

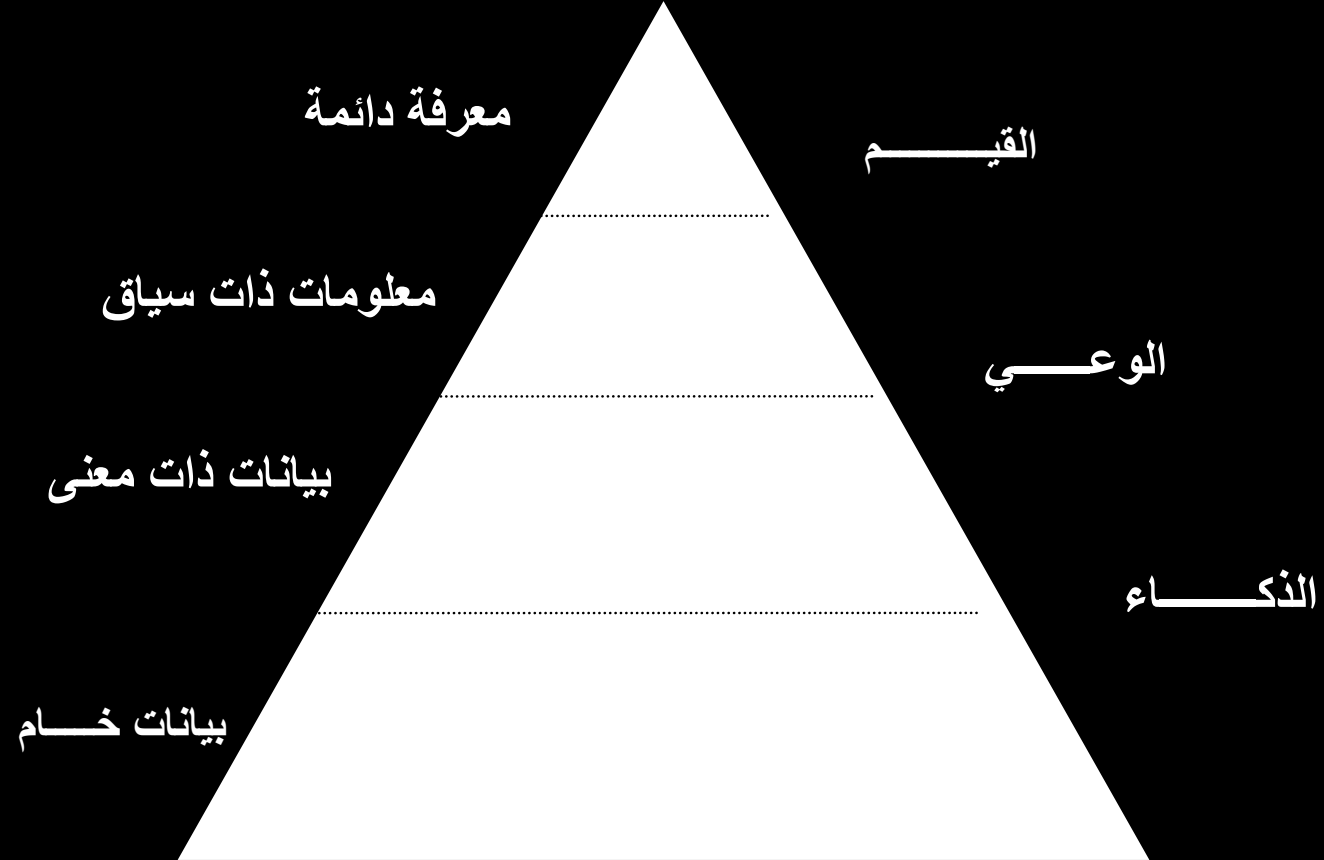
# الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة

المعرفة	المعلومات	البيانات	الكاتب والسنة
الخبرات، القيم، البصيرة، معلومات ذات سياق معين.	رسالة تهدف إلى تغيير نظرة المتلقي	مجموعة حقائق مختلفة	Davenport Prusak, 1998&
نصوص تجيب على التساؤلات ( لماذا؟ و كيف؟)	نصوص تجيب على التساؤلات ( من؟ متى؟ ماذا؟ أو أين؟)	نصوص لا تجيب على تساؤلات متعلقة بمشكل معين	Quigley &Debons, 1999
معلومات ذات قيمة من العقل البشري	بيانات مرتبطة وهادفة.	ملاحظات بسيطة	1997Davenport ,
القدرة على تحديد ذلك المعنى	بيانات ذات معنى	رموز غير مفسرة	Spek & Spijkervet, 1997
التفسيرات والاعتقادات الصحيحة.	بيانات ذات معنى	حقائق ورسائل	Choo, Detlor, & Turnbull, 2000
الالتزامات والمعتقدات التي تم إنشاؤها من هذه الرسائل	تدفق لرسائل ذات معنى		Nonaka Takeuchi, 1995&
الحقائق والمعتقدات ووجهات النظر والأحكام، معرفة الكيف والمنهجيات.	حقائق منظمة لوصف حالة أو ظرف معين.		Wiig, 1993

## خلاصة:

• مصطلح البيانات يشير إلى مجموعة من الحقائق غير المنظمة التي قد تأخذ شكل الأرقام أو الرموز ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك المتلقي لها في حين تعني المعلومات تلك البيانات التي نظمت ورتبت وأصبحت ذات معنى وتؤثر في من يتلقاها وتعتبر البيانات أساس المعرفة والمادة الأساسية المكونة لها، أما المعرفة فتتألف من مجموعة من المعلومات مضاف إليها المعنى الدلالي ويمكن تعريفها بأنها هيكل الحقائق والمفاهيم الإنسانية المتراكمة أو الأفعال أو الحقائق التي تعبر عن حالة معرفية. وبالتالي فإن "المعرفة أكثر من مجرد تراكم بعض المعلومات، إنها تكمن فيما يفهمه الأفراد من تلك المعلومات، ويرتبط الفهم بالاعتقادات، الخبرات، الكفاءات، التعلم، وترجمة كل ذلك إلى فعل أو اتخاذ قرار معين

