

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
إعداد الطالبين:

- مكاري ياسين
- قديري أيمن

تحت عنوان:

واقع إدارة المعرفة في جامعة محمد بوضياف المسيلة
دراسة مقارنة بين الكليات

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د: . بركاتي الحسين
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ.د: واضح فواز
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د: . نوي نوردين

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
١٤٣٨ هـ

شكر وعرهان

اللهم لك الحمد حمداً خالداً مع خلودك، ولك الحمد حمداً
دائماً لا منتهى له دون مشيئتك، وعند كل طرفة عين،

والصلاة على خير خلقك

الحمد لله الذي وفقنا على إتمام هذا العمل وبعد....

أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور "واضح فواز"

على كل المجهودات والنصائح والإرشادات المقدمة

إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل

إهداء

إلى أستاذنا المشرف أدامه الله لنا وللوطن.

إلى والدينا، اللذين لا نستطيع أن نشكرهما بما يكفي لدعمها وحبها الذي لا يتزعزع طوال رحلة حياتنا. لقد كانت

تضحياتهم وجهودهم لتربيتنا وتوجيهنا الاتجاه الصحيح لا حدود لها. وشكرنا لهما لا تحده حدود أو تزنه موازين.

إلى والدينا العزيزين اللتان لعبتا دورًا مهمًا في تشكيل شخصيتنا اليوم. فهما اللتان لطالما أمطرانا بحبهما غير

المشروط وعلمتانا دروسًا قيمة في الحياة بقيت معنا حتى يومنا هذا.

إلى بقية عائلتنا من إخوة وأخوات وأصدقاء وزملاء مصدر إلهامنا وتحفيزنا.

نهدي ثمرة مجهودنا ونقول: نحن محظوظان لوجودكم في حياتنا، ونحن نقدر جدا دعمكم وحبكم.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر و عرفان
-	الإهداء
II	قائمة المحتويات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة	
10	المبحث الأول: ماهية المعرفة
11	المطلب الأول: مفهوم المعرفة والإدارة
13	المطلب الثاني: أهمية المعرفة و أهدافها
16	المطلب الثالث: خصائص المعرفة
20	المطلب الرابع: مصادر المعرفة
23	المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة
23	المطلب الأول: إدارة المعرفة (النشأة والمفهوم)
25	المطلب الثاني: أهمية إدارة المعرفة
26	المطلب الثالث: أبعاد إدارة المعرفة
30	المطلب الرابع: عمليات إدارة المعرفة
35	المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة
35	المطلب الأول: الموارد البشرية
36	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
38	المطلب الثالث: التنظيم الهيكلي
39	المطلب الرابع: الثقافة التنظيمية
41	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة مقارنة ما بين الكليات	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: عرض بيانات الدراسة

45	المطلب الأول: المتغيرات المستقلة
46	المطلب الثاني: متغير توزيع المعرفة
49	المطلب الثالث: جدول التحليل الكمي والوصفي
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع
60	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	أسئلة تشخيص المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية	01
47	كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - تفرغ البيانات في برنامج الاحصاء للعلوم الاجتماعية	02
47	كلية العلوم الحقوق والسياسية - تفرغ البيانات في برنامج الاحصاء للعلوم الاجتماعية	03
48	كلية الآداب واللغات- تفرغ البيانات في برنامج الاحصاء للعلوم الاجتماعية	04
48	الاحصائي للعلوم الاجتماعية: مقارنة بين الكليات محل الدراسة	05

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم تطورات كبيرة في السنوات الأخيرة نتيجة ثورة المعلومات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وقد انعكس ذلك إيجاباً على نشاط منظمات الأعمال مستفيدة من الفرص التي أتاحتها ثورة المعلومات والتكنولوجيا، مما أدى إلى تغييرات كبيرة في النظرة الاقتصادية لعناصر الانتاج في المنظمات عبر مختلف الصناعات والقطاعات. وقد اعتمد التكيف الناجح مع هذه التغييرات إلى حد كبير على الاستخدام الفعال للمعرفة، لا سيما من خلال تقنيات الكمبيوتر والشبكات.

ونظراً لمتطلبات التوجه نحو الاقتصاد المعرفي أصبح من الضروري أن تواكب المؤسسات في مختلف القطاعات سواء كانت عمومية أو خاصة، وأصبح من الضروري أيضاً الإهتمام بإنتاج المعرفة وإدارتها بالشكل المناسب، ويقع على عاتق مؤسسات التعليم العالي العمل بشكل جاد لتحقيق تلك المتطلبات في شتى ميادين الاقتصاد، وفي واقع الأمر نجد مجموعة من الجامعات الجزائرية تتقدمها جامعة المسيلة التي سعت جاهدة للتوجه نحو الإدارة الحديثة للمعرفة ورقمنة مختلف نشاطاتها الإدارية والأكاديمية، في وقت أصبحت فيه المعرفة هي العنصر الإنتاجي الأكثر قيمة في المنظمات سواء كانت اقتصادية أو إدارية، وتمكينها من تحقيق التميز والإبداع وخلق الثروة. وسعياً منا لمعرفة واقع إدارة المعرفة في جامعة المسيلة قمنا بهذه الدراسة مع مقارنة بسيطة بين بعض الكليات في الجامعة.

أولاً: الإشكالية

على الرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في قطاع منظمات الأعمال المختلفة، إلا أنه ما زالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية محدودة وغير كافية.

مما سبق، واعتباراً من إدراك مؤسسات التعليم العالي أن المعرفة هي أساس العملية التعليمية والارتقاء بجودة مخرجاتها، وفي إطار توجهات الحكومة نحو دعم انتاج المعرفة والذكاء الإصطناعي، وفي ظل محدودية الإمكانيات الحالية مع الطموحات الكبيرة للتحويل نحو نموذج اقتصاد وإدارة المعرفة ونظراً لأهمية قطاع التعليم العالي في دعم هذا التوجه في الجزائر، ارتأينا البحث في واقع إدارة المعرفة في جامعة المسيلة بهدف إلى إلقاء الضوء على مختلف عمليات إدارة المعرفة في بعض كلياتها، وعليه نتبلور إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

ما هو واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة المسيلة؟

وتتبع من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع إنتاج أو غنشاء المعرفة في جامعة المسيلة؟

- ما واقع تشخيص المعرفة في جامعة المسيلة.
- كيف تقوم جامعة المسيلة بحفظ وتخزين المعرفة؟
- ما هو واقع توزيع المعرفة كعملية إدارية في الجامعة؟
- هل يوجد فرق بين الكليات محل الدراسة فيما يخص عمليات إدارة المعرفة؟

ثانيا: فرضيات البحث

من أجل الإجابة على الإشكالية محل الدراسة و الأسئلة الفرعية، يستلزم اختبار الفرضيات التالية:

- 1- تقوم جامعة المسيلة بتشخيص المعرفة بشكل مقبول.
- 2- تقوم جامعة المسيلة بإنشاء ونتاج المعرفة وفق المتطلبات الحديثة.
- 3- تقوم جامعة المسيلة بتوزيع المعرفة بالشكل الذي يضمن كفاءة الأداء.
- 4- توجد فروق ضئيلة بين الكليات محل الدراسة فيما يخص عمليات إدارة المعرفة.

ثالثا: أهداف البحث

1. تناول المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة.
2. التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة، وعملياتها في الجامعة محل الدراسة.
5. التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي الجزائرية على ضوء جامعة المسيلة المثال محل الدراسة.

رابعا: أهمية الموضوع

- لأنه أحد أهم مجالات الإدارة التي لم تحظ بالاهتمام الكافي (إدارة المعرفة).
- ضروري لدفع نمو المجتمع.
- وهذه الدراسة مهمة لسببين رئيسيين.
- أولاً: تتناول مفاهيم إدارة المعرفة وأهميتها وعملياتها ومتطلباتها وأثرها في تطوير مخرجات التعليم العالي.

تم اختيار الموضوع لعدة أسباب منها:

- عدم وجود دراسات نظرية وتطبيقية باللغة العربية حول إدارة المعرفة وجودة التعليم.
- الحاجة إلى تحديد مزايا وخصائص إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وأهمية إدارة المعرفة لتحسين التعليم.
- الرغبة في ترسيخ بعض المفاهيم والمصطلحات الأساسية المتعلقة بالموضوع.

خامسا: المنهج المعتمد

تم اعتماد المنهج الوصفي باعتباره مناسباً لهذه الدراسة حيث يهدف إلى استكشاف موضوع إدارة المعرفة المعقد والمتعدد الأوجه، وسمح بشرح مفصل للمفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة، ويمكن القراء من بلورة فهم شامل للموضوع. حيث تهدف الدراسة إلى توفير أساس للتحليلات والمناقشات المتعلقة بالموضوع محل الرسالة.

بالإضافة إلى المنهج الوصفي، تم استخدام النهج التاريخي في أقسام معينة من الدراسة لتسليط الضوء على نشأة وتطور موضوع إدارة المعرفة كموضوع جديد على الدول العربية، ويهدف هذا المنهج الأخير إلى توفير سياق أصل وتطور إدارة المعرفة عالمياً.

وفي الفصل النظري، تم استخدام منهجية دراسة الحالة لفحص حالة إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، من خلال عينة جامعة محمد بوضياف بولاية المسيلة.

ويتضمن هذا المنهج جمع البيانات من خلال المقابلات والاستطلاعات والملاحظات من أصحاب الاختصاص في الجامعة، بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس والإداريين والموظفين.

وباستخدام هذه الطريقة، هدفت الدراسة إلى توفير فهم عميق للوضع الحالي لإدارة المعرفة وتطبيقاتها ومتطلباتها وتأثيرها على التعليم العالي في الجزائر.

وبشكل عام، هدفت الدراسة إلى تقديم تحليل شامل ومفصل لإدارة المعرفة في سياق التعليم العالي في الجزائر من خلال اعتماد مجموعة من الأساليب الوصفية والتاريخية ودراسة الحالة، تهدف الدراسة إلى تطوير فهم شامل ودقيق للموضوع، والمساهمة في النهوض بممارسات إدارة المعرفة في الجزائر وخارجها.

سادسا: الدراسات السابقة

من الدراسات التي تناولت إدارة المعرفة في التعليم العالي ما يلي:

دراسة جوليندا جيه كيدويل وسندرا آل جونسون (الولايات المتحدة / Jillinda, J Kidwell)

sandra al JHONSON , 2000

بعنوان: تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية- دراسة تطبيقية في التعليم العالي

تسلط هذه الدراسة الضوء على الإمكانيات الهائلة التي تتطوي عليها تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لأن هذه المؤسسات تلعب دوراً حاسماً في المجتمع من خلال أداء مجموعة من الوظائف، من توفير التعليم إلى إجراء البحوث المتطورة وتقديم الخدمات العامة.

و لأداء هذه الأدوار جيداً، يجب على مؤسسات التعليم العالي إدارة مواردها المعرفية بشكل فعال.

ووجدت الدراسة أن إدارة المعرفة يمكن أن تكون مفيدة في تحقيق هذا الهدف من خلال دعم العديد من مجالات العمل، بما في ذلك البحث العلمي، وتطوير المناهج الدراسية، وخدمات الطلاب والخريجين، والخدمات الإدارية والتخطيطية.

ترى هذه الدراسة أنه في مجال البحث العلمي، يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد مؤسسات التعليم العالي على إنشاء وإدارة قواعد بيانات لنتائج البحوث، والتعاون بشكل فعال مع المؤسسات الأخرى، ونشر نتائج البحث لجمهور أوسع.

وفيما يتعلق بتطوير المناهج الدراسية، يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد في تحديد ودمج الأساليب التربوية الجديدة والتقنيات في المناهج الدراسية، وبالتالي تعزيز تجربة التعلم للطلاب.

أما في مجال خدمات الطلاب والخريجين، يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد المؤسسات على تقديم خدمات مخصصة ودعم للطلاب، وتتبع تقدم الخريجين وإنجازاتهم، وتعزيز المشاركة مع المؤسسة في مجال الإدارة والتخطيط، و يمكن لإدارة المعرفة أن تسهل صنع القرار الفعال، وتحسن التواصل والتعاون بين أصحاب المصلحة، وتضمن الاستخدام الفعال للموارد.

دراسة: جون دي ويدل و غاري دي ستوارت (الولايات المتحدة , Weddell and Stewart)

2006

بمعنوان: الترابط بين إدارة المعرفة والجودة.

كان الهدف الرئيسي من هذا المسعى البحثي هو استكشاف العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة في مجموعة مختارة من المنظمات الموجودة في أستراليا ولتحقيق هذا الهدف، استخدمت الدراسة نهجاً صارماً ومنهجياً تضمن جمع وتحليل البيانات من عينة من المنظمات. وقد تم تصميم البحث لتقييم درجة تأثير ممارسات إدارة المعرفة داخل هذه المنظمات على جودة مخرجاتها والأداء التنظيمي العام.

و من خلال فحص هذه العلاقة، سعت الدراسة إلى تحديد العوامل والآليات المحددة التي تؤثر على فاعلية استراتيجيات إدارة المعرفة في تعزيز الجودة التنظيمية. في النهاية، وفرت نتائج هذه الدراسة رؤى وتوصيات قيمة للمنظمات التي تسعى إلى تحسين ممارسات إدارة المعرفة وتحسين جودة مخرجاتها.

دارسة: جيم استريد وسندرا آل جونسون الولايات المتحدة Astrid Jaime/ Sandra al

(Jhonson, 2005)

بعنوان: من إدارة الجودة إلى إدارة المعرفة في المنظمات البحثية.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من منهجية لتنفيذ إدارة المعرفة التي يمكن أن تدعم عمليات إدارة الجودة. وقد كشفت نتائجها أنه باستخدام هذه المنهجية ويمكن للمؤسسات تحسين قدرتها على نقل البيانات والمعلومات إلى معرفة ذات قيمة يمكن استخدامها من قبل جميع الموظفين، تسهل المنهجية المقترحة دمج إدارة المعرفة في إدارة الجودة، وبالتالي خلق علاقة تآزرية بين المفهومين. من خلال استخدام هذه المنهجية، يمكن للمؤسسات تشجيع موظفيها على التقاط وتبادل معارفهم وخبراتهم وأفكارهم، وخلق ثقافة مشاركة المعرفة التي تعزز التعلم التنظيمي. توفر المنهجية نهجًا منظمًا لتحديد المعرفة والنقاطها وتخزينها واسترجاعها وجعلها في متناول جميع الموظفين.

ومن خلال القيام بذلك، فإنه يضمن عدم ضياع المعرفة أو إهدارها، وأنه يتم صقلها وتحسينها باستمرار مع مرور الوقت.

وعموماً تسلط الدراسة الضوء على أهمية تطبيق إدارة المعرفة كوسيلة لدعم عمليات إدارة الجودة. تقدم المنهجية المقترحة حلاً عملياً لتحسين آلية نقل البيانات والمعلومات إلى معرفة يمكن استخدامها من قبل جميع الموظفين.

و يمكن للمؤسسات التي تتبنى هذه المنهجية أن تتوقع رؤية تحسينات في قدرتها على إدارة الجودة وزيادة مشاركة الموظفين وتعزيز التعلم التنظيمي.

دارسة: تشوا لام (هونغ كونغ) (Chuaq Lam , 2007)

بعنوان: ضمان الجودة في التعليم عبر الإنترنت: شبكة الأبحاث العالمية 21 Universitas

حللت الدراسة عمليات ضمان الجودة التي تستخدمها إحدى وعشرون جامعة دولية لتقييم فعاليتها في ضمان التميز الأكاديمي ورضا الطلاب. وقد وجد تشوا لام أن هذه الجامعات اعتمدت تدابير مختلفة لضمان جودة التعليم، وتعزيز مشاركة الطلاب، وجذب المزيد من الطلاب. لوحظ أن الجامعات تعطي الأولوية لرضا الطلاب كهدف رئيسي في عمليات ضمان الجودة، من خلال تنفيذ آليات التغذية الراجعة لجمع آراء الطلاب واتخاذ خطوات لمعالجة أي مخاوف أو قضايا أثارها الطلاب.

كما كشفت الدراسة أن الجامعات اعتمدت التعليم الإلكتروني كوسيلة لتسهيل التحاق الطلاب وتحسين الوصول إلى التعليم.

يوفر التعليم الإلكتروني أو التعلم الإلكتروني للطلاب موارد التعلم عبر الإنترنت والفصول الدراسية الافتراضية والأدوات التفاعلية لدعم تجربة التعلم الخاصة بهم. ومكّن هذا النهج الجامعات من التغلب على الحواجز الجغرافية والوصول إلى جمهور أوسع، مما جعل التعليم أكثر سهولة وملاءمة للطلاب. كما سلطت الدراسة الضوء على أهمية عمليات ضمان الجودة في ضمان التميز الأكاديمي ورضا الطلاب في الجامعات العالمية وأظهرت الجامعات التي تم فحصها في الدراسة التزامًا بتحسين جودة التعليم وتزويد الطلاب بتجربة تعليمية إيجابية. بالإضافة إلى ذلك، أتاح اعتماد التعليم الإلكتروني للطلاب إمكانية أكبر في الحصول على التعليم الجيد، وعزز جاذبية الجامعات وجذب المزيد من الطلاب للالتحاق بها.

