ادارة المعرفة (المحاضرة الاولى)

نظرية المعرفة

في قصة المعرفة يروي افلاطون في اسطورة الكهف حول نظرية المعرفة ان اشخاصا يسكنون في كهف ويجلسون وظهورهم هي التي تستقبل الضوء ، اما ارجلهم وايديهم فمقيدة بالأغلال والسلاسل . بحيث لا يستطيعون ان يروا الا الجدار الذي امامهم . وخلفهم جدار اخر يمشي وراءه رجال يعكسون اشكال مختلفة على الجدار. وكان هناك نار خلف هذه الاشكال ، فان النار تلقي ظلالا مهتزة على الجدار داخل الكهف ، وبالتالي الشيء الوحيد الذي يراه سكان الكهف هو الظلال .

ذات يوم استطاع احد سكان هذا الكهف ان يتحرر من قيوده وخرج منه وتعرف على العالم الخارجي كما هو فعلا ويكتشف ان الظلال التي كان يراها في الكهف هي نسخ عن الواقع المقابل لها وقد دهش هذا الشخص بالعالم الخارجي ويفكر بزملائه في الكهف ويعود اليهم ليقنعهم ان الظلال التي يشاهدونها ليست الا انعكاسات للأشياء الحقيقية ، لكنهم لم يصدقونه ويؤكدون ان الحقيقة هي التي امامهم فقط.

اذا :

- هل يمكن ان نثق بما تقدمه لنا الحواس من معرفة (عندما نتأكد نثق)
- ما دور العقل في عملية المعرفة (يكون دور العقل محدود عند الغبيات)
- هل افكارنا عن الواقع مطابقة له ام هي نسخ(غالبا هي نسخ مالم نعايش الواقع)
- هل الانسان قادر دائما عل المعرفة ام ان لها حدود.(نعم له حدود)

وبالتالي فان **نظرية المعرفة** هي " البحث عن المشكلات الناشئة عن العلاقة بين الذات المدركة (الانسان) والموضوع المُدرك (العالم الخارجي) و تاتي اهمية نظرية المعرفة من انه يجب علينا اولا ان نعرف كيف نعرف / ما قيمة ما نعرف / والى اي مدى يتسع نطاق معرفتنا .

الاتجاهات الحديثة لمفهوم المعرفة:

الإتجاه	المفهوم	الرواد
1	أحد موجودات المنظمة بصيغة معرفة كيف (Know How) ومعرفة لماذا (Know Why) أحد موجودات في المنظمة الأكثر أهمية من الموجودات المادية	الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير
	الموجودات التي لها القدرة على تحويل التقنية من مرحلة البحث إلى مرحلة التطبيق لإنتاج سلع وخدمات. **(مثل الاختراعات)**	Endres 1997:161 Batem & Zeithman, 1990:89
	ا المعرفة الكامنة في عقول البشر هي موجودات معرفية Knowledge Assets	Malhotra, 1998©:2
2	ا المعرفة عبارة عن رأس مال فكري وقيمة مضافة، ولا تعد كذلك الا إذا اكتشفت واستثمرت من المؤسسة، وتم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق	Reid, 1998:5 Davenport & Prusak, 1998:2 Stewart, 1999:57 & Vail, 1999:16
3	المعرفة عبارة عن معالجة معلومات وتصورات	Northeraft & Neal, 1990:3

	ذهنية من الأفراد	Aaker & Day, 1990:3
	ركزت على العلاقة المتبادلة بين المعلومات والمعرفة والفعل (**التطبيق على ارض الواقع)**، فالمعرفة هي معلومات مفهومة قادرة على دعم لفعل، فيما يكون الفعل والعمل تطبيقاً لها.	Saffady, 2000:4
	المعرفة هي القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شئ محدد، وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول والمهارات العالية . **(مثال: تصميم النظم الالية في مجال المكتبات)**	Drucker
	المعرفة هي المعلومات بالإضافة إلى العلاقات السببية التي تساعد على الشعور بهذه المعلومات.**(التحليل)**	Sarvary, 1999:96
	ما يحتاج الأفراد إلى معرفته للقيام بأعمالهم	Ernest and Young
4	المعرفة = القوة وهي المفتاح لحل المشكلات الغامضة	Francis Bacon Clark, 1996:35
5	المعرفة ترتبط بالموقع والشخص والمحيط الذي يتعلم فيه، لذا يزداد فهمها بوصفها بنية اجتماعية، وليست نسخة مطابقة لشئ واقعي. فهي تركز على أهمية المجتمع والقيمة والآراء المشتركة واللغة والحوار **(المعرفة تتكون في بيئة**	Wick 2000: 252

	يفهمها الفرد ويتفاعل معها)	
	المعرفة هي نوع من بقايا البصيرة(**الاحساس ، الاستقراء**) المتراكمة عند استخدام المعلومات والخبرة في التفكير، وما نحتفظ به نتيجة هذا التفكير في مشكلة ما، وما نتذكره عن طريق التفكير .(**مثال المنهجية**)	Mc Dermott, 1998:4
6	تناول هذا الاتجاه المعرفة من منظور ثنائي وهو المفهوم الشامل للمعرفة، وهي تفاعل بين نوعين من المعرفة، المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge) وهي التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي وتشير إلى ما له صلة بمعرفة كيف (KnowHow)- وهي غير مرمزة وصعبة الانتشار، يصعب لفظها لأن التعبير عنها يكون عبر مهارات معتمدة من العمل والممارسة. والمعرفة الظاهرة (Explicit Knowledge) وهي المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق والإرشادات العامة، وتشير إلى ما له صلة بالمعرفة حول موضوع معين (Knowing About) - وتوصف بأنها المعرفة التي يمكن التعبير عنها رسمياً باستعمال نظام الرموز ولذلك	Nonake & Takeuchi, 1995:59 Draft Herschel Polany Duffy.

	يمكن نشرها بسهولة، ونجدها بصيغة مواصفات منتوج وبراءات اختراع ومخططات.	

إن أهم ما يميز مفهوم المعرفة هي صفة اللاملموسية Standardized Intangibility حيث أنها بوصفها منتجا غير ملموس مادياً بدرجة كافية يحد من المتاجرة بها بوصفها سلعة، لكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس من خلالها، وهذه اللاملموسية القياسية هي محور عمل المؤسسات المعتمدة على المعرفة. **(المعرفة خاصة بالاشخاص او المؤسسات التي يملكونها وهذا مايمكن ان نطلق عليه سر الصنعة)**

المعرفة هي كل شئ ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة.

<u>خصائص المعرفة:</u>

اختلفت وجهات النظر التي يحملها الباحثون في هذا المجال وللإفادة المتوقعة منها، واشارت وجهات النظر تلك إلى عدة خصائص تتميز بها المعرفة عن سائر مظاهر النشاط الفكري والإنساني هي:

1- التراكمية:

المعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة، لكن ليست بالضرورة ان تبقى كذلك في المرحلة قادمة، وهذا يعني أن المعرفة متغيرة، ولكن بصيغة إضافة المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.

2- التنظيم:

المعرفة المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وإنتقاء الجزء المقصود منها.

3- البحث عن الأسباب:

التسبيب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث والتعليل لكل شئ، وإلى معرفة أسباب الظواهر، لأن ذلك يمكننا من أن نتحكم فيها على نحو أفضل.(**ظاهرة ارتفاع حرارة الارض)**

4- الشمولية واليقين:

شمولية المعرفة لا تسري على الظاهرة التي تبحثها فحسب، بل على العقول التي تتلقاها، فالحقيقة تفرض نفسها على الجميع بمجرد ظهورها، وهي قابلة لأن تنقل إلى كل الناس، واليقينية لا تعني أن المعرفة ثابتة، بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة ودامغة، لكنها لا تعني أنها تعلو على التغيير.

5- الدقة والتجريد:

وهي تعني التعبير عن الحقائق رياضياً .

وقد أشار (Mc Dermott, 1998) إلى ستة خصائص للمعرفة وهي:

1- المعرفة فعل إنساني

2- المعرفة تنتج عن التفكير

3- المعرفة تتولد في اللحظة الراهنة (وهي المعرفة المتولدة او الجديدة)

4- المعرفة تنتمي إلى الجماعات

5- المعرفة تتوالدها الجماعات بطريقة مختلفة(**توصل العالم المصري احمد زويل الى النانو ثانية ولكن من خلال عمل فريق متكامل وليس جهد شخصي فقط)**

6- المعرفة تتولد تراكمياً في حدود القديم (او انطلاقا من القديم)

مصادر المعرفة:

عرف ,Saffady مصدر المعرفة بأنه ذلك المصدر الذي يحوي أو يجمع المعرفة، وأكد على أن الذكاء والتعلم والخبرة أمور تحدد حدود المعرفة للأفراد. وقديماً أشار أرسطو إلى الحس كمصدر للمعرفة. ولا بد من الإشارة إلى أهم مصادر المعرفة والتي تقسم إلى قسمين:

1- المصادر الخارجية:

وهي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المؤسسة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان، أو الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة، ومن أمثلة هذه المصادر المكتبات والانترنت والانترانت ، والقطاع التي تعمل فيه المؤسسة والمنافسون لها والموردون والزبائن والجامعات ومراكز البحث العلمي وبراءات الاختراع الخارجية، وتعد البيئة المصدر الخارجي للمعلومات والمعرفة، حيث يعمل الأفراد على مختلف مستوياتهم التنظيمية ومن خلال أحد أو كل المدركات الحسية (السمعية، البصرية، اللمس، الذوق، الشم) على اكتساب البيانات من البيئة ومن خلال قدراتهم الإدراكية والفهمية مثل (التأمل والفهم والتسبيب والحكم) يستطيعون معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، ومن خلال الخبرة والذكاء والتفكير والتعلم يستطيع الأفراد تفسير هذه المعلومات ووضعها في معنى للتحول إلى معرفة، والاختلاف في مستوى هذه المعرفة يتوقف على الاختلاف في الوسائل والمدركات المذكورة آنفاً .

