

إدارة المعرفة في الفكر التنظيمي: دراسة تحليلية لعمليات إدارة المعرفة في مراحل
تطور التراث السوسيوتنظيمي

Knowledge management in organizational thought: an analytical study of
knowledge management processes in the stages of development of the socio-
organizational heritage



عبدالله بوشعوب BOUCHAABOUB Abdelah

جامعة سطيف2، الجزائر، ab.bouchaaboub@univ-setif2.dz

مخبر المجتمع الجزائري المعاصر

عادل غزالي GHAZALI Adel

جامعة سطيف2، الجزائر، adel_socio@yahoo.fr

مخبر المجتمع الجزائري المعاصر

تاريخ الإرسال: 2023/01/31 تاريخ القبول: 2023/04/17 تاريخ النشر: 2023/07/01

ملخص:

المجتمع الحديث هو مجتمع تنظيمات بامتياز، ونجاح وفعالية هذه التنظيمات يتوقف بشكل أساسي على النموذج المتبع لتسيير هذه التنظيمات، حيث تعتبر إدارة المعرفة من بين أهم المفاهيم الحديثة المتبعة من قبل المنظمات، وهذا يرجع لكونها نموذج ناجح وأداة فعالة لمواجهة ومواكبة التطورات السريعة، في جو تسوده تنافسية حادة، من خلال هذه الأهمية والمكانة التي تحتلها إدارة المعرفة حاولنا إجراء إسقاطات وتحليلات سوسيوتنظيمية، لعمليات إدارة المعرفة من خلال التطور التاريخي للفكر السوسيوتنظيمي.

الكلمات المفتاحية: التنظيم؛ إدارة المعرفة؛ الفكر التنظيمي؛ عمليات إدارة المعرفة.

Abstract:

Modern society is a society of organizations par excellence, and the effectiveness of these organizations depends mainly on the model followed for the functioning, as knowledge management is among the most important modern concepts adopted by organizations, and this is due to being a successful model and an effective tool to confront and keep pace with rapid developments, in an atmosphere that prevails Sharp competitiveness, through this importance and position occupied by knowledge management, we tried to make socio-organizational analyzes of knowledge management processes.

Keywords: organization; management knowledge; organizational thought; knowledge management processes.

* المؤلف المرسل: عبد الله بوشعوب، ab.bouchaaboub@univ-setif2.dz

مقدمة:

اكتسبت إدارة المعرفة في وقتنا الحاضر أهمية بالغة، وذلك لقدرتها على تحقيق فاعلية التنظيمات والمؤسسات ومساهمتها في خلق الاقتصاد القائم على المعرفة، وهذه الأهمية تزداد مع مرور الوقت فمعظم إقتصاديات الدول المتقدمة مبنية على المعرفة، فقيمة المنظمات تقاس بمدى استثمارها في رأس المال الفكري والأصول المعرفية، فسبعون بالمائة من الاقتصاد الأمريكي هو اقتصاد معرفي، وقرابة خمسة وخمسون بالمائة من إجمالي القوى العاملة الأمريكية تعمل في قطاع المعرفة، فالمعرفة زادت من القيمة السوقية للتنظيمات بشكل سريع و متزايد، هذا بدوره خلق جو من التحديات والمنافسة التي صارت تواجه التنظيمات في وقتنا الحاضر. ويمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها هندسة وتنظيم البيئة الداخلية للتنظيمات من خلال عملياتها المتمثلة في توليد واكتساب المعرفة وكذا تشارك وتطبيق المعرفة، وهذه العمليات في جملها عبارة عن تواصل وتفاعل إجتماعي بين الفاعلين داخل التنظيم، والتنظيم في شكله الحديث عبارة عن مجتمعات صغيرة تشكل بيئة خصبة لتطبيق النظريات السوسولوجية بشكل عام وخاصة الجانب المتعلق بنظريات التنظيم، الذي يهتم بشكل رئيسي وأساسي برفع أداء وفاعلية التنظيمات ودورها الاساسي في بناء شبكة العلاقات بين الأفراد.

من هذا المنطلق جاء هذا المقال للإجابة عن التساؤل التالي: كيف تتطرق التراث السوسيوثقافي بمراحله المختلفة لعمليات إدارة المعرفة؟

1. مبادئ إدارة المعرفة:

1.1. مفهوم إدارة المعرفة:

جاءت كلمة إدارة أصلا من كلمة لاتينية تعني الخدمة، أي الخدمة التي تعود على المجتمع الذي يتعامل مع المؤسسة أو المنظمة بالفائدة والنفع العام، أما في اللغة العربية فقد جاءت كلمة إدارة من أصل أدار الشيء، أي أحاط به أو جعله يدور ويعرفها فريدريك تايلور "الإدارة هي أن تعرف بالضبط ما تريده ثم تتأكد من أن الأفراد يؤدونه بأفضل وأرخص طريقة ممكنة" (عليان 2009، ص.13).

وتضمنت الأدبيات المتوفرة حاليا حول المعرفة العديد من وجهات النظر، التي تم تعريف المعرفة من خلالها ويمكن إجمالها في مجموعتين هما: (نجم 2008، ص.ص 25-26)

أولا: مجموعة تعريفات القائمة على المعرفة الصريحة وتكنولوجيا المعلومات ومنها:

- ✓ الخبرة التي يمكن توصيلها وتقاسمها، أو المعلومات في النشاط.
- ✓ المعرفة الإنسانية هي ما يندمج أو يقدم بالطريقة التي يمكن معالجتها بالحاسوب.

