت الورقة المقدمة إلى لجنة الخبراء في أول اجتماع لها عام ٢٠٠٢، والمعنونة ''قدرة القطاع العام على دعم إنشاء المعرفة والابتكار والتكنولوجيا وتطبيقها من أجل التنمية''[٤] ما للقطاع العام من أدوار عديدة في مجال النهوض بالمعرفة والابتكار والتكنولوجيا. وأتاح اجتماع فريق الخبراء المخصص المعني بنظم المعرفة من أجل التنمية فرصة للتفكير في هذه الأدوار وتمحيص النهج المحددة المتبعة. ونتيجة لهذه المداولات وكذلك لمراعاة البحوث والتوصيات الواردة في تقرير القطاع العام في العالم لعام ٢٠٠٣، نشأ دور معزز للقطاع العام يشمل إقامة آليات فعالة للإدارة وتهيئة حيز عام لتنمية المعارف، ووضع سياسات بغرض إسراع وتيرة المعرفة، واستخدام المعرفة على نطاق أوسع في القطاع العام. وفضلا عن ذلك، يعتبر القطاع العام وواضعو السياسات الآن مسؤولين أيضا عن استيعاب الرؤية الجديدة لمجتمع المعرفة وتعزيزها وكفالة توافق برامج العمل والأهداف الوطنية مع هذا الإطار.

### ألف – إدارة شؤون مجتمع المعرفة

١٥ – إن مسألة إدارة مجتمع المعرفة – من منظور إنشاء المعرفة وتبادلها واستعمالها – يجب أن تعالج لدى محاولة الانتقال من الأطر الأخلاقية الأوسع نطاقا إلى مستوى الحقيقة

الملموسة. وحيث إن اتباع أسلوب ''تعميم'' النماذج ليس ملائما لتحقيق التنمية على العموم ولتطوير مجتمع المعرفة على الخصوص، فإنه يتعين إقامة هياكل مختلفة لإدارة المعرفة تستجيب للاحتياجات والظروف المحلية، وتفضي إلى وضع سياسات عامة وأولويات وطنية ملائمة.

١٦ - لقد أكد اجتماع فريق الخبراء على أن مجتمع المعرفة يجب أن يتوفر لديه نظام سليم للإدارة يتيح على نحو ملائم الوقوف على القيم المتضاربة، واتخاذ التدابير بشأنها، وإدماجها في السياسات الرسمية. ويعد ذلك أمرا حاسما نظرا إلى أنه قد يكون من الصعب تحقيق توافق في الآراء وإلى أن قطاعات مختلفة من المجتمع قد تتباين آراؤها حول العناصر التي تتألف منها المعرفة القيمة. وينبغي كذلك أن تأتي أطر الإدارة بأجوبة عن أسئلة بشأن أي الجوانب من مجتمع المعرفة يمكن أو ينبغي أن تخضع للإدارة (مثلا العناصر الاقتصادية والثقافية والاجتماعية)، وبشأن الجهات التي ينبغي أن تقرر المسائل ذات الأولوية، والقنوات التي يجري الاشتراك من خلالها في الإدارة، وكيفية تحديد تكاليف المعاملات التي تتولاها المجتمعات، وكيفية تخصيص التمويل لها وما شابه ذلك من الأسئلة. غير أن هناك وظيفة أخرى يؤديها إطار إدارة المعرفة هذا وتتمثل في المساهمة في كفالة تحقيق القيمة العامة، باعتبارها ضدا للقيمة الخاصة أو القيمة العامة للنخبة.

