

جامعة العربي بن مهدي – أم البواقي  
العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

السنة الثانية لسانس ل م د

# مقياس: مدخل لإدارة الأعمال

تقديم: د. يحيوي فححية

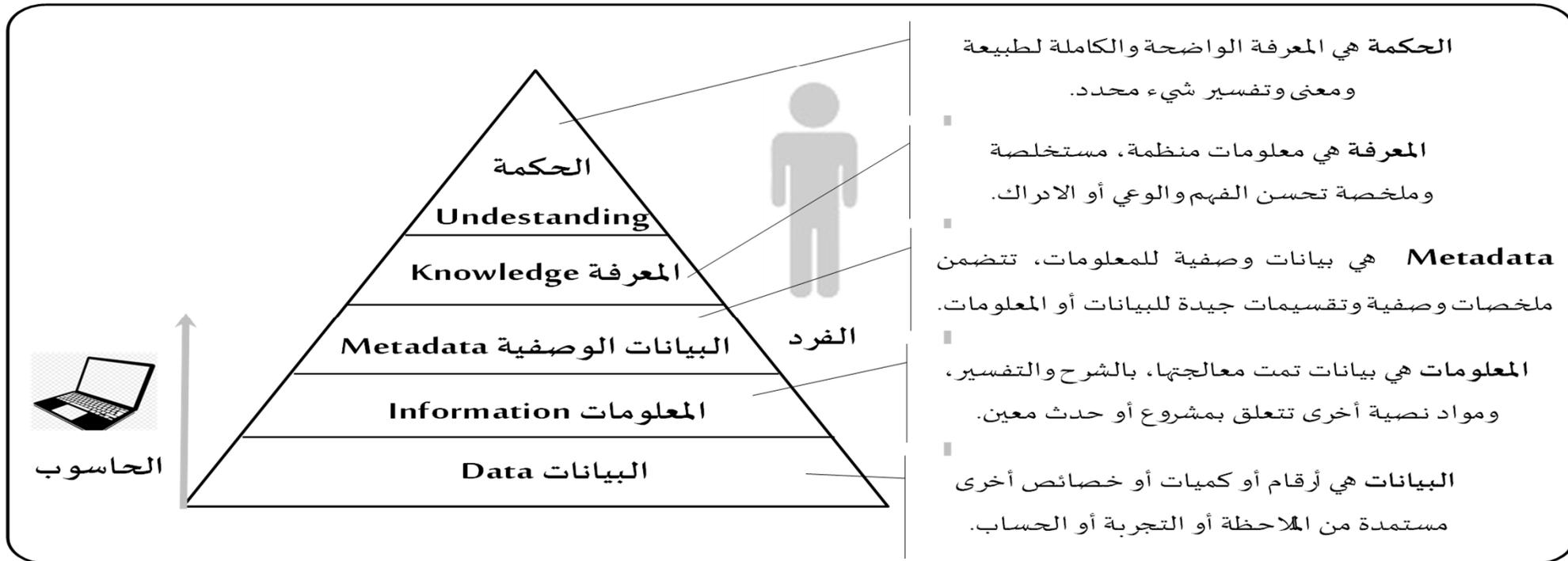
## المحور التاسع : إدارة المعرفة

# 1- مدخل في إدارة المعرفة

## 2. تعريف إدارة المعرفة والمصطلحات المرتبطة

قبل التكلم عن إدارة المعرفة يجب تحديد المصطلحات المرتبطة بها، وهي ما مثله Pryan Bergeron

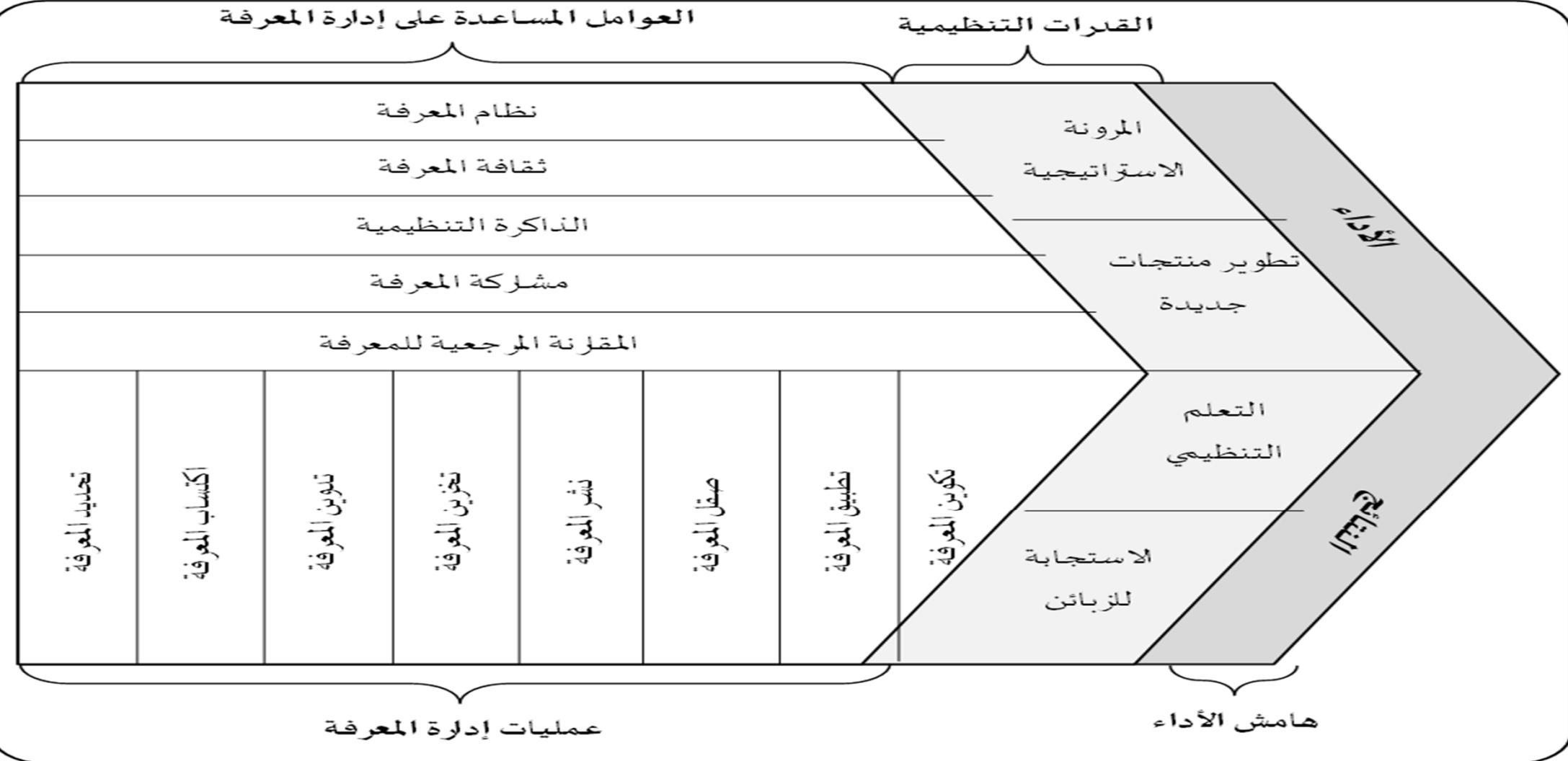
في هرم المعرفة، والذي يتدرج كالتالي: راجع: (Bergeron, 2003, pp. 10-11)



## تعريف إدارة المعرفة، أنواع المعرفة.

أما إدارة المعرفة فيمكن تعريفها بأنها: "الاستخدام المنتظم والمنظم للمعارف المتاحة داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة، فهي تستهدف تحسين الأداء وتسمح بتطوير رؤيا شاملة حول كفاءات ومعارف المؤسسة" (Balmisse, 2003, p. 27) فهي بذلك تتعلق بكل الأدوات، التقنيات والاستراتيجيات التي تسمح بالاحتفاظ، تحليل، تنظيم، تحسين، ونشر المعارف والخبرات والتي يمكن أن تكون: معارف ضمنية تتعلق بالمعارف الشخصية وخبرات الفرد وتنطوي على عوامل غير ملموسة مثل الاعتقاد الشخصي، الانطباع والقيم، أو معارف صريحة تمثل المعارف الضمنية التي تم توثيقها في شكل تقارير أو في نظام المعلومات. (Groff & Jones, 2012, pp. 02-03)

#### 4- نموذج سلسلة القيمة المعرفية



- عمليات إدارة المعرفة: تشكل الأنشطة الأساسية لإدارة المعرفة وتتمثل في: تحديد المعرفة التي تحتاجها المؤسسة، اكتساب المعرفة من مصادر مختلفة (الأفراد، المؤسسات المنافسة، ..... الخ، تدوين المعرفة وتنظيمها، تخزين المعرفة في ملفات ورقية وإلكترونية (نظام المعلومات)، نشر المعرفة بين مختلف الأفراد وفي مختلف المستويات التنظيمية، صقل المعرفة وتطبيقها، تكوين المعرفة من جديد لأن تطبيقها سيفصل بين ما هو جيد وما هو ممتاز.
- العوامل المساعدة على إدارة المعرفة: تمثل الأنشطة الداعمة في سلسلة القيمة، وهي: نظام المعرفة السائد في المؤسسة، ثقافة المعرفة بما فيها ثقافة التركيز والمشاركة والتبادل المعرفي، الذاكرة التنظيمية أو خزان المعرفة في المؤسسة، مشاركة المعرفة، و المقارنة المرجعية للمعرفة التي تمتلكها المؤسسة مقارنة مع المؤسسات الأخرى خاصة الرائدة منها.
- القدرات التنظيمية: تساعد الأنشطة الأساسية والداعمة لإدارة المعرفة على تطوير القدرات التنظيمية، بما فيها: المرونة الاستراتيجية أو سرعة الاستجابة للمنافسين، تطوير منتجات جديدة، التعلم التنظيمي، وسرعة الاستجابة لرغبات وتطلعات وشكاوى الزبائن.
- هامش الأداء: يؤدي تطوير القدرات التنظيمية في المؤسسة إلى تحسين نتائجها وتطوير مستويات الأداء في جميع المجالات: الأداء التسويقي والتجاري، الأداء الانتاجي، الأداء المالي، ..... الخ.