

جامعة طرابلس
كلية تقنية المعلومات
قسم نظم المعلومات

إدارة المعرفة

KNOWLEDGE MANAGEMENT(KM)

ITIS402

المحاضرة (4)

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

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة عملية قديمة وحديثة في نفس الوقت، إذ كتب الفلاسفة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين. كما كانت هناك الكثير من المجتمعات التي تمارس إدارة المعرفة بصورة أو بأخرى دون أن تطلق على ممارساتها هذا المصطلح. أما اليوم اتخذت العديد من المجتمعات خطوات رسمية في هذا الجانب واستحدثت برامج إدارة المعرفة.

ويعتبر موضوع الثقافة التنظيمية من المواضيع التي أصبحت تحظى باهتمام كبير في مجال السلوك التنظيمي، وتعتبر عنصرا هاما في تكوين المنظمات ونجاحها خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه بيئة الأعمال بتغيرات سريعة، فالثقافة التنظيمية عبارة عن مجموعة من القيم والمعتقدات والسلوكيات التي يتبناها العاملون في المنظمة وتؤثر على طريقة تفكيرهم وتصرفاتهم كما لها دور بارز في تكوين شخصيتهم، حيث تقوم بدور حيوي في تجسيد وتطوير الفكر الإداري، فنجاح المنظمة يتوقف على مدى تبنيها لثقافة قوية.

هناك علاقة تكامل وترابط بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة فمن خلال دراسة العلاقة بينهما لوحظ أن لها أثر على الكثير من الجوانب، فثقافة المنظمة قد تكون أحد الأسباب المعيقة لتبني إدارة المعرفة، لذا يجب تهيئة بيئة ثقافية داعمة للسلوك المعرفي من قبل الأفراد لضمان تحقيق النجاح والوصول إلى تحقيق الأهداف.

تابع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة ...

إن نجاح أي منظمة يعتمد بشكل أساسي على ثقافتها .وعند الحديث عن تطبيق إدارة المعرفة، تغيير الثقافة يكون مهما في هذه الحالة من خلال تغيير السلوك التنظيمي، إن وجود بيئة مناسبة للاتصال والتعاون والتشارك في المعرفة ونقلها، بالإضافة إلى التعريف بالأصول المعرفية كل ذلك ضروري للنظرة السابقة. بالإضافة إلى أن ثقافة المنظمة التي تمثل المعرفة الخاصة بالمنظمة في فهم الأشياء والقيام بالأعمال والتي تكون خلال فترة طويلة عن طريق الخبرة والتفاعل بين رؤية المنظمة للأعمال وأهدافها وطريقتها في إنشاء ميزتها التنافسية وهذا ما يسميه Hemet and Prahalad بالمعرفة المركزية التي تميز منظمة عن غيرها من المنظمات.

ولتوضيح العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة، نحتاج لفهم أنواع الثقافات الموجودة ضمن المنظمات، أشار علماء الإدارة إلى انه توجد أنواع عديدة من الثقافات التنظيمية تختلف من قطاع إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، ولعل من أبرز أنواع الثقافة التنظيمية ما ورد في دراسة (العاجز وعساف) بأنها:

تابع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة ...

- **ثقافة بيروقراطية:** في هذه الثقافة تتحدد المسؤوليات، فالعمل منظم وموزع وهناك تناسق بين الوحدات المختلفة، ويأخذ تسلسل السلطة وانتقال المعلومات شكلا هرميا، وتعتمد هذه الثقافة على التحكم والالتزام.
- **ثقافة إبداعية:** تتميز بوجود بيئة عمل تساعد على الإبداع، ويتسم أفرادها بحب المخاطرة في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات .
- **ثقافة القوة:** يركز هذا النوع على الحسم، ويكون المدير له حضوره، ويهتم بنفسه، وبالمخلصين له، ولكنه واضح فيما يطلبه.
- **ثقافة التعاطف الإنساني:** يركز هذا النوع على التعاطف والعلاقات والخدمة، وتتميز بأن العاملين يتعاطفون مع بعضهم في العمل، ويقدرون بعضهم بعضاً، ويقدرون الانجازت ويشعرون بالانتماء.
- **ثقافة الانجاز:** يركز هذا النوع من الثقافات على النجاح والنمو والتميز، وتتميز بأن العاملين يشعرون بأهمية وسرعة تحقق الأهداف.