١٧ - ورغم أن الاجتماع لم يناقش بتعمق دقائق إدارة المعرفة، فهناك عدد من العناصر التي جرى إبرازها والتي تبرر إجراء دراسة أكثر توسعا في المستقبل. وقد تطرق الاجتماع إلى الأهمية الحاسمة للمؤسسات في عملية إدارة المعرفة. ويمكن أن تكون المؤسسات رسمية أو غير رسمية، أو سياسية، أو اجتماعية. وتؤدي المؤسسات من الفئات الرسمية والسياسية أدوارا شتى تتراوح بين وضع الهياكل الأساسية، وتحديد السياسة المواتية والظروف والنظم الحافزة، وإتاحة المعلومات العامة المخزنة، والاستثمار في الأبحاث والتطوير والتعليم. غير أن مدى ملاءمة هذه الوظائف التقليدية لمتطلبات الوقت الراهن ولمجتمع المعرفة الناشئ يظل محل تساؤل. ذلك أنه برزت فعلا حتميات جديدة تفرض على هذه المؤسسات اكتساب قدر أكبر من المرونة والقدرة على الاستجابة. فباعتماد نظرية للمعرفة جديدة متعددة التخصصات، كما دعي إلى ذلك أعلاه، وبالاستناد إلى الخبرات المكتسبة في مجال سياسات المعرفة المتعددة القطاعات، يبدو من البديهي أنه ينبغي السعي إلى إيجاد آليات جديدة أو معززة للتعاون والتنسيق بين المؤسسات. وهناك كذلك حاجة، في عالمنا الآخذ في العولمة، إلى بذل مزيد من الجهود لربط نظم ومؤسسات الإدارة الوطنية بمثيلاتها الدولية. وينبغي التعمق في دراسة عينات من المؤسسات التي تستجيب لهذا الواقع الجديد، والظروف التي

جعلتها تنجح في ذلك، وكيفية قيام المؤسسات الاجتماعية غير الرسمية – القائمة منها والجديدة – بدعم تطوير مجتمع المعرفة وتوجيهه.

١٨ – وبالإضافة إلى التصدي للتطوير المؤسسي ولبناء القدرات الضروريين، هناك أيضا حاجة إلى التركيز على دور الأفراد والمجتمع المدني في إدارة مجتمع المعرفة. فهناك اعتراف على نطاق واسع بما يزخر به الأفراد من معرفة، كما أن مساهمة الجمهور ضرورية من حيث تحديد اتجاه مجتمع المعرفة داخل إطار التنمية البشرية. فعمليات المعرفة ينبغي أن تميل إلى جهة تطلعات عامة الناس، بدلا من التركيز على ما هو صالح لقطاع فرعي دون غيره، وذلك عن طريق تحديد الهدف المنشود، ودراسته، ومواجهته، مع تعديله عند الاقتضاء. ولذلك ينبغي البحث عن قنوات جديدة لمساهمة الفرد باعتباره مواطنا اجتماعيا يضطلع بأدوار مختلفة، منها دور المنتج، والمستعمل النهائي، والوسيط، وصانع القرارات. وهذا ما يثير قضايا تتعلق بإضفاء الطابع الديمقراطي على مجتمع المعرفة والحاجة إلى توفير حيِّز عام يستطيع فيه المواطنون المساهمة في إنشاء ''معرفة ذات فائدة من الناحية السياسية''.

١٩ – وقد اقترح أن تستخدم المشابكة networking المعرفية، باعتبارها شكلا من أشكال الإدارة، أداةً لمواجهة التحديات المؤسسية وتحديات المساهمة، وكذلك باعتبارها، من الناحية الفلسفية، متوافقة مع الرؤية المقترحة لمجتمع المعرفة. ويُنظر للمشابكة كوسيلة لإشراك الأوساط المحلية الشعبية، ونقل المعرفة الضمنية، وتشجيع الحوار الديمقراطي، وتشكيل ائتلافات جديدة للشراكة والتعاون. ويمكن أن تمثل المشابكة، نموذجا لإدماج الجميع بوسعه تحقيق فهم أفضل للعمليات الاجتماعية والثقافية الخاصة بتنمية المعرفة واستعمالها ونشرها. والأمثلة عن المشابكة كثيرة، إلا أن ثمة أسئلة تظل مطروحة بشأن كيفية ارتباط هذه الأمثلة برسم السياسات وتنفيذها. غير أنه فيما يتعلق بنشر المعرفة والتعليم ينبغي عدم تهميش الوسائط التقليدية، لا سيما وأن الهياكل الأساسية لا تدعم بعد عملية المشابكة.

٢٠ – ومن المرجح أن يتوقف، في نهاية الأمر، تحديد كيفية تنظيم مجتمع معين لنفسه، وإقامة هذه المؤسسات وبناؤها، وإنشاء هيكل للإدارة يضم الجميع، على العمليات والقرارات السياسية وسوف يتوقف في نهاية المطاف على إرادة أصحاب المصلحة الرئيسيين. وفضلا عن ذلك، لا يمكن تجاهل المسائل المتصلة بسيادة القانون، والثقة في الحكومة، وغيرها من أساسيات الإدارة السليمة.

## باء – السياسات الرامية إلى إسراع وتيرة مجتمع المعرفة

٢١ – في إطار مقولة إن كل المجتمعات هي مجتمعات معرفة، يمكن التمييز بين الأمم بحسب معدل إنشائها للمعرفة ونشرها لها واستعمالها (صراحة أو ضمنا)، ووضعها بصورة عامة في

فئات تمثل المجتمعات المتراجعة – أي المنظمة على أساس عدم المعرفة؛ والمجتمعات الراكدة – أي ذات التنظيم المتخلخل أو الاعتباطي أو العرضي؛ والمجتمعات المتقدمة – أي المنظمة من أجل إسراع وتيرة المعرفة. وقد زادت هذه الوتيرة في الآونة الأخيرة بفضل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات زيادة أُسِّية بحيث ظهرت هوة نوعية بين المجتمعات المنظمة على أساس المعرفة (والتي تستخدم معارفها) وغيرها من المجتمعات. ففي مرحلة معينة لا تزال صعبة التحديد، تبدأ هذه المجتمعات في الظهور والتصرف بأشكال مختلفة، ومن ثم يأتي الشعور الخاطئ بأنها وحدها ''مجتمعات للمعرفة'' دون غيرها أو أنها وحدها ''متقدمة'' في عملية ''الانتقال'' إلى مرحلة مجتمع المعرفة. غير أن مجتمع المعرفة ليس مرحلة من مراحل التنمية ينبغي بلوغها، واعتبارها نموذجا ناجحا، وحمايتها. فمجتمع المعرفة، الذي يقوم على أساس الإبداع البشري، يمكن أن يكون نسقا قابلا للتطوير بل ويمكن إسراع وتيرته إلى ما لا نهاية.

٢٢ – ولقد أمكن على الدوام ضبط معدل إنتاج المعرفة ونشرها واستعمالها ضبطا جزئيا باعتماد سياسات وممارسات ملائمة. فسياسات من هذا القبيل من شأنها أن تحدد الحيِّز الذي يمكن أن يزدهر فيه الإبداع وتكون فيه تكلفة المعرفة بشكلها المفهوم على نطاق واسع متدنية وآخذة في الانخفاض. وبإمكان السياسات المتبعة توسيع هذا الحيِّز أو تضييقه. وعلى المستوى الوطني، يتجسد مجتمع المعرفة كذلك في مجموعة مختلفة من العناصر الفاعلة، والأهداف، والمؤسسات، والشراكات، والعمليات، والنظم أو الديناميات(٥). ويمكن فضلا عن ذلك الإشارة إلى عدد من التخصصات التي تنضوي بكيفية قابلة للنقاش تحت خانة المعرفة، وهي: التعليم، والعلوم، والتكنولوجيا، والبحوث، والتطوير، والابتكار، والاقتصاد، والسياسة الإعلامية، وحقوق الإنسان، والنهوض بالثقافة، والنظم الاجتماعية والسياسية التي تشمل المعرفة في ثناياها والتي تعزز أو تعوق النشوء الحقيقي لمجتمع معرفة. وسيكون على الحكومات في نهاية الأمر أن تضطلع بدور أساسي في إيجاد البيئة المواتية لمعالجة هذه المسائل.

