



www.massira.jo

طبعة مزيدة ومنقحة - ومقيم ومحكم علميا

# المدخل إلى إدارة المعرفة

Introduction to Knowledge  
Management

الأستاذ الدكتور  
غسان العمري

الأستاذ الدكتور  
عامر قنديلجي

الأستاذ الدكتور  
عبد الستار العلي



تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

### حقوق الطبع محفوظة للناسر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن وبحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأً أو تسجيله على اشروطه كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناسر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2006م - 1426هـ

الطبعة الثانية 2009م - 1429هـ

الطبعة الثالثة 2012م - 1433هـ

الطبعة الرابعة 2022م - 1443هـ

طبعة مزيدة ومنقحة



دار

المسيرة

للنشر والتوزيع والطباعة

شركة جمال أحمد حيف وإخوانه

### عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059

الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

www.massira.jo

طبعة مزيدة ومنقحة - ومقيم ومحكم علميا

# المدخل إلى إدارة المعرفة

Introduction to Knowledge  
Management

الأستاذ الدكتور  
عامر قندياجي

الأستاذ الدكتور  
عبد الستار العلي

الأستاذ الدكتور  
غسان العمري



## الفهرس

المقدمة.....19

### الباب الأول

#### إدارة المعرفة: المفهوم والطبيعة

25	الفصل الأول: المدخل إلى نظم إدارة المعرفة
25	1-1 مفهوم ادارة المعرفة
25	1-1-1 مفهوم المعرفة وأهميتها
26	1-1-2 مفهوم ادارة المعرفة واهميتها
28	1-2 خارطة المعرفة
29	1-2-1 تصنيف خرائط المعرفة
30	1-2-2 شكل الخرائط واستخداماتها
38	1-3 انماط المعرفة
39	1-4 عمليات ادارة المعرفة
47	1-5 مقاييس المعرفة
48	1-6 حالة دراسية
50	1-7 اسئلة للنقاش
51	المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الأول

53	الفصل الثاني: تطور نظم ادارة المعرفة.....
53	2-1 مفهوم نظم ادارة المعرفة.....
56	2-2 جذور ادارة المعرفة.....
77	2-3 بناء أنظمة إدارة المعرفة.....
84	2-4 العلاقة بين نظم إدارة المعرفة وإدارة العمليات.....
86	2-5 حالة دراسية.....
87	2-6 الاسئلة.....
88	المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الثاني.....
91	الفصل الثالث: مكونات نظم إدارة المعرفة.....
91	مقدمة.....
91	3-1 نظم ادارة المعرفة ونظم المعلومات.....
93	3-2 معمارية نظام ادارة المعرفة.....
95	3-3 الخلفية الإدراكية.....
95	3-4 مكونات نظام ادارة المعرفة.....
96	3-5 نظام اكتشاف المعرفة.....
98	3-6 نظام ادارة المعرفة والتكنولوجيا.....
99	3-7 تصميم نظام اكتشاف المعرفة.....
105	3-8 مستودع البيانات.....
110	3-9 حالة دراسية.....
110	3-10 اسئلة للنقاش.....
111	المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الثالث.....
113	الفصل الرابع: نظام إدارة المعرفة والمعلومات.....
133	4-1 المعرفة والمعلومات والبيانات.....

- 113 ..... 4-1-1 البيانات والمعلومات والمعرفة
- 117 ..... 4-2 المعرفة والاستراتيجيات التكنولوجية
- 117 ..... 4-2-1 دور تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها في نقل المعرفة
- 120 ..... 4-2-2 بناء وتوليد المعرفة باستخدام التكنولوجيا
- 121 ..... 4-2-3 دور التكنولوجيا في تحويل انواع المعرفة الاربعة
- 126 ..... 4-2-4 مراحل عمليات حصاد المعرفة عبر التكنولوجيات المتاحة
- 131 ..... 4-3 المنظمات الرقمية الافتراضية (الوهمية)
- 131 ..... 4-3-1 التعريف بالمنظمات الرقمية (الوهمية أو الافتراضية)
- 133 ..... 4-3-2 الصفات المميزة للمنظمات الرقمية الافتراضية
- 135 ..... 4-3-3 دور تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الافتراضية
- 136 ..... 4-3-4 نماذج منظمة رقمية افتراضية
- 138 ..... 4-4 العلاقة التبادلية بين التكنولوجيا والثقافة والمعرفة
- 138 ..... 4-4-1 المعرفة والثقافة
- 141 ..... 4-4-2 إدارة علاقات الزبون، والتكنولوجيا والثقافة
- 142 ..... 4-5 حالة دراسية
- 144 ..... 4-6 أسئلة للمراجعة
- 145 ..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الرابع

