



قيمة للاستشارات
OEEMA CONSULTING

إدارة المعرفة

في عصر المعرفة، أضحت لرأس المال الفكري المتمثل في الابتكار والاختراع قيمة تفوق كماً وكيفاً قيمة الأصول الثابتة لدى الشركة، فأصبحنا نشاهد عمليات استحواذ لشركات صغيرة الحجم من حيث عدد العاملين بمبالغ .. تابع باقي المقال

إدارة المعرفة

من ثم تتجلى أهمية إدارة المعرفة على المستويين الفردي والجمعي صعوداً من الفرد للمؤسسات بأنواعها إلى المجتمع بأسره.

ما هي إدارة المعرفة؟

هي مجموعة الإستراتيجيات والممارسات والتقنيات والمنهجيات والعمليات الرسمية وغير الرسمية المستخدمة بواسطة المؤسسة لتوليد المعرفة وتخزينها ونقلها ونشرها وتطبيقها وتحسين الأداء الإداري والتنظيمي وإتخاذ القرار.

العمليات الأساسية لإدارة المعرفة

تتمثل إدارة المعرفة في العمليات التالية

الرصد والجمع: تشمل هذه العملية كل المهام الخاصة بنوعية المعارف المطلوبة لتحقيق أهداف مؤسسة معينة وتحديد أماكنها وكيفية الحصول عليها.

الحفظ: تتيح هذه العملية آليات حفظ البيانات والمعلومات سواء كانت بصورة يدوية أو إلكترونية مع تصنيف المحتويات وتبويبها لتيسير الوصول إليها عند الحاجة.

المشاركة: تتيح هذه العملية وصول المعرفة لجميع الجهات والأفراد ذوي الصلة من خلال آليات يدوية أو إلكترونية عبر شبكات الاتصالات بغض النظر عن البعد الجغرافي لطالب المعرفة.

الاستخدام: المعرفة وسيلة لتطوير العمل وتقديم منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة. لهذا من أكبر مهام إدارة المعرفة العمل على الاستفادة من المعرفة المتراكمة مع رصد أثرها في تطوير العمل.

في عصر المعرفة، أضحت لرأس المال الفكري المتمثل في الابتكار والاختراع قيمة تفوق كما وكيفا قيمة الأصول الثابتة لدى الشركة، فأصبحنا نشاهد عمليات استحواذ لشركات صغيرة الحجم من حيث عدد العاملين بمبالغ تتجاوز المليارات من الدولارات، بينما أصول هذه الشركات لا تتجاوز بضع مئات من الألوف. هذا البون الشاسع بين قيمة الأصول الثابتة وقيمة الشركات السوقية يعزى لما تملكه هذه الشركات من أصول معرفية تجسدت في منتجات مبتكرة واختراعات مسجلة كلها حصيلة لما تحوزه هذه الشركات من معارف.

ولقد تجاوزت إدارة المعرفة دائرة الإنتاج الربحي لتصبح أمراً لازماً لتطور جميع المؤسسات- الربحية وغير الربحية- وجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

أنواع المعرفة

تنقسم المعرفة لنوعين أساسيين: معرفة ضمنية ومعرفة صريحة.

يقصد بالمعرفة الضمنية كل العلوم والتجارب والخبرات التي اكتسبها شخص معين خلال حياته فشكلت شخصيته، بينما تمثل المعرفة الصريحة مجموع المعارف والتجارب الموثقة والمتاحة للجميع من خلال الكتب أو الصحف أو وسائل التواصل الاجتماعي وذلك من خلال الكتابة الورقية أو الإلكترونية أو التسجيلات المرئية والمسموعة.

تمثل المعارف الضمنية الجزء الأكبر من معارف البشر، وهي معارف يتم نقلها في أغلب الأحيان بصورة شفاهية، مثل حديث الأم لأبنها والجد لحفيده والشيخ والأستاذ لتلاميذهما أو العامل الماهر لزملائه في العمل. إلا أن أخطر ما في هذا الأمر هو تلاشي المعرفة وضياعها عند غياب حاملها لهذا اشتهرت المقولة الأفريقية: «موت عجور أفريقي كحريق مكتبة».

ثالثاً: غني عن القول إن أكبر تحدي يواجه المؤسسات هو الحفاظ على إرثها المعرفي و"الخبراتي" في ظل تغيير العاملين فيها، بغض النظر عن أسباب ترك العمل. هذا التحدي يتمثل في كيفية تحويل المعرفة الكامنة في صدور العاملين إلى معرفة مؤسسية موثقة ومحفوظة، بحيث يتم تناقلها بسلاسة بين العاملين في المؤسسة عبر الحقب

وبالتالي القدرة على تنميتها وتحويلها لمبادرات ومنتجات جديدة.

رابعاً: الإبداع والابتكار عبارة عن مجموعة من العمليات الأساسية التي تقوم على أساس متين من المعرفة إذ أن الابتكار ليس سوى عملية منظمة ومنهجية تقوم على توليد معارف جديدة من رحم القاعدة المعرفية المؤسسية ثم تطبيق هذه المعارف لإنتاج سلع أو خدمات أو مبادرات جديدة غير مسبوقة.

خاتمة

يتقدم الأفراد كما تتقدم الجماعات في هذا العصر من خلال إنتاجها المعرفي، فما نهضت أمريكا والصين واليابان إلا بذلك، وما تخطت الهند وفيتنام حواجز الفقر والمسغبة إلا بالمعرفة، وما انهارت شركة كوداك وأمثالها إلا بفشلها في ملاحقة الإنتاج المعرفي بعد أن كانت ملء السمع والبصر.

فهل نعي تلك الدروس أم ما زلنا نتعامل مع إدارة المعرفة كترف فكري لا أكثر؟



قيمة للاستشارات
QEEMA CONSULTING

Khartoum (Sudan)
Bashir Al-Nafidi Street ☎ +249 183 287 882
Al Maamoura 84 ☎ +249 122 604 099
Al-Seten Tower - Office No. 401 ☎ +249 901 879 490

www.Qeemaconsulting.com

وحتى يتم تنفيذ هذه العمليات لابد من وجود إطار مرجعي Framework يرشد المؤسسات لأفضل الممارسات حيث يشمل الإطار المرجعي العنصر التالية:

العمليات: وتشمل المهام لضمان وصول الدعم المعرفي لطالبه وذلك لتطوير أدائه.

الأدوار الوظيفية: تحديد الوصف الوظيفي للأشخاص المكلفين بمهام إدارة المعرفة.

التقنية: الأدوات التقنية المتاحة لرصد وحفظ ومشاركة المعرفة مثل قواعد البيانات وشبكات الاتصالات والبرمجيات المصاحبة.

الحوكمة: وتشمل السياسات واللوائح التي تفصّل وتشرح وتعمل على إنفاذ مهام إدارة المعرفة كما تخلق البيئة الملائمة لإنتاج وتبادل المعرفة.

لماذا تحتاج المؤسسة لإدارة المعرفة ؟

في ظل اقتصاد المعرفة، ومنافسة السوق الحر الشرسة، لم تعد إدارة المعرفة ترفاً فكرية بل ضرورة عملية للبقاء ويمكن إجمال أسباب الحاجة إليها في التالي:

أولاً: المنافسة الحادة في تقديم منتجات مبتكرة تمثل حصيلّة للإبداع جعلت مهمة مواكبة السوق وإرضاء العملاء أمراً شاقاً، مما يستلزم على الشركات الاستثمار في المعرفة والإبداع من خلال إنشاء نظم فعالة لإدارة المعرفة تمكنها من تحويل كمّ المعرفة المتراكمة إلى إضافة نوعية تتمثل في تنفيذ حلول مبتكرة في صورة منتجات أو خدمات تلبى احتياجات الناس وقطاعات السوق المختلفة.

ثانياً: إن التزايد المتسارع في وتيرة الإنتاج والاستهلاك وتعدد المنافسين، جعل جمع وتحليل البيانات واستخلاص المؤشرات المستقبلية أمراً تزداد صعوبته مع مرور الأيام مما يضع المؤسسات والشركات أمام تحدٍ بالغ من حيث إدارة هذه المعارف المتراكمة وتحويلها لقيمة مضافة تضي عليهم حيوية وتطور مستدام.