

السلوك المعرفي في إدارة المعرفة (دراسة نظرية)

Cognitive behavior in knowledge management (a theoretical study)

إعداد: الباحثة/ عائشة صالح الغامدي

باحثة دكتوراه، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: x.asmg.x@gmail.com

أ.د/ سوسن طه ضليمي

عضو هيئة تدريس، باحثة دكتوراه، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة

العربية السعودية

Email: Sdulaymi@yahoo.com

المستخلص

تناولت هذه الدراسة مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، من حيث تتبع نشأة وتطور هذا المفهوم في دراسات إدارة المعرفة، من خلال البحث في قواعد البيانات العلمية المختلفة، وشبكة الإنترنت، والإنتاج الفكري بجميع أشكاله، كما هدفت إلى تعريف مفهومه، والبحث عن المصطلحات التي تدل عليه، مثل سلوك البحث عن المعرفة، وسلوك المساهمة المعرفية، وسلوك التشارك المعرفي، وسلوك إخفاء المعرفة، كما هدفت هذه الدراسة إلى استعراض الجهود البحثية العربية والأجنبية في إدارة المعلومات والمعرفة، وتقسيم هذه الجهود إلى ثلاث اتجاهات بحثية، وتقديم نماذج من كليهما. كما تطرقت هذه الدراسة إلى بعض من أهم النظريات التي يستند إليها مفهوم السلوك المعرفي؛ كونه أحد الاتجاهات البحثية المهمة التي حفل بها الإنتاج الفكري بصفة عامة، وقد اعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى، والمنهج الوثائقي، وحُدِّدَت الفترة الزمنية لمراجعة الإنتاج الفكري لموضوع الدراسة بين عام 2000م – 2020م. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن دراسات السلوك المعرفي في إدارة المعرفة كانت امتداداً لدراسات السلوك المعلوماتي، ودراسات المستفيدين، وتوصي هذه الدراسة باستمرار الجهود البحثية والدراسات النظرية التحليلية المستقبلية في تقصي مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، وتقديم وجهات نظر مختلفة، تؤصل لذلك المفهوم في علم المعلومات وإدارة المعرفة، واهتمام المنظمات بدعم وتشجيع دراسات السلوك المعرفي للعاملين لديها كجزء واستراتيجية مهمة؛ لتحقيق أهداف إدارة المعرفة فيها، وتمكين المنظمات من تحقيق التميز، والوصول للعالمية.

الكلمات المفتاحية: السلوك المعلوماتي، سلوك المعرفة، سلوك البحث عن المعرفة، سلوك المساهمة المعرفية، سلوك إخفاء المعرفة، سلوك التشارك المعرفي.

Cognitive behavior in knowledge management (a theoretical study)

Abstract

This study aimed to deal with the concept of cognitive behavior in knowledge management, in terms of tracing the emergence and development of this concept in knowledge management studies through research in various scientific databases, internet, and intellectual production in all its forms, it also aimed to define its concept and search for terms that denote it, such as knowledge-seeking behavior, knowledge-contribution behavior, and knowledge-sharing behavior, and hiding knowledge behavior. This study also aimed to review Arab and foreign research efforts in information and knowledge management, and divide these efforts into three research directions and provide examples of both. This study also touched on some of the most important theories on which the concept of cognitive behavior is based, as it is one of the important research trends in which intellectual production in general is busy with, the study relied on the content analysis approach and the documentary approach. The time period was specified to review the intellectual production of the subject of the study between the years 2000 AD - 2020 AD.

This study concluded that cognitive behavior studies in knowledge management were an extension of information behavior studies and beneficiaries' studies, this study recommends the continuation of future research efforts and theoretical analytical studies to investigate the concept of cognitive behavior in knowledge management and to present different perspectives rooting that concept in information science and knowledge management, Organizations should interested in supporting and encouraging studies of the cognitive behavior of their employees as an important part and strategy. To achieve the goals of knowledge management, and enable organizations to achieve excellence and reach international standards.

Keywords: Information behavior, knowledge behavior, knowledge seeking behavior, knowledge contribution behavior, knowledge hiding behavior, knowledge sharing behavior.

1. المقدمة

تسعى المنظمات إلى كل ما يعزز قدراتها التنافسية، ويساهم في بقائها في مصافّ المنظمات الناجحة، خاصة في عصر اقتصاد المعرفة؛ حيث تكمن القوة الحقيقية للمنظمة في القوة البشرية، وما يمتلكه الأفراد من المعارف التي تعدّ بمثابة رأس مال فكري يعادل في قيمته وأهميته رأس المال المادي؛ لذا كان لا بد من إدارتها وتنميتها كما يُدار رأس المال المادي بكل دقة واهتمام، ولذلك سعت بشكل جادّ ومدرّوس نحو إدارة المعرفة فيها من خلال تبني الخطط والاستراتيجيات؛ لاستخلاص المعارف الضمنية والصريحة من أماكن تواجدها، ومن الحاملين لها، وإيجاد الطرق والأساليب المناسبة؛ لتسخير المعارف المملوكة، وخلق قيمة ملموسة تساهم في سد حاجة المنظمة نحو الإبداع، والابتكار، وتحقيق الميزة التنافسية.

ولعل الأساليب المتبعة لإدارة المعرفة غير كافية لتحرير الملكية المعرفية، وتسخيرها؛ لتحسين الأعمال، وصنع القرار؛ حيث تحكمها سلوكيات وممارسات يتبعها الأفراد عند مشاركتهم، أو بحثهم عن المعرفة التي تتأثر بدوافع واحتياجات الأفراد للمعرفة، وكذلك بقدراتهم، أو الإمكانيات المتاحة لهم، والتي قد تسمح أو تحدّ من حدوث مساهمة في المعرفة الشخصية، ومن ثمّ المعرفة المنظمة.

يشير العموي (2018: ص4) إلى أن المنظمات أصبحت أكثر اهتمامًا بالعنصر والأداء البشري؛ لتحقيق أهدافها، فهي تعمل مؤخرًا على تطبيق مداخل ومناهج فكرية وسلوكية لتنمية معارفها، كما اهتمت بالجانب النفسي الإيجابي؛ كونه أساسًا للجانب الفكري والسلوكي للأفراد.

لذلك؛ فإن طاقة المنظمة، وضمان استمرارها، ومواصلة نجاحها؛ لا يكمن في قدرتها على تطبيق المعرفة، أو في نوع المعارف التي تملكها، وإنما يكمن -بشكل أساسي- في فهم وتوجيه سلوك أفرادها المعرفي الذي تُعتبر دراسته والتنبؤ به إحدى الإستراتيجيات المهمة في التخطيط الإستراتيجي لإدارة المعرفة فيها، وكذلك التخطيط لكيفية بناء العاملين ذوي السلوك المعرفي الابتكاري الذين يساهمون في توليد معرفة جديدة، وتكوين مخزون معرفي يساهم في نجاح المنظمة. لذا؛ فإن دراسة المؤثرات، والمحددات، والدوافع التي توجّه وتشجع على هذا السلوك ليكون مصدرًا لتحقيق الميزة التنافسية لها، وكذلك بلوغ أهدافها الأساسية.

ومن هذا المنطلق، يأتي الاهتمام بالسلوك المعرفي للأفراد في المنظمات؛ ليمكّنها من التعرف على القدرات المعرفية للعاملين لديها، ومستويات تدفق المعرفة في التسلسل الهرمي للمنظمة، والتنبؤ به، وتوجيهه، ومن ثمّ الاستفادة القصوى من المعرفة الموجودة لديها، والتأكد من سلامة تبادلها، ووصولها بما يتلاءم مع الاحتياجات المعرفية لكل فرد، وخلق القيمة الملموسة للمنظمة.

1.1. خلفية الدراسة

يُعدّ مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة من المفاهيم التي لم تُنل حَقها في البحث والدراسة، خصوصًا في الدراسات العربية، ولم يوضّع له تعريف يصفه بشكل محدد في دراسات إدارة المعرفة، ويعود السبب وراء ذلك إلى الطبيعة المتداخلة لهذا المصطلح في مجالات عدة، مثل علوم النفس، وعلوم الاجتماع، فهو مصطلح دارج في العلوم النفسية والاجتماعية، وقليل الاستخدام في دراسات إدارة المعرفة؛ حتى يكاد يكون معدومًا في الدراسات العربية، بالرغم من ارتباطه بشكل وثيق بإدارة المعرفة، وجزء لا يتجزأ منها، وقد تقدم معنا أن بداية هذا المفهوم تعود في الأساس إلى السلوك المعلوماتي الذي انبثق في الأساس من دراسات المستفيدين التي اهتمت ببحث السلوك الإنساني في إدارة المعلومات بشكل خاص، وعلم المعلومات بشكل عام. ونتيجة لاهتمام المنظمات حاليًا بموضوع المعارف الضمنية في عمليات إدارة المعرفة خاصة للاحتفاظ بالخبرات فيها؛ كان من الأجدى التطرّق إلى مفاهيم السلوك المعرفي، ودمجها في عمليات إدارة المعرفة.

2.1. أهداف الدراسة

- 1- تتبع نشأة وتطور مفهوم السلوك المعرفي في دراسات إدارة المعرفة وعلم المعلومات من خلال مراجعة الأدبيات النظرية.
- 2- تحديد مفهوم السلوك المعرفي للأفراد، والمفاهيم ذات العلاقة به.
- 3- التعرف على أبرز الاتجاهات البحثية الحديثة التي تناولت السلوك المعرفي في إدارة المعرفة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في إدارة المعرفة.
- 4- التعرف على أهم النظريات التي يستند إليها مفهوم السلوك المعرفي عامة، وفي إدارة المعرفة على وجه الخصوص.

3.1. منهجية الدراسة

استُخدم منهج تحليل المحتوى، وهو المنهج الملائم لدراسة السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، فضلاً عن كونه الأكثر موضوعياً، وواقعياً، ومقارناً بالمنهج الأخرى، فهو منهج يهتم بتحليل الإنتاج الفكري بالرجوع إلى الدراسات التي تعبر عن مشكلة الدراسة، كما عرّفه (عطوي، 2007). كما أنه المنهج المناسب الذي يسعى إلى اكتشاف المعاني الكامنة في المحتوى للكلمات، أو الجمل، والمفاهيم في المراجع العلمية. (عبد الهادي، 2003: ص 145)، وكذلك استخدام المنهج النظري الوثائقي في هذه الدراسة؛ كون هذه الدراسة تبحث حول السلوك المعرفي، وهو مفهوم ذو طبيعة متداخلة في العديد من العلوم المختلفة الذي يتطلب تتبع الدراسات التي تناولت هذا المفهوم في إدارة المعرفة فقط، ويعرف هذا المنهج بأنه: أحد أشكال البحوث الذي يقوم على الجمع المتأن للوثائق على أساس محاولة فهم ظاهرة معينة من خلال ما يتوفر عنها في المصادر العلمية، لذلك فهو يتناسب مع أهداف البحث. (الجندي، 2012: 313)

4.1. مصطلحات الدراسة

السلوك المعرفي Knowledge Behavior: يُعرف مفهوم السلوك المعرفي بأنه: "استجابات يصورها الفرد بعد احتكاكه بأفراد آخرين، أو اتصاله بالبيئة المحيطة، ويكون السلوك إما فردياً، أو جماعياً، أو تنظيمياً، وهو يبنى على التعلم اللفظي، أو عن طريق الاكتشاف، أو عن طريق تركيب بنية معرفية تدمج معلومات جديدة في الخبرات السابقة، وفي الغالب تتزامن هذه الطريقة مع عملية توليد المعرفة التي تحتاج إلى عملية تجميع، واستخلاص، وتشخيص، ومشاركة المعرفة؛ لذا كان التفاعل الاجتماعي والتعلم الجماعي من أهم الأساليب المحفزة للسلوك المعرفي" (ضليمي، 2021: 222).

ويمكن تعريفه إجرائياً بأنه: الأنماط والميول التي يتبعها الأفراد؛ لمعالجة معارفهم من خلال (البحث، والمشاركة، والاكتساب، والتوليد)، ولسدّ حاجة، أو تحقيق هدف، أو تعلم جماعي، ويتأثر هذا السلوك بمجموعة من العوامل (الشخصية، والاجتماعية، والتقنية) التي تحفّزه إيجاباً أو سلباً، وقد يتخذ السلوك المعرفي الشكل الجماعي لدى الأفراد الذين يتشاركون في الأنشطة نفسها (الرسمية، أو غير الرسمية).

5.1. حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة موضوع السلوك المعرفي في إدارة المعرفة في قطاع علم المعلومات.
- **الحدود الزمانية:** حُدّدت الفترة الزمنية لمراجعة الإنتاج الفكري لموضوع الدراسة بين عام 2000م – 2020م، حيث تميزت هذه الفترة بزيادة الأبحاث والدراسات التي اهتمت بموضوع الدراسة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي.
- **الحدود الشكلية:** اعتمدت في هذه الدراسة على العديد من المصادر الأولية والثانوية المتوفرة في قواعد البيانات الإلكترونية العلمية المختلفة، وعلى شبكة الإنترنت.

2. الإطار النظري

تمثل إدارة المعرفة الأنشطة والعمليات التنظيمية التي تستخدمها المنظمة لإدارة معارفها، وتعّد إدارة العنصر البشري من أهم مكونات إدارة المعرفة، وإدارة معارف الأفراد في المنظمات لا بد أن تشمل التعامل مع كافة أنشطة الفرد، وسلوكه العقلي أو الجسدي، وإذا ما ارتبط هذا السلوك بمعرفة الفرد فعندها يمكن أن يطلق عليه "السلوك المعرفي للفرد" الذي سوف نتناوله بالتفصيل في هذه الدراسة من خلال ثلاثة محاور رئيسة، وهي على النحو التالي:

- المحور الأول: نشأة وتطور السلوك المعرفي.
- المحور الثاني: مفهوم السلوك المعرفي Knowledge Behavior في إدارة المعرفة، والمفاهيم المرتبطة به.
- المحور الثالث: أهم الاتجاهات البحثية الحديثة التي تناولت هذا المفهوم، والنظريات العلمية التي يستند إليها هذا المفهوم.