٢٣ – وتحدد صياغة القطاع العام وتنفيذه للاستراتيجيات، والسياسات، والبرامج، والشراكات، إلى حد كبير، نجاح أمة معينة في إنشاء المعرفة واستخدامها استخداما يسير في ضوء الأهداف المنشودة. ويجب أن تُستثمر المكتسبات المعرفية لأمة من الأمم في بيئة خلاقة معزِّزة للنمو وتجلب قيمة مضافة في مجالات الأعمال التجارية، والسياسة، والحياة الاجتماعية بصورة عامة. كما يجب مراعاة جميع العناصر المكونة لقدرة المجتمع على توليد المعرفة، والحصول عليها، ونشرها، واستيعابها، وتملكها، وتكييفها، ومعالجتها، واتخاذ التدابير الملائمة لبلوغ هذه الغايات. وتتمثل إحدى هذه التدابير في وضع استراتيجيات ونظم ترمي إلى جني ثمرات المعرفة بغرض تحقيق التنمية. وتشمل تلك الاستراتيجيات الفهم العام

لمفهوم تسخير المعرفة من أجل التنمية، والأهداف، والسياسات، والطرائق، وأخيرا التخصيص الاستراتيجي للموارد. وينبغي أن تكون السياسات متجذرة في البيئة الاجتماعية والثقافية ومتطابقة مع الأهداف ومعقولة من حيث الأهداف المتوخاة. فإذا كانت الشبكات على سبيل المثال محورية، تعين مراعاة البيئات التقنية والتنظيمية التي يتعين إيجادها. وتعتبر النظم والعمليات والمؤسسات جزءا من فئة الطرائق، ويجب أن تكفل العمل على المتابعة الفعلية والفعالة للأهداف المعتمدة في إطار معين للسياسة أو للتنظيم.

٢٤ - ولقد كانت حتى الوقت الراهن النهوج المتبعة على الصُّعد الوطنية إزاء مجتمع المعرفة تتسم بالارتجال، ذلك أنه لا يوجد حقيقة أي نهج علمي لوضع استراتيجيات المعرفة على المستوى الوطني. وقد أبرز اجتماع فريق الخبراء أنواع السياسات والممارسات التي قد تفيد في إسراع وتيرة مجتمع المعرفة. وفي ما يلي بعض الأمثلة لها:

- يظل اتباع نهج متسق وحيد في وضع استراتيجية للمعرفة تشمل جميع جوانب مجتمع المعرفة أمرا صعب المنال وقد لا يكون عمليا. لذلك ينبغي أن تكون السياسة والاستراتيجية واقعيتين ومشفوعتين بخطة تنفيذية محكمة.
- يعد إدراك الروابط الدينامية الموجودة بين مختلف القطاعات والسياسات ومد الجسور بينها من خلال أطر عمل متكاملة أمرا ذا أهمية توازي وضع السياسات القطاعية وتنفيذها.
- يعتبر التحديد الملائم في إنتاج المعرفة ووضع سياق سياسات وممارسات المعرفة أمرا أساسيا، كما هو الشأن بالنسبة إلى التعلم من البلدان الأخرى التي تعيش ظروفا مماثلة وليس محاولة تقليدها.
- بالإضافة إلى تناول المعرفة من زاوية الإنتاج الاقتصادي، ينبغي أن تركز السياسات على القطاعات والأنشطة الصناعية التي من شأنها تعزيز أشكال أخرى من أشكال الإبداع والابتكار.
- ينبغي معالجة تبادل السياسات المعرفية (الاستقرار مقابل إمكانية التكيف، والحصول على المعرفة مقابل خصوصية المعرفة) مع تخفيف حدة الآثار السلبية.
- ينبغي التمييز بقدر أكبر بين السياسات المتعلقة بالوصول إلى المعرفة وباستخدامها عموما وباستخدامها على نحو فعال.
- تساعد التكاليف المتكبدة للحصول على المعرفة سواء أكانت تقنية أم مؤسسية أم ثقافية أو ما شابه ذلك على تحديد التقدم الذي أحرزه مجتمع المعرفة.

- ينبغي التركيز على ما يملك الأفراد والقطاعان الخاص والعام من كفاءة لاستحداث المعرفة ونشرها واستخدامها ولوضع السياسات المرتبطة بالمعرفة وتطبيقها.
- من الضروري تعزيز التفكير المبدع والتعلّم.
- وضع سياسات بعيدة النظر واستباق الاحتياجات إلى المعرفة في المستقبل نقطتان هامتان لتعجيل التقدم.

وتدعو الحاجة إلى مزيد من البحوث لمعرفة مدى نجاح غالبية النُّهُج الوطنية لبلوغ هذه الأهداف.

