

جامعة طرابلس
كلية تقنية المعلومات
قسم نظم المعلومات

إدارة المعرفة

KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM)

ITIS402

المحاضرة (3)

اعداد: أ. فاطمة بشير القاضي
F.alqadhi@uot.edu.ly

التقاط المعرفة و ترميزها أو تدوينها

تبدأ المرحلة الأولى من دورة إدارة المعرفة بالتقاط المعرفة ومن ثم ترميزها أو تدوينها. و في مرحلة التقاط المعرفة يجب التمييز بين التقاط وتحديد المعرفة الموجودة وإنشاء معرفة جديدة. في إدارة المعرفة نحتاج أيضاً إلى النظر في المعرفة التي نعلم أنها موجودة في المنظمة، والتي يمكننا بعد ذلك الشروع في التقاطها. ستتطلب المعرفة التي لا نعرفها خطوات إضافية في التقاطها، كما يجب خلق طرق لكسب المعرفة التي نعلم أننا لا نمتلكها لإنشاء محتوى معرفي جديد ومبتكر.

يتضمن التقاط المعرفة جمع المستندات والعروض التقديمية وجداول البيانات والسجلات والعمليات والشفرات المصدرية البرامج والصور والصوت والفيديو وغيرها من الملفات التي يمكن استخدامها في الابتكار وإعادة الاستخدام والتعلم.

يُعرّف جارتنر التقاط المعرفة بأنه "أحد الأنشطة الخمسة لإطار عملية إدارة المعرفة. يجعل التقاط المعرفة المعرفة الضمنية صريحة، أي أنه يحول المعرفة المقيمة في ذهن الفرد إلى تمثيل صريح متاح للمؤسسة".

يؤكد ديف سنودن، "إذا طلبت من (الأشخاص) أن يعطوك معرفتهم على أساس أنك قد تحتاج إليها في المستقبل، فلن تتلقاها أبداً". وهذا يشير إلى أنه من الصعب التقاط المعرفة.