تابع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة ...

يتوقف نجاح تطبيق إدارة المعرفة على وجود ثقافة تنظيمية تدعم جهود وأنشطة العاملين في المنظمة، التي تؤدي إلى الوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة . فالثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة في داخل المنظمة والتي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم، وتوقعات كل فرد من الآخر ومن المنظمة، وكيفية تفسيرهم لتصرفات الآخرين . وفي دراسة أجريت على أكثر من 50 شركة أمريكية لديها مشروعات في إدارة المعرفة، اتضح أن هنالك اعتقاد سائد ومؤكد بأن المعوق الأساسي في بناء واستثمار الموارد المعرفية هي الثقافة التنظيمية.

وتأسيساً على ما سبق، فإن تطبيق إدارة المعرفة في أية منظمة يتطلب أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل، وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين، والقدوة والمثل الأعلى للقيادة الفعالة التي تعتنى بالمعرفة، والعوامل التي تساعد وتحفز على تبني مفهوم إدارة المعرفة . كما تعد المشاركة في المعرفة من الأساسيات المهمة لبناء المعرفة، ولكن هذه العملية تواجه مشكلة عدم رغبة الأفراد في ذلك للأسباب التالية:

تابع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة ...

1. عدم توافر الوقت اللازم للمشاركة المعرفية عندما تتوفر الرغبة بالمشاركة.
2. نقص المهارات في مجال أساليب إدارة المعرفة.
3. عدم فهم إدارة المعرفة وتطبيقاتها وفوائدها.
4. نقص بتكنولوجيا المعلومات المناسبة لتسهيل عملية المشاركة المعرفية.
5. عدم تبني الإدارة العليا لبرامج وثقافة المشاركة المعرفية.
6. عدم وجود تخصيصات مالية لإعداد البرامج التي تسهل عملية المشاركة المعرفية .
7. فشل المنظمات في تشجيع ثقافة المشاركة المعرفية.

كما أن عملية تطوير الثقافة السائدة تتطلب ضرورة التحدث مع العاملين في المنظمات حول أهمية تغيير هذه الثقافة، وحول مدى الاستفادة التي يمكن للمنظمة تحقيقها عن طريق نشر هذه الثقافة داخل المؤسسة، وكذلك بيان إلى أي مدى قد تفقد المنظمة الكثير من فاعليتها وكفاءتها بغياب مثل هذه الثقافة. من جهة أخرى، فإن هناك عوامل تؤثر سلباً في تبني المنظمة لإدارة المعرفة، ولذلك ينبغي التخلص منها أولاً قبل محاولة إدخال هذا المفهوم في المنظمة مثل الاعتقاد بأن معرفة الأفراد أنفسهم لا قيمة لها، وعدم فهم المعنى الحقيقي لإدارة المعرفة.

تابع...

إدارة المعرفة الناجحة والذكية لاتسعى فقط إلى استخلاص المعلومات والمعرفة من الأفراد في المنظمة ثم تدير ظهرها عليهم، بل ينبغي عليها تأمين الإنارة والتفهم الكافي للثقافة التي يتفاعل معها العاملون في حقل المعرفة، وذلك من خلال تأثير المعلومات وتكنولوجياتها والمجتمعات التي تتعايش معها، وبالتالي إيجاد بنية تحتية أساسية تؤمن قيمة ونجاح أفضل للمنظمة. مدير المعرفة الناجح يعمل مع الموارد البشرية من جهة وتكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى، بغرض توليد ثقافة المشاركة بالمعرفة، وتجهيز أدوات تكنولوجية داعمة بغرض تسهيل الوصول إلى المعلومات، والوصول إلى تعاون العاملين. والعمل المعرفي الحقيقي يرتبط بالإدارة التي تولي ثقة للعاملين في المجال المعرفي، حيث أنها ستحصل على نتائج أفضل من الإدارة التي تصر على أسلوب الأمر والسيطرة حيث أنه من الصعب بل ومن المستحيل أن يتم التخطيط للتعقيدات الكاملة المتعلقة بالتفاعلات البشرية. ومن الممكن التركيز على ثلاثة أدوات مساعدة للكشف عن المعرفة:

- المعرفة هي شيء تطوعي فقط، ولا يمكن الحصول عليها بشكل إلزامي.
- نستطيع أن نعرف أكثر مما نقوله، كذلك نستطيع أن نقول أكثر مما نستطيع كتابته .
- نحن نعرف فقط ما نعرفه، عندما نحتاج أن نعرفه . وذلك يعني أن ما هو موجود في الذاكرة يعتمد على السياق والبيئة وكذلك المحفزات، فالأوجه المختلفة للمعرفة المتوفرة لدينا عن أي موضوع ستطفو على السطح وتظهر في أوقات مختلفة .

أدوات إدارة المعرفة

KM tools

ترتبط أدوات إدارة المعرفة KM tools بخمس خطوات رئيسية في عملية إدارة المعرفة:

(تحديد المعرفة - إنشاء المعرفة - تخزين المعرفة - مشاركة المعرفة - تطبيق المعرفة)

تُعتبر أدوات إدارة المعرفة من العوامل الأساسية لنجاح نظام إدارة المعرفة (KM system). والهدف الرئيسي من إدارة المعرفة هو إيصال المعرفة الصحيحة إلى الشخص أو المستخدم المناسب في الوقت المناسب.

تُصمم الأدوات بناءً على متطلبات المؤسسات أو المنظمات ونظام إدارة المعرفة الخاص بها، ويجب تطبيقها بشكل مناسب لتحقيق النتائج المرجوة. أدوات وتقنيات إدارة المعرفة تلعب دورًا جوهريًا في تحسين فعالية هذه الأنظمة وضمان استخدامها بكفاءة لتحقيق الأهداف المحددة.

تصنيف أدوات وتقنيات إدارة المعرفة:

تنقسم أدوات إدارة المعرفة إلى فئتين رئيسيتين:

• الأدوات التقليدية

• الأدوات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT

أدوات الطريقة التقليدية لإدارة المعرفة

Traditional Method Tools

- **العصف الذهني Brainstorming**
تقنية تُستخدم لتجميع الجهود الجماعية للعثور على حلول لمشكلة محددة.
- **التعلم وجمع الأفكار Learning and Idea Capture**
أداة تُستخدم بشكل منهجي لتحديد تقنيات وأدوات وأساليب أفضل لمشكلة معينة، مع توجيه الفرق حول كيفية إنجاز المهام بشكل صحيح.
- **المساعدة من الأقران Peer Assist**
أسلوب للتعلم قبل البدء بالعمل، يهدف إلى اكتساب الدروس من المشاريع السابقة ومن أعضاء الفريق الآخرين.
- **مراجعات التعلم Learning Reviews**
تقنية تستخدمها فرق المشاريع لتقديم الدعم للفريق والأفراد أثناء سير المشروع.
- **مراجعة ما بعد التنفيذ After-Action Review**
أداة تُستخدم لتقييم الدروس المستفادة بعد الانتهاء من المشروع، سواء كانت من النجاحات أو الإخفاقات.

تابع

• رواية القصص Storytelling

طريقة قوية لنقل المعرفة الضمنية، حيث تعزز العلاقات الإنسانية وتخلق بيئة تعليمية محفزة.

• مساحات العمل الفيزيائية التعاونية Collaborative Physical Workspace

الأمكان الفعلية التي يعمل فيها الناس. يجب تصميم هذه المساحات لتكون مريحة وتعزز مشاركة المعرفة وابتكارها بين الأشخاص.

• أداة تقييم إدارة المعرفة التابعة للـ APO

أداة تقييم تعتمد على إطار عمل إدارة المعرفة الخاص بمنظمة الإنتاجية الآسيوية

APO Asian Productivity Organization

✓ يتضمن الإطار سبعة عناصر رئيسية: القيادة، العمليات، الأشخاص، التكنولوجيا، العمليات المعرفية، التعلم والابتكار، ونتائج إدارة المعرفة.

✓ يحتوي التقييم على 42 سؤالاً ضمن هذه العناصر السبعة، مع إجمالي نقاط يصل إلى 210.

ملخص: تعتمد الأدوات التقليدية على أساليب تعاونية وإبداعية تعزز مشاركة المعرفة داخل الفرق والمشاريع، مع التركيز على التحليل والتعلم من التجارب العملية.

أدوات إضافية للطريقة التقليدية لإدارة المعرفة

• مقهى المعرفة Knowledge Café

تقنية تُستخدم للنقاش الجماعي، حيث يتم تحديد موضوع النقاش مسبقًا بشكل واضح. الهدف من هذا النهج هو تعزيز تبادل الأفكار والخبرات في بيئة تفاعلية وغير رسمية.

