

## المحور الخامس: أساسيات تطبيق إدارة المعرفة أ. قوسي سميرة المادة التعليمية: إدارة المعرفة ماستر 2 تخصص ريادة الأعمال

### المحور الخامس: أساسيات تطبيق إدارة المعرفة

#### 1. متطلبات إدارة المعرفة:

لبناء نظام لإدارة المعرفة لا بد من توفر المتطلبات الأساسية لنجاح إدارة المعرفة يمكن إبرازها في النقاط التالية:  
أولاً. الثقافة التنظيمية:

حيث يعتبر العامل الثقافي في إدارة المعرفة مهماً من خلال خلق ثقافة إيجابية داعمة للمعرفة وإنتاج وتقاسم المعرفة وتأسيس مجتمع المعرفة على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة في العلاقات بين الأفراد. وتأسيس ثقافة مجتمعية وتنظيمية داعمة للمعرفة. فليس التقنية هي التي تلعب دوراً حاسماً في إدارة المعرفة وإنما الثقافة الفردية والتنظيمية تلعب دوراً مهماً وفاعلاً في ذلك، حيث أن قسماً كبيراً من المعرفة موجود لدى الأفراد العاملين في المؤسسة وهم الذين يولدون المعرفة، وقد يكون خلق الثقافة الإيجابية الداعمة للمعرفة عن طريق توظيف الأفراد المؤهلين بحد أدنى من المعرفة والخبرة والقدرة على توليد المعرفة وشحنهممهم بالحوافز.

#### ثانياً. دعم الإدارة العليا:

وهذه تشير إلى التزام الإدارة العليا بدعم الجهود الهادفة اتجاه المعرفة بشكل عام، ولا بد أن تكون هذه الجهود متغلغلة في جميع أنحاء المؤسسة ولا بد من أن يشجع المديرين أنواع السلوك المؤدي إلى المعرفة، وهنا يستحسن أن تنشئ المؤسسة إدارة خاصة للمعرفة ويتولاها (مدير إدارة المعرفة)، وتسهل عملية الاتصال بين العاملين في جميع المستويات التنظيمية لضمان تبادل المعلومات والمعارف. وتقع على عاتق مدير إدارة المعرفة مسؤولية تأسيس فريق للمعرفة وأيضاً تأسيس البنية التحتية اللازمة لذلك.

#### ثالثاً. القيادة الإدارية:

من الاعتقادات الخاطئة التي كانت سائدة خلال سنوات 1980 وحتى 1990 هو أن المنظمة لا تحتاج لقائد للمعرفة إلا لتتمكن من النجاح في العمليات التنظيمية. لكن وفي ظل تعقد بيئة الأعمال فإنه يجب على المنظمة أن تدرك أنها تحتاج إلى قيادة مدعومة لإدارة المعرفة في كل المستويات الإدارية وليس إلى قائد واحد للمعرفة، فالمنظمة الفعالة تعتمد على القادة في تسهيل عملية إدارة المعرفة، لذلك ظل أهم اهتمامات الباحثين في مجال القيادة حتى الوقت الحالي هو علاقتها بكل من إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي.

#### رابعاً. الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تطلق الحرية والإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لا بد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة. حيث يتحكم بكيفية الحصول على المعرفة وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. ويتعلق أيضاً بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة وكفؤة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

## المحور الخامس: أساسيات تطبيق إدارة المعرفة أ. قوسي سميرة المادة التعليمية: إدارة المعرفة ماستر 2 تخصص ريادة الأعمال

### II. استراتيجيات إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة هي عملية تهدف إلى تعزيز الاستفادة من المعلومات والمعرفة داخل المنظمات. إليك بعض الاستراتيجيات الفعالة في إدارة المعرفة

1. تحديد المعرفة الهامة: تحديد أنواع المعرفة التي تحتاجها المؤسسة لتحقيق أهدافها، تصنيف المعرفة إلى معرفة ضمنية (Tacit) ومعرفة صريحة.
2. تطوير قواعد البيانات: إنشاء قواعد بيانات مركزية لتخزين المعرفة والمعلومات - استخدام أدوات البحث الفعالة لتسهيل الوصول إلى المعرفة.
3. تشجيع الثقافة التشاركية: تعزيز بيئة عمل تشجع على تبادل المعرفة بين الأفراد - تنظيم ورش عمل وندوات لتعزيز الحوار وتبادل الأفكار
4. استخدام التكنولوجيا: الاستفادة من أدوات التكنولوجيا مثل أنظمة إدارة المحتوى، والمنتديات، والشبكات الاجتماعية - توفير منصات إلكترونية لتسهيل الوصول إلى المعلومات
5. التدريب والتطوير: توفير برامج تدريبية لتعزيز مهارات الأفراد في إدارة المعرفة - تشجيع التعلم المستمر والتطوير الذاتي
6. قياس وتقييم المعرفة: وضع معايير لقياس فعالية إدارة المعرفة - تقييم أثر المعرفة على أداء المؤسسة وتحقيق الأهداف
7. تحديد الأدوار والمسؤوليات: تحديد الأفراد أو الفرق المسؤولة عن إدارة المعرفة - تعيين قادة للمعرفة لتعزيز المبادرات والمشاريع المتعلقة بها
8. مشاركة المعرفة مع الأطراف الخارجية -\*التعاون مع شركاء خارجيين لتبادل المعرفة والخبرات - المشاركة في مؤتمرات وفعاليات لتعزيز الشبكات المعرفية. باستخدام هذه الاستراتيجيات، يمكن للمؤسسات تحسين إدارة المعرفة وتعزيز الابتكار والكفاءة.

### III. نماذج وعمليات إدارة المعرفة:

#### أولاً. عمليات إدارة المعرفة:

تتداخل هذه العمليات، حيث أن توليد المعرفة يتطلب مشاركة وتوزيع فعال، بينما يعتمد التطبيق الناجح على جودة المعرفة المتاحة. إن تحسين هذه العمليات سيؤدي إلى تعزيز الابتكار وزيادة كفاءة المؤسسة، وتشمل عمليات إدارة المعرفة عدة مراحل رئيسية، منها التوليد، المشاركة، التوزيع، والتطبيق. إليك شرح مفصل لكل من هذه العمليات:

#### 1. توليد المعرفة: من خلال:

## المحور الخامس: أساسيات تطبيق إدارة المعرفة

### المادة التعليمية: إدارة المعرفة ماستر 2 تخصص ريادة الأعمال

- الإبداع والابتكار: تشجيع البيئة المحفزة على الابتكار من خلال ورش العمل، العصف الذهني، والتفكير الإبداعي.
  - البحث والتطوير: استثمار الوقت والموارد في البحث العلمي وتطوير المنتجات أو الخدمات
  - تبادل الخبرات: استخدام التجارب السابقة والدروس المستفادة كوسيلة لتوليد معرفة جديدة
  - 2. مشاركة المعرفة: من خلال عدة طرق تتمثل فيما يلي:
    - التواصل الفعال: إنشاء قنوات تواصل مثل المنتديات، الاجتماعات، والبريد الإلكتروني لتسهيل تبادل المعرفة.
    - التوثيق: توثيق المعرفة بشكل منهجي، مثل كتابة تقارير أو أدلة، لضمان إمكانية الوصول إليها.
    - المجموعات المجتمعية: تشكيل فرق عمل أو مجموعات اهتمام لتسهيل تبادل الأفكار والمعرفة بين الأفراد .
  - 3. توزيع المعرفة: من خلال:
    - الأنظمة الإلكترونية: استخدام أنظمة إدارة المحتوى أو منصات سحابية لتخزين وتوزيع المعرفة بشكل مركزي.
    - التدريب: تنظيم دورات تدريبية وورش عمل لنشر المعرفة بين الموظفين وتعزيز مهاراتهم
    - التواصل الداخلي: استخدام النشرات الإخبارية أو تقارير الأداء لتوزيع المعرفة بشكل دوري على جميع الموظفين
  - 4. تطبيق المعرفة:
    - دمج المعرفة في العمليات: استخدام المعرفة المكتسبة لتحسين الإجراءات الحالية وتطوير استراتيجيات جديدة
    - قياس الأثر: تقييم تأثير المعرفة المطبقة على الأداء العام للمؤسسة، مثل زيادة الكفاءة أو تحسين الجودة
    - التغذية الراجعة: جمع الملاحظات حول كيفية تطبيق المعرفة واستخدامها لتحسين العمليات المستقبلية
- ثانياً. نماذج إدارة المعرفة :
1. نموذج باترون (Barton Model) : يركز على أهمية المعرفة كأصل استراتيجي في المؤسسة .، يتضمن عدة مراحل :
    - إنتاج المعرفة: كيفية إنشاء المعرفة من خلال البحث والتطوير،
    - تبادل المعرفة: مشاركة المعرفة بين الأفراد والفرق
    - تطبيق المعرفة: استخدام المعرفة المكتسبة في العمل - يشدد على ضرورة أن تكون إدارة المعرفة جزءاً من الثقافة التنظيمية وأن تُعزز من خلال القيادة الفعالة
  2. نموذج ديفيد سكايرم (David Skyrme Model) : يُعرف بنموذجه الذي يتضمن أربعة مكونات رئيسية :
    - الناس : الأفراد الذين يمتلكون أو يستخدمون المعرفة .
    - العمليات: العمليات التي تسهل إنشاء وتبادل المعرفة .
    - التكنولوجيا :الأدوات والتقنيات المستخدمة لدعم إدارة المعرفة
    - المحتوى :المعرفة نفسها، بما في ذلك البيانات والمعلومات - يركز على أهمية التنسيق بين هذه المكونات لتحقيق إدارة فعّالة للمعرفة

## المحور الخامس: أساسيات تطبيق إدارة المعرفة أ. قوسي سميرة المادة التعليمية: إدارة المعرفة ماستر 2 تخصص ريادة الأعمال

3. نموذج نوناكا (Nonaka Model): يتضمن النموذج العمليات التالية:
- التوليد الاجتماعي (Socialization): تبادل المعرفة الضمنية من خلال التفاعل المباشر.
  - التعريف (Externalization): تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة
  - التجميع (Combination): دمج المعرفة الصريحة من مصادر مختلفة.
  - التطبيق (Internalization): استخدام المعرفة الصريحة في الممارسات اليومية، يسلط الضوء على كيفية إنشاء المعرفة وتطويرها من خلال التفاعل المستمر بين الأفراد، ويعتبر هذا النموذج أساساً لفهم كيفية إدارة المعرفة داخل المؤسسات.

### خلاصة:

تقدم هذه النماذج رؤى مختلفة حول كيفية إدارة المعرفة بشكل فعال، وتعكس أهمية العناصر البشرية والتكنولوجية والعمليات في تحقيق نجاح إدارة المعرفة في المؤسسات.