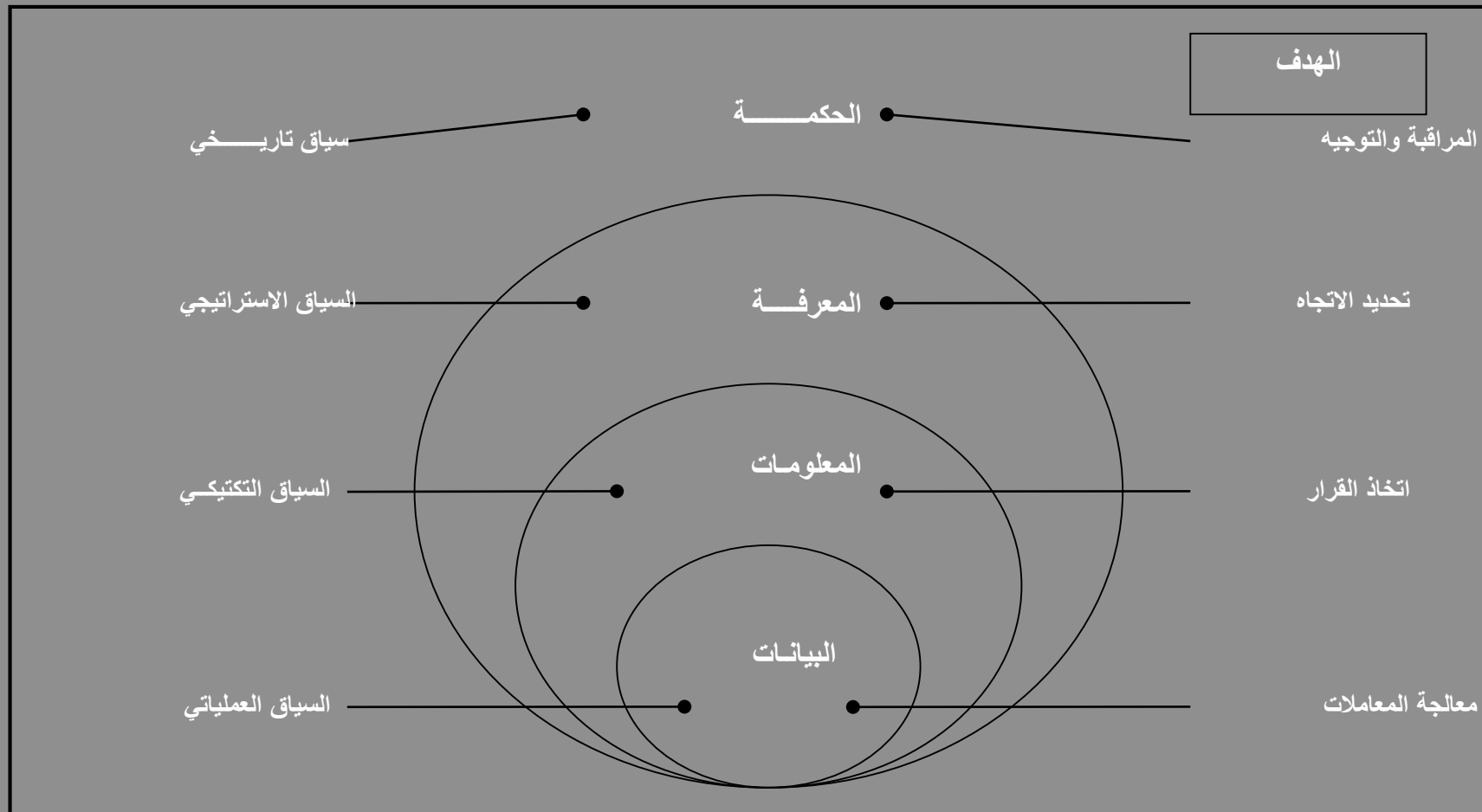
# هرمية المعرفة



## خلاصة 2:

- إذن تعتبر البيانات المواد الخام للمعلومات، حيث يتم تجميع الكثير من البيانات فعدد الزبائن ومقدار الإنفاق من الأموال تعتبر بيانات ليس لها معنى أو قرينة. لكن حينما يتم وضع هذه المعلومات في سياقها فيما يتعلق بمن الشخص الذي قام بالشراء، وفيما إذا كان الزبون دائماً أم لا، ولماذا يتعامل مع شركتها بالذات؛ فإن البيانات تتحول إلى معلومات يمكن أن تستخدمها المنظمة لتوليد معرفة عن زبائنها. فعلى سبيل المثال تستطيع المنظمة تحليل المعلومات، وأن تصبح في اتصال مستمر مع زبائنها الدائمين للقيام بحملات ترويجية خاصة، وأيضاً اتخاذ مجموعة من الإجراءات للاحتفاظ بزبائنها وبناء إخلاص الزبون وولائه لها، أو تستطيع من خلال تلك المعلومات أن تجد حلاً لمشكل معين في التعامل مع زبائنها.

غوتباوت 1999 GODBOUT أن الاختلاف بين هذه المصطلحات يتعلق بأمرين: الهدف أي الغرض الذي وجدت أو تستخدم لأجله وأيضا السياق الذي تستخدم فيه، وهذا ينشئ القيمة لكل منها؛ وبالتالي فإن المعلومات أوسع-أعلى قيمة- من البيانات، والمعرفة أوسع-أعلى قيمة- من المعلومات، والحكمة أوسع من المعرفة، باعتبار أن الهدف والسياس في كل مرة يتعلق بمستوى أكثر أهمية وهدف أكثر قيمة



# مفهوم المعرفة التنظيمية

- المعرفة التنظيمية تتشكل من خلال الأنماط الفريدة للتفاعلات بين الأفراد والأساليب الفنية والتكنولوجيا والتي لا يكون من السهل تقليدها بواسطة منظمات أخرى، لأن التفاعلات تتشكل من خلال الثقافة المتميزة والتاريخ المتميز للمنظمة
- تعبر عن كل أشكال المعرفة التي تتعامل بها المنظمة، والتي تنتج من تفاعل أفرادها ومن تعاملهم مع البيئة المحيطة بالمنظمة، حيث تتشكل هذه المعرفة من حصيلة التجارب، والخبرات، والتوجهات، والمعلومات، والدراسات، والقرارات، والسياسات، والاستراتيجيات التي تكوّن القاعدة الفكرية التي توجه وتنظم كافة النشاطات بالمنظمة



Put a relevant subtitle in this line

# خصائص المعرفة التنظيمية



• الشخصية  
*Subjectivity*

> 01



02

• الطبيعة المضمرة  
*Embeddedness*



## خصائص المعرفة التنظيمية

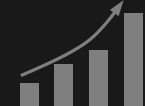


• التعزيز الذاتي –  
*Self-reinforcement*

> 03

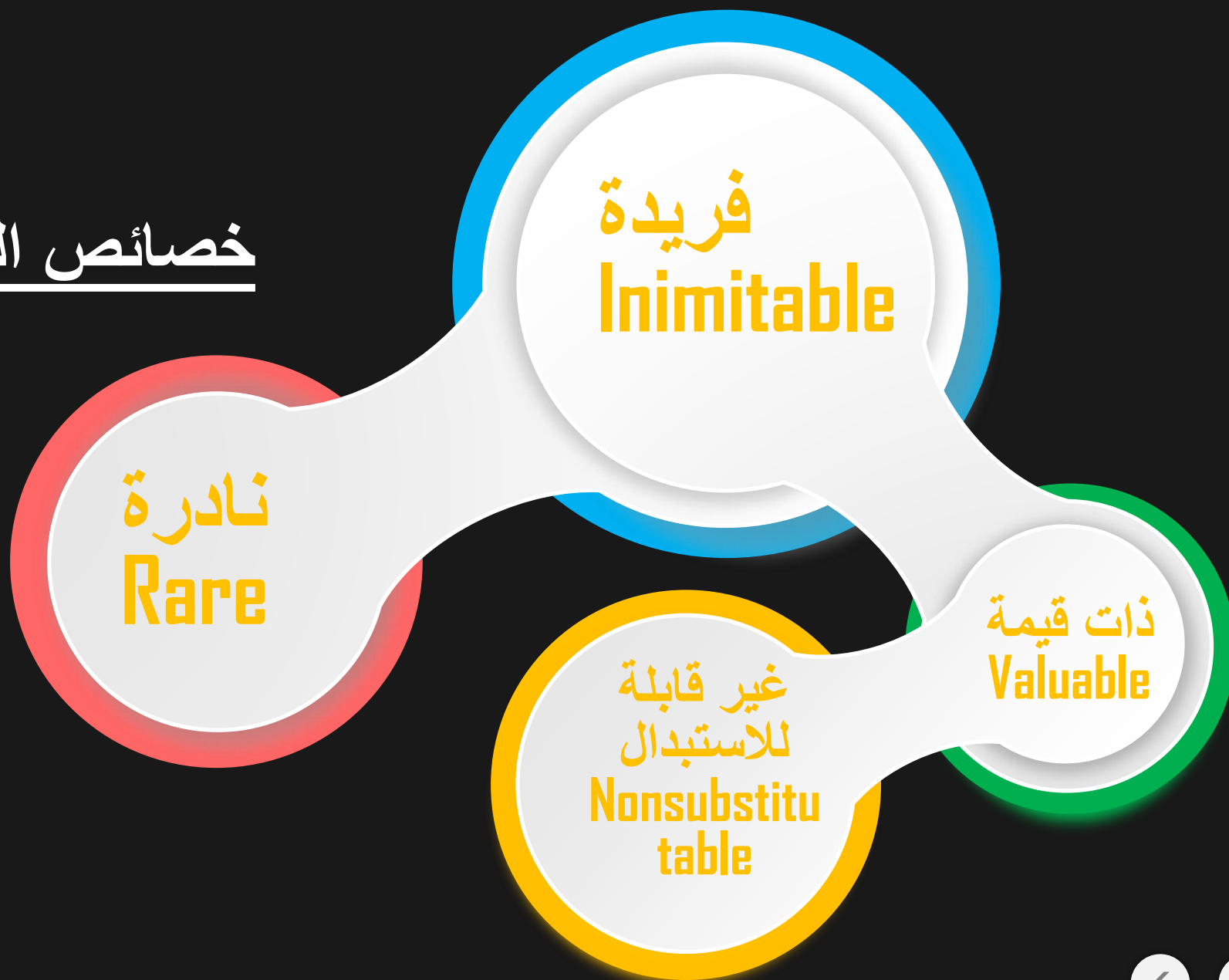
04

• القابلية للزوال  
*Perishability*

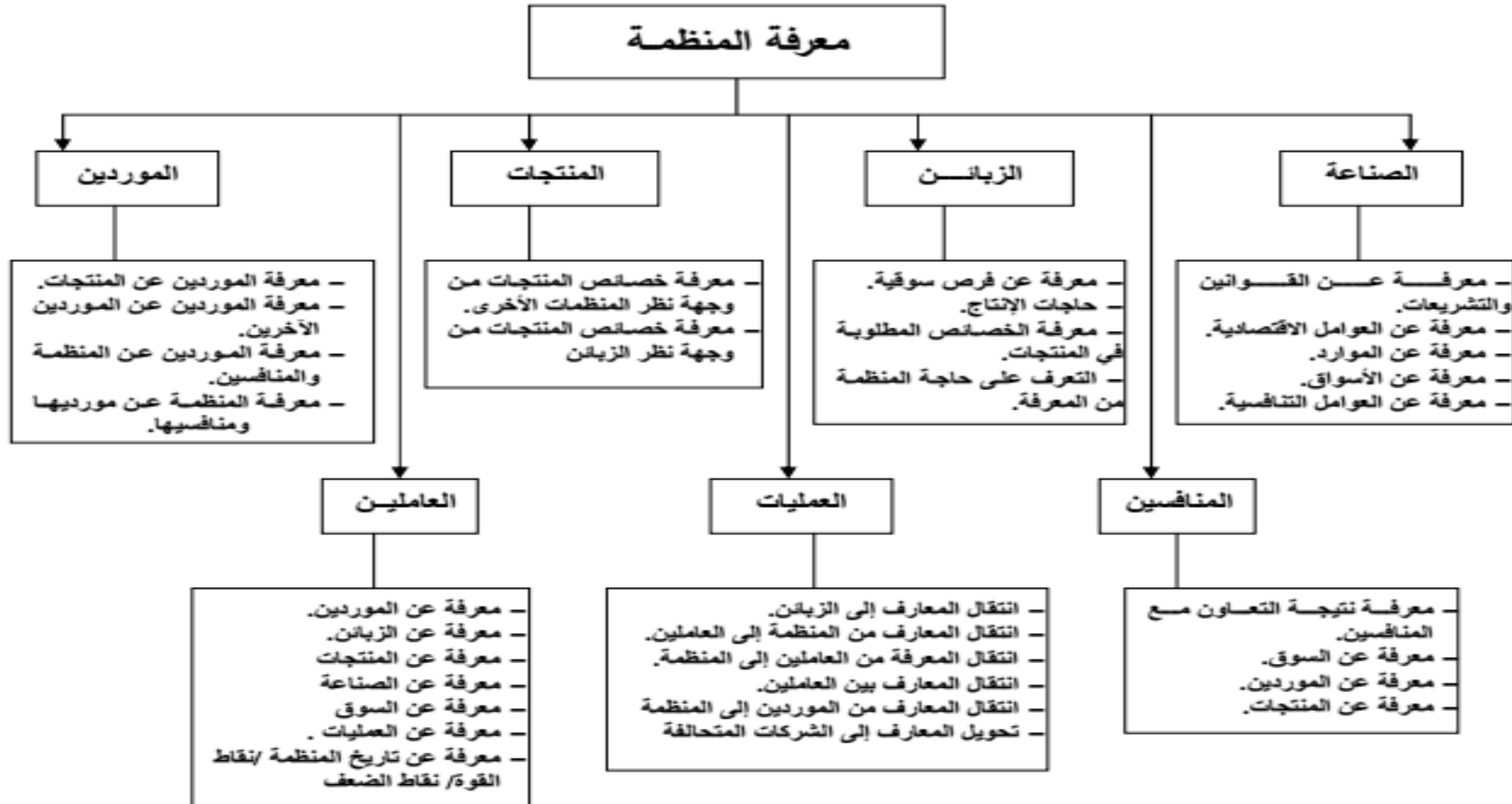


Put a relevant subtitle in this line

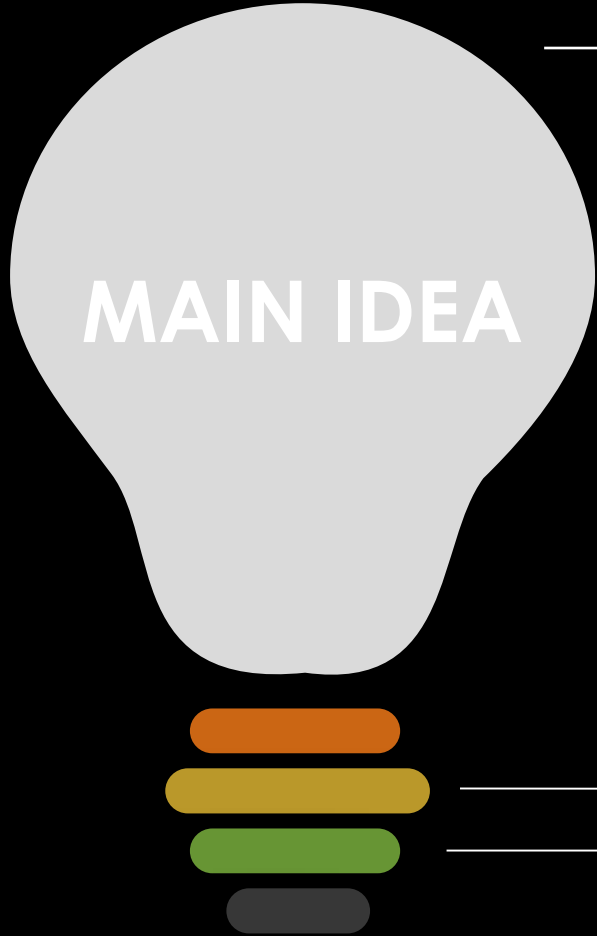
## خصائص المعرفة كمورد استراتيجي



# مصادر المعرفة التنظيمية



# أنواع المعرفة التنظيمية: تصنيف نوناكا NONAKA



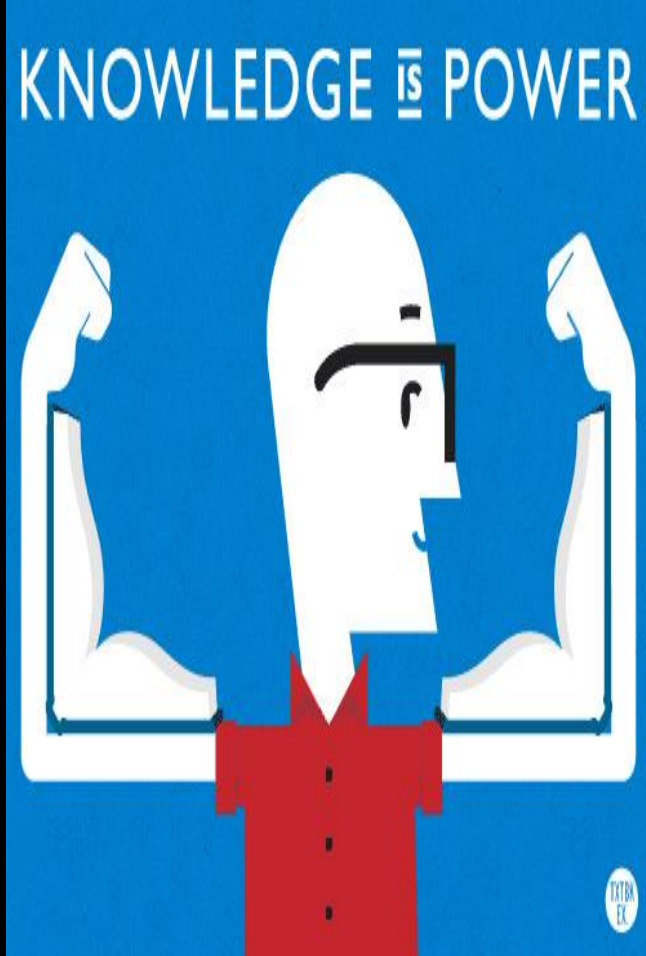
## المعرفة الصريحة Explicit Knowledge

وهي التي يسهل التعبير عنها بالكلمات والرموز ومن السهولة التعامل معها والمشاركة فيها. وفي المنظمة يمكن تجسيدها في كل الأهداف والسياسات، والإجراءات، والتعليمات، والمعايير والنتائج المكتوبة. وهذا النوع من المعرفة قابل للانتقال بسهولة بين الأفراد والمستويات الإدارية بشكل معلن من خلال قنوات الاتصال الرسمية والوثائق المكتوبة. ويطلق على هذه المعرفة Know-What وتكوّن هذه المعرفة الذاكرة التنظيمية Organizational Memory ومن أمثلتها نجد القواعد والتعليمات والإجراءات التنظيمية.

## المعرفة الضمنية Tacit Knowledge

تمثل القيم والاتجاهات والمدرجات الشخصية للأفراد، والتي تتكون من خبراتهم وتجاربهم الشخصية. إنها التبصر والحدس والفهم العميق؛ وتتميز بصعوبة الحصول عليها واستخدامها والمشاركة فيها وتأطيرها رسمياً؛ نظراً لأنها تتمركز في عقول الأفراد. لذلك فإن قدرة المنظمة على استكشاف هذه المعرفة والحصول عليها وإدارتها يشكل المرتكز الأول في جميع منظمات التعلم، وهي دليل واضح على نجاحها. وتعد (معرفة الكيف (know-how، سر المهنة، مجال تميز المنظمة ( أمثلة واضحة عن المعرفة الضمنية.

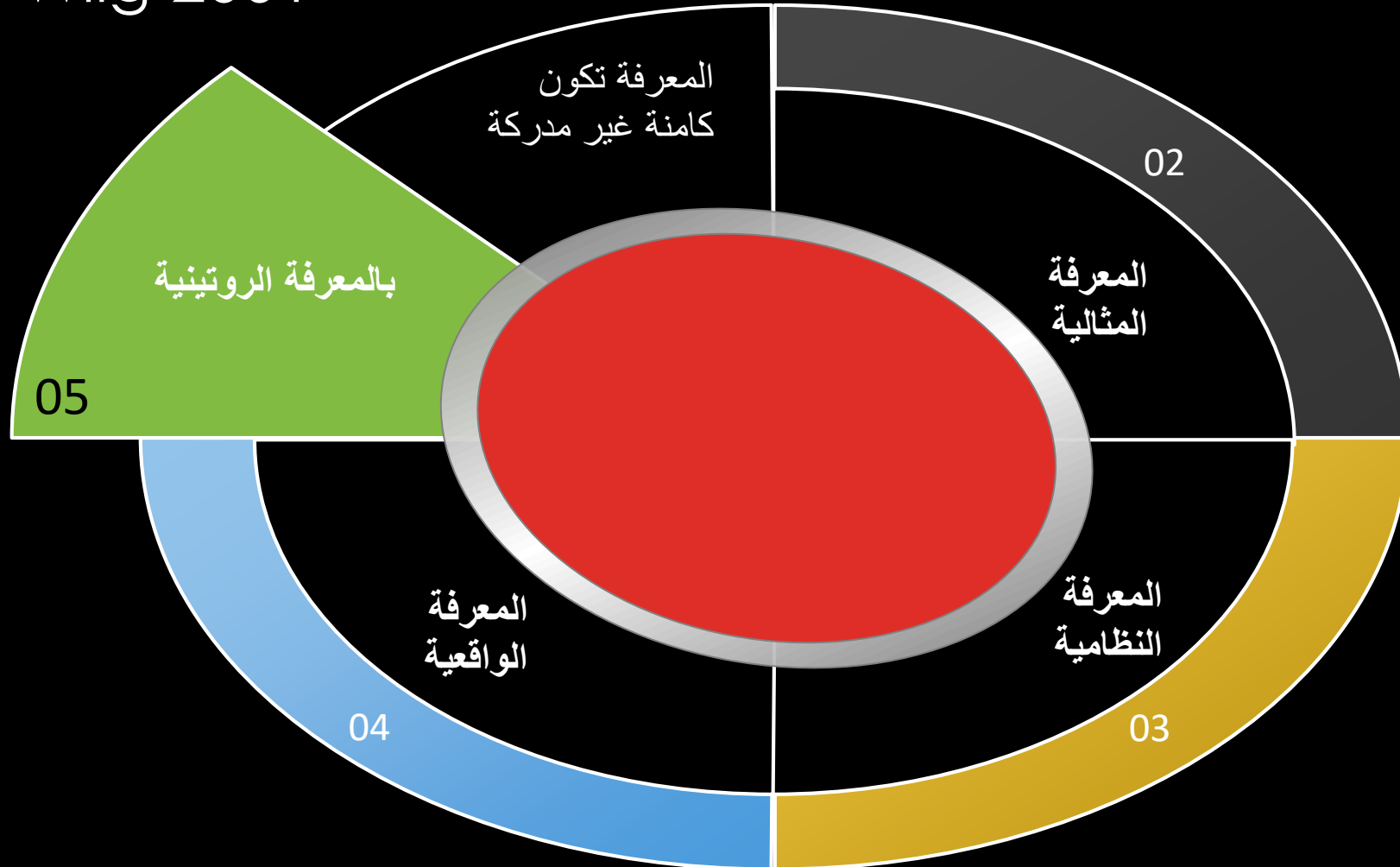
وحسب ماكس بواسو **MAX BOISOT** فإنه تتواجد ثلاث أنواع من المعارف الضمنية داخل المنظمة:



- معارف ضمنية يمكن التصريح بها لإمكانية فهمها، ولكن الأفراد لا يصرحون بها لأنهم يعتبرونها مكتسبات شخصية؛
- معارف ضمنية يصعب تفسيرها وفهمها، وبالتالي لا يمكن التصريح بها؛
- معارف ضمنية مفهومة لكنها تبقى غير مُفسّرة، لأن عملية تفسيرها-جعلها صريحة- تكون مكلفة جدا بالنسبة للمنظمة.

# كيف تتطور المعرفة من كونها ضمنية إلى أن تصبح صريحة ومعلنة وقابلة للتبادل؟

Wiig 2001



# تصنيفات أخرى

اعتمد سبندر (J.C. Spender) على أفكار شستر برنارد (C. Bernard) في نظريته للمنظمة كنظام اجتماعي يقوم على التعاون بين الفرد والمنظمة و أفكار نوناكا وتاكيوشي في التمييز بين المعرفة الضمنية والصريحة، ونظر للمعرفة من منظور اجتماعي مشيراً أنها حصيلة التفاعل بين الفرد والجماعة، وميز بين أربعة أنماط للمعرفة هي:

1. المعرفة الواعية (conscious knowledge)، وهي معرفة فردية وصريحة والمثال عليها الحقائق والمفاهيم والأطر والنظريات التي يمكن أن يكتشفها الفرد أو يتعلمها.
2. المعرفة الموضوعية (objective knowledge)، وهي معرفة تتقاسمها الجماعة وتتسم بكونها معرفة صريحة مثل الجسد من المعرفة المهنية المشتركة.
1. المعرفة الآلية (automatic knowledge)، وهي المعرفة الضمنية التي يكتسبها الفرد من خلال العمل وتراكم الخبرات، وتتميز بكونها معرفة ضمنية، وتتمثل في المهارات الفنية والمواهب والآراء عن البشر.
2. المعرفة الجماعية (collective knowledge)، وهي المعرفة الضمنية لدى الجماعة وتتميز بكونها معرفة اجتماعية كامنة.

# تصنيفات أخرى للمعرفة

نتيجة الأهمية الإستراتيجية للمعرفة يقدم زاك 1999 H. Zack تصنيفاً آخرًا كما يلي:

1. المعرفة الجوهرية ( Core Knowledge ) وتمثل المستوى الأساسي للمعرفة المطلوبة من قبل جميع المنظمات ضمن صناعة معينة. إنها لا تمثل ميزة تنافسية، بل تمثل المعرفة المطلوبة لكي تكون المنظمة قادرة على أن تعمل في تلك الصناعة.

2. المعرفة المتقدمة ( Advanced Knowledge ) وهي المعرفة التي تعطي للمنظمة الحافة التنافسية، فهي تمثل معرفة معينة تميز المنظمة عن منافسيها أما بواسطة امتلاكها معرفة أكبر من المنافسين، أو بواسطة تطبيقها للمعرفة بطرق مختلفة.

3. المعرفة الإبتكارية ( Innovative Knowledge ) تمكن المنظمة من قيادة صناعتها ومنافسيها. فبواسطتها تستطيع أن تغير الطريقة التي يعمل بها قطاع الصناعة الذي تنتمي له المنظمة، وتمثل عامل تميز مهم لها عن المنظمات الأخرى، وهذه المعرفة التي ترتبط بالإبتكار لما هو جديد في المعرفة ومصادر قوتها- تمكن الشركة من تغيير قواعد اللعبة نفسها في مجال صناعتها.