**المحاضرة الثالثة**

**المبحث الثالث**

**عمليات ادارة المعرفة**

**اولا : تشخيص المعرفة :**

1. **تمثيل المعرفة في هيئة قواعد :**

 تستخدم في تمثيل الخبرات العلمية اذا يقوم مهندسوا المعرفة بستخلاص الخبرة من خلال لقاءات مباشره مع الخبراء او من الوثائق الفنية التي يستعين بها هؤلاء الخبراء بعد ذلك تتم صياغة الخبرة في صورة قواعد .

1. **تمثيل المعرفة بشبكات الدلالية :**

 تمثل المعرفة بشبكات الدلالية التي تصفها بطريقة هندسية بعيده عن السرد اذا ان نظم معالجة المعرفة تتعامل مع الموجودات والاحداث مما يحتم تمثيل معرفتنا عن هذه الموجودات او الاحداث بطريقة هندسية وتعد الشبكات الدلالية احدى الوسائل العملية لتحقيق ذلك .

1. **تمثيل المعرفة بأسلوب الدلالية الرسمية::**

 وتستخدم عادة في تحويل العبارات اللغوية الى علاقات منطقية من دوال الاسناد باستخدام اسلوب الدلالة الصورية ان تمثيل المعرفة بهذا الاسلوب يسهل عملية الاستنساخ تؤدي النماذج دورا مهما في تشخيص المعرفة التي تأسرها من قواعدها وتعاد على توصيلها بشكال متعددة بدأ من القصص (النماذج الشفوية) والمخططات (نماذج الصور) الى معالجة الجداول (النماذج الكمية) .

**ثانيا : تحديد اهداف المعرفة :**

 تدرك المنظمات لاسيما الصناعية منها ان المعرفة وادارتها ليست هي الهدف بل هي وسيله لتحقيق اهداف المنظمة وتدرك ايضا ان لهذه الوسيلة أهدافا ومعينة وبدون تحديد تلك الاهداف تصبح مجرد كلفة وعملية مربكة وفي ضوء اهداف المعرفة المحددة تعتمد الاساليب للعمليات المعرفية الاخرى مثل التوليد والخزن والتوزيع والتطبيق ان ادارة المعرفة تبدأ أولا بتطور اهداف واضحة للمعرفة ومن اهدافها :

* تحسين العمليات
* خلق الوضوح حول كل من ( مجالات عمل الشركة.. والمشكلات وعمليات الشركة)
* تسهيل الابداع
* التوجه نحو الزبون
* تسهيل عمليات التخطيط والتنبؤ

. **ثالثا : توليد المعرفة :**

1. **عمليات توليد المعرفة :** سنتناول موضوع توليد المعرفة بقصد الاشارة الى تلت العمليات التي تعني .....
2. **اسر :** يشير الى الحصول على المعرفة الكاملة في اذهان وعقول المبدعين .
3. **الشراء :** يشير الى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر او عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف .
4. **ابتكار :** يشير الى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة .
5. **اكتشاف :** يشير الى تحديد المعرفة المتوافرة .
6. **امتصاص :** يشير الى القدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة .
7. **اكتساب او الاستحواذ :** ويشير الى العمليات التعاون والتبادل او الاندماج او الضم

**رابعا : خزن المعرفة :**

1. عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل :\_

**أ. الاحتفاظ**

**ب. الادامة**

**ت. بحث**

**ث. الوصول**

**ج. الاسترجاع**

**ح. التخزين**

**خامسا : توزيع المعرفة :**

 المعرفة بوصفها موجودا تزداد بالاستخدام والمشاركة وبتبادل الافكار والخبرات والمهارات بين الاشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم لذا سعت المنظمات الى تشجيع المشاركة وسنتناول ضمن هذه العملية تلك العمليات التي تشمل مصطلحات :

* التوزيع والنشر .
* المشاركة .
* التدفق .
* النقل .
* التحريك

**سادسا : تطبيق المعرفة :**

 ان الهدف والغاية من ادارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة لذا تعد من ابرز عملياتها .

1. **عمليات تطبيق المعرفة::**  تشير هذه العملية الى المصطلحات :\_

**أ. الاستعمال**

**ب. اعادة الاستعمال**

**ت. الاستفادة**

**ث. التطبيق**

 ان الادارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ودون ان تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزه لها او لحل مشكلة قائمة

1. **اساليب وتقنيات تطبيق المعرفة::**
2. أن المنظمات الساعية للتطبيق الجيد للمعرفة عليها تعيين مدير المعرفة والذي يقع عليه واجب الحث للتطبيق الجيد وانه يعمل كعنصر مكرس للتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ الدقيق لها .
3. ان الاستخدام واعادة الاستخدام تتضمن الاتصالات غير الرسمية والحصول على التقارير.
4. عرض التطبيقات الجيدة والقصص الناجحة واشكال اخرى بما فيها جلسات التدريب .
5. فرق الخبرة وحلقات المعرفة وحلقات التعليم .

ر**ابعا : تنظيم المعرفة :**

 تناول الباحثون في حقل ادارة المعرفة تحت هذا العنون بقصد الاشارة الى تلت العمليات التي تهدف الى :

* **تصنيف المعرفة**
* **فهرسة او التبويب**
* **الرسم**
1. **تصنيف المعرفة :**

وتتطلب ادارة المعرفة الكفؤة مخطط تصنيفي يتم من خلاله ايجاد العناصر الاساسية للمعرفة وباستعمال مفردات المعاني المؤشرة وهذه المفردات ستكون نفكه البداية التي يبدا عندها تسوق المعرفة هناك ضرورة ان يكون التصنيف حدسيا للذين سيستخدمونه لأنه يمكن الاشخاص من التحرك والتجوال في معين المعرفة

1. **تبويب المعرفة :**

 يشير الى وضع المعرفة في قواعد معرفية هذه القواعد تحتوي على معرفة تستخدمها الانظمة الخبيرة في صياغة القرارات وهذه القواعد توصف كيف يتم استخدام المعرفة للوصول الى الاستنتاج لاكن البعض يفضل تصنيفها بجداول او مخططات او صور .

**ثامنا : استرجاع المعرفة :**

**1. اساليب وادوات وطرائق استرجاع المعرفة.....**

1. استخدام الذكاء الصناعي والتحليل الاحصائي ومن الاساليب الاحصائية الاسلوب المسمى العقدة الذي يرتب البيانات بطريقة التي يريد المستخدمون رؤيتها بها وهي تشبه طريقة ترتيب المحال التجارية للسلع بحيث تتواجد المعرفة المتشابهة مع بعضها .
2. وسائل واسس هيكلية تعد مهمة لأسناد عملية ادارة المعرفة مثل الات البحث التلقائي في النصوص المتعلقة بموضوع ما على جهاز الانترنيت ومن الامثلة على برامج الوصول برنامج(yahoo) (Google) على الشبكة العالمية .
3. اجراء مسح قواعد المعرفة المبوبة بشكل فقرات في قائمة مفردات يجري اختيارها بعناية ويستطيع الحصول على ما يبحث عنة .
4. اما اذا كان البحث عن شخص يحمل معرفة فقد طورت قواعد تسمح بأرسال رساله للخبير لتخبره وتترك الخيار له في كشف نفسة من عدمه

**تاسعا : ادامة المعرفة :**

 تناول الباحثون في مجال ادارة المعرفة تحت هذا العنون بقصد الاشارة الى العمليات والتي ترفع من جاهزية المعرفة لكل وقت :

1. **عمليات ادامة المعرفة ......**

**أ. تنقيح المعرفة :**

 تشير عملية التنقيح الى تلك العمليات التي تجري على المعرفة بقصد جعلها جاهزة للاستخدام وتتضمن عمليات التنقيح حذف بعض الاجزاء غير المتسقة مع المحتوى العام للمعرفة .

**ب. نمو المعرفة :**

 لابد من وضع اطر زمنية مناسبة لتحريك المعرفة الى درجات.....

* **معرفة فاعلة**
* **معرفة خاملة**
* **الارشيف**

 واذا ان المعرفة عرضة للاستنساخ من قبل المنافسين فعلا المنظمات العمل على نمو معرفتها وان ترفع من قيمتها بشكل مستمر وان يكون معدل النمو متفوقا على معدلات النمو لدى المنافسين

**ت. تغذية المعرفة :**

 تشير الى عملية اعادة اغناء المعرفة المجردة من القيمة لكي تصبح قابلة للتطبيق في ميدان جديد وان الاحتفاظ بمعرفه مهم جدا لاسيما في المنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل وأنه المعرفة تحتاج الى مراجعة وادامة مستمرين لاكن السؤال الذي يمكن ان يؤثر هنا هو الى اي مدى يتم الاحتفاظ بها ومن القرارات المهمة لادارة المنظمة هو تحديد ما يجب الاحتفاظ به من مبررات الادامة ان المعرفة المتولدة غالبا ما تكون متداخلة لذا يعمل المختصون على تنقيحها قبل تحميلها وخزنها في القواعد المعرفية

1. **طرائق فحص وادامة المعرفة :**

 هناك طريقتان لفحص وادامة قواعد المعرفة هما ::

1. **التفكير الى الامام \\\** وتسمى ايضا تتابع للأمام اي ترتيب او التتابع الواحد تلو الاخر وتستمر عملية الفحص بعملية التفكير الى الامام لاستبعاد القواعد المتقادمة وعندما لأتوجد قواعد اخرى للاستبعاد تتوقف عمليه التفكير

**ب.التفكير المعكوس \\\** ويسمى التفكير للخلف وفق هذا الاسلوب يتم اختيار قاعدة ويتم نسبها الى المشكلة المراد حلها وهو ملائم عندما توجد الكثير من القواعد