

جامعة طرابلس
كلية تقنية المعلومات
قسم نظم المعلومات

إدارة المعرفة

KNOWLEDGE MANAGEMENT(KM)

ITIS402

المحاضرة (5)

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

ما هي القيمة المضافة لإدارة المعرفة؟

اليوم، يكمن جزء كبير من قيمة المنظمات في الأصول غير الملموسة – مثل قيمة العلاقات مع العملاء، وقيمة مهارات ومعرفة الموظفين، وقيمة المعلومات الموجودة في قواعد البيانات التي لديها إمكانية إعادة الاستخدام، بالإضافة إلى قيمة الملكية الفكرية مثل براءات الاختراع. ومع ذلك، فإن التقييم الجوهري لرأس المال الفكري هذا يعتبر صعبًا.

«تعتمد القيمة القابلة للتحقق على ما سيكون الآخرون مستعدين لدفعه. على سبيل المثال، ما قيمة كوب ماء وأنت في منزلك مقابل قيمته حين تكافح للبقاء على قيد الحياة في الصحراء؟»

لقد نجحت شركة Conagra الرائدة في مجال السلع الاستهلاكية المعبأة في تقليص الوقت الذي يقضيه موظفوها في البحث عن المعلومات بشكل كبير من خلال تنفيذ نظام مركزي لإدارة المعرفة. ويؤكد هذا التغيير على أهمية إدارة المعرفة في أي منظمة. وعلى نحو مماثل، استفادت شركة الإقراض العقاري PennyMac من منصة إدارة المعرفة لضمان قدرة وكلاء خدمة العملاء لديها على الوصول بسرعة إلى المعلومات الضرورية. وقد أدت هذه القدرة إلى تحسين دعم العملاء بشكل كبير، مما يبرز مزايا أنظمة إدارة المعرفة في تقديم تجارب عملاء استثنائية. توضح هذه الأمثلة الفوائد الرئيسية لأنظمة إدارة المعرفة للشركات من خلال معالجة التحديات الناجمة عن عدم إمكانية الوصول إلى المعلومات، وبالتالي تحسين العمليات وتعزيز الإنتاجية في جميع أنحاء منظماتهم.

تابع ...

بدون نظام قوي لإدارة المعرفة، تخاطر المنظمات بفقدان المعرفة القيمة وتفويت الفرص الحاسمة لتعزيز الكفاءة وتحسين تجارب العملاء، مما يؤكد على أهمية المعرفة التنظيمية.

إن فهم أساس نظام إدارة المعرفة أمر بالغ الأهمية قبل تنفيذه. يصف الخبير Tom Davenport إدارة المعرفة بأنها عملية التقاط المعرفة وتوزيعها واستخدامها بشكل فعال. إن هذا لا يبرز مزايا أنظمة إدارة المعرفة فحسب، بل إنه يسهل أيضًا الوصول المنظم إلى المعلومات الوفيرة، ويعزز النشر على مستوى الشركة، ويعزز التواصل المفتوح، مما يسلط الضوء على فوائد نظام إدارة المعرفة للمنظمة.

إن استراتيجية إدارة المعرفة القوية تتضمن خطة مفصلة تساعد شركتك في جمع المعلومات وتخزينها وتوزيعها للاستفادة من فوائد أنظمة إدارة المعرفة. إن تنفيذ مثل هذه الاستراتيجية يمكن أن يعمل على مركزية المعرفة في شركتك وإضفاء الطابع الديمقراطي عليها، وتبسيط عمليات البحث عن المعلومات للموظفين، وتعزيز امتصاص المعرفة التنظيمية وهو ما تؤكد عليه أهمية إدارة المعرفة في المنظمة.

ما هي أصول المعرفة؟

تمثل أصول المعرفة، أو رأس المال الفكري، الموارد التنظيمية المتراكمة مثل قواعد البيانات والمحتوى والأدلة والسياسات والإجراءات. هذه الأصول جزء لا يتجزأ من إدارة المعرفة، حيث إنها تستفيد من الخبرة التنظيمية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. إن فوائد هذه الأصول هائلة، حيث يتم تصنيفها إلى تجريبية وروتينية ومفاهيمية ونظامية، حيث يلعب كل منها دورًا حيويًا في إطار المعرفة في المنظمة.

