

كيف تدير الشركات الناشئة المعرفة بنكاء؟



تعد الموارد البشرية والمال من أهم العناصر، التي تبدأ بها شركتك وتحتاج إلى إدارتها بحكمة، ورغم ذلك يوجد عنصر جوهري آخر وهو الفكرة، والتي تستمد منها جميع مصادر المعرفة، وتبنى على أساسها البيانات الهامة للشركة، لذلك تحتاج إلى إدارة المعرفة بنكاء، حتى لا يضيع الجهد والوقت هباءً. فما هي إدارة المعرفة وكيف يمكن الاستفادة منها؟

إدارة المعرفة مجموعة من العمليات والأساليب والأدوات والأنشطة متعددة التخصصات، حيث يساهم فيها كل تخصص بحفظ وعرض وإنشاء ونقل المعلومات الصحيحة إلى من يحتاج إليها، سواء كان فرداً أم مجموعة، لتحقيق في النهاية أهداف الشركة.

الصورة



وتتضمن إدارة المعرفة عملية جمع المعلومات المهمة للشركة من خلال بحث المستهدف من العملاء والأسواق

والدول، كما تتضمن إنشاء المحتوى الأساسي للشركة، والذي يعرفها ويتناول الخدمات التي تقدمها، وغيرها من المعلومات، التي يهتم بها العامة، وكذلك تركّز على مشاركة المعلومات الداخلية، التي يحتاج إليها الخاصة من الموظفين لأداء المهام والأعمال المطلوبة، وأخيراً تحديث المعلومات من فترة إلى أخرى تبعاً لكل تغير. وللمعرفة عدة أشكال رقمية، فقد تكون في هيئة، نصوص مكتوبة، صور، فيديوهات، وغيرها من الملفات، إلا أن تصنيف المعرفة داخل شركتك في النهاية ينقسم إلى 3 أقسام رئيسية هي

معرفة بحثية - 1

ذلك النوع من المعرفة، هو الذي يهتم بالبحث والتدقيق والاهتمام بالمصادر والاحتفاظ بها، بهدف الحصول على معلومات صحيحة تعبر عن الواقع، ويمكن استخدامها في تطوير الشركة، من خلال صناعة منتج جديد، واستيراد أسلوب جديد في الإدارة، واقتحام الشركة لسوق جديد، وغيرها

معرفة مشتركة - 2

يقصد بها، تلك المتعلقة بالمشاريع التي اشترك فيها قسم واحد أو عدة أقسام من الشركة. وتلك المعرفة المشتركة تسمح بانتقال الخبرات، عبر الأفراد والأقسام المختلفة، كما تعمل على توطيد التعاون والتواصل بين أفراد القسم الواحد. ومختلف قطاعات الشركة؛ ما يساعد على نجاح فريق العمل

معرفة مرتجعة - 3

وهي معرفة تختص بالتقييمات وكل تغذية راجعة، فتقييم الشركات لموظفيها هو معرفة مرتجعة، حيث قام الموظف بأعمال خلال الشهر، وتحول أدائه لتلك الأعمال إلى مجموعة من المقاييس تهتم بها الإدارة وتُعدّ تقييمات العملاء للخدمات، التي تقدمها أحد أهم عناصر المعرفة المرتجعة، فمنها تعرف مميزات الخدمة في نظرهم، وكذلك المشكلات التي تعيب الخدمة، والتي تحتاج إلى تطوير. وبذلك تساهم المعرفة المرتجعة أيضاً في تطوير الشركة من الخارج أيضاً

الصورة



تحديات المعرفة

هناك تحديات يجب عليك مواجهتها، عند إدارة المعرفة في شركتك، والمعوقات مصدرها هنا عنصران، تقني وبشري

أولاً: صعوبة الأنظمة المستخدمة

قد تستخدم عدة أنظمة بشركتك لإدارة المعرفة، وتلك الأنظمة تؤدي دورها، ولكن الموظفين يجدون صعوبة في التعامل معها، ما يعني زيادة استهلاك في الوقت والجهد. فلا حل لديك سوى تنظيم تدريب للموظفين يساعد على التعامل معه، ما يصنع تكلفة إضافية. اختر من البداية نظاماً سلساً لا يدفع الموظفين إلى الدخول في متاهات، ويُسهّل وصولهم

إلى المعلومة المطلوبة

ثانياً: فقدان الهدف والشغف

على الموظفين فهم غاية إدارة المعرفة وعلاقتها بأهداف الشركة، تجنباً لفقدان الحماس، من خلال إعداد ملفات خاصة بكل مشروع والدروس المستفادة والأخطاء التي يجب تجنبها، ما يضيف قيمة إلى المعلومة مرتبطة بالشركة وكذلك الموظف.

الصورة



تطبيق الإدارة

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة كثيراً من الأنشطة والممارسات، يجب أن توفرها في بيئة العمل، لتظهر نتيجة إيجابية على العمل وأفراده، وتكون إدارة المعرفة حافزاً أكبر للإنجاز والإنتاجية، ومن أهم تلك الممارسات هي

1 جمع كل المعلومات في مكان واحد - 1

استخدم التكنولوجيا المناسبة، التي ستضم جميع أنواع المعرفة، من الرسائل الإلكترونية إلى الأفكار، التي يحملها الموظفون المختصون. وقبل اختيار تلك الأداة، يجب أن تبحث عن مميزات محددة كالسهولة وأنها لا تحتاج إلى وقت كبير لفهم وظائفها، ما يشجع جميع أفراد الفريق على استخدامها، أثناء تحول المعلومة من طور إلى آخر، من إنشائها إلى تخزينها إلى مشاركتها

2 ركز على المعلومات المختصرة - 2

عندما يبحث أحد الأفراد عن إجابة سؤال محدد، اصنع الإجابات لتكون مباشرة، فلا يحتاج الفرد إلى استهلاك جهد ووقت للوصول إلى مبتغاه، ولكن يمكن مع اختصار المعلومات جعلها مترابطة، حيث يرى الباحث بصفحة الإجابة، رابط آخر ينقله إلى إجابة سؤال مشابه أو من نفس التصنيف

3 شجع فريقك على مشاركة المعرفة - 3

اجعل مشاركة المعلومات جزءاً من الثقافة التنظيمية للشركة، ويجب أن يكون قادة فريقك مثلاً يحتذى به، فيشاركون المنشورات الجديدة عن الشركة بوسائل الإعلام، كما يخطر على بالهم أي تحديث متعلق بمجال العمل أو الأسواق المستهدفة الجديدة وهكذا، حتى وإن لم تكن المعلومة ذات شأن بالنسبة لمهام القسم الذي تم إخطاره، فالغرض هو توحيد الرؤية

4 تابع تدفق المعلومات - 4

راقب المعلومات من فترة إلى أخرى، هل توجد معلومات اختفت عن الأنظار؟ هل يحتاج نظامك إلى معلومات غير متواجدة به؟ وحتى المعرفة المضمنة غير المسجلة، إذ يجب تسجيل أهم ما بها من خلال المقابلات والاجتماعات أو

الاستقصاءات. بوعد تطبيق إدارة المعرفة، يجب مراجعة النظام، لاكتشاف ثغراته والمشكلات، التي واجهت الأفراد، والعيوب التي أصابت عملية تنظيم المعرفة ككل.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.