

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 الثانية: ماهية إدارة المعرفة؟

مفهوم إدارة المعرفة

إدارة المعرفة هي تخطيط ، تنظيم ، رقابة ، تنسيق و توليف الأصول المرتبطة برأس المال الفكري و العمليات و القدرات و الإمكانيات الشخصية و التنظيمية بحيث يتم تحقيق أكبر قدر ممكن من التأثير الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية و بالإضافة إلى هذا فإن إدارة المعرفة من شأنها تحقيق إدامة المعرفة و استغلالها و استثمارها و نشرها.

إدارة المعرفة هي علم جديد يعتمد على قاعدة الخبرة الإنسانية في التعامل مع المواقف والأحداث التي تواجهها في حياتنا العملية وهي تتصف بالحكمة وحسن التصرف والتعامل مع هذه الأحداث.

كما أنها تحمي الأصول الفكرية من التلاشي وتضيف قيمة للمعلومات وللمؤسسة وتسعى لتحقيق الميزة التنافسية.

متى ظهرت إدارة المعرفة؟

إن ظهور إدارة المعرفة كان في الثمانينات ، عندما قامت شركة "هوليت باكارد" الأمريكية، بتطبيقها لكن الكل لم يقتنع بها و بأدائها و تأثيرها على الأعمال و حتى "وول ستريت"، الذي يعد أكبر سوق مالي عالمي تجاهل إدارة المعرفة في بداياتها بالأخص في محاولة إعطاء القيمة النقدية للمعرفة، و مع بداية التسعينات بدأ الاهتمام العملي لهذا النظام و تزايد الطلب عليه بالأخص مع تبني المنظمات العالمية والمؤسسات له، و الخروج بأقوى المنتجات و مسايرة جل التطورات و تحقيق أرقى الإنجازات و ما زادها تجسيدا انبثاق اقتصاد المعرفة وتعاضم القيمة التي تقوم بإنتاجها وبالتالي تهتم إدارة المعرفة بتخطيط وتوجيه الأنشطة التي تساعد في تعزيز مساهمة الأفراد والجماعات في عملية المشاركة و نقل المعرفة. إن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد ورفع كفاءة المؤسسة.

مبادئ إدارة المعرفة:

- 1- إدارة المعرفة مكلفة وليست ذكية:
- 2- إدارة المعرفة تتطلب حلولاً تدمج بين الأفراد والتكنولوجيا:
- 3- إدارة المعرفة ذات صبغة سياسية عليا:
- 4- تتطلب إدارة المعرفة مديرون للمعرفة:
- 5- من فوائد إدارة المعرفة وضع خرائط للمعرفة أكثر من وضع نماذج للمعرفة:
- 6- مشاركة واستخدام المعرفة غالباً ما تكون أفعالاً غير طبيعية:
- 7- إدارة المعرفة تعني تحسين العمل المعرفي:
- 8- الوصول إلى المعرفة يمثل نقطة البداية:
- 9- إدارة المعرفة عملية مستمرة ليست لها نهاية:
- 10- تتطلب إدارة المعرفة تعاقد معرفي:

أهمية إدارة المعرفة: تكمن أهمية إدارة المعرفة في:

- إن إدارة المعرفة هي وسيلة فعالة لاستثمار رأس المال الفكري الذي تمتلكه المؤسسة و ذلك من خلال تسهيل بلوغ المعرفة و استخدامها من قبل الأفراد المحتاجين إليها؛
- تعتبر إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات من أجل تخفيض التكاليف و زيادة الموجودات المعرفية مع زيادة جودة المنتوجات؛
- تعزز إدارة المعرفة قدرة المؤسسة على تحسين أدائها و ذلك اعتمادا على المعرفة و الخبرة؛
- تتيح إدارة المعرفة للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة، توثيق و خزن المتوافر منها و تطويرها و كذا المشاركة بها و تطبيقها و تقييمها؛
- تمكن المؤسسات من تجديد ذاتها باستمرار و مواجهة التطورات و المتغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال في وقتنا الحالي؛
- تساهم في تمكين المؤسسة من تبني المزيد من الإبداعات التي قد تتجسد في طرق عمل جديدة أو تقنيات متطورة أو سلع أو خدمات جديدة و ذلك من خلال إتاحة الفرصة أمام هذه الأخيرة لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة؛

أهداف إدارة المعرفة: من أهم الأهداف نذكر:

- تعمل إدارة المعرفة على تحقيق الكفاءة الإنتاجية كونها تتيح للأفراد التعامل مع العديد من المشاكل الجديدة و المعقدة كما تزودهم بالقدرة على اتخاذ القرارات كما تشكل لديهم رؤية مستقبلية تمكنهم من العمل بكل كفاءة و فعالية؛
- تساعد إدارة المعرفة في تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية باستخدام المعرفة الضمنية و الظاهرية.

نماذج إدارة المعرفة

هناك العديد من النماذج لإدارة المعرفة تختلف هذه النماذج تبعاً لطبيعة عمل المؤسسة و المدخل الذي تتبناه بحيث تأخذ هذه النماذج في الحسبان العناصر الأساسية لإدارة المعرفة متمثلة في الاستراتيجية، الأفراد و التكنولوجيا.

تهدف هذه النماذج إلى بناء استراتيجيات معرفية تساعد المؤسسات في تحقيق أهدافها بحل مشكلاتها والاستفادة من موظفيها حتى تصل هذه المؤسسات إلى مرحلة الإبداع والمنافسة.

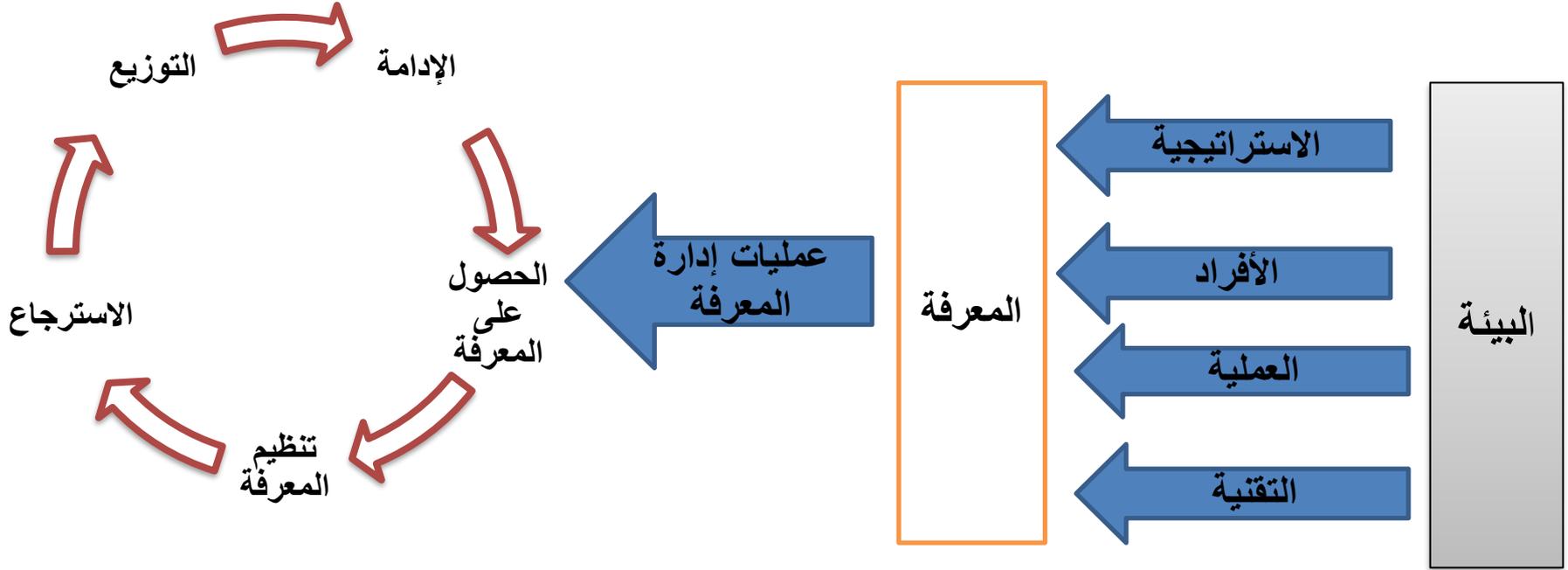
من أهم النماذج نذكر:

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.

- عمليات إدارة المعرفة حسب نموذج Duffy



اكتساب المعرفة (الحصول على المعرفة): تشمل عملية الحصول على المعرفة الصريحة والضمنية، أسر المعارف التي تم التوصل اليها وتوليد المعارف الجديدة.

تنظيم المعرفة: تصنيف المعرفة، تبويبها، ترميزها و تخزينها.

استرجاع المعرفة: استخراج المعرفة التي تم تخزينها في وقت الحاجة اليها.

توزيع المعرفة: المشاركة ونقل المعرفة.

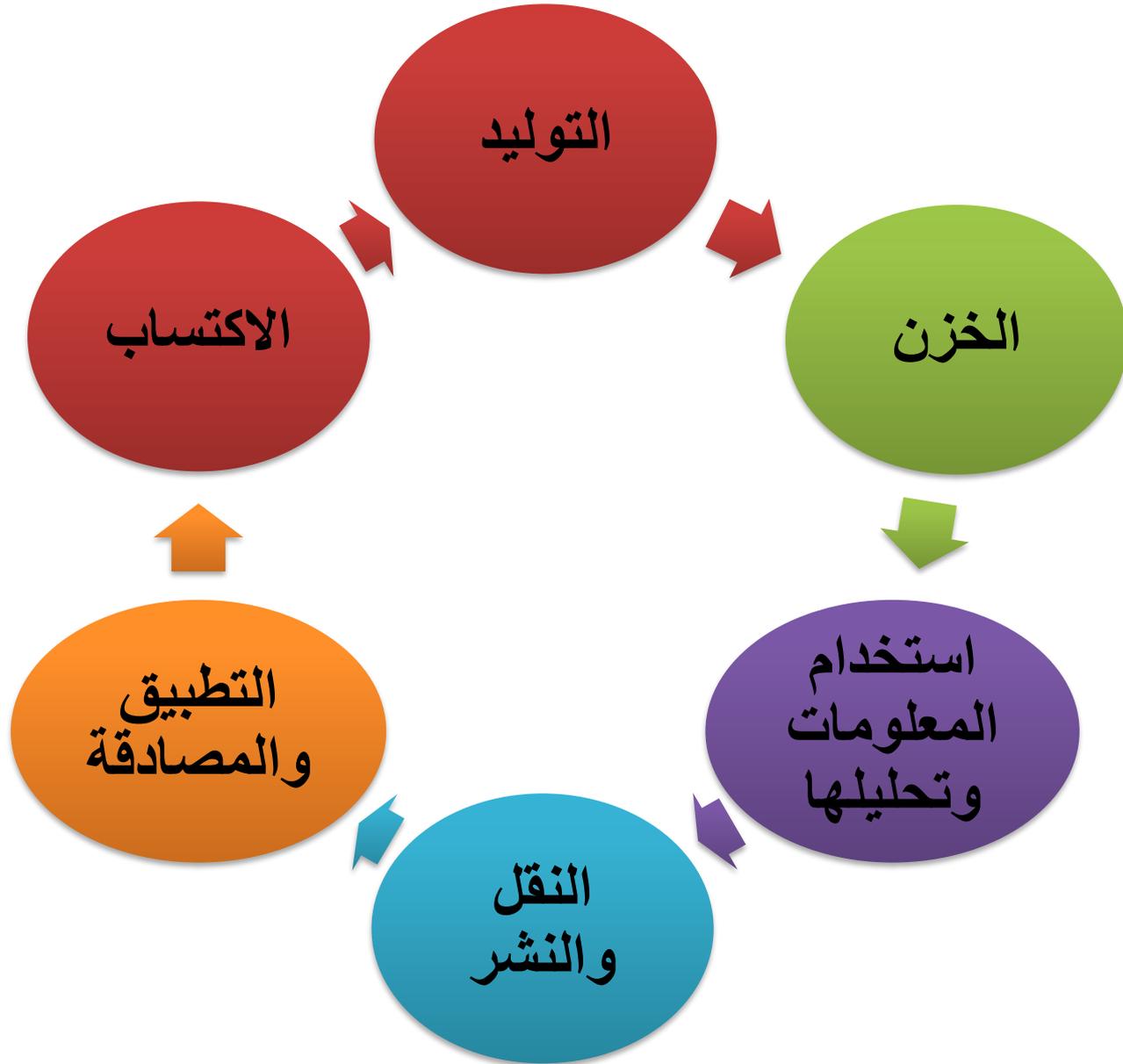
إدامة المعرفة: وتشمل التنقيح ، النمو والتغذية العكسية.

ومنه فإن ادارة المعرفة من خلال عملياتها تصبح مجبرة على تحقيق التكيف اللازم للمؤسسة مع بيئتها الخارجية، هذا ما يمكنها من التغلب على مختلف التغيرات المتسارعة والاستجابة للمتطلبات المتجددة، من أجل تفادي التهديدات واغتنام الفرص.

نموذج ميكاييل ماركوارد Michel Marquardt

يتكون النموذج من ستة مراحل متسلسلة ومتراطة ببعضها البعض ، تهدف غلى اىصال 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

والمصادقة
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
د. محبوب فاطمة



يرى ماركوارد بأن المؤسسة يمكنها أن تتعلم بسرعة وفعالية شريطة التنسيق والتفاعل الجيد بين العمليات السابقة المرتبطة ببعضها البعض وتشكل سلسلة واحدة، ويعتمد انتقال المعلومات من مرحلة لأخرى عبر ما يسمى قنوات المعرفة.

نموذج جاسون و قوبتا (Jason & Gupta)

حسب جاسون وقوبتا فإن ادارة المعرفة هي عملية استراتيجية تهدف لتحقيق التميز، ويتكون من خمسة مكونات متسلسلة ومترابطة:

1- الحصاد: هو الحصول على المعرفة والبحث عنها من داخل المؤسسة أو من خارجها، وهناك ثلاثة مصادر داخلية للمعرفة:

- استراتيجيو المعرفة:

- مهنيو المعرفة:

- عمال المعرفة:

والمصادر الخارجية تتمثل في: الزبائن، الموردون، المنافسون والشركاء.

2- التصفية: هي عملية تحديد المعرفة التي تحتاجها المؤسسة.

3- الترتيب: تطوير مجموعة من الآليات التي تمكنها من تخزين المعرفة والتعامل معها وترتيبها وتصنيفها .

وهذا النموذج يأخذ في الحسبان مكون المتابعة والتقييم وتكون العملية دورية لمعرفة الفروقات الناتجة بين المخطط والمطبق ، هذا ما يعمل على تعديل أسلوب إدارة المعرفة وادخال مختلف التحسينات عليه من أجل استيعاب تغيرات البيئة الداخلية والخارجية.

نموذج هوب Hope

يتضمن هذا النموذج أربعة أبعاد رئيسية :

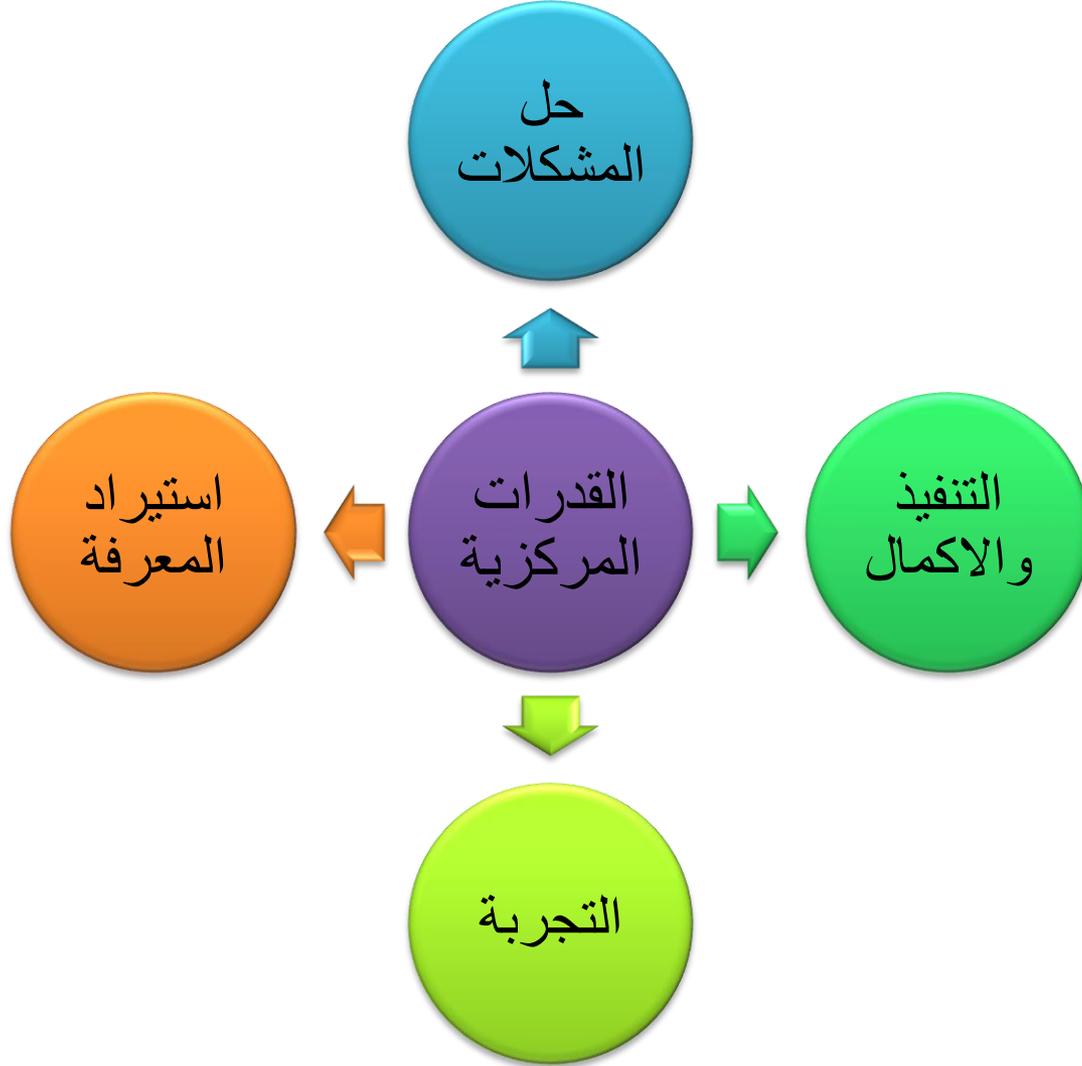
1- المعرفة والخبرات المتراكمة التي تؤدي إلى الابداع في حل المشكلة.

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

3- تجارب المؤسسة لبناء القدرات الموجهة للمستقبل.

4- أنشطة استيراد المعرفة والخبرة من الخارج بهدف تحسين القدرات الجوهرية للمؤسسة.

نموذج Hope



إن عملية التعلم في منظمات المعرفة هي عملية مستمرة ومتواصلة ، وياخذ
التعلم في منظمات الأعمال عدة أبعاد:
التعلم من التجربة؛
التعلم من الآخرين؛
التعلم من نظام الأعمال ككل.

وتعلم منظمات المعرفة حسب نموذج هوب هو التعلم من تجارب
الذات في الماضي والحاضر، والإستفادة من تجارب ومعارف
الآخرين، ومن بيئة ونظم الأعمال في الصناعة.