1.2. المحور الأول: نشأة وتطور السلوك المعرفي

تعود نشأة وتطور السلوك المعرفي والجذور التاريخية للمفهوم من خلال مرحلتين؛ المرحلة الأولى: هي مرحلة السلوك المعلوماتي ودراسات المستفيدين التي وضعت حجر الأساس لظهور مفهوم السلوك المعرفي في علم المعلومات، وتليها المرحلة الثانية: التي شهدت بداية استخدام مصطلح السلوك المعرفي في مجال إدارة المعرفة، وتوالي الجهود البحثية في هذا الموضوع. **المرحلة الأولى: السلوك المعلوماتي ودراسات المستفيدين:** يعدّ "السلوك المعلوماتي" (Information behavior) أحد المجالات الرئيسية لعلم المكتبات والمعلومات الذي يهتم بتقديم الخدمات المعلوماتية المناسبة للمستفيدين، وهو ما يسمّى بـ "دراسات المستفيدين" (Users studies)، هذا المصطلح الذي أصبح يعبر عن الدراسات الخاصة بكيفية الاستفادة من مؤسسات المعلومات، والإفادة من نوعية معينة من الخدمات المعلوماتية، وكذلك الدراسات التي تهتم بتدفق المعلومات في مجالات علمية، أو مهنية معينة. كما أنها أصبحت في الوقت الحالي تهتمّ بنظم المعلومات المتمثلة في المستفيدين، واحتياجاتهم، ودوافعهم، وسلوكهم في البحث عن المعلومات (ضليمي، ومرغلاني 2015: 55).

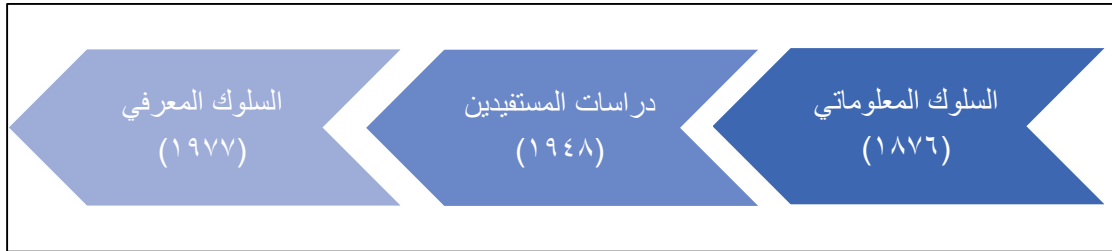
وتعود نشأة بحوث السلوك المعلوماتي في الولايات المتحدة الأمريكية إلى عام 1876 من خلال تخصص علم المكتبات التي كتب عنها سامويل جرين (Samuel Green) حول اندماج أمناء المكتبات مع المستفيدين من المكتبة، ومساعدتهم، أما مصطلح دراسات المستفيدين فتعود جذوره إلى عام 1948 من خلال مفهوم الاحتياجات والاستخدامات المعلوماتية الذي يعرف بأنه "أي نشاط يقوم به الفرد؛ للحصول على وعاء المعلومات الذي يلبي حاجته" (العمرى، باحزر، 2019: 635-646).

ومن خلال تتبع الدراسات النظرية (العربية والأجنبية)؛ فإنه يمكن ترتيب التسلسل الزمني لنشأة وتطور دراسات السلوك المعلوماتي، ودراسات المستفيدين، واختصارها في نقاط تيسيراً لملاحظتها، واستقصائها. كما في الشكل (1) يلي:



شكل (1) مراحل تطور الإنتاج الفكري ودراسات السلوك المعرفي (من إعداد الباحثة)

يمكن القول: إن "دراسات السلوك المعلوماتي" و"دراسات المستفيدين"؛ كلاهما كانا محطة البداية لتأسيس "دراسات السلوك المعرفي"، وهو ما يتضح من الشكل رقم (2).



شكل (2) تطور دراسات السلوك المعلوماتي إلى السلوك المعرفي (من إعداد الباحثة)

المرحلة الثانية: بداية ظهور وتطور مصطلح السلوك المعرفي: إن بداية ظهور مفهوم السلوك المعرفي للأفراد كانت عندما أشار إليه عالم التربية (Nicholas, Belkin) على اعتباره جزءاً من السلوك المعلوماتي، ثم توالى الدراسات التي تناولت السلوك المعرفي كمفهوم مستقل عن السلوك المعلوماتي، وبمعانيه المختلفة، فكان من أبرز الدراسات التي رصدتها وتتبعها الباحثة حول نشأة وتطور السلوك المعرفي، ما يلي:

- ففي عام (1977) وضع بيلكين نظرية جديدة لمفهوم المعلومات الوثائقية نشرت عام (Belkin, N. J, 1980) في ورقته العلمية حول هذا الموضوع، بعنوان "حالات المعرفة المختلفة كأساس لاسترجاع المعلومات"؛ حيث أنشأ نموذجاً من شأنه أن يسمح للمستخدم بتحويل حالته المعرفية المختلفة عند الحاجة إلى المعلومات، ما نتج عنه اتصال مناسب بين طرفي العملية الوثائقية: المنتج والمتلقي، أو المستخدم، ويمكن اعتبار هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي ربطت بين السلوك المعلوماتي والمعرفة لدى الأفراد؛ حيث قدمت وجهة نظر مختلفة لاسترجاع المعلومات، وذلك في سياق ما يُعرف باسم "وجهة النظر المعرفية". وقد ركزت الورقة -أيضاً- على حالات المعرفة والمشكلات، وأهداف ونيات المشاركين في وضع استرجاع المعلومات، وتقديم حلول لبعض المشكلات الموجودة في نظام استرجاعها.

- وفي عام 1990 تناولت إحدى الدراسات (Connelly. et, al, 1990) سلوك البحث عن المعرفة Knowledge-Seeking Behavior، وتأثيره على الأداء، بعنوان "تفضيلات مصادر المعرفة لأطباء الأسرة"؛ حيث ركزت هذه الدراسة على أهمية فهمنا للكيفية التي يقرّر بها الأطباء الحصول على معلومات إضافية، وكيف يختارون مواردهم المعرفية من بين الموارد المتاحة لهم. وجاءت الدراسة بنتائج لها آثار مهمة على تطوير ونشر موارد المعرفة بالآلية التي تجعلها مفيدة، ومستخدمة في الممارسة العملية.
- في عام 1996 ظهرت دراسات اهتمت ببحث مشاركة المعرفة، وكذلك دراسة نمط وسلوك الأفراد في المنظمات؛ من حيث مشاركة المعرفة بينهم، ونتيجة لذلك برز مصطلح سلوك مشاركة المعرفة Knowledge Sharing Behavior للإشارة إلى أنماط عملية تبادل المعرفة في المنظمات، كما جاءت دراسة بعنوان "كيف تتدفق المعرفة؟ الأنماط المتداخلة في صناعة أشباه الموصلات" للباحث (Appleyard, M. M. 1996) التي بحثت في أثر خصائص المؤسسات الوطنية في نشر المعرفة، وإلى أي مدى تؤثر الشركات في تدفق المعرفة؟ ومن خلال فحص أنماط تبادل المعرفة في "صناعة أشباه الموصلات"؛ أظهرت النتائج أن المصادر العامة للبيانات التقنية تلعب دورًا أكبر، من خلال فهم آليات، ومحددات تدفق المعرفة في المنظمات.
- في عام (1997) استُخدم مصطلح السلوك المعرفي بشكل صريح، متمثلًا في سلوك البحث عن المعلومات، والمساهمة في المعرفة، كما أنه ربط بين السلوكيات التي تدعمها الثقافة التنظيمية للمنظمة، وإدارة المعرفة، وعملياتها، وذلك من خلال ورقة علمية قدمها David De Long التي نشرت في May من عام 1997 بعنوان "بناء المنظمة القائمة على المعرفة: كيف تدفع الثقافة سلوكيات المعرفة؟"، وقدمها في "مراكز ابتكار الأعمال"، وقد تساءل الباحث فيها عن الوسيلة التي تفود بها ثقافة المنظمة السلوكيات المعرفية، كما نبّه إلى أن أي إستراتيجية لإدارة المعرفة مصمّمة للتحسين يجب أن تعالج أداء العمل من خلال ثلاثة مكونات: (1) آليات العمل أو الأنشطة التي تخلقها المعرفة التنظيمية، وتطورها كذلك. (2) بناء أساس تكنولوجي لدعم التقاط المعرفة، واستخدامها. (3) القواعد والممارسات السلوكية تولد معرفة تنظيمية للاستفادة منها التي غالبًا ما تسمى "الثقافة التنظيمية" الضرورية للاستخدام الفعّال للمعرفة، ثم ذكر David في ورقته أن السلوك هو عمل فردي يقوم به الأفراد داخل المجتمع، وأما القيم والقواعد فإنها أساس عمل المنظمات، والتي تتمثل في المعتقدات المشتركة حول الكيفية التي يجب أن يتصرف بها الأشخاص في المنظمة، أو حول الإجراءات الروتينية الرسمية أو غير الرسمية المستخدمة في المنظمة؛ لإنجاز العمل، ومن ثم؛ فإن الممارسات تشمل عمليات تنفيذ المشروع، واجتماعات الفريق، والجدول الزمني، والمسارات الوظيفية، وخطط التعويض، وإن كل ممارسة -رسمية أو غير رسمية- لها أدوار وقواعد محددة (غالبًا ما تكون غير معلنة) توجه كيفية تنفيذها. (David De Long, 1997)
- في بداية القرن الحالي، في الفترة من- عام 2000 وحتى عام 2023؛ تنوّع الإنتاج الفكري الذي تناول السلوك المعرفي، إلا أن غالبية الجهود البحثية تركّزت في ثلاثة اتجاهات مهمة؛ الاتجاه الأول: الذي اهتم بدراسة السلوك المعرفي، وإدارة المعرفة، وعملياتها، وفي الاتجاه الثاني: فقد اهتمت دراسات السلوك المعرفي ببحث العوامل والمتغيرات المؤثرة، والمتحكّمة به في البيئات العملية المختلفة، أما الاتجاه الثالث: فركزت دراسات السلوك المعرفي على النظريات التي تفسر السلوك المعرفي، وتأثيراته المختلفة في مختلف المواضيع، وتطرّقت هذه الاتجاهات البحثية إلى مواضيع شتى، مثل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، والإستراتيجيات التنظيمية، والأداء البشري، والإبداع والابتكار، وغيرها من الموضوعات الحديثة،

كما طُبِّقت هذه الدراسات في بيئات مختلفة ومتنوعة، بحسب اهتمامات الباحثين، (وسيتّم تناول هذه الفترة بالتفصيل في المحور الثاني حول أبرز الاتجاهات الحديثة في السلوك المعرفي والنظريات).

• وقد أوضحت (ضليبي، 2021: 219) في كتابها عن إدارة المعرفة الإستراتيجيات، ونظم الإدارة، والتكنولوجيا، وفي تعقيبها على دراسات السلوك المعرفي؛ حيث "توالى الدراسات في السنوات التالية، وخصوصاً الدراسات الأجنبية التي كانت أكثر اهتماماً بموضوع السلوك المعرفي؛ حيث اتجهت إلى مجال مشاركة المعرفة، وتأثيرها على السلوك، ثم تناولت الدراسات بعد ذلك مجال توليد المعرفة، وباقي العمليات الأخرى، كما بحثت الدراسات في مواضيع متعددة؛ منها: تأثير التقنية، والإنترنت، ومواقع التواصل على سلوكيات إدارة المعرفة. وقد اتضح أن السلوك المعرفي يصعب تحديده في نموذج واحد؛ لاختلاف الأسباب المسيّبة له التي منها ما هو فردي، ومنها ما هو تنظيمي، ومنها الثقافي، ومنها التقني، كما أكدت أن السلوك المعلوماتي خطوة مهمة؛ للانتقال للسلوك المعرفي في إدارة المعرفة".

تخلّص الباحثة إلى أن دراسات السلوك المعرفي في إدارة المعرفة إنما هي امتداد لدراسات السلوك المعلوماتي، ودراسات المستفيدين، وأن تطور مفهوم السلوك المعرفي كان نتيجة حتمية للاهتمام المتزايد عبر السنوات بدراسات السلوك المعلوماتي، ودراسات المستفيدين، والتحول المعرفي السريع في كافة المجالات الذي أدّى إلى تجدد المفاهيم، وتطور النظريات، واستحداث النماذج المعرفية، وأساليب إدارة المعرفة؛ للاستفادة المثلى من مخزونها المعرفي، ومواردها البشرية، وما نتج عن هذه الدراسات -أيضاً- من تطور النظر إلى إدارة المعرفة من كونها عمليات وأنشطة مجردة إلى كونها إستراتيجية؛ لترسيخ ثقافة المشاركة، وارتقاء ثقافة الأفراد من تبادل المعلومات إلى ثقافة تقاسم المعرفة، واستمرار تدفق المعرفة، ونموها؛ من أجل تحقيق الإبداع والابتكار على مستوى الأفراد والمنظمات.

