الفصل الاول – نشأة وتطور المعرفة

الاهداف التعليمية:

يهدف الفصل الى:-

١. تتبع بدايات نشوء المعرفة وتداولها وتتبع مراحل تطورها تاريخيا .
٢. تمييز الطابع التراكمي للمعرفة الانسانية ومعرفة اوجه ازدهار المعرفة في الحضارات القديمة عبر العصور.
٣. تطور المعرفة وفقا للمدارس والنظريات التنظيمية والادارية .

تمهيد:

اهتم الانسان منذ ان خلقه الله سبحانه وتعالى بالمعرفة اذ انه ادرك اهميتها في حياته العملية، لكن المؤكد هنا ان المعرفة في بدايات نشؤها لم تكن كما في صورتها الحالية لا من حيث التنوع ولا من حيث المستوى .

ونتيجة للمعرفة التراكمية فإنها قد تطورت على مر العصور مع تطور مدارك الانسان وتعاظم مستويات تعلمه وتطور حاجاته التي ادرك من خلالها اهمية المعرفة في التسهيل عليه لإشباع هذه الحاجات . اعتمد الانسان في بداية حياته الاسطورة في تفسير الظاهرة التي تظهر له اذ انه لم يمتلك في حينها الادوات الكافية للبرهنة، فأعتمد على تخيلاته وتصوراته للحكم والتحقق، لذا كانت المعرفة التي يحصل عليها من هذا المستوى. ومع تطور مدارك الانسان وادواته للبرهنة والتحقق انتقلت معرفته الى مستويات اكثر دقة وسعة. وفي العصر الحديث جرى تناول المعرفة من مدارس مختلفة عكست تميز مدارك الانسان وسعة افقه في التحقق والتفكير في عظمة الخالق وفي ما يحيطه من الظواهر الطبيعية .

المبحث الاول: نشأة وتطور المعرفة تاريخيا

تعود بدايات المعرفة إلى بداية خلق الانسان، حيث خلقه الله سبحانه وتعالى على الفطرة ثم علمه وهداه السبيل. كقوله تعالى (وعلم آدم الاسماء كلها)(1) (خلق الانسان. علمه البيان)(2). ومن السهولة تمييز الطابع التراكمي للمعرفة الانسانية، ونقل لنا التاريخ بعض أوجه الازدهار في

---

(١) سورة البقرة : الآية ٣١
(٢) سورة الرحمن : الآيات (٣-٤)

الحضارات القديمة، كالسومرية والآشورية والبابلية والفرعونية والصينية والهندية واليونانية، والتي حصل فيها تراكم معرفي مكن الانسان من تحقيق إنجازات كبرى .

وجدت في العراق القديم وجدت اعداد كبيرة من الوثائق المكتوبة، وكانت الكتابة مقصورة على طبقة الكتبة الذين يتحملون مسؤولية المحافظة على المعرفة ونشرها. وكان الآشوريون يقرنون الذكاء بالذاكرة وقد مكن هذا الذكاء أشور بانيبال من اتقان الكتابة المسمارية الامر الذي جعله متحمساً للحفاظ على المعرفة في زمانه ببنائه مكتبة بقصره حملت اسمه والتي تعد الآن واحدة من اهم كنوز المتحف البريطاني.

ولكن الطابع الغالب عن المعرفة في العصور القديمة لم يخرج عن كونه خبرات متوارثة ومقترنة في جانب كبير منه بالإلهام ولم ينقل لنا التاريخ إشارات عن إخضاع المعرفة للتجربة والبرهان، لذا لم تحاول أي من هذه الحضارات التأطير للمعرفة المتراكمة لديها بنظريات علمية، وبُني الكثير من هذا التراكم المعرفي اعتماداً على القصص والاساطير الامر الذي يسمح ان نسمي المعرفة في هذه الحِقب بالمعرفة الاسطورية، وقد عدت الاسطورة صورة من صور الفكر البدائي حينما كانت مسطورة في الاذهان، لكن المعرفة لدى البابليين اقترنت بالكهانة والسحر والطب والعرافة والفلسفة فانتقلت المعرفة على أيديهم إلى ما يسمى بالمعرفة الفلسفية التي انصرفت إلى معرفة الاشياء والحوادث والموضوعات ومعرفة كيفية فعل الاشياء، وبهذه المرحلة عدت المعرفة شيئاً موجوداً وما على العقل البشري الا ان يتأملها كما هي.

