

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم التسيير

# محاضرات في مقياس إدارة المعرفة من إعداد الدكتورة: فاطمة محبوب

السنة الجامعية: 2020-2021

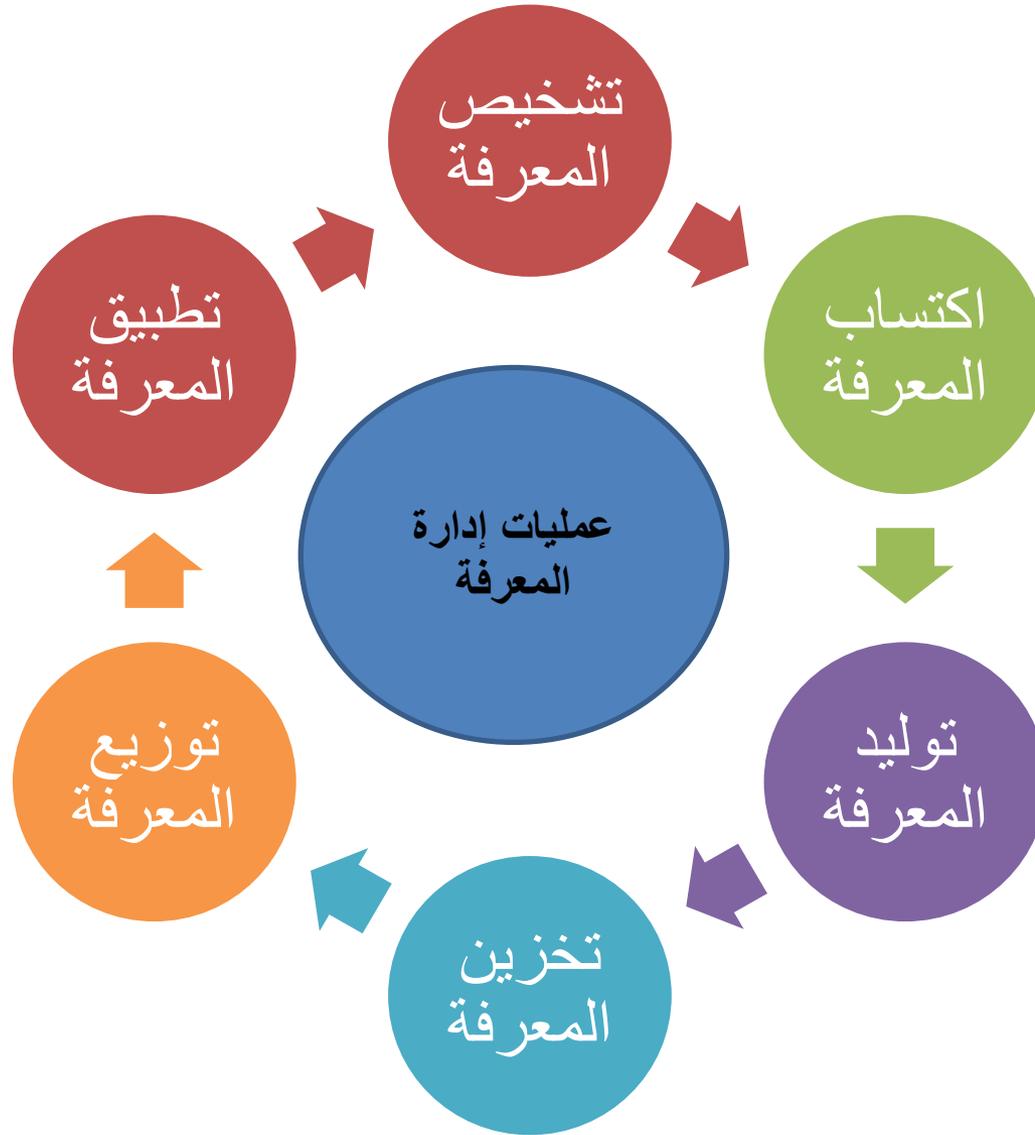
# المحاضرة الثالثة

## عمليات إدارة المعرفة

تمهيد:

تعددت عمليات إدارة المعرفة واختلفت بين الباحثين، ولكن أغلبهم يتفقون على العمليات الجوهرية الأساسية لها.

فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً بدون تلك العمليات التي تغنيها وتمكن من الوصول اليها والمشاركة فيها و تخزينها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها من أجل الاستخدام.



1- **تشخيص المعرفة:** تحديد المعرفة الحرجة التي تعطي قيمة مضافة للمؤسسة ومنتجاتها. وتمكن هذه العملية من معرفة المعرفة المتوافرة لدى المؤسسة ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن من تحديد الفجوة.

2- **اكتساب المعرفة:** جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلالها للحصول على المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية سواء كانت معرفة صريحة أو ضمنية.

3- **توليد المعرفة:** العمل على توليد رأس مال معرفي جديد لحل القضايا والمشكلات بطريقة مبتكرة بالاعتماد على معارف الأفراد العاملين الظاهرة والضمنية.

وتشمل أسر أو شراء أو ابتكار أو اكتشاف واستحواذ، جميع هذه العمليات تشير إلى توليد المعرفة.

**الشراء:**

**الأسر:**

**الابتكار:**

**الاكتشاف:**

**الامتصاص:**

وأكد نوناكا وتاكيشي أن توليد المعرفة يؤدي إلى توسيعها من خلال مجموعتين من الديناميكيات التي تدفع إلى عملية توسيع المعرفة:

1- تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.

2- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة والعكس.

## نماذج توليد المعرفة

معارف باطنة

معارف صريحة

معارف باطنة

الأشركة أو التنشئة

الأخرجة

معارف صريحة

الإدخال

التوافق أو الترابط

**1- الأشرة:** تحويل المعارف الباطنة إلى معارف باطنة من خلال التفاعل بين الأفراد.

اكتساب أو تحصيل المعارف وفقا لهذا النموذج يكون بوعي أو بدون وعي صاحبها بواسطة الملاحظة ، المحاكاة أو التقليد.

**2- الأخرجة:** تحويل المعارف الباطنة إلى معارف ظاهرة ، وتسمح بنشر المعارف لعدد كبير من الأفراد.

ويحاول الفرد شرح مهنته ، أعماله، آرائه بواسطة خطاب أو كتابيا وتحويل خبرته في شكل معارف ظاهرة في شكل نماذج أو مفاهيم.

**3- التوافق أو الترابط:** تحويل المعارف الظاهرة إلى معارف ظاهرة من خلال الاتصال بين الجماعات أو نشر المعرفة كعملية منتظمة يمكن تخزينها وفهرستها.

**4- الإدخال:** تحويل المعارف الظاهرة إلى معارف باطنة، ويشمل اكتساب المعرفة عن طريق العمل وهو ما يطلق عليه التعلم عن طريق العمل.

4- **تخزين المعرفة:** لغرض الوصول اليها بسهولة وقت الحاجة، باستعمال طرق الخزن الورقية أو بالطرق والأساليب الحاسوبية الجديدة.

5- **توزيع المعرفة:** تشير الى عمليات التوزيع، المشاركة، التدفق والنقل ليتسنى المشاركة بها من قبل العاملين داخل المؤسسة، وتعتمد عليّة التوزيع على آليات فعالة تتيح ذلك.

هي اىصال المعرفة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة.

6- **تطبيق المعرفة:** ممارسة المعرفة فعليا واستعمالها واعادة استعمالها أو التشغيل أو التنفيذ أو الاستخدام.

فالمعرفة الموجودة في المنظمة لا تعني شيئاً ما لم يتم تطبيقها ونقلها الى حيز التنفيذ الفعلي.

تطبيق المعرفة يؤدي الى عملية التعلم عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها.

# نظم إدارة المعرفة

تمهيد:

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.

## مفهوم نظم إدارة المعرفة:

من أهم التعاريف نذكر:

- هي المجموعة التقنية لاكتساب ونشر واسترجاع المعرفة.
- نوع متخصص من أنظمة المعلومات أو الأنظمة التقنية المستخدمة لإدارة معرفة المنظمة.
- أنظمة مهمة ومطورة لتقديم المعرفة الضرورية لصانعي القرار والمستفيدين الآخرين التي يحتاجونها في أداء مهماتهم.
- هي التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر المعرفة داخل المؤسسة.

إذن نظم إدارة المعرفة هي النظم التي تعنى بإدارة عمليات إدارة المعرفة.

## أبعاد نظم إدارة المعرفة:

الأفراد، التقنية والمعلومات

## وظائف نظم إدارة المعرفة:

- انشاء البنية التحتية للمعرفة.
- السعي لتوفير المعرفة.
- جعل المعرفة مرئية.
- اظهار دور المعرفة في المؤسسات.

## أنواع نظم إدارة المعرفة

- 1- نظم اكتساب المعرفة:
- 2- نظم تخزين المعرفة:
- 3- نظم توزيع المعرفة:
- 4- نظم تطبيق المعرفة:

## نظم اكتساب المعرفة:

الدرشة، المحاضرات المرئية،  
الانترنت، الكتب، المجالات الالكترونية



## نظم تخزين المعرفة:

الحاسوب ووسائل تخزين المعلومات  
الرقمية، مستودع المعرفة، قاعدة  
المعرفة، الأنظمة الالكترونية.



## نظم تطبيق المعرفة:

قواعد البيانات، ادوات البحث  
الالكتروني (في قاعدة المعرفة)، قواعد  
البيانات المستندة على المعرفة  
وتطبيقاتها مثل منجم البيانات ونظم دعم  
القرار المستندة الى المعرفة، نظم  
المعلومات وبرامجها واجهتها  
المتنوعة ، النظم الخبيرة، نظم الذكاء  
الاصطناعي



## نظم توزيع المعرفة:

الانترانت، الانترنت، الهاتف الثابت  
والمحمول، البريد الالكتروني، وسائل  
التواصل الاجتماعي، المؤتمرات،  
الندوات، المحاضرات المرئية ووسائل  
التعليم الالكتروني.

