ملخص عن البحث الأول : ماهية إدارة المعرفة

المبحث الأول: ماهية المعرفة

المطلب الأول: نشأة وتطور المعرفة

لقد مر التطور الاقتصادي للمجتمع بعدة مراحل تمثلت في:

- ✓ **المرحلة الأولى في**: الاقتصاد الزراعي الذي كانت ركيزته الأساسية الأرض.
- ✓ **المرحلة الثانية في**:الاقتصاد الصناعي والذي كان قوامه رأس المال المادي القائم على الألة، واستمرت هذه المرحلة فترة طويلة امتدت من بداية الثروة الصناعية حتى منتصف القرن الماضي تقريبا
- ✓ **المرحلة الثالثة في**:الاقتصاد المعلومات ظهرت هذه المرحلة مع ثروة الحاسوب وتصاعد أهمية المعلومات كوحدة فنية للثروة القائمة على تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني:مفهوم المعرفة وخصائها.

هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة، أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة

من أهم **خصائص المعرفة** نذكر : تراكمية؛ تولد وتجدد؛ المعرفة يمكن ان تمتلك؛ تخزن ؛لا تفنى بالاستعمال؛النوعية؛الارتباط بالخبرة؛التشاركية

المطلب الثالث:انواع المعرفة.

1-المعرفة الصريحة هي المعرفة الرسمية والمعبر عنها والقابلة للنقل والتعليم، وهي معرفة يمكن توثيقها سواء يدويا أو بالاستعانة بالأجهزة الالكترونية

2- المعرفة الضمنية: هي المعرفة غير الرسمية، ذاتية ، غير قابلة للنقل والتعليم، وهي خفية مجسدة في المهارات والطرق النوعية والحدسية التي يمتلكها الأفراد والمخزنة في عقولهم ، والطريقة الوحيدة لنقلها هي التفاعل الاجتماعي، مثال: وتتألف المعرفة الضمنية من الحقائق الأنماط الفكرية، الأحكام والتنبؤات والتوقعات، استراتيجيات التفكير، وجهات النظر، التصورات

المعرفة الابتكارية: هي المعرفة التي تمكن المؤسسة من أن تقود صناعتها وتميز نفسها عن المنافسين.

المطلب الرابع: مصادر **المعرفة**.

مصادر المعرفة هناك مصدريين أساسيين للمعرفة:

- **مصادر داخلية** تتمثل المصادر الداخلية أساسا في كل ما يمتلكه الأفراد داخل المؤسسة من مهارات وخبرات متراكمة في مختلف نواحي العمل، وكذلك القدرة على إنشاء معرفة جديدة من خلال تطوير الممارسات إلى الأحسن و الأفضل، وتتجسد هذه المصادر الداخلية في الاستراتيجية براءات الاختراع الداخلية الندوات والمؤتمرات المنظمة من قبل المؤسسة، المكتبات الإلكترونية، الخبرات السابقة الدورات التدريبية و التكوينية و غيرها.
- **مصادر خارجية** هي مصادر من محيط المؤسسة وبيئتها الخارجية و كثيرا ما تعتمد هذه المصادر على العلاقات و الروابط التي تنسجها المؤسسة مع بيئتها الخارجية ممثلة بالمؤسسات المنافسة و الرائدة في المجال وكذلك الجامعات ومراكز البحث العلمي، إلى جانب براءات الاختراع الخارجية ويمتد الأمر أيضا إلى الموردين و الزبائن و قد يصل حتى إلى التراخيص و التقليد.

المبحث الثاني:ادارة المعرفة

المطلب الأول:تعريف ادارة المعرفة

تعريف إدارة المعرفة على أنها العمليات والنشاطات التي تساعد المنظمة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها.

المطلب الثاني: عناصر إدارة المعرفة

- ✓ **البيانات**:هي مجموعة من الحقائق الموضوعية الغير مترابطة يتم ابرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها وتحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.
- ✓ **المعلومات**:هي عبارة عن بيانات تمنح صفة المصداقية ويتم تقديمها لغرض محدد، ويتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش.
- ✓ **القدرات**:المعرفة بجانب المعلومات تحتاج لقدرة على صنع معلومات من البيانات التي يتم الحصول عليها لتحويلها الى معلومات يمكن استخدامها والاستفادة منها.
- ✓ **الاتجاهات**:هي التي تدفع الأفراد للرغبة في التفكير والتحليل والتصرف، لذا يشكل عنصر الاتجاهات عنصرا أساسيا لإدارة المعرفة وذلك من خلال حفز فضول الأفراد وإيجاد الرغبة وتحفيزهم للإبداع.

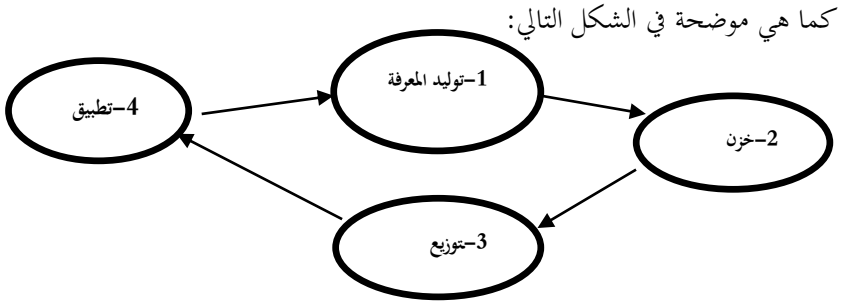
المطلب الثالث: اهمية ادارة المعرفة

تلعب إدارة المعرفة دورا هاما في منظمات الأعمال حاليا، خاصة ونحن في ظل اقتصاد يعتمد وبشكل كلي على المعرفة وبالتالي بات ضروريا وجود هذه الإدارة بمختلف أنواع المنظمات وتبرز أهميتها في

تساعد على تخفيض التكاليف وزيادة موجوداتها الداخلية لتوليد إرادات جديدة –زيادة معدل الاحتفاظ بالعاملين عن طريق إدراك وفهم قيمة معرفة وخبرات العاملين وتشجيعهم ومكافاتهم على ذلك؛ تعمل على تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها ؛ توفير الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات؛التكيف مع التغيير جعل المنظمات أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال؛تطوير الكفاءات من خلال توفير فرص التعلم والتدريب، يمكن تطوير كفاءات الموظفين.

المطلب الرابع:عمليات ادارة المعرفة

هنا أربعة عمليات جوهرية للادارة المعرفة كما هي موضحة في الشكل التالي:



- ✓ **توليد المعرفة**: تتطلب عملية توليد المعرفة دراية وخبرة وممارسة وثقافة تنظيمية تدفعها لذلك، ويمكن توليد المعرفة أن تحدث اثناء عمليات إعادة الانتاج أو عند حل المشكلات .
- ✓ **خزن المعرفة**: تتعلق عملية حزن أو التقاط المعرفة بعمليات المحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وإمكانية الوصول والسرية والرسمية والحماية والاسترجاع ويمكن أن تفقد المنظمة المعارف التي امتلكتها ووزعتها واستفادت منها بسرعة.
- ✓ **توزيع المعرفة**: يتم توزيع المعرفة على المستخدمين لضمان وصولها إلى المراكز التنظيمية ويتم عملية توزيع المعرفة بكل من عمليات النقل المشاركة النشر الانتقال والتبادل التحريك والتدفق ، ونقل المعرفة تستوجب تحويلها من معرفة ضمنية إلى معرفة ظاهرة.
- ✓ **تطبيق المعرفة**: إن جميع العمليات السابقة لا تحقق شيئا من النفع ما لم تسخر المعرفة بشكل فاعل في التطبيق، حيث أن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة.

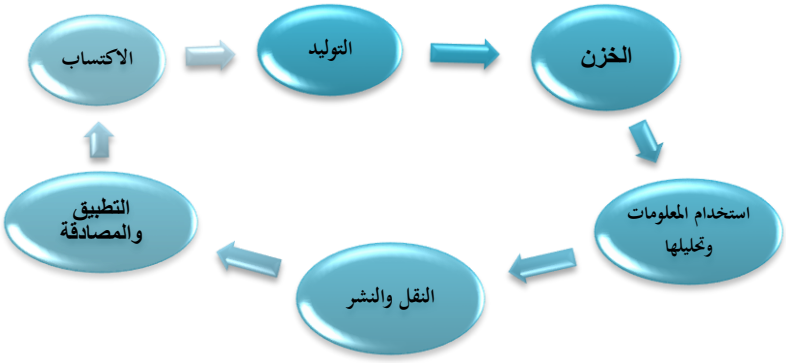
المطلب الخامس:نماذج ادارة المعرفة

- ➢ **نموذج Duffy**

وفق هذا النموذج المعرفة = المعلومات + الطاقة التي تحصل عليها المؤسسة من البيئة الخارجية .وباشتراك كل من الاستراتيجية، الأفراد العمليات والتقنيات تتحول تلك المعلومات والطاقة إلى معرفة وعمليات وهياكل من شأنها انتاج السلع التي تصنع القيمة للمؤسسة.

- ➢ **نموذج ميكاييل ماركواردMichel Marquardt**

يتكون النموذج من ستة مراحل متسلسلة ومترابطة ببعضها البعض ، تهدف على ايصال المعرفة المطلوبة للمستخدم في الوقت اللازم وبالشكل الذي يجب أن تكون عليه بهدف استخدامها وتطبيقها وتطويرها من خلال الممارسة المتكررة والاستفادة من الأخطاء السابقة التي تعتبر مصدرا لاكتساب المعارف الجديدة، من خلال المرور بالخطوات التالية: الاكتساب التوليد الخزن استخراج المعلومات وتحليلها، النقل والنشر، التطبيق



➢ **نموذج هوبHope**

يتضمن هذا النموذج أربعة أبعاد رئيسية :

1 –المعرفة والخبرات المتراكمة التي تؤدي إلى الابداع في حل المشكلة.

2– تطبيق وتحقيق التكامل بالأدوات والتقنيات المنهجية الجديدة لتعزيز العمليات الداخلية.

3–تجارب المؤسسة لبناء القدرات الموجهة للمستقبل .

4 – انشطة استيراد المعرفة والخبرة من الخارج بهدف تحسين القدرات الجوهرية للمؤسسة.

المطلب السادس: عوامل و عوائق ادارة المعرفة

✓ **العوامل المؤثرة في تطور إدارة المعرفة** توجد العديد من العوامل التي تؤثر في تطور إدارة المعرفة، ويمكن إيجازها في

عوامل خارجية وتتمثل في

- زيادة التطور والتعقيد في حاجات المستهلك ورغبات؛ اشتداد المنافسة لطرح منتجات جديدة وتطويرها؛ واستخدام التكنولوجيات الأكثر تطور؛ زيادة مستوى التطور والتعقيد في عمليات التوريد

عوامل داخلية وتتمثل في

- التسابق المعرفي داخل المؤسسة؛ تزايد القدرات التكنولجيا مما ادى الى ظهور مداخل جديدة في ادارة المعرفة ؛ فهم الوظائف المعرفية حيث يلعب الافراد دورا مهما في ذلك.

✓ **عوائق ادارة المعرفة:**

✓ **معوقات ذات طابع فني وتقني:** بينت العديد من دراسات وجود معوقات تحول دون تنفيذ إدارة المعرفة بشكل فاعل خاصة في الدول النامية من بينها معوقات ذات جانب تقني تتمثل في ما يلي

نظام المكافأت الذي لا يحفز الموظفين للبحث عن المعرفة ومشاركتها؛ غياب التحفيز الكافي بين المسؤولين لتبادل المعرفة؛ ضيق الوقت لنقل المعرفة للآخرين؛ قلة معرفة الموظفين بمن يمتلك المعلومات التي يبحثون عنها في هيكل المؤسسة؛ ثقافة الشركة لا تروج لنتائج الفرد ومعرفته حول تبادل الخبرات؛ قلة ومحدودية الأموال لتنفيذ حلول جديدة؛ نظام تكنولوجيا المعلومات غير سهل الاستخدام؛ التدريب الغير كاف للموظف في تشغيل نظام تكنولوجيا المعلومات؛ قلة معرفة الموظفين بأن حياتهم قد تكون كذلك مفيد للآخرين

- **معوقات ذات طابع اخلاقي** كما هناك من ينظر للمعوقات التي تواجه إدارة المعرفة من زاوية الأخلاق وحماية البيانات من التهديدات المحتملة لعملية حرق امني للمؤسسة والافراد ، ففي ظل التسابق المعرفي في العصر الحالي، تكون الدول والشركات خاصة مستعدة الدفع مبالغ كبيرة للحصول على البتكارات الجديد التي تضمن تحقيق التميز وتحقيق أكبر عائد ممكن، وهنا يفتح المحال الإمكانية الإغراء واستخدام شتى الأساليب للاحتكار المعلومات وبالتالي المعرفة التي ساهمت في إنتاجها.