

المحور التاسع : اتجاهات حديثة في إدارة الأعمال : إدارة المعرفة

مقدمة :

تعتبر إدارة المعرفة و تطبيقاتها من أبرز تحديات القرن الحالي، إذ تسعى منظمات الأعمال اليوم إلى تحديد المعلومات ذات القيمة، و التقاطها، و استخدامها في العمليات، حيث انه و مع بداية التسعينات من القرن الماضي، بدأ هناك اهتماما كبيرا من قبل المنظمات التي لديها مستوى أفضل من المعرفة و المنظمات ذات مستوى متميز و متفوق في مجال كيفية الحصول على المعرفة و التعامل معها و تطبيقها و الاستفادة منها. و في هذا الإطار فإن بروز مفهوم إدارة المعرفة knowledge Management يكمن في وضع المعارف و المهارات المكتسبة في أيدي العاملين في الوقت المناسب و السهولة الممكنة للاستفادة منها في تحقيق مستويات أعلى من الانجاز.

أولا. مفهوم إدارة المعرفة :

تعد إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة نسبيا و لا سيما المستوى التطبيقي، إذ لم يعترف بها في الجوانب العلمية إلا في بداية سنوات القرن الحالي، عندما ظهرت الحاجة إلى زيادة القيمة في منظمات الأعمال من جراء تلبية حاجات الزبائن و رغبتهم، و مواجهة التغيرات البيئية السريعة و ما يتطلب ذلك من إعادة النظر في الهياكل التنظيمية و الوظيفية و الأهداف الإستراتيجية بقصد التأقلم مع تلك التغيرات..

حيث يعد " Don Marchand " أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة قبل ما يقارب العقود الثلاثة على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات، و في هذه إشارة إلى نقطة التحول من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة.

وقبل التطرق إلى تعريف إدارة المعرفة لابد من تعريف المعرفة وأنواعها :

- تعرف المعرفة على أنها «المزيج من الخبرات و المهارات و المعلومات و القدرات المعرفية الضمنية الواضحة المتراكمة لدى العاملين بالمنظمة»
- عرفت على مستوى الأفراد بأنها: « مزيج من الخبرات و القيم و المعلومات، التي تشكل قاعدة لتقييم و تحليل و دمج الخبرات و المعلومات من خلال توليدها و ابتكارها لدى العلماء»
- و يمكن تصنيف المعرفة إلى نوعين من المعرفة، معرفة صريحة و أخرى ضمنية و هو التصنيف الأكثر شيوعا و استعمالا كما يلي :
 - المعرفة الضمنية: أو باطنية خاصة كما يسميها البعض و هي ما هو محدد لدى الفرد و محلها العقل، و تشكل جانبا من رأس المال البشري، و قد تظهر في شكل إدراك معرفي أو فني ذاتي، و تمتاز بعدم سهولة انتقالها أو تحويلها إلى الآخرين، و قد لا تكون مجانية في انتقالها و هي التي تكون رهان إدارة المعرفة.
 - المعرفة الصريحة: الظاهرية أو العامة و يقصد بها ما هو موجود أو مدون و مسجل في الكتب و النشريات و الأرشيف أو ما شابه ذلك، و هذا النوع يمتاز بسهولة انتقالها أو تحويلها للآخرين مع مجانية الانتقال عموما.
- أما إدارة المعرفة يمكن تعريفها كما يلي :
- حيث يعتبر Dale Neef "أن إدارة المعرفة مصطلح يصف العملية التي تقوم بموجيها المؤسسة بتنظيم و جمع التشارك و التوزيع و التعلم بالشكل الجماعي بين المستخدمين و أصحاب المصلحة و العالم الخارجي "،

- وهي "عملية يتم بموجها تجميع و استخدام الخبرات المتراكمة في أي مكان و في أي أعمال سواء أكانت في الوثائق أو في قواعد البيانات أو في عقول العاملين لإضافة القيمة للمنظمة من خلال الابتكار و التطبيق و تكامل المعرفة في طرق غير مسبوق".

ثانيا. دافع الاهتمام بإدارة المعرفة :

كما تزايدت الحاجة إلى إدارة المعرفة للعديد من المبررات يمكن انجازها في النقاط التالية:

- تعاضد دور المعرفة في نجاح المنظمة، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة و رفع موجودات المنظمة لتوليد الإيرادات الجديدة،
- العولة التي مكنت من الاتصال المباشر بين المجتمعات العالمية بوسائل سهلة قليلة التكلفة،
- إدراك المؤسسات أن المعلوماتية و المعرفة (التي تمثل أهم موجودات رأس المال الفكري في المنظمات) هما المصدر المحوري للميزة التنافسية، و أن المعرفة هي أهم من المصادر التقليدية،
- تشعب إدارة المعرفة، و زيادة احتمالات تطبيقها، فضلا عن وجود أنواع متعددة من المعرفة و تنوع النظم و العمليات التي تدعم تطبيقها،
- الطبيعة الديناميكية للموجودات المعرفية و إمكان تعزيزها المستمر بتطور معرفة جديدة،
- إدارة المعرفة عملية معقدة، الأمر الذي يستلزم الدفع في اتجاه تطوير برامج لإدارة المعرفة، و التغيير الواسع و السريع في أذواق و اتجاهات العمل، و التي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة هذه التغيرات،

