

الفصل الرابع/ عمليات ادارة المعرفة

أولاً: تشخيص المعرفة :

يُعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة ، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى لان من نتائج عملية التشخيص معرفة ما نوع المعرفة المتوافرة ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة.

الهدف منها هو اكتشاف معرفة المنظمة، وتحديد الاشخاص الحاملين لها، ومواقعهم كذلك تحدد مكان هذه المعرفة في القواعد.

منظمة (AMS) الأمريكية عندما بدأت بتطبيق برامج إدارة المعرفة واجهت تحديين رئيسين :

الأول يتمثل في كيفية تشخيص المعرفة الداخلية لها.

الثاني هو في كيفية اسر هذه المعرفة.

طرائق تمثيل المعرفة والتي تعد من أوليات عملية التشخيص :-

١- تمثيل المعرفة في هيئة قواعد : تستخدم في تمثيل الخبرات العلمية إذ يقوم مهندسوا المعرفة باستخلاص الخبرة من خلال لقاءات مباشرة مع الخبراء أو من الوثائق الفنية التي يستعين بها هؤلاء الخبراء بعد ذلك تتم صياغة الخبرة في صورة قواعد.

٢- تمثيل المعرفة بالشبكات الدلالية : تمثل المعرفة بالشبكات الدلالية التي تصفها بطريقة هندسية بعيدة عن السرد ، إذ ان نظم معالجة المعرفة تتعامل مع الموجودات والأحداث مما يحتم تمثيل معرفتنا عن هذه الموجودات أو الأحداث بطريقة هندسية وتعد الشبكات الدلالية إحدى الوسائل العملية لتحقيق ذلك.

٣- تمثيل المعرفة بأسلوب الدلالة الرسمية تستخدم عادة في تحويل العبارات اللغوية إلى علاقات منطقية من دوال الاسناد باستخدام أسلوب الدلالة الصورية ، ان تمثيل المعرفة بهذا الأسلوب يسهل عملية الاستتساخ.

تؤدي النماذج دوراً " مهماً " في تشخيص المعرفة ، التي تأسرها من قواعدها وتساعد على توصيلها بأشكال متعددة بدأً من القصص (النماذج الشفوية) والمخططات (نماذج الصور) إلى معالجة الجداول (النماذج الكمية) .

ثانياً: تحديد أهداف المعرفة: تدرك المنظمات لاسيما الصناعية منها ان المعرفة وادارتها ليست هي الهدف ، بل هي وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة، وتدرك ايضاً ان لهذه الوسيلة اهدافاً معينة وبدون تحديد تلك الاهداف تصبح مجرد كلفة وعملية مربكة.

وفي ضوء اهداف المعرفة المحددة تعتمد الأساليب للعمليات المعرفية الأخرى مثل التوليد والخرن والتوزيع والتطبيق. وان إدارة المعرفة تبدأ أولاً بتطوير اهداف واضحة للمعرفة ومن اهدافها :-

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

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

• ثالثاً: توليد المعرفة :

- عمليات توليد المعرفة وتشمل العمليات التي تعني:-
- أسر (Capturing) : يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في اذهان وعقول المبدعين.
- الشراء (Buying) : يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف.
- ابتكار (Creating) : يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة.
- اكتشاف (Discovering) : يشير إلى تحديد المعرفة المتوافرة.
- امتصاص (Absorb) : يشير إلى القدرة على الفهم، والاستيعاب للمعرفة الظاهرة.
- اكتساب أو الاستحواذ (Acquiring) . ويشير الى عمليات التعاون والتبادل أو الاندماج أو الضم.
- جميع هذه العمليات تشير إلى التوليد والحصول على المعرفة ، ولكن بأساليب مختلفة ومن مصادر مختلفة.

* أقترح نموذجاً شاملاً لاكتساب المعرفة بالاعتماد على البحث والتطوير ويؤكد الأنموذج على ثلاث نقاط جوهرية:

١ - ان توليد المعرفة هو جهد بشري.

٢- تأثير الأبعاد الضمنية والظاهرة للمعرفة في عمليات توليدها.

٣- الطبيعة التراكمية لتوليد المعرفة.

ولابد من التأكيد على اهمية ابتكار المعرفة الجديدة اذ عندما تتغير الاسواق، فالمنظمة الناجحة هي التي تولد المعرفة الجديدة باستمرار.

* توليد المعرفة يقود إلى توسيعها من خلال مجموعتين من الديناميكيات التي تدفع عملية توسيع المعرفة:

(الأولى) تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة.

(الثانية) تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى

الجماعي

- قدما (نوناكا وتاكوشي) أربع طرائق تتولد بها المعرفة من خلال التفاعل والتحول بين المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة وهي :
- التشاركي : والتي تتضمن التحويل من الضمنية إلى الضمنية .
 - الخارجية (أو الاتجاه إلى الخارج) : التحويل من الضمنية إلى الظاهرة فعن طريق الحوار تصبح المعرفة الضمنية معرفة ظاهرة .
 - التجميعية : تحويل معرفة ظاهرة إلى معرفة ظاهرة كما في المدارس والكليات .
 - الداخلية (الادخال) تحويل معرفة ظاهرة إلى معرفة ضمنية من خلال تكرار اداء الأنشطة تصبح المعرفة الظاهرة مستوعبة مثل المعرفة الضمنية .

مبادئ إبتكار المعرفة :

- ا- تعزيز مقدرة الأفراد في حل المشكلات .
- ب- التغلب على معارضة الأفراد المهنيين للمشاركة بالمعلومات .
- ت- التحول من الهياكل الهرمية إلى المنظمات المقلوبة أو التنظيمات الشبكية
- ث- تشجيع التنوع الفكري داخل المنظمات المعرفية .

* عملية توليد المعرفة تبدأ بفكرة يقدمها الفرد الذي حصل عليها أو ابداعها. ولكن من الممكن أن يكون توليد المعرفة الجديدة يتم من خلال اقسام البحث والتطوير والتجريب وتعلم الدروس والتفكير الابداعي..

* تكتسب المعرفة عبر طرائق ثلاث هي:-

• التعلم.

• البحث العلمي.

• التطوير التقني.

• ويؤكد عليها خاصة في الدول النامية لما تعانيه من ازمة نتيجة نزيف الكفاءات وإحكام سيطرة الدول المتقدمة على حقوق الملكية الفردية في ظل العولمة. مفردة (الاسر) تلائم المعرفة الضمنية التي مصدرها عقول المبدعين بصورة اكبر مما في المعرفة الظاهرة التي تلائمها مفردات الشراء والاكتشاف والامتصاص.

• رابعاً : خزن المعرفة :

خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل:- الاحتفاظ .الإدامة ، البحث ،الوصول، الاسترجاع ، لتخزين . وتشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية ، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جداً لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لان هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، اما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها.

• وحدات خزن المعرفة: يتم خزن المعرفة وفقاً لآليتين :

الأولى الخزن التتابعي : وآلياتها الشريط الممغنط الذي يستخدم في خزن المعرفة التراكمية.

الثانية هي الخزن للوصول المباشر وآلياتها استخدام اسلوب القرص الممغنط (CD) .

* ولا بد من التأكيد على أهمية توافر المعرفة في وقتها الصحيح ومقاسها الصحيح وبالطريقة الصحيحة وبتقارير موجزة ومكتوبة بلغة العمل.

ان افضل الوسائل للبحث والوصول إلى المعرفة تعتمد على مبدأ الإبحار (Navigation) الذي يؤدي إلى اكتشاف الوثائق وبناء معرفة جديدة . اذ ان المعرفة تكون قابلة للتلف والتقدم ، وينبغي على الأفراد والشركات ان يجددوا معرفتهم ، ويتطلب هذا فحص دقيق وجذري لمعادلة المعرفة القديمة: (المعرفة = القوة) اذن يجب خزنها.

والتحول إلى معادلة المعرفة الجديدة التي تشير الى ان : (المعرفة = القدرة) اذن يجب المشاركة بها