ثانيا: التعريفات القائمة على المعرفة الضمنية في رؤوس الأفراد ومنها:

- ✓ المعرفة هي ما يبقى في رأس الفرد.
- ✓ المعرفة هي المزيج السائل من الخبرة والقيم والمعلومات السابقة والرؤى الخيرة التي تقدم إطارا لتقييم وتقرير الخبرات والمعلومات الجديدة.

أما إدارة المعرفة فتعرف بأنها "هندسة وتنظيم البيئة الانسانية والعمليات التي تساعد المنظمة على إنتاج المعرفة وتوليدها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها". ويعرف Duffy "إدارة المعرفة بأنها

العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وخلقها وخزنها والمشاركة فيها، وتطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات الساعية لتحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسية" (جلد 2022، ص.910).

وتعرف وكالة NASA إدارة المعرفة بأنها " عملية توفير المعلومات الملائمة للأفراد الملائمين بالوقت الملائم، لمساعدة الأفراد من إنشاء المعرفة وتقاسم وتفعيل المعلومات بالطرق التي تحسن بشكل قابل للقياس أداء ناسا وشركائها.(نجم 2008، ص.92).

أ. المعرفة الصريحة:

هي المعرفة التي تتعلق بالمعلومات الظاهرة والموجودة والمخزنة بالأرشيف، مثل الكتب والأشرطة المضغوطة والسجلات وباستطاعة الجميع الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها من خلال الندوات والمؤتمرات واللقاءات وهذا يؤكد أن الإنسان يعرف أكثر مما يقول، وقد يعود السبب إلى محدودية القدرة على التعبير بكلمات محددة وواضحة عن المعلومات المخزنة (الملكاوي 2007، ص.40). ويمكن الإشارة إلى أن هذه المعرفة سهلة التداول والتبادل لوفرقتها، وغالبا ما تتحول هذه المعرفة إلى معرفة ضمنية نتيجة استخدامها المتكرر، ودمجها مع معارف وخبرات شخصية تتحول إلى معرفة جديدة ومبتكرة وبالتالي معرفة ضمنية، فهي عبارة عن معرفة تراكمية تبادلية وتبدأ كمعرفة صريحة سهلة النقل والتشارك، مع مرور الوقت تتبلور وتمزج في ذهن الفاعل مع مجموع الخبرات والتجارب، وتتحول بدورها إلى معارف ضمنية.

ب. المعرفة الضمنية:

وهي المعرفة المخفية وتتضمن العمليات الشاملة وقد تكون كبيرة أو صغيرة، وتشير إلى المهارات الموجودة في عقل ولب كل فرد، والتي من الصعب نقلها أو تحويلها للآخرين، وقد تكون معرفة فنية أو إدراكية، وليس من السهل فهمها أو التعبير عنها بكلمات، ولا نستطيع الإستيلاء عليها ولكن يمكن السيطرة عليها من خلال العمليات العقلية، وتتضمن العادات والتقاليد والثقافة (الملكاوي 2007، ص.38). تتحول هذه المعرفة من ضمنية إلى صريحة من خلال ملاحظة الأفعال والممارسات ومحاولة تدوينها في سجلات لكي تصبح عبارة عن معلومات موثقة، ويمكن أيضا نقلها من خلال التفاعل بين الأفراد وتبادل الأحاديث والقصص التي تخص مجال العمل. وهي معرفة تتميز بالتعقيد وصعوبة تبادلها لأن كثيرا من الأفراد يملكونها، لكن يعجزون عن التعبير عنها أو شرحها ونقلها، لذلك فهي تتطلب خطط ومهارات إدارية وإجتماعية ونفسية، لاستخراجها ونقلها لباقي الأفراد.

2.1. البنية التحتية لإدارة المعرفة:

أ. الثقافة التنظيمية:

عرف Schien سنة 1985 الثقافة التنظيمية على أنها "مجموعة من الافتراضات الضمنية التي تم الإتفاق عليها من طرف المجموعة، وتحدد كيفية سلوك الفريق وكيفية إستجابته لبيئته". كما عرفها Delong et Fahey على أنها "مجموع القيم الأساسية والمعتقدات والتي هي جزء لا يتجزأ من التفضيلات الضمنية، حول ما ينبغي للمؤسسة أن تسعى جاهدة لتحقيقه، وكيف ينبغي أن تفعل ذلك" (دكار، جنات 2021، ص.499). فالثقافة التنظيمية هي مجموع القيم والمعتقدات والأعراف التي تميز مؤسسة عن غيرها، تتجلى حتى في الهيكل البنائي ونمط اللباس وطرق التعامل مع الزبائن، فهي بمثابة الروح التي تتحكم في سير المؤسسة ومع الوقت تنعكس

على تكوين شخصية الافراد و سلوكهم حتى خارج التنظيم. كما حدد كل DeLong et Fahey اربع طرق أساسية تعمل من خلالها الثقافة التنظيمية على تفعيل إدارة المعرفة، من خلال خلق المعارف وتسهيل التشارك، وتتمثل هذه الطرق في (دكار، جنات 2021، ص.ص 499-500):

- ✓ ترسخ الثقافة التنظيمية مبدأ أن قوة المعرفة لا تكمن في إكتسابها فقط، وإنما تزيد من خلال تقاسمها والتشارك بها.
- ✓ تحدد الثقافة التنظيمية العلاقة بين الفرد والمعرفة، فهي التي تحدد قنوات انتقال هذه المعارف كما تحدد طرق وأساليب التشارك بها.
- ✓ الثقافة التنظيمية هي المسئولة على تحديد طرق تطبيق هذه المعارف التي يتم تقاسمها والتشارك بها.
- ✓ تعتبر الثقافة التنظيمية الوعاء الذي يتم ضمنه عمليات إدارة المعرفة.