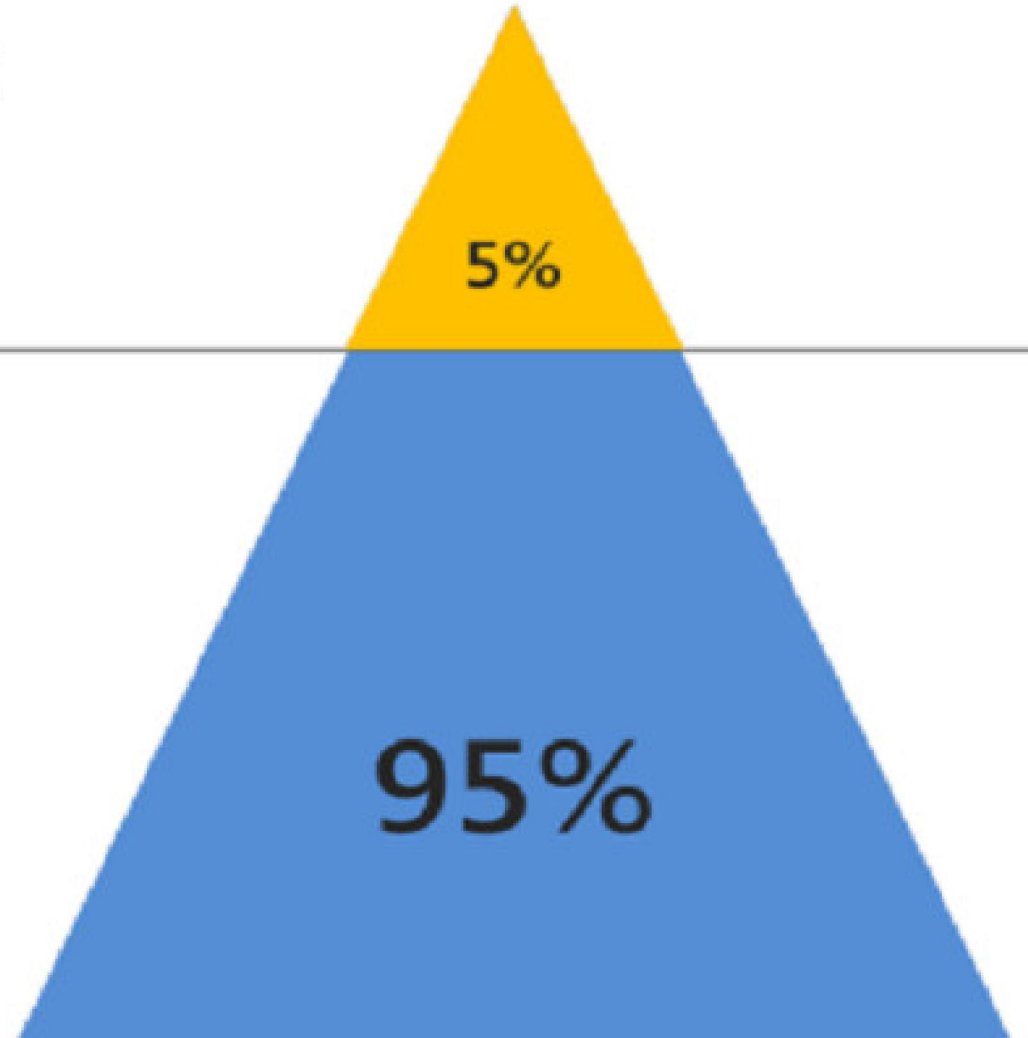
Explicit Knowledge Vs Tacit Knowledge

Explicit knowledge:

- Data, information
- Documents
- Records
- Files

Tacit knowledge:

- Experience
- Thinking
- Competence
- Commitment
- Deed



التقاط و تدوين المعرفة الصريحة

1. المعرفة الصريحة هي المعرفة التي تم جمعها وترجمتها إلى شكل من أشكال التوثيق (الملخص) بحيث يسهل على الآخرين فهمها. هذه المعرفة رسمية ويسهل مشاركتها مع الآخرين في شكل توثيق لأنها معرفة نظرية، بشكل عام تجعل من السهل على أي شخص مشاركة معرفته مع الآخرين من خلال الكتب والمقالات والمجلات دون الحاجة إلى القدوم مباشرة لتعليم هذا الشخص. في عملية تطبيقها، تكون المعرفة الصريحة أسهل لأن المعرفة المكتسبة تكون في شكل مكتوب أو توثيق.

يمكن تحقيق التقاط وتدوين المعرفة الصريحة من خلال مجموعة متنوعة من التقنيات:

- الخرائط المعرفية Cognitive Mapping

الخرائط المعرفية هي تمثيل "النموذج الذهني" لمعرفة الشخص وتوفر شكلاً جيداً للمعرفة المشفرة. تعتمد الخرائط المعرفية على رسم الخرائط المفاهيمية، والتي تسمح للخبراء ببناء نماذج المعرفة بشكل مباشر. تمثل الخرائط المفاهيمية المفاهيم والعلاقات في شكل رسومي ثنائي الأبعاد مع عقد تمثل المفاهيم الرئيسية المتصلة بروابط تمثل المقترحات.



تمثيل المكونات المادية للحاسوب باستخدام الخرائط المعرفية (النماذج العقلية)

- أشجار القرار Decision Trees: عادةً ما تكون أشجار القرار في شكل مخطط انسيابي، مع مسارات بديلة تشير إلى تأثير القرارات المختلفة التي يتم اتخاذها عند نقطة التقاطع تلك.
- تصنيفات المعرفة Knowledge Taxonomies: تسمح تصنيفات المعرفة بتمثيل المعرفة بيانياً بطريقة تعكس التنظيم المنطقي للمفاهيم ضمن مجال معين من الخبرة أو للمنظمة ككل.
- تحليل المهام Task Analysis: ظهرت عملية تحليل المهام كمحاولة وصف لسلوك العناصر المشاركة في أداء مهمة معينة، وغالباً ما يظهر هذا التحليل في تمثيل هرمي ليبين بوضوح مجرى المهمة من بدايتها وحتى الهدف المراد الوصول إليه.

تابع التقاط و تدوين المعرفة الصريحة...

2. المعرفة الضمنية هي نوع المعرفة التي يصعب نقلها إلى شخص آخر عن طريق كتابتها أو التعبير عنها لفظيًا. وعادة ما تكون هذه المعرفة غير منظمة، ويصعب تعريفها ومشاركتها بلغة رسمية مع الآخرين وتتضمن فهمًا شخصيًا. ولم يتم توثيق هذه المعرفة عمومًا بعد لأنها لا تزال موجودة في ذهن الأشخاص.

هناك ثلاثة أساليب رئيسية لاكتساب المعرفة الضمنية من الأفراد والمجموعات:

• مقابلة الخبراء Interviewing Experts

يتضمن هذا الأسلوب اثنتان من أكثر الوسائل شيوعًا:

□ المقابلات المنظمة مع الخبراء: هي التقنية الأكثر استخدامًا لتقديم المعرفة الضمنية الأساسية للفرد في أشكال أكثر وضوحًا. وفي العديد من المنظمات، تتم المقابلات المنظمة من خلال مقابلات الخروج التي تُعقد عندما يقترب موظفو المعرفة من سن التقاعد.

