



جامعة ميد أوشن
كلية إدارة

أثر وظائف إدارة المعرفة في تعزيز بناء القدرات التنظيمية: دراسة تطبيقية على
تحسين العمليات التعليمية في المملكة العربية السعودية

**Knowledge management functions in building available capabilities: an
applied study on Improving educational processes in the Kingdom of Saudi**

Arabia

مشروع تخرج

إعداد

شهد الحبش

الفصل الأول: الإطار العام للدارسة

المقدمة:

ماهى ادارة المعرفة ..

تُعرّف إدارة المعرفة (بالإنجليزية

(Knowledge management)

على أنها: مجموعة من العمليات التي تتم داخل المنظمة، حيث تُساعد على إيجاد المعرفة، وتوليدها، واستخدامها، وتنظيمها، ثم المقرة على نشرها، واستخدامها في الأنشطة الإدارية المختلفة، واتخاذ القرارات، وحلّ المشكلات، وتُعرّف أيضاً على أنها: الوعي بثقافة المنظمة، والمقدرة على كسب، ومشاركة الخبرة الجماعية؛ وذلك لتحقيق أهداف المنظمة، ورسالتها، وتُشير إدارة المعرفة إلى مجموعة الجهود التي يتم بذلها؛ لإنجاز الوظائف، والخطوات المتتالية في قسم واحد، أو عدة أقسام، ووحدات؛ ولتحقيق القدرة التنافسية على المدى الطويل، وتركز إدارة المعرفة على إيجاد بيئة ثقافية ملائمة للمنظمة تُساهم في تسهيل اكتساب المعرفة، ونقلها، والتشارك فيها، كما أنها تُركز أيضاً على فعالية القيادة، وهي إدارة مُمنهجة تتمثل وظيفتها في إدارة أصول المعرفة في المنظمة؛ وذلك لإنشاء قيمة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تدعم إدارة المعرفة من خلال العمليات، والاستراتيجيات التي تحتويها، بالإضافة إلى تخزين، [وتقييم، ومشاركة المعرفة .

أهمية إدارة المعرفة فى العصر الحالى ..

من أهم فوائد تحقيق إدارة المعرفة هو:

- إتاحة زيادة المحتوى المعرفي في تطوير وتقديم المنتجات والخدمات
- تحقيق أقصر دورات جديدة وتطوير الخدمات والمنتجات
- تسهيل وإدارة الابتكار والتعلم التنظيمي
- الاستفادة من خبرات الناس في جميع أنحاء المنظمة
- زيادة الاتصالات الشبكية الداخلية والخارجية بين الأفراد
- إدارة بيانات العمل والسماح للموظفين للحصول على الرؤى والأفكار المناسبة لعملهم ذات الصلة

- حل المشاكل المستعصية
 - إدارة رأس المال الفكري والأصول الفكرية في القوى العاملة (مثل الخبرة والدراية التي يمتلكها الأفراد الرئيسيين).
- المؤسسات الرائدة والباحثة عن التميز المؤسسي في أدائها تتبنى نهج إدارة المعرفة لما له من آثار إيجابية في تحقيق الاستراتيجيات والرؤى الخاصة بها،

وفي مجال التميز المؤسسي وللوصول إلى نهج واضح وفعال في إدارة المعرفة بالمؤسسات يمكن إتباع خطوات علمية وعملية للوصول إلى أفضل النتائج في هذا الباب.

ويمكن تلخيص ذلك في عدد من الخطوات الهامة لتحقيق إدارة المعرفة وهي كالتالي:

أولاً: تشخيص المعرفة تحليل مبدئي وذلك لتحديد نوع المعرفة المتوفرة وحجمها ومصادرها والدور الذي تلعبه في تحديد توجهات وكفاءة عمليات المؤسسة، ويتم مقارنة ذلك بما هو مطلوب من إدارة المعرفة بالمؤسسة، ليصبح هذا التشخيص هو الأساس لوضع الخطط والسياسات والبرامج لسد الفجوة بين المطلوب والموجود.

ثانياً: توليد المعرفة. بناء على تحديد فجوة المعرفة وتحديد أهدافها بالمؤسسة يتم تحديد مصادر توليد المعرفة اللازمة لسد الفجوة المحددة وتحقيق الأهداف المرجوة منها. وبدراسة المصادر المتوفرة من معرفة ظاهرية أو معرفة ضمنية من ضمن عمليات وثقافة المؤسسة يتم تنفيذ خطط ومنهجيات الإدارة المعرفية، آخذين في الاعتبار عمليات توليد الأفكار الجديدة وابتكار المعارف التي تجعل المؤسسة في مجال الريادة والتنافسية. كما يتم توسيع دائرة المعرفة بواسطة تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرية ونقل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى المؤسسي الجماعي

علاقة إدارة المعرفة ببناء القدرات التنظيمية ..

إدارة المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء قدرات المنظمة الاستراتيجية، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيراً وسيطرة في نجاح المنظمة أو فشلها. وهناك من يعد المعرفة عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج بالمنظمة إضافة لرأس المال والعمل، ويرى فريق آخر يتعامل مع المعرفة التي تمتلكها المنظمة على أنها تعد أصلاً رأسمالياً يمكن أن يكون له قيمة نقدية ضمن موجودات تلك المنظمة. بالتالي تصبح إدارة المعرفة أحد الحلول الجيدة للتحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، ومنها المؤسسات التعليمية وذلك لأنها المعرفة والمعلومات أصول رئيسة لا غنى عنها لهذه المؤسسات التي ينبغي أن تتعلم كيفية استثمار هذا الرصيد المعرفي بطرق جديدة، ومن ثم مشاركة هذه المعرفة داخلياً بكفاءة وتعلم كيفية نقلها بسرعة للبيئة الخارجية من أجل التنافس وتحقيق التميز. ومما لا شك فيه أن قطاع التعليم العالي يعتبر سباقاً إلى ما توصل إليه الفكر الإداري

من حيث اعتماده على إدارة المعرفة لضمان التقدم المستمر في شتى مجالات أعماله؛ وذلك لأن جودة التعليم العالي تعتمد على مدى تطبيق مدخل إدارة المعرفة وإجراءاتها وطرقها في مثل هذه المؤسسات، حيث تساعد على تحقيق كفاءة العمليات الإدارية، وجودة عملية صنع القرار، وفاعلية البرامج الأكاديمية والتدريبية .

هدف الدراسة وأهميتها ..

أصبحت إدارة المعرفة من الاستراتيجيات التي تتبناها مختلف المنظمات من أجل تحسين أعمالها من خلال مساعدتها في تنمية قدرتها على مواكبة التطورات والمستجدات والاكتشافات والابتكارات في عصر تشهد به

البشرية ثورة معرفية مصحوبة بثورة في تقنية المعلومات والاتصالات ساهمت جميعها في إحداث تغيرات جذرية في

مختلف أوجه حياة المجتمعات والمنظمات. وأكد الكبيسي (2004) أن تخلف وفناء مختلف المنظمات سببه سوء إدارتها

للمعرفة المتاحة أو عجزها عن توصيلها بالوقت المناسب أو تغذيتها وتحديثها بعد خزنها. وأن من أهم ما تقع في

المنظمات من أخطاء في ذلك هو خزن المعرفة وعدم إيصالها للمعنيين والمستفيدين منها على المستوى الداخلي

للمنظمة والمستوى الخارجي، وعدم توظيف المعرفة الشائعة الفهم المشترك الذي يسبب الاختلاف والتباين من قبل

الموظفين في تفسيرهم لها، والتوهم بأن الحواسيب هي المكان الذي تحفظ فيه المعرفة وليس عقول البشر .

أهم النظريات المتعلقة بإدارة المعرفة ..

