

3- إدارة المعرفة:

يسمى البعض بإدارة المعرفة ويسمىها آخر باقتصاد المعرفة كون ظهور جذورها كان في مجال الاقتصاد كغيرها من أغلب الوظائف والأفكار العلمية والنظريات في مجال الإدارة عامة وما ارتبط بإدارة الموارد البشرية خاصة ويسمىها ثالث بمجتمع المعرفة لارتباطها بالمجتمع في مدلولها العام ومحاولتها تسهيل الحياة الاجتماعية، إلا أنه سرعان ما تم التوجه إلى مسمى إدارة المعرفة لقربه من دلالتها العلمية وغرضها الذي تسعى لأجله في وجودها، إضافة إلى ذلك فقد كيفت مضامين وأفكار إدارة المعرفة لتعتمد في مجال الإدارة الخدمية مما يؤكد أفضلية التسمية بإدارة المعرفة أكثر من غيرها من المسميات الأخرى.

3-1- تعريف إدارة المعرفة:

أعطيت لها كغيرها من الاستراتيجيات الحديثة الأخرى جملة من التعريفات من بينها ما يلي:

- "هي تلك العمليات التي تساعد المنشآت على توليد المعرفة والحصول عليها ثم اختبارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها داخل المنشأة، إضافة إلى تحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها داخلها لاعتمادها في الكثير من الأنشطة الإدارية الهامة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات ... الخ".

- "تلك الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع وإعادة استخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار".

أوهي "عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء أكان في الوثائق أو قواعد البيانات أو في عقول العاملين، لإضافة القيمة للمنشأة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة".

3-2- أهمية إدارة المعرفة:

تكمن الأهمية بشكل أساسي في كون إدارة المعرفة مؤشرا على طريقة شاملة و واضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير التنظيمي لمواكبة متطلبات البيئة الداخلية والخارجية وتزيد من رضى المرتادين أو المتعاملين مع المنشأة، لذلك تعد إدارة المعرفة أمرا حاسما وحيويا في عصر المعلوماتية.

من ناحية أخرى يرى البعض أن أهمية إدارة المعرفة داخل المؤسسات تكمن أساساً في جملة من الجوانب الإدارية الهامة، حيث تساهم إدارة المعرفة وفق ما يراه هؤلاء في ما يلي:

- اتخاذ المعرفة أساساً في تسهيل عمل الإدارة من حيث مساهمتها في رسم وتحديد أهدافها بدقة ووضوح، وتحديد أفضل الأساليب وأقصر الطرق أضمنها للوصول إلى تلك الأهداف.

- الاعتماد على إدارة المعرفة في بناء الهياكل التنظيمية وتحديد السلطات والمسؤوليات وكل ما يرتبط بذلك في عملية التنظيم الإداري، خاصة وأن ذلك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالموارد البشرية التي تعتبر العنصر الأساسي والمورد الاستراتيجي في المنشأة.

- تقديم إدارة المعرفة للحلول المناسبة في حال وقوع المؤسسة أو المنشأة في مشكلة ما كون هذه الأخيرة ستكون متوافرة على معطيات تتعلق بتلك المشكلة وبالتالي سهولة إيجاد حل لها.

- تبني إدارة المعرفة في عملية اتخاذ القرار وكذا في عملية الرقابة وغير ذلك من الوظائف الإدارية.

- الاعتماد على إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية، فمن البديهي أن نجد المؤسسة المتفوقة في مجالها تعتمد بطريقة حثيثة بإدارة المعرفة خاصة في استغلال واستثمار كل جديد يتعلق بطبيعة نشاط تلك المؤسسة ، مع العلم أن التسارع الآن صار أحد أهم مميزات الحياة الانسانية. (بوحنية قوي، 2008، ص234)

3-3- أقسام المعرفة:

لخص البعض أقسام المعرفة في قسمين أساسيين:

3-3-1 -المعرفة الظاهرة:

يسمى البعض أيضاً بالمعرفة الصريحة والتي يقصد بها المعرفة الرسمية والمنظمة التي يمكن ترميزها وكتابتها إلى الآخرين ويقصد بهم في مجالنا هذا تلك الموارد البشرية الموجودة داخل المنشأة بواسطة الوثائق والبيانات العادية أو الالكترونية، وتتميز من خلال تلك المعرفة بالوضوح وسهولة الوصول إليها، إضافة إلى كونها بتلك الصفة لا تحتمل الكثير من التفسيرات أو الاحتمالات لصراحتها.

3-3-2- المعرفة الضمنية:

تعتمد هذه الأخيرة الخبرة الشخصية والحكم الذاتي، وكثيراً ما يصعب وضعها في رموز أو بيانات، ذلك أنها تمكن داخل عقول الأفراد وحواسهم من خلال خبرات اكتسبوها أو معارف تلقوها مما يصعب إلى حد بعيد نقله أو تقليده إلا في حالة ترجمتها بشكل ملموس وظاهر، حينها تنقلب من معرفة ضمنية إلى ظاهرة.

3-4- دور تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها في نقل المعرفة:

هناك عدة جوانب يجب أخذها بعين الاعتبار عند تأمين تكنولوجيا المعلومات في المشاركة بالمعرفة ونقلها تتمثل أساساً في ما يلي:

- استجابة تكنولوجيا المعلومات وتناسبها مع احتياجات المستخدم.

- بنية المضامين والمحتويات وسهولة الوصول إليها.

- معايير ومتطلبات نوعية المضامين والمحتويات

- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع النظم المتوفرة.

- القدرة والقابلية على التوسع والتطور.

- التوافقية في الأجهزة والبرمجيات.

- الانسجام والتوافق بين التكنولوجيا المستخدمة وقدرات المستخدمين.

3-5- مراحل عمليات استثمار المعرفة عبر الوسائل التكنولوجية المتاحة:

1 -تحديد وتشخيص المعرفة.

2 -انتزاع المعرفة.

3 -الاستحواذ على المعرفة.

4 -تنظيم المعرفة.

5 -تطبيق المعرفة.

6 -تسجيل المعرفة.

7 - المشاركة بالمعرفة.

8 - تقويم طريقة بناء المعرفة.

9- تحسين عمليات إبداع المعرفة.

3-6 - الخصائص العامة لإدارة المعرفة:

يتطلب ما أسماه البعض كما سبقت الإشارة باقتصاد المعرفة - وهو المدلول المرادف للإدارة المعرفة - مفاتيح أساسية وضرورية يمكن من خلالها تجسيده على أرض الواقع والاستثمار فيه في المؤسسات والمنشآت في مختلف المجالات، نذرها على سبيل التعداد على النحو الآتي:

- العولمة التي أصبحت ضرورة حتمية ترتبط بها الإدارة عموماً وإدارة الموارد البشرية خصوصاً، فقد فرضت التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية خاصة في ارتباطها بالتطور التكنولوجي ضرورة مسايرتها والتعامل معها بإيجابية حتى تنعكس هي الأخرى إيجاباً على ذلك المجال المرتبط بها، خاصة وأن العولمة لها إيجابياتها وسلبياتها المفروضة في كثير من الأحيان، مما يعني أنه يتحتم على المؤسسات والمنشآت التركيز على إيجابياتها ومحاولة استغلالها في تطوير إدارتها وتحقيق مآربها وأهدافها.

- ضرورة التكيف مع متطلبات العملاء أو المتعاملين مع المؤسسة خاصة في حال وجود تنافس بين المؤسسات في نفس المجال.

- إيجاد الكفاءات والمهارات المتمكنة في كل ما له علاقة بإدارة المعرفة، خاصة ما ارتبط بتكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية.

- وضع خدمة المتعامل أو الزبون هدفاً في حد ذاته حتى تتمكن المؤسسة من تقديم ما يحتاجه من منتجات أو خدمات.

- ما أصبح يعرف بالخدمة الذاتية لما لذلك من إضفاء الراحة النفسية لدى العملاء أو المحتاجين إلى تلك الخدمة كممارسي الرياضة مثلاً في القاعات أو المنشآت الرياضية.

- يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد الموارد البشرية داخل المؤسسة على التدريب والتعلم والتكوين في مهارات مختلفة وربما حتى في أكثر من مجال كون إدارة المعرفة تقوم على تجدد المعارف والمكتسبات دون التقيد بحير زمني معين فهي تهتم بكل ما يظهر في المجال الذي تعنى به.

- خلق جو من الحركية لدى الموارد البشرية بين المؤسسات والمنشآت لكن ليس بمعنى عدم الاستقرار الوظيفي، بل بمنطق تبادل المعارف والخبرات ومحاولة نشرها في مختلف المجالات.

7-3 - خصائص الموارد البشرية في ادارة المعرفة:

- القدرة على التقاط المعلومات أو البحث عنها والاستثمار فيها من خلال تحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام عمليا .
- القدرة على التكيف والتعلم بسرعة وامتلاك المهارات اللازمة لذلك حتى لا تكون هناك جهود وتكاليف مهدورة ووقت ضائع.
- اتقان التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع الحاسوب أو جهاز الاعلام الآلي وتطبيقاته في مجال العمل الاداري.
- القدرة على التعاون والعمل ضمن جماعة الفريق واتقان مهارات الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية أو التكنولوجية.
- امتلاك مهارات إضافية مميزة تختلف عن المهارات التقليدية في الأعمال الروتينية التي أصبحت الأنظمة الإدارية التي تقوم به، مما يحتم على الموارد البشرية العمل على الالتزام بما قد يبرمج من دورات تكوينية على سبيل المثال.
- محاولة أو السعي إلى اتقان أكثر من لغة حتى يمكن العمل في بيئة عمل يمكن أن توضع في موقف يتطلب ذلك، كالتعامل مع مؤسسات أو منشآت من دول أخرى في نفس المجال أو القطاع.
- اتقان العمل خارج حدود الزمان والمكان والقدرة على إدارة العمل سواء كان ذلك في بيئة عمل تقليدية أي داخلية وتعاملها مع بيئة خارجية، أو حتى بيئة افتراضية عن طريق تكنولوجيا المعلومات الإدارية.
- القدرة على تحديد الحاجات والرغبات لدى المتعاملين مع المنشأة أو حتى الأفراد العاملين بها، إذ لم تعد هناك في كثير من الأحيان الخدمات والمنتجات ذات المواصفات المعيارية المحددة التي تفرض على الكثيرين أو متطلبات الجميع دون أن تتناسب مع متطلباتهم، بل يجب أن تتكيف تلك الخدمات مع متطلباتهم الشخصية أو الذاتية ووفق احتياجاتهم ورغباتهم.
- القدرة على التحرك بسرعة والتغير بسرعة والاحساس بضرورة الاستعجال في متابعة تلك التغيرات الوظيفية، أو التي تحصل على صعيد المؤسسة والمنشأة في بيئتها الداخلية أو فيما يحيط بها ضمن البيئة الخارجية، وما يتمشى مع تلبية حاجات المتعاملين معها في ذلك الشأن.