٢٥ - ولدى استعراض المتغيرات التي قد تشكّل عناصر نظام المعرفة الوطني، نظر الاجتماع أيضا في إمكانيات قياس أصول المعارف على المستوى الوطني والتوصّل إلى فهم مصدر تطور المجتمع. فالجهود الرامية إلى تحديد الأصول والقدرات المعرفية الوطنية وقياسها قد تفلح في توجيه السياسات والتدخلات العملية توجيها أفضل باتّجاه التقدّم.

٢٦ - وتتوافر منهجيات متعددة لقياس الأصول المعرفية وقد بذل بعضها جهودا لضبط جوانب مجتمع المعرفة على المستوى الوطني والقطاع العام، في حين يتوخّى الكثير منها اعتماد نهج حازم أو النهج الذي يتبعه القطاع الخاص. ومع ذلك، إذا تم الترويج لرؤية جديدة عن مجتمع المعرفة واقتراح نظريات وتعاريف جديدة، فيجب أن تعكس تلك الأطر المنهجيات المعتمدة في القياس. وتمشيا مع قاعدة التنمية البشرية لمجتمع المعرفة، يجب أن تحدّد المنهجيات أولا المتغيرات التي تستحق القياس وما يمكن قياسه (أي، على سبيل المثال، ما إذا كانت المعرفة الضمنية وديناميات المعرفة قابلة للقياس). وقد تحاول المنهجيات تقدير جدوى قياس معدل تطور المجتمعات وتوسيع الحيِّز العام لإنشاء المعرفة كمؤشرين أساسيين للتقدم.

## جيم - المعرفة في القطاع العام

٢٧ - الحكومة عبارة عن منظمة وهي تضطلع بمهام محددة تتضمّن تعزيز توافق آراء الهيئة الحاكمة والتعبير عنها؛ وإيجاد حلول للاحتياجات والطلبات والمقترحات التي يشملها هذا التوافق؛ وتوخّي الشفافية في التعامل مع هيئة الرقابة المقبولة من الهيئة الحاكمة. وفي الوقت نفسه، تستهلك الحكومة ما بين ٢٠ إلى ٥٠ في المائة من إجمالي الناتج القومي، ولتصرفاتها وسلوكها وقع عميق على الطريقة التي يعيش بها الناس وعلى أسلوبهم في العمل. والحكومة كذلك منتج ومستهلك كبير للمعرفة. فخلال السنوات العشر الأخيرة، باشرت الحكومات إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياتها. وتركّز هذه التطبيقات تركيزا شديدا على رفع مستوى الكفاءة والفعالية من الناحية الإدارية الداخلية؛ وعلى توخّي السلاسة في

عملية تقديم الخدمات إلى مستهلكي الخدمات العامة؛ وعلى تقديم الإدارة العامة الدعم لأنشطة الأعمال التجارية بشكل خاص. وهذه التطورات جديرة بالثناء من حيث الغرض منها ووقعها الأوّلي، غير أنّها لا تملك جوانب مشتركة كثيرة مع نظرة الحكومات إلى نفسها ''كمنظمات للمعرفة'' أي منظمات فعلية أو محتملة تركّز على جني المعارف (المتميّزة عن المعلومات) واستحداثها واستخدامها بالسبل التي تخدم أداءها لمهامها الثلاث الأساسية. ورغم الاختلافات في الأهداف بين الإدارة العامة والأعمال التجارية، تجد الإدارات العامة على جميع المستويات، مثل منظمات الأعمال التجارية، أن من الضروري إصلاح هياكلها الداخلية والوصول إلى موارد المعرفة الضمنية والصريحة التي تكمن داخل هذه الإدارات وخارجها. فالحكومة التي تتوخى المعرفة في أنشطتها، بما في ذلك صنع القرار، ووضع السياسات وتطبيقها وتقديم الخدمات المحسنّة والمتعددة الاختصاصات، لم تتبلور بعد بالكامل، إنّما يمكن اليوم بالفعل ملاحظة التحديات والفرص المطروحة، إضافة إلى المبادئ الأساسية وإلى المبادئ التوجيهية الأساسية لعملية البلورة هذه. وقد بادرت بعض الحكومات، ومنها العديد من الدول الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، بإيلاء اهتمام أكبر لكيفية اختلاف المعرفة عن مبادرات الحكومة الإلكترونية وعن الإعلام، ولكيفية التقاط المعارف ونقلها واستخدامها.