• مجتمع الممارسة Community of Practice

مفهوم قدّمه العالم الاجتماعي د. إتيان وينجر وفريقه في عام 1998. يعتمد تصميم مجتمع الممارسة على ثلاثة عناصر رئيسية:

✓ المجال Domain: يحدد مجال الاهتمام أو الموضوع المشترك.

✓ المجتمع Community: يتكون من مجموعة من الأفراد الذين يتشاركون نفس الاهتمام ويتفاعلون بانتظام لتبادل المعرفة.

✓ الممارسة Practice: تشمل الأنشطة والأساليب والمعارف التي يطبقها الأفراد لتعزيز مهاراتهم وتطويرها.

• التصنيف Taxonomy

نظام تصنيف يهدف إلى تنظيم المعلومات والمعرفة والوثائق بشكل منهجي، مما يسهل الوصول إليها وفهمها.

الهدف العام: تعزز هذه الأدوات النقاش، التفاعل الاجتماعي، والتنظيم، مما يساهم في تسهيل مشاركة المعرفة وتحويلها إلى مورد قابل للتطبيق داخل المؤسسات والمجتمعات المهنية.

أدوات إدارة المعرفة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تُعد عملية جمع ونقل المعرفة خطوة مهمة في إدارة المعرفة، ولكن إذا لم نتمكن من نشرها بين الأشخاص، فإن فائدتها تصبح محدودة. هنا تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا أساسيًا في نشر المعرفة بين الأفراد داخل المؤسسة. توفر هذه التكنولوجيا أدوات وتقنيات متعددة لتسهيل تطبيق إدارة المعرفة، مثل الإنشاء، الجمع، التنظيم، التكرير، النشر، والصيانة. فيما يلي بعض الأدوات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

• أنظمة العمل الجماعي وإدارة المعرفة Groupware Systems and KM 2.0

مزيج من أدوات الاتصال، وأدوات المؤتمرات، وأدوات إدارة التعاون. تُستخدم لتسهيل التفاعل والعمل الجماعي داخل الفرق.

• الإنترنت والإكسترنات The Intranet and Extranet

الغرض الأساسي هو مشاركة المعرفة. الوظائف الداعمة تشمل: نشر المعلومات - البحث وإدارة المعرفة - التواصل وتسجيل البيانات.

تابع ...

- مستودعات البيانات والتنقيب عن البيانات والمعالجة التحليلية الفورية
 - ✓ مستودعات البيانات **Data Warehousing** تخزين مركزي للمعلومات.
 - ✓ أدوات التنقيب عن البيانات **Data Mining** تُستخدم للبحث عن أنماط واتجاهات في البيانات المخزنة.
 - ✓ المعالجة التحليلية الفورية **OLAP** نظام يتيح للمستخدم استخراج البيانات وعرضها من زوايا متعددة لتحليلها بفعالية.
- أنظمة دعم القرار **Decision Support Systems**
 - نظام يدمج عدة أدوات مثل: مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات، OLAP، وأنظمة العمل الجماعي. ويعتمد على ثلاثة معايير رئيسية:
 - ✓ التوافقية **Compatibility** توافق الأدوات مع متطلبات المستخدمين.
 - ✓ سهولة الفهم **Understandability** تقديم البيانات والمخرجات بطريقة سهلة الفهم.
 - ✓ الفعالية **Effectiveness** توفير حلول دقيقة لدعم اتخاذ القرار.

تابع ...

• أدوات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Tools

تُستخدم في اكتساب المعرفة، تمثيل المعرفة، واكتشاف المعرفة. وتشمل تقنيات مثل الأنظمة الخبيرة Expert Systems، التعلم الآلي Machine Learning، والشبكات العصبية الاصطناعية Neural Networks

• أدوات أخرى قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

✓ أنظمة إدارة المحتوى **Content Management Systems** تسهل تخزين وتنظيم ونشر المحتوى.

✓ أنظمة إدارة الوثائق **Document Management Systems** تهدف إلى تنظيم الوثائق وتسهيل الوصول إليها.

الهدف الأساسي: تمكين المؤسسة من نقل المعرفة بشكل فعال بين الأفراد والفرق، مما يعزز الكفاءة والإنتاجية ويساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة.