من خلال النقاط السابقة نستخلص أن للثقافة التنظيمية دور كبير ومهم في بناء نموذج قوي وفعال لإدارة المعرفة، فهي العنصر المسئول عن زرع القيم التنظيمية التي تحث الأفراد على تطبيق مبادئ إدارة المعرفة.

ب. الهيكل التنظيمي:

تعتمد إدارة المعرفة بشكل كبير على البنية الهيكلية للمنظمة، حيث ان هناك عدة مظاهر لبنية المنظمة لها علاقة كبيرة بإدارة المعرفة منها (طيطي 2010، ص.13):

اولاً: البنية الهيكلية الهرمية للمنظمة تؤثر على الافراد وعلى كيفية تواصلهم ومشاركتهم للمعرفة، كما أنها تؤثر بشكل كبير على كيفية نقل المعرفة ولن سوف يتم نقلها، من خلال نوع وطريقة التنظيم الهيكلي الهرمي للمنظمة، حيث أن التنظيم الهرمي للمنظمة له دور كبير بعملية تدفق المعلومات وسير العمل ونقل المعرفة بين الافراد.

ثانياً: إن البنية الهيكلية للمنظمة تستطيع ان تسهل إدارة المعرفة من خلال العمل المشترك بين الأفراد، حيث تلعب مرونة الهيكل التنظيمي دور كبير في تقاسم المعرفة، فكلما كان الهيكل مرناً وسلس كلما زادت عملية التواصل وتبادل المعرفة، لأن الهياكل التي تفرض قيود على الأفراد وتحد من حريتهم في التنقل بين مستويات التنظيم، ويكون هامش المشاركة في اتخاذ القرار فيها ضئيلاً، غالباً ما تكون عملية التشارك فيها صعبة ان لم نقل مستحيلة.

ج. المستلزمات التكنولوجية:

يعرف الزعبي تكنولوجيا المعلومات بأنها "مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب" (حواطي، بارود 2022، ص.104).

إن المستلزمات التكنولوجية والمكونة من وسائل وشبكات اتصال وأنظمة تقنية، لها دور كبير في دعم عمليات اكتساب المعرفة ونقلها وتخزينها، والتواصل مع باقي الأفراد داخل المنظمة وخارجها من موردين وزبائن، ومن التقنيات المستخدمة في دعم عمليات إدارة المعرفة نجد الشبكات الداخلية ومحركات استرجاع المعلومات،

نظم النشر الإلكتروني البرمجيات الجماعية، أدوات ومستودعات البيانات، كل هذه لها دور كبير في زيادة الوعي عند الأفراد بالإضافة إلى سهولة الوصول إليها، وتوافرها الدائم في المنظمة (الصريرة 2016، ص. 144). فالبيئة المادية التكنولوجية تلعب دور هام وفعال في تسهيل بناء نموذج فعال لإدارة المعرفة، فهي تسهل وتبسط عمليات التشارك والنقل وتخزين المعارف، سواء كانت ضمنية أو صريحة من خلال الوسائط التكنولوجية المتعددة. لذلك يجب على المنظمات والشركات مواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية باستمرار، والقيام بدورات تكوينية وتدريبية لأفرادها تمكنهم من استخدام وإستعمال هذه الوسائط، لأنها تسهل بشكل كبير عمليات إدارة المعرفة.

3.1. عمليات إدارة المعرفة:

أ. تشخيص المعرفة:

تعد عملية تشخيص المعرفة من العمليات المهمة التي تبدأ بها إدارة المعرفة، فعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، لأن من نتائج عمليات التشخيص معرفة نوع المعرفة المتاحة بالمنظمة، وتتم هذه العملية وفق مرحلتين، أولهما تحديد ورصد المعرفة الداخلية التي تتمثل في ما لدى المنظمة من إمكانات، وما لدى أفرادها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمنظمة ول مستقبلها، وثانيا التعرف عليها من مصادرها الخارجية والتي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمنظمة، والتي يجب رصدها بدقة وفقا لاهتمامات المنظمة في اطار سعي المنظمة للإرتباط معها (جليد 2022، ص. 913). فمرحلة التشخيص تعتبر مرحلة حساسة وجوهرية، فهي التي من خلالها تبنى باقي المراحل، وعلمها يتوقف نجاح نموذج إدارة المعرفة.

ب . اكتساب المعرفة:

تتعد مصادر اكتساب المعرفة بين داخلية مثل: مستودعات المعرفة، المشاركة في الخبرات، حضور الندوات والحوارات والنقاشات بين جماعات العمل ومن خلال هذه المصادر يتم تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة وواضحة والعكس، وذلك عن طريق عملية الاتصال التنظيمي و التفكير الجماعي أيضا، وينتج عن هذه العملية ايداع العملية التنظيمية، وقد تكون المصادر الخارجية متمثلة في استقطاب الكفاءات الجديدة للمنظمة عن طريق الشبكات الخارجية و التعاونية بين المنظمة والوكالات والمؤسسات مثل مؤسسات البحث العلمي، ومكاتب التشغيل ومخرجات الجامعة (براي، مرضي 2022، ص. 83).