٢٨ - وترى الحكومات الفوائد الرئيسية الناجمة عن توظيف المعرفة توظيفا أكثر فعالية وإدارة المعارف في القطاع العام بحيث تتضمّن تحسينات على مستوى الذاكرة التنظيمية، والتعلّم ونقل الخبرات، وإدماج المعارف الآتية من المصادر الخارجية (بما فيها المواطنون)، والتخطيط، وصنع القرار، والخدمات العامة، وتمكين الموظفين المدنيين، وكفاءة المنظمات العامة وشفافيتها وما تؤديه من تعاون أفقي، وقدرتها على استقطاب الآخرين إليها.

٢٩ - ومع ذلك، طرحت عملية التطبيق عددا من التحديات، وكثيرة هي التوقعات التي لم تتحقق بعد. فلقد آلت التجربة حتى الآن إلى عدد من الدروس والتحديات:

- ينبغي التطرق إلى إدارة القطاع العام وإدارة المعارف في آن واحد.
- يستلزم وضع أي خطة من خطط إدارة المعارف التوصل إلى تفاهم مشترك حول إدارة المعارف وتبيان مختلف أنواع المعرفة، إضافة إلى مختلف المهام والعمليات التي تضطلع بها الحكومات، كصنع القرار الإداري والفردي المتكرر والمشاورات الديمقراطية الطابع، وحول كيفية تحقيق تكاملها.
- ينبغي النظر إلى المعلومات والمعارف على أنّها موارد عامة.

- الوكالات الحكومية لا تعرف عادة ما لديها من معرفة غنيّة وهي لا تعي أنّ العاملين الحكوميين هم عاملون في مجال المعرفة.
- بشكل عام، كثيرة هي الوكالات الحكومية التي لا ترى في المعرفة عنصرا مفيدا.
- على مستوى التطبيق، يمثّل كل من دعم الإدارة والتمويل الملائم والمساءلة عنصرا أساسيا، وإنّ الجهود التي تبذلها الحكومات عموما في إدارة معارفها الواسعة تلقى نجاحا.
- لقد تبيّن أنّ الاستقرار الكبير الذي تنعم به المنظمات يدعم الجهود المبذولة لإدارة المعرفة.
- ليست إدارة المعرفة مسألة تكنولوجية.
- يجب معالجة الآثار المترتبة على إدارة المعرفة من حيث الخصوصية والأمن.
- ما زال التحدي الذي يتمثل في الانتقال بالمعرفة إلى حيِّز التنفيذ كبيرا.
- إنّ الثقافة والالتزام الطويل الأمد وقابلية التكيّف أهمّ من إعطاء إدارة المعرفة صفات معينة.

٣٠ - ولدى نظر تقرير القطاع العام في العالم في إدارة المعرفة وفي آثار تدفق المعرفة بالنسبة إلى العمليات والمهام المضطلع بها على مستوى الحكم، لاحظ أنه:

''عندما يفتقر مضمون المشكلة إلى الهيكلية وإلى اليقين من النواتج، يميل صانعو القرار إلى الاعتماد على المعرفة الضمنية والمعرفة القائمة على الحدس. ففي الغالبية العظمى من المجتمعات في هذه الأيام... تفتقر بيئة الحياة والعمل إلى بنية، أو بالقطع إلى الأسباب أو النتائج... ومثل هذه البيئة... تؤدي إلى متغيرات مجهولة عديدة وكل ذلك يؤدي إلى الطلب الدائم على المعرفة. فالتخلّف عن تقديم المعرفة يؤثر سلبا على رفاه الناس، وبالمقابل، تشكل الزيادة في تقديمها قيمة عامة شديدة الأهميّة.

''... ويتعيّن على الحكومات أن تنظم عملية استحداث المعرفة وتقاسمها وينطوي ذلك على تغيير، لأن أي بيروقراطية تحتكر المعرفة وتمركزها وتميل إلى رفعها نحو أعلى الهرم داخل المنظمة بدلا من إتاحتها على نطاق واسع.... وعلى الشعوب أن تثق بأن حكوماتها تفعل ما هو صحيح، وتعتمد القرارات المتخذة على أساس هذه المعرفة.

”وفي سياق التغيير التنظيمي، تستطيع الحكومات أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تنظم إنشاء المعرفة وتقديمها. وهذا تطبيق آخر هام من التطبيقات التي تضطلع بها الحكومة الإلكترونية.

”وتتيح أفضل المطبوعات المتعلقة بإنشاء المعرفة وتوزيعها[٦] صياغة مبادئ عديدة عامة يتعيّن على الحكومات اعتمادها أو العمل بموجبها إن هي عزمت على توليد المعرفة. ويفترض من الحكومات أن:

- تقبل بأن البشر هم أداة لتخزين المعرفة
- تقبل بأن إنشاء المعرفة له ديناميته الخاصة به ولا يمكن تحقيقه بإصدار الأوامر أو بالتلقين
- تستحدث سياقا تنظيميا، كتوفير أحياز عامة (فعلية و/أو افتراضية) مشتركة، متقاسمة وترسيم حدودها من حيث المكان والزمان، فيستطيع الناس أن يستخدموها ويعتمدوا عليها في تغيير المسار الذي يسلكه تفكيرهم بعيدا عن الأطر الفكرية المعتادة. ولا تُستثنى الاعتبارات الشخصية من هذه المشاركة (فالسذاجة والفضول مهارتان أساسيتان يتحدى بواسطتهما المرء ما يتلقى من حكمة)، إنما تُستثنى المصالح الخاصة لإفساح المجال أمام نشوء القيم العامة
- تجعل من استحداث المعرفة جزءا من حل المشكلة العامة وينطوي ذلك على تنشيط الأحياز العامة اللازمة لاستحداث المعرفة بتشجيع وتسهيل عملية إنشاء المعرفة بأكملها...
- تضم أخيرا الأحياز العامة اللازمة لاستحداث المعرفة (كالشبكة مثلا) توخيا لقدر أكبر من التأثير

”يستلزم رفع مستوى إنشاء المعرفة إلى حده الأقصى، منطقيا، مضاعفة الأحياز المشتركة وضمها وإشراك أكبر عدد ممكن من حملة المعرفة، أي الناس. ويؤدي ذلك من الناحية التنظيمية، إلى إيجاد حكومة متشبكة، ويؤدي ذلك من الناحية السياسية إلى مشاركة حقيقية في العملية السياسية[٦]“.

٣١ - وهناك وسائل أخرى تجعل إنشاء المعرفة واستخدامها في القطاع العام ينطوي على تغيير في الأسلوب الذي تعتمده الحكومة في أداء عملها. ووفقا لأحد المقترحات، قد يستلزم استخدام المعرفة بنجاح لتحسين رسم السياسات وتنفيذها اللجوء إلى مزيد من الآليات

التعاونية والمتعددة الاختصاصات في إدارة شؤون الحكم عبر مجالات أوسع من ''مجالات المعرفة''. وقد يستدعي هذا الأمر وضع هياكل جديدة لإدارة شؤون الحكم كالمنتديات أو المجالس المتعددة القطاعات.

٣٢ - ومع ذلك، بينما يكون للدور الذي تؤديه المعرفة في تطور القطاع العام وفي فعاليته وجوه متعددة، تبقى قدرتها الكامنة محدودة بشدة إذا لم تتجه المساعي المبذولة ضمن هذه المبادرات إلى إصلاح القطاع العام والالتزام بإدارة شؤون الحكم السليم.

