

المحاضرة رقم 3:

المحور الثاني: مدخل لإدارة المعرفة في المؤسسات

21-1- ما هي إدارة المعرفة؟

بعض التعاريف من وجهة نظر الأعمال:

إدارة المعرفة هي: "نشاط عمل يتضمن جانبيين أساسيين: التعامل مع الجانب المعرفي لأنشطة الأعمال كجزء واضح من اهتمامات العمل المعبرة في الاستراتيجية والسياسة والممارسة على جميع مستويات المنظمة، وإقامة اتصال مباشر بين الأصول المعرفية للمنظمة - سواء كانت صريحة (مسجلة) أو ضمنية (معرفة شخصية) - ونتائج الأعمال الإيجابية".

إدارة المعرفة هي: "مدخل تعاوني ومتكامل لإنشاء ورصد وتنظيم والوصول إلى واستخدام الأصول الفكرية للمؤسسة".

إدارة المعرفة هي: "العملية التي ندير بها أصولاً تركز على الإنسان... وظيفة إدارة المعرفة هي حماية وتطوير المعرفة المملوكة من قبل الأفراد، وحيثما أمكن، تحويل الأصل إلى شكل يمكن مشاركته بسهولة أكبر من قبل الموظفين الآخرين في الشركة".

التعاريف النموذجية من منظور العمليات/التكنولوجيا:

إدارة المعرفة هي المفهوم الذي يقوم بتحويل المعلومات إلى معرفة قابلة للاستخدام وتوفيرها بسهولة في شكل يمكن للأشخاص تطبيقه.

إدارة المعرفة هي مدخل منهجي لإدارة استخدام المعلومات بهدف توفير تدفق مستمر للمعرفة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب، مما يمكن اتخاذ قرارات كفوءة وفعالة في أعمالهم اليومية. إدارة المعرفة هي الأدوات والتقنيات والاستراتيجيات التي تُستخدم للاحتفاظ بالخبرات العملية وتحليلها وتنظيمها وتحسينها ومشاركتها.

إدارة المعرفة تستند إلى عدد كبير من المجالات المتنوعة مثل:

- علوم التنظيم
- علوم المعرفة
- علوم الحاسوب
- علوم اللغة واللغويات الحاسوبية
- تكنولوجيا المعلومات
- علوم المكتبات والمعلومات
- الكتابة التقنية والصحافة

- علم الانثروبولوجيا وعلم الاجتماع
- التعليم والتدريب
- فن السرد ودراسات الاتصال
- تكنولوجيايات التعاون مثل CSCW (تكنولوجيايات التعاون، مثل CSCW ، هي اختصار لجملة "Computer-Supported Cooperative Work"، وتُعرف أيضًا بتكنولوجيا العمل التعاوني المدعوم بالحاسوب. إنها مجموعة من الأدوات والتقنيات والبرمجيات التي تهدف إلى دعم التعاون والتواصل بين الأفراد والفرق داخل المؤسسات والمجموعات عبر الحواسيب والشبكات.) وأدوات العمل الجماعي وكذلك الشبكات الداخلية والشبكات الخارجية والبوابات وغيرها من تكنولوجيا الويب

2-2- تاريخ إدارة المعرفة:

- ✓ "دروكر" كان أول من صاغ مصطلح "عامل المعرفة" في أوائل الستينيات (دروكر، 1964).
- ✓ سينج (1990) ركز على المؤسسة التعليمية كمؤسسة يمكنها أن تتعلم من التجارب الماضية المخزنة في أنظمة الذاكرة التنظيمية.
- ✓ وثقت "دوروثي بارتون-ليونارد" (1995) قصة نجاح شركة "شابارال ستيل" كتجربة ناجحة في إدارة المعرفة.
- ✓ قام "نونكا وتاكيوتشي" (1995) بدراسة كيفية انشاء المعرفة واستخدامها وانتشارها داخل المؤسسات وكيف أسهم ذلك في انتشار الابتكار
- ✓ اعترف العديد من الأشخاص بأهمية المعرفة التنظيمية كأصل تنافسي، حيث رأوا قيمة القدرة على قياس الأصول الفكرية (انظر Kaplan & Norton: Sveiby، APQC، 1996، 1997؛ Edvinsson & Malone، 1997؛ وغيرهم).