يمكن تقسيم أصول المعرفة إلى أربع فئات:

1. أصول المعرفة التجريبية: هذه هي أصول المعرفة التي يتم الحصول عليها من خلال المشاركة المباشرة المشتركة لأعضاء المنظمة. تُعرف هذه المعرفة الضمنية بأنها اكتساب من خلال الخبرة الشخصية والسياق. على سبيل المثال، قد يكتسب الموظفون معرفة ضمنية من خلال مراقبة زميل عمل أكثر خبرة أو طرح أسئلة على خبير في الموضوع، مما يوضح مزايا إدارة المعرفة.
2. أصول المعرفة الروتينية: أصبحت أصول المعرفة الروتينية، وهي نوع آخر من المعرفة الضمنية، جزءًا لا يتجزأ من تصرفات الشركة وعملياتها. وتشمل هذه المعرفة حول ثقافة الشركة أو أفضل الطرق لأداء المهام اليومية، مما يوضح فوائد أنظمة إدارة المعرفة للأعمال.

تابع ...

3. أصول المعرفة المفاهيمية: هذه هي أصول أكثر تحديداً تستند إلى أحكام العملاء والموظفين. تشمل الأمثلة تصميمات العلامة التجارية، وبيانات العملاء مثل ملفات تعريف العملاء، وأبحاث السوق، وتقارير رؤى العملاء، مما يوضح مزايا نظام إدارة المعرفة في اتخاذ قرارات مستنيرة.

4. أصول المعرفة النظامية: مثل أصول المعرفة المفاهيمية، تكون الأصول النظامية نهائية وصريحة. تتضمن هذه المبادئ سياسات الشركة وإجراءاتها ووثائق العمليات - الوثائق القياسية التي يجب أن يكون الموظفون على دراية بها لأداء وظائفهم بشكل جيد. وهذا يؤكد على فوائد أنظمة إدارة المعرفة.

من خلال تعزيز التركيز على الكلمات الرئيسية المحددة وتحديد دور وفوائد إدارة المعرفة بوضوح، سيستهدف هذا القسم المنقح أهداف تحسين محرك البحث الخاصة بك بشكل أفضل مع توفير محتوى قيم وغني بالمعلومات للقراء.

ما هي المزايا الرئيسية لإدارة المعرفة؟

تدرك المنظمات أهمية نظم إدارة المعرفة كعنصر أساسي لنجاحها. يمكن أن يؤدي تطبيق نظام فعال لإدارة المعرفة إلى العديد من النتائج الإيجابية، منها:

الوصول الأسرع إلى المعرفة والمعلومات
الوصول السريع إلى المعلومات الحيوية يُسهّل بشكل كبير عملية التوظيف والتكيف مع الأدوار الجديدة، مثل وظيفة مدير خدمة العملاء. يتيح النظام المركزي لإدارة المعرفة للموظفين الجدد والحاليين معرفة الموقع الدقيق للمعلومات المطلوبة، مما يُبرز أحد المزايا الرئيسية لإدارة المعرفة.

تحسين الكفاءة
الكفاءة تعني عمليات مُبسطة في مكان العمل تقلل الوقت والجهد المهدرين. تقلل أنظمة إدارة المعرفة من الوقت الذي يُقضى في البحث عن المعلومات، مما يسمح للموظفين بالتركيز على الأنشطة الأكثر تأثيرًا، وهو مثال واضح على فوائد إدارة المعرفة.

اتخاذ قرارات مستنيرة
تزود إدارة المعرفة صانعي القرار برؤية شاملة للبيانات والرؤى المتاحة عبر المؤسسة، مما يُسهم في اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استراتيجية. هذه الميزة تُبرز أهمية إدارة المعرفة في دعم خيارات مستنيرة

تابع ...

تحسين خدمة العملاء
تمكّن إدارة المعرفة الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء من الوصول بسرعة إلى قاعدة المعرفة الخاصة بالشركة لتقديم المعلومات المطلوبة دون تأخير. هذه القدرة أساسية لتقديم حلول سريعة ومتسقة للعملاء، مما يُبرز فوائد أنظمة إدارة المعرفة للأعمال.

توفير التكاليف
تُعد فعالية التكلفة واحدة من الفوائد الأساسية لأنظمة إدارة المعرفة. ينشأ توفير من تقليل وقت البحث عن المعلومات، واستخدام عدد أقل من الأنظمة لتخزين المعرفة، وتقليل الأخطاء وتكرار الجهود.

زيادة مشاركة الموظفين
يُمكن إنشاء قاعدة معرفة الموظفين من المساهمة بخبراتهم ورؤاهم، مما يعزز شعورهم بالملكية والرضا. تُفيد هذه المشاركة كلاً من العمل والموظفين، مما يُبرز فائدة إدارة المعرفة بشكل كبير.

تابع ...

الابتكار والنمو
تُشجع ثقافة تبادل المعرفة الموظفين على المساهمة في قاعدة المعرفة الخاصة بالمؤسسة، مما يُعزز الذكاء الجماعي. يخلق هذا البيئة التي تدعم الابتكار وتفتح آفاقًا جديدة للنمو، موضحًا فوائد إدارة المعرفة الرئيسية.

تجارب عملاء أفضل
تزويد الموظفين بالموارد اللازمة لتقديم معرفة دقيقة ومحدثة يُمكنهم من توفير تجارب عملاء استثنائية. فالتجارب السلبية، مثل الانتظار الطويل أو تقديم معلومات متناقضة، قد تُضعف ثقة العملاء. على العكس، الاستجابات السريعة والدقيقة تُعزز ولاء وثقة العملاء، مما يُظهر فوائد أنظمة إدارة المعرفة.

الذاكرة التنظيمية والتعلم التنظيمي

تلعب المعرفة دور أساسي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتمكينها من كسب مزايا تنافسية، وحتى تتمكن هذه المعرفة من تحقيق ذلك لا يجب أن تبقى حكر لدى مجموعة معينة وإلا ستفقد المنظمة بعد خروج هذه الجماعات بل لأبد من تبادلها بين أعضاء التنظيم، هذا التشارك يحتاج لعوامل عديدة من أهمها ذاكرة تنظيمية قوية تمكن الأفراد من استرجاع المعرفة عند الحاجة إليها وقدرة عالية على التعلم التنظيمي للتطوير المعرفة باستمرار.

إن الاهتمام بموضوع التعلم التنظيمي كان خلال سنة 1960 من قبل عدد من الباحثين لكن ظهور هذا المفهوم كان بالشكل الواضح سنة 1990 عندما نشر (Seng ، 1990) مفهومه للمنظمة المتعلمة، كذلك فإن مفهوم إدارة المعرفة برز بشكل متكامل في التسعينات حيث وصف كل من (Nonaka & Takeuchi ، 1990) كيف يمكن للمنظمة أن تكون خلاقة للمعرفة، وأكدت الدراسات أنه في نهاية القرن 20 كان 20% من بين أكبر 500 شركة عالمية ناجحة لها مدير تنفيذي للتعلم ومدير تنفيذي للمعرفة.

تابع ...

وفي ظل نمو الاهتمام بالمنظمات والجماعات والاتفاق الواضح حول ضرورة إدارة معارفها وخبراتها خاصة بعد ظهور عدة تحديات مثل سياسات تقليص الموظفين، زيادات معدلات ترك العمل بسبب توفر فرص توظيف لدى المنافسين، أصبح لا بد على المنظمات أن تبحث عن طرق للحفاظ على معارفها وخبراتها حتى بعد خروج من هم مصدر لهذه المعارف، ولذلك بدأ الاهتمام بمفهوم الذاكرة التنظيمية وتطور الاهتمام به نتيجة تطور وسائل التكنولوجيا والمعلومات والتي تمكن أكثر من إيجاد طرق أفضل لتطوير ذاكرة تنظيمية، فنجد أن هذا المفهوم يرتبط بمتغيرين هما رأس المال البشري من جهة وأدوات تكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى.

الذاكرة التنظيمية

إن الفصل في مفهوم الذاكرة التنظيمية الذي جلب انتباه الكثير من الباحثين كان من قبل (Walsh and Ungson ، 1991) حيث يعرفان الذاكرة التنظيمية على أنها " نموذج من المعلومات المخزنة عن تاريخ المنظمة والذي يمكن أن يستحضر للتأثير على القرارات الحالية (Casey et al, 2003).

كما افترض أصحاب النظريات السابقة أن الذاكرة التنظيمية تتجسد في الإجراءات العملية المعيارية، حيث يشير كل من (Lemon & Sahota ، 2004) أن الأحداث، الوعود، الأهداف الفرضيات والسلوكيات الماضية يجب أن تدمج في الذاكرة التنظيمية. ويمكن تعريف الذاكرة التنظيمية على أنها معلومات ومعرفة تعرفها المنظمة وعملياتها بحيث يتم إيجاد هذه المعلومات تخزينها واسترجعها من قبل أعضاء المنظمة. كما يمكن تعريفها على أنها معلومات مخزنة في تاريخ المنظمة والتي يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الحالية (Stijn & Wensley, 2001).

تابع ...

ويشير (Spender, 1996) أن الذاكرة التنظيمية يمكن أن تحتفظ في ستة أماكن تكون نموذج الذاكرة التنظيمية هي: الأفراد، ثقافة المنظمة التحويلات التنظيمية، الهيكل التنظيمي، البيئة (Ecology)، والأرشيف الخارجي والذي يمثل البيانات المخزنة خارج المنظمة. ويمكن توسيع ما سبق إلى مستودعات المعلومات الداخلية مثل الأدلة المتعلقة بالمنظمات، قواعد البيانات، أنظمة الملفات، والأحداث الراسخة.

ويذكر (Teen & Weinberger 2001) أن الذاكرة التنظيمية تتكون من مواد المعرفة knowledge items وتتجسد من خلال معرفة كيف know how، المعرفة المحللة Meta knowledge أي ضرورة ربط مواد المعرفة بالمحيط، والذاكرة التنظيمية المعتمدة على التكنولوجيا Organizational Memory Enabling Technology بينما يميز (Stijn & Wensley 2001) بين أربع مكونات للذاكرة التنظيمية هي:

(المعلومات، المعارف، الإجراءات القيم والمعتقدات داخل المنظمة، والمهارات).

التعلم التنظيمي

تم التطرق إلى مفهوم التعلم التنظيمي في مختلف المدارس من بينها نظرية الطوارئ contingency theory، علم النفس، التطور التنظيمي، علم الإدارة، علم الإنسان، نظرية المعلومات ونظم الحركة علم الاجتماع، الاقتصاد الصناعي، نظرية نظم إدارة الإنتاج والعمليات، نظرية التنظيم والإدارة الإستراتيجية.

ويعرف التعلم التنظيمي على أنه عملية معقدة تهدف إلى تطوير معارف جديدة وتغيير السلوك ضمنيا ، كما أنها اختبار مستمر للخبرات وتحويلها إلى معارف تنظيمية مرتبطة برسالة المنظمة (Skerlava et al, 2007) ويمكن تقسيم التعلم التنظيمي إلى ثلاث مستويات مستوى الفرد، مستوى الفريق، ومستوى المنظمة (Hung et al ، 2010) كما قسم التعلم التنظيمي إلى إستراتيجية التعلم وثقافة التعلم.

قسم (Hsu & Frang, 2009) القدرة على التعلم التنظيمي إلى: قدرات ماصة Transformative Capability، وقدرات تحويلية Absorptive Capability، وقدرات تحويلية حيث أن القدرة الماصة تتعلق بالعنصر الداخلي للقدرة وتظهر القدرة على تقييم واستخدام المعرفة الخارجية، بينما القدرة التحويلية والتي تركز على العنصر الخارجي فتشير إلى القدرة على اختيار التكنولوجيات وضمان وجودها في كل الأوقات والعمل على تطوير التكنولوجيا.

تابع ...

كما قدم (Weerawardena et al ,2006) ثلاث وجهات نظر للتعلم التنظيمي وهي:

- التعلم بالتركيز على السوق: ويقصد بها قدرة المنظمة على اكتساب، نشر واستخدام معلومات السوق في التغير التنظيمي.
- التعلم الداخلي Internaly Focused Learning: ويقصد به قدرة المنظمة على تطوير معرفة باستخدام مصادر داخلية ونشر واستخدام هذه المعرفة في التغير التنظيمي، ويتضمن التعلم الداخلي كل من المعرفة التجريبية التعلم من التجربة والخطأ، والتعلم من الخبرة تطوير طرق جديدة من خلال فعل الأشياء.
- التعلم العلائقي Relationally Focused Learning: وهو تعلم المنظمة من خلال بناء علاقات مع منظمات أخرى ومعاهد بحث خارجية مثل الجامعات والجمعيات الصناعية، ويقصد بالتعلم العلائقي قدرة المنظمة على كسب المعرفة من خلال شبكات وعلاقات خارجية، نشر هذه المعرفة، واستخدامها من أجل التغير التنظيمي.

تابع ...

كما قدم (Argyris & Schon ، 1978) أنماطا للتعلم التنظيمي حيث أشارا أن للتعلم التنظيمي ثلاث أنماط تنحصر في:

- التعلم أحادي الحلقة: ويسمى أيضا التعلم التكييفي تتعلم المنظمة عندما تكتشف الأخطاء ويتم تصحيح مسارها من غير المساس بسياساتها وبأهدافها.
- التعلم ثنائي الحلقة: يرتبط ارتباطا وثيقا بالتعلم أحادي الحلقة، فبعد أن تستكشف المنظمة الأخطاء وتصحح مسارها في المدى القصير وبناء على الأهداف والسياسات المرسومة أصلا يفكر الإداريون في المنظمة وي طرحون الأسئلة عن الكيفية التي يمكن بها تحديث الإجراءات، والسياسات والأهداف الحالية للمنظمة.
- التعلم ثنائي الثنائي: ويقع هذا النوع من التعلم عندما تتعلم المنظمة الكيفية التي يمكن بها إجراء التعلم الأحادي والتعلم الثنائي، وهذا يعني معرفة المنظمة بالأساليب والطرق والعمليات التي تقودها إلى التعلم.

العلاقة بين الذاكرة التنظيمية ومشاركة المعرفة

يمكن إدراك دور الذاكرة التنظيمية في تفعيل عملية التشارك في المعرفة من خلال مكونات الذاكرة التنظيمية حيث أكد الباحثين على أثر تكنولوجيا المعلومات كمكون للذاكرة التنظيمية على التشارك في المعرفة. كما توصلا (حريم و الساعد، 2006) إلى أن للثقافة التنظيمية أثر قوي في بناء المعرفة التنظيمية.

وأكد (Ghaznavi et al , 2010) أن كل من الثقة بين الموظفين من حيث الإيمان بإمكانية تبادل الفائدة، الثقة بكفاءات الآخرين، الاعتراف الأولي بالآخرين وإمكانية التفاعل معهم، الاستعداد لتبادل أفكارك مع الآخرين، والثقة في أن الهيكل التنظيمي يحمي الأفراد من أي نتائج سلبية في تفاعلهم مع بعض، والذاكرة التبادلية transactive memory والتي تشمل أفراد مختصين، كفاءات لها ثقة، وخبرة في التنسيق والتعاون، والتبادل reciprocity والتي تستلزم وجود أهداف واهتمامات مشتركة تلعب دور مهم في التشارك في المعرفة من حيث نوعية المعارف المتبادلة الضمنية والصريحة وآليات التشارك في المعرفة (وجه لوجه، عبر الشبكات،..). كما أكد (choi et al ، 2010) الدور المهم لكل من تكنولوجيا المعلومات ونظام الذاكرة التبادلية في التشارك المعرفي بين فرق العمل.

العلاقة بين التعلم التنظيمي ومشاركة المعرفة

تعددت الدراسات التي أكدت العلاقة التبادلية بين والتعلم التنظيمي إدارة المعرفة حيث وضح (Büchel & Jones, 2000) العلاقة بين التعلم التنظيمي وعمليات إدارة المعرفة وتوصل إلى أن خلق وتبادل المعرفة يعتمدان اعتماد كلي على التعلم داخل المنظمة في حين أن التعلم التنظيمي يتطلب مجموعة قرارات حتى يغير توجهه في المستقبل، هذه القرارات عادة ما تكون مخرجات لإدارة المعرفة في المنظمة، في حين درس (1998 ، Probst و Sanchez ، 2005) التحديات التي تواجه كل من التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة واختصر العلاقة بين المتغيرين في أن التعلم التنظيمي يقدم إطار نظري من أجل فهم وتحليل التغيرات في المعرفة التنظيمية. كذلك (Figueroa & González, 2006) توصل إلى أن تطوير عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي يساهمان في تحسين عوائد المنظمة، وأضاف (Albena & Elissaveta ، 2005) أن إدارة المعرفة لا بد أن تبدأ بالتعلم التنظيمي. كما أكد (Vera & Crossan ، 2001) أن عملية التعلم التنظيمي تنتج معارف جديدة في حين أن هذه المعارف تؤثر في المستقبل على عملية التعلم التنظيمي، ويفرق بين التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة في أن الأخيرة تركز على فهم طبيعة المعرفة وإدراكها على أنها مورد أو مخزون، بينما التعلم التنظيمي يركز على كيفية تغير المعرفة وطريقة تدفقها.

فرق إدارة المعرفة

knowledge management team

إدارة المعرفة ليست مجرد فكرة؛ إنها عنصر حاسم لنجاح المؤسسات التي ترغب في تحقيق أقصى استفادة من مواردها الفكرية. والمؤسسات التي تدرك أهمية تخصيص فريق متخصص لإدارة المعرفة ستتمكن من تحسين الإنتاجية وتقديم خدمات أفضل.

لهذا تحتاج المنظمات إلى خبراء في إدارة التغيير وإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات إذا كانت تريد تشغيل برنامج إدارة المعرفة. يشرف فريق إدارة المعرفة على استراتيجية إدارة المعرفة في المنظمة ويضمن أن يتمكن الموظفون والعملاء من الوصول إلى المعلومات القيمة في الوقت المناسب.

يمكن للمنظمات هيكلة أدوار وعمليات فريق إدارة المعرفة بطرق مختلفة، مثل جعل الفرق مركزية أو لامركزية. قد يقومون أيضًا بإنشاء أدوار رسمية لإدارة المعرفة مع عناوين وظيفية مخصصة أو تنظيم جهود غير رسمية مع الموظفين الحاليين. يمكن أن يساعد فهم الأدوار المشتركة داخل فريق إدارة المعرفة، مثل قائد إدارة المعرفة وبطل المعرفة، المنظمات على إنشاء فريق يلبي احتياجاتها.

ماذا يفعل فريق إدارة المعرفة؟

تجد فرق إدارة المعرفة طرقًا مثالية لالتقاط المعرفة ومشاركتها عبر المنظمات. كما يستخدمون المعرفة لتحسين المنتجات والخدمات، كما قال Bhrugu Pange المدير الإداري لخدمات التكنولوجيا في شركة الاستشارات العالمية AArete.

تنشئ هذه الفرق عمليات تتيح للمستخدمين توثيق المعرفة وإيجادها ومشاركتها بسهولة. على سبيل المثال، تجد فرق إدارة المعرفة طرقًا لتحسين استخدام المعرفة الصريحة – المعلومات التي توثقها المنظمات –، والمعرفة الضمنية – المعلومات التي تعيش داخل رؤوس الناس – كما قالت Lynda Braksiek رئيسة الأبحاث في شركة الأبحاث APQC.

تضمن فرق إدارة المعرفة أن يتمكن العمال من الوصول إلى المعرفة القيمة، مما يحسن كفاءة الموظفين. لإنشاء برنامج إدارة معرفة فعال، يجب على الفريق التأكد من أنه سيحسن سير عمل الموظفين. قالت Braksiek: "المعرفة ليست ذات قيمة حتى يتم استخدامها في سياقات جديدة".

فرق إدارة المعرفة المركزية مقابل الفرق اللامركزية

يتعين على المنظمات أن تقرر ما إذا كانت تريد فريق إدارة المعرفة مركزيًا أم لا مركزيًا.

الفريق المركزي

الوصف: فريق واحد يدير برنامج إدارة المعرفة لجميع أجزاء المؤسسة.
المميزات:

- ✓ اعتماد أفضل: بفضل التوحيد والتركيز.
 - ✓ أداء أعلى: بسبب الاتساق في العمليات.
 - ✓ دعم القيادة: تحظى بدعم أقوى من قادة المؤسسة.
 - ✓ إشراف موحد: تسهيل تنفيذ الاستراتيجيات على مستوى المؤسسة.
- العيوب:

- ✓ قد يشعر بعض الأقسام بعدم التمثيل.
- ✓ أحياناً يقل التكيف مع احتياجات الأقسام المختلفة.

تابع ...

الفريق اللامركزي

الوصف: فرق صغيرة تعمل داخل وحدات أو أقسام محددة، وتتكيف مع احتياجاتها الخاصة.
المميزات:

- ✓ مرونة أعلى: استجابة أسرع لاحتياجات القسم أو الوحدة.
- ✓ تناسب الهيكل اللامركزي: إذا كانت المؤسسة تعتمد نهجاً لا مركزياً، فهذا يحقق التوافق مع قرارات الأقسام.

العيوب:

- ✓ تحديات التناسق: قد تختلف العمليات بين الفرق.
- ✓ صعوبة القياس: صعوبة قياس النجاح على مستوى المؤسسة ككل.
- ✓ قلة الدعم القيادي: قد يؤدي إلى نقص في الموارد أو الدعم.

متى تختار المؤسسات أحد الفرق؟

الفريق المركزي: إذا كانت المؤسسة تفضل التوحيد وتعتمد هيكلًا مركزيًا لاتخاذ القرارات.
الفريق اللامركزي: إذا كانت المؤسسة تعتمد بنية لامركزية حيث يتم اتخاذ القرارات داخل الأقسام.

الأدوار المشاركة في فريق إدارة المعرفة

1. قائد إدارة المعرفة: يقوم قادة إدارة المعرفة بتوجيه جهود إدارة المعرفة عبر مؤسساتهم. وهم يضمنون دعم مبادرات إدارة المعرفة وتوافقها مع مهمة وأهداف المؤسسة، كما قال Braksiek. بالإضافة إلى ذلك، يشرف هؤلاء القادة على علاقة فريق إدارة المعرفة بقيادة الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين المشاركين في أنشطة إدارة المعرفة. يركز قادة إدارة المعرفة بشكل أكبر على جوانب إدارة التغيير في إدارة المعرفة أكثر من الجوانب الفنية. يتطلب تنفيذ برنامج إدارة المعرفة من المؤسسات تنفيذ أدوات وعمليات جديدة وتشجيع المزيد من تبادل المعرفة. يمكن أن يخلق هذا التحول تحديات، حيث قد يقاوم الموظفون التغيير. ومع ذلك، يجب على قائد إدارة المعرفة الماهر أن يلهم الموظفين لتبني برنامج جديد.