ثالثا. متطلبات إدارة المعرفة :

لبناء نظام لإدارة المعرفة لابد من توفر المتطلبات الأساسية لنجاح إدارة المعرفة يمكن إبرازها في النقاط التالية:

1. الثقافة التنظيمية: وهي عبارة عن مجموعة من القيم و المعتقدات الموجودة داخل المنظمة بين العاملين تمثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم البعض و توقعات كل فرد من الآخر ومن المنظمة، و يتطلب تطبيق إدارة المعرفة في أي منظمة أن تكون القيم الثقافية السائدة متوافقة مع التعليم المستمر و إدارة المعرفة، و أن تكون كذلك مشجعة لروح فريق العمل و تبادل الأفكار و مساعدة الآخرين.
2. دعم الإدارة العليا: وتشير إلى التزام الإدارة العليا بدعم الجهود الهادفة اتجاه المعرفة بشكل عام، ولابد أن تكون هذه الجهود متغلغلة في جميع أنحاء المؤسسة، ولابد من أن يشجع المديرون أنواع السلوك المؤدي إلى المعرفة، وهنا يستحسن أن تنشئ المؤسسة إدارة خاصة بالمعرفة يتولاها (مدير إدارة المعرفة)، تسهل عملية الاتصال بين العاملين في جميع المستويات التنظيمية ل ضمان تبادل المعلومات والمعارف.
3. القيادة الإدارية: من الاعتقادات الخاطئة التي كانت سائدة خلال سنوات 1980 و حتى 1990 هو أن المنظمة لا تحتاج لقائد ل معرفة إلا لتتمكن من النجاح في العمليات التنظيمية. لكن و في ظل تعقد بيئة الأعمال فإنه يجب على المنظمة أن تدرك أنها تحتاج إلى قيادة مدعمة لإدارة المعرفة في كل المستويات الإدارية و ليس إلى قائد واحد للمعرفة، فالمنظمة الفعالة تعتمد على القادة في تسهيل عملية إدارة المعرفة.
4. الهيكل التنظيمي: يعد الهيكل التنظيمي من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تطلق الحرية و الابداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لابد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم و العمل

ل بحرية لاكتشاف و توليد المعرفة. حيث يتحكم بكيفية الحصول على المعرفة و إدارتها و تخزينها و تعزيزها و مضاعفتها و إعادة استخدامها.

خامسا، نماذج إدارة المعرفة : لقد تعددت نماذج إدارة المعرفة و اتخذت أشكالا مختلفة وفقا للمداخلة المتنوعة لإدارة المعرفة و منظورات مطوريها و فلسفاتهم، يمكن ذكر البعض منها:

1. نموذج (Marquardt (2002): اقترح Marquardt مدخلا نظاميا شموليا لإدارة المعرفة في المنظمة، و يتألف من ست مراحل تغطي عملية نقل المعرفة إلى المستخدم من خلال الخطوات التالية التي تسير بالتسلسل:

- الاكتساب Acquisition،
- التوليد Creation،
- التخزين Storage،
- استخراج المعلومات و تحليلها Analysis and Data Mining،
- النقل و النشر Transfer and Dissemination،
- التطبيق و المصادقة Application and Validation .

2. نموذج (Duffy (2000) : و بموجب هذا النموذج فان العمليات تكون كالآتي:

- اكتساب المعرفة،
- عملية التنظيم و تشمل (التصنيف و التبويب و الرسم)،
- عملية الاسترجاع تشمل (البحث و الوصول)،
- عملية التوزيع و تشمل (المشاركة و النقل)،
- عملية الاستدامة تشمل (التنقيع و النمو و التغذية).

3. نموذج (Wiig(1993) : قدم Wiig(1993) نموذج آخر يحقق أربعة أهداف أساسية هي:

- بناء المعرفة ،
- الاحتفاظ بالمعرفة ،
- تجميع المعرفة،
- استخدام المعرفة.

خاتمة :

تسعى المنظمات على اختلافها إلى توفير كل السبل و الوسائل المتاحة لتهيئة المناخ اللازم لاستخدام المعرفة و الاستفادة منها و المحافظة عليها على اعتبار أن المعرفة تعتبر الأصل الأكثر أهمية من أصول المنظمة، وأن ما يؤكد الحاجة إلى إدارة المعرفة أن المنظمة تتعرض إلى خسارة في رأس مالها عندما يترك أحد موظفيها من ذوي القدرات العالية أو من قيادتها العمل بها دون الاحتفاظ وخبراتهم و نقلها إلى الآخرين.