ويشير Vail, 1999 إلى أن كل مؤسسة تعمل لتوقع التهديدات المحتملة أو الفرص المتاحة لتكون فاعلة ، لذا ينبغي أن تكون قادرة على أسر المعلومات والمعرفة من البيئة. وتقوم بعض

المؤسسات باعتماد نظم رصد معقدة، إذ يراقب قسم المعلومات أو المعرفة فيها أحدث التطورات التكنولوجية المقدمة في المؤتمرات العلمية والمجلات والأسرار التجارية، وبعض المؤسسات تقوم باستئجار مخبرين أو مخابرات السوق أو التجسس الصناعي أو الوسطاء.

2- المصادر الداخلية:

تتمثل المصادر الداخلية في خبرات أفراد المؤسسة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمؤسسة ككل وعملياتها والتكنولوجيا المعتمدة، ومن الأمثلة على المصادر الداخلية: الاستراتيجية والمؤتمرات الداخلية، المكتبات الالكترونية، التعلم الصفي، الحوار، العمليات الداخلية للأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة، أو من خلال التعلم بالعمل أو البحوث وبراءات الاختراع الداخلية.

إن الإدراك المتزايد للمعرفة مرتبط بالتقدم في تقنية المعلومات، لا سميا الانترنت، لكن البعض يؤكد أن المعرفة لا تكمن في تجميع المعلومات. وفي مجال تأمين المعلومات كمصدر للمعرفة، وهناك افتراضان:

الأول: يفترض أن البحث عن المعلومات وتطويرها يقود إلى المعرفة، وهذه المعرفة المسندة بالبحث ستستخدم لتحسين السلع(**المنتجات**) والخدمات. (مثال تطور وسائل الاتصالات)

الثاني: يفترض أن نوعية المعرفة واستخدامها مستقلين عن سياقهما ومصادرهما، وأن المعلومات المقدمة لصانع القرار تكون من مصادر أخرى. (**الاستفادة من تجارب الاخرين**)

ولابد من الإشارة إلى أن تكامل مكونات الأعمال الرئيسية (الاستراتيجية، الأفراد، العملية، التقنية) مع تقنية المعلومات الرئيسة (الأنظمة،الاستخدامات، البيانات) يتم من خلال الخرائط المعرفية والتي تشكل مصدراً مهماً لاقتناص المعرفة الظاهرة، ومؤشراً لمسك المعرفة الضمنية،

إن العمل المعرفي يرتبط بنشاط صناع المعرفة الذين يشغلون مراكز متقدمة في قسم العمليات، وتعد المعرفة المتولدة أثناء عمليات الأعمال أحد مصادر المعرفة الداخلية المهمة من خلال تفاعلها مع المعرفة المحفوظة في أذهان الناس.

أنواع المعرفة:

يحدد المصدر نوع المعرفة، وتختلف أنواعها تبعاً لاختلاف مصادرها وآلية المشاركة فيها وتبادلها والغاية من تطبيقها وأهدافها، فضلاً عن اختلاف وجهات نظر الباحثين الذين درسوها. وصنفها Lundval, 1999 إلى أربعة أنواع:

1- معرفة - ماذا Know What وتعبر عن المعرفة حول الحقائق التي يمكن ترميزها. (مثلا: انا اتكلم لغة معينة ولكن لا اعرف كل خفاياها)

2- معرفة - لماذا Know Why وهي المعرفة حول المبادئ والقوانين (مثلا : معرفة اسباب تقسيم العمل الى ورديات)

3- معرفة - كيف Know How وهي المهارات والقابلية لتنفيذ مهمة معينة. (تدل على كيفية عمل الشئ . مثل كيف يعمل الحاسوب

4- معرفة - من Know Who وهي المعلومات حول من يعرف ماذا أو من يعرف كيف أداء ماذا. مثل : من من العاملين يتقن التعامل مع التقنيات المستخدمة في المؤسسة)

وصنفها أغلب الباحثين ومنهم Vail,1999 - Hauer, 1999 – Duffy 2000 –King, 2000 إلى نوعين:

1- معرفة ضمنية Tacit Knowledge وهي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي.

2- معرفة ظاهرة Explicit Knowledge وهي المعرفة الرسمية والمنظمة التي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين.