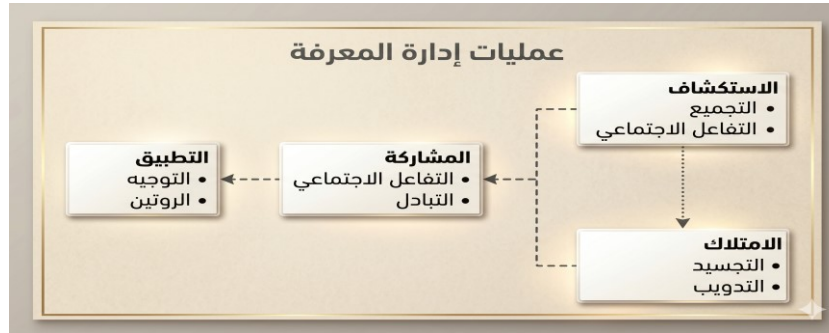


المحاضرة رقم 6: المحور الرابع: عمليات إدارة المعرفة

4-1- عمليات إدارة المعرفة:

لقد سبق تعريف إدارة المعرفة بانها أداء الأنشطة ذات الصلة باكتشاف المعرفة وامتلاكها ومشاركتها وتطبيقها، وذلك بهدف تعزيز تأثير المعرفة على تحقيق هدف المنظمة بطريقة فعالة وغير مكلفة. وتستند العمليات الأربع لإدارة المعرفة إلى مجموعة من سبع عمليات فرعية كما هو موضح بالشكل الموالي:



4-1-1- اكتشاف المعرفة Knowledge Discovery :

اكتشاف المعرفة هي تطوير لمعرفة جديدة سواء ضمنية أو صريحة وذلك من خلال البيانات والمعلومات او من خلال دمج مكونات معرفية سابقة.

يستند اكتشاف المعرفة الصريحة الجديدة بصورة أساسية ومباشرة إلى التجميع (دمج معرفة من اثنين أو أكثر من المجالات المتميزة مع معرفة صريحة مستمدة من مجالين ثم التوفيق بينهما عبر التجميع).

في حين يعتمد اكتشاف معرفة ضمنية جديدة بصورة أساسية ومباشرة على التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة (دمج معرفة ضمنية من مجالين من خلال التفاعل الاجتماعي).

التجميع Combination: وهي العملية التي يتم من خلالها تركيب أجزاء متعددة من المعرفة الصريحة من بيانات أو معلومات أو كليهما، لامتلاك المزيد من المجموعات المعقدة من المعرفة الصريحة.

التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة Socialization :

بالنسبة للمعرفة الضمنية فإن تجميع العديد من الموارد لإنتاج معرفة جديدة يتم عبر استخدام آلية التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة،

فالتفاعل الاجتماعي يعد بمثابة تجميع للمعرفة الضمنية التي لدى الموظفين يتم عادة من خلال الأنشطة المشتركة بدلا من التعليمات المكتوبة أو الشفهية.

4-1-2- امتلاك المعرفة Knowledge Capture :

امتلاك المعرفة هو عملية استرجاع للمعرفة الصريحة او الضمنية التي تكمن داخل الأفراد أو التي يعكسها الناتج الصناعي أو الهياكل التنظيمية، او تكمن خارج الحدود التنظيمية بما في ذلك الاستشاريين والمنافسين والعملاء والموردين وحتى أرباب العمل السابقين للموظفين الجدد بالمنظمة.

وتستفيد عملية امتلاك المعرفة بصورة مباشرة وأساسية من عمليتين فرعيتين من عمليات إدارة المعرفة وهما التجسيد والتدوين.

التجسيد Externalization: فهو يتعلق بتحويل المعرفة الضمنية إلى أشكالها الصريحة، كال كلمات والمصطلحات والمرئيات، أو اللغة المجازية (كالاستعارات والتشبيهات والسرديات).

التدوين Internalization: وهو تحويل للمعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية، كما انها تمثل المفهوم التقليدي للتعلم.

يمكن أن تتجسد المعرفة الصريحة في عمل او في ممارسة ما بحيث أن الفرد الذي يسعى لاكتساب المعرفة قد يعاني ما عاناه الآخرون.

3-1-4- مشاركة المعرفة Knowledge sharing:

هي تلك العملية التي يتم من خلالها نقل المعرفة الصريحة او الضمنية على الآخرين، وفي هذا الصدد توجد ثلاثة نقاط أساسية مرتبطة بمشاركة المعرفة نوضحها على النحو التالي:

أولاً: مشاركة المعرفة تعني النقل الفعال: بحيث يمكن لمستقبل المعرفة ان يتفهمها بدرجة جيدة تمكّنه من العمل في ضوءها.

ثانياً: إن ما يتم مشاركته هي المعرفة وليست التوصيات المبنية على المعرفة. فالحالة الأولى تنطوي على اكتساب المستقبل للمعرفة المشتركة وللقدرة على القيام بالمهام في ضوءها، في حين تنطوي الحالة الثانية على استخدام المعرفة دون تجسيدها (التوجيه).

ثالثاً: ان مشاركة المعرفة عملية قد تتم بين الأشخاص وكذلك بين المجموعات والإدارات والتنظيمات. التفاعلات الاجتماعية داخل المنظمة تقوم بتيسير مشاركة المعرفة الضمنية سواء في الحالات التي يتم فيها إنتاج معرفة ضمنية جديدة أو في الحالات التي يتم فيها انتاج هذا النوع من المعارف.

لا يوجد فرق جوهري لاستخدام عملية التفاعل الاجتماعي لاكتشاف المعرفة أو لمشاركتها. على الرغم من ان الطريقة التي يتم بها استخدام تلك العملية قد تكون مختلفة.

التبادل Exchange: يركز على مشاركة المعرفة الصريحة ويستخدم في إيصال المعرفة الصريحة او نقلها بين الأشخاص والمجموعات والمنظمات.

4-1-4- تطبيق المعرفة Knowledge Application:

في هذه العملية ليس بالضرورة أن يكون الطرف المستهدف من المعرفة مستوعبا لها عند تطبيقها وإنما المطلوب هو استخدام المعرفة بطريقة ما في توجيه القرارات والإجراءات.

استخدام المعرفة يركز على عمليتين هما الروتين والتوجيه.

مصطلح التوجيه Direction: العملية التي يقوم من خلالها الشخص الذي يمتلك المعرفة بتوجيه سلوك شخص آخر دون ان ينقل إليه المعرفة التي تتضمن ذلك التوجيه.

الإجراءات الروتينية **Routines**: تنطوي على استخدام المعرفة المضمنة في الإجراءات والقواعد والمعايير التي توجه السلوك المستقبلي، فهي تعتمد على التواصل بدرجة أكبر من التوجيهات نظرا لكونها مدمجة في الإجراءات والتقنيات، فهي تتطلب وقتا لكي تتطور اعتمادا على التكرار المتواصل.