القواعد الروتينية كآليات لإنشاء ، استخدام و خزن المعرفة

أ./ شعبان محمد[1]

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إيضاح الأهمية التي تنطوي عليها القواعد الروتينية في المنظمة. و ذلك لكونها آليات لإنشاء، تطبيق و تخزين المعرفة التنظيمية ؛ إلا أن الطبيعة التلقائية و اللاواعية لغالبية القواعد الروتينية تطرح تساؤل حول كيفية إدارة المعارف المحتواة في هذه القواعد. خاصة إذا اقتضى الأمر تعديل أو إلغاء معرفة معينة ضمن قاعدة روتينية قيد العمل. بالإضافة إلى إشكالية نقل المعرفة المتضمنة في هذه القواعد داخل المنظمة، و مخاطر وقوعها في يد المنافسين.

تتناول هذه الدراسة طبيعة القواعد الروتينية، مستعرضة بعض الطرق التي يمكن أن تُدار بها هذه القواعد. و ذلك بهدف الإسهام في تحقيق إدارة كفؤة و فعالة للمعرفة التنظيمية. نعتمد في دراستنا بشكل أساسي على المنهج التحليلي لما ورد من كتابات متخصصة في مجال إدارة المعرفة و الروتين التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: القواعد الروتينية– إنشاء المعرفة – استخدام المعرفة – خزن المعرفة .

Abstract:

This study aims at clarifying the importance of routines/ recurrent rules in any given organization، for the said recurrent rules are meant to create، store the organizational knowledge، nonetheless، the spontaneous and unconscious nature of almost these rules raises a couple of topics on:

- The management of knowledge comprised into these rules، especially when there is a need to amend or delete a knowledge contained into a recurrent rule in process of implementation.
- The transfer of knowledge included in these recurrent rules exposes it to an unintended sharing، to the point to end up into competitors hands.

Through this paper، we try also to show some scientific methods to deal with routines in organization in order to guarantee an efficient and effective management for the organizational knowledge. In doing so، we referred to various specialized publications in the domain of knowledge Management and organizational routines، using the analysis approach.

Key Words: Organizational Routine- Knowledge Creation- Knowledge Storing

1 أستذ مساعد (أ)–، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر

المقدمة:

يكاد يُجمع الباحثون في مجال الإدارة على تصنيف المعرفة إلى نوعين أساسيين، هما: المعرفة الصريحة ؛ التي يمكن التعبير عنها باللغة، الرموز، أشكال التعبير الرياضية كالمعادلات و الأدلة و الكتابات المختلفة. و التي تتجسد في المستندات و قواعد البيانات. كما تتميز المعرفة الصريحة بسهولة نقلها.

أما النوع الثاني من المعرفة ، يتمثل في المعرفة الضمنية، والتي يتم اختزانها في عقول أصحابها، بطريقة غير واعية من خلال تفاعلات روتينية، كما أن استخدامها يتم بطريقة لاشعورية. وعليه؛ فإن الأصناف المختلفة من المعرفة تتطلب أصنافا مختلفة من العمليات الإدارية، لتحقيق أقصى درجات النجاح للمنظمة. فنجد أن المعرفة التي تُضمَر في تفاعلات الأفراد داخل المنظمة هي عادة الأكثر إشكالا بالنسبة للإدارة ؛ وذلك لصعوبة ترميزها وإدارتها بصورة مباشرة. وتُسمى هذه التفاعلات بالقواعد الروتينية، ومن خلال تطبيقها تخلق وتستخدم وتُخزن معرفة تنظيمية يمكن استعمالها بصورة متكررة في المستقبل. و عليه؛ فإن إدارة المنظمة تجد نفسها مجبرة للتعامل مع هذا الرصيد المعرفي المخزون في شكل قواعد روتينية.

أولا : إشكالية البحث

يعتبر موضوع ادارة القواعد الروتينية في المنظمة بحاجة الى تأطير معرفي و توجه فلسفي و تشخيص ادراكي. و ذلك بهدف ازالة ما يكتنفه من غموض و خلط و تحجيم لأهمية محتوى القواعد الروتينية من المعرفة التنظيمية في كثير من الاحيان. و عليه؛ يمكن تلخيص اشكالية هذه الدراسة في سؤال رئيسي و مجموعة من الاسئلة الفرعية.

التساؤل الرئيسي : في ظل الطبيعة اللاوعية للقواعد الروتينية، كيف تتمكن المنظمة من ادارة المعرفة التنظيمية المحتواة داخل هذه القواعد الروتينية بطريقة كفؤة و فعالة؟ و بهدف الاجابة عن التساؤل الرئيسي لدراستنا، نحاول تفصيله في اسئلة فرعية، نستعرضها كما يلي:

الاسئلة الفرعية:

أ – ما هي طبيعة القواعد الروتينية في المنظمة؟ و ما هي علاقتها بالمعرفة التنظيمية؟

ب – ما هي أنواع القواعد الروتينية في المنظمة؟

ج – كيف يتم إسهام القواعد الروتينية في إنشاء استخدام و تخزين