٣٣ - أما الأثر الآخر غير المباشر الذي يتركه مجتمع المعرفة في كيفية إدارة شؤون الحكم فيتمثل في أنه، من خلال إنشاء حيز عام لتبادل المعرفة المفيدة من الناحية السياسية، كما جاء أعلاه، يتقدم برنامج عمل إدارة شؤون الحكم السليم نفسه بتشجيع المشاركة، والشمول والتمسك بحقوق الإنسان على المستوى الوطني مثل حرية التعبير، وحتى القواعد الدولية لحقوق الإنسان مثل الحق في الحصول على المعلومات. وبما أن المعرفة مرتبطة بالمكان والسياق، فإن أي جهد للحصول عليها أو استغلالها بشكل سليم وتوزيعها بشكل مفيد قد يستدعي إنعام النظر في مسائل اللامركزية التي تشكل عنصرا هاما من عناصر عملية إصلاح إدارة شؤون الحكم السليم. كذلك، من خلال اكتساب المعرفة من المواطنين حول مجموعة من المسائل ذات الصلة بالتنمية، ربما تستطيع الحكومات بلوغ الأهداف الإنمائية للألفية على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي بفعالية أكبر.

## خامسا - الاستنتاجات/التوصيات

٣٤ - في إطار التعجيل في إقامة مجتمع للمعرفة قائم على المشاركة والتركيز على العنصر البشري، تستطيع الحكومات وكيانات منظومة الأمم المتحدة اتخاذ عدد من الخطوات.

ويتعين على الحكومات الوطنية أن تسعى ناشطة إلى:

- **النظر في مجتمع المعرفة وتعزيزه في إطار التنمية البشرية وإعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية**
- **توخي متابعة الاستراتيجيات والسياسات ذات الصلة بالمعرفة بشكل نشط**
- **رفع القيمة العامة إلى حدها الأقصى عبر برامج العمل التي تضعها الحكومات في مجال المعرفة**
- **توفير أحياز وآليات عامة للمشاركة في مجتمع المعرفة.**

- **استخدام المعرفة استخداما أكثر فعالية في العمليات التي تقوم بها الحكومات وإدماج إنشاء المعرفة وإدارتها واستخدامها في إصلاح القطاع العام وفي الجهود التي تبذلها الحكومة الإلكترونية**

٣٥ - وفي المساحة الشاسعة التي يحتلها مجتمع المعرفة، تأمل شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية أن تساهم في الحوار الجاري في مجالين هما إدارة شؤون المعرفة وتأثير المعرفة على إدارة شؤون الحكم. وعلى هذا الأساس، يمكن السعي بشكل مفيد إلى القيام بالأنشطة التالية بغية توفير أطر وأدوات تحليلية مفيدة للدول الأعضاء في الأمم المتحدة:

- **تفحص طبيعة وانتشار تدابير السياسة العامة التي تعجل في إقامة مجتمع المعرفة؛ والممارسات والأدوات التي تعجل المؤسسات، والشراكات، والتقييمات التشخيصية، وعمليات التعليم؛ والمهارات المرتبطة بالتعجيل.**

- **تفحّص الممارسات التي يعتمدها القطاع العام في مجال المعرفة والتي تدعم: منظمات التعليم والهياكل الجديدة للتعاون ووضع السياسات المتعددة الاختصاصات وتنفيذها، واللامركزية والمشاركة**

الحواشي

(١) الوثائق الرسمية للمجلس الاقتصادي والاجتماعي، ٢٠٠٢، الملحق رقم ٢٤ (E/٢٠٠٢/٨٤)، الفقرة ٢٣.

(٢) للاطلاع على تقرير اجتماع فريق الخبراء المخصص لنظم المعرفة من أجل التنمية، وعلى ورقات تتضمن خلفيات تاريخية، وعروض فردية، انظر http://wwwunpan.org/dpepa-kmb-ksranda.asp.

(٣) للاطلاع على نسخة متاحة للقراءة فقط على الإنترنت لتقرير القطاع العام في العالم لعام ٢٠٠٣: الحكومة الإلكترونية عند مفترق طرق، وعلى معلومات عن المنشورات، انظر http://www-unpan.org/dpepa.worldpareport.asp.

(٤) E/C١٦/٢٠٠٢/٥..

(٥) للمزيد من التفاصيل انظر E/C١٦/٢٠٠٢/٥. وتقرير اجتماع فريق الخبراء المخصص المعني بنظم المعرفة من أجل التنمية.

(٦) تقرير القطاع العام في العالم لعام ٢٠٠٣، ص ٨٢-٨٣.