□ القصص: يمكن تعريف القصص بأنها سرد حدث أو سلسلة متصلة من الأحداث، سواء كانت حقيقية أو خيالية (دينينج، 2001). إن نقل المعلومات في قصة يوفر سياقًا غنيًا، ويبقى في الذاكرة الواعية لفترة أطول ويخلق آثارًا للذاكرة أكثر من المعلومات غير الموجودة في السياق.

تابع التقاط و تدوين المعرفة الصريحة...

- **التعلم من خلال الإخبار Learning by Being Told**
في التعلم من خلال الإخبار، يعبر الشخص الذي تتم مقابله عن معرفته ويصقلها، ويقوم مدير المعرفة بتوضيح وإثبات صحة المعرفة التي تقدم هذه المعرفة في شكل صريح. يتضمن هذا الشكل من اكتساب المعرفة عادةً تحليل المهام وتتبع العمليات وتحليل البروتوكول والمحاكاة.

- **التعلم من خلال الملاحظة Learning by Observation**
يتضمن التعلم من خلال الموافقة تقديم مشكلة نموذجية أو سيناريو أو دراسة حالة للخبير ثم يقوم الخبير بحلها. على الرغم من أننا لا نستطيع ملاحظة معرفة شخص ما، إلا أنه يمكننا ملاحظة الخبرة وتحديدها. الخبرة هي عرض لتطبيق المعرفة. **“المفتاح هو استخدام الصوت أو الفيديو لتسجيل ما يعرفه الخبير”.**

مصفوفة المعروف - غير المعروف

known-unknown matrix

		Information Sources	
		Known	Unknown
User Awareness	Known	Know that we know	Know that we don't know
	Unknown	Don't know that we know	Don't know that we don't know

تابع مصفوفة المعروف - غير المعروف...

• المعروفات المعروفة (Known Knowns (Facts)

إن الأمور المعروفة هي افتراضات تم التحقق من صحتها وأصبحت الآن حقائق. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن الأمور المعروفة ليست بالضرورة أن تكون ثابتة دائماً. إن الأمور المعروفة التي قد تتغير على مدار الزمن - السعر أو المهلة الزمنية لمكون معين - يمكن أن تغير بشكل كبير في النطاق أو التكلفة أو الجدول الزمني، مما يجعل من المهم تحديدها ومراقبتها كمخاطر محتملة.

• المجهولات المعروفة (Known Unknowns(Questions)

إن المجهولات المعروفة هي افتراضات لم نتحقق منها أو لا نستطيع التحقق منها. وتبدأ أغلب الافتراضات التي تم تحديدها أثناء تخطيط الالتقاط المعرفة من هذه الفئة. ويمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع:

1. الافتراضات التي يمكن أن تصبح معروفة الآن إذا تم التحقق منها.
2. الافتراضات التي يمكن أن تصبح معروفة في مرحلة ما في المستقبل، ولكن ليس الآن.
3. الافتراضات التي لا يمكن أن تصبح معروفة لأننا لا نستطيع التحكم فيها، وهذا النوع من المجهولات المعروفة يجب تصنيفها كمخاطر في تخطيط المشروع، مثل التقلبات في أسعار الوقود، والتأخيرات المتوقعة بسبب الطقس في مشروع بناء... وغيرها.

تابع مصفوفة المعروف - غير المعروف...

• المعروفات المجهولة (Unknown Knowns(Intuition))

الأمر المعروف والمجهولة هي افتراضات كان من الممكن تحديدها على أنها أمور معروفة في التخطيط، ولكن لم يحدث ذلك، وهي تؤثر الآن على المشروع. تحدث الأمور المعروفة والمجهولة في أغلب الأحيان نتيجة لسوء التواصل. مثل معرفة مدير المشروع أن بلد معين يطلب تقديم تصاريح التصدير مرة واحدة في الشهر ولكنه يفشل في تقديم هذه المعلومات للمدير الجديد(أو لا يُطلب منه ذلك). فيواجه المدير التالي مشاكل كان يمكن الاستغناء عنها عند التصدير لهذه البلد.

• المجهولات المجهولة (Unknown Unknowns(Discovery))

إن هذه الافتراضات تشكل جزءًا من قانون مورفي - إن المجهولات هي مفاجآت حقيقية - المشروع الذي يواجه تأخيرًا كبيرًا بسبب انقلاب سياسي في البلد الذي يتم فيه تصنيع المعدات. وهذه المجهولات يجب أن يتم مشاركتها من خلال الدروس المستفادة من أجل مراعاة المخاطر المستقبلية للمشاريع باعتبارها مجهولات معروفة.

عملية ترميز او تدوين المعرفة

يجب تدوين كل المعارف التنظيمية حتى تصبح في متناول أولئك الذين يحتاجون إليها. ويمكن تحقيق ذلك من خلال عملية الترميز أو التدوين. التدوين هو عملية تنظيم المعلومات والمعارف ومصادر المعرفة. ويحول التدوين في المنظمات المعرفة إلى صيغ يمكن الوصول إليها ويمكن لمستخدمي المعرفة التلاعب بها بسهولة.

وهذه الوظيفة تتشابه تمامًا بمهمة المكتبة حيث ينظم أمناء المكتبات البيانات، من خلال الفهرسة وإنشاء البيانات الوصفية. ويمثل تدوين أو ترميز المعرفة وضع المعرفة في أشكال يمكن مشاركتها وتخزينها والتلاعب بها بطرق مختلفة. وأثناء التدوين يتم تخزين المعرفة في قواعد البيانات وفي أنظمة إدارة المعرفة. يعد إنشاء البيانات الوصفية جزءًا مهمًا من تدوين المعرفة. والبيانات الوصفية هي البيانات الموجودة على البيانات.

سيحتاج المستخدمون إلى بيانات وصفية سياقية للوثيقة عند نقطة إنشائها مثل إنشاء أمناء المكتبات علامات ووسوم تسمح بالعثور على الكتب. فإن التصنيف هو مجال الخبرة لمحترفي المعلومات. وبالتالي، يمكن الوصول إلى المعرفة المنظمة واستخدامها بسهولة من قبل أي شخص آخر بخلاف منشئ المعرفة. إن إعادة استخدام المعرفة توفر العمل والوقت والمال للشركة لأنها تمنع البدء من نقطة الصفر. كما أنها تقلل من تكاليف الاتصال لأنها يمكن الوصول إليها بسهولة ويمكن استخدامها للمشاريع المستقبلية.

تابع عملية ترميز او تدوين المعرفة ...

عملية ترميز او تدوين المعرفة تتضمن:

- تحويل "المعرفة الضمنية" إلى "شكل واضح قابل للاستخدام"
- تحويل المعلومات "غير الموثقة" إلى معلومات "موثقة"
- تمثيل وتنظيم المعرفة لتسهيل عملية الوصول إليها عند الحاجة
- جعل المعرفة المؤسسية مرئية ويمكن الوصول إليها واستخدامها في اتخاذ القرار

أهمية ترميز او تدوين المعرفة:

- التعليم/التدريب:
- تشجيع تدريب الموظفين المبتدئين بناءً على المعرفة التي اكتسبها الموظفون الكبار.
- التنبؤ:
- استنتاج النتيجة المحتملة لموقف معين وإصدار تحذير مناسب أو اقتراح لإجراء تصحيحي.
- التشخيص:
- معالجة الأعراض التي يمكن التعرف عليها لعوامل سببية محددة .
- التخطيط/الجدولة:
- رسم مسار عمل كامل قبل اتخاذ أي خطوات.

مشاركة المعرفة Knowledge sharing

مشاركة أو تبادل المعرفة: هو تبادل المعلومات والخبرات من فرد أو مجموعة إلى أخرى. ويشمل ذلك تقديم المعلومات، مثل الخبرة والأفكار والبيانات، وتلقيها.

إن تبادل المعرفة يرتبط بنقل المعرفة وبشكل خاص بكيفية وضع خطة لنقل المعرفة من الموظفين الذين يغادرون إلى أولئك الذين سيبقون. وينبغي للمنظمات أن يكون لديها دائماً خطة للاحتفاظ بالمعرفة الضمنية داخل شركتها. و الغرض الأساسي من تبادل المعرفة هو تعزيز الإبداع والتعاون لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة وخفض التكاليف وتحقيق الأهداف التنظيمية.

طرق المشاركة حسب نوع المعرفة

المعرفة الضمنية: يصعب مشاركة هذا النوع من المعرفة لأنه ينطوي على الخبرة الشخصية والقيم والمعتقدات. أفضل طريقة لمشاركتها هي من خلال العمل التعاوني والمحادثة العميقة. لذلك، فإن استراتيجية مشاركة المعرفة الضمنية الجيدة هي ربط الموظفين بشكل حقيقي أو افتراضي والسماح لهم بأخذ الوقت والمساحة الكافيين لنقل المعرفة.

المعرفة الصريحة: من الأسهل مشاركة هذا النوع من المعرفة لأنه يتم توثيقه بسهولة، وأفضل استراتيجية لمشاركتها هي دورات التعلم الإلكتروني أو ورش العمل الشخصية أو قواعد البيانات المخزنة على سحابة الكترونية التي تحتوي على مستندات مختلفة يمكن للموظفين الوصول إليها حسب الحاجة.

لماذا تعد مشاركة المعرفة مهمة؟

إذا كان هناك شيء واحد لا يمكنك التنازل عنه، فهو الخبرة. ومع ذلك، فإن الخبرة لا تضمن النجاح الفردي أو التنظيمي في بيئة عمل سريعة التطور، لهذا السبب إلى جانب الخبرة يقدم موظفوك الأكثر قيمة الإبداع وحل المشكلات ومهارات اتخاذ القرار. وبينما قد يبدو أن هذه السمات يولد به الشخص، إلا أن هذا ليس كذلك في الواقع. بل يمكن تعليم هذه السمات وتطويرها بوعي بمرور الوقت.

لهذا السبب تعد مشاركة المعرفة ضرورية. مع مرور السنين، يكتسب الموظفون مهارات ومعارف جديدة. تأتي هذه من تجاربهم في الشركة والتعلم المستمر ونقل المعلومات من الزملاء، وبدون مشاركة المعرفة، سيكون من السهل أن تضيع مثل هذه الأفكار بمرور الوقت ويصعب على الشركات والموظفين الازدهار على أكمل وجه.

إذا كان على كل موظف أن يخوض نفس التجارب لتعلم نفس الدروس، فستكون لديك قوة عاملة من النسخ المقلدة بدون أي خبرة أو رؤى جديدة. تكمن قيمة وقوة الفريق في تنوعه من خلال توجيه المعرفة الموجودة لدى موظفيك، يمكنك الوصول إلى مجموعة لا تقدر بثمن من المعلومات والرؤى. لا يوفر لك تبادل المعرفة محتوى ممتازًا فحسب، بل يوفر أيضًا فرصة لتطوير فريقك على المستوى المهني والشخصي.

فوائد مشاركة المعرفة

لا يحدث تبادل المعرفة من تلقاء نفسه بل يتطلب الأمر بذل الجهد والتخطيط لجعله حقيقة، على الرغم من أن العمل قد يكون شاقاً، إلا أنه يستحق ذلك. إن لمشاركة المعرفة فوائد لا حصر لها وابرزها:

1. جعل عملية توظيف المواهب أسهل وأقل تكلفة: هذه الطريقة في التعلم مفيدة بشكل خاص مع الموظفين الجدد والموظفين الأقل خبرة. فبدلاً من توظيف موظف يتمتع بخبرة ومهارات دقيقة، وهو ما قد يستغرق وقتاً طويلاً للعثور عليه ويكون مكلفاً، يمكنك توظيف موظفين لا يتمتعون بإمكانات كبيرة وتطوير مهاراتهم من خلال تبادل المعرفة مع الموظفين الخبراء. وهذا يساعد الموظفين الجدد على التعرف على المنظمة وعملياتها بشكل أسرع من انتظارهم للحصول على أشهر أو سنوات من الخبرة. ومن خلال دمج تبادل المعرفة في استراتيجية التطوير الداخلية الخاصة بك ستتمتع شركتك بانتقالات سلسلة.

2. تعزيز مشاركة الموظفين: إن بناء فريق يتمتع بقدر كبير من المشاركة يمكن أن يزيد من أرباح الشركة بنسبة 21%، ومع ذلك قد يكون من الصعب على الموظفين أن يشعروا بأن رأيهم مهم أو أن لديهم يد في القرارات التي تؤثر على المنظمة. إن تطوير ثقافة تبادل المعرفة هي واحدة من أفضل الطرق لتعزيز المشاركة. فأنك من خلالها تنقل إلى فرقك القيمة التي تقدمها مشاركة المعرفة للشركة وأفاقهم المهنية. وفي المقابل تشجعهم على التعاون وتكوين علاقات ذات مغزى.

تابع فوائد مشاركة المعرفة ...

3. تحسين عملية الاحتفاظ بالموظفين: تؤثر فرص التعلم والتطوير بشكل كبير على بقاء الموظفين. وفقاً لجمعية إدارة الموارد البشرية فإن:
- 66% من الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 24 عامًا يصنفون تعلم مهارات جديدة باعتباره ثالث أهم عامل عند التفكير في وظيفة جديدة بعد التأمين الصحي ومزايا الإعاقة.
 - 57% من الموظفين يرغبون في تطوير مهاراتهم.
 - 71% من الموظفين يقولون إن التدريب والتطوير المهني يزيدان من رضاهم الوظيفي.
- من خلال تلبية احتياجات التطوير المهني للموظفين، فإنك تُظهر أن هناك مجالاً لهم للنمو مع شركتك وأنت تهتم بإمكاناتهم المستقبلية.

تابع فوائد مشاركة المعرفة ...

4. تحفيز الابتكار: في أي صناعة تؤثر المرونة والابتكار بشكل كبير على نجاحك على المدى الطويل. يمهّد تبادل المعرفة الطريق لأفكار واستراتيجيات جديدة، والتي يمكن أن تساعد في منح شركتك ميزة على المنافسين. من خلال تشجيع التعاون بين الفرق والأقسام المختلفة يمكنك إنشاء منصة حيث يمكن للجميع مشاركة معرفتهم وخبراتهم، وهذا يساعد في إثارة المحادثات التي يمكن أن تؤدي إلى تطورات رائدة في عملك.
5. تحسين العلاقات مع العملاء: يمكن أن يساعد تبادل المعرفة أيضًا في تحسين العلاقات مع العملاء. على سبيل المثال إذا كان لدى العميل مشكلة لا يمتلك أحد أعضاء الفريق المعرفة أو الموارد لحلها، فيمكنه الاستعانة بمعرفة أعضاء الفريق الآخرين لإيجاد الحل المناسب. يساعد القيام بذلك في بناء الثقة والمصداقية مع العملاء، حيث أصبح لدى كل عضو في الفريق الآن مجموعة أكبر من المعلومات والحلول لتقديم خدمة أفضل.
6. تحديد فرص النمو بسهولة: مع تزايد المنافسة فإن النمو والتطور يشكّلان جزءًا أساسيًا من البقاء، وقد يكون لديك موظفون استراتيجيون لتسهيل مثل هذه الأمور، ومن خلال السماح لفريقك بمشاركة معرفتهم وخبراتهم، فإنك تجعلهم يدركون أنك تقدر مساهماتهم وتعاونهم. وهذا يشجعهم على المساهمة بشكل أكبر، مما يفتح المجال لتدفق الأفكار الجديدة. وهذا بدوره يجعل تحديد فرص النمو والتوسع أسهل.

خطوات لتحسين تبادل المعرفة

يتقاسم الموظفون المعرفة حتى بدون تدخل الإدارة، ومع ذلك غالبًا لا يكون ذلك بمعدل يضمن عدم ضياع أي معرفة أو خبرة عندما يترك الموظف العمل أو يستغل الفرص المتاحة للابتكار والنمو. لذلك، من الضروري أن تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز تبادل المعرفة. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتحسين عمليات تبادل المعرفة:

1. تطوير ثقافة تبادل المعرفة؛ ودعمها تأكد من أن الفريق يعي أهمية تبادل المعرفة وكيف يمكنهم المساهمة. شجعهم على مشاركة معرفتهم وخبراتهم مع الآخرين، مثل حضور المؤتمرات أو العمل على المشاريع معًا.
2. إنشاء قاعدة معرفية للمشاركة؛ لا يكفي تشجيع مشاركة المعرفة فقط بل تحتاج أيضًا إلى منح الموظفين وسيلة لتجميع معرفتهم الجماعية، ابدأ بإنشاء منصة حيث يمكنهم مشاركة أفكارهم والعمل بشكل تعاوني.
3. إنشاء أحداث أو فرص للخبراء لمشاركة معرفتهم مع بقية الفريق من خلال الندوات أو المحاضرات أو ورش العمل.
4. إنشاء عملية رسمية لإدارة المعرفة يساعد القيام بذلك في ضمان توثيق وتخزين جميع المعلومات التي يجمعها الموظفون بشكل صحيح، وهذا يجعل العثور على المعلومات والوصول إليها أسهل، وهذا أمر لا يقدر بثمن أثناء مبادرات حل المشكلات.

أي الموظفين يجب أن يشاركوا في تبادل المعرفة؟

من الناحية المثالية، يجب أن يشارك جميع الموظفين في أنشطة تبادل المعرفة. ولكن من المهم بشكل خاص التركيز على مجموعات الموظفين التالي ذكرهم:

- الخبراء : إشراك الخبراء الذين يقدمون فائدة للمنظمة بشكل كبير وملحوظ.
- الموظفون الجدد: يعزز تبادل المعرفة تجربة التوجيه لأن الموظفين الجدد يحتاجون إلى المعلومات الصحيحة لفهم أساسيات دورهم. بعض الطرق التي يمكنك استخدامها لتسهيل ذلك تشمل مراقبة الموظفين الأكثر خبرة والإرشاد الفردي.
- الموظفون ذوي الإمكانيات العالية: هؤلاء هم الموظفون الذين تريد الاستثمار فيهم وتدريبهم لمناصب قيادية. تساعد مشاركتهم المعرفة على اكتساب المهارات التي يحتاجون إليها وسد الفجوات في تطورهم.
- الموظفون المتقاعدون: الموظفون المتقاعدون مهمون في تبادل المعرفة. لديهم ثروة من المعرفة التي يجب تمريرها والاحتفاظ بها كأصول للشركة.
- الأقسام غير المتقاطعة: من المهم تشجيع التعاون بين الفرق والأقسام المختلفة، حيث يمكن أن يساعد هذا في تعزيز الأفكار الجديدة والابتكار. كما أنه يساعد في تسهيل الاتصال والحفاظ على جميع الفرق على نفس الصفحة.

استخدام أو تطبيق المعرفة

أحد الأنشطة الخمسة لإطار عملية إدارة المعرفة هو استخدام أو تطبيق المعرفة على القرارات أو الفرص التجارية. حيث الاستخدام المتكرر للمعرفة يولد باستمرار ردود فعل تؤثر على أنشطة المعرفة الأخرى وتندمج فيها.

تطبيق المعرفة يتم باستخدام المعرفة المتاحة لاتخاذ القرارات وأداء المهام من خلال التوجيه والروتين. يشير التوجيه إلى العملية التي من خلالها يوجه الفرد الذي يمتلك المعرفة عمل فرد آخر دون نقل المعرفة التي تكمن وراء التوجيه إلى هذا الفرد، حيث إنه أكثر من مجرد فرد يمتلك المعرفة ينصح شخصاً آخر. على سبيل المثال التوجيه هو العملية المستخدمة عندما يستدعي عامل الإنتاج خبيراً ليسأله عن كيفية حل مشكلة معينة باستخدام آلة ثم يشرع في حل المشكلة بناءً على التعليمات التي قدمها الخبير، وتتضمن الروتينات استخدام المعرفة المضمنة في الإجراءات والقواعد والمعايير والعمليات التي توجه السلوك المستقبلي، ويمكن تطبيق التوجيه والروتين على المعرفة الضمنية أو الصريحة ولا يتطلب التطبيق من الشخص الذي يطبق المعرفة أن يفهمها.

تابع استخدام أو تطبيق المعرفة ...

إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة، وهذا التطبيق هو أبرز عملياتها، وتشير هذه العملية إلى:

• الاستعمال Use

• إعادة الاستعمال Reuse

• الاستفادة Utilization

• التطبيق Applying

إن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة. ولتطبيق المعرفة أساليب وتقنيات، وقد أشار Burk إلى أن المؤسسات الساعية للتطبيق الجيد للمعرفة عليها تعيين مدير المعرفة Knowledge Manager والذي يقع عليه واجب الحث على التطبيق الجيد، وأنه يعمل كعنصر مكرس لتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ التدقيق لها، وأكد على أن الاستخدام وإعادة الاستخدام تتضمن الاتصالات غير الرسمية والحصول على التقارير، والتطبيقات الجيدة والقصص الناجحة وأشكال أخرى بما فيها العرض وجلسات التدريب.

تابع استخدام أو تطبيق المعرفة ...

وقد استخدمت عدة أساليب لتطبيق المعرفة منها:

- الفرق متعددة الخبرات الداخلية
- مبادرات العمل
- مقترحات الخبير الداخلي
- اعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة
- التدريب الفرقي من قبل خبراء متمرسين

إن المعرفة يجب أن توظف في حل مشكلات المؤسسة التي تتلاءم معها، إضافة إلى تطبيق المعرفة يجب أن يستهدف تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق لها النمو والتكيف. وهذا يقود إلى ترابط استراتيجية إدارة المعرفة مع استراتيجية المؤسسة ككل. فمثلاً إذا كانت خدمة الزبون ذات أهمية استراتيجية فهي المرشحة الأولى لتطبيق المعرفة. إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهو يعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها و تخزينها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأن نجاح أية منظمة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما هو متوافر لديها فالفجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال.

أمثلة على أنظمة تطبيق المعرفة

تدعم أنظمة تطبيق المعرفة العملية التي يستخدم من خلالها بعض الأفراد المعرفة التي يمتلكها أفراد آخرون دون اكتساب أو تعلم هذه المعرفة بالفعل. تتضمن تقنيات تطبيق المعرفة التي تدعم التوجيه والروتين ما يلي:

1. الأنظمة الخبيرة Expert systems: وهي برنامج تحاول تقديم إجابة لمشكلة أو توضيح أوجه عدم اليقين حيث يلزم عادةً استشارة خبير بشري واحد أو أكثر، وهي الأكثر شيوعاً في الاستخدام عندما تكون المشكلة محددة المجال، وهي إما أن تكون تطبيق تقليدي و/أو مجال فرعي للذكاء الاصطناعي. يمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب لمحاكاة أداء الخبير، ولكن الأكثر شيوعاً:

- إنشاء قاعدة معرفية تستخدم بعض أشكال تمثيل المعرفة لالتقاط معرفة خبير المجال.
- عملية جمع هذه المعرفة من خبير المجال وترميزها وفقاً للشكلية، والتي تسمى هندسة المعرفة. قد تحتوي الأنظمة الخبيرة أو لا تحتوي على مكونات تعليمية، ولكن العنصر المشترك الثالث هو أنه بمجرد تطوير النظام، يتم إثباته من خلال وضعه في نفس موقف حل المشكلات في العالم الحقيقي مثل خبير المجال البشري، وعادةً ما يكون ذلك بمثابة مساعدة للعاملين البشريين أو مكملاً لبعض أنظمة المعلومات.

2. أنظمة دعم القرار DSS: وهي فئة من أنظمة المعلومات التي تدعم أنشطة اتخاذ القرار التجارية والتنظيمية. نظام دعم القرار المصمم بشكل صحيح هو نظام تفاعلي قائم على البرامج يهدف إلى مساعدة صناع القرار في تجميع المعلومات المفيدة من مجموعة من البيانات الخام أو المستندات أو المعرفة الشخصية أو نماذج الأعمال لتحديد المشكلات وحلها واتخاذ القرارات. المعلومات النموذجية التي قد يجمعها تطبيق دعم القرار ويقدمها هي جرد جميع أصول المعلومات الحالية (بما في ذلك مصادر البيانات القديمة والعلائقية ومستودعات البيانات ومخازن البيانات) مثل مقارنة المبيعات بين أسبوع وآخر، والإيرادات المتوقعة بناءً على افتراضات مبيعات المنتجات الجديدة.

ومن امثلة تطبيق نظام المعرفة القائم على الحالة النموذجية العمليات التالية:

- البحث في مكتبة الحالات عن حالات مماثلة. تحديد الحالات الأكثر تشابهاً واستردادها.
- تكييف الحل مع الحالة الأكثر تشابهاً.
- تطبيق الحل الناتج والحصول على الملاحظات.
- إضافة المشكلة التي تم حلها حديثاً إلى مكتبة الحالات.

حيث وفرت التقنية الحديثة وخاصة الانترنت المزيد من الفرص لاستخدام المعرفة، وإعادة استخدامها في أماكن بعيدة عن مكان توليدها. إن تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي والجماعي الجديدة، والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة.

3. استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة

- لتبسيط اكتشاف المعرفة باستخدام البحث المدعوم بالذكاء الاصطناعي: أصبح البحث مهمًا بشكل متزايد في قاعدة المعرفة حيث اعتاد العملاء على تعقيد جوجل. لا يمكنك تحمل التأخر في البحث، لذا فإن استخدام الذكاء الاصطناعي، الذي يتسم بدرجة عالية من الحساسية للسياق والكلمات الرئيسية، يوفر إجابات أفضل بكثير للعملاء.
- لإحداث ثورة في الخدمة الذاتية بمساعدة شخصية: يمكن لروبوت الدردشة بالذكاء الاصطناعي التحايل على تصنيف معرفتك لتزويد العملاء بخدمة شخصية للغاية. يمكن للعملاء الوصول إلى إجابات الخدمة الذاتية التي يتوقون إليها والتوصية بمقالات ذات صلة تتجاوز الحاجة إلى وجود وكيل يساعد العملاء.
- للرد بسرعة: يمكن لقواعد المعرفة بالذكاء الاصطناعي التكامل مع أنظمة التذاكر للتوصية بمقالات للأسئلة الشائعة للعملاء تلقائيًا. يمكن تقديم محتوى للعملاء الذين يتصفحون موقعًا على الويب يساعدهم حتى قبل أن يكون لديهم أسئلة. يمكن للعملاء طرح أسئلة على الروبوتات والحصول على إجابة على الفور، حتى لو لم يستخدموا الكلمات الرئيسية الصحيحة.