

تطور المعرفة وفقا للمدارس التنظيمية

جرى تناول المعرفة وفقا لمبادئ المدارس الفكرية الادارية والتنظيمية :
اولا:" المدرسة التقليدية

تناولت هذه المدرسة المعرفة من زاوية جمع الحقائق العلمية التي تصف ظاهرة التنظيم ومحركاته: سيتم استعراض اسهامات تلك المدرسة وفقا لنظرياتها الرئيسية:

١- النظرية البيروقراطية : طرحت هذه النظرية من قبل العالم الالمانى (ماكس ويبر ١٨٦٤ - ١٩٢٠) الذي دعا الى اعتماد الخبرة والمهارة وركز على جملة خصائص تصف التنظيم ، يبدو دور المعرفة والمؤهلات فيها واضحا" مثل التخصص في العمل وتوزيع الانشطة والمهام وتوزيع السلطة .

• المعرفة وفق هذه النظرية تركز على الليات تدعم تلك المبادئ التي تؤسس للتخصص وتقسيم العمل والتوثيق وقد ركز ويبر على مبدأ الرشد الذي يتمثل بمؤشرين اساسيين تبدو المعرفة حاضرة فيهما وهما :

* اعتماد طرائق واساليب دقيقة لتحقيق اهداف التنظيم .

* توظيف المنطق العلمي في تفسير الظواهر المحيطة بالتنظيم.

٢- نظرية الادارة العلمية

. اعتمدت هذه النظرية على تجارب وافكار رائدها (فردريك تايلر) للفترة (١٩٠٠-١٩٢٠) الذي دعا الى استخدام الخبراء المتخصصين لوضع أفضل الطرائق لاداء العمل .

اعتمدت الكفاءة في التعامل مع الموارد والبحث في اساليب تعظيم الانتاجية انطلقت من اربعة مبادئ :

- ١- الأسلوب العلمي في الوصول الى الحلول.
 - ٢- اختيار الآلات والمواد بطريقة علمية
 - ٣ يعهد للعامل اداء عمل محدد على ان توفر له التعليمات والارشادات .
- ويبدو واضحا دور المعرفة في المبادئ أعلاه.

٣-التقسيمات الادارية

- برز من رواد هذه النظرية (هنري فايول) الذي حدد وظائف المدير وقدم المبادئ الاربعة عشر : وحدة الأمر، نطاق الاشراف ،السلطة والمسئولية، التنسيق ، القيادة ،الرسمية ، التخصص وتقسيم العمل، الاتصال وغيرها.

- تعكس هذه النظرية حاجة التنظيم الى الخبرة العلمية والتفكير لفهم حقيقة السلوك التنظيمي ، وجدير بالذكر هنا ان الخبرة والتفكير من ابعاد المعرفة.

ثانياً : مدرسة العلاقات الانسانية:

إن مدرسة العلاقات الانسانية (السلوكية) تركز على تكثيف الجهود والقدرات الذاتية والموضوعية نحو استثمار الموارد البشرية الموجودة . وعلى فرق العمل الافتراضية التي تكون من افضل العقول والخبرات . وترکز على الجانب الإنساني والعقلي والثقافي مع اكتساب واستثمار المعرفة وذلك من أجل إيجاد ميزة استراتيجية مؤكدة للمنظمة، وهو عمل يرتبط بالإدارة الحديثة للموارد البشرية مع التركيز على عملية تراكم وإيجاد واستخدام المعرفة بوصفها النشاط الأول لإدارة المعرفة .

ثالثاً: المدارس التنظيمية الحديثة: من نظرياتها:

١- المعرفة والنظرية الموقفية

- وتعتمد النظرية الظرفية أو الموقفية (Situational Theory) على تفاعل الخصائص الشخصية للقائد وسلوكه، وعوامل الموقف القيادي ذاته ، وهي ترى أن الموقف ذاته له أهمية كبيرة في التأثير على عملية القيادة، ومن أهم نظريات القيادة نظرية فيدلر: **النظرية الظرفية** وهي تشير إلى أنه لا يوجد أسلوب واحد في القيادة يصلح لكل زمان ومكان. إدارة المعرفة تتطلب نمطاً غير عادي من القيادة يتمكن من قيادة الآخرين، لتحقيق أعلى مستويات من الإنتاجية. فالقادة ليسوا رؤساء، ولكنهم منسقون أو مسهلون و مدربون لذلك القائد المناسب لإدارة المعرفة هو الذي يتصف بثلاث صفات :

- القدرة على شرح الرؤيا للآخرين.

- أن يكون قدوة لهم.

- * لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون .

٢- المعرفة وبعض النظريات الحديثة:

المعرفة تتداخل مع إدارة علاقات الزبائن بالآتي :

(أ)- حينما تستخدم الأعمال تكنولوجيا قاعدة البيانات لغرض جمع المعلومات عن الزبائن.

(ب)- عندما تحدد موقع المنتجات لخدمة الأجزاء المربحة.

(ت)- حينما يتم الاتصال بالأسواق وتحويل بيانات زبائن المنظمة

إلى مصدر للميزة التنافسية من خلال استخدام تكنولوجيا

المعلومات، و بذات الوقت يمكن التنقيب في بيانات الزبائن

لكشف المعرفة القيمة للزبائن المتعلقة ب :

*- سلوكيات الشراء للزبائن. Purchasing Behaviors

*- اختيار العلامة التجارية. Brand Sele

*- الولاء للمنتوج. Product Loyalty

- **اما نظم المعلومات الادارية:** فقد ركزت على دور المعلومات في صنع القرارات الادارية. ونظرية (Z) او الادارة اليابانية التي نادى رائدها (W.Ouchi) الى تنوع خبرات الافراد والقرارات الجماعية وثقافة المشاركة .

- وتكاملت المعرفة التنظيمية مع التطورات الفكرية الحديثة في الادارة وبخاصة مع انتشار **ادارة الجودة الشاملة** والتي اسهمت ادواتها ومداخلها مثل المقارنة المرجعية والأيزو في تطور المعرفة . كما اسهمت إعادة **هندسة عمليات الاعمال** في خلق التراكم المعرفي .

- وتعاضم دور المعرفة مع تنامي ظاهرة العولمة واستحقاقاتها ومع انتشار نظم الاتصال الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها.