ملخص عن البحث الخامس: نظم إدارة المعرفة.

ظهرت نظم إدارة المعرفة بعد منتصف التسعينات من القرن الماضي نتيجة الثورة المعرفية الهائلة التي تواجهها المؤسسات مما حتم عليها إيجاد السبل الكفيلة للتعامل مع هذا التدفق المعرفي بالشكل الذي يمكنها من الاستخدام الأمثل للمعرفة في اكتساب ميزة تنافسية.

المبحث الأول: عموميات حول نظم إدارة المعرفة.

المطلب الأول: تعريف نظم إدارة المعرفة.

لا يوجد تعريف قاموسي لنظم ادارة المعرفة، ولكن يوجد وجهات نظر حول تعريفها وفيما يلي نستعرض بعضها:

⟸ هي العمليات التي تساعد المنظمات في الحصول على خلق المعرفة واختبارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويلها لمعلومات هامة وخبرات تمتلكها المنظمة، لاتخاذ القرارات وحل المشكلات.

⟸ هي التي تدمج التكنولوجيات والاليات لدعم عمليات إدارة المعرفة.

⟸ هي نظام تقني متكامل يعمل على دعم عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتخزينها، وتطبيقها ومشاركتها).

❖ من خلال التعريفات السابقة نجد ان نظم إدارة المعرفة: هي الأدوات التكنولوجية التي تدعم عمليات إدارة المعرفة من حيث اكتساب المعرفة وتخزينها وتطبيقها وتوزيعها.

المطلب الثاني: أهمية نظم إدارة المعرفة.

تتمثل فيما يلي:

- من الناحية التكنولوجية: من خلال توفير أدوات الحفظ الفعال والمشاركة للمعرفة.
- من الناحية التنظيمية : من خلال تسهيل انشاء ومشاركة المعرفة وتطوير بيئة عمل إيجابية.
- من الناحية العملياتية: من خلال تحديد العمليات الرئيسية لإدارة وتدفق المعرفة.
- من الناحية الفلسفية: اكتساب فهم اعلى للمعرفة من خلال طرح مقترحات وأفكار جديدة من اجل تطوير طرق جديدة في التفكير.

المطلب الثالث: خصائص نظم إدارة المعرفة.

تتميز نظم إدارة المعرفة بمجموعة من الخصائص من بينها:

- تعمل على تحسين انتاج المعرفة الجديدة للمنظمة.
- تقوم بزيادة تبادل المعرفة بين العاملين وليس خزنها فقط.
- تعمل على دورة حياة المعرفة والتي تتمثل في (توليد، تخزين، توزيع، تطبيق) المعرفة.
- تعمل على التركيز على المعرفة وليس المعلومات والبيانات واستخدام التكنولوجيا في جمع وتطبيق المعرفة.
- زيادة الفاعلية التنظيمية من خلال الإفادة من المعرفة الماضية في الوقت الحالي.

المبحث الثاني: أساسيات نظم إدارة المعرفة.

المطلب الأول: أنواع نظم إدارة المعرفة.

توجد أنواع مختلفة من نظم إدارة المعرفة التي تستخدم تقنيات متنوعة ومتباينة، ومن أهم هذه النظم التي تندرج تحت الذكاء الاصطناعي ما يأتي:

- ✓ **النظم الخبيرة** : وهي تلك الأنظمة المعلوماتية التي تستطيع محاكاة الخبير المتخصص في تقديم المشورة لمستخدم الحاسوب، وهي نظم قادرة على تحليل البيانات وانشاء العلاقات بينها بطرق رياضية معقدة تمكنها من الاستنتاج، وتوليد المعلومات وتقديم إجابات ذكية، وتعد هذه النظم من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأكثرها استخداما في الميدان العلمي وهي نظم متقدمة توظف خزينا هائلا من المعلومات والخبرات النظرية المتراكمة طبقا لمنهج علمي بحيث نستطيع الارتقاء إلى مستوى الخبير أو العالم المتخصص، وربما تتفوق عليه من حيث سرعتها ودقتها واعتمادها على مخزون كبير من المعلومات بحكم الطاقة الكبيرة التي تمتلكها الحواسيب المترابطة، النصائح ومقترحات القرار، آخذة بعين الاعتبار المتغيرات التي تحيط بها.
- ✓ **نظم الشبكات العصبية**: هي نظام برمجة محوسب يعمل على أساس تقليد الدماغ البيولوجي في معالجة المعلومات وتحاكي هذه التقنية تعامل الإنسان عندما يواجه مواقف تتوفر لديه معرفة غير صريحة عن مجال معرفي معين، إذ تتطلب منه هذه المواقف الاستعانة بخبراته السابقة وتسمى التقنية التي تعادل عبور هذه الفجوة بالشبكات العصبية.
- ✓ **نظم التنقيب عن المعرفة**: تعرف نظم التنقيب عن المعرفة بصورة واسعة بنظم التنقيب عن البيانات أو استكشاف المعرفة من قواعد البيانات ومن مستودعات البيانات أو من قواعد بيانات الانترنت وتهتم نظم التنقيب عن المعرفة بعملية استخلاص المعرفة واستنباطها من مكامنها ومصادر تخزينها الكبيرة مثل: مستودعات البيانات وقواعد البيانات الكبيرة بهدف تقديمها إلى المستفيدين وصانعي القرارات ومن أمثلتها نظام الوكيل الذكي.

- ✓ **نظم التفكير على أساس الحالات:** تعتمد هذه النظم على فكرة تصميم قاعدة بيانات الحالات التي مرت بها المنظمة، وسجلت من خلالها تجاربها على صعيد النجاح والإخفاق، أي إن هذه النظم تقوم على فكرة استثمار "ذاكرة المنظمة"، المستمدة من التجارب السابقة والمعارف المتراكمة للمنظمة طوال عقود من الزمن.
- ✓ **نظم الخوارزميات الجينية:** تعد من التقنيات المهمة في البحث العشوائي عن الحل الأمثل.

المطلب الثاني: أهداف نظم إدارة المعرفة.

يوجد العديد من الأهداف، نذكر منها:

- توليد المعرفة عن طريق معالجة البيانات والمعلومات.
- توفير المعرفة عن طريق الأدوات التي تستخدم في تجميع وحفظ المعرفة.
- تسهيل مشاركة الاخرين في الاطلاع على المعرفة وتبادلها.
- توفير الأدوات التي تتيح للمستخدمين استخدام وتطبيق المعرفة الموجودة.

المطلب الثالث: معوقات استخدام نظم إدارة المعرفة.

- ضعف توثيق المعرفة: تتعرض بعض المنظمات لضعف توثيق المعرفة تحت تاثير برامج الإصلاح الإدارية التي تدعو الى محاربة الروتين والحد من الاعمال الورقية مما يجعلها تفتقد لمشروعاتها وتجاربها السابقة التي ربما تحتاج لاستخدامها لاحقا.
- المبالغة في توثيق المعرفة: قد تتجه المنظمة الى توثيق كل شيء مما يغمر معرفتها بكم هائل من المعلومات غير المفيدة وتضيع المعرفة المفيدة.
- المعرفة الزائفة: الصورة النمطية التي تشاع عند البعض بانهم يملكون المعرفة والخبرة وحلول المشكلات وهم كذلك في ما لا تحتاجه المنظمة وغير ذلك فيما تحتاجه.
- اكتناز المعرفة: وهذا هو الاتجاه لدى بعض العاملين عندما يشعرون بالمنافسة والتهديد وعدم الاعتراف بقيمتهم لهذا يميلون للاكتناز وعدم تشارك المعرفة.
- تسرب المعرفة: جميع المنظمات العامة تعاني اليوم من فقدان افرادها ممن يملكون المعرفة فعندما ينتقلون او يتقاعدون ويخرجون من العمل تخرج معرفتهم معهم ويتركون فراغا لا يستطيع خلفاؤهم سده.