ج. مشاركة المعرفة:

هي العملية التي يتم من خلالها مشاركة المعرفة الصريحة أو الضمنية، ونقلها إلى الأفراد الآخرين، وتعني أيضا العملية التي يتم من خلالها توصيل كل المعرفة الضمنية والمصرح بها إلى الأفراد الآخرين عن طريق الإتصالات، ويتم هذا الاتصال عن طريق عمليتين هما: التفاعل الاجتماعي و التبادل، أي تبادل الأفراد للمعارف التي يملكونها من خلال تفاعلاتهم الرسمية والغير رسمية أثناء العمل (براي، مرضي، 2022، ص. 84). ونلاحظ أن هذه العملية ذات بعد سوسيولوجي بحت، حيث تقوم على التفاعل الاجتماعي بين الفاعلين داخل التنظيم، فكلما كان البناء النسقي للتنظيم متوازن ومتماسك كلما زادت فاعلية ونجاح عملية مشاركة المعرفة.

د. تطبيق المعرفة:

تعتبر هذه العملية المحدد الأساسي لفاعلية إدارة المعرفة بالمنظمة، بحكم أن العمليات السابقة نجاحها متعلق بنجاح وفاعلية التطبيق، هذا الأخير يقتضي تنظيم المعرفة من خلال التصنيف والفهرسة أو التيوبيب المناسب، واسترجاع المعرفة من خلال تمكين العاملين في المنظمة من الوصول إليها بسهولة وفي أقصر وقت، وجعل المعرفة جاهزة للاستخدام بحذف بعض الأجزاء الغير متنسقة وإعادة تحيين المعرفة وفحصها باستمرار. كما يقتضي من المديرين بذل جهود كبيرة لنشر ثقافة تدعو الى تطبيق فعال للمعرفة، فالمعرفة لن تكون لها معنى إذا لم توضع موضع تنفيذ فعال يمكن المنظمة من تحسين موقفها التنافسي وتحقيق أهدافها بشكل عام.(جليد،2022،ص914). مرحلة تطبيق المعرفة هي التي يمكن من خلالها الحكم على باقي المراحل، فهي الهدف الأساسي الذي وضعت من أجله باقي عمليات إدارة المعرفة، فكلما نجح الأفراد في تطبيق المعرفة كلما زادت فاعلية وكفاءة التنظيم.

2. المداخل النظرية السوسيو تنظيمية المفسرة لعمليات إدارة المعرفة:

المنظمات الرسمية هي تجمعات محددة البناء تضم أفرادا وجماعات ينقسم بينهم العمل، وتتوزع عليهم المهام، والاختصاصات على نحو يجعل هذه المنظمات قادرة على انجاز ما حددته لنفسها من أهداف. وتشهد هذه المنظمات حركة دائمة، ودينامية تتمثل في تجدد العضوية، كما تهض على نظام للجزاءات والمكافآت، وتسلسل للسلطة وتفويض لإختصاصات، ونظام للإتصال يتولى نقل المعلومات والتعليمات والتنسيق بين أنشطة الأعضاء. ولقد استدعى الانتشار الهائل للمنظمات الرسمية في المجتمع الحديث اهتمام علماء الاجتماع بهذه الظاهرة، فحاولوا دراستها وتشخيصها وتتبع آثارها ونتائجها على مختلف المستويات(علي محمد،2016،ص25). ويمكن إعتبار نظريات التنظيم رغم اختلافها وتعدد زوايا تناولها كل حسب توجهه، هي الأرضية الوحيدة التي تعتبر ملتقى العديد من الإسهامات والحقول المعرفية، مثل علم الاقتصاد، علم الاجتماع، علم النفس، إدارة الأعمال وغيرها من العلوم الأخرى التي حاولت معظمها اعطاء تصور واضح عن التنظيم، وكيفية الوصول به إلى أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية. ويهدف التعرف على كيفية تبلور عمليات ادارة المعرفة، وبروزها كأسلوب فعال في تطور التنظيمات، قمنا بتناول ثلاث مداخل أساسية في التنظيم، تنوعت في دراستها على النحو التالي:

2.1. المدخل الكلاسيكي:

تعد النظريات الكلاسيكية أحد أهم المنطلقات الرئيسية في الفكر التنظيمي، والتي ساهمت في تحديد وظائف الإدارة ووضع المبادئ الأساسية لتنظيم العمل، ووفقا لرواد هذا المدخل فقد ركزت هذه النظريات أساسا على البحث في كيفية تنسيق الأنشطة وتقسيم العمل، من خلال استغلال العمال الذين كان ينظر اليهم كآلات تعمل وفق وتيرة محددة، بغرض زيادة الإنتاج، وبلوغ المؤسسة لأقصى درجات الكفاءة، كما انصب اهتمام المفكرين ضمن النظريات الكلاسيكية على المستويات العليا والتنظيم الرسمي عموما، وإهمال المستويات الدنيا وما تشكله من تنظيمات غير رسمية في بيئة العمل(فضل الدين ومزبوة، 2002، ص152)

أ. الإدارة العلمية:

حيث تعتبر نظرية الادارة العلمية لفريدريك تايلور التي تقوم على افتراض ان الافراد تحركهم الدوافع والجوافز المادية فقط، وأن الانسان كسول بطبعه ويفتقد الى الابداع والابتكار، لذلك وجب مراقبته وتوجيهه في أداء مهامه من خلال مبدأ الطريقة المثلى للعمل التي تقوم على القيام بالعمل بأحسن طريقة وفي وقت وجيز من