ومن خلال استقرار الدراسات المتاحة في قواعد البيانات في إدارة المعلومات والمعرفة للفترة الزمنية من (2000 - 2023)؛ فقد تتبعت الباحثة مفهوم السلوك المعرفي knowledge behavior، والمصطلحات التي تشير وتتضمن هذا المفهوم، مثل مصطلح سلوك البحث عن المعرفة Knowledge-seeking behavior، ومصطلح سلوك المساهمة بالمعرفة Knowledge Contributing Behavior.

كما أن مصطلح السلوك المعرفي Knowledge Behavior لا يُستخدم -غالبًا- بهذا المعنى المجرّد عند البحث في هذه الدراسات، وخصوصاً الدراسات العربية، إنما يُشار إليه من خلال مصطلحات أخرى -كما سيرد لاحقاً- مثل: سلوك البحث عن المعرفة، أو المساهمة المعرفية، أو التشارك المعرفي، أو سلوك توليد المعرفة، ويعود السبب -فيما ذكر- إلى ارتباط مفهوم السلوك المعرفي بالعديد من المجالات، مثل: علم النفس، وعلم الاجتماع، والفلسفة، والإدارة، والطب، كما يدخل في كثير من الدراسات المتخصصة الدراسات البيئية؛ ما يجعل هذا المصطلح يأخذ معانٍ وأبعاداً تختلف بحسب موضع الدراسة المتضمنة لهذا المفهوم، وكذلك الأمر عند البحث عن هذا المفهوم في إدارة المعرفة؛ فإنه يأخذ معنًى يتوافق مع إدارة المعرفة بشكل عام، ومع مجال الدراسة بشكل أدق.

ويظهر الجدول (1) مقارنة بين الدراسات العربية والأجنبية في الإنتاج الفكري حول مصطلح السلوك المعرفي، وبداية الاهتمام به في الدراسات العربية والأجنبية، وكذلك المناهج المستخدمة، والمصطلحات المستخدمة المتضمنة لمفهوم السلوك المعرفي في الدراسات، وكذلك مجالات بحث السلوك المعرفي بإدارة المعرفة.

جدول (1) مقارنة بين الدراسات العربية والأجنبية في الإنتاج الفكري (من إعداد الباحثة بتصرف)

وجه المقارنة	الدراسات العربية	الدراسات الأجنبية
بداية الاهتمام بدراسات السلوك المعرفي في إدارة المعرفة	لم يحظ السلوك المعرفي بالبحث إلا متأخرًا، كما أنه لم يأخذ الاهتمام الكافي في البحوث والدراسات العربية؛ من حيث تنوع المواضيع، وشمولية الجوانب البحثية للموضوع.	اهتمت الدراسات الأجنبية مبكرًا بدراسات السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، كما أنه شغل حيزًا كبيرًا ومتنوعًا من الإنتاج العلمي في علم المعلومات والمعرفة.
المناهج المستخدمة	أغلب الدراسات هي دراسات كمية التي تختبر المتغيرات التجريبية بالاعتماد على المنهج الوصفي، ودراسة الحالة.	جُمع بين البحوث النوعية (المراجعة النظرية، والتحليلية، والفلسفية) والبحوث الكمية (الدراسات الوصفية، ودراسات الحالة، ودراسات المقارنة).
المصطلحات المستخدمة في الدراسات	لم يُستخدم مصطلح السلوك المعرفي بشكل مباشر، إنما ضُمّن في الدراسات، واستُخدمت في الغالب مرادفات له، مثل: التشارك المعرفي، سلوك المشاركة بالمعرفة، سلوك الأداء الابتكاري.	استُخدم المصطلح -بشكل مباشر- في العديد من الدراسات، بالإضافة إلى المصطلحات المرادفة الأخرى.
مجال البحث في إدارة المعرفة	تم تناول الموضوع -غالبًا- من خلال ارتباطه بإحدى عمليات إدارة المعرفة، مثل سلوك المشاركة والتوليد، والتركيز -غالبًا- على المتغيرات التنظيمية، مثل الأداء، والفاعلية، والثقافة التنظيمية، والحوافز. وغياب أو قلة تناول بعض الموضوعات، مثل سلوك إخفاء المعرفة، والأدوات والأساليب في إدارة السلوك المعرفي، وكذلك الجوانب التكنولوجية حول السلوك المعرفي في إدارة المعرفة.	كانت الدراسات الأجنبية أكثر تنوعًا، فقد بحث السلوك المعرفي للأفراد في المنظمات من وجهة نظر نفسية واجتماعية، ومن خلال العديد من المتغيرات التنظيمية، والإنسانية، والاجتماعية، وكذلك بُحث مقترنًا بعمليات إدارة المعرفة، مثل المشاركة، والتشخيص، والتوليد، كذلك الاهتمام بسلوك إخفاء المعرفة في المنظمات، والاهتمام بدراسات التقنيات الحديثة، وتكنولوجيا السلوك المعرفي.
مفهوم السلوك المعرفي	تنظر إلى السلوكيات المعرفية على أنها عمليات معرفية يمارسها الأفراد؛ لمشاركة معارفهم، وتعمل المنظمات على إدارة هذه المعارف.	تنظر إلى السلوك المعرفي بشكل أوسع، فالسلوك المعرفي نشاط يقوم به الفرد؛ لسد حاجته المعرفية التي يتحكم بها عدد من المؤثرات النفسية، مثل النية، والإدراك،

وجه المقارنة	الدراسات العربية	الدراسات الأجنبية
		<p>والتوقع، وكذلك النظر إلى السلوك المعرفي كإستراتيجية مكملة لإدارة المعرفة، تعمل على دعم السلوك المعرفي للأفراد، من خلال عدد من الأساليب والأدوات التي توجّه هذا السلوك؛ لمشاركة المعرفة، وتوليدها على المستوى الشخصي والمنظمي.</p>

يتضح من الجدول السابق، أن الجهود البحثية والإنتاج العربي حول السلوك المعرفي في إدارة المعرفة يحتاج إلى المزيد من الاهتمام، والتنوع، والشمولية؛ لتغطية كافة الجوانب البحثية حول هذا الموضوع، خصوصاً وأن السلوك المعرفي موضوع يتميز بتداخله مع شتى العلوم الأخرى التي تعطي مساحة أكبر لمجالات البحث.

2.2. المحور الثاني: مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة والمفاهيم المرتبطة به

يدخل مصطلح السلوك المعرفي في دراسات علم النفس، وعلم الاجتماع، كما يتم تناوله في الدراسات الفلسفية، ولكن لم يُستخدم إلا في عدد قليل من دراسات علم المعلومات والمعرفة. لذا، كان لا بد من استعراض مفهوم إدارة المعرفة؛ كونه المجال العلمي الذي ينبثق منه موضوع السلوك المعرفي، والإستراتيجية التي تُدار بها المعرفة في المنظمات.

