مفهوم ادارة المعرفة

- بات من الصعب التسليم بوجود مفهوم جامع يمكن ان يعطي فهماً شاملاً لها ويعود ذلك إلى سببين:

السبب الاول :ان ميدان إدارة المعرفة واسع جداً .

السبب الثاني: هو ديناميكية هذا الموضوع بمعنى التبدلات السريعة في المجالات التي يشملها والعمليات التي يغطيها.

*-الاختلاف في تطوير مفهوم إدارة المعرفة يبدو أوضح اذا ما تناولته المنظمات الصناعية أو الخدمية والاستشارية وعلى وجه الخصوص الصناعية التي تنظر إلى المعرفة على انها وسيلة للوصول إلى الغاية اما المنظمات الاستشارية وبيوت الخبرة فتنظر إلى المعرفة بأنها الغاية والمنتج النهائي الذي تتاجر به، واسهم ذلك في زيادة الاختلاف في بلورة المفهوم.

*- تم تناول مفهوم ادارة المعرفة من منظورات مختلفة وكالآتي :

١- منظور إدارة الوثائق: يشير على انها استخلاص المعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو الكترونية ليسهل على الآخرين فهمها وتطبيقها. ويركز على ادامة الوثائق بوصفها مخرجات للمعرفة وهذا المفهوم قاصر كونه لايغطي سوى جانب واحد وهو المعرفة الظاهرة.

٢-إدارة المعرفة في المنظور التقني: يركز على دور تقنية المعلومات كمسوق لإدارة المعرفة، باستخدام تقنيات تسهل نشر المعرفة وتطبيقها.

عرفت وفق هذا المنظور بأنها تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث في تداؤبية مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات والمعلومات وقابلية الابداع والابتكار للأشخاص.

٣- دارة المعرفة في المنظور الفني – الاجتماعي : يركز على ان المنظمات مؤلفة من الاشخاص الذين ينتجون السلع والخدمات باستعمال بعض التقنيات .جاء هذا المفهوم مع شيوع مفاهيم جديدة مثل المنظمة المتعلمة وثقافة المشاركة فقد عرفت على انها الفهم الواعي والذكي لثقافة المنظمة والقدرة على الاستخدام والتطبيق للتغيير الحاصل في هذه الثقافة. هذا المفهوم يركز على الطبيعة الاجتماعية،التي يتم بموجبها توليد المعرفة والمشاركة بها .

٤- إدارة المعرفة وفق منظور القيمة المضافة : يركز هذا المنظور في مفهوم إدارة المعرفة على دورها في خلق القيمة من المعرفة التي تعد نتاجاً لها ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة، وان إدارة المعرفة بوصفها تطور فكري انتقل بنا من الفكرة الشائعة لقيد سلسلة قيمة المعلومات إلى سلسلة قيمة المعرفة.

٥- إدارة المعرفة من منظور مالي: أعطى بعض الباحثين مفهوماً لإدارة المعرفة من زاوية كونها موجوداً غير ملموس لكنه محسوس أو انها رأس مال فكري.

٦- إدارة المعرفة من منظور المنظمة المعرفية: ينظر هذا الاتجاه إلى إدارة المعرفة على انها ليست مجرد مبادرة أو مشروع، بل هي مفهوم شامل لكل اقسام المنظمة ويركز على قيمة المعرفة كنتاج لإدارة المعرفة تدرك في نموذج العمل.

وفق هذا المنظور يكون توليد المعرفة ورفعها المصدر الرئيس للقيمة المضافة ونوعاً من الميزة التنافسية وان معظم مستخدميها ذوو مؤهلات عالية وثقافة رفيعة أي انهم صناع معرفة .

٧- إدارة المعرفة من منظور العملية : ركز اغلب الباحثين في تناولهم لمفهوم إدارة المعرفة على انها عملية. وعرفت على انها العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وخلقها وخزنها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات لتحقيق .الاهداف التنظيمية الرئيسة.

وميّز (Daft,2001) بين مفهومين لإدارة المعرفة تبعاً لاختلاف المعرفة ذاتها هما:

*-الأول يتعلق بمفهوم إدارة المعرفة الظاهرة وهي التي تتعلق بجمع المعلومات وتصنيفها وترميزها لغرض خزنها في قواعد البيانات لتمكين مستخدمي المنظمة من الوصول إليها وقت الحاجة.

*-الثاني هو مفهوم إدارة المعرفة الضمنية وهو قيام المنظمة برفع مستوى معرفة منتسبيها وزيادة خبراتهم من خلال المقابلات والحوار وجهاً لوجه مع أصحاب الخبرة ويركز هذا المفهوم على شبكات الاتصال لتسهيل المشاركة بالمعرفة.

هناك صعوبة في التسليم بتقسيم المفهوم طبقاً لوجهة نظر (Daft) فبالرغم من ضرورة تصنيف المعرفة إلى ضمنية وظاهرة الا ان عملية إدارة المعرفة يجب النظر إليها كعملية تكاملية فليست هناك منظمة كل معرفتها ضمنية فقط أو ظاهرة فقط.

* من خلال التعريفات لإدارة المعرفة أعلاه نضع مفهوماً نراه شاملاً لإدارة المعرفة وهو (انها المصطلح المعبر عن العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك بصياغتها وادائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة وعكسها في عمليات الاعمال للوصول إلى افضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الامد والتكيف).

أهمية إدارة المعرفة

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة بالنقاط الآتية :

١- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة وتجديد ذاتها.

٢- تعد عملية تكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة المختلفة لتحقيق أهدافها وتحسين ادائها.

٣- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوفر منها وتطويرها وتعظيم قيمتها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

٤- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لأستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنهم للأشخاص المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

٥- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الابداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة .

٦-توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمية للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الابداعات المتمثلة بطرح سلع وخدمات جديدة.

٧- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير اطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

أهداف إدارة المعرفة

- تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي :

١- أسر المعرفة من مصادرها وخزنها واعادة استعمالها وتعظيمها.

٢- جذب راس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة.

٣- خلق البيئة التنظيمية واشاعة ثقافة المعرفة والتعلم التي تشجع كل فرد في المنظمة للمشاركة بالمعرفة وفي رفع مستوى معرفة الآخرين.

٤- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.

٥- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات .

٦- تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) و تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الالكترونية.

٧- تهدف إلى الابداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.