خلال انتماج مبدأ التجريب حتى الوصول الى الطريقة المثلى وهذه الطريقة تحمل في طياتها عملية توليد المعرفة من خلال عملية التجريب والبحث عن أفضل أسلوب، بالإضافة الى عملية تقاسم وتشارك المعرفة لأن كل مجموعة تتشارك في طريقة واحدة للعمل، أما عملية تطبيق المعرفة من خلال التوجه الكلاسيكي في تمتاز بنوع من الحتمية والإجبار لأنها مفروضة من المستوى الأعلى للتنظيم. وتكرار عملية تطبيق المعرفة يؤدي بدوره الى تخزينها في عقول الفاعلين ومع الخبرة ومرور الوقت تتحول من معرفة صريحة الى معرفة ضمنية. أما من جانب أخر فعملية توليد المعرفة تتوقف مع ايجاد الطريقة المثلى، لأن الأفراد في التنظيم الكلاسيكي مقيدون ولا مجال لهم للإبداع والابتكار، لأن التنظيم الرسمي هو المسيطر ولا يتيح فرص للتنظيم الغير الرسمي في توليد المعارف من خلال التمازج والتفاعل بين العمال وتبادل القصص بينهم الأمر الذي يساهم في توليد المعارف وتشاركها.

ب. النموذج البيروقراطي:

أما ماكس فيبر الذي أوجد بما يعرف بالتنظيم البيروقراطي، الذي يقوم على تقسيم العمل والتقييد بهرمية السلطة والالتزام بالعلاقات الرسمية، وكذا ممارسة الضبط وتطبيق القواعد القانونية حرفيا كل هذا بهدف الحفاظ على التنظيم، والوصول بيه الى أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية، وبلوغ أقصى درجات الانتاجية. المفاهيم السابقة اذا اسقطناها على عمليات ادارة المعرفة يمكن ان تساهم بشكل كبير في عملية تطبيق المعرفة، وذلك من خلال ادراجها في شكل قوانين وقواعد يفرض تطبيقها على أفراد التنظيم، وهذا من خلال جعل المعرفة الصريحة في لوائح وقوانين وتعليمات مخزنة ورقيا او في وسائط تكنولوجية، الأمر الذي يسهل عملية الوصول اليها، أما الهيكل التنظيمي في الفكر الفيبري فهو هيكل يفتقد للمرونة والسلاسة الأمر الذي يصعب الانتقال بين مستوياته، هذا يشكل عائق كبير في عملية توليد المعرفة التي تطلب التفاعل والتواصل بين المستويات التنظيمية، ونفس الحال بالنسبة لعملية تشارك المعرفة لأن السلطة الهرمية تحول دون التفاعل الاجتماعي وحتى وان كان هناك تشارك للمعرفة، فسيتم في مستوي معين دون الانتقال الى المستويات الأخرى. ومحدودية المشاركة في اتخاذ القرار والهامش الضئيل الممنوح للابتكار والإبداع في الفكر الكلاسيكي كلها عوامل تساهم في اعاقة عمليات ادارة المعرفة.

2.2. المدخل السلوكي:

جاءت النظريات السلوكية كرد فعل للنظريات الكلاسيكية التي اعتبرت التنظيم على انه بناء جامد، وإنما النظر اليه كمجموعة من الاتجاهات السلوكية، والتركيز على جوانبه الاجتماعية، واعتبار العامل كائن بشري ذو قيمة، تحكمه جملة من الدوافع ويتحرك من خلال قناعات معينة تؤثر على سلوكه وتفسر تصرفاته داخل التنظيم، لتكون بذلك محور العملية الانتاجية (فضل الدين، مزبوة، 2022، ص 157).

أ. مدرسة العلاقات الإنسانية:

ويعتبر "ايلتون مايو" وزملائه أهم رواد هذه المدرسة، حيث ركزوا على ضرورة الاهتمام بالحاجات الفرد ودوافعه المعنوية، ويرون أن التنظيم بشكل عام عبارة عن شبكة العلاقات الإنسانية التي تتشكل بين أعضائه، وأن أهم ما يحرك هؤلاء الأعضاء هو الاعتراف والتقدير والقبول الاجتماعي، أما الانتاج والفاعلية مرتبط بشكل وثيق بالمعايير الاجتماعية. اذا اسقطنا هذه الأفكار على عمليات ادارة المعرفة نجد أنها تساهم بشكل فعال فيها، خاصة في تشارك المعرفة وذلك من خلال التواصل والتفاعل الاجتماعي بين الافراد داخل التنظيم، وكذلك الحال بالنسبة لتوليد المعرفة واكتسابها لأن العلاقات الإنسانية والتفاعلات التي تنتج عنها في صور تجمعات

وقص واحتكاك متواصل ينتج عنه معارف جديدة، وكلما شعر الفرد بالتقدير والاحترام وبمكانة عالية داخل التنظيم، هذه العوامل تدفعه إلى الابتكار والابداع والتجديد وبالتالي توليد المعارف.

ب. نظرية اتخاذ القرار: هيربرت سيمون:

عارضت كغيرها من النظريات مبادئ المدرسة الكلاسيكية، خاصة في ما يتعلق باتخاذ القرار ورفضها للنموذج العقلاني الرشيد المطلق، فهي تقر بأن العقلانية محدودة وهذا بسبب المعوقات والمحددات التي تمنع الوصول إلى الرشيد المطلق، ومن أهم هذه المعوقات عدم دقة المعلومات، قدرات صاحب القرار ودوافعه التي يمكن أن تختلف من شخص إلى آخر.

وترتكز هذه النظرية على ماييلي (ال قماش، 2020، ص419):

- المعرفة الكاملة لكل البدائل في ظروف معينة.
- المعرفة الكاملة لكل النتائج التي تترتب عن كل بديل.
- قدرة متخذ القرار على ترتيب هذه البدائل.

وحسب سيمون هناك نوعين من القرارات، قرارات مبرمجة تتميز بالتردد والروتين وتتطلب خبرة من التجارب السابقة، وهو نوع لا يحتاج إلى مهارات ابداعية وهذا النوع يمكن أن يساهم في عملية تشارك المعرفة الصريحة، وعملية تطبيق المعرفة لأن هذه القرارات متاحة ومعروفة لجميع الفاعلين داخل التنظيم، أما النوع الثاني فهو القرارات غير مبرمجة والتي تتطلب الابداع والذكاء والتشاور والخبرة، وهي تخص الموضوعات المعقدة والطارئة والمستجدة، هذا النوع يساهم بشكل فعال في عملية توليد المعرفة لأن الحلول عبارة عن معارف جديدة لم يسبق استخدامها، وللوصول إلى هذه الحلول يستخدم الأفراد معارفهم الضمنية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ويعتقد سيمون أن اتخاذ القرار يحتاج إلى تأثير وتحفيز من طرف المستوى الأعلى للتنظيم، ومشاركة الفئة الوسطى والمشرفين في عملية اتخاذ القرار، فعملية اتخاذ القرار محصلة لعملية طويلة من النشاط التخطيطي، هذا المفهوم يحمل في طياته دعم كبير لجميع عمليات إدارة المعرفة.

3.2. المدخل الحديث:

على الرغم من الانتقادات العديدة والمختلفة التي وجهت للنظريات الكلاسيكية والسلوكية، إلا أنها كانت بمثابة الأرضية التي انطلقت منها العديد من النظريات الحديثة، التي سعت لتكوين مبادئ شاملة في صورة نظريات تفسر مختلف المتغيرات التنظيمية، معتمدة في ذلك على سد الثغرات التي تركتها النظريات التقليدية على أنها أنساق اجتماعية، مع ظهور وتبلور بعض القيم التنظيمية التي كانت مغيبة سابقاً (فضل الدين، مزبوة، ص162)

أ. نظرية التحليل الاستراتيجي:

ميشال كروزيه من خلال مؤلفه الأساسي "الظاهرة البيروقراطية" سنة 1963 الذي يعتبر مجدد سوسيولوجيا العمل في سنوات الستينات والسبعينات، وما سيحتفظ به التاريخ الفكري عنه دون شك هو

تأسيسه لاختصاص مستقل هو سوسيولوجيا التنظيمات، التي مهدت الطريق لسوسيولوجيا الفعل المنتظم التي تمتد الى علم الاجتماع العام (martin,2012,p99).

خلص كروزيه في تحليله لعلاقات العمل بين مختلف الجماعات المهنية. أن الأمر يتعلق بعلاقات السلطة التي لا تكمن فقط في العلاقات الابراركية الهرمية فقط، فالعامل مهما كان موقعه في هذا البناء سيبحث عن هامش لممارسة السلطة وذلك من خلال اكتشاف مناطق الظل والارتياح واستغلالها لسيطرة على باقي الفئات الأخرى، لأن البنى التنظيمية تفرض نوع من القيود والمعوقات التي تحول دون ممارسة الفاعل لسلطته. كروزيه يعتبر البيروقراطية على أنها ظاهرة الجمود والروتين والتعقد، ولتجاوزها يستغل الفاعل أربعة مناطق لممارسة السلطة وهي: سلطة الخبير التي يكتسبها من خلال خبرته ودرايته بأسرار وتقنيات عمله، السلطة الهرمية وهي السلطة التي يمنحها التنظيم للفاعل من خلال رتبته في التنظيم، سلطة المعلومات التي يمتلكها الفاعل بحكم رتبته، سلطة المعرفة بالمحيط الداخلي والخارجي للمحيط. هذه الأنواع الأربعة هي التي يستغلها الفرد داخل التنظيم لاكتساب نوع من السلطة والهيمنة، وبالتالي الشعور بالذات والهروب من السلطة والقيود التي يفرضها النموذج البيروقراطي.

إذا حاولنا إسقاط المفاهيم التي جاء بها ميشال كروزيه على عمليات إدارة المعرفة، نلاحظ وجود نوع من التناقض والتعارض خاصة في عملية تشارك المعرفة، فالمعرفة في التحليل الاستراتيجي سلاح ومصدر مهم لممارسة السلطة، لذلك تقاسمها وتشاركها مع الغير أمر صعب وغير منطقي لأن الطبيعة الإنسانية تتعارض مع ذلك، فهي الوسيلة التي من خلالها يستطيع الأفراد داخل التنظيم كسب هوامش من السلطة، وتقاسمها مع الغير سيضعف دون شك هذه السلطة، هذا ما يستلزم ثقافة تنظيمية قوية وفعالة تقع الفاعلين داخل التنظيم بمكاسب تشارك المعرفة، أما عملية التوليد واكتساب فهي ضرورية ومهمة، وذلك يرجع كما قلنا سابقا الى أهمية المعرفة والمعلومة في مضمّن التحليل الاستراتيجي، والأهمية هنا الغرض منها المصلحة الشخصية وليس مصلحة التنظيم، فالفرد هنا يكون محفز ومولد للمعرفة فقط لأنه بحاجة اليها ليستغلها في فرض وجوده وكسب نوع من الحرية، ويمكن أن نلخص أسباب عدم التشارك في المعرفة الى (الظاهر، 2009، ص33):

- ✓ الطبيعة الانسانية التي تدرك أن المعرفة قوة لا يجب مشاركتها.
- ✓ بعض الناس لا تعرف قيمة المعرفة التي لديها.
- ✓ غياب الثقة بين أعضاء التنظيم.
- ✓ العواقب السلبية الناتجة عن تقاسم المعرفة.
- ✓ العمل مع موظفين لا يؤمنون بأهمية المشاركة مع الآخر.

من خلال الاسقاطات السابقة يجب على كل تنظيم يريد الاستفادة من ادارة المعرفة كنموذج فعال في تسيير شؤونه أن يمنح أعضائه هوامش للسلطة والحرية، وذلك من خلال المشاركة في اتخاذ القرار والتقليل من الرقابة والقيود البيروقراطية، والاستعانة بهيكل تنظيمي مرن و سلس يسمح للأعظام التنقل والاتصال بسهولة، والرقابة والسلطة هدفها فقط تسيير وتنظيم القواعد والمهام وليس فرض نوع من القيود على الأشخاص. هذه الاجراءات ستمنح الأفراد نوع من التقدير والحرية، الأمر الذي سينعكس بدوره إيجابا على عمليات ادارة المعرفة وتطورها.

ب. نظرية ديناميكية الجماعة:

يعرف كيرت لوين دينامية الجماعة بأنها "مجموع القوى النفسية والاجتماعية المتعددة والمتحركة، التي تحكم تطور الجماعة". ويعرفها بوند "بأنها فرع من فروع علم النفس الاجتماعي يبحث في تكوين وبناء الجماعة وتغيرها، عن طريق جهود أعضائها لإشباع حاجاتهم". أما كيفن فيري أن "الجماعة كل ديناميكي، وهذا الكل الديناميكي لا يساوي مجموع أجزائه وأعضائه، بل هو محصلة لصراع القوى المتمثلة في هذه الجزاء". (شطي، 2014، ص73).

أجرى كيرت لوين مجموعة من الدراسات والتجارب الميدانية تمحورت حول أنماط القيادة ودينامية الجماعة، حيث تعتبر دراسته حول استبدال استهلاك اللحوم باستهلاك الأحشاء من أهم الدراسات، التي أجراها خلال الحرب العالمية الثانية، نتيجة تخوف سلطات الولايات المتحدة من حدوث نقص في اللحوم بسبب الحرب. حيث قام كيرت لوين بإحضار مجموعتين متماثلتين من العائلات الأمريكية من حيث التركيبة، أما المجموعة الأولى فقد كلف أطباء ومختصين في التغذية لإقناع العائلات بالفوائد الصحية لتناول الأحشاء، من خلال المحاضرات والدروس واستعمال أسلوب اللقاء والاستماع، ولاحظ وجود نوع من الانتباه والاقتناع من طرف العائلات. أما المجموعة الثانية استخدمت أسلوب مغاير وهو أسلوب النقاش المفتوح الذي يعتمد على الحوار والنقاش، من خلال التواصل والتفاعل الاجتماعي، ودارت نقاشات بين العائلات حول فوائد تناول الأحشاء، وكل عائلة أعطت رأيها حول الموضوع، وساد النقاش جو من التنافس وتبادل المعارف. وفي نهاية فترة التجارب قام كيرت لوين بقياس مستوى استهلاك الأحشاء لكلتا المجموعتين، وجاءت النتائج لصالح المجموعة التي اعتمدت أسلوب الحوار والنقاش، وهذا يفسر قوة الجماعة في تأثيرها على سلوكيات وتوجهات الأفراد، من خلال عمليات الاحتكاك والتفاعل الاجتماعي التي تحدث داخلها. من خلال التجربة السابقة نلاحظ أن السبب الرئيسي الذي ساهم في اقناع المجموعة الثانية باستهلاك الأحشاء هو عملية تشارك وتبادل المعرفة، وهي جوهر إدارة المعرفة، ولم تكتفي العائلات بعملية الاقتناع بل تجاوزتها إلى تطبيق الأفكار على أرض الواقع، من خلال ارتفاع مستوى استهلاكها للأحشاء، وهذا ينطبق على مفهوم عملية تطبيق المعرفة، فالتوجه الفكري الدينامي يحمل ضمن أفكاره عمليات إدارة المعرفة بشكل واضح، فالجماعات تبدأ بالتواصل والنقاش الأمر الذي يسمح بتشخيص وتوليد معارف جديدة من خلال الاستعانة بالمعارف الضمنية والصريحة لكل فرد داخل الجماعة، هذا ما يؤدي بدوره إلى تشارك تلك المعارف من خلال النقاشات والقصص المتبادلة، وفي النهاية إلى تطبيق تلك المعارف أو النتائج وهذا هو صلب وأساس إدارة المعرفة. هذا التشارك والتفاسم في المعرفة الذي لاحظنا غيابه في النموذج البيروقراطي و في التحليل الاستراتيجي، ووجوده بشكل كبير وفعال داخل الجماعة في دراسة كيرت لوين، يدفعنا إلى إعادة النظر في مفهوم تقسيم العمل والعمل كأفراد بشكل عام وضرورة التوجه نحو تقسيم المهام والأعمال على جماعات وليس كأفراد، لأن العمل ضمن جماعات يسمح بشكل كبير في توليد واكتساب وتطبيق المعارف. وكخلاصة نلاحظ أن مقارنة ديناميكية الجماعة هي مقارنة فكرية تشمل وتحمل ضمن أفكارها مبادئ إدارة المعرفة بشكل كبير وواضح.