• إدارة المعرفة knowledge management:

فرّق (Daft,2008,259) بين مفهومين لإدارة المعرفة؛ الأول: هو ما يتعلق بمفهوم إدارة المعرفة الظاهرة، وهي التي تُعنى بجمع المعلومات، وتصنيفها، وترميزها؛ بغرض تخزينها في قواعد البيانات، ولتمكين مستخدمي المنظمة من الوصول إليها وقت الحاجة. والثاني: هو مفهوم إدارة المعرفة الضمنية التي تعني رفع المنظمة مستوى رأس مالها البشري، وزيادة خبراته من خلال المقابلات، والحوار مع أصحاب الخبرة، ويركز هذا المنطق على تسهيل مشاركة المعرفة.

أما (الكبيسي 2005، 42)، فيعرفها من حيث العناصر الرئيسية المكوّنة لها، فإدارة المعرفة "هي المصطلح المعبر عن العمليات، والأدوات، والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة؛ لاكتساب، وتخزين، وتوزيع المعرفة؛ وذلك لكي تتعكس على عمليات الأعمال، ابتغاء الوصول إلى أفضل التطبيقات؛ بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف.

• مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة:

تقدم دراسات السلوك البشري فهماً وتفسيراً لسلوك الإنسان، وكيفية ممارسته للسلوك، والتنبؤ به، ودوافع الأفراد نحو السلوك الإيجابي أو السلبي، فقد عرف (سعيد، 2015: 358) السلوك على "أنه مجموعة من الحركات المنسقة التي تقود إلى فعل ما، فيتمكّن صاحبها من الوصول إلى غاية، أو غرض مادي أو معنوي"، أما (الخطيب، 2016: 17)؛ فإنه يعرف السلوك بأنه: مجموعة من النشاطات التي تصدر عن الفرد؛ نتيجة تفاعله المستمر مع بيئته، ويحدث السلوك نتيجة استجابة الفرد للمثيرات في بيئته".

وكما أسلفنا -في المحور السابق- فإن السلوك المعلوماتي كان هو المدخل والأساس الذي نشأ على إثره مفهوم السلوك المعرفي؛

ما يتطلب تعريفه أولاً، فيعرف السلوك المعلوماتي على أنه نمط من أنماط السلوك البشري يختلف باختلاف حاجاتهم للمعلومات، وكيفية الحصول عليها، وبمختلف الأساليب (العمرى و باجزر، 2019: 636).

يُعدّ البعد الإنساني عاملاً مهماً، ومتزامناً مع الجانب المعرفي الصريح والضمني، وهو من المظاهر التي حاول الباحثون استنتاجها فيما يتعلق بالسلوك المعرفي، ويتكون السلوك المعرفي من الأفكار والمشاعر، والأفعال، والعمل الحركي، والإدراك كمعارف ضمنية غير ملموسة يمكن التعرف عليها في المنظمة باختبار آليات وإستراتيجيات، تعكس السمات الشخصية والسمات الاجتماعية في ظل التطور التكنولوجي، ويتعامل السلوك المعرفي مع الإبداع، والقيمة المضافة، والمعرفة الضمنية، ويتزامن مع عمليات تشخيص وتوليد ومشاركة المعرفة.

تعرف (الدليمي، 2013: 17) في دراستها لسلوك التشارك المعرفي بأنه "تغيير نمط الاستفادة الكاملة من المعلومات، والبيانات، والإمكانات، ومهارات الأشخاص، من كفاءات، وأفكار، وما يصاحب ذلك من التزام، وتحضير للمعرفة، وتقديم الردود على التساؤلات، والحالات الحرجة، وهي الأكثر تعلقاً بالأعمال.

وترى (ضليمي، 2021: 222) أنها استجابات يصورها الفرد بعد احتكاكه بأفراد آخرين، أو اتصاله بالبيئة المحيطة. ويكون السلوك إما فردياً، أو جماعياً، أو تنظيمياً، وهو يبنى على التعلم اللفظي، أو عن طريق الاكتشاف، أو عن طريق تركيب بنية معرفية تدمج معلومات جديدة في الخبرات السابقة، وفي الغالب، تتزامن هذه الطريقة مع عملية توليد المعرفة التي تحتاج إلى عملية تجميع، واستخلاص، وتشخيص، ومشاركة المعرفة؛ لذا كان التفاعل الاجتماعي والتعلم الجماعي من أهم الأساليب المحفزة للسلوك المعرفي.

يلخص الجدول التالي رقم (2) عددًا من النقاط التي تقارن بين السلوك المعلوماتي والسلوك المعرفي من وجهة نظر الباحثة.

جدول رقم (2) مقارنة بين السلوك المعلوماتي والسلوك المعرفي (من إعداد الباحثة)

السلوك المعلوماتي	السلوك المعرفي
هو الخطوة والركيزة الأولى.	هو امتداد للسلوك المعلوماتي.
كيفية التعامل مع المعلومات، ووصولها إلى عقل الفرد.	كيفية تكوين المعرفة، وحدوث الإدراك في عقل الفرد.
يتعامل مع المعلومات، ويتزامن مع عمليات إدارة المعلومات. (Gray & Meister, 2004)	يتعامل مع الإبداع، والقيمة المضافة، ويتزامن مع عمليات إدارة المعرفة. (ضليمي، 2021: 19)
السلوك المعلوماتي يتكون من: الجهات الفاعلة (الموضوعات والأشياء السلوكية)، والعمليات (الإجراءات والأنشطة)، والتفاعلات (العلاقات) وخصائصها.	السلوك المعرفي يتكون من: مطالب فكرية، معرفة المصادر، نتائج التعلم.
يستثمر ثقافة الفرد، وينظمها، ويخزنها، وينشرها.	يستثمر ثقافة الفرد، وينميها، ويولد منها ثقافات أخرى.
بحث عن المعلومات.	تقاسم وتشارك للمعرفة "عبارة عن خلق لعمليات التعلم" (Seng,p, 1990).
يركز على تبادل المعرفة الصريحة أولاً.	يركز على تبادل المعرفة الضمنية أولاً.

السلوك المعرفي	السلوك المعلوماتي
منفعة شخصية، ومنفعة تبادلية ضمن المنظمة.	منفعة شخصية، ثم يتحول إلى منفعة للمنظمة.
يستخدم ويركز على عمليات التعلم، والعمل الجماعي.	يركز على عمليات التعلم الفردي.
تتطلب عملية نقل المعرفة تدخل الإنسان، بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات.	تتم عمليات نقل المعلومات من خلال تكنولوجيا المعلومات.
يساهم في تشخيص واستخلاص ونشر المعرفة، وتحويلها؛ لتوليد معرفة جديدة.	يساعد في إنتاج معلومات أكثر صحة وموثوقية.
يستخدم التقنيات الحديثة، وأنظمة الذكاء الاصطناعي، مثل (الذكاء الاصطناعي التوليدي)؛ لتحسين وتطوير كفاءة الأعمال، وفاعلية الأداء.	يستخدم أنظمة إدارة وتحليل وتخزين المعلومات؛ لتنظيم الأعمال.
تدوين المعرفة هو الأساس، ثم توثيقها باستخدام التكنولوجيا.	يهتم بالتوثيق، ويستخدم التكنولوجيا.

إلا أن للسلوك المعرفي العديد من المصطلحات والمسميات المختلفة، والمرادفة له، ويُعزى هذا الاختلاف إلى كيفية تناول الباحثين مفهوم السلوك المعرفي في دراساتهم؛ من حيث الموضوع، ومشكلة الدراسة، وهدفها. ومن أمثلة المصطلحات والمسميات المرادفة للسلوك المعرفي قولهم: سلوك التشارك المعرفي، المساهمة بالمعرفة، سلوك البحث عن المعرفة، طلب المعرفة. وبالنظر إلى هذه المصطلحات المتعددة؛ فإن السلوك المعرفي (بحسب رأي الباحثة) يأخذ ثلاثة أشكال رئيسية، وهي كما يلي:

- سلوك البحث عن المعرفة (طلب المعرفة، أو تلقي المعرفة).
- سلوك المساهمة بالمعرفة (المشاركة بالمعرفة، التشارك المعرفي، سلوك توليد المعرفة).
- سلوك إخفاء المعرفة (حجب المعرفة، غياب مشاركة المعرفة).

• سلوك البحث عن المعرفة Knowledge-seeking behavior:

في دراسة كل من (Sharma, S., & Bock, G. W , 2005 ;11) قدماً مفهوماً لسلوك البحث عن المعرفة في مستودعات المعرفة الإلكترونية؛ استناداً لنموذج قائم على النظرية التحليلية للسلوك المخطط (TPB)، وقد وصفاً هذا السلوك بناءً على ما تقدم بأنه: "درجة استخدام الفرد بشكل فعلي لمستودعات المعرفة الإلكترونية للبحث عن المعرفة المطلوبة التي تتحدد من خلال نية البحث عن المعرفة Intention Seeking Knowledge، وتصورات الفرد عن قدرته على الضبط السلوكي Control Behavioral Perceived".

ويعرف (Kim, 2009 ; 19) البحث عن المعرفة Seeking-Knowledge بأنه "عملية ينخرط فيها الفرد على نحو هادف؛ من أجل تغيير معرفته من خلال أنماط بحث متنوعة". في حين عرف (Cleveland, 2015 ; 33) سلوك البحث عن المعرفة وفقاً لـ (Yang & Tan, 2006) بأنه "يتضمن البحث النشط عن المعلومات لأغراض تلبية احتياجات المعرفة المحددة التي تنشأ كنتيجة لمشاكل غامضة".

وأما (Gubbins, C., & Dooley, L., 2021 ;321) فقد عرف البحث عن المعرفة بأنه "سلوكيات اتخاذ القرار، والبدء في التفاعل الاجتماعي؛ بهدف استرجاع المعرفة المطلوبة".

ومن أبرز التعريفات التي تناولت مفهوم سلوك البحث عن المعرفة في الدراسات العربية ما جاء في دراسة (الغامدي، 2016: 3) التي عرّفت سلوك البحث عن المعرفة على أنه "كل أوجه أنشطة وممارسات الباحثين، أو المستفيدين الناتجة عن: الملاحظة المباشرة، الملاحظة غير المباشرة، العمليات اللاشعورية، الدافع للوصول إلى مصادر المعرفة الصريحة -أي: الرسمية- الدافع للوصول إلى مصادر المعرفة الضمنية -أي: غير الرسمية- وجميع تلك العمليات تعمل على الاستجابة للاحتياجات المعرفية المدركة، أو لمعالجة الفجوة المعرفية لديهم؛ ما يؤدي إلى تغيير وتطوير وتحسين المعرفة لديهم باستخدامها، والإفادة منها".

• سلوك المساهمة بالمعرفة Knowledge Contributing Behavior:

يعرف (Cleveland, 2015: 34-35) سلوك المساهمة المعرفية بأنه: "سلوك يتكون من تبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات لغرض المساعدة". وتلعب المعتقدات الشخصية أدواراً محورية في تعزيز مثل هذا السلوك؛ حيث إنه من الممكن للمساهمين في المعرفة الذين يشاركون الخبرة مع الآخرين أن يفقدوا الميزة التنافسية، أو يعانون من الإضرار بسُمعتهم في حال مشاركة المعلومات الخاطئة؛ ونتيجة لذلك يشارك المساهمون في تقييم المنافع، والتكاليف الشخصية عند تحديد ما إذا كانوا يريدون المشاركة في المساهمة المعرفية.

وقد قسم (Le, C. Y., 2016; 264) سلوك المساهمة بالمعرفة إلى قسمين:

- 1- المساهمة المعرفية المباشرة: التي ينتج فيها الموظفون معارف جديدة، ويولدونها؛ لتقديم مساهمات، مثل المنتجات الجديدة، والتصميم الجديد.
- 2- المساهمة المعرفية غير المباشرة: التي يقوم فيها الموظفون بدور نشيط في أنشطة مشاركة المعرفة، على سبيل المثال: قراءة المعرفة، والتوصية بالمعرفة، ونقل المعرفة، وتقييم المعرفة، وتبادل المعرفة.

• سلوك إخفاء المعرفة Knowledge Hiding Behavior:

وكما أن السلوك المعرفي في المنظمات من السلوكيات المطلوبة والمرغوبة في المنظمات الناجحة؛ إلا أن هذا السلوك قد يأخذ شكلاً عكسياً أو سلبياً، متمثلاً في سلوك إخفاء المعرفة الذي يُعيق ويعطل نمو وتجدد معارف المنظمة، ومن ثمَّ يُحد من فرصها على المنافسة والتفوق، وتناولت العديد من الدراسات هذه الممارسة بالبحث والدراسة؛ لما لهذا السلوك من انعكاسات بالغة الأثر على نجاح المنظمات، وقد عرفت (CONNELLY, C. et, al, 2011; 65) سلوك إخفاء المعرفة على أنها "محاولة مقصودة من قبل فرد لحجب أو إخفاء المعرفة التي طلبها شخص آخر، كما أنها من السلوكيات العكسية التي تحدث في مكان العمل، وهي من السلوكيات المحتملة التي يمكن تصنيفها على أنها حجب للمعرفة".

أما (Kumar Jha, J., & Varkkey, B. 2018: 826) فقد عرف سلوكيات إخفاء المعرفة بـ: الإخفاء المتعمد للمعرفة من قبل صانعي المعرفة، ويخضع هذا السلوك إلى وجود ثلاثة حواجز رئيسة تؤدي إلى هذا السلوك، وهي حواجز تنظيمية، وحواجز تكنولوجية، وحواجز فردية، وهي من أصعب وأهم الحواجز.