استراتيجية إدارة المعرفة

knowledge management strategy

ما هي استراتيجية إدارة المعرفة؟

استراتيجية إدارة المعرفة هي نهج يهدف إلى إنشاء ومشاركة واستخدام المعلومات والوثائق لتحسين العمليات التجارية، وتعزيز الابتكار، وتحقيق ميزة تنافسية.

عند تنفيذها بشكل صحيح، تشمل الاستراتيجية تحديد مجالات المعرفة الحيوية والاستثمار في أدوات مصممة لجمع المعرفة وتنظيمها وتخزينها ومشاركتها. وتهدف استراتيجية إدارة المعرفة الفعّالة إلى تعزيز التعاون والتواصل بين الموظفين، ودعم اتخاذ القرارات المستنيرة، وتقليل التكرار والأخطاء، وتعزيز الابتكار والتعلم في جميع أنحاء المؤسسة. النتيجة النهائية تكون في بناء ثقافة تعتمد على المعرفة، تتسم بالانفتاح والفضول.

فوائد إنشاء استراتيجية لإدارة المعرفة

وفقًا لتقرير "ديلويت" Deloitte، يرى 75% من الشركات أن إنشاء وحفظ المعرفة أمر مهم جدًا لنجاحها. وهذا ليس مستغربًا بالنظر إلى الفوائد العديدة التي تقدمها استراتيجية إدارة المعرفة الناجحة. من بين هذه الفوائد:

✓ **زيادة الوعي والفهم الداخلي لإدارة المعرفة:** تعزيز فهم الموظفين لأهمية إدارة المعرفة ودورها في تحسين الأداء.

✓ **تقديم مبرر تجاري قوي:** إبراز الفوائد المحتملة التي يمكن أن تحققها استراتيجية إدارة المعرفة لمنظمتك.

✓ **الحصول على دعم الإدارة العليا:** ضمان موافقة ودعم القادة داخل المنظمة لتنفيذ الاستراتيجية.

✓ **توفير الموارد اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية:** تسهيل الوصول إلى الأدوات والتمويل والتقنيات المطلوبة.

✓ **التواصل الواضح لممارسات إدارة المعرفة:** تحديد الحالة الحالية لإدارة المعرفة داخل المنظمة، والأهداف والخطط المستقبلية لتحقيقها.

✓ **تتبع التقدم:** مراقبة التطورات والنتائج لضمان تحقيق الأهداف المحددة.

استراتيجية إدارة المعرفة ليست مجرد خطة، بل هي استثمار طويل الأمد في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار

أفضل 8 أنواع لاستراتيجيات إدارة المعرفة

التواصل حول الإجراءات السهلة والمفهومة التي يجب على الأشخاص في المنظمة اتخاذها لتحقيق أهداف إدارة المعرفة يساعد الجميع على فهم ما يجب القيام به، من قبل من، وما هي الفوائد التي ستعود عليهم. إليكم 8 أنواع من استراتيجيات إدارة المعرفة التي يمكن أن تساعدك في التخطيط للإجراءات اللازمة داخل منطمتك:

- **استراتيجية التوثيق المركزي:** التركيز على إنشاء قاعدة بيانات مركزية لجمع وحفظ المعرفة للوصول إليها بسهولة.
- **استراتيجية المشاركة الجماعية:** تشجيع تبادل المعرفة بين الموظفين من خلال الاجتماعات، وورش العمل، والمنصات الرقمية.
- **استراتيجية التكنولوجيا والأدوات:** استخدام أدوات وتقنيات متطورة لتسهيل إدارة وتنظيم المعلومات.
- **استراتيجية التدريب والتعليم:** بناء برامج تدريب مستمرة لتعزيز مهارات الموظفين وزيادة استيعابهم للمعرفة.

تابع ...

- استراتيجية إدارة الخبرات: توثيق المعرفة من الخبراء داخل المنظمة لضمان عدم فقدانها عند مغادرتهم.
- استراتيجية التحليل والمراقبة: تتبع الأنشطة والنتائج لضمان الاستفادة القصوى من إدارة المعرفة.
- استراتيجية التحفيز والمكافآت: تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة من خلال مكافآت أو اعتراف بالجهود.
- استراتيجية الثقافة التنظيمية: تعزيز ثقافة تقدر المعرفة وتدعم الابتكار والتعلم المستمر.
- اختيار الاستراتيجية المناسبة يعتمد على أهداف منظمتك واحتياجات فريقك.

كيف تطوّر استراتيجيّة لإدارة المعرفة؟

لتطوير استراتيجية فعّالة لإدارة المعرفة، ينبغي أن تركز على النقاط التالية:

- **المساهمة في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة:** يجب أن تكون الاستراتيجية مرتبطة برؤية وأهداف المنظمة لضمان التأثير الإيجابي على الأداء العام.
- **تحقيق التوازن بين الأشخاص، العمليات، والتكنولوجيا:** الجمع بين العامل البشري، العمليات التنظيمية، والأدوات التقنية لتحقيق نتائج متكاملة ومستدامة.
- **بناء قدرات تنظيمية في الوقت المناسب:** التأكد من أن الاستراتيجية تدعم تطوير المهارات والقدرات اللازمة في المنظمة لتلبية متطلبات السوق وتحدياته.
- **استخدام عمليات وتقنيات مشتركة لتعزيز التعاون:** توحيد الأدوات والعمليات التي تدعم التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين بشكل سلس.
- **تغيير التصورات عن إدارة المعرفة من خلال تحقيق نتائج ملموسة:** إثبات قيمة إدارة المعرفة عبر تحقيق نتائج عملية تعزز ثقة الموظفين والإدارة بأهمية الاستثمار في هذه الاستراتيجية.
- **نصيحة إضافية:** ابدأ بتحليل الوضع الحالي داخل منظمتك، وحدد نقاط القوة والضعف، ثم قم بوضع خطة واضحة تتضمن خطوات تنفيذية وجدولاً زمنياً.

خطوات تطوير استراتيجية إدارة المعرفة

إليك 5 خطوات رئيسية لتطوير استراتيجية إدارة المعرفة الخاصة بمنظمتك:

1. إجراء تدقيق للمعرفة (Knowledge Audit):

- قم بتقييم قدرات منظمتك الحالية في إدارة المعرفة لتحديد الإجراءات اللازمة لنجاح البرنامج.
- حلل المعلومات التي يعتمد عليها فريقك يوميًا، وحدد الفجوات والعوائق (مثل الجزر المعزولة للمعلومات).
- تحقق من كفاءة العمليات الحالية، وكيف يتم تبادل المعرفة وفق ثقافة الشركة.
- **جزء مهم:** تقييم التكنولوجيا المستخدمة حاليًا في المنظمة: الوظائف، المستخدمين، القيود، وحالة دورة حياة الأنظمة. هذا التحليل يساعد في فهم العقبات المحتملة وإيجاد حلول عملية.

2. استكشاف قيمة الأعمال وتحديد الأولويات:

- بناءً على تدقيق المعرفة، قم بتحديد القيم التي يمكن أن تضيفها استراتيجية إدارة المعرفة لمنظمتك.
- رتب الأولويات بناءً على التأثير المتوقع والإجراءات المطلوبة لتحقيق هذه القيمة.

تابع ...

3. إنشاء إطار عمل لإدارة المعرفة:

- صمم هيكلًا يساعد في التخطيط والتصميم وتحسين وتوسيع المعرفة داخل الشركة لضمان توزيعها بفعالية.
- حدد المعلومات التي يجب أن تكون متاحة، وكيفية توثيقها، والطريقة التي يمكن الوصول إليها بها.
- أدوات مثل منصة **Guru** يمكن أن تسهل إنشاء هذا الإطار بسرعة وبكفاءة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

4. تحديد خطة إدارة المعرفة:

- ضع خطة توضح كيفية توافق إدارة المعرفة مع الأهداف العامة للمنظمة.
- عرف قيمة تحسين تدفق المعرفة في جميع أنحاء المنظمة.
- حدد الأهداف بوضوح واجعلها مفهومة للجميع.
- عين الموارد والميزانيات اللازمة لتطوير الخطة الاستراتيجية وخطط التنفيذ، وحدد أدوار الحوكمة والمسؤوليات.

تابع ...

5. تطوير الخطة الاستراتيجية وخارطة الطريق للتنفيذ:

- حدد أولويات إدارة المعرفة وربطها بالأولويات العامة للأعمال.
- ضع خطة تنفيذ واضحة تبين كيف ستدعم المعرفة التدفق والمشاركة والإبداع داخل المنظمة.
- شارك خارطة طريق التطوير مع الفريق وحدد كيفية قياس التقدم ومتابعته.