3-2- المقاربات التنظيمية حول إدارة المعرفة:

- ينظر "ويج" إلى إدارة المعرفة في المؤسسات من ثلاثة منظورات مختلفة، كل منها له أفق وأغراض مختلفة:
1. منظور الأعمال - التركيز على السبب والمكان والمدة الذي يجب أن تستثمر فيه المؤسسة في المعرفة أو تستغلها. يجب أن النظر إلى الاستراتيجيات والمنتجات والخدمات والتحالفات والاستحوادات أو الانسحابات من وجهات نظر متعلقة بالمعرفة.
 2. منظور الإدارة - التركيز على تحديد وتنظيم وتوجيه وتسهيل ومراقبة الممارسات والأنشطة ذات الصلة بالمعرفة المطلوبة لتحقيق الاستراتيجيات وأهداف الأعمال المرغوبة.
 3. منظور العمل التطبيقي - التركيز على تطبيق الخبرة لإجراء عمل معرفي صريح ومهام ذات صلة بالمعرفة.
- منظور الأعمال يتوافق بسهولة مع الطبيعة الاستراتيجية لإدارة المعرفة، ومنظور الإدارة يتوافق مع المستوى التكتيكي، ويمكن تعريف منظور العمل التطبيقي بالمستوى التشغيلي،

4-2- لماذا إدارة المعرفة مهمة اليوم:

تتمحور الدوافع الرئيسية للاهتمام وتطبيق إدارة المعرفة في أربع مجالات رئيسية في مجال الأعمال اليوم:

1. العولة في الأعمال:

2. تنحيف (تصغير) المؤسسات:

3. فقدان الذاكرة المؤسسية:

4. التطورات التكنولوجية:

5-2- ماهي أجيال إدارة المعرفة؟

الجيل الأول: تم وضع التركيز على حاويات المعرفة أو تكنولوجيا المعلومات بهدف مساعدتنا في التعامل مع اللغز الذي يتجلى في العبارة المشهورة "لو كنا نعرف ما نعرفه فقط" (أوديل وجرايسون، 1998). كانت الشركات الاستشارية الكبيرة التي أدركت أن منتجها الأساسي هو المعرفة وأنها تحتاج إلى رصد مخزون معرفتها بفعالية، تمثل نموذجاً لهذه المرحلة.

الجيل الثاني: تحت ضغط الحمل المفرط من المعلومات، انتقل الجيل الثاني إلى الطرف الآخر من الطيف للتركيز على الأشخاص، ويمكن وصف ذلك بعبارة "لو نعرف من يعرف عنها". زاد الوعي بأهمية الأبعاد البشرية والثقافية لإدارة المعرفة بينما كانت المنظمات تتساءل عن سبب عدم وجود أي محتوى في المكتبات الرقمية الجديدة (أي المكتبات الرقمية للمعلومات) ولماذا كان معدل الاستخدام منخفضاً جداً.

الجيل الثالث: المرحلة الثالثة من إدارة المعرفة تركز على أهمية المحتوى وكيفية وصفه وتنظيمه بطريقة تسمح للمستخدمين المستهدفين بالوعي بوجوده والوصول إليه وتطبيقه بسهولة. تتضمن هذه المرحلة استخدام "الميتاداتا" لوصف المحتوى بالإضافة إلى تنسيق المحتوى وإدارته وإنشاء التصنيفات المعرفية. ففي النهاية، إذا لم يتم استغلال المعرفة لصالح الفرد أو مجتمع الممارسة و/أو المنظمة، فإن إدارة المعرفة قد فشلت. فكون الأفكار المبتكرة في شكل لمبات في الجيب لا يكفي، يجب أن يتم توصيلها وذلك يتطلب أن يكون الأشخاص على علم بما يجب أن يعرفوه، وأن يتمكنوا من العثور على المعرفة عند الحاجة، وأن يفهموها، والأهم ربما أن يكونوا مقتنعين بأهمية استغلال تلك المعرفة.

6-2- فوائد إدارة المعرفة بالنسبة للأفراد، المجموعات والمنظمة :

بالنسبة للفرد، إدارة المعرفة:

- تساعد الأشخاص على أداء وظائفهم وتوفير الوقت من خلال اتخاذ قرارات أفضل وحل المشكلات بشكل أفضل.

- تبني روابط مجتمعية داخل المنظمة وتعزز الانتماء والروابط المشتركة.

- تساعد الأشخاص على مواكبة التطورات والابتكارات في مجال عملهم.

- توفر تحديات وفرص للمساهمة والتطوير.

بالنسبة للمجموعات، إدارة المعرفة:

- تطوّر المهارات المهنية وتعزز التوجيه النظير-إلى-نظير (المرافقة).

- تسهل التواصل والتعاون الفعال بين الأعضاء.
- تساهم في تطوير قواعد الأخلاق المهنية التي يمكن للأعضاء الالتزام بها.
- تطوّر لغة مشتركة للتواصل وتبادل المعرفة.
- بالنسبة للمنظمة، إدارة المعرفة:
- تساعد في توجيه الاستراتيجية وتحقيق أهداف المنظمة.
- تساعد في حل المشكلات بسرعة وفعالية.
- تنشر أفضل الممارسات وتعزز تبني المعرفة في المنتجات والخدمات.
- تعزز تبادل الأفكار وتزيد من فرص الابتكار.
- تمكن المنظمة من التفوق والبقاء في مقدمة المنافسة.
- تبني ذاكرة تنظيمية تسهل استرجاع المعرفة والتعلم من التجارب السابقة