

عمليات ادارة المعرفة

ان اهم عمليات ادارة المعرفة هما تشخيص المعرفة وتحديد الاهداف

اولا : تشخيص المعرفة : يعد تشخيص المعرفة من الامور المهمة في اي برنامج لادارة المعرفة ، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الاخرى لان من نتائج عملية التشخيص معرفة : ما نوع المعرفة المتوافرة ، ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة .

وتعد عملية التشخيص امر حتمي لان الهدف منها هو اكتشاف معرفة المنظمة ، وتحديد الاشخاص الحاملين لها ، ومواقعهم كذلك تحدد لنا مكان هذه المعرفة في القواعد .

وتعد عملية التشخيص من اهم التحديات التي تواجه منظمات الاعمال لان النجاح في مشروع ادارة المعرفة يتوقف على دقة التشخيص ، وبهذا الصدد نشير الى ان منظمة AMS الاميركية عندما بدأت بتطبيق برامج ادارة المعرفة واجهت تحديين رئيسيين هما :

تشخيص المعرفة

1- الاول يتمثل في كيفية تشخيص المعرفة الداخلية لها

2- الثاني هو كيفية اسر هذه المعرفة

ومن اهدافها ايضا توفر مبدأ الملائمة مع الغايات الموضوعة للمشروع الذي يكتنفه الغموض ،
، وجدير بالذكر انه ليست المعرفة بحد ذاتها هي الغامضة ، بل ان الغامض هو الدور الذي
تؤديه في المنظمة ، فعملية التشخيص تحدد لنا المعرفة الملائمة لوضع الحلول للمشكلة .

وتستخدم في عملية التشخيص آليات الاكتشاف وآليات البحث والوصول وقد تكون عملية
ليست من مرحلة واحدة

التشخيص

وحددت طرائق عدة لتمثيل المعرفة والتي تعد من اولويات عملية التشخيص وهي :

- 1- تمثيل المعرفة في هيئة قواعد
- 2- تمثيل المعرفة بالشبكات الدلالية
- 3- تمثيل المعرفة بأسلوب الدلالة الرسمية

ثانيا : تحديد اهداف المعرفة

- تدرك المنظمات لا سيما الصناعية منها ان المعرفة وادارتها ليست هي الهدف ، وانما هي وسيلة لتحقيق اهداف المنظمة ، وتذكر ايضا ان لهذه الوسيلة اهدافا اخرى ، وبدون تحديد تلك الاهداف تصبح مجرد كلفة وعملية مربكة .
- وفي ضوء اهداف المعرفة المحددة تعتمد الاساليب للعمليات المعرفية الاخرى مثل توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها .

تحديد الاهداف

ان ادارة المعرفة تبدأ اولاً بتطوير اهداف واضحة للمعرفة ، ومنها :

- تحسين العمليات
- خلق الوضوح حول كل من (مجالات عمل الشركة ، والمشكلات وعمليات الشركة)
- تسهيل الابداع
- التوجه نحو الزبون
- تسهيل عمليات التخطيط والتنبؤ

ان الجانب المهم في اهداف المعرفة هو العمق والسعي لتبني التحولات الجذرية والغايات الواسعة وتحقيق القفزات وانها تتمحور حول البراعة وتحقيق الجودة الفئة ونتاج السلع والخدمات البراقة والحلول غير التقليدية .

ثالثا : توليد المعرفة

ان توليد المعرفة يتمحور حول العمليات الآتية

- أسر : Cpturing ويشير الى الحصول على المعرفة الكامنة في اذهان وعقول المبدعين
- الشراء Buying ويشير الى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر او عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف
- ابتكار Creating ويشير الى توليد معرفة غير مكتشفة وغير مستنسخة
- اكتشاف Discovering ويشير الى تحديد المعرفة المتوافرة
- امتصاص Absorb ويشير الى القدرة على الفهم واستيعاب المعرفة الظاهرة
- الاكتساب او الاستحواذ Acquiryng ويشير الى عمليات التعاون والتبادل او الاندماج او الضم

ان توليد المعرفة يقود الى توسيعها من خلال مجموعتين من الديناميكيات التي تدفع عملية توسيع المعرفة هما

- الاولى : تحويل المعرفة الضمنية الى معرفة ظاهرة
 - الثانية تحويل المعرفة من المستوى الفردي الى المستوى الجماعي
- وهناك اربع طرائق تتولد بها المعرفة من خلال التفاعل والتحول بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة هي
- التشاركية: وتتضمن التحول من الضمنية الى الضمنية
 - الخارجية : وتتضمن التحول من الضمنية الى الظاهرة عن طريق الحوار او التأمل الجماعي
 - التجميعية : وتتضمن التحول من معرفة ظاهرة الى معرفة ظاهرة اخرى كما في المدارس والكليات
 - الداخلية : وتتضمن التحول من معرفة ظاهرة الى معرفة ضمنية من خلال تكرار اداء المهمة فتصبح المعرفة الظاهرة مستوعبة مثل المعرفة الضمنية

رابعاً : خزن المعرفة

1 - تعني عمليات خزن المعرفة تلك العمليات التي تشمل :

أ- الاحتفاظ Keeping

ب- الادامة Maintenance

ج- البحث Search

د- الوصول Accessing

هـ- الاسترجاع Retiring

و- التخزين Warehousing

وتشير عملية خزن المعرفة الى اهمية الذاكرة التنظيمية ، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة فقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الافراد الذين يغادرونها لسبب اة لآخر ، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا .

لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية من دورات العمل ، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها ، لان هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم ، اما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها .

2 – وحدات خزن المعرفة

يتم خزن المعرفة وفقا للآليتين الآتيتين

- الاولى : الخزن التتابعي وآلياتها الشريط الممغنط الذي يستخدم في خزن المعرفة التراكمية.
- الثانية : هي الخزن للوصول المباشر وآلياتها استخدام القرص الممغنط CD ، ذلك ان القرص استخدم بمقدرة الكتابة لمرة واحدة ولكنها تستخدم للقراءة والاطلاع المتعدد ولسنوات طويلة .
- ولابد للتاكيد على اهمية توافر المعرفة في وقتها الصحيح ومقاسها الصحيح وبالطريقة الصحيحة وبتقارير موجزة ومكتوبة بلغة العمل ، الامر الذي يقلل الجهد للبحث عنها .

شكرا لاستماعكم

المحاضرة القادمة / توزيع المعرفة