

## المحاضرة رقم 02: أبعاد ومستويات الكفاءة

### أولاً: أبعاد الكفاءة

نلاحظ من خلال تعاريف الكفاءة أن هناك إشارة صريحة وواضحة على أن الكفاءة هي توليفة من ثلاث مكونات أساسية هي:

أ- **المعرفة النظرية:** والتي تعرف على أنها مجموعة من المعلومات المستوعبة والمهيكلية والمدمجة في إطار مرجعي يسمح للمنظمة بقيادة أنشطتها والعمل في إطار خاص، كما يمكن اعتبارها مجموعة من المعلومات المحصل عليها والتي تساعد على فهم أو الإحاطة بشيء أو مجموعة من الأشياء، فهي مجموعة من المعارف المهنية القاعدية الضرورية لممارسة الوظيفة، مثل تقنيات المحاسبة، تقنيات الإنتاج، السكرتارية... وهي معلومات قابلة للنقل من شخص لآخر.

ب- **المعارف العملية:** وتسمى بالمهارات وتعرف على أنها مقدرة ذهنية أو عقلية مكتسبة أو طبيعية في الفرد، وتشير المهارة إلى قدرة الفرد على التصرف بطريقة معينة للقيام بالعمل المطلوب منه، وتحدد المهارات المطلوبة: القدرة على التحليل والتفكير والتكيف والابتكار، والقدرة على التدريب... الخ، وهي أحسن توازن بين المعارف والعمل بمعنى مجموع المعارف الضرورية بمباشرة العمل سواء كان إنتاجي أو غير ذلك. كما عرفه البعض بأنها التوازن الجيد بين المعرفة والتصرف، أي مجموع المعارف التي تستخدم عندما تكون بصدد التصرف... سواء كان ذلك لأجل الإنتاج، التصميم، الاتصال، البيع، التخطيط، الإدارة والتوجيه... الخ، كل هذه الأنشطة تتطلب مهارات (معارف فنية) وهي بذلك تتضمن جانبا تجريبيا (الخبرة) تنتج عن التجارب المعاشة من قبل الفرد.

ج- **المعارف السلوكية:** وتسمى السلوكيات وكذلك المعارف الذاتية، وهي مجموعة المواقف والمميزات الشخصية، المرتبطة بالفرد والمطلوبة عند ممارسة النشاط المعين، فهي مجموعة الصفات الشخصية كالترتيب، الدقة، روح المبادرة، القدرة على العمل الجماعي، القدرة على اتخاذ القرار... الخ، حيث يكتسي هذا النوع من المعرفة طابعا اجتماعيا رغم امتداد تأثيره إلى جوانب أخرى وتظهر في الكيفية التي يتعامل بها الفرد مع زملاءه في العمل ومع كل من له علاقة به أثناء العمل، فالمعرفة السلوكية تظهر في العناصر الثلاثة التالية:

- معرفة السلوك والتصرف السليمين.
- المهارات التي يظهرها الفرد في التعاون مع الآخرين.
- طريقة معالجة المعلومات التي يتلقاها الفرد والتي يستقبلها.

تعد الأنواع الثلاثة السابقة أهم مكونات الكفاءة، وهنا تجدر الإشارة إلى التقسيم المعروف لأنواع المعرفة كمايلي:

أ- **المعرفة الصريحة:** تتعلق بالمعلومات الموجودة والمخزونة في أرشيف المنظمة ومنها (الوثائق المتعلقة بالسياسات والإجراءات والمستندات)، وفي الغالب يمكن للأفراد داخل المنظمة الوصول إليها واستخدامها.  
 ب- **المعرفة الضمنية:** هي التي تتعلق بما يكمن في نفس الفرد من معرفة فنية ومعرفة إدراكية ومعرفة سلوكية، والتي لا يسهل تقاسمها مع الآخرين أو نقلها إليهم بسهولة، ومن هنا يمكن القول إن هناك أفراد متميزين يمتلكون معرفة ضمنية، وتستطيع المنظمة أن تزيد من فعاليتها وإن تحقق الأداء المتميز وتعزز ميزتها التنافسية إذا استطاعت أن تضم أي من هؤلاء الأفراد إلى طاقمها عندما تكون المعرفة الضمنية لهؤلاء الأفراد تتعلق بطبيعة أعمال المنظمة.

### ثانياً: مستويات الكفاءة

إن مفهوم الكفاءة ناتج عن تراكم وتجمع العديد من العناصر والبيانات، المعلومات، المعارف والخبرة، وفيما يلي توضيح لهذه المفاهيم:

أ- **البيانات:** هي مجموعة حقائق موضوعية غير مترابطة، يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي، كما تعتبر مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة.

ب- **المعلومات:** هي مجموعة بيانات تم معالجتها ليصبح لها معنى، فهي بيانات لها صفة المصادقية، ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم مثلاً لغرض الاستدلال أو المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش.

ج- **المعرفة:** هي ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول والمهارات الفكرية.

د- **الخبرة:** هي حالة تنتج عن التحكم الهائل في المعارف، وهي تلك الدرجة العالية المشكلة للكفاءة، زيادة عن مستوى مقبول من المعارف الفنية.