أسباب اختلاف أنماط وأشكال السلوك المعرفي للأفراد:

مما سبق، ترى الباحثة -ومن خلال تتبع الدراسات- أن هناك اختلافاً في نمط وسلوك الفرد نحو المعرفة، ونتيجة ومحصلة لعدد من الأسباب المركبة التي أدت إلى حدوث التباين والاختلاف في السلوك المعرفي بين الأفراد، ويمكن أن نعلل ذلك بما يلي:

- وجود مجموعة من العوامل المؤثرة على السلوك المعرفي للفرد، مثل العوامل الشخصية (الوراثة والبيئة)، العوامل الاجتماعية، العوامل التقنية (وسيتم تناولها بالتفصيل في المباحث القادمة).

- اختلاف مستوى الخبرات لدى الأفراد، فالخبرات السابقة للفرد تحدّد توجّهه نحو المعرفة، ونوعها، وكيفية الوصول لها، أو المساهمة فيها.
- إن أدوات البحث ومصادر البحث تؤثر على شكل ونمط الفرد وسلوكه نحو طلب المعرفة، والبحث عنها، أو عدم البحث، وكذلك إذا ما كان الفرد معطيًا للمعرفة، فتوفر وسائل نقل المعرفة، والكيفية أو الطريقة التي تتم بها مشاركة المعرفة، والحوافز المادية والمعنوية، والتي يمكن أن تشجّعه على تقديم ما لديه من معرفة، وكذلك المناخ المحيط به من أسباب سلوك الفرد نحو المساهمة، أو إخفاء المعرفة.

3.2. المحور الثالث: الاتجاهات البحثية للسلوك المعرفي في إدارة المعرفة والنظريات

تعددت الاتجاهات البحثية حول السلوك المعرفي للأفراد كجزء رئيس من إدارة المعرفة في المنظمات، وقد كان المحور الرئيس في العديد من أبحاث إدارة المعرفة. وبحسب ما خلّصت إليه الباحثة، فقد تركزت الأبحاث في ثلاثة اتجاهات مهمة من الإنتاج الفكري التي تأتي على النحو التالي:

الاتجاه الأول: الذي يربط بين السلوك المعرفي وعمليات إدارة المعرفة

عملت المنظمات على توظيف وإدارة معارفها من خلال رسم استراتيجيات لإدارة المعرفة، تتسجم مع خطط المنظمة، وسياساتها، وحسب احتياجاتها. كما أنشئت مجموعة من العمليات والنماذج وفقاً لطبيعة المنظمة، وتبعاً لتوجهاتها، والغرض منها. وقد عرف (الكبيسي، 2005، 42) إدارة المعرفة بأنها: المصطلح المعبر عن العمليات، والأدوات، والسلوكيات التي يشترك في صياغتها -كما في الشكل (3)- وأدائها المستفيدون من المنظمة؛ لاكتساب، وخرن، وتوزيع المعرفة، لتنعكس على عمليات الأعمال، بهدف الوصول إلى أفضل التطبيقات المستخدمة في المنافسة طويلة الأمد؛ فعمليات المعرفة وسلوكيات الأفراد هما المكونان الرئيسيان لإدارة المعرفة في المنظمات.



شكل (3) العلاقات بين سلوك المعرفة وعمليات المعرفة وإدارة المعرفة (من إعداد الباحثة بتصرف)

يتزامن السلوك المعرفي مع عمليات إدارة المعرفة (التشخيص، والمشاركة، والتوليد)، ويرتكز عليها على النحو التالي:

- 1- سلوك توليد المعرفة: وهو تعلم، واكتساب معرفة جديدة عن طريق تفاعل الأفراد، وتبادل المعارف الضمنية والصريحة مع بعضها البعض.
- 2- سلوك تشخيص المعرفة: وتوضّع من خلاله سياسات وبرامج عمليات السلوك المختلفة؛ حيث تُكتشف معرفة المنظمة، وتحديد الأشخاص الحاملين لها، ومواقعهم.
- 3- سلوك مشاركة المعرفة: وهو المشاركة بالمعرفة من خلال أي وسيلة من وسائل الاتصال لتبادل المعارف الضمنية، أو الصريحة التي تمثل حلقة الوصل بين العاملين في المنظمة (ضليمي، 2021:194).

حيث يمكن النظر إلى السلوك المعرفي على اعتباره استراتيجية داعمة لإدارة المعرفة -جدول (3)- تستهدف حماية الموجودات الفكرية، واستيعاب المعرفة الصريحة والضمنية، والمزج بينهما؛ لتوليد معرفة جديدة، فحدوث المعرفة واستمرارها يعتمد على

سلوك الفرد، وما يمتلكه من مهارات شخصية، وقدره على اكتساب المعرفة، والتعبير عنها من خلال الخبرة والتفاعل، فحدوث عمليات استخلاص وتشخيص ومشاركة للمعرفة بين الأفراد هي عمليات لسلوك معرفي يوُلد المعارف الجديدة، ويحقق الإبداع والابتكار، وهو ما أشار إليه نوناكا في نظرية توليد المعرفة في المنظمات؛ حيث قَدّم نموذجًا لتوليد المعرفة (SECI) التي تحدث في مستويين من التفاعلات، ففي المستوى الأول يحدث تفاعل بين كل من المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية بالتوازي مع حدوث تفاعل بين الأفراد في داخل وخارج المنظمة، وتنتج عن هذه التفاعلات المتداخلة أربعة أنماطٍ من المعرفة، وهي التنشئة الاجتماعية (من المعرفة الضمنية إلى المعرفة الضمنية). (2) التخريج (من المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة). (3) الجمع (من المعرفة الصريحة إلى المعرفة الصريحة). و(4) الاستيعاب (من المعرفة الصريحة إلى المعرفة الضمنية). حدوث الفاعل في المستويين يطلق دوامة جديدة من المعرفة الجديدة (Nonaka, 1998).

ومن هذا المنطلق، توجه البحث العلمي نحو الدراسات التي ربطت بين السلوك المعرفي وعمليات إدارة المعرفة (اختيار عملية، أو أكثر، بحسب مشكلة البحث، وأهدافه)، وذلك من وجهات نظر مختلفة؛ للوصول إلى نتائج معينة، أو بناء نماذج، وإستراتيجيات مقترحة، أو استحداث نظريات جديدة، ومساعدة المنظمات في تحديد وتبني إستراتيجيات وآليات مناسبة تأخذ في الاعتبار السمات الشخصية، والسمات الاجتماعية؛ لتوجيه سلوك العاملين لديها عند إدارة معرفتها؛ ولذلك، فقد شغلت هذا الاتجاه حيزًا كبيرًا من الإنتاج الفكري.

جدول (3) السلوك المعرفي كإستراتيجية لإدارة المعرفة

السلوك المعرفي	إدارة المعرفة	
الرئيسية: المعرفة (الصريحة والضمنية). الثانوية: المحددات الشخصية - المحددات الاجتماعية - المحددات التقنية.	الرئيسية: المعرفة (الصريحة والضمنية). الثانوية: البيانات - المعلومات.	المكونات الفكرية
سلوكيات "أنشطة" - ممارسات "عمليات" - تقنيات "أدوات واستراتيجيات".	أفراد - عمليات - تكنