الشم) على اكتساب البيانات والحوادث من البيئة ومن خلال قدراتهم الادراكية والفهمية مثل (التأمل والفهم والتسبيب والحكم) يستطيعون معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات ومن خلال الخبرة والذكاء والتفكير والتعلم يستطيع الأفراد تفسير هذه المعلومات ووضعها في معنى لتتحول إلى معرفة ، والاختلاف في مستوى هذه المعرفة يتوقف على الاختلاف في الوسائل والمدركات المذكورة آنفاً.

تعمل كل منظمة لتوقع التهديدات المحتملة أو الفرص المتاحة لتكون فاعلة أكثر ، لذا ينبغي أن تكون قادرة على أسر المعلومات والمعرفة من البيئة.

وتقوم بعض المنظمات باعتماد نظم رصد معقدة إذ يراقب قسم المعلومات أو المعرفة فيها أحدث التطورات التكنولوجية المقدمة في المؤتمرات العلمية والمجلات والأسرار التجارية ، وبعض المنظمات تقوم باستئجار مخبرين أو مخابرات السوق أو التجسس الصناعي أو الوسطاء .

ب- المصادر الداخلية : تتمثل المصادر الداخلية بخبرات أفراد المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمنظمة ككل وعملياتها والتكنولوجيات المعتمدة ، ومن الأمثلة على المصادر الداخلية :

- الاستراتيجية.
- المؤتمرات الداخلية.
- المكتبات الالكترونية.

- التعلم الصفي .
- الحوار.
- العمليات الداخلية .
- الأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة أو من خلال التعلم بالعمل أو البحوث.
- براءات الاختراع الداخلية.

لكن لابد من الأشارة هنا إلى ان الادراك المتزايد للمعرفة مرتبط بالتقدم في تقنية المعلومات لاسيما الانترنيت لكن البعض يؤكد ان المعرفة لا تكمن في تجميع المعلومات .

ولا بد من الأشارة هنا إلى ان تكامل مكونات الأعمال الرئيسة (الاستراتيجية ، الأفراد ، العملية ، التقنية) مع تقنية المعلومات الرئيسة (الأنظمة ، الاستخدامات ، البيانات) يتم من خلال الخرائط المعرفية والتي تشكل مصدراً مهماً لاقتناص المعرفة الظاهرة ومؤشراً لمسك المعرفة الضمنية.

يرتبط العمل المعرفي بنشاط صناع المعرفة الذين يشغلون مراكز متقدمة في قسم العمليات ، وتعد المعرفة المتولدة أثناء عمليات الأعمال أحد مصادر المعرفة الداخلية المهمة من خلال تفاعلها مع المعرفة المحفوظة بأذهان الناس.

2-أنواع المعرفة

يحدد المصدر نوع المعرفة وتختلف أنواعها تبعاً لاختلاف مصادرها وآلية المشاركة فيها وتبادلها والغاية من تطبيقها وأهدافها ، فضلاً عن اختلاف وجهات نظر الباحثين الذين درسوها وكالاتي:

أ- **صنفت وفق الابستمولوجيا** الى ثلاثة أنواع مميزة من المعرفة هي : معرفة الأشياء والموضوعات ، معرفة كيفية اداء الأشياء ، معرفة العبارات والمسلمات.

ب- **صنّفت حسب الهدف** إلى أربعة أنواع هي:

- معرفة- ماذا (Know – What) وتعبرعن المعرفة حول الحقائق التي يمكن ترميزها.
- معرفة - لماذا (Know - Why) وهي المعرفة حول المبادئ والقوانين.
- معرفة- كيف (Know-How) وهي المهارات والقابليات لتنفيذ مهمة معينة بنجاح.
- معرفة - من (Know - Who) وهي المعلومات حول من يعرف - ماذا أو من يعرف كيفية أداء ماذا.
- الابداع المحرك ذاتياً أو (رعاية الأفراد – لماذا).

ت- **و صنفت حسب صفتها** إلى أربعة أنواع أيضاً هي :

1) أ- المعرفة المرمزة (Codified Knowledge) وهي المعرفة التي أُفرزت بشكل علني من قبل البشر وان طريقة جعلها علنية تتم عبر التدوين وهي قابلة للنقل والتداول.
2) المعرفة العامة (Common Knowledge) وهي المعرفة المقبولة بوصفها قياسية بدون جعلها علنية رسمياً ، وغالباً ما تكون على شكل روتينيات أو ممارسات ويمكن تعلمها من خلال العمل عبر سياقات خاصة.
3) المعرفة الاجتماعية (Social Knowledge) وهي المعرفة حول القضايا البينشخصية ، والقضايا الثقافية تتضمن معرفة من يساعد فيها وبأدوار مختلفة.

4) المعرفة المجسدة (Embodied Knowledge) وهي الخبرات والخلفية العلمية والمهارة التي تراكمت لدى الشخص خلال حياته ولهذا فهي ترتبط بالشخص نفسهُ.

ث-**وصنفها أغلب الباحثين وفقاً للمدخل الثنائي** إلى :

أ- **معرفة ضمنية** (Tacit Knowledge) : هي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي.

ب- **معرفة ظاهرة** (Explicit Knowledge) وهي المعرفة الرسمية والمنظمة التي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين.

خامساً : مفهوم إدارة المعرفة

تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من مداخل ومنظورات مختلفة تبعاً لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية، فهي تعني لهم أموراً مختلفة . ومن خلال مراجعتنا للأدبيات التي تناولت الموضوع بات من الصعب التسليم بوجود مفهوم جامع يمكن ان يعطي فهماً شاملاً لها ويعود ذلك إلى سببين:

1- **السبب الاول** :ان ميدان إدارة المعرفة واسع جداً .

2- **السبب الثاني**: هو ديناميكية هذا الموضوع بمعنى التبدلات السريعة في المجالات التي يشملها والعمليات التي يغطيها.

وميّز بين مفهومين لإدارة المعرفة تبعاً لاختلاف النظرة إلى المعرفة ذاتها هما :

*-**الأول** يتعلق بمفهوم إدارة المعرفة الظاهرة وهي التي تتعلق بجمع المعلومات وتصنيفها وترميزها لغرض خزنها في قواعد البيانات لتمكين مستخدمي المنظمة من الوصول إليها وقت الحاجة.

*-**الثاني** هو مفهوم إدارة المعرفة الضمنية وهو قيام المنظمة برفع مستوى معرفة منتسبيها وزيادة خبراتهم من خلال المقابلات والحوار وجهاً لوجه مع أصحاب الخبرة ويركز هذا المفهوم على شبكات الاتصال لتسهيل المشاركة بالمعرفة.

من خلال التعريفات لإدارة المعرفة أعلاه نضع مفهوماً نراه شاملاً لإدارة المعرفة وهو (**انها المصطلح المعبر عن العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك بصياغتها وادائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة وعكسها في عمليات الاعمال للوصول إلى افضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الامد والتكيف**).

سادساً : أهمية إدارة المعرفة

يمكن إجمال أهمية إدارة المعرفة بالنقاط الآتية :

1- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الايرادات الجديدة وتجديد ذاتها.

2- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة المختلفة باتجاه تحقيق أهدافها وتحسين الاداء المنظمي.

3- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوفر منها وتطويرها وتعظيم قيمتها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

4- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لأستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنهم بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

5- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الابداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة .

6- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمية للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الابداعات المتمثلة بطرح سلع وخدمات جديدة.

7- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير اطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

سابعاً : أهداف إدارة المعرفة

تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي :

1- أسر المعرفة من مصادرها وخزنها واعادة استعمالها وتعظيمها.

2- جذب راس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة.

3- خلق البيئة التنظيمية واشاعة ثقافة المعرفة والتعلم التي تشجع كل فرد في المنظمة للمشاركة بالمعرفة وفي رفع مستوى معرفة الآخرين.

4- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.

5- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات.

6- تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) وتعمل كشبكة للأنشطة ، اذ تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الالكترونية.

7- تهدف إلى الابداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.