مفاهيم اساسية للمعرفة

مفهوم المعرفة في العلوم الاجتماعية يشتمل على أحد المدخلين الرئيسين أو كلاهما :

المدخل الأول : يشير إلى التجارب النظامية واختبار الفرضيات التي تشير إلى نماذج موضوعية وتفسيرية لفهم المحيط وكانت اكثر الاتجاهات شيوعاً في العلوم الاجتماعية والاقتصادية .

المدخل الثاني : فهو مدخل الانثروبولوجي والتاريخ الذي ابرز التداخل بين القوى الاجتماعية جميعها والذي يفضل الوحدة على الفصل

يركز علم الإدارة على المدخل الأول .

وجرى تناول مفهوم المعرفة وفقاً لثلاثة أسس :

١- على اساس المصطلح فهي مشتقة من الفعل (To Know).

٢- على اســـاس الطريقة ومعناها ما معرفة الفرد؟ أي معرفة الشخص كيف يؤدي شيئاً مـــا.

٣- على اســاس المستوى و يقسم إلى فرعين :

* الأول معرفة الاشياء وهي المعرفة المكتسبة.

* الثاني معرفة الحقائق وهي ادراك واضح للاشياء والحقائق والسلوك

هناك اتجاهات ومداخل متعددة لمفهوم المعرفة وكالآتي:

١- وصفت كتابات الاتجاه الأول المعرفة بأنها احد موجودات المنظمة، فقد تناولت الجمعية الامريكية للتدريب والتطوير مفهوم المعرفة بصيغة معرفة – كيف ومعرفة – لماذا.

2- ركزت كتابات الاتجاه الثاني على مفهوم المعرفة للدلالة على انها رأس مال فكري وقيمة مضافة.

3- تناولت كتابات الاتجاه الثالث مفهوم المعرفة بوصفها معالجة معلومات وتصورات ذهنية من الأفراد .

4- نظر الاتجاه الرابع إلى المعرفة على انها قوة في هذا الاتجاه إلى ان المعرفة هي القوة .

5- تناولت الاتجاه الخامس مفهوم المعرفة من منظور اجتماعي عبر تفاعل اكثر من عنصر وعرفت بأنها عبارة عن موجودات غير منظورة للمنظمة مثل الاسس الاجتماعية للدولة وانها تشمل الخبرة الواسعة واسلوب الإدارة المتميز والثقافة المتراكمة للمنظمة.

6- تناول آخرون مفهوم المعرفة من منظور ثنائي وهو الأرجح وميز بين نوعين من المعرفة :

أ- المعرفة الظاهرة :هي المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق والارشادات العامة ، وتشير إلى ماله صلة بالمعرفة حول موضوع معين (Knowing about) ، ونجدها بصيغة مواصفات منتوج وبراءات الاختراع ومخططات.

ب- المعرفة الضمنية : هي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي وعادةً مايصعب وضعها في رموز أو كلمات ، وتشير إلى ماله صلة بمعرفة- كيف (Know-How) التعبير عنها يكون عبر مهارات.

والمعرفة التنظيمية التي تسعى لها المنظمات هي فقط الموجودات الصعبة الاستنساخ والموجود على شكل قواعد بيانات الزبون والبرامجيات والكراسات والهياكل التنظيمية

ومن التعريفات اعلاه يمكن أن نعطي مفهوماً للمعرفة على انها :

كل ماهو ضمني او ظاهري يستحضره الأفراد لاداء أعمالهم باتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة .

أهمية المعرفة

يمكن أن نحدد أهمية المعرفة بالنقاط الآتية :

1 - أسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد الهياكل المرونة .

2 - أتاحت المعرفة المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام التي تبدع أكثر وتحفيز الابداع والابتكار المتواصل .

3 -أسهمت المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة لتتكيف مع التغير المتسارع في بيئة الأعمال.

4 - يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها .

5 - ترشد المعرفة الإدارية مديري المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.

6 - تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة والميزة التنافسية.

خصائص المعرفة

المعرفة انسانية وتمتازعن سائر مظاهر النشاط الفكري والانساني بخمس خصائص هي:

1- التراكمية : فالمعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة لكن ليست بالضرورة تبقى كذلك في مرحلة قادمة وهذا يعني أن المعرفة متغيرة ولكن بصيغة إضافة المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.

2- التنظيم : المعرفة المتولدة تُرتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها.

3- البحث عن الأسباب : التسبيب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الانسان إلى البحث والتعليل لكل شيء وإلى معرفة أسباب الظواهر.

4- الشمولية واليقين : شمولية المعرفة لا تسري على الظواهر التي تبحثها فحسب بل على العقول التي تتلقاها ، واليقينية لا تعني ان المعرفة ثابتة بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة لكنها تتغيير.

5- الدقة والتجريد : الدقة تعني التعبير عن الحقائق رياضياً.

* ان ما يميز المعرفة هو (اللاملموسية القياسية) اذ ان المعرفة كمنتوج غير ملموس مادياً بدرجة كافية يحد من المتاجرة بها كسلعة ولكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس بها لذا يتم المتاجرة بها على نطاق واسع ،

نظريات المعرفة

درست المعرفة وفق نظريات مختلفة تبعاً لاختلاف حقولها العلمية ووجهات نظر الباحثين في مجالها: ظهرت في القرن التاسع نظريتان هما(١٣):

نظرية الملكات : التي تفترض ان العقل البشري مقسم إلى ملكات مثل ملكة التفكير والوجدان والارادة والتي تبرز مايقوم به العقل.

النظرية الترابطية: التي افترضت ان الانسان عندما يخلقه الله سبحانه وتعالى يكون عقله صفحة بيضاء تسجل فيها الخبرات عن طريق الحواس.

ودرست من مداخل نفسية واجتماعية وسلوكية ضمن نظريات نشير إليها من باب التنويه فقط، وهي:

* نظرية الاتساق المعرفي: ضمن نظرية التوازن لـ(Heider,1946) .
* نظريات التطابق المعرفي لـ(Osgood-Tannetaum,1955).
* نظرية المنطق النفسي لـ (Ableison &-Resenbery,1958)
* نظرية التنافر لـ(Festinger,1957).

نظرية تعلم المعرفة تعتمد على التعلم بالمعنى الذي تتفاعل بموجبه المعرفة الجديدة مع المختزنة في الذاكرة تفاعلاً ديناميكياً يجعل من البناء المعرفي يتشكل بصورة جديدة لخلق بعض الحلول للمشاكل تدفع بالمتعلم لزيادة معرفته.

* **نظرية نظم التكيف المعقدة** :التي ترى ان المنظمات تنظم ذاتها وتحاول التكيف فردياً وجماعياً وباستمرار مع الظروف المتغيرة، وتفترض انها تقوم بتعديل معرفتها بما يؤدي إلى التغيير في السلوك لتصبح إبداعية.

* **نظرية توليد المعرفة** :فسرت هذه النظرية كيفية تكوين المعرفة من خلال التفاعل الحركي بين نوعين من المعرفة ، الضمني والظاهري :
المعرفة الضمنية تشمل العناصر المعرفية والتقنية :

النماذج العقلية مثل:-

المخططات(Schemata)،النماذج (Paradigms)، لتوقعات (Perspectives)

المعتقدات (Belifs) . وجهات النظر (View Points).

اما العناصر التقنية فتشمل :-

معرفة – كيف (Know-How) ، الحِرَف (Crafts) ، المهارات (Skills) .

يتم اكتساب المعرفة الضمنية وتبادلها وفق مدخل (شخص إلى شخص) بآليات الحوار وتبادل القصص.

اما المعرفــة الظاهرة فيمكن اكتسابها واكتشافها من الوثائق والتي تشمل(معرفة– ماذا) (Know –What) و(معرفة حول) (Know-About) ويمكن تبادلها وفق مدخل (الوثائق إلى الاشخاص) بآليات التنقيب عن المعرفة في المطبوعات والمكتبة الالكترونية.

* نظرية النشاط : تعود جذورها إلى علم النفس الروسي ، اهتمت هذه النظرية باكتشاف العلاقة بين الفعل المادي والعقل واكتشاف الروابط بين الفكر والسلوك ، وافترضت ان كل التقلبات والصراع في انظمة النشاط للمعرفة يمكن إيجادها في الصراعات بين قيمة الاستعمال(Use value) التي تمتلكها ، وقيمة التبادل (Exchange value) التي ستكتسبها وكيفية الموازنة بينهما .

* استفاد أصحاب المدخل الاقتصادي من التطورات الحديثة التي جــرت على نظرية المعرفة من خلال دراسة العلاقة بين المعرفة والنجاح الاقتصادي ، وكيف ان المعرفة المتخصصة أصبحت ضرورة ملحة لنجاح الأعمال .

مداخل المعرفة

- **درست المعرفة من مداخل مختلفة:**

١- المدخل النفسي المعرفي لتكوين الاستراتيجية شخصت بموجبه ثلاثة مكونات معرفية هي:

الإدراك ، التعلم ، لتفكير.

ووفق المدخل الفلسفي والذي ركز على دراسة ماهو أهم من فلسفة الطبيعة الا وهو عقل الانسان.

٢- المدخل المعرفي: ضمن المدخل الاجتماعي و يتميز لشموله على جملة خصائص تؤهله لذلك هي:

- التغيير في مستوى التكوين المعرفي سيؤدي إلى تغيير مستوى الوعي واستيعاب التهديدات في البيئة

- يركز على العقل ومحدداته النفسية للسلوك الانساني في المنظمة .

- نظرته للفرد انه معالج معلومات ويهتم بوعيه واستعداداته المعرفية .

- يهئ اجابة عن تساؤلات ترتبط بماهية الأمور التي ينبغي أن تدركها إدارة المنظمة .

- يزودنا بأدوات تفسير العمليات المعرفية عند المديرين مثل الادراك ، التفكير ، التحليل والاستدلال والتمثيل المعرفي.

- يهتم بدراسة الخرائط العقلية المعرفية السببية، كونها تشكل أساس الحكم والقرارات.

- يناقش ضمناً أثر عمليات المعرفة في صياغة سلوك الفرد والمنظمة.

- يدعو إلى الاهتمام بذاكرة المنظمة قريبة ومتوسطة وبعيدة الأمد .