



إدارة المعرفة المرحلة الثالثة

محاضرة: إدارة المعرفة (Knowledge Management)

مقدمة

في العصر الرقمي الحديث، أصبحت المعرفة واحدة من أهم الأصول غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسات. لم تعد القوة الاقتصادية والتنافسية تقاس فقط برأس المال المادي أو الموارد الطبيعية، بل أصبحت تقاس بمدى قدرة المؤسسة على توليد المعرفة، ومشاركتها، واستخدامها بفعالية. إدارة المعرفة (Knowledge Management) هي المدخل الاستراتيجي الذي يمكن المؤسسات من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال استثمار رأس المال الفكري. في هذه المحاضرة، سنتناول مفهوم إدارة المعرفة، أنواعها، أبعادها، عملياتها الأساسية، وأهميتها في بيئة الأعمال المعاصرة.

المبحث الأول: مفهوم إدارة المعرفة

إدارة المعرفة هي عملية منهجية ومنظمة تهدف إلى إنشاء، وجمع، ومشاركة، واستخدام المعرفة والمعلومات الخاصة بالمؤسسة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية. إنها تتضمن تحويل المعرفة الضمنية التي يمتلكها الأفراد في عقولهم (إلى معرفة صريحة يمكن للجميع الوصول إليها والاستفادة منها). وقد استخدم المفكر الإداري الشهير "بيتر دراكر (Peter Drucker)" مصطلح "إدارة المعرفة" لأول مرة في ثمانينيات القرن الماضي، وتطور المفهوم ليصبح نظاماً إدارياً متكاملًا في بداية التسعينيات لا تقتصر إدارة المعرفة على تكنولوجيا المعلومات فحسب، بل هي مزيج متكامل من العنصر البشري، والعمليات، والتكنولوجيا.

خصائص إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة جزءاً أساسياً من عملية التعلم التنظيمي .تركز بشكل كبير على الإدارة الإستراتيجية للمعرفة كأصل من أصول العمل القابلة للمشاركة .يعتمد نجاح إدارة المعرفة بشكل كبير على إرادة الموظفين في تقبل التغيير وقدرة الشركة على استخدام وسائل محفزة للبحث عن المعرفة ومشاركتها

المبحث الثاني :أنواع المعرفة

لإدارة المعرفة بفعالية، يجب فهم الأشكال المختلفة التي تتخذها المعرفة داخل المؤسسة .يمكن تصنيف المعرفة إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

١. المعرفة الصريحة

هي المهارات أو المعلومات التي يمكن فهمها بسهولة والتعبير عنها ومشاركتها مع الآخرين .تشمل الوثائق، والتقارير، والأدلة الإرشادية، وقواعد البيانات

٢. المعرفة الضمنية

هي المعرفة التطبيقية المكتسبة من الخبرة الشخصية .تتضمن أشياء مثل التفكير الابتكاري، والقدرة على الحدس، والمهارات الفنية الدقيقة التي يصعب تدوينها أو التعبير عنها بالكلمات

٣. المعرفة الضمنية الهجينة :

هي المعرفة المكتسبة من التجربة الشخصية والتي يصعب التعبير عنها بشكل كامل، وتقع في منطقة وسطى بين المعرفة الصريحة والضمنية

المبحث الثالث :أبعاد وعناصر إدارة المعرفة

لا يمكن تطبيق إدارة المعرفة بنجاح دون مراعاة الأبعاد والعناصر الأساسية التي تقوم عليها، والتي تشمل:

الوصف	البعد / العنصر
---	---
يجب أن تُبنى عملية إدارة المعرفة على استراتيجية	الاستراتيجية