دراسة: فينغ زهاو و بيتر بريار (و م أ Zhao and Bryar, 2006

بعنوان: تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة.

قدمت الدراسة نظرة عامة نظرية حول موضوعات إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة. كما أجرت مقارنة بين المفهومين فيما يتعلق بأهدافهما وتكتيكاتهما ومجالات التركيز، بهدف تعزيز كفاءة المنظمات. تسلط الدراسة الضوء على أهمية مكونات الجودة، والتي يمكن أن تساعد الموظفين في التكيف والوفاء بمتطلبات وتوقعات أدوارهم.

دراسة: الدكتور لين وي بريطانيا Lin wu , 2005

بعنوان: نموذج خلق المعرفة من خلال المعيار المرجعي العالمي لأنظمة الإدارة آيزو (ISO 9001

9001)

هدفت الدراسة هو إنشاء نموذج يوضح أنواع الإجراءات المتضمنة في إدارة المعرفة. و بعد تحليل معايير ISO 9001، حددت الدراسة أن النموذج المقترح لإنتاج المعرفة في ISO 9001 لا يدعم فقط جميع الأساليب، ولكنه يوضح أيضًا أن أنظمة إدارة المعرفة في ISO 9001 تستخدم فقط في أهداف عملية لا النظرية.

دراسة: عاشور وسيلة 2012

بعنوان: مقومات تنفيذ إستراتيجية المعرفة في التعليم العالي

أشارت نتائج الدراسة إلى أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والإدارية بجامعة الجزائر 03 لديها قوة عاملة مؤهلة وقيادات قادرة على تنفيذ خطة إدارة المعرفة. ومع ذلك، هناك عدة معوقات أمام تنفيذه بنجاح، مثل ضعف الثقافة التنظيمية وعدم كفاءة الهيكل التنظيمي مما يعيق تنفيذه. بالإضافة إلى ذلك، فإن المعلومات المتاحة وتقنيات الاتصال ليست كافية وتعمل في الواقع كعقبة رئيسية تؤثر سلبًا على هذا الإجراء.

يبدو أن الثقافة التنظيمية تفتقر إلى الشعور بالقيم والمعايير والمعتقدات المشتركة، مما يجعل من الصعب إنشاء فهم مشترك لأهمية إدارة المعرفة. كما أن الهيكل التنظيمي للكلية لا يدعم التدفق الفعال للمعرفة بين الأقسام، مما يؤدي إلى ازدواجية الجهود والصعوبات في مشاركة المعلومات.

علاوة على ذلك، فإن عدم كفاية المعلومات وتقنيات الاتصال المتاحة في الكلية يجعل من الصعب الوصول إلى المعلومات وتخزينها، مما يعرقل التنفيذ الفعال لخطة إدارة المعرفة. بشكل عام، بينما تمتلك الكلية الموارد اللازمة ورأس المال البشري لتنفيذ خطة إدارة المعرفة، فإن التغلب على هذه التحديات يتطلب جهدًا كبيرًا واستثمارًا في التكنولوجيا والثقافة التنظيمية والهيكل.

سابعاً: صعوبات البحث

1. صعوبة جمع المراجع ذات الصلة بالموضوع خاصة الحديثة منها.
2. الاختلاف في استعمال المصطلحات بسبب حداثة الموضوع.
3. صعوبة تناول هذا الموضوع وتحليله بعمق علمي ومنهجي، ذلك أن تحقيق هذا الهدف يتطلب

من

أي باحث قدرات ومهارات فنية و غيرها.

4. تباين سعة اطلاع المعنيين محل الاستبيان بمفردات الموضوع.

ثامناً: تقسيم البحث وترتيبه

من أجل الإلمام بمختلف جوانب البحث تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول (فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي)، كما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المعرفة، ويحتوي 03 مباحث:

المبحث الأول: يتناول المفاهيم الأساسية للمعرفة للمعرفة من حيث ماهيتها وأهميتها وأهدافها وخصائصها ومصادرها، وأنواعها.

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة

ويتناول إدارة المعرفة من حيث (نشأتها ومفهومها وأهميتها وأهدافها وأبعادها).

المبحث الثالث: ويتناول العمليات المتعلقة بتطبيق إدارة المعرفة ميدانيا على مستوى المنظمة

باعتبارها أول أهم عنصر في البحث قبل دراسة الحالة في الفصل التطبيقي.

الفصل الأول:

الإطار النظري لإدارة المعرفة

تمهيد

في مشهد الأعمال سريع الخطى والمتغير باستمرار اليوم، أصبحت المعرفة عاملاً أساسياً في تحديد ما إذا كانت المؤسسة ستنجح أو ستفشل. تعد القدرة على تطبيق المعرفة بشكل فعال أمراً بالغ الأهمية للمنظمات التي تسعى إلى تكوين الثروة وتحقيق الابتكار والتميز والتكيف مع المشهد الفكري المتطور باستمرار.

يتضمن هذا المشهد مفاهيم مختلفة مثل ثورة المعلومات، والعولمة، وإدارة الجودة، وإدارة المعرفة.

لتنفيذ إدارة المعرفة بنجاح، تحتاج المنظمات إلى الوصول إلى الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك المهارات والخبرات اللازمة. علاوة على ذلك، فإن القيادة التي تعمل بنشاط على تعزيز ودعم إدارة المعرفة أمر بالغ الأهمية، وكذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المناسبة.

ومن المهم أيضاً أن يتم تصميم الهيكل التنظيمي لدعم عمليات المعرفة وأن تؤدي الثقافة التنظيمية إلى تقدير المعرفة وإعطائها الأولوية.

يهدف هذا الفصل إلى استكشاف طبيعة المعرفة والمفاهيم المتعلقة بها، وتقديم المبادئ الأساسية لإدارة المعرفة، وتحديد المتطلبات اللازمة للتنفيذ الناجح لإدارة المعرفة داخل المنظمة. من خلال القيام بذلك، يمكن للمنظمات أن تفهم بشكل أفضل قيمة المعرفة وكيف يمكن الاستفادة منها لتعزيز أدائها العام وتحقيق النجاح المستدام.

تتمتع المنظمات التي تعطي الأولوية لإدارة المعرفة بميزة تنافسية في بيئة الأعمال التجارية اليوم.

و يمكن للقدرة على إدارة المعرفة بشكل فعال أن تزود الشركات بالأدوات التي تحتاجها للبقاء في الطبيعة وتحقيق النجاح على المدى الطويل.

لذلك، من الضروري للمنظمات أن تستثمر في الموارد اللازمة، بما في ذلك رأس المال البشري، ودعم القيادة، والتكنولوجيا المناسبة، لضمان التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة. من خلال القيام بذلك، يمكن للمنظمات تسخير قوة المعرفة بشكل فعال لتحقيق أهدافها وتعظيم إمكاناتها.

المبحث الأول: ماهية المعرفة

يتكون مصطلح إدارة المعرفة من إدارة والمعرفة لذلك لزاما علينا إعطاء مفهوم اللفظين لغة واصطلاحا كي تكون دراستنا محيطة بالموضوع دون تقييد.

المطلب الأول: مفهوم المعرفة والادارة

تعريفات الإدارة

الإدارة لغة: إدارة مفرد مؤنث: مصدر الفعل أدارَ. وإدارة هي مركز الرّئاسة و هي: علم وفنّ تدبير الأعمال وتوجيهها والسيطرة عليها وضبطها واتخاذ قرارات مناسبة بشأنها.¹

وفي الفرنسية، الإدارة جميع أنشطة التسيير والتوجيه لمنظمة أو شركة أو دولة.²

الإدارة اصطلاحا:

الإدارة هي عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورصد وتقييم الموارد المتاحة (بما في ذلك الموارد البشرية والمالية والمادية) لتحقيق أهداف محددة.

وهناك تعريفات أخرى للإدارة وفقاً لمنظور كل منها، ومن بين هذه التعريفات:

الإدارة الفن والعلم في تخطيط وتنظيم وتوجيه ورصد وتقييم الموارد والأنشطة والمهام المتاحة لتحقيق أهداف محددة بشكل فعال وفعال.

الإدارة عملية توجيه وتحفيز وتنظيم الموارد البشرية والمادية والمالية لتحقيق أهداف مؤسسة محددة.

والإدارة هي العملية التي تتضمن تنظيم وتوجيه الأنشطة والمهام لتحقيق الأهداف المحددة بشكل مؤسّساتي.

كما أنها عملية التنظيم والتخطيط والتوجيه والتحكم في الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المحددة.

¹ عمر. أحمد مختار، معجم، عالم الكتب - القاهرة، 2008، ص 1884، ص 20.

² dictionnaire Larousse, Editions Larousse, France, 2022, p41.

المعرفة لغة

معرفة مفرد مؤنث جمعه معارف وهو مصدر ميمي للفعل عرف أي عرف بـ معرفة مباشرة: معرفة تنتفي فيها الوساطة بين الذات العارفة والموضوع المعروف . وهي إدراك الشيء على ما هو عليه . و حدث هذا بمعرفته: أي بعلمه، وإطلاعه.

ويعرفها معجم لاروس المعرفة بأنها فعل التعرف أي عملية التعلم، وهي مجموعة المعلومات المكتسبة من خلال التجربة أو الدراسة أو التعلم¹.

المعرفة اصطلاحا

هناك العديد من التعاريف الاصطلاحية للمعرفة .

فالمعرفة هي مجموعة من المعلومات والفهم المستنتج منها، تحصل عليها الأفراد عن طريق الدراسة والتجربة والخبرة.

أو هي الفهم الدقيق للحقائق والمفاهيم والمعلومات، والتي يمكن استخدامها لحل المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة.

كما يمكن القول أنها مجموعة من المعلومات ذات الدلالة والحقائق والوقائع والمعتقدات والخبرات والمهارات والقدرات المتراكمة لدى الأفراد والمنظمات والمجتمع، سواء أكانت مختزنة في ذاكرة الإنسان أو منشورة².

و المعرفة هي القدرة على التفكير والتحليل والتفاعل مع العالم المحيط، والتي تتيح للأفراد فهم الظواهر وتحليلها وتفسيرها.

وبشكل عام، يمكن اعتبار المعرفة على أنها مجموعة من المفاهيم والمعلومات والخبرات والمهارات التي يمتلكها الأفراد، والتي يمكن استخدامها لفهم العالم من حولنا والتفاعل معه وتحسينه.

¹ Ibid,p371.

² الهوش أبو بكر، إستراتيجيات إدارة المعرفة، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، مصر، 2020، ص25.

المطلب الثاني: أهمية المعرفة وأهدافها

بالنسبة للمنظمات، كما هو الحال بالنسبة للأفراد والمجتمعات، فإن المعرفة هي الثروة الحقيقية.

إنها بمثابة أداة حاسمة في أداء واجباتهم وتنفيذ عملياتهم لتحقيق الأهداف التي حددها.

تعتبر المعرفة قوة وثروة على حد سواء لأنها السمة المميزة للقرن الحادي والعشرين، ومن بين الموارد الأخرى، فهي المورد الأكثر أهمية.¹

تكمن أهمية المعرفة في حقيقة أنها غير ملزمة بقانون تناقص الغلة، ولا تواجه مشكلة الندرة.

إنها المورد الوحيد الوفير الذي ينمو من خلال التراكم ولا ينقص مع الاستخدام.

فإنشاء منظمة عملية معقدة تتطلب قدرا كبيرا من التخطيط والتحليل.

من أجل تحديد الجدوى والنجاح المحتمل للمنظمة، من الضروري أن يكون لديك فهم شامل للعوامل المختلفة التي يمكن أن تؤثر على عملياتها.

تشمل هذه العوامل فرص الاستثمار المتاحة، وظروف السوق السائدة، والطلب المتوقع على المنتجات أو الخدمات، وقدرات المنافسين، و تفضيلات العملاء المحتملين.

ويمكن أن يؤثر مستوى المعلومات المتاحة حول هذه العوامل بشكل كبير على عملية صنع القرار عندما يتعلق الأمر بتخصيص الموارد والأموال.

لذلك، فإن وجود فهم عميق للتقنيات الحالية والمتوقعة، والظروف الاقتصادية، والتغيرات المحتملة التي قد تؤثر على المنظمة أمر بالغ الأهمية.²

يمكن أن تساعد هذه المعرفة في تحديد مجال العمل الأساسي والمجالات المساعدة التي ستستثمر فيها المنظمة مواردها.

¹ جمعة محمود حسن و نوري حيدر شاكر، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، دار الكتب العلمية، د ط، دمشق -سوريا، 2015، ص18.

² Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi, The Knowledge-creating Company , Oxford University Press, England, 1995,p08/13/25.

علاوة على ذلك، من الضروري فهم العناصر الملموسة والتقنية والبشرية للمنظمة لتقييم احتمالية النجاح أو الفشل.

ويشمل ذلك الهيكل التنظيمي والأنظمة التشغيلية وقياس الأداء.

والمعرفة التنظيمية والإدارية التي يمكن الوصول إليها لمنظمة ما أمر بالغ الأهمية في تحديد فعالية وكفاءة قرارات الإدارة فيما يتعلق بهذه الجوانب.

لذلك يتطلب إنشاء منظمة فهمًا شاملاً للعوامل المختلفة التي يمكن أن تؤثر على عملياتها. هذه المعرفة ضرورية في تحديد قابلية المنظمة للنجاح والنجاح المحتمل، وتخصيص الموارد والأموال، واتخاذ قرارات إدارية حاسمة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمية والوظيفية، والأنظمة التشغيلية، وقياس الأداء، والجوانب الحيوية الأخرى.¹

في عالم اليوم سريع الخطى، أصبح التطوير التقني والتحديث العلمي عملية مستمرة تؤثر على كل جانب من جوانب حياتنا.

أدى التقدم المحرز في هذه المجالات إلى توفير ثروة من المعرفة لنا. لمواكبة هذه التطورات .

إذن فمن الضروري أن تكون الإدارة في مختلف المنظمات قادرة على متابعتها عن كثب واعتماد استراتيجيات تتماشى مع ظروفها الخاصة وقد يتطلب هذا التكيف مع المتطلبات الجديدة إعادة هيكلة العناصر الأساسية للمنظمة.

وللبقاء في المنافسة، تحتاج المنظمات إلى البحث باستمرار عن معرفة متجددة لتحسين عروض منتجاتها أو خدماتها.

قد يشمل ذلك اختيار وتصميم وإنتاج منتجات أو خدمات جديدة أو ترقية المنتجات أو الخدمات الموجودة.

¹ Stephen Robbins, Managing Organizations, Prentice-Hall, 1974, USA, P23-45.

كما تحتاج المنظمة أيضًا إلى التركيز على تصميم أنظمة التسويق والتوزيع الفعالة في توصيل منتجاتها إلى الأسواق المناسبة في الوقت المناسب. باختصار، تحتاج المنظمات إلى أن تكون على دراية بأحدث الاتجاهات التكنولوجية والعلمية للبقاء في صدارة اللعبة.

من الضروري أن نفهم أن بقاء المنظمة ذاته يعتمد على قدرتها على الحصول على موارد المعرفة اللازمة لاستمراريتها، فبدون التدفق المستمر للمعرفة الجديدة، ستضعف القدرة التنافسية للمؤسسة، وقد يكون وجودها في خطر.

لذلك، من الضروري للمنظمات إنشاء إطار عمل يعزز التعلم والنمو، مما يسمح لها بالاستفادة من مصادر المعرفة المختلفة والاستمرار في الازدهار في مواجهة التغيير المستمر.¹

وبذلك أضحت المعرفة شريان الحياة لأي منظمة، واستخدامها الفعال أمر حيوي للنجاح

تعد المعرفة أحد الأصول الحاسمة لأي منظمة وهي مشتقة من مصادر متعددة، بما في ذلك البيئة الخارجية والعوامل التنظيمية الداخلية.

تؤثر العوامل الخارجية، مثل اتجاهات السوق وتفضيلات العملاء والتطورات التكنولوجية، على قاعدة المعرفة للمؤسسة من خلال تشكيل فهمها للسوق والمشهد التنافسي.

وعلى سبيل المثال، تعد مواكبة التطورات التكنولوجية أمرًا حيويًا في صناعة تكنولوجيا المعلومات، حيث يعد تطوير المنتجات والابتكار مفتاح النجاح.

تساهم العوامل التنظيمية الداخلية، مثل الهيكل التنظيمي والثقافة والعمليات، أيضًا في قاعدة المعرفة الخاصة بالمنظمة.²

ويمكن أن يكون لثقافة المنظمة تأثير كبير على إدارة المعرفة، حيث تقوم ثقافة مشاركة المعرفة والتعلم المستمر بتعزيز مكان عمل أكثر ابتكارًا وتعاونًا.

من ناحية أخرى، قد يمنع الهيكل الجامد والتسلسل الهرمي مشاركة المعرفة ويخنق الابتكار.

إن طبيعة المعرفة نفسها تلعب أيضًا دورًا كبيرًا في نجاح برامج إدارة المعرفة.

¹ علي السلمي، إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2002، ص205 .
² ديفيد ترانسيليتو، مقدمة في نظرية المعرفة، دار النشر روت ليدج، ط1، لندن، إنجلترا، 2016، ص40.

وغالبًا ما تكون المعرفة الضمنية، التي تشير إلى المعرفة التي يصعب تقنينها والتعبير عنها، مثل المهارات والخبرة والتجربة، هي الأكثر قيمة ولكن من الصعب إدارتها.

