

المحاضرة السابعة: نظم إدارة المعرفة (KMS) Knowledge Management Systems

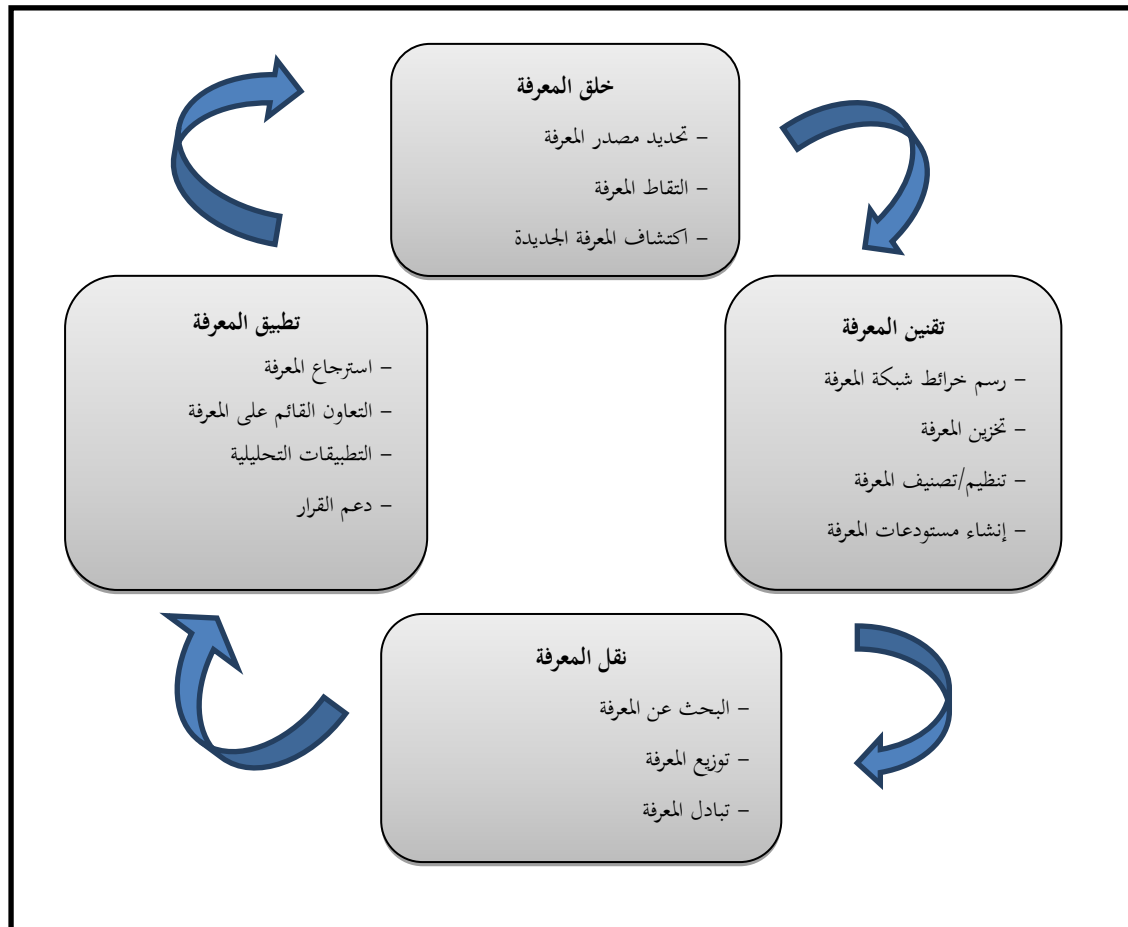
1- مفهوم نظم إدارة المعرفة

تصبح البيانات معلومات عندما يمكن تلخيصها وتنظيمها في أنماط منطقية، تصبح المعلومات معرفة عندما يمكن استخدامها في اتخاذ قرارات قابلة للتنفيذ، أما إدارة المعرفة (KM) هي نموذج إداري يتضمن جهودًا متضافرة ومنسقة ومعتمدة لإدارة المعرفة التنظيمية من خلال عمليات تحديدها والاستفادة منها لتعزيز قدرة المنظمات على المنافسة¹.

يمكن النظر إلى إدارة المعرفة على أنها تحويل البيانات إلى معلومات وتشكيل المعلومات إلى معرفة، ويُنظر إليها إلى حد كبير على أنها عملية دورية تنطوي على أنشطة مختلفة.

يمكن تمثيل عملية إدارة المعرفة بشكل عام في أربعة أنشطة دورية: خلق المعرفة، تدوين المعرفة، نقل المعرفة، وتطبيق المعرفة كما هو موضح في الشكل الموالي: يشمل إنشاء المعرفة جميع الأنشطة المرتبطة باكتساب المعرفة وتطويرها، يتضمن تدوين المعرفة تحويل المعرفة إلى محتوى يسهل الوصول إليه وقابل للتطبيق. يشمل نقل المعرفة تبادل المعرفة من نقطة إنشائها أو تقنينها إلى نقطة الاستخدام. يتضمن تطبيق المعرفة استرجاع وتطبيق المعرفة المقننة لدعم الإجراءات أو القرارات أو حل المشكلات.

الشكل رقم (01): دورة إدارة المعرفة



¹Tzyh-Lih Hsia, Li-Min Lin, A Framework for Designing Nursing Knowledge Management Systems, Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management Volume 1, 2006, p:50.

وبما أن أساس خلق القيمة يعتمد بشكل متزايد على الاستفادة من الأصول غير الملموسة للشركات، فإن أنظمة إدارة المعرفة (KMS) أخذت في الظهور كمصادر قوية للميزة التنافسية. ومع ذلك، يبدو أن الاعتراف العام بأهمية مثل هذه الأنظمة يكون مصحوبًا بدافع مدفوع بالتكنولوجيا لتنفيذ الأنظمة مع مراعاة غير كافية لمشاكل المعرفة الأساسية التي من المحتمل أن يحلها نظام إدارة المعرفة.