خاتمة:

من خلال تطرقنا لأهم مراحل تطور الفكر التنظيمي، لاحظنا أن عمليات إدارة المعرفة وجدت بشكل ضمني في جميع هذه المراحل، حيث تميزت كل مرحلة ببروز عملية على حساب العمليات الأخرى، حيث لاحظنا أن عملية تطبيق المعرفة تجلت واضحة في الفكر الكلاسيكي، وعلى العكس غابت عملية توليد واكتساب المعرفة في هذه المرحلة، وكذا الحال بالنسبة لعملية تشارك المعرفة التي برزت في الفكر السلوكي الذي تميز بطابعه

الإنساني التفاعلي التواصلي وهو ماتطلبه عملية التشارك، هذه الأخيرة التي تنقص في النموذج البيروقراطي وفي نظرية التحليل الاستراتيجي كون التشارك والتقسام في المعارف يضعف وينقص من ممارسة الفاعلين لسלטهم داخل التنظيم. من خلال هذه الأمثلة الموجزة نستخلص أن إدارة المعرفة وجدت مع وجود الفكر التنظيمي لكنها كانت مخفية ضمن معاني وأفكار كل توجه أو مقارنة تنظيمية، واستخراجها وتبيان معانيها يتطلب نوع من التدقيق والتحليل في المعاني والأفكار التنظيمية لكل مرحلة، وهذا ما حولنا أن نقوم به في هذا المقال، الذي خلصنا من خلاله للأهمية والمكانة الكبرى التي تتبوؤها إدارة المعرفة في المنظمات والشركات الحديثة، وللأسف فواقع المؤسسة والتنظيمات الجزائرية بشكل عام، بعيد كل البعد عن تطبيق مفاهيم إدارة المعرفة، باستثناء بعض الشركات التي تعد على الأصابع، لذلك يجب وضع برنامج تحسيبي وتدريب لزرع قيم ثقافة إدارة المعرفة لكل المؤسسات خاصة الناشئة منها، بهدف بناء اقتصاد معرفي قوي من خلال مراجعة نقدية للتراث السوسيولوجي التنظيمي ومحاولة تكيفه مع ثقافة وهوية الفرد الجزائري من أجل خلق نموذج إقتصادي إجتماعي يراعي خصائص وتركيبية المجتمع الجزائري، لأنه السبيل الوحيد للنهوض والإقلاع الحضاري .

قائمة المراجع

1. ابراهيم الطاهر، نعيم. (2003). إدارة المعرفة. الأردن: عالم الكتاب الحديث.
2. آل قماش حسين، عبير. (2020). نظريات القيادة واتخاذ القرارات،مجلة كلية التربية، مصر، مجلد36، العدد12، ص ص 423،394.
3. براي، توفيق ومرضي، مصطفى. (2022). ادارة المعرفة ودورها في تحقيق الرضى الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الصناعية.مجلة المرافق للبحوث والدراسات في المجتمع والتاريخ، مجلد17، عدد خاص، ص ص75،110.
4. براي، محمد والجوزي، وهيبة. (2019). التمكين التنظيمي وفاعلية فرق العمل في الفكر التنظيمي. مجلة المواقف للبحوث والدراسات في المجتمع والتاريخ، مجلد16، عدد3، ص ص10،45.
5. جليد، ياسين. (2022). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الفاعلية التنظيمية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية الانسانية، المجلد8، العدد1، ص ص 907،926.
6. حواطي، أمال وبارود، أسامة. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في دعم إدارة المعرفة. مجلة الدراسات الإعلامية والاقتصادية، مجلد2، العدد2، ص ص 98،110.
7. دكار، جنات و بن زايد، أسماء. (2021). دور القيادة التحولية في تبنى متطلبات ادارة المعرفة، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد15، العدد3، ص ص 496،508.
8. شطي، أمينة. (2014). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدينامكية جماعة العمل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم إجتماع التنظيم الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
9. الصرايرة، شادي الرشيد. (2016). دور البنية التحتية لإدارة المعرفة ورأس المال في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد46، العدد1، ص ص137،178.
10. علي محمد، محمد. (2016). علم اجتماع التنظيم.مصر: دار المعرفة الجامعية.
11. عليان، يحي مصطفى. (2011). إدارة المعرفة، ط2، عمان: دار الصفاء.
12. فضل الدين، أميمة ومزبوة، بلقاسم. (2022). فاعليات فرق العمل في الفكر التنظيمي. مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية، مجلد13، عدد1، ص ص144،169.
13. مصباح اسماعيل طيطي، خضر. (2010). إدارة المعرفة، ط1. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

14. الملكاوي، ابراهيم الخلوف. (2007). دارة المعرفة الممارسات و المفاهيم، ط1. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
15. نجم، نجم عبود. (2008). إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط2. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- المراجع باللغة الأجنبية:
16. Martin, Dominique. (2012). l'analyse stratégique en perspective, European, journal of social sciences, 50-2, p93, 114.