النظرية الضمنية :

تعتبر المعرفة الضمنية من الأصول غير الملموسة لدى المؤسسات والشركات، وقد يخفى على البعض أن الأصول غير الملموسة تعتبر أكبر من الأصول الملموسة بأضعاف، ويشكل تسرب تلك الأصول أو عدم الاستفادة منها بمثابة تخلي الشركة عن أحد أصولها،

وهي الأهم والأكبر والتي من خلالها يكون الابتكار، وهي المعرفة غير المكتوبة أو المسجلة، بل هي مختزنة في ذاكرة الأفراد الداخلية وتحاول في فترات متباعدة استذكارها عبر آليات التفكير المعروفة، وهي معرفة معقدة وتراكمية تتألف من القيم، والعواطف، والنماذج الذهنية، والمهارات .

أفضل الممارسات والاقتراحات لمشاركة المعرفة الضمنية

- بناء ثقافة التحسين المستمر
- يشجع التعاون بين الأشخاص على بناء علاقة وروابط قوية مبنية على الثقة، وهذا يسهل نقل المعرفة والمهارات الضرورية للتحسين.
- تشجيع التفاعل الاجتماعي المستمر وتبادل الأفكار
- كما قلنا إن المعرفة تتضمن المهارات والخبرات وأفضل الطرق لاكتسابها هي المحاكاة
- جعل توليد الأفكار وجمعها عملية منهجية
- وهذا لن يساعد فقط في العثور على إجابات وحلول لمشاكل محددة، بل أيضاً للكشف عن الفرص والتحديات التي تؤثر على المنظمة بأكملها، ويمكن جمع الأفكار بشكل منهجي واضح الأشخاص من المشاركة والبناء على معرفة بعضهم البعض.
- إنشاء خطة واضحة للاستفادة من خبرات الموظفين الذين أوشكوا على التقاعد

نظرية المجتمع المعرفي :

نظرية المعرفة الاجتماعية هي مجموعة واسعة من المناهج التي يمكن اتخاذها في دراسة المعرفة التي تفسر المعرفة البشرية على أنها إنجاز جماعي. طريقة أخرى لتوصيف المعرفة المعرفية الاجتماعية هي تقييم الأبعاد الاجتماعية للمعرفة أو المعلومات. أحياناً يتم تبسيطها لتعني تبريراً اجتماعياً للإيمان، وعرفه (التركمانى) على أنه: "ذلك المجتمع الذي يتخذ المعرفة هدفاً رئيسياً، تخطيطياً، وتطبيقياً، في شتى مجالات حياته، ويحسن استعمال المعرفة في تسيير أموره، وفي إتخاذ القرارات السليمة، والرشيده، وهو ذلك المجتمع الذي ينتج المعلومة؛ لمعرفة خلفيات، وأبعاد الأمور بمختلف أنواعها، ليس في بلده فقط، بل في أرجاء العالم كله .

خصائص مجتمع المعرفة :

تعددت سمات، وخصائص مجتمع المعرفة تبعاً لتعدد آراء الباحثين في هذا المجال، وفي ما يأتي بعض من هذه الخصائص

توفر البنية التحتية، والتي تكون مبنية على تكنولوجيا الاتصالات، والمعلومات. تبادل المعلومات بكل سهولة، بحيث تكون متاحة للأفراد جميعهم. المقدرة على الابتكار، حيث إن استخدام العقل يساهم في إنتاج المعارف، وتوليدها. توفر المشاركة من قبل جماهير واسعة، وأفراد ينتجون المعرفة، كالعلماء، والباحثين، والمبدعين، وغيرهم. التغير نحو التعليم الإلكتروني بدلاً من النمطية السائدة في التعليم. تجدد المعرفة باستمرار. إتقان صناعة المعلومات، ونشرها، وتوزيعها، وتبادلها، واستخدامها، وما إلى ذلك من أمور. الاعتماد على أنظمة الإدارة الإلكترونية، والإدارة الإبداعية، وإدارة المعرفة، حيث تُعتبر هذه الطرق غير نمطية في المؤسسات. زيادة أعداد الموارد البشرية المدربة، والمتميزة، والتي تتصف بالمقدرة على الإبداع، والابتكار.