2. متخصص إدارة المعرفة: يساعد متخصصو إدارة المعرفة في تصميم الأنظمة والعمليات التي تستخدمها المؤسسات لالتقاط المعرفة وتخزينها ومشاركتها. على سبيل المثال، قد يصمم هؤلاء المختصين تصنيفًا لتنظيم المعلومات في قاعدة المعرفة أو ترتيب اجتماعات ربع سنوية لوكلاء خدمة العملاء لمشاركة النصائح مع بعضهم البعض. كما يجد متخصصو إدارة المعرفة طرقًا لمشاركة المعرفة بسهولة عبر منصات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، كما قال Braksiek. على سبيل المثال، قد يتعاونون مع متخصصي تكنولوجيا المعلومات لدمج نظام إدارة علاقات العملاء مع قاعدة المعرفة.

تابع ...

3. مدير اتصالات إدارة المعرفة: يقوم مديرو اتصالات إدارة المعرفة بتطوير وإدارة ونشر الاتصالات حول برامج إدارة المعرفة عبر مؤسساتهم. يستخدمون رسائل البريد الإلكتروني والنشرات الإخبارية ووسائل التواصل الاجتماعي لإبقاء فريق إدارة المعرفة والموظفين الآخرين على دراية بممارسات وأدوات إدارة المعرفة الجديدة. يراقب مديرو اتصالات إدارة المعرفة أيضاً تقدم برامج إدارة المعرفة والمبادرات الجديدة، مما يسمح للمؤسسات بتحديد وتحديث العناصر غير الفعالة في برامج إدارة المعرفة الخاصة بها.

4. متخصص تكنولوجيا المعلومات: يعمل متخصصو تكنولوجيا المعلومات مع فريق إدارة المعرفة للمساعدة في تنفيذ أدوات جديدة ودمجها في فرق مختلفة. إنهم يفهمون الأنظمة الفنية وراء هذه الأدوات ويتعاونون مع الأدوار الأخرى لدمجها في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحالية. يمكنهم أيضاً المساعدة في حل أي مشكلات تتعلق بإدارة البيانات أو الحوكمة أو الأمان أو الخصوصية التي قد تنشأ عن طرح عمليات أو أدوات جديدة. بالإضافة إلى ذلك، يقدم متخصصو تكنولوجيا المعلومات الدعم الفني لضمان تشغيل البرامج بسلاسة.

تابع ...

5. بطل المعرفة: أبطال المعرفة هم متطوعون يستخدمون مهارات القيادة والحماس للدفاع عن برنامج إدارة المعرفة داخل قسمهم أو فريقهم. يتولى هؤلاء الأشخاص دور بطل المعرفة بالإضافة إلى دورهم الرسمي داخل المنظمة. يتواصل أبطال المعرفة مع زملائهم لتحديد فرص إدارة المعرفة الجديدة ومشاركة الأفكار مع مدير اتصالات إدارة المعرفة. إذا نشأت مشاكل داخل فريق بطل المعرفة، فقد يتصل هذا الفرد بمحترف تكنولوجيا المعلومات أو متخصص إدارة المعرفة للمساعدة في معالجة المشكلة.
6. مدرب أو مرشد إدارة المعرفة: يتمتع مدربو ومدربو إدارة المعرفة بفهم قوي لأدوات إدارة المعرفة ومهارات اتصال جيدة. كما يمكنهم الوصول إلى أحدث مواد التدريب ويمكنهم مساعدة المستخدمين على تبني أدوات إدارة المعرفة الجديدة. يشارك مدربو ومدربو إدارة المعرفة أيضًا رؤى مع مدير الاتصالات حول طرق أكثر فعالية لتحديث وتدريب المستخدمين على العمليات الجديدة. كما يقوم المدربون والمدربون بتحديث المواد التعليمية لتحسين تبني أحدث الأدوات وأفضل الممارسات.