و يمكن لبرنامج إدارة المعرفة القوي أن يخلق ميزة تنافسية للمؤسسة، مما يمكّنها من الابتكار وتحسين الإنتاجية والاستجابة بسرعة أكبر لتغيرات السوق.¹

من ناحية أخرى، يمكن تقنين المعرفة الصريحة ومشاركتها بسهولة أكبر من خلال القنوات الرسمية مثل قواعد البيانات والأدلة وبرامج التدريب.

تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة فهماً شاملاً لمصادرها وخصائصها، ونهجًا مخصصًا للاستفادة منها بطريقة تتماشى مع أهداف المنظمة وغاياتها.

المطلب الثالث: خصائص المعرفة

تدرك المنظمة أن المعرفة هي أصل مهم لا يتم إنشاؤه من العدم، بل ينشأ من كل من البيئة والمؤسسة نفسها. تشكل هذه الأصول خصائص وسمات مختلفة للمعرفة، والتي لها تأثير مباشر على كيفية إدارتها واستخدامها، وبالتالي على نجاح البرامج التنظيمية.

للتوسع في هذه الخصائص ومصادر المعرفة، يمكننا أن نبدأ بدراسة طبيعة المعرفة. على عكس الأشياء الملموسة، لا يمكن استنفاد المعرفة من خلال الاستخدام أو التبادل، وبدلاً من ذلك، تظل مع مالكيها ويتم إعادة إنشائها وتحديثها باستمرار من خلال الاستخدام. ومع ذلك، هذا لا يعني أنها صالحة دائماً

• خاصية قابلية النقل.

لذلك، يمكننا تحديد العديد من خصائص المعرفة، ومنها قابلية النقل، والتي تشير إلى القدرة على تطبيق المعرفة المكتسبة من سياق إلى آخر. على سبيل المثال، يمكن للفرد الذي ينفذ بنجاح طريقة معينة في مهمة واحدة نقل هذه المعرفة إلى مهمة أخرى. يمكن أن يؤدي ذلك إلى مشاركة المعرفة البناء بين مختلف المواقع أو الفروع أو الإدارات في المنظمة.

¹ العمري. عبد الرحمن، مبادئ علم الإدارة، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية -مصر، 2013، ص03-08.

● خاصة التجديد والاستمرارية.

من الخصائص المهمة الأخرى للمعرفة قدرتها على التجديد والاستمرارية. عندما تتراكم المعرفة وتتفاعل مع البيانات والخبرات الجديدة، يمكن أن تؤدي إلى إنشاء معرفة جديدة من خلال الإبداع والابتكار. هذه المعرفة التي تم إنشاؤها حديثاً، بدورها، تتفاعل مع البيانات والأحداث، مما يخلق دورة من التجديد والاستمرارية¹.

● خاصة إمكانية الزوال

تعد إمكانية زوال (انتهاء الصلاحية) المعرفة قضية حاسمة في قطاع الأعمال، و تتضح قيمة وأهمية المعرفة في كونها ليست ثابتة ويمكن أن تتغير أو تختفي بمرور الوقت.

والمنظمات التي تفشل في تحديث معارفها ومهاراتها تخاطر بأن تصبح أقل تنافسية وربحية في بيئة أعمال سريعة التغير.

في البيئة التنافسية المفتوحة هذه، تسعى المؤسسات دائماً لاكتساب تقنيات جديدة والابتكار أكثر، مما يجعل الأصول لمؤسسات أخرى قديمة و أقل قيمة، وحينها تصبح أقل أهمية بمرور الوقت.

لذلك، من الضروري للشركات إعطاء الأولوية للتعلم المستمر واكتساب المعرفة للبقاء في صدارة المنافسة والبقاء مربحة على المدى الطويل.²

يمكن للمنظمات التي تستثمر في تحديث معارفها ومهاراتها أن تحافظ على ميزتها التنافسية وتزدهر في مواجهة الاضطرابات التكنولوجية وتغيرات السوق.

في المقابل، قد يجد أولئك الذين يفشلون في القيام بذلك أن أصولهم ووضعهم في السوق يتبخران، مما يجعلهم عرضة للمنافسين الجدد والمبتكرين.

● قابلية الامتلاك:

يعد اكتساب المعرفة جانباً أساسياً من جوانب التنمية البشرية، حيث إنه يمكن الأفراد من فهم العالم من حولهم واتخاذ قرارات مستنيرة.

¹ الجبلي. عبد الكريم، نظرية المعرفة: الفهم والحقيقة والنظرية، دار المعارف، الرباط-المغرب، 2008، ص 84 87 85.

² John Kim, Philosophy of knowledge, published by Blackwell, 1999, pp. 28/29.

ولا تقتصر المعرفة على مجموعة معينة من الناس، حيث إنها في متناول أي شخص يرغب في التعلم.

يمكن أن تأخذ عملية التعلم عدة أشكال، بما في ذلك التعليم الرسمي والخبرة الشخصية والملاحظة والتفاعل مع الآخرين.

وفي عصر المعلومات الحالي، هناك عدد لا يحصى من الموارد المتاحة للأفراد الباحثين عن المعرفة، مثل الكتب والمقالات ومقاطع الفيديو والبودكاست والدورات التدريبية عبر الإنترنت.

علاوة على ذلك، أتاحت الإنترنت للأشخاص التواصل مع الخبراء من جميع أنحاء العالم، مما سمح بالتعلم التعاوني وتبادل الأفكار.

على هذا النحو، فإن المعرفة ليست شيئاً خاصاً بمجموعة معينة من الناس أو يتم إخفاؤها بعيداً، بل هي مفتوحة لكل من يبحث عنها.

• إمكانية التخزين

قرون، كان الورق الوسيلة الأساسية لتخزين المعرفة في شكل كتب ومجلات وصحف ووثائق مكتوبة أخرى.

ومع ذلك، ومع التقدم السريع للتكنولوجيا في العقود القليلة الماضية، ظهرت الأجهزة الإلكترونية كأداة قوية لتخزين ومعالجة ونقل المعرفة.

أصبحت الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وقد أحدثت ثورة في طريقة تخزين المعلومات والوصول إليها.

يتيح التخزين الإلكتروني الوصول السهل والسريع إلى كميات هائلة من المعلومات، فضلاً عن القدرة على البحث عن المعلومات وتنظيمها بطرق جديدة.

توفر الأجهزة الإلكترونية أيضاً مزايا أخرى مقارنة بالتخزين الورقي، بما في ذلك القدرة على مشاركة المعلومات بسهولة مع الآخرين، وتخزين كميات كبيرة من البيانات في مساحة صغيرة، وعمل نسخ احتياطية من البيانات المهمة.

بالإضافة إلى ذلك، سهّلت الأجهزة الإلكترونية على الأشخاص إنشاء معارفهم ونشرها من خلال المدونات والدورات التدريبية عبر الإنترنت والمنصات الرقمية الأخرى.

في الوقت الذي لا زال فيه تخزين المعرفة الورقي مهمًا وقيّمًا، فقد أصبحت الأجهزة الإلكترونية الوسيلة المهيمنة لتخزين المعرفة والوصول إليها في الوقت الحاضر. من المرجح أن يستمر استخدام الأجهزة الإلكترونية لتخزين المعرفة في النمو والتطور في المستقبل، مع استمرار ظهور التقنيات والابتكارات الجديدة.¹

القدرة على المشاركة والتواصل

تساهم التقنيات الحديثة في تسهيل مشاركة المعرفة والتواصل بين المنظمات بشكل أسرع وأكثر فعالية من خلال العديد من الوسائل والأدوات الحديثة. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام بروتوكولات الإنترنت لربط أنظمة مختلفة والتواصل بينها عبر الشبكة العالمية.

ومن خلال استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الفورية وتطبيقات الفيديو كـ **كونفرنس**، يمكن للأفراد التواصل مع بعضهم البعض عبر الإنترنت بغض النظر عن موقعهم الجغرافي. وتوفر خدمات السحابة الحاسوبية والتخزين عبر الإنترنت أيضًا مساحة لتخزين الملفات والوثائق المختلفة ومشاركتها بسهولة وفي الوقت الحقيقي.

وتساعد التقنيات المتطورة في مجالات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على تحسين قدرة الأنظمة على تحليل البيانات وتفسيرها واستخلاص المعرفة منها. ويمكن استخدام هذه المعلومات للتنبؤ بالأحداث المستقبلية واتخاذ القرارات المستنيرة والمدروسة.

وبهذه الطريقة، تساعد التقنيات الحديثة على تحسين قدرة المجتمعات على مشاركة المعرفة والتواصل بشكل فعال بين الأنظمة والأفراد المختلفين، وتساهم في تطوير مجتمعات أكثر اتصالًا وتعاونًا.

¹ John Kim, Ibid,p63.

المطلب الرابع: مصادر المعرفة

ترتبط مصادر المعرفة بكل شيء يستخدمه الشخص للحصول على المعرفة والمعلومات. تنقسم مصادر المعرفة إلى داخلية وخارجية.

المصادر الخارجية:

- الكتب والأدب: حيث يمكن للفرد اكتساب المعرفة من خلال قراءة الكتب والمقالات والأوراق البحثية وغيرها من المؤلفات.
 - الوسائط الإعلامية: حيث يمكن لأي شخص الحصول على المعرفة من خلال مصادر عبر الإنترنت مثل مواقع الويب والمدونات والبودكاست ووسائل الإعلام والأخبار ووسائل الإعلام الأخرى.
 - التعليم: حيث يمكن للفرد اكتساب المعرفة من خلال التعليم الرسمي، وبرامج التدريب، وورش العمل، والندوات، والمؤتمرات، وغيرها من المصادر.
 - التفاعل الاجتماعي: حيث يمكن للشخص الحصول على المعرفة من خلال التفاعل مع الآخرين، بما في ذلك المحادثات والمناقشات ومشاركة الأفكار.
 - الملاحظة والتجريب: حيث يمكن للشخص الحصول على فرصة الحصول على من خلال مراقبة الظواهر الطبيعية التجارب واختبار الفرضيات.
- بشكل عام، يساعد في الجمع بين مصادر المعرفة الداخلية وناس الفرد على التعلم والنمو، واكتساب فهم أعمق لأنفسهم والعالم من حولهم، فقرات قرارات وأحكام مستنيرة.¹

المصادر الداخلية:

بالإضافة إلى العقل والخبرة الشخصية والوعي، هناك مصادر أخرى للمعرفة الداخلية يمكن للأفراد الاستفادة منها. أحد هذه المصادر هو الحدس، والذي يشير إلى قدرة الشخص على فهم أو معرفة شيء ما دون التفكير الواعي أو التحليل المنطقي. يمكن أن يعتمد الحدس على التجارب السابقة أو المشاعر أو الأفكار اللاواعية ويمكن أن يكون أداة قيمة لاتخاذ القرار.

¹ John Kim, Ibid,p83-98.

مصدر آخر للمعرفة الداخلية هو التأمل، والذي يتضمن التأمل والتحليل الذاتي. من خلال التفكير، يمكن للأفراد اكتساب فهم أعمق لأفكارهم وسلوكياتهم وعواطفهم، مما قد يؤدي إلى نمو وتطور الشخصية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون الإبداع مصدرًا للمعرفة الداخلية. من خلال الاستفادة من خيالهم، يمكن للأفراد الخروج بأفكار جديدة وحلول للمشاكل. يمكن أن يكون هذا مفيدًا بشكل خاص في مجالات مثل الفن والأدب والعلوم.¹

بشكل عام، تعد مصادر المعرفة الداخلية ضرورية للنمو الشخصي والتطور والفهم. من خلال الاستفادة من هذه المصادر، يمكن للأفراد اكتساب فهم أعمق لأنفسهم والعالم من حولهم.

أنواع المعرفة:

بات تنوع المعرفة أمراً حتمياً في عصرنا الحالي، حيث إنه يتم إنتاج المعرفة بشكل كبير في مختلف المجالات والتخصصات العلمية، وذلك بفضل التقدم الهائل الذي تشهده التكنولوجيا والعلوم في العقود الأخيرة. ومن خلال هذا التنوع، يمكن للمجتمع الاستفادة من فرص كثيرة للتعلم والتطوير.

يمكن القول إن المصادر المتنوعة لإنتاج المعرفة تشمل المؤسسات الأكاديمية والجامعات والمراكز البحثية، فضلاً عن المؤسسات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية التي تعمل في مجالات مختلفة. ويمكن الاستفادة من هذه المصادر عن طريق الدراسة والبحث والتدريب والتعليم.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن التخصصات العلمية المتنوعة المختلفة تسهم في إنتاج معرفة متنوعة، وهذا يشمل التخصصات الطبية والتقنية والإدارية والهندسية والعلوم الاجتماعية والإنسانية وغيرها من التخصصات.

ومن المهم أيضاً الإشارة إلى أن التنوع في المعرفة يأتي من خلال الثقافات والمجتمعات المتنوعة، والتي تؤدي إلى تعدد الآراء والأفكار والخبرات. وهذا يساعد في توسيع آفاق الفرد وتحسين فهمه للمشكلات المختلفة، بالإضافة إلى تحسين قدرته على التعامل مع الآخرين وتفهمهم.

وأخيراً، يمكن القول إن تنوع مستويات التعليم والخبرة يساهم أيضاً في تنوع المعرفة.

¹ د. عمارة محمد، مدخل إلى فلسفة المعرفة، مؤسسة الرسالة، ط1، بيروت- لبنان، 1993، ص 87-108

ومن أنواع المعرفة:

يمكن تصنيف المعرفة بأنواع مختلفة، وهي:

- 1- المعرفة الفنية أو العملية: وهي المعرفة التي تتعلق بالمهارات العملية والتقنيات، والتي يمكن اكتسابها من خلال التدريب والتجربة المباشرة، مثل المهارات الحرفية والفنية والإدارية والتقنية.
- 2- المعرفة العلمية أو النظرية: وهي المعرفة التي تتعلق بالمفاهيم والنظريات والقوانين، ويتم اكتسابها عادة من خلال الدراسة والبحث والتحليل، ومثل هذا النوع من المعرفة يتضمن العلوم الطبيعية والاجتماعية والإنسانية والفلسفة.
- 3- المعرفة الإدراكية: وهي المعرفة التي تتعلق بالإدراك والتفاعل مع العالم المحيط، وتتضمن فهم العواطف والمشاعر والمواقف، وكذلك فهم الآخرين وتفاعلهم معنا.¹
- 4- المعرفة القيمية: وهي المعرفة التي تتعلق بالقيم والمبادئ والمعتقدات التي يتم اعتمادها في حياتنا اليومية، وتشمل قيم العدالة والحرية والمساواة والأخلاق والدين.
- 5- المعرفة الشخصية: وهي المعرفة التي يكتسبها الفرد من خلال تجاربه الشخصية والتفاعلات الاجتماعية، وتتضمن معرفة الذات والاعتراف بالمهارات والقدرات والضعفاء والأهداف الشخصية.
- 6- المعرفة الثقافية: وهي المعرفة التي يتم اكتسابها من خلال التعليم والتربية والتفاعل مع الثقافات الأخرى، وتشمل المعرفة اللغوية والتاريخية والاجتماعية والفنية والدينية والثقافية العامة.²

¹ جدوع نعمان، فلسفة المعرفة: الإسقاط الفلسفي والتطبيقات العملية، دار الفكر العربي، ط1، بيروت-لبنان، 2014، الصفحة 247.

² Michael Woolman , Ways of Knowing: An Introduction to the Theory of Knowledge, IBID Press , londre- england , 2006 , P 50-80.

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة

المطلب الأول: إدارة المعرفة (النشأة والمفهوم)

إدارة المعرفة (Knowledge Management) هي عبارة عن مجموعة من الأدوات والممارسات والعمليات التي تستخدم لتحليل وتنظيم وتخزين ومشاركة وتوزيع المعرفة والمعلومات في المؤسسات والمنظمات.

نشأت إدارة المعرفة كمفهوم في عام 1990 وذلك بفضل العديد من الرواد والمفكرين والخبراء في مجالات الإدارة وتقنية المعلومات وعلم النفس وعلوم الحاسوب وغيرها من التخصصات. ومن بين هؤلاء الرواد:

توماس دافينبورت (Thomas Davenport): هو أستاذ في إدارة المعرفة في جامعة بوسطن وهو واحد من الأشخاص الذين أسهموا في تأسيس مفهوم إدارة المعرفة. يعتبر دافينبورت من أبرز المفكرين والباحثين في هذا المجال، وهو مؤلف العديد من الكتب والأبحاث التي تتعلق بإدارة المعرفة.

بيتر دراكر (Peter Drucker): هو مؤلف كتاب "The Practice of Management" ويعتبر الأب الروحي لإدارة الأعمال الحديثة. كان دراكر يؤمن بأن المعرفة هي أحد الأصول الرئيسية لأي منظمة وأنه يجب على الشركات إدارة هذه المعرفة بشكل فعال.¹

إيكو نوما (Ikujiro Nonaka): هو أستاذ في إدارة المعرفة في جامعة هارفارد ومؤلف كتاب "The Knowledge-Creating Company" والذي يعتبر أحد الكتب الأساسية في مجال إدارة المعرفة. يعتبر نوما من أهم الأشخاص الذين قدموا إسهامات هامة في تطوير مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقها في المؤسسات.

جون سيمين (John Seely Brown): هو أستاذ في مجال الإدارة وعلم الحاسوب ورئيس مختبر بارك لأبحاث التكنولوجيا المتقدمة.

وتطورت إدارة المعرفة على مراحل عديدة على مر الزمن، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ Peter Massingham, Knowledge Management: Theory in Practice , SAGE Publications , Canberra, Australia, 2019.

1- المرحلة الأولى: المرحلة التنبؤية والعصر الصناعي الأول (القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين)، حيث كانت المعرفة محصورة في رأس العاملين ولم تكن توجد سبل لجمعها أو تبادلها.

2- المرحلة الثانية: المرحلة المؤسسية والعصر الصناعي الثاني (ما بين الحربين)، حيث أدركت المؤسسات الصناعية أن المعرفة هي عامل مهم في الإنتاج والابتكار، وبدأت في تطوير سياسات إدارة المعرفة ونشر الثقافة المعرفية في المؤسسات.¹

3- المرحلة الثالثة: المرحلة التقنية والحاسوبية (السبعينات والثمانينات)، حيث أصبحت تقنيات المعلومات والاتصالات وتطور الحوسبة أدوات أساسية لجمع وتخزين ومشاركة المعرفة.

4- المرحلة الرابعة: المرحلة الشبكية والعصر الرقمي (التسعينات وحتى الآن)، حيث أصبحت الشبكة العالمية للمعلومات والانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي أدوات حيوية في جمع وتحليل وتبادل المعرفة.

5- المرحلة الخامسة: المرحلة المتطورة والمستقبلية، وتتمثل في توسيع مفهوم إدارة المعرفة ليشمل مجالات جديدة مثل التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي والروبوتات، بالإضافة إلى استخدام التقنيات الحديثة لتحليل البيانات والمعلومات الكبيرة (Big Data) والذكاء الاصطناعي المتقدم لتوليد رؤى جديدة وتوجيه القرارات الإدارية.²

مفاهيم إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة (Knowledge Management) هي عملية تحليل وتوثيق وتخزين ومشاركة وإدارة المعرفة والمعلومات في المؤسسات والمنظمات بشكل فعال وكفؤ. تتضمن هذه العملية إدارة العمليات والأدوات والتقنيات التي تساعد في جمع وتخزين واستخدام ومشاركة وتوزيع المعرفة.

إدارة المعرفة هي أيضًا عملية تحليل وتحسين أداء المؤسسات من خلال تحسين الاستخدام الفعال للمعرفة والمعلومات التي تتوفر في المؤسسة. صاحب التعريف.³

¹ القهوي. ليث عبد الله، إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، دار ومكتبة الحاد للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2013، ص75-76.

² السالم أحمد، إدارة المعرفة من النظرية إلى التطبيق، دار المؤلف، ط1، بيروت-لبنان، 2018، ص25-62.

³ Thomas H. Davenport and Laurence Prusak, Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Harvard Business Review Press ,USA, 1998 ,p05.

إدارة المعرفة حسب بيتر دروكر هي عملية استخدام وتطوير المعرفة والمهارات والقدرات المتاحة في المؤسسات والمنظمات لتحقيق الأهداف الإستراتيجية والتنافسية. صاحب التعريف: بيتر دروكر .
وعرفها جون سينكلر علة أنها استخدام المعرفة والمعلومات لتعزيز الابتكار وتحسين أداء المؤسسات وزيادة القيمة المضافة.

إدارة المعرفة تشير إلى تحويل المعرفة والمعلومات الضمنية إلى معرفة صريحة قابلة للمشاركة والتداول والاستفادة منها في عمليات المؤسسات واتخاذ القرارات الإستراتيجية. صاحب التعريف: ايان فوستر (Ian Foster)¹.

المطلب الثاني: أهمية إدارة المعرفة.

تعد إدارة المعرفة من العوامل الحاسمة التي تؤثر في نجاح المؤسسة واستمراريتها على المدى الطويل. وفيما يلي بعض أهمية إدارة المعرفة بالتفصيل:

- تحسين كفاءة المؤسسة: إذا تم تنظيم ومشاركة المعرفة بطريقة فعالة، يمكن للمؤسسة تحسين كفاءتها وفعاليتها في أداء المهام وتحقيق الأهداف.
- تحسين عمليات اتخاذ القرارات: إدارة المعرفة تمكن المؤسسة من الاستفادة من المعرفة والخبرات المتاحة لديها لاتخاذ القرارات الصحيحة والمدروسة.
- تعزيز الابتكار والإبداع: من خلال إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسة الاستفادة من المعرفة والخبرات المتاحة لديها لتحسين المنتجات والخدمات وتحسين العمليات.
- الحفاظ على المعرفة: تساعد إدارة المعرفة على الحفاظ على المعرفة والخبرات المتاحة لدى المؤسسة، وتجنب فقدانها بسبب المغادرة الموظفين أو الانتقالات.
- تحسين التعلم المؤسسي: يمكن لإدارة المعرفة تحسين التعلم المؤسسي، وهذا يساعد على تحسين المهارات والخبرات والمعرفة لدى الموظفين.
- تحسين التعاون والاتصالات: يمكن لإدارة المعرفة أن تحسن التعاون بين الموظفين وتحفز على التواصل والتبادل المعرفي بينهم.

¹ Ian Foster and Peter Lehmann, "Knowledge Management: Perspectives on Cooperation and Competition" , Addison-Wesley Professional ,USA , 2003 , p01.

تحسين التعاون والاتصالات: يمكن لإدارة المعرفة أن تحسن التعاون بين الموظفين وتحفز على التواصل والتبادل المعرفي بينهم. بشكل عام، إدارة المعرفة تمكن المؤسسات من الاستفادة من الخبرات والمعرفة التي تمتلكها الموظفين وتوجيهها في اتجاهات تحقق أهداف المؤسسة بأفضل الطرق الممكنة. ومن خلال تحسين التعاون والاتصالات بين الموظفين، يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد على تحسين مستوى الإنتاجية وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فاعلية.¹

وبالتحديد، يمكن لإدارة المعرفة أن تحسن التعاون بين الموظفين من خلال إنشاء أدوات ومنصات تسهل التواصل والتعاون بينهم، مثل البريد الإلكتروني والدرشة والمنتديات والشبكات الاجتماعية الداخلية. كما يمكن لإدارة المعرفة تشجيع الموظفين على التواصل والتبادل المعرفي بينهم من خلال تنظيم ورش العمل والاجتماعات والمناقشات التي تعزز التفكير الإبداعي وتعزز الابتكار والتطوير داخل المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لإدارة المعرفة أن تحفز على التواصل والتبادل المعرفي بين الموظفين من خلال إنشاء أنظمة مكافآت تشجع على المشاركة والتعاون والابتكار، مثل العمل بشكل مشترك على مشاريع محددة أو تبادل الخبرات والمعرفة في مجالات محددة.²

بشكل عام، يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد على تحسين التعاون والاتصالات بين الموظفين، وهذا يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف المنشودة بأقل جهد وأقل تكلفة.

المطلب الثالث: أبعاد إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة هي عملية جمع وتخزين وتحليل ومشاركة المعرفة والخبرات والمعلومات في المؤسسة، وتتضمن العديد من الأبعاد، ومنها:

1- الأبعاد الفنية: وتشمل استخدام التكنولوجيا والأدوات المختلفة لتسهيل عملية إدارة المعرفة، وتشمل تقنيات البحث والاسترجاع والتخزين والتصنيف والتحليل.

إدارة المحتوى: تعتبر إدارة المحتوى من أهم الأدوات الفنية في إدارة المعرفة، حيث تساعد في تنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات والمعرفة بشكل فعال.

¹ المغربي محمد الفاتح محمود بشير، إدارة المعرفة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، ط1، السودان، 2020، ص26-27-28.
² مسلم. عبد الله حسن، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2015، ص28.

قواعد البيانات: يمكن استخدام قواعد البيانات لجمع وتخزين المعرفة والمعلومات بشكل هيكلي ومنظم، مما يساعد على سهولة الوصول إلى المعرفة وتبادلها بين الموظفين.

تحليل البيانات: يمكن استخدام تقنيات تحليل البيانات لفهم الأنماط والاتجاهات والمعلومات الرئيسية المرتبطة بالعملية الإنتاجية، مما يساعد على اتخاذ القرارات الذكية وتحسين الأداء.

التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي: يمكن استخدام التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة المعرفة، حيث يمكن استخدام هذه التقنيات للكشف عن الأنماط والتنبؤات وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة.

الشبكات الاجتماعية: يمكن استخدام الشبكات الاجتماعية لتسهيل التواصل وتبادل المعرفة بين الموظفين، وتحسين التفاعل والتعاون في العمل.¹

2- الأبعاد الثقافية: وترتكز على ثقافة المؤسسة وقيمها ومبادئها، وتهدف إلى تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة وتحويلها إلى قيمة مضافة للمؤسسة.

الاحترام والثقة: يجب أن يكون هناك احترام وثقة بين الموظفين والإدارة لتشجيعهم على تبادل المعرفة بشكل فعال. يجب أن يشعر الموظفون بأن المعرفة التي يمتلكونها قيمة وأنهم يمكنهم المساهمة في تحسين الأداء العام للشركة.

التعلم المستمر: يجب تشجيع الموظفين على التعلم المستمر والتحديث المستمر للمعرفة والمهارات. يجب توفير الدعم اللازم لتحسين القدرات والمهارات من خلال التدريب والتطوير المستمر.

التنوع الثقافي: يجب تشجيع الاختلافات الثقافية والتنوع في الشركة، حيث يمكن للموظفين الذين يأتون من خلفيات مختلفة أن يجلبوا نظرة مختلفة وفريدة على المشكلات والفرص المختلفة. يجب أن تكون الشركة مفتوحة للثقافات والأفكار الجديدة.

الاتصال والتواصل: يجب تشجيع التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة والعملاء والشركاء التجاريين لتبادل المعرفة بشكل فعال. يجب أن يتم إنشاء بيئة مفتوحة وشفافة للحوار والنقاشات حول المشاكل والفرص.

¹ بدير جمال يوسف، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2013، ص57/56/55.

القيم والمعتقدات: يجب أن يتم تعزيز القيم والمعتقدات المشتركة في الشركة، والتي يمكن أن تساعد على تعزيز الروح الفريق والتعاون في إدارة المعرفة و يجب أن تكون هذه القيم والمعتقدات متوافقة مع أهداف الشركة ورؤيتها ومهمتها، وتشجع على المشاركة الفعالة في تبادل المعرفة والتعاون لتحقيق الأهداف المشتركة.¹

3- الأبعاد الاجتماعية: وتعزز التواصل والتفاعل بين الموظفين وتشجع التعاون والتبادل، وتتضمن إنشاء منصات تواصل وشبكات اجتماعية داخل المؤسسة.

✓ **الثقافة المؤسسية:** تعتبر الثقافة المؤسسية العامل الأساسي في نجاح إدارة المعرفة، حيث تشجع الثقافة المؤسسية على المشاركة والتعاون بين الموظفين وتساعد في خلق بيئة عمل تشجع على الابتكار والتفكير الإبداعي.

✓ **تطوير المهارات والقدرات:** يجب توفير فرص التدريب والتطوير للموظفين لتعلم المهارات والأدوات المختلفة لجمع ومشاركة المعرفة بفعالية.

✓ **التواصل والتفاعل:** يتطلب جمع ومشاركة المعرفة التواصل والتفاعل بين الموظفين والفروع المختلفة للشركة، مما يساعد على تحسين فرص الابتكار والتحسين المستمر.

✓ **التنوع الثقافي:** يجب أن يتم الاعتراف بأن الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة يمكن أن يحملوا معرفة فريدة وقيمة، ويجب تشجيعهم على المشاركة والتفاعل بما يضيف قيمة للمؤسسة.

✓ **إدارة المعرفة الاجتماعية:** يمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومنصات الاتصال الأخرى لتسهيل التواصل والتفاعل بين الموظفين وتبادل المعرفة بشكل فعال.

4- الأبعاد القانونية: وتهدف إلى ضمان الامتثال للقوانين واللوائح وحماية حقوق الملكية الفكرية والخصوصية.

✓ **حقوق الملكية الفكرية:** يتعلق الأمر بحماية المعرفة التجارية والابتكارات والأفكار الأصلية التي ينتجها فريق العمل. ويشمل ذلك العلامات التجارية وحقوق النشر والبراءات وحقوق المؤلف والاختراعات. ويجب أن تتم مراعاة هذه الحقوق عندما يتم استخدام المعرفة في إنتاج منتجات أو خدمات تجارية.

¹ Murray E. Jennex, Knowledge Management Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, Information Science Reference, New York USA, 2008,p09-29.

✓ الامتثال التنظيمي: يجب على الشركات الامتثال لمجموعة من اللوائح والقوانين المحلية والدولية المتعلقة بالإدارة والحفاظ على المعرفة. ويشمل ذلك اللوائح المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية والامتثال المالي.

✓ عقود السرية واتفاقيات عدم الإفشاء: يجب على الشركات إبرام اتفاقيات مع موظفيها وشركائها التجاريين لحماية المعلومات السرية والحفاظ على سرية المعرفة التجارية وتجنب تسريبها للمنافسين.

✓ الإفصاح الإلزامي: قد يتطلب القانون من الشركات الإفصاح عن بعض المعلومات التي يتم جمعها أثناء إدارة المعرفة، مثل معلومات الموظفين والمالية.¹

✓ القوانين الضريبية: تختلف القوانين الضريبية من بلد لآخر، ويجب على الشركات الامتثال للقوانين المحلية والدولية المتعلقة بالضرائب عند تحقيق الأرباح من استخدام المعرفة.

5- الأبعاد الإدارية: وتشمل إنشاء هيكل تنظيمي يدعم إدارة المعرفة وتعيين مسؤولين لهذا الغرض وتطوير استراتيجيات وخطط عمل لتحقيق الأهداف الإدارية فهي جزء أساسي من إدارة المؤسسات وتهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة وتحسين أداء المؤسسة بشكل عام. وتتكون الأبعاد الإدارية من عدة عناصر أساسية، منها:

✓ إنشاء هيكل تنظيمي: وهو يشمل تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة بطريقة تدعم إدارة المعرفة وتمكين العاملين من تبادل المعلومات والخبرات والتفاعل مع بعضهم البعض بشكل فعال.

✓ تعيين مسؤولين لإدارة المعرفة: وهم يتحملون مسؤولية تحديد الأولويات والاستراتيجيات اللازمة لإدارة المعرفة وضمان تطبيقها بشكل فعال في المؤسسة.

✓ تطوير استراتيجيات وخطط عمل: وهي تشمل وضع خطط واستراتيجيات محددة لإدارة المعرفة في المؤسسة، وتحديد الأهداف والمؤشرات الرئيسية التي يجب تحقيقها، وكذلك وضع خطط عمل محددة لتنفيذ هذه الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف.

✓ تحليل النتائج والتقييم: وهو يشمل تحليل النتائج المتحققة من تنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة وتقييم فعالية هذه الاستراتيجيات وتحديد النقاط القوية والضعف والتعلم من الأخطاء لتحسين أداء المؤسسة في المستقبل.

¹ الهوش. أبو بكر، مرجع سابق، ص 86-89.

بشكل عام، فإن الأبعاد الإدارية تهدف إلى تعزيز قدرة المؤسسة على الابتكار والتكيف مع التغييرات المحيطة بها وتحسين أدائها بشكل مستمر.

المطلب الرابع: عمليات إدارة المعرفة.

في بيئة الأعمال الديناميكية والسريعة الخطى اليوم، أصبحت إدارة المعرفة أداة حاسمة للمؤسسات التي تتطلع إلى البقاء في المنافسة والازدهار في الصناعات الخاصة بها. من خلال تنفيذ عمليات إدارة المعرفة الفعالة، يمكن للمؤسسات الحصول على معارفها الداخلية والاستفادة منها، وتمكينها من اتخاذ قرارات أفضل، وتعزيز منتجاتها وخدماتها، وتحسين عملياتها.

تتضمن عملية إدارة المعرفة أنشطة مختلفة، مثل جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها ومشاركتها واستخدامها بشكل فعال. يتضمن ذلك إنشاء مستودع معرفي مركزي حيث يمكن للموظفين الوصول إلى المعرفة الجماعية للمؤسسة والمساهمة فيها. من خلال تعزيز ثقافة تبادل المعرفة والتعاون، يمكن للمنظمات تسخير الإمكانيات الكاملة لموظفيها وخلق ميزة تنافسية مستدامة. ومن أهم عمليات إدارة المعرفة

1/ عملية تشخيص المعرفة:

إدارة المعرفة هي عملية إنشاء وتحويل وتخزين ومشاركة وتوزيع المعرفة داخل المؤسسة بهدف تعزيز الأداء والابتكار والتنافسية. ومن بين العمليات المهمة التي تشكل جزءًا من إدارة المعرفة هي عملية تشخيص المعرفة.

تشخيص المعرفة هو عملية جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالمعرفة التي يحتفظ بها المؤسسة وكيفية استخدامها. يتضمن هذا التشخيص تحديد المعرفة المتوفرة، وما إذا كانت متاحة للمؤسسة بشكل صحيح ومفيد. كما يتضمن التشخيص تحليل الأساليب التي يتم بها استخدام المعرفة في المؤسسة وتحديد مدى فعاليتها في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

ومن الخطوات التي يمكن اتخاذها في عملية تشخيص المعرفة:

¹ الهوش أبو بكر، مرجع سابق، ص151.

✓ **تحديد المعرفة المتوفرة:** يتضمن ذلك تحديد أنواع المعرفة المتاحة في المؤسسة ومصادرها وكيفية الوصول إليها.

✓ **تحليل المعرفة المتوفرة:** يتضمن ذلك تحليل محتوى المعرفة وتصنيفها وتحديد قيمتها وفعاليتها.

✓ **تحليل استخدام المعرفة:** يتضمن ذلك تحليل الأساليب التي يتم بها استخدام المعرفة في المؤسسة وتحديد مدى فعاليتها في تحقيق أهداف المؤسسة.

✓ **تحديد المعرفة المفقودة:** يتضمن ذلك تحديد الفجوات في المعرفة والمعلومات التي يحتاجها الموظفون لتحقيق أهداف المؤسسة.

✓ **تطوير خطة لتحسين استخدام المعرفة**

2/ عملية إنشاء المعرفة:

عملية إنشاء المعرفة تتضمن جمع وتحليل وتوثيق المعلومات والخبرات والمعرفة المتاحة في المؤسسة، وتحويلها إلى معرفة قيمة يمكن استخدامها في تحسين العمليات والإجراءات داخل المؤسسة.

ومن أجل إنشاء المعرفة بشكل فعال، يجب على المؤسسة وضع إستراتيجية واضحة لجمع وتحليل المعلومات، وتوظيف أدوات وتقنيات حديثة للتحليل والتعلم الآلي، وتوفير بيئة مشاركة وتعاون بين أفراد المؤسسة لتبادل المعرفة والخبرات.

كما يمكن استخدام أساليب مثل الرصد والمراقبة والتقييم المستمر لأداء المؤسسة ومقارنته بأفضل الممارسات في المجال، وتحليل البيانات والمعلومات المتاحة من خلال الأنظمة الذكية والتقنيات الحديثة.

وبشكل عام، تعتمد عملية إنشاء المعرفة على مجموعة من العوامل المترابطة، بما في ذلك الثقافة المؤسسية والتوجهات الاستراتيجية والتقنيات المستخدمة والإدارة الفعالة للمعرفة والمشاركة والتواصل بين أفراد المؤسسة.

إدارة المعرفة هي عملية تجمع بين العمليات والأدوات والتقنيات التي تستخدم لتجميع وتخزين وتوزيع واستخدام وتحسين المعرفة داخل المؤسسات. وتشمل إدارة المعرفة عملية خزن المعرفة التي تتضمن جمع وتخزين المعلومات والخبرات والمعرفة القيمة في المؤسسة لاستخدامها فيما بعد.¹

¹ الهوش أبو بكر، مرجع سابق، ص151.

3/ عملية خزن المعرفة:

وتتم عملية خزن المعرفة بالاعتماد على العديد من الأدوات والتقنيات مثل:

■ **قواعد البيانات:** وهي عبارة عن نظام تخزين يستخدم لتخزين البيانات الهامة والتي يمكن استردادها فيما بعد.

■ **نظم إدارة المحتوى:** وهي عبارة عن أنظمة تستخدم لإنشاء وإدارة وتخزين المحتوى الرقمي مثل المستندات والفيديوهات والصور والملفات الصوتية والأخبار.

■ **أنظمة إدارة الوثائق:** وهي عبارة عن أنظمة تستخدم لتنظيم وتخزين ومشاركة الوثائق المهمة والمعرفة المؤسسية.

■ **البرمجيات الخاصة بإدارة المعرفة:** وهي برمجيات مصممة خصيصًا لتحل مشاكل إدارة المعرفة وتساعد في تجميع وتنظيم وتخزين وتوزيع المعرفة.

■ **قواعد المعرفة:** وهي قواعد بيانات تحتوي على المعرفة الخاصة بالمؤسسة، ويتم استخدامها لتنظيم المعرفة وجعلها متاحة للموظفين في المؤسسة.

■ **شبكات التواصل الاجتماعي:** وهي شبكات تسمح للموظفين في المؤسسة بالتواصل وتبادل المعرفة والخبرات والأفكار والحلول.¹

وبالتالي:

☒ باستخدام هذه الأدوات والتقنيات، يمكن للمؤسسات تحسين عملية خزن المعرفة وجعلها أكثر فعالية وسهولة وفاعلية. فعلى سبيل المثال: باستخدام قواعد البيانات وأنظمة إدارة المحتوى، يمكن للمؤسسات تخزين وإدارة المعرفة الخاصة بها بشكل مركزي وسهل الاستخدام.

☒ باستخدام أنظمة إدارة الوثائق، يمكن للمؤسسات تنظيم وتخزين المستندات والملفات المهمة بشكل منهجي وفعال.

☒ باستخدام البرمجيات الخاصة بإدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تحليل المعرفة وتنظيمها وتوزيعها بشكل فعال وذلك يمكنهم الحصول على قيمة أكبر من هذه المعرفة.

¹ K. Ganesh, Sanjay Mohapatra, S. Nagarajan, Design and Development of Knowledge Management for Manufacturing, Framework, Solution and Strategy, Springer International Publishing, Cham, Switzerland, 2013,p90-91.

☒ باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، يمكن للمؤسسات تحسين التواصل بين الموظفين وتبادل الخبرات والمعرفة وتحفيز التعاون والابتكار.

باستخدام هذه الأدوات والتقنيات، يمكن للمؤسسات تحقيق العديد من المزايا مثل زيادة الإنتاجية والكفاءة والجودة، وتحسين الابتكار والتعاون، وتقليل تكاليف الإنتاج والوقت.

4/عملية توزيع المعرفة:

عملية توزيع المعرفة تهدف إلى نشر المعرفة بشكل فعال داخل المؤسسة وخارجها. ولتحقيق هذه الغاية، يجب أن تكون هناك استراتيجيات فعالة لتوزيع المعرفة التي يتم توليدها وجمعها وتخزينها. وتشمل هذه الاستراتيجيات:

• إنشاء منصات تواصل داخلية: يمكن للمؤسسات إنشاء منصات تواصل داخلية مثل المنتديات والنشرات الداخلية والمدونات الإلكترونية، والتي تساعد على توزيع المعرفة وتبادلها بين الموظفين.

• تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية: يمكن للمؤسسات تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية لتعزيز تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.

• الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: يمكن للمؤسسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الخارجية مثل تويتر وفيسبوك ولينكد إن للتواصل مع العملاء والمهتمين بمنتجاتها وخدماتها وتبادل المعرفة معهم.

• توفير المحتوى القيم: يمكن للمؤسسات توفير المحتوى القيم للجمهور والعملاء، وذلك عبر إطلاق المدونات والمقالات والتقارير والنشرات والكتيبات الإلكترونية، والتي تحتوي على معلومات قيمة ومفيدة.¹

باستخدام هذه الاستراتيجيات، يمكن للمؤسسات تحسين عملية توزيع المعرفة وجعلها أكثر فاعلية ونجاحاً، وذلك يمكنهم الحصول على قيمة أكبر من هذه المعرفة.

5/عملية تطبيق المعرفة:

عملية تطبيق المعرفة هي استخدام المعرفة المكتسبة لتحقيق هدف أو حل مشكلة. وتتضمن العملية عادة الخطوات التالية:

¹ بوران. سمية عامر ،، إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان -الأردن، ط1، 2016، ص62-63.

تحليل المشكلة: يجب فهم المشكلة التي تحتاج إلى حلها وتحديد جوانبها المختلفة.

جمع المعلومات: يجب جمع المعلومات اللازمة لفهم المشكلة بشكل كامل. يمكن جمع المعلومات من مصادر مختلفة، مثل الكتب والدراسات والخبراء في المجال.

تحليل المعلومات: يجب تحليل المعلومات التي تم جمعها لفهم العلاقات بين الجوانب المختلفة للمشكلة.

تصميم الحل: يتضمن تصميم الحل تحديد الخطوات التي يجب اتخاذها لحل المشكلة والتأكد من أن الحل يلبي الأهداف المطلوبة.

تنفيذ الحل: يتضمن تنفيذ الحل الخطوات التي تم تصميمها والعمل على تطبيقها.

مراجعة الحل: يجب مراجعة الحل والتحقق من فعاليته وكفاءته في حل المشكلة.

تتطلب عملية تطبيق المعرفة المهارات المناسبة والخبرة في المجال، بالإضافة إلى القدرة على التفكير النقدي وحل المشكلات بشكل فعال.¹

6/مهارات تطبيق المعرفة

تتطلب مهارات تطبيق المعرفة العديد من المهارات المختلفة، بما في ذلك:

✓ **المهارات التحليلية:** قدرة على تحليل البيانات والمعلومات بشكل دقيق وتحديد الأنماط والعلاقات بينها.

✓ **المهارات الإدارية:** القدرة على تخطيط وتنظيم العمل، وإدارة الوقت والمهام بشكل فعال.

✓ **المهارات الاجتماعية:** القدرة على التواصل والتفاعل مع الآخرين والعمل ضمن فريق.

✓ **المهارات التقنية:** القدرة على استخدام الأدوات والتقنيات المختلفة لجمع وتحليل البيانات وتقديم النتائج بشكل فعال.

✓ **المهارات الإبداعية:** القدرة على التفكير الإبداعي والابتكار وتقديم حلول جديدة وفعالة.

✓ **المهارات النقدية:** القدرة على التفكير بشكل نقدي وتقييم الحلول المختلفة وتحديد أفضل الخيارات.

✓ **المهارات القيادية:** القدرة على تحفيز الفريق وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف المطلوبة.

✓ **المهارات التعليمية:** القدرة على التعلم المستمر والتطور المهني والتقني.²

¹ الهوش، أبو بكر، مرجع سابق، ص162.

² الفاضل محمد محمود، تجديديات في الإدارة التربوية في ضوء الاتجاهات المعاصرة، دار الحامد للنشر، ط1، عمان-الأردن، 2011، ص129-130.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

المطلب الأول: الموارد البشرية

تلعب الموارد البشرية دورًا حاسمًا في إدارة المعرفة في المؤسسات والمنظمات. فهي تهتم بخلق وحصول وتبادل ونقل المعرفة، بالإضافة إلى الحفاظ عليها وتطويرها.

فهي تعتبر المصدر الأساسي لخلق المعرفة في المؤسسات. فمهارات وخبرات الموظفين تساهم في توليد الأفكار والابتكارات الجديدة التي تشكل أساس المعرفة التنظيمية و عندما يتشارك الموظفون معارفهم وخبراتهم يتم إثراء المعرفة في المؤسسة وتطويرها.

كما تقوم الموارد البشرية بتحقيق الحصول على المعرفة من مصادر مختلفة داخل المنظمة. فهي توثق أفضل الممارسات والدروس المستفادة والمعرفة الضمنية التي تمتلكها المؤسسة.

و يتم توثيق هذه المعرفة بطرق مناسبة لضمان الاحتفاظ بها وإمكانية الوصول إليها لاستخدامها في المستقبل.

فضلا عن أنهت طرف في عملية تبادل المعرفة بين الموظفين في المنظمة، فهي تشجع على التعاون وتوفر منصات لتبادل المعرفة بين الأفراد، بالإضافة إلى ذلك، تعزز الموارد البشرية ثقافة تبادل الخبرات والتجارب وتشجع على المشاركة الفعالة في عمليات التعلم المتبادل.

ولها الدور الحيوي في نقل المعرفة من الموظفين ذوي الخبرة إلى الموظفين الجدد أو الزملاء ذوي الخبرة الأقل.

تساهم الموارد البشرية في تسهيل نقل المعرفة من خلال تنظيم برامج التوجيه والتظليل الوظيفي، حيث يتم إرشاد الموظفين الجدد وتوجيههم من قبل الموظفين ذوي الخبرة. كما يتم تنظيم دورات تدريبية وورش عمل تهدف إلى نقل المعرفة الهامة والمهارات الحيوية للموظفين الجدد.¹

¹مالك ابن نبي، مشكلة الثقافة، دار الفكر، ط2، دمشق، 2006، ص13.

وتقوم بدعم التعلم المستمر ومبادرات التطوير داخل المنظمة. لأنها تحدد الفجوات في المهارات وتقدم برامج تدريبية وتعليمية لتعزيز مستوى المعرفة والمهارات لدى الموظفين وتشجع الموارد البشرية أيضاً على المشاركة في المؤتمرات والندوات والورش العلمية، وذلك لتعزيز ثقافة التعلم المستمر التي تسهم في اكتساب المعرفة ونموها.

و تتولى الموارد البشرية مسؤولية الحفاظ على المعرفة المؤسسية، وخاصة في حالات دوران الموظفين أو التقاعد. فهي تقوم بإنشاء مستودعات للمعرفة وقواعد بيانات وأنظمة للتوثيق، بهدف ضمان الاحتفاظ بأصول المعرفة وإمكانية الوصول إليها حتى عندما يغادر الأفراد المؤسسة. يتم توثيق وتنظيم المعرفة بطرق فعالة لضمان استدامتها واستخدامها المستقبلي.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً أساسياً في إدارة المعرفة بشكل فعال في العصر الحديث و تسهم التكنولوجيا في إدارة المعرفة عن طريق:

● التخزين والوصول إلى المعلومات:

تتيح التكنولوجيا المتقدمة وجود قواعد بيانات ومستودعات معلومات رقمية تسمح بتخزين المعرفة بشكل هيكلي ومنظم. يمكن للموظفين الوصول إلى هذه المعلومات بسهولة عبر أنظمة إدارة المحتوى وأدوات البحث المتقدمة، مما يسهم في تبادل المعرفة والاستفادة منها.¹

● التواصل والتعاون:

تمكن التكنولوجيا المتقدمة من التواصل والتعاون الفعال بين الموظفين في أماكن عمل مختلفة وعبر مناطق زمنية مختلفة. يمكن استخدام أدوات التواصل الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، والمحادثات الفورية، ومنصات التعاون عبر الإنترنت لتبادل الأفكار والمعرفة والتعاون في المشاريع.

¹ السكارنة بلال خلف، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص374.

● المشاركة والتعلم عن بعد:

تمكن التكنولوجيا من تنظيم برامج التدريب وورش العمل عن بُعد، مما يسهل نقل المعرفة وتوفير فرص التعلم المستمر للموظفين. يمكن تقديم الدروس والمحاضرات عبر الإنترنت، وإجراء جلسات تفاعلية عبر الفيديو وتوفير وصول سهل إلى مواد التعليم والموارد المتعلقة بالمعرفة.

● تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي:

تساعد التكنولوجيا المتقدمة مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي في استخدام المعرفة بشكل أفضل وأكثر فاعلية. يمكن استخدام تقنيات التحليل البياني لاستخلاص الأنماط والاتجاهات من مجموعات كبيرة من البيانات، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة وتحسين عمليات إدارة المعرفة.

● منصات التعلم الإلكتروني:

توفر التكنولوجيا منصات التعلم الإلكتروني، حيث يمكن للموظفين الوصول إلى دورات تدريبية ومواد تعليمية عبر الإنترنت. يمكن تخصيص هذه المنصات لتوفير المعرفة المنظمة والموارد التعليمية المخصصة والمحتوى التفاعلي، مما يتيح للموظفين فرصة التعلم وتطوير مهاراتهم بشكل مستقل.

● أدوات التعاون الافتراضي:

تتيح أدوات التعاون الافتراضي مثل الشبكات الاجتماعية الداخلية ومنصات المشاركة في المشاريع تبادل المعرفة والتعاون بين الموظفين. يمكن للموظفين المشاركة في المناقشات والمنديات والتعاون على مشاريع مشتركة عبر هذه الأدوات، مما يعزز تدفق المعرفة والتعلم المشترك.

المطلب الثالث: التنظيم الهيكلي

التنظيم الهيكلي هو متطلب أساسي لإدارة المعرفة بنجاح في أي مؤسسة. إدارة المعرفة تشمل جمع وتنظيم وتحليل وتوزيع المعرفة داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها وتعزيز أدائها.

تكم أهمية التنظيم التنظيمي في عدة جوانب:

1- **تعزيز التعاون:** يوفر التنظيم الهيكلي إطارًا واضحًا للتعاون والتفاعل بين أفراد المؤسسة. يتيح هذا للموظفين تبادل المعرفة والخبرات بسهولة وتعزيز التفاعل بين الأقسام المختلفة.

2- **توجيه المعرفة:** يساعد التنظيم الهيكلي في تحديد أهداف المؤسسة وتوجيه المعرفة نحو تحقيق هذه الأهداف. يمكن للهيكل التنظيمي الواضح أن يعمل كموجه لعملية توزيع واستخدام المعرفة في المؤسسة.

3- **تحسين التنظيم الداخلي:** يمكن للتنظيم الهيكلي الجيد أن يزيد من كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسة ويحسن تنظيم الأنشطة والوظائف. هذا يجعل من المناسب أكثر للموظفين إيجاد المعلومات والموارد اللازمة لأداء مهامهم واتخاذ القرارات الصحيحة.

4- **الحفاظ على المعرفة:** يساعد التنظيم الهيكلي على حفظ المعرفة داخل المؤسسة وتوثيقها بشكل منهجي. يتم تنظيم المعرفة بطريقة تسمح بالوصول إليها واستخدامها في المستقبل، وبالتالي يمكن للمؤسسة الاستفادة من المعرفة المكتسبة وتجنب فقدانها نتيجة للاستقلالات أو التغييرات في الشخصيات الرئيسية.

5- **تعزيز الابتكار والتطوير:** يمكن للتنظيم الهيكلي الجيد أن يشجع على الابتكار والتطوير داخل المؤسسة. عن طريق إنشاء هياكل تنظيمية مرنة ومتجاوبة، يمكن للموظفين أن يتبادلوا الأفكار والمعرفة ويعملوا معًا على تطوير حلول جديدة وإحداث التغيير.

6- **تنمية المهارات والكفاءات:** يمكن للتنظيم الهيكلي أن يساعد في تطوير مهارات وكفاءات الموظفين بشكل فعال. من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح، يتمكن الموظفون من التركيز على تنمية مهاراتهم المختلفة وتعزيز قدراتهم في مجالات العمل المرتبطة بإدارة المعرفة.

7- تعزيز التواصل والشفافية: يوفر التنظيم الهيكلي الواضح إطارًا للتواصل الفعال والشفاف داخل المؤسسة. يمكن للموظفين أن يتبادلوا المعرفة والمعلومات بسهولة، وهذا يساهم في بناء ثقافة المعرفة وتعزيز التفاعل والتعاون بين الأفراد.

المطلب الرابع: الثقافة التنظيمية

تلعب دورًا حاسمًا في إدارة المعرفة في أي منظمة. إليك بعض الجوانب التنظيمية التي تعتبر متطلبًا لإدارة المعرفة بنجاح عن طريق:

✓ **هيكل تنظيمي واضح:** يجب أن يكون لدى المنظمة هيكل تنظيمي محدد وواضح، يتضمن تعريف الأدوار والمسؤوليات وتدفق المعلومات والتفاعلات بين الأعضاء. يساهم هذا الهيكل في تنظيم تدفق المعرفة داخل المنظمة وضمان وصولها إلى الأشخاص المناسبين.

✓ **ثقافة التعلم المستمر:** يجب أن تتبنى المنظمة ثقافة التعلم المستمر وتشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة وتطويرها. يتضمن ذلك تشجيع التعاون والتواصل بين الأفراد والفرق، وتعزيز قيمة المعرفة كمورد قيم للمنظمة.¹

✓ **توفير الهياكل والأدوات المناسبة:** يجب أن توفر المنظمة الهياكل والأدوات المناسبة لتسهيل تبادل المعرفة وتخزينها والوصول إليها. يمكن استخدام التكنولوجيا المعلوماتية، مثل نظم إدارة المحتوى والمنصات التعاونية، لتيسير هذه العمليات.

✓ **دعم الابتكار والتجربة:** يجب أن تشجع المنظمة الابتكار والتجربة وتقديم الفرص للموظفين لاستكشاف أفكار جديدة وتحويلها إلى معرفة قيمة. يمكن استخدام مساحات العمل المشتركة وجلسات العصف الذهني والمشاريع التجريبية كأدوات لتحفيز الابتكار وتبادل المعرفة.

✓ **توجيه وقياس الأداء:** يجب أن تقوم المنظمة بتوجيه الأعضاء وتحفيزهم لتبادل المعرفة وتحقيق أهداف إدارة المعرفة. يمكن تضمين هذا في أهداف الأداء الفردي وفي تقييمات الأداء والمكافآت. ينبغي أيضًا قياس تأثير إدارة المعرفة على أداء المنظمة وتحليل البيانات لتحسين العمليات واتخاذ قرارات أفضل.

¹ عبد اللطيف عبد اللطيف، جودة محفوظ أحمد، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة جامعة دمشق لعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد، 26 العدد الثاني، 2010، ص123.

✓ تنمية المهارات والتعلم المستمر: يجب على المنظمة دعم تنمية مهارات الموظفين وتشجيعهم على التعلم المستمر في مجالات ذات صلة بإدارة المعرفة. يمكن تنظيم ورش العمل والتدريبات وتبادل المعرفة بين الأفراد لتعزيز القدرات والمعرفة المشتركة.

✓ تشجيع التعاون والتواصل: يجب أن تهيئ المنظمة بيئة تشجع على التعاون والتواصل بين الأعضاء، سواء كان ذلك عبر منصات تواصل داخلية أو اجتماعات منتظمة. يمكن استخدام تقنيات التحفيز وتعزيز العمل الجماعي لتعزيز تبادل المعرفة وتحقيق أفضل النتائج.¹

✓ إدارة المخاطر: ينبغي على المنظمة أن تدرك أن إدارة المعرفة تنطوي على مخاطر محتملة، مثل فقدان المعرفة أو تسريبها. لذا، ينبغي تحديد وإدارة هذه المخاطر بشكل فعال، من خلال تنفيذ سياسات وإجراءات لحماية وتأمين المعرفة المهمة، وضمان وجود نظام احتياطي للمعلومات المهمة.²

¹ الهوش أبو بكر، استراتيجيات إدارة المعرفة، مجموعة النيل العربية، ط2، القاهرة-مصر، 2020، ص85.

² Marie-Christine Roy, Lucie Rivard, Gestion stratégique des connaissances , PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL , Québec -Canada , 2014, P40-41.

خلاصة الفصل

أصبحت إدارة المعرفة في العصر الحديث، أمرًا حيويًا لنجاح المؤسسات في بيئة الأعمال المتنافسة. يتعين على المؤسسات اعتماد استراتيجيات تركز على جمع وتخزين ومشاركة المعرفة بطرق فعالة. يجب أن تتكامل التكنولوجيا والعوامل البشرية وثقافة الابتكار لتحقيق أهداف إدارة المعرفة.

توجد تحديات تواجه إدارة المعرفة، مثل تحويل المعرفة الضمنية (المعرفة المخزنة في عقول الأفراد) إلى معرفة صريحة (معرفة موثقة ومشاركة) وتشجيع العاملين على المشاركة والتعاون وتبادل المعرفة. يجب تطبيق أساليب وأدوات فعالة لإدارة المعرفة مثل قواعد المعرفة والمنصات الإلكترونية وأدوات التعاون والتعلم الإلكتروني.

ومن الضروري أن يتم توجيه الجهود نحو التحول الرقمي، حيث تعد التقنيات المتقدمة والتطبيقات الذكية أدوات حيوية لتيسير جمع وتخزين ومشاركة المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتم التركيز على العامل البشري وتوفير بيئة تحفيزية لتشجيعهم على المشاركة والابتكار والإبداع. ينبغي أيضًا تحديد أهداف واضحة وتحقيقها وتقييم الأداء وتحسينه بشكل مستمر.

في النهاية، فإن إدارة المعرفة ليست مجرد عملية تقنية، بل هي ثقافة وعملية منظمة تهدف إلى تعزيز تبادل المعرفة والتعلم المستمر والابتكار في المؤسسات. من خلال اعتماد استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحولات والتغيرات في البيئة العملية. بالتالي، يمكن لإدارة المعرفة أن تساهم في تعزيز الابتكار وتحسين الجودة وتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق مزايا استراتيجية للمؤسسات.

وعلى مر الزمن، ستستمر إدارة المعرفة في التطور والتغيير، مع تقدم التكنولوجيا وظهور تحديات جديدة. فمن المتوقع أن يشمل مفهوم إدارة المعرفة مجالات جديدة مثل التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي والروبوتات، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دورًا محوريًا في جمع وتخزين واستخدام المعرفة.

إن إدارة المعرفة لها عدة أبعاد تشمل الفنية والثقافية والاجتماعية والقانونية والإدارية.

أولها الأبعاد الفنية تركز على استخدام التكنولوجيا والأدوات المختلفة لتسهيل عملية إدارة المعرفة، مثل إدارة المحتوى واستخدام قواعد البيانات وتحليل البيانات والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي والشبكات الاجتماعية.

ثم الأبعاد الثقافية تعتمد على ثقافة المؤسسة وقيمها ومبادئها، وتهدف إلى تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة وتحويلها إلى قيمة مضافة للمؤسسة، من خلال الاحترام والثقة والتعلم المستمر والتنوع الثقافي وتعزيز القيم المشتركة.

و الأبعاد الاجتماعية تعزز التواصل والتفاعل بين الموظفين وتشجع التعاون والتبادل، وتشمل الثقافة المؤسسية وتطوير المهارات والقدرات والتواصل والتفاعل والتنوع الثقافي وإدارة المعرفة الاجتماعية.

و القانونية تهدف إلى ضمان الامتثال للقوانين واللوائح وحماية حقوق الملكية الفكرية والخصوصية، من خلال حماية حقوق الملكية الفكرية والامتثال للوائح والقوانين المحلية والدولية ذات الصلة.

واخيرا الأبعاد الإدارية تشمل إنشاء هيكل تنظيمي يدعم إدارة المعرفة وتعيين مسؤولين لإدارة المعرفة وتطوير استراتيجيات وخطط عمل وتحليل النتائج والتقييم وتحسين أداء المؤسسة.

و تعد إدارة المعرفة أداة حاسمة في البيئة الأعمال اليومية، حيث تساعد المؤسسات على الاستفادة من المعرفة الداخلية واتخاذ قرارات أفضل وتحسين أدائها.

تشمل عمليات إدارة المعرفة جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها ومشاركتها واستخدامها بشكل فعال. تتضمن هذه العمليات عملية تشخيص المعرفة لتحديد المعرفة المتاحة وتحليلها وتحديد الفجوات، وعملية إنشاء المعرفة لتحويل المعلومات إلى معرفة قيمة، وعملية خزن المعرفة لتخزين المعرفة المهمة، وعملية توزيع المعرفة لنشرها داخل وخارج المؤسسة، وعملية تطبيق المعرفة لاستخدامها في حل المشكلات وتحقيق الأهداف. يتطلب تطبيق المعرفة مهارات تحليلية وإدارية واجتماعية، وتعتبر المعرفة أحد الموارد القيمة التي يمكن للمؤسسات الاستفادة منها لتحقيق التنافسية والنجاح في السوق.

الفصل الثاني:

دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

دراسة مقارنة ما بين الكليات

تمهيد:

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يشتمل عليها البحث الاجتماعي، ففي الخطوة التي تلي عملية جمع البيانات من المبحوثين وتحليلها، من أجل تلخيص البيانات التي عملنا على جمعها وتحويلها من معطيات رقمية مبهمه إلى نتائج كمية مستعينا في ذلك بالأدوات والأساليب المناسبة خاصة الإحصائية منها، وقد تم الاعتماد في عرض وتحليل بيانات ونتائج هذه الدراسة على برنامج الحساء للعلوم الاجتماعية SPSS بجدولتها وتفرع النتائج على شكل تكرارات، ثم حساب أهم المؤشرات الإحصائية بمقياس ليكرت الخماسي وخاصة المتوسط الحسابي باعتباره من مقاييس النزعة المركزية لبيان مدى الاتفاق حول اجابة معينة من اجابات عينة الدراسة والانحراف المعياري الذي يبين مدى تشتت آراء أفراد العينة وبيان مدى صدقية اعتماد النتائج للوصول الى نتيجة وتوصيات، فضلا عن النسبة المئوية لكل نتيجة (موافق بشدة، موافق محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) التي اعتمدها في التحليل الوصفي للنتائج .

وفي الأساس سنحاول توضيح مدى صدق فروض دراستنا عف طريق اختبارها، ثم مناقشة وتفسير النتائج في

ضوء الفرضيات وفي ظل ما ورد في الدراسة النظرية والدراسات السابقة، وفي الأخير سنقوم باستعراض النتائج العامة للدراسة إضافة إلى التوصيات والاقتراحات.

فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية محل الدراسة والأسئلة الفرعية، يستلزم اختبار الفرضيات التالية:

- تقوم كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وكلية العلوم الاداب واللغات وكلية العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق والعلوم السياسية بالجامعة محل الدراسة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة بشكل ممتاز .
- تختلف كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وكلية العلوم الاداب واللغات وكلية العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق والعلوم السياسية بالجامعة محل الدراسة من حيث درجة تطبيق إدارة المعرفة.
- تقوم كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وكلية العلوم الاداب واللغات وكلية العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق والعلوم السياسية بالجامعة محل الدراسة بتطبيق إدارة المعرفة بشكل ضعيف.

المبحث الأول: عرض بيانات الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض مختلف بيانات الدراسة وتحديد طبيعة المتغير المدروس، ومجتمع الدراسة بشكل عام، مع الإشارة إلى عينة الدراسة وخصائصها.

المطلب الأول: المتغيرات المستقلة

عند دراسة وتحليل نتائج المتغيرات المستقلة المتعلقة بجنس وخبرة ورتبة افراد العينة وجدنا أن 66% ذوو رتب ومؤهلات علمية و أقدمية كبيرة وخبرة ممتازة بجامعة محمد بوضياف المسيلة تسمح لهم بأن يكون استبيان آرائهم ذو دلالة احصائية تخدم المؤشرات المراد استبيانها، بينما 34% وان كانوا اقل خبرة ورتبة وعمرا الا ان ذلك لا يؤثر في دلالية النتائج.

المتغيرات المتصلة: قسمناها الى 5 متغيرات هي نفسها عمليات ادارة المعرفة ولكل منها اربعة مؤشرات(اسئلة) فرعية ذات دلالة للحكم على المتغير الرئيسي ذو الصلة:

متغير تشخيص المعرفة:

مؤشراته الفرعية

- 1- تقوم الكلية بمقارنة المعرفة التي لديها مع معرفة في جامعات اخرى؟
- 2- تقوم الكلية بتحديد المعارف الجديدة اللازمة لتنفيذ الأعمال بكفاية؟
- 3- تتوافر لدى الكلية قائمة بالمعارف المتوفرة والمعارف التي ينبغي توفيرها؟
- 4- تقوم الكلية دوريا بإعادة النظر في احتياجاتها المعرفية وفقا لمستجدات العصر؟

متغير خلق المعرفة:

مؤشراته الفرعية

- 1- تشجع الكلية ثقافة المبادرات الفردية والجامعية المتعلقة بخلق المعرفة ؟
- 2- تحرص الكلية على الاحتفاظ بما يتوافر لديها من كفاءات بشرية تمتلك المعرفة؟
- 3- تشجع الكلية على تقديم الأفكار الخلاقة لتعزيز الميزة التنافسية للجامعة ؟
- 4- تتوافر في الكلية وسائل وأجهزة تقنية والإلكترونية كافية لخلق المعرفة؟

متغير تخزين المعرفة:

مؤشراته الفرعية

- 1- تعمل الكلية على توثيق الأرشيف الورقي إلى الكتروني ؟
- 2- تستخدم الكلية أجهزة وأدوات وبرامج الكترونية حديثة لتخزين المعرفة فيها؟
- 3- تستخدم الكلية أنظمة حماية أمان كافية للحفاظ على المعرفة المتوافرة فيها ؟
- 4- تتوفر في الكلية آليات وأجهزة قادرة على استرجاع المعرفة المخزنة بسهولة؟

المطلب الثاني: متغير توزيع المعرفة

مؤشراته الفرعية

- 1- تساعد شبكات الاتصال والتواصل على نقل وتبادل المعارف بين الكلية وموظفيها ؟
- 2- تشجع الكلية وتسهل عملية الوصول للمعرفة وقواعدها المتوافرة فيها؟
- 3- توفر الكلية نظام الحوافز يشجع على المشاركة في المعرفة وإدارتها ؟
- 4- تعمل الكلية على توظيف وسائل الإعلام - صحافة- إذاعة- مواقع إخبارية الكترونية - في نقل المعرفة؟

الجدول رقم 01: أسئلة تشخيص المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية

اسئلة تشخيص المعرفة				1	2	3	4	5	درجة الاجابة
كلية العلوم الاقتصادية				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	رقم السؤال
اتجاه العينة	T TEST	النسبة%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
موافق	0.034066973	77	3.240370349	3.85	2	1	2	8	7
موافق	0.039015114	79	3.16227766	3.95	1	2	3	5	9
موافق	0.032467532	75	3	3.75	3	0	3	7	7
موافق	0.042816914	80	3.033150178	4	2	2	2	7	8
موافق		77	3	3.8					
اسئلة خلق المعرفة									
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	3	2	5	5	5				
2	2	2	6	4	6				
3	2	2	5	7	4				
4	3	2	5	6	4				
اسئلة تخزين المعرفة									
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	3	6	6	1	1				
2	2	7	7	2	2				
3	8	5	2	4	1				
4	7	9	2	0	1				
اسئلة توزيع المعرفة									
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	6	6	5	2	1				
2	5	7	4	3	1				
3	6	6	4	3	1				
4	5	7	3	3	2				
اسئلة تطبيق المعرفة									
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	4	5	5	4	2				
2	5	5	4	3	3				
3	4	6	4	6	0				
4	5	3	2	5	5				
معارض		64.2	1.5	3.3					

الفصل الثاني:.....دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة مقارنة ما بين الكليات

جدول رقم 2: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - تفرغ البيانات في برنامج الاحصاء للعلوم الاجتماعية

أسئلة تشخيص المعرفة									
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية				1	2	3	4	5	درجة الإجابة
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	متوسط الحسابي	النسبة	TTEST	اتجاه العينة
1	7	7	1	2	3	3.7	74	0.032141217	موافق
2	8	6	3	1	2	3.9	76	0.040090578	موافق
3	9	7	2	0	2	4.15	83	0.039221402	موافق بشدة
4	8	7	3	2	0	3.95	79	0.036381781	موافق
				أسئلة خلق المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط الحسابي	النسبة	TTEST	اتجاه العينة
1	3	3	4	5	5	2.7	54	-0.038961039	محايد
2	4	2	4	3	7	2.85	57	-0.010412776	محايد
3	2	2	4	6	6	2.4	48	-0.038961039	معارض
4	2	4	2	7	5	2.45	49	-0.181530668	معارض
				اسئلة تخزين المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط الحسابي	النسبة	TTEST	اتجاه العينة
1	5	7	4	1	3	3.6	71	0.035714286	موافق
2	6	6	4	2	2	3.6	73	0.028954307	موافق
3	7	7	3	2	1	3.8	77	0.031222897	موافق
4	6	8	2	1	3	3.75	82	0.038180177	موافق
				اسئلة توزيع المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط الحسابي	النسبة	TTEST	اتجاه العينة
1	7	5	3	3	2	3.55	71	0.035714286	موافق
2	6	8	2	3	1	3.65	73	0.028954307	موافق
3	6	9	3	2	0	3.85	77	0.31222897	موافق
4	8	8	2	0	2	4.1	82	0.038180177	موافق
				ائلة تطبيق المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط الحسابي	النسبة	TTEST	اتجاه العينة
1	7	7	3	1	2	3.85	77	0.039028621	موافق
2	8	8	1	0	2	3.95	79	0.031645436	موافق
3	7	6	3	3	1	3.65	73	0.034462518	موافق
4	5	5	5	2	3	4.4	88	0.128564869	موافق بشدة
				موافق					
				79.2					
				3.9					

الفصل الثاني:..... دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة مقارنة ما بين الكليات

جدول رقم 3: كلية العلوم الحقوق والسياسية - تفرغ البيانات في برنامج الاحصاء للعلوم الاجتماعية

أسئلة تشخيص المعرفة									
كلية الحقوق والعلوم السياسية				1	2	3	4	5	درجة الإجابة
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة
1	9	8	2	1	0	2	8	9	موافق بشدة
2	8	10	1	0	1	1	10	8	موافق بشدة
3	10	7	1	1	1	1	7	10	موافق بشدة
4	8	7	1	1	3	1	7	8	موافق
				4.1				82.7	أسئلة خلق المعرفة
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة
1	2	5	4	1	8	4	5	2	معارض
2	1	2	5	9	3	5	2	1	محايد
3	4	5	1	6	4	1	5	4	معارض
4	3	3	1	7	6	1	3	3	محايد
				2.6				52	اسئلة تخزين المعرفة
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة
1	10	7	1	1	1	1	7	10	موافق بشدة
2	9	8	1	1	1	1	8	9	موافق
3	10	7	0	1	2	0	7	10	موافق
4	8	8	1	1	2	1	8	8	موافق
				2.6				55	اسئلة توزيع المعرفة
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة
1	10	6	1	1	2	1	6	10	موافق
2	9	9	0	1	1	0	9	9	موافق بشدة
3	8	9	1	1	1	1	9	8	موافق
4	7	7	2	1	3	2	7	7	موافق
				4				81	ائلة تطبيق المعرفة
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة
1	5	5	2	4	4	2	5	5	محايد
2	4	4	4	5	3	4	4	4	محايد
3	5	4	3	2	6	3	4	5	محايد
4	4	5	3	4	3	3	5	4	محايد
				3.075				61.5	محايد

الفصل الثاني:..... دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة مقارنة ما بين الكليات

جدول رقم 4: كلية الآداب واللغات- تفرغ البيانات في برنامج الاحصاء للعلوم الاجتماعية

أسئلة تشخيص المعرفة										
كلية الآداب واللغات				1	2	3	4	5	درجة الإجابة	
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة	
1	11	6	1	2	0	1	6	11	موافق بشدة	
2	11	7	1	1	0	1	7	11	موافق	
3	7	10	1	2	0	1	10	7	موافق بشدة	
4	10	5	3	2	0	3	5	10	موافق	
				4.15	أسئلة خلق المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة	
1	1	6	5	3	5	5	6	1	محايد	
2	1	3	4	7	5	4	3	1	معارض	
3	4	4	5	7	0	5	4	4	محايد	
4	3	3	1	7	6	1	3	3	معارض	
				2.6	اسئلة تخزين المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة	
1	11	6	2	1	0	2	6	11	موافق	
2	8	9	0	2	1	0	9	8	موافق بشدة	
3	9	9	0	2	0	0	9	9	موافق بشدة	
4	8	9	0	2	1	0	9	8	موافق	
				4.1	اسئلة توزيع المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة	
1	9	7	0	2	2	0	7	9	موافق	
2	10	8	0	1	1	0	8	10	موافق بشدة	
3	7	10	1	1	1	1	10	7	موافق	
4	10	5	0	1	4	0	5	10	موافق	
				4	ائلة تطبيق المعرفة					
رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اتجاه العينة	
1	3	7	3	3	4	3	7	3	موافق	
2	3	4	3	6	4	3	4	3	محايد	
3	6	3	4	2	5	4	3	6	موافق	
4	2	5	5	5	3	5	5	2	محايد	
				3	موافق					

جدول رقم 05: الاحصائي للعلوم الاجتماعية: مقارنة بين الكليات محل الدراسة

كلية العلوم الاقتصادية				
متغيرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	اتجاه العينة
معيار 1: تشخيص المعرفة	3.8	3	77	موافق
معيار 2: اسئلة خلق القيمة	2.6	1.6	52.7	معارض
معيار 3: توزيع المعرفة	3.4	3	76	موافق
معيار 4: تخزين المعرفة	3.6	2.1	72.2	موافق
معيار 5: تطبيق المعرفة	3.3	1.5	64.2	معارض

كلية الحقوق والعلوم السياسية				
متغيرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	اتجاه العينة
معيار 1: تشخيص المعرفة	4.1	4	82.7	موافق بشدة
معيار 2: اسئلة خلق القيمة	2.6	2.5	62	معارض
معيار 3: توزيع المعرفة	4.1	4	82.6	موافق
معيار 4: تخزين المعرفة	4	3.8	81	موافق
معيار 5: تطبيق المعرفة	3	1	62.5	محايد

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية				
متغيرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة%	اتجاه العينة
معيار 1: تشخيص المعرفة	3.9	3.2	79.5	موافق
معيار 2: اسئلة خلق القيمة	2.5	1.7	50.33	معارض
معيار 3: توزيع المعرفة	3.6	2.4	73.7	موافق
معيار 4: تخزين المعرفة	3.7	3	75.7	موافق
معيار 5: تطبيق المعرفة	3.9	2.6	79.2	موافق

كلية الآداب واللغات				
متغيرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة%	اتجاه العينة
معيار 1: تشخيص المعرفة	4.15	4.3	83	موافق
معيار 2: اسئلة خلق القيمة	2.6	2.2	52.5	محايد
معيار 3: توزيع المعرفة	4.1	4.3	82.3	موافق
معيار 4: تخزين المعرفة	4	4.1	81.2	موافق
معيار 5: تطبيق المعرفة	3	1.2	59.7	موافق

المطلب الثالث: جدول التحليل الكمي والوصفي:

بعد تفريغ معلومات الاستبيان بواقع 20 استبيان لكل كلية من الكليات الأربعة وبعد حساب متوسطات كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق وتفريغ هذه المتوسطات في جدول مقارنة بين كليات

العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق والعلوم السياسية وكلية العلوم الاجتماعية والانسانية وكلية العلوم الآداب واللغات

فتوصلنا الى النتائج التالية:

الفصل الثاني:.....دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة مقارنة ما بين الكليات

كلية العلوم الاقتصادية	كلية الحقوق و العلوم السياسية	كلية العلوم الاجتماعية والانسانية	كلية العلوم الآداب واللغات
<p>مدى الانفاق(المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للاتجاه العينة</p> <p>من خلال حساب المتوسط الحسابي لمعيار تشخيص وتوزيع وتخزين المعرفة نجده بين 3.4 و3.6 و النسبة المئوية بين 27% و 77% مما يعني ان افراد العينة متفقون حول الاتجاه: موافق</p>	<p>كلية الحقوق و العلوم السياسية</p> <p>من خلال حساب المتوسط الحسابي لمعيار تشخيص وتوزيع وتطبيق المعرفة فالمتوسطات بين المعرفة 4.1 و النسبة المئوية 82.7% نجد ان افراد العينة متفقون حول الاتجاه موافق</p>	<p>كلية العلوم الاجتماعية والانسانية</p> <p>من خلال حساب المتوسط الحسابي لمعيار تشخيص وتوزيع وتخزين وتطبيق المعرفة من 3.6 الى 3.9 و النسبة المئوية 73% و 79.5% وبالتالي نجد ان افراد العينة متفقون حول الاتجاه موافق.</p>	<p>كلية العلوم الآداب واللغات</p> <p>من خلال حساب المتوسط الحسابي لمعيار تشخيص وتوزيع وتخزين وتطبيق المعرفة من 3. الى 4.1 و النسبة المئوية 59% 83% وبالتالي نجد ان افراد العينة متفقون حول الاتجاه موافق</p>
<p>أوجه الاختلاف</p> <p>أما فيما يخص خلق وتطبيق المعرفة نجد ان المتوسط الحسابي بين 2.6 و3.3 و النسبة بين 25% و64% مما يعني ان افراد العينة متفقون حول الاتجاه: معارض.</p>	<p>أما فيما يخص خلق وتطبيق المعرفة نجد ان المتوسط الحسابي هو 2.6 و 3 والنسبة بين 62% و62.5% مما يعني ان افراد العينة متفقون حول الاتجاهين: الحياد والمعارضة. وتأخذ بالمعارضة باعتبار الحياد ليست له دلالة احصائية</p>	<p>أما فيما يخص خلق المعرفة نجد ان المتوسط الحسابي هو 2.5 والنسبة بين 50% مما يعني ان افراد العينة متفقون حول اتجاه: المعارضة.</p>	<p>أما فيما يخص خلق المعرفة نجد ان المتوسط الحسابي هو 2.5 والنسبة بين 50% مما يعني ان افراد العينة متفقون حول اتجاه: المعارضة.</p>
<p>الرأي الغالب</p> <p>كل عمليات ادارة المعرفة تُجرى على مستوى الكليات محل الدراسة ما عدا الاختلاف حول تطبيق المعرفة اذ يُؤدى بشكل متوسط حسب مؤشر المتوسط الحسابي والنسبة المئوية خاصة لدى كليتي كلية العلوم الاقتصادية وكلية الحقوق و العلوم السياسية مما الحياد الأمل للمعارضة اما عملية خلق المعرفة فمتوسطها الحسابي ونسبتها المئوية تدول بين الكليات الأربعة تتراوح بين الحيادية والمعارضة مما يعني الحكم بالمعارضة .</p>			
<p>مدى تشتت الاراء (الانحراف المعياري)</p> <p>حسب الانحراف المعياري ليس هناك تشتت في آراء افراد العينة .</p>			

ومن خلال إجراء عملية بسيطة للمقارنة بين المتوسطات الحسابية لكل كلية يتبين لنا أنه فيما يخص عملية تشخيص المعرفة احتلت كلية الآداب واللغات المركز الأول بمتوسط 4.15، تليها كلية الحقوق والعلوم السياسية بمتوسط 4.1، ثم كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بمتوسط 3.9، وفي الاخير كلية العلوم الاقتصادية بمتوسط 3.8 مع الإشارة إلى وجود تقارب كبير في تشخيص المعرفة بين الكليات حيث لا يتعدى الفارق في المتوسط ما قيمته 0.35 كفارق بين صاحبة المركز الأول وصاحبة المركز الأخير.

أما فيما يخص عملية خلق المعرفة نجد كليات الاقتصاد، الحقوق والآداب واللغات في المركز الأول بتحقيق نفس قيمة المتوسط الحسابي 2.6، وكلية العلوم الإجتماعية في المركز الأخير بمتوسط 2.5، وبالنظر لقيمة المتوسط الحسابي عموما يمكن القول بأن مستوى إنتاج المعرفة متوسط.

وفيما يخص عملية تخزين المعرفة احتلت كل من كلية الآداب واللغات وكلية الحقوق المركز الأول بمتوسط حسابي 4.1، تليها كليتي الإقتصاد والعلوم الاجتماعية بمتوسط حسابي قدره 3.6، كما يمكن الإشارة هنا إلى وجود فارق ضئيل بين الكليات حيث لم يتعد ما قيمته 0.5، وايضا يجب الإشارة إلى كفاءة الكليات في تخزين المعرفة بالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة.

أما فيما يخص توزيع المعرفة فقد سجلنا المستوى المرتفع في فعالية التوزيع لصالح كليتي اللغات والحقوق بمتوسط قدره 4، تليها كلية العلوم الإجتماعية بمتوسط حسابي قدره 3.7، ثم كلية الاقتصاد بمتوسط حسابي 3.4.

وفيما يخص تطبيق المعرفة احتلت كلية العلوم الاجتماعية المركز الأول بمتوسط حسابي قدره 3.9 تليها كلية العلوم الاقتصادية بمتوسط حسابي قدره 3.3 ثم كليتي الحقوق والآداب واللغات في المركز الأخير بمتوسط قدره 3.

وعلى العموم يمكن القول بأن الكليات محل الدراسة قد سجلت مستويات مقبولة في عمليات إدارة المعرفة مع وجود فروق ضئيلة بين مستويات كل عملية من عمليات ادارة المعرفة، مع الإشارة إلى أفضلية كلية الآداب واللغات في أغلب عمليات إدارة المعرفة.

ومن خلال ما تقدم يمكن الإشارة إلى بعض المتطلبات الضرورية لدعم عمليات إدارة المعرفة في الجامعة وفق ما يلي:

❖ تشجيع ثقافة المبادرات الفردية والجامعية المتعلقة بخلق المعرفة.

مثل:

النشر العلمي الأكاديمي.

المبادرات التعليمية لتنمية المعرفة وتعزيز مهارات الطلاب والمهنيين في مجالات محددة.

المجتمعات العلمية: تشجع المجتمعات العلمية المتخصصة على التفاعل وتبادل المعرفة بين أعضائها.

- الحرص على استقطاب كفاءات بشرية عالية الجودة في المعرفة.
أي الكادر التدريسي الذي يعد ريسي أحد العوامل الرئيسية في تحقيق الجودة في المعرفة و يجب أن يكون لديهم الخبرة والكفاءة الأكاديمية في مجالاتهم، بالإضافة إلى القدرة على توجيه وتحفيز الطلاب وتطوير قدراتهم.

❖ تشجع الجامعة الأفكار الخلاقة لتعزيز الميزة التنافسية للجامعة. عن طريق:

تطوير برامج تعليمية مبتكرة: يمكن للجامعة تطوير برامج تعليمية فريدة ومبتكرة تتجاوب مع احتياجات سوق العمل وتتناسب مع التحولات الحديثة في المجتمع والتكنولوجيا. يمكن تضمين عناصر التعلم النشط والتعلم القائم على المشاريع والتعلم عن بُعد لتعزيز جودة التعليم وجذب الطلاب الموهوبين.
تعزيز البحث والابتكار: يمكن للجامعة تعزيز ثقافة البحث والابتكار بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب. يمكن توفير التمويل والمنح البحثية، وتوفير المرافق والمختبرات المتقدمة، وتشجيع التعاون بين التخصصات المختلفة لتوليد أفكار جديدة وحلول مبتكرة للتحديات العالمية.
بناء شراكات استراتيجية: يمكن للجامعة بناء شراكات استراتيجية مع القطاع الصناعي والشركات المحلية والعالمية. يمكن توفير فرص التدريب والتعاون في المشاريع، وتوفير فرص العمل والتوظيف للخريجين، وتبادل المعرفة والتجارب بين الجامعة والصناعة.
تعزيز التكنولوجيا والبنية التحتية: يجب أن تستثمر الجامعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير البنية التحتية الحديثة. يمكن تقديم منصات التعلم الإلكتروني والتفاعلية، وتطبيقات الجوال، وتحسين البنية التحتية للبحث والتعليم لتوفير بيئة حديثة ومبتكرة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

❖ توفير وسائل وأجهزة تقنية وإلكترونية كافية لخلق المعرفة. مثل:

الحواسيب والأجهزة اللوحية.
الهواتف الذكية.

الأجهزة القابلة للارتداء مثل الساعات الذكية والأجهزة المحمولة لتتبع البيانات الصحية واللياقة البدنية.

الأجهزة الذكية في المختبرات: يستخدم العديد من الباحثين والطلاب الأجهزة الذكية في المختبرات مثل، أجهزة الاستشعار الذكية وأجهزة قياس البيانات.

الروبوتات والأتمتة (الأجهزة الأوتوماتيكية ذاتية العمل): تساهم الروبوتات والأتمتة في خلق المعرفة في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتيات.

❖ تسهيل الإجراءات الإدارية المتبعة في الجامعة لتوظيف المعرفة الجديدة في مجال العمل

❖ توفير آليات واضحة للإدارة المعرفة

عن طريق:

قواعد المعرفة: (Knowledge Bases) إنشاء قواعد بيانات مركزية تحتوي على المعرفة والمعلومات المهمة. يتم تنظيم وتصنيف المعلومات بشكل هرمي ويتم توفير وسائل سهلة للبحث والوصول إلى المعلومات.

التوثيق والمشاركة: يتم توثيق المعرفة والخبرات المهمة في شكل وثائق وتقارير ومقالات ومشاركتها مع أفراد الجامعة. يمكن استخدام منصات التعاون والمشاركة عبر الإنترنت لتسهيل تبادل المعرفة والتعلم المشترك.

الشبكات الاجتماعية داخل الجامعة: إنشاء منصات داخلية للتواصل والتعاون بين أفراد الجامعة. يمكن للأعضاء المشاركة بأفكارهم وتجاربهم وطرح الأسئلة والمناقشة، مما يساهم في نقل المعرفة والتعلم المستمر.

التدريب وورش العمل: تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية المتخصصة لنقل المعرفة وتطوير مهارات الأفراد. يمكن توفير فرص التعلم التفاعلية والتجارب العملية لتعزيز تطبيق المعرفة في سياقات عملية.

التوجيه والتوجيه: توفير برامج توجيه وتوجيه للأعضاء الجدد والموظفين لنقل المعرفة والخبرات المهمة. يشمل ذلك تحديد الموارد الرئيسية والأشخاص الذين يمكن الاستفادة منهم لتعزيز التعلم وتطوير المهارات.

التكنولوجيا والأدوات الرقمية:

توفير بيئة مشجعة على تطوير المعرفة المتوافرة وتحديثها.

❖ تطبيق طرائق تعليمية جديدة تتوافق مع منهج إدارة المعرفة مثل:

الفصل الثاني:.....دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة دراسة مقارنة ما بين الكليات

التعلم التعاوني: يتم تشجيع الطلاب على العمل معًا في مجموعات صغيرة لمشاركة المعرفة والخبرات وحل المشكلات. يتم تبادل الأفكار والتجارب والتعلم من بعضهم البعض، مما يعزز إدارة المعرفة وتعزيز التفاعل والتعاون.

التعلم القائم على المشروعات: يتم تصميم المشاريع التعليمية لتشجيع الطلاب على استكشاف المواضيع وتوليد المعرفة من خلال البحث والتطبيق العملي. يتعلم الطلاب من خلال تنفيذ المشاريع ومواجهة التحديات وتطبيق المفاهيم النظرية في سياقات عملية.

استخدام التكنولوجيا في التعليم: يمكن استخدام التكنولوجيا لتوفير منصات التعلم الإلكترونية والتفاعلية.

يتم توفير المحتوى التعليمي عبر الإنترنت، والمنتديات الرقمية للمناقشة، والوسائط المتعددة لتوضيح المفاهيم.

يساعد ذلك في نقل المعرفة بشكل فعال وتعزيز التفاعل والتواصل.

التعلم المستند إلى المشكلة: يتم وضع المشكلات والتحديات الحقيقية كجزء من عملية التعلم.

يتم تحفيز الطلاب على التفكير النقدي وحل المشكلات وتطوير المهارات العملية لإدارة المعرفة وتطبيقها في سياقات الحياة الحقيقية.

بناء مجتمعات التعلم: يتم إنشاء مجتمعات التعلم داخل المؤسسة التعليمية، حيث يشارك الطلاب وأعضاء اله حيث يشارك الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفون في تبادل المعرفة والخبرات.

يتم تنظيم ورش العمل والندوات والمناقشات المشتركة لتعزيز التواصل وتبادل المعلومات.

يتم تشجيع الاستفادة من المهارات والخبرات المختلفة للأفراد وتعزيز ثقافة التعلم المشترك.

التعلم من التجارب: يشجع التعلم من التجارب الفعلية والتطبيق العملي.

يمكن استخدام الدروس المستفادة من التجارب السابقة لتعزيز المعرفة والخبرة.

يتم توثيق التجارب وتحليلها لاستخلاص الدروس المستفادة وتحسين الممارسات المستقبلية.

بناء شبكات خارجية: يشجع الاتصال والتعاون مع المجتمع الخارجي والمؤسسات الأخرى.

يمكن تبادل المعرفة والخبرات مع الخبراء والمتخصصين في المجالات ذات الصلة، وذلك من خلال

الشراكات والزيارات والتعاون في المشاريع البحثية.

يساعد ذلك في توسيع قاعدة المعرفة والاستفادة من التجارب المتنوع.

الختامة

من خلال هذه الدراسة اتضح لنا أهمية هذا التوجه ومدى مساهمته في تطوير الجامعة والإدارة بصفة عامة. ومن خلال الدراسة التي قمنا بها حول إدارة المعرفة وإسهامها في التحسين من مستويات تبني إدارة المعرفة ومقارنتها بين كليات جامعة المسيلة، سيتم عرض خلاصة نتائج الدراسة النظرية والميدانية وكذا الاقتراحات، بالإضافة إلى آفاق الدراسة.

أولاً: النتائج

1. النتائج النظرية

وتمثلت فيما يلي:

1. إن طبيعة الدور المعرفي التي تحتله الجامعة في أي مجتمع يفرض عليها تبني إدارة المعرفة للتحويل من الدور التقليدي والمتمثل في الترقيم إلى الدور التتموي المنوط بها في إطار تحقيق الميزة التنافسية التي تضمن للجامعة البقاء في الإطار التنافسي الذي فرضه عليها عالم اليوم.

2. تطبيق إدارة المعرفة يحقق للجامعة التعاون والترابط بين كلياتها وأقسامها المختلفة.

3. هيكل تنظيمي مرن من شأنه التكيف باستمرار مع التغيرات البيئية الداخلية والخارجية.

2. النتائج الميدانية

1. تعتبر إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة التي تؤدي إلى تحقيق العديد من المزايا والفوائد كتوفير المعرفة اللازمة بأقل وقت وأقل جهد وهو ما يمكن أن يعود بالنفع والإيجاب على أهداف الجامعة.

2. وجود إختلاف واضح بين إدراك أهمية إدارة المعرفة وعملية تطبيقها في الجامعة محل الدراسة وهذا راجع إلى إدراك منخفض لعملية تطبيق إدارة المعرفة.

3. هناك جملة من التحديات على مستوى تشارك وتطبيق المعرفة بين الكليات.

ثالثاً: الاقتراحات

من خلال البحث في موضوع الدراسة والنتائج المتوصل إليها وآراء مجتمع الدراسة نعطي مجموعة من المقترحات تتمثل فيما يلي:

1. تحسين مؤشرات خلق المعرفة لاسيما تشجيع ثقافة المبادرات الفردية والجامعية المتعلقة بخلق المعرفة.

2. الحرص على استقطاب كفاءات بشرية عالية الجودة في المعرفة.

3. توفير وسائل وأجهزة تقنية والإلكترونية كافية لخلق المعرفة.

رابعاً: آفاق الدراسة

بعد الانتهاء من معالجة إشكالية بحثنا، تبين لنا العديد من الجوانب والإشكاليات الجديرة بمواصلة البحث في هذا الموضوع، والاهتمام بكل جوانبه، نقترح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوعنا التي هي بحاجة للبحث العلمي منها:

1- دور إدارة المعرفة في جامعة المسيلة في تحقيق مجتمع المعرفة من خلال دراسة ميدانية لكليات الجامعة.

2- النماذج العالمية الرائدة في تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة بين الكليات وإن كانت الاستفادة منها للنهوض بأداء الجامعة.

قائمة المرجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. بدير جمال يوسف، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الاردن، 2013.
2. بوران. سمية عامر ،، إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان -الأردن، ط1، 2016.
3. الجبلي عبد الكريم، نظرية المعرفة: الفهم والحقيقة والنظرية، دار المعارف، الرباط-المغرب، 2008.
4. جدوع. نعمان، فلسفة المعرفة: الإسقاط الفلسفي والتطبيقات العملية، دار الفكر العربي، ط1، بيروت-لبنان، 2014.
5. جمعة محمود حسن ونوري حيدر شاكر، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، دار الكتب العلمية، د ط، دمشق سوريا، 2015.
6. د. عمارة محمد، مدخل إلى فلسفة المعرفة، مؤسسة الرسالة، ط1، بيروت- لبنان، 1993.
7. ديفيد ترانسيليتو، مقدمة في نظرية المعرفة، دار النشر روت ليدج، ط1، لندن، انجلترا، 2016.
8. السالم أحمد، إدارة المعرفة من النظرية إلى التطبيق، دار المؤلف، ط1، بيروت-لبنان، 2018.
9. السكارنة بلال خلف، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.
10. علي السلمي، إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2002.
11. عمر أحمد مختار، معجم، عالم الكتب - القاهرة، 2008، ص 1884.
12. العمري عبد الرحمن، مبادئ علم الإدارة، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية -مصر، 2013.
13. الفاضل محمد محمود، تجديدات في الإدارة التربوية في ضوء الاتجاهات المعاصرة، دار الحامد للنشر، ط1، عمان-الأردن، 2011.
14. القهوي. ليث عبد الله، إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، دار ومكتبة الحاد للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2013.
15. مالك ابن نبي، مشكلة الثقافة، دار الفكر، ط12، دمشق، 2006.
16. مسلم عبد الله حسن، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2015.
17. المغربي محمد الفاتح محمود بشير، إدارة المعرفة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، ط1، السودان، 2020.
18. الهوش أبو بكر، إستراتيجيات إدارة المعرفة، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، مصر، 2020.

19. الهوش أبو بكر، استراتيجيات إدارة المعرفة، مجموعة النيل العربية، ط2، القاهرة-مصر، 2020.

المجلات والملتقيات العلمية:

1. عبد اللطيف عبد اللطيف، جودة محفوظ أحمد، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة"، مجلة جامعة دمشق لعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد، 26 العدد الثاني، 2010.

المراجع بالأجنبية:

1. dictionnaire Larousse, Editions Larousse, France,2022.
2. Ian Foster and Peter Lehmann, "Knowledge Management: Perspectives on Cooperation and Competition" , Addison–Wesley Professional ,USA , 2003.
3. Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi,The Knowledge–creating Company , Oxford University Press, England, 1995.
4. John Kim, Philosophy of knowledge, published by Blackwell, 1999..
5. K. Ganesh, Sanjay Mohapatra, S. Nagarajan, Design and Development of Knowledge Management for Manufacturing, Framework, Solution and Strategy, Springer International Publishing, Cham, Switzerland, 2013.
6. Marie–Christine Roy, Lucie Rivard, Gestion stratégique des connaissances, PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL , Québec –Canada , 2014.
7. Michael Woolman , Ways of Knowing: An Introduction to the Theory of Knowledge, IBID Press , londre–england , 2006.
8. Murray E. Jennex, Knowledge Management Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, Information Science Reference, New York USA, 2008.
9. Peter Massingham, Knowledge Management: Theory in Practice , SAGE Publications , Canberra, Australia, 2019.
10. Stephen Robbins, Managing Organizations,Prentice–Hall,1974,USA.
11. Thomas H. Davenport and Laurence Prusak, Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Harvard Business Review Press ,USA, 1998.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

استبيان

واقع إدارة المعرفة في جامعة المسيلة – دراسة مقارنة بين الكليات

السادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . أما بعد

في إطار الدراسات المكتملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص ، إدارة أعمال ، والموسومة بعنوان واقع إدارة المعرفة في جامعة المسيلة

-دراسة مقارنة بين الكليات من وجهة نظر إداريين الكليات لجامعة المسيلة

- واستكمالاً للجانب التطبيقي من الدراسة ، فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة عن الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول الى نتائج دقيقة حول الموضوع المذكور أعلاه

نشكركم على حسن تعاونكم وتخصيص جزء من وقتكم ، علماً أن جميع المعلومات التي سنتزود بها ستحاط بالسرية التامة وهي لغاية البحث العلمي فقط

ملاحظة : يرجى وضع العلامة -- X -- في الخانات المناسبة

إشراف الأستاذ :

من إعداد الطلبة :

واضح فواز

- مكاري ياسين

- قديري أيمن

1- الجنس ذكر انثى 2- العمر من 25-30 سنة من 31-35 سنة من 36-40 سنة
من 41-45 سنة أكثر من 45 سنة 3-الرتبة العلمية أستاذ التعليم العالي أستاذ محاضر أ أستاذ محاضر ب
أستاذ مساعد أ أستاذ مساعد ب 4- الخبرة أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات من 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: يرجى منكم وضع العلامة -X- في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتك لهذه العبارة

عمليات إدارة المعرفة _ تشخيص ، خلق ، تخزين ، توزيع ، تطبيق .

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	تشخيص المعرفة					
01	تقوم الكلية الجامعة بمقارنة المعرفة التي لديها مع معرفة في جامعات أخرى؟					
02	تقوم الكلية بتحديد المعارف الجديدة اللازمة لتنفيذ الأعمال بكفاية ؟					
03	تتوافر لدى الكلية قائمة بالمعارف المتوفرة والمعارف التي ينبغي توفيرها؟					
04	تقوم الكلية دوريا بإعادة النظر في احتياجاتها المعرفية وفقا لمستجدات العصر؟					
	خلق المعرفة					
01	تشجع الكلية ثقافة المبادرات الفردية والجامعية المتعلقة بخلق المعرفة ؟					
02	تحرص الكلية على الاحتفاظ بما يتوافر لديها من كفاءات بشرية تمتلك المعرفة؟					
03	تشجع الكلية على تقديم الأفكار الخلاقة لتعزيز الميزة التنافسية للجامعة ؟					
04	تتوافر في الكلية وسائل وأجهزة تقنية والكترونية كافية لخلق المعرفة؟					
	تخزين المعرفة					
01	تعمل الكلية على توثيق الأرشيف الورقي إلى الكتروني ؟					
02	تستخدم الكلية أجهزة وأدوات وبرامج الكترونية حديثة لتخزين المعرفة فيها؟					
03	تستخدم الكلية أنظمة حماية أمان كافية للحفاظ على المعرفة المتوفرة فيها ؟					
04	تتوافر في الكلية أليات وأجهزة قادرة على استرجاع المعرفة المخزنة					

بسهولة؟				
				توزيع المعرفة
				01 تساعد شبكات الاتصال والتواصل على نقل وتبادل المعارف بين الكلية وموظفيها ؟
				02 تشجع الكلية وتسهل عملية الوصول للمعرفة وقواعدها المتوافرة فيها؟
				03 توفر الكلية نظام الحوار يشجع على المشاركة في المعرفة وإدارتها ؟
				04 تعمل الكلية على توظيف وسائل الإعلام – صحافة- إذاعة- مواقع إخبارية الكترونية – في نقل المعرفة ؟
				تطبيق المعرفة
				01 تشجع الكلية على تطبيق طرائق تعليمية جديدة تتوافق مع منهج إدارة المعرفة؟
				02 توفر الكلية بيئة مشجعة على تطوير المعرفة المتوافرة وتحديثها ؟
				03 تساعد الإجراءات الإدارية المتبعة في الكلية على توظيف المعرفة الجديدة في مجال العمل؟
				04 تتوافر في الكلية آليات واضحة للإدارة المعرفة؟

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسقله:

الطالب (ة): *مكي ياسين* المولود(ة) بتاريخ: *01/01/1998* بـ *بئر بوعزة*
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: *451465* الصادرة بتاريخ: *2021/05/24* عن: *مستشفى المسيلة*
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: *علوم التسيير تخصص إدارة أعمال* خلال السنة الجامعية: *2022/2023*
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: *« واقع إدارة المعرفة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (دراسة مقارنة بين الكليات) »*

أصرح بشرفي أي التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: *2023/05/31*

التوقيع و البصمة

[Signature]
[Fingerprint]



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والتزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): قديري أميت المولود(ة) بتاريخ: 07/09/1999 بـ مساعة (أولاد عطية)
 الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 28287499 الصادرة بتاريخ: 11/09/2022 عن: مساعة (أولاد عطية)
 المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير وتخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2022/2023
 والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: مراجعة إدارة المعرفة في جامعة محمد بوضياف المسيلة: دراسة مقارنة
 الكليات:

أصح بشرقي أي التزمت بمراعاة معايير الأمانة والتزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/05/31

التوقيع والبصمة

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع عمليات إدارة المعرفة في جامعة المسيلة، مع إجراء مقارنة بسيطة بين بعض الكليات، وذلك من خلال التوجه باستبيان محكم موجه لمختلف الإطارات والمسؤولين الإداريين في بعض الكليات ورؤساء الأقسام ونوابهم، حيث اعتمدنا المنهج الوصفي التحليل لمعالجة مختلف البيانات ودراس أبعاد المتغير محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود مستوى مرتفع في عمليات إدارة المعرفة في جامعة المسيلة عموماً، مع وجود فروق ضئيلة بين الكليات محل الدراسة فيما يخص عمليات إدارة المعرفة.

Abstract:

This study aimed to investigate the reality of knowledge management operations at the University of M'sila, with a simple comparison between some faculties, by directing a tight questionnaire directed to various executives and administrative officials in some faculties and heads of departments and their deputies. The variable under study, and the study concluded that there is a high level of knowledge management processes at the University of M'sila in general, with little differences between the faculties under study with regard to knowledge management processes.