## الباب الثاني

### تصميم وبناء نظم ادارة المعرفة

- 149 ..... الفصل الخامس: تكنولوجيا إدارة المعرفة
- 149 ..... تمهيد
- 150 ..... 5-1 دور تكنولوجيا المعلومات في اكتشاف وبناء المعرفة

150	..... مستودع البيانات
151	..... 5-1-1 ما هو مستودع البيانات
152	..... 5-1-2 الفوائد المعرفية لمستودع البيانات
154	..... 5-1-3 كيف نجعل مستودع البيانات يخدم المنظمة
156	..... 5-2 منجم البيانات
156	..... 5-2-1 أهداف منجم البيانات
157	..... 5-2-2 الفوائد المعرفية لمنجم البيانات
159	..... 5-2-3 منجم البيانات وتصميم نظام اكتشاف المعرفة
171	..... 5-3 المحتوى المعرفي والتكنولوجيا
176	..... 5-4 حالة دراسية
180	..... 5-5 أسئلة للمراجعة
182	..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الخامس
183	..... الفصل السادس: التكنولوجيا المساندة للمعرفة ونقل المعرفة
183	..... مقدمة في تكنولوجيا المعرفة
185	..... 6-1 التكنولوجيا المساندة لتوزيع المعرفة
191	..... 6-2 التكنولوجيا المساندة لتوليد المعرفة
193	..... 6-3 التكنولوجيا المساندة للمشاركة بالمعرفة
196	..... 6-4 الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة
205	..... 6-5 حالة دراسية
207	..... 6-6 أسئلة للمراجعة
208	..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل السادس
209	..... الفصل السابع: البنى التكنولوجية لنظام إدارة المعرفة
209	..... تمهيد

- 7-1 الأجهزة المستخدمة في نظم إدارة المعرفة..... 210
- 7-1-1 نظام الحاسوب المعاصر ..... 210
- 7-1-2 أنواع الحواسيب ..... 212
- 7-1-3 نظم الحواسيب الخادمة وحواسيب الشبكات ..... 213
- 7-2 البرمجيات وبناء قواعد ومناجم البيانات ..... 214
- 7-2-1 البرمجة والبرامج ..... 214
- 7-2-2 أنواع البرمجيات ..... 215
- 7-2-3 أدوات البرمجة المعاصرة ..... 220
- 7-2-4 حزم برامج التطبيق ..... 222
- 7-2-5 حزم تطبيقية وبرمجيات الانتاج ..... 223
- 7-2-6 قاعدة البيانات ونظام إدارة قاعدة البيانات ..... 225
- 7-2-7 عناصر نظام إدارة قاعدة البيانات ..... 226
- 7-3 الاتصالات عن بعد والشبكات ..... 227
- 7-3-1 تمهيد ..... 227
- 7-3-2 نظام الاتصالات عن بعد ..... 228
- 7-3-3 شبكات الحواسيب ..... 230
- 7-3-4 شبكات المناطق المحلية والواسعة ..... 232
- 7-3-5 الإنترنت والأكسترانت ..... 236
- 7-4 الإنترنت ..... 237
- 7-4-1 الإنترنت والشبكة العنكبوتية العالمية/ الويب ..... 237
- 7-4-2 الوصول إلى الوثائق عبر الشبكة العنكبوتية/ الويب ..... 239
- 7-4-3 الاستخدامات والتطبيقات المعرفية للإنترنت والشبكة العنكبوتية.. 240
- 7-5 أسئلة للمراجعة ..... 247



249	المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل السابع
251	<b>الفصل الثامن: نشر المعرفة</b>
251	8-1 مفهوم نشر المعرفة
251	8-2 اجراءات نشر المعرفة
252	8-3 الأساليب الحديثة في تكنولوجيا النشر المعرفي والاتصالات المتقدمة
252	8-4 شبكات قواعد المعرفة
258	8-5 ادارة المعرفة وحقوق الملكية الفكرية
260	8-6 التشريعات الأردنية الخاصة بالملكية الفكرية
263	8-7 حالة دراسية
266	8-8 أسئلة للنقاش
267	المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الثامن

### الباب الثالث

#### تطبيقات ادارة المعرفة في حل المشكلات وتطوير المنظمات

271	<b>الفصل التاسع: دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها</b>
271	9-1 تمهيد
272	9-2 أثر إدارة المعرفة على العاملين
274	9-3 أثر إدارة المعرفة على العمليات
277	9-4 أثر إدارة المعرفة على المنتج
278	9-5 أثر إدارة المعرفة على الأداء المنظمي
279	9-6 مستقبل إدارة المعرفة
283	9-7 حالة دراسية
284	9-8 اسئلة للنقاش

- 285 ..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل التاسع
- 287 ..... الفصل العاشر: إدارة المعرفة وحل المشكلات
- 287 ..... 10-1 ادارة المعرفة وحلول ادارة المعرفة
- 290 ..... 10-2 عمليات ادارة المعرفة
- 291 ..... 10-2-1 اكتشاف المعرفة
- 291 ..... 10-2-2 امتلاك المعرفة
- 293 ..... 10-2-3 المشاركة بالمعرفة
- 293 ..... 10-2-4 تطبيق المعرفة
- 294 ..... 10-3 تكنولوجيايات ادارة المعرفة
- 295 ..... 10-4 نظم ادارة المعرفة
- 295 ..... 10-4-1 نظم اكتشاف المعرفة
- 296 ..... 10-4-2 نظم امتلاك المعرفة
- 297 ..... 10-4-3 نظم تطبيقات المعرفة
- 299 ..... 10-5 البنى التحتية لإدارة المعرفة
- 299 ..... 10-5-1 ثقافة المنظمة
- 300 ..... 10-5-2 الهيكل التنظيمي
- 300 ..... 10-5-3 البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات
- 300 ..... 10-5-4 المعرفة المشتركة العامة
- 303 ..... 10-6 حالة دراسية
- 304 ..... 10-7 اسئلة للنقاش
- 305 ..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل العاشر
- 307 ..... الفصل الحادي عشر: التعلم الإلكتروني وإدارة المعرفة
- 307 ..... 11-1 تمهيد

- 308 ..... 11-2 التعلم الإلكتروني والتعليم الإلكتروني عن بعد
- 308 ..... 11-3 التعلم الإلكتروني خيار استراتيجي ام موضة؟
- 312 ..... 11-4 خصائص التعلم الإلكتروني
- 313 ..... 11-5 البنية التحتية للتعلم الإلكتروني
- 315 ..... 11-6 التعلم الإلكتروني والمؤسسات التعليمية
- 316 ..... 11-7 التعلم الإلكتروني وادارة المعرفة
- 319 ..... 11-8 حالة دراسية
- 320 ..... 11-9 أسئلة للنقاش
- 321 ..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الحادي عشر
- 323 ..... الفصل الثاني عشر: دور ادارة المعرفة في الأداء المؤسسي للمنظمة
- 323 ..... 12-1 مفهوم الأداء المؤسسي
- 323 ..... 12-2 عوامل النجاح الحرجة
- 324 ..... 12-3 المعرفة والذكاء والتعلم والخبرات والمهارات
- 326 ..... 12-4 أنماط المعرفة والتعلم
- 330 ..... 12-5 خصائص المنظمات التعليمية
- 332 ..... 12-6 المعرفة ومعايير الأداء المتميز
- 335 ..... 12-7 حالة دراسية
- 336 ..... 12-8 أسئلة للنقاش
- 337 ..... المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الثاني عشر
- 339 ..... الفصل الثالث عشر: إدارة المعرفة والموارد البشرية
- 339 ..... 13-1 أهمية رأس المال البشري
- 340 ..... 13-2 مفهوم الإبداع المعرفي ومنابعه
- 346 ..... 13-3 عملية ادارة المعرفة

347	.....	13-4 القيادة وادارة المعرفة
350	.....	13-5 القيادة والثقافة
351	.....	13-6 عمال المعرفة (صناعتها)
354	.....	13-7 وظيفة وأدوار مدير المعرفة (ضابط المعرفة الرئيس)
355	.....	13-8 حالة دراسية
356	.....	13-9 أسئلة للنقاش
357	.....	المراجع والهوامش المستخدمة في الفصل الثالث عشر

## قائمة المخططات والأشكال

الصفحة	عنوان المخطط او الشكل	الرقم
30	يعكس الأنواع المختلفة من خرائط المعرفة	مخطط (1-1)
31	اطار المعرفة الاستراتيجية	الشكل (1-2)
33	فجوة المعرفة بمحاذاة الفجوة الاستراتيجية	الشكل (1-3)
33	خارطة المعرفة	الشكل (1-4)
36	دورة ادارة المعرفة	الشكل (1-5)
37	بناء شبكة المعرفة في شركة كلاكسو ويلكوم	الشكل (1-6)
40	أنماط المعرفة	الشكل (1-7)
43	عملية توليد المعرفة	الشكل (1-8)
61	جذور ادارة المعرفة	الشكل (2-1)
67	مصنوفة قوة ثقافة الشركة	الشكل (2-2)
67	مصنوفة الثقافة - الاستراتيجية	الشكل (2-3)
73	نموذج شركة المعرفة	الشكل (2-4)
76	الجذور التكنولوجية لأنظمة إدارة المعرفة	الشكل (2-5)
85	الاطار العام لتكامل ادارة المعرفة مع ادارة العمليات	الشكل (2-6)
94	نموذج لمعمارية نظام ادارة المعرفة	الشكل (3-1)
95	مكونات نظام المعرفة	الشكل (3-2)
106	الشكل البدائي لمستودعات البيانات	الشكل (3-3)
107	مستودعات البيانات الحالية	الشكل (3-4)
109	مستقبل مستودعات البيانات	الشكل (3-5)
115	تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	الشكل (4-1)

الصفحة	عنوان المخطط او الشكل	الرقم
116	تصور للعلاقة بين المعرفة والحكمة وبقية العناصر المكون لها	مخطط (4-2)
119	دور تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها في نقل المعرفة	الشكل (4-3)
122	أمثلة شائعة للتكنولوجيات المستخدمة في تحويل المعرفة	مخطط (4-4)
130	يوضح مراحل عمليات حصاد المعرفة عبر التكنولوجيات المتاحة	مخطط (4-5)
134	يعكس الصفات المميزة للمنظمات الرقمية الافتراضية	الشكل (4-6)
153	عناصر مستودع البيانات	مخطط (5-1)
160	تصور لخطوات تصميم نظام اكتشاف المعرفة	مخطط (5-2)
162	خطوات تفهم طبيعة الاعمال في المنظمة	الشكل (5-3)
165	خطوات تفهم طبيعة البيانات في المنظمة	مخطط (5-4)
167	خطوات تهيئة البيانات في المنظمة	مخطط (5-5)
168	خطوات بناء النموذج في المنظمة	مخطط (5-6)
169	تصورا لخطوات مرحلة التقويم والتفسير	مخطط (5-7)
170	بدء تنفيذ النظام	الشكل (5-8)
171	الطبيعة المتكررة لإجراءات منجم البيانات	الشكل (5-9)
173	الابعاد المختلفة لجودة المعلومات والمعرفة	الشكل (5-10)
174	امثلة لمشكلات عدم دقة مضامين محتوى قواعد المعرفة	مخطط (5-11)
176	الميزات المطلوبة في تحديد نوعية المحتوى أو المعلومات	الشكل (5-12)
185	توضيح للمتطلبات التكنولوجية بإدارة المعرفة	الشكل (6-1)
187	جدول توزيع النشاطات المكتبية والتكنولوجيا المستخدمة	مخطط (6-2)
191	النشر عبر الويب والشبكة الداخلية	الشكل (6-3)
201	مصادر المعرفة وقاعدة المعرفة	الشكل (6-4)
204	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	مخطط (6-5)
211	العناصر التي يتكون منها الحاسوب	مخطط (7-1)
215	تصور لتسلسل خطوات البرمجة	الشكل (7-2)

الصفحة	عنوان المخطط او الشكل	الرقم
219	برامجيات النظام والتطبيق بين المكونات المادية والمستخدمين النهائيين	الشكل (7-3)
220	برامجيات الحاسوب وأمثلة لتطبيقات مستخدمة في مجال المعرفة	الشكل (7-4)
226	مثال لبيئة قاعدة البيانات المعاصرة	مخطط (7-5)
235	تصور لنظام شبكة المناطق المحلية	الشكل (7-6)
237	نموذج للاكسترنات والإنترانت وجدار النار	مخطط (7-7)
247	خدمات الانترنت المفيدة في مجال تبادل المعلومات والمعرفة	الشكل (7-8)
271	أثر ادارة المعرفة على المنظمة	الشكل (9-1)
276	أثر ادارة المعرفة على العمليات في المنظمة	الشكل (9-2)
277	تأثير ادارة المعرفة على المنتجات	الشكل (9-3)
289	النموذج العام لحلول ادارة المعرفة	الشكل (10-1)
290	عمليات إدارة المعرفة	الشكل (10-2)
302	المنظور العام لحلول إدارة المعرفة	الشكل (10-3)
320	بناء كتل نجاح ادارة المعرفة	الشكل (11-1)
326	المهارات الادارية الرئيسية والمستويات الادارية	الشكل (12-1)
331	التحول من المنظمة التقليدية الى المنظمة التعليمية	الشكل (12-2)
341	دورة القدرات الجوهرية	الشكل (13-1)
346	جوهر عملية ادارة المعرفة وبيئتها المحيطة	الشكل (13-2)
352	تفاعل المعرفة مع التمثيل الادراكي	الشكل (13-3)

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	مناظير ادارة المعرفة	(2-1)
55	قابليات نظم ادارة المعرفة	(2-2)
104	اجراءات عملية التنجيم	(3-1)
264	نسبة إنجازات البحث والتطوير من القطاعات المختلفة عام 2000	(8-1)
298	خلاصة عمليات وآليات وتكنولوجيات	(10-1)
301	خلاصة البنى التحتية لإدارة المعرفة	(10-2)
309	أبرز محاور ونتائج الندوات والمؤتمرات	(11-1)