

## ادارة المعرفة

### مفهوم المعرفة: Knowledge

هي معلومات منظمة معتمدة في حل المشكلات و اتخاذ القرار كما انها مجموعة منظمة من الرؤى و الخبرات و الاجراءات التي تعتبر صحيحة و حقيقية لذا فهي موجهة للافكار و السلوك و الاتصال بين الناس و يوضح الجدول العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة:-

البيانات Data	حقائق, ارقام, إعداد
المعلومات Information	بيانات مبوبة, منقحة, ملخصة
المعرفة Knowledge	افكار, خبرات, اجراءات, قدرات, مهارات

### انواع المعرفة : Knowledge Classification

يمكن تصنيف المعرفة الى نوعين:-

#### اولا:- المعرفة الظاهرية(المعلنة او المنقولة) Explicit

و هي عبارة عن المعلومات الموجودة و المخزنة في المؤسسة و المتداولة و منها (الكتيبات المتعلقة بالسياسات, الاجراءات, المستندات, السجلات, قواعد البيانات, المعايير, العمليات و التشغيل) التي يمكن الرجوع اليها و نقلها بسهولة.

#### ثانيا:- المعرفة الضمنية(غير المعلنة) Tacit

و هي مجموعة المهارات و الخبرات المخزنة في عقول الافراد و التي يصعب الكشف عنها و نقلها او تحويلها للاخرين. و هي التي تشكل التحدي الاكبر في ادارة المعرفة.

### مفهوم ادارة المعرفة Knowledge Management

هي مجموعة من العمليات التي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة عن طريق ادارة الخبرات العملية لتحسين الوصول الى المعرفة و الاستفادة منها و نشرها و تنمية المحتوى الفكري في المؤسسة.

### الركائز الاساسية لادارة المعرفة :-

1. الاشخاص: و تشمل التصرفات, الخبرات, المهارات, العمل بروح الفريق المشاركة, الابداع, و الابتكار.
2. العمليات: و تشمل اجراءات العمل, الممارسات الفضلى, خرائط النعرفة.

3. التكنولوجيا: تخزين المعلومات و تحليلها , شبكات المعلومات الداخلية و الخارجية و اجهزة الحاسوب اللازمة لنقل المعرفة.
4. المحتوى: و تشمل البيانات و المعلومات , الخبرات , براءات الاختراع , المهارات.

### اهداف و فوائد المعرفة:-

قديمًا كانت الارض و راس المال و العمل هي مصادر الثروة اما الان فقد اصبح مصدر الثروة الالهة هو المعرفة (Knowledge) و من اهدافها :-

1. زيادة في الارباح و الايرادات من خلال توفر المعرفة التي تساعد على اتخاذ القرار.
2. الاحتفاظ بالخبرات المتوفرة في المؤسسة.
3. الاحتفاظ بالزبائن و زيادة رضاهم.

### الحاجة لادارة المعرفة:-

1. للحد من القيام بالاعمال غير الكفوءة.
2. للحد من الاداء تحت المستوى المطلوب او المخطط.
3. لحل مشكلة عدم القدرة على ايجاد مصادر للمعرفة.

### مراحل ادارة المعرفة :-

1. تحديد المعرفة لاتخاذ القرار.
2. الحصول عليها.
3. اختيارها في الوقت المناسب.
4. تخزينها و حفظها في الوسائل المتاحة.
5. تصنيفها حسب اهميتها.
6. المشاركة بها حسب الحاجة.
7. التطبيق.

### المنافع التي تحققها ادارة المعرفة:-

- المساعدة على زيادة التفهم و الوعي لاهمية ادارة المعرفة.
- تعريف المنافع المتوقعة على الموظف و على المؤسسة.
- ضمان التزام القادة.
- جذب الموارد اللازمة للتطبيق.
- تحقيق الكفاءة بادارة المعرفة بطريقة عملية.
- وضع خطة واضحة تبين اين نحن الان؟ و ما الذي نسعى الى تحقيقه؟ و كيف نخطط لنصل الى ما نسعى اليه؟.
- وضع اساس لقياس التطور و التقدم.