واستخدمت المعرفة الفلسفية في بعض الاستخدامات العلمية لكنها لم تحظ بالتحليل العقلي ولم تؤطر نظرياً إلا عند اليونان الذين صاغت حضارتهم مفهوم المعرفة النظرية التي امتازت بالقدرات التحليلية وتمكنوا من تدوينها. وهذا ما ميز اليونان عن البابليين والفراعنة الذين استخدموا معارفهم في بناء شواخص خالدة عدت من عجائب الدنيا السبع لكنهم لم يدونوا هذه المعارف بنظريات يمكن خزنها والرجوع إليها كما فعل اليونان، الذين اطلقوا على ما كان يسمى فلسفة في الحضارات القديمة (معرفة) أو (حباً للحكمة)، وبذلك انتقلت المعرفة على يد اليونان من المعرفة الفلسفية إلى المعرفة النظرية.

وفي العصور الاسلامية الأولى ونتيجة لحث الاسلام على طلب العلم حيث ورد ذلك في أول أوامره ونواهيه في السورة الأولى من القرآن الكريم التي نزلت على نبينا محمد (ﷺ) ((اقرأ باسم ربك الذي خلق. خلق الانسان من علق. اقرأ وربك الاكرم. الذي علم بالقلم. علم الانسان مالم

يعلم))(٣) ، وفي الحديث الشريف (اطلبوا العلم من المهد إلى اللحد) ، و(زكاة العلم إبلاغه). رجحت كفة العالم الإسلامي على الآخرين وبرع العرب المسلمون بنقل معارف الحضارات الأخرى مع محاولات جادة لإخضاعها للتجربة والبرهان ولم يقتصر دورهم على الترجمة والنسخ، بل كانت لهم مساهماتهم الجادة في توليد المعرفة الجديدة عندما فهموا العلم على انه معرفة نظرية تستهدف أغراضاً علمية تطبيقية، وكان تأثيرهم واضحاً فيها.

وفي تاريخ الأندلس وبغداد الشيء الكثير عن مساهمات العرب والمسلمين في نقل معارفهم إلى الشعوب المجاورة بكل شفافية، وبعد ان أصابتهم الفرقة وبلغت أوربا ما سمي بعصر النهضة، انتقل مركز الريادة في توليد المعرفة إليها، وظهر على أيدي الأوربيين ما يطلق عليه المعرفة العلمية التي تستخدم أساليب فكرية وعقلية جديدة تختلف عن أساليب الفلسفة النظرية، ودائماً تخضع للتجربة والبرهان والتطبيق الامر الذي سمح لهم بعكس ذلك في تلك الاختراعات العظيمة وذلك التطور التكنولوجي المبهر.

المبحث الثاني: تطور المعرفة وفقا للمدارس التنظيمية

جرى تناول المعرفة وفقا لمبادئ المدارس الفكرية الادارية والتنظيمية ومنطلقات نظرياتها وروادها ويمكن لنا تتبع هذا التطور كالاتي:

اولا: المدرسة التقليدية

تناولت هذه المدرسة المعرفة من زاوية جمع الحقائق العلمية التي تصف ظاهرة التنظيم ومحركاته مهتمة بجوانب العمل والهيكل التنظيمي وساعية لإيجاد أطر علمية تساعد في صياغة نظرية تفسر وتتنبأ وتتحكم بالسلوكيات والعلاقات داخل التنظيم.

سيتم استعراض اسهامات تلك المدرسة وفقا لنظرياتها الرئيسة:

١. النظرية البيروقراطية

طرحت هذه النظرية من قبل العالم الالماني (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 وتوزع السلطة لإعطاء الاوامر وتنوع طرائق العمل وانقسام التنظيم الى مستويات واعتماده المطلق على الوثائق والمستندات ، ومن هنا يستنبط ان المعرفة وفق هذه النظرية تركز على اليات تدعم تلك المبادئ التي تؤسس للتخصص وتقسيم العمل والتوثيق الذي احد اهم اليات التعامل مع المعرفة الان. وقد ركز ويبر على مبدأ الرشد الذي يتمثل بمؤشرين اساسيين تبدو المعرفة حاضرة فيهما وهما:

- اعتماد طرائق واساليب دقيقة لتحقيق اهداف التنظيم.

---

(٣) سورة العلق : الآيات ١-٥

- 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 افضل الطرائق لأداء العمل. اعتمدت هذه المدرسة الكفاءة في التعامل مع الموارد والبحث في اساليب تعظيم الانتاجية وتنطلق من اربعة مبادئ اساسية:

- الاسلوب العلمي في الوصول الى حلول للمشكلات الادارية واتخاذ القرار.
- اختيار الآلات والمواد والعمال بطريقة علمية.
- عند اختيار العامل المناسب يعهد اليه بأداء عمل محدد على ان توفر له الادارة التعليمات والارشاد فيما يتعلق بكيفية الاداء الأمثل للعمل.
- يجب ان يكون هناك تعاون كامل بين الادارة والعاملين وان يعاد توزيع العمل بينهم على اساس تولي الادارة مهام التخطيط والتنظيم والرقابة وتولي العاملين مهام التنفيذ.

ويبدو واضحا دور المعرفة في المبادئ اعلاه اذ تعد الاساس لاختيار الاساليب العلمية فضلا عن كونها المحدد والمنطلق لاختيار العاملين ولتوزيع العمل عليهم.

٣.التقسيمات الادارية

يركز رواد هذا الاتجاه على ذات المبادئ العامة التي جاءت بها الادارة العلمية غير انها ركزت على خطوات بناء التنظيم المتمثلة بتحديد الاهداف وتعيين الاعمال وتجميعها وتجميع الوظائف ضمن اقسام والاقسام المتشابهة ضمن ادارات.

برز من رواد هذه النظرية (هنري فايول) الذي حدد وضائف المدير وقدم المبادئ الاربعة عشر: وحدة الامر، نطاق الاشراف، السلطة والمسؤولية، 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.

ثانيا: مدرسة العلاقات الانسانية

ان مدرسة العلاقات الانسانية (السلوكية) تركز على تكثيف الجهود والقدرات الذاتية والموضوعية نحو استثمار الموارد البشرية الموجودة او المتاحة، او تلك الموارد الفكرية والتقنية والتنظيمية التي تستطيع الادارة تشكيلها كفريق عمل موجود او فريق عمل افتراضية يتم تجميعها

من داخل او خارج المنظمة بصفة وقتية او دائميه من اجل حل مشكلات حيوية او تنفيذ مشروعات او تخطيط تغييرات استراتيجية حاسمة.

والمهم هنا ان فرق العمل الافتراضية تكون من افضل العقول وأرقى الخبرات، وأن تتشكل وتعمل على تحقيق انجازات محددة ونتائج مهمة، من دون النظر الى مكان او جنس او ثقافة الافراد الذين تستعين بهم المنظمة.

تركز مدرسة العلاقات الانسانية على الجانب الانساني والعقلي والثقافي مع اكتساب واستثمار المعرفة بكل ابعادها الشاملة وعناصرها العميقة وذلك من اجل ايجاد ميزة استراتيجية مؤكدة للمنظمة، وهو عمل يرتبط بالإدارة الحديثة للموارد البشرية مع التركيز على عملية تراكم وايجاد واستخدام المعرفة بوصفها النشاط الاول لإدارة المعرفة.

ثالثا: المدارس التنظيمية الحديثة

١. المعرفة والنظرية الموقفية

لاشك فيه ان القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق ادارة المعرفة. فالقائد يعتبر قدوة للآخرين مما في التعلم المستمر. ولذلك فان هناك بعض النظريات الخاصة بالقيادة تكون اكثر ملاءمة لإدارة المعرفة من نظريات اخرى. فنظرية سمات القيادة (Trait Theory) يرى البعض انها لا تناسب تطبيق ادارة المعرفة. اما نظريات سلوك القائد(Behavioral Theories) فهي اكثر ملاءمة بينما النظريات الظرفية متفقة اكثر مع نمط القيادة المطلوب لإدارة المعرفة.

وتعتمد النظرية الظرفية او الموقفية (Situational Theory) على تفاعل الخصائص الشخصية للقائد وسلوكه، وعوامل الموقف القيادي ذاته، وهي ترى ان الموقف ذاته له اهمية كبيرة في التأثير على عملية القيادة لأنه يؤثر على مدى قدرة القائد على انجاز ما هو مطلوب منه، ومن اهم هذه النظريات وأشهرها نظرية فيدلر: النظرية الظريفة (Fiedler Contingency)، وهي تشير الى أنه لا يوجد أسلوب واحد في القيادة يصلح لكل زمان ومكان، كما أن هناك صفات معينة يجب توافرها في كل قائد.

وبصفة عامة، فأن ادارة المعرفة تتطلب نمطا غير عادي من القيادة يتمكن من قيادة الآخرين، لتحقيق أعلى مستويات من الانتاجية في المنظمة. فالقادة لم يعد يوصفون بأنهم منسقون (Coordinator) أو مسهلون (Facilitators) أو مدربون (Coaches). ولذلك، فأن ألقائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاثة صفات أساسية هي :

أ – لقدرة على شرح الرؤية للآخرين.

ب– أن يكون قدوة لهم.

ج- وأن تكون لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في اكثر من مضمون وداخل اكثر من اطار يهم المنظمة وتعمل المنظمة من خلاله. وهناك صفات أخرى يتعين أن يتصف بها القائد هي: أن يعمل على بناء رؤية مشتركة، والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المنظمة وسماع ردود أفعالهم عن رؤيته مع تقييم هذه الرؤية واعادة تشكيلها وتنميتها، كلما لزم الأمر.

كما يجب أن يتحقق القائد من أن المعلومات التي يصل اليها الأفراد والقادة هي انعكاسات للحقائق والبيانات وليست استنتاجات شخصية ليس لها أساس موضوعي والى جانب ذلك ، فانه يتعين عليه النظر الى الأمور المتعلقة بالمنظمة على انها عمليات مرنة ومتفاعلة وليست أمورا جامدة وثابتة.

٢- المعرفة وبعض النظريات الحديثة

هناك تأكيدا على خاصية التداخل الكبير بين المعرفة وادارة علاقات الزبون. اذ أن التوجهات المعتمدة على المعرفة تساعد المسوقين على تكييف مبادئهم وفقا للظروف الجديدة، والمعرفة تتداخل مع ادارة علاقات الزبائن بالآتي:

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

ب- عندما تحدد موقع المنتجات لخدمة الأجزاء المربحة.

ج- حينما يتم الاتصال بالأسواق باستخدام الاستراتيجيات المتكاملة أو المدمجة ومن ثم القيام بقياس النتائج وتحويل بيانات زبائن المنظمة الى 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 Select
- الولاء للمنتوج. Product loyalty

واشار دركر بكتابه الادارة بالأهداف بان غرض منظمة الاعمال هو ايجاد الزبون وهذا يعني ضمنا ان وظيفتها ستكون التسويق والابداع.

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 اعادة هندسة عمليات الاعمال في خلق التراكم المعرفي.

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