يتم الاعتراف الآن بالمعرفة التنظيمية كمورد رئيسي وتشير مجموعة متنوعة من وجهات النظر إلى أن القدرة على تنظيم ونشر المعرفة المنتشرة عبر المنظمة تعد مصدرًا مهمًا للميزة التنظيمية، وبالتالي أصبحت مبادرات إدارة المعرفة في المنظمات ذات أهمية متزايدة وتبذل الشركات جهودًا كبيرة استثمارات تكنولوجيا المعلومات في نشر أنظمة إدارة المعرفة (KMS). كان التركيز الأساسي للعديد من هذه الجهود على تطوير تطبيقات جديدة لتكنولوجيا المعلومات مثل تخزين البيانات ومستودعات البيانات المرتبطة بمحركات البحث لدعم الالتقاط الرقمي وتخزين واسترجاع وتوزيع المعرفة الموثقة بشكل واضح للمنظمة. تشمل إدارة المعرفة (KMS) أيضًا مجموعة متنوعة من المبادرات القائمة على التكنولوجيا مثل إنشاء قواعد بيانات للخبراء وتوصيف الخبرات وربط الشبكات الاجتماعية

ولمعرفة KMS أكثر من الضروري تعريف المعرفة وإدارة المعرفة. وقد تم الاعتماد على التعريف العملي التالي للمعرفة، استنادًا إلى عمل Nonaka (1994) "المعرفة هي اعتقاد شخصي مبرر يزيد من قدرة الفرد على اتخاذ إجراءات فعالة¹، حيث تنقسم المعرفة إلى نوعين: ➤ **المعرفة الصريحة:** هذه هي المعرفة التي يمكن توثيقها ومشاركتها ونشرها بسهولة. قد تتضمن الأمثلة سياسة الشركة، واستحقاقات العقود، ومشاركات المدونات، ومقاطع الفيديو الإرشادية، وأدلة المستخدم، وأدلة استكشاف الأخطاء وإصلاحها، ولوائح الصناعة.

➤ **المعرفة الضمنية،** يتم اكتساب المعرفة الضمنية من السمات الشخصية والخبرة وقد يكون من الصعب التقاطها ونشرها. وفقًا لشركة Gartner، فإنه يتضمن الحدس والحكم. إن أنظمة إدارة المعرفة المتطورة التي يمكنها الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتفكير المنطقي تكون أفضل في قدرتها على القيام بذلك.

أما نظام إدارة المعرفة (KMS) هو نظام تكنولوجيا المعلومات، الذي من خلاله تقوم المنظمة بتنفيذ إدارة المعرفة. يقوم النظام بتنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة للمؤسسة. يضمن نظام إدارة المعرفة توفر المعلومات الضرورية عند الطلب، مما يلغي الحاجة إلى إعادة اكتشاف المعرفة. على نحو متزايد، تستخدم أنظمة إدارة المعرفة الذكاء الاصطناعي (AI) للأتمتة وتوجيه العمليات².

وبالتالي تعرف KMS على أنها العملية النظامية والتنظيمية المحددة لاكتساب وتنظيم وتوصيل المعرفة للموظفين حتى يتمكن الموظفون الآخرون من الاستفادة منها ليكونوا أكثر فعالية وإنتاجية في عملهم. أنظمة إدارة المعرفة (KMS) هي أدوات للتأثير على إدارة المعرفة وتظهر في مجموعة متنوعة من التطبيقات بما في ذلك مستودعات البيانات وأنظمة الاسترجاع.

¹ Nonaka, I., **A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation**, Organization Science, (5) 1, 1994, pp: 14-37.

² Maryam Alavi, Dorothy E. Leidner, **Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues**, A working paper, Fontainebleau, France, 1999, pp:25-26.

2- فوائد نظام إدارة المعرفة (KMS)

- 2-1- تقليل تكلفة خدمة العملاء:** من خلال تسهيل عبور وكلاء مركز الاتصال على معلومات دقيقة، يعمل نظام إدارة المعرفة على تقليل متوسط وقتا لمعالجة حل مشكلات خدمة العملاء. يُترجم الحل الأسرع إلى عملاء أكثر سعادة وموظفين أكثر كفاءة وسعادة.
- 2-2- مساعدة العملاء على الخدمة الذاتية:** يمكن لنظام إدارة المعرفة المدعوم بالذكاء الاصطناعي أن يساعد العملاء في العثور على إجابات لأسئلتهم، حتى خارج ساعات العمل العادية ودون الحاجة إلى انتظار الوكيل.
- 2-3- تسريع تدريب الموظفين وتأهيلهم:** من خلال توفير المعرفة ذات الصلة عند الطلب، يمكن لأنظمة إدارة المعرفة تقليل الحاجة إلى التدريب والتأهيل المطول وتسريع وقت الموظف للوصول إلى الكفاءة.
- 2-4- إمكانية العثور على المعلومات بشكل أسرع وحل المشكلات:** سواء كان الأمر يتعلق بحل مشكلات خدمة العملاء وتقديم مشورة الخبراء للعملاء في حالة مراكز الاتصال، أو الإجابة على أسئلة الموظفين في حالة الموارد البشرية، فإن نظام إدارة المعرفة يقدم إجابات سريعة ودقيقة ومتسقة، ويقدمها بشكل استباقي. ويمكنه أيضًا تقديم بيانات تفصيلية حول كيفية استخدام المعلومات .
- تحسين مقاييس مركز الاتصال من خلال إدارة المعرفة.