	الشركة بهدف تلبية المتطلبات التكتيكية والاستراتيجية
الثقافة التنظيمية	تؤثر على كيفية تفاعل الأشخاص، ومشاركتهم للمعرفة، ومقاومتهم للتغيير. تتطلب ثقافة داعمة تشجع على الابتكار
العمليات التنظيمية	الخطوات الواضحة لتحديد المعرفة، وتنظيمها، ومراجعتها، ومشاركتها، وتطبيقها لضمان دقة المعلومات
التكنولوجيا	الأنظمة والأدوات) مثل بوابات الإنترنت ونظم إدارة المحتوى (التي تتيح الوصول الآمن والسهل للمعلومات
العنصر البشري	الأفراد المكلفون باكتشاف المعارف، وتقييمها، وتنظيمها، بالإضافة إلى القيادة الداعمة

المبحث الرابع: العمليات الأساسية لإدارة المعرفة

تمر إدارة المعرفة بدورة حياة تتكون من عدة عمليات أساسية لضمان الاستفادة القصوى منها:

٤. اكتشاف وتوليد المعرفة :الحصول على معارف جديدة من خلال التفاعل، البحث، المناقشات، أو التعلم المنهجي
٥. تحديد المعرفة وتوثيقها :ضمان أن المعرفة فريدة ومفيدة للعمل، ثم تسجيلها بأدق التفاصيل
٦. التنظيم والتخزين :حفظ المعلومات في أنظمة قواعد بيانات آمنة ومنظمة يسهل البحث فيها والوصول إليها
٧. نشر ومشاركة المعرفة :توزيع المعلومات وتسهيل وصولها للأشخاص المعنيين في الوقت المناسب
٨. تطبيق واستخدام المعرفة :وهو الهدف النهائي، حيث يتم استخدام المعرفة المكتسبة لاتخاذ قرارات مستنيرة، حل المشكلات، وتحسين العمليات

المبحث الخامس: أهمية إدارة المعرفة في المؤسسات

تبرز أهمية إدارة المعرفة كأداة استراتيجية محورية لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في النقاط التالية:

- تحسين اتخاذ القرارات: من خلال توفير قاعدة معرفية غنية ومعلومات دقيقة وسريعة للقادة والمديرين
- تعزيز الابتكار: عبر توفير بيئة تشجع على تبادل الأفكار والخبرات، مما يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات وحلول مبتكرة
- زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف: من خلال تقليل تكرار الجهود، وتجنب الأخطاء السابقة، وتحسين العمليات بناءً على أفضل الممارسات
- تنمية الموارد البشرية: توفير فرص التعلم والتطوير المستمر للموظفين، مما يعزز من مهاراتهم ورضاهم الوظيفي
- تحقيق الميزة التنافسية: استثمار الأصول المعرفية للتفاعل بسرعة مع تغيرات السوق والتفوق على المنافسين
- تحسين رضا العملاء: من خلال الوصول السريع لمعلومات العملاء وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل

المبحث السادس: أنظمة إدارة المعرفة (KMS) والتكنولوجيا

- تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً (Enabler) لإدارة المعرفة. من أبرز أنواع أنظمة إدارة المعرفة:
٩. نظم إدارة المعرفة على مستوى المؤسسة :تخدم المؤسسة بأكملها) مثل البوابات الداخلية، محركات البحث، وأنظمة إدارة التعلم
 ١٠. نظم العمل المعرفي :أنظمة متخصصة للخبراء والمهندسين لتسهيل الوصول للمعلومات الدقيقة وأفضل الممارسات
 ١١. التقنيات الذكية) الذكاء الاصطناعي : (تستخدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل البيانات الضخمة، واكتشاف الأنماط، وتحويل البيانات غير المهيكلة إلى معرفة مفيدة

خاتمة

في الختام، إن إدارة المعرفة ليست مجرد مبادرة تقنية عابرة، بل هي استراتيجية شاملة تتطلب تغييراً في الثقافة التنظيمية، ودعماً من القيادة، واستثماراً في العنصر البشري والتكنولوجيا. المؤسسات التي تنجح في تطبيق إدارة المعرفة هي تلك التي تدرك أن المعرفة هي القوة الحقيقية، وأن مشاركتها واستخدامها بفعالية هو مفتاح البقاء والنمو في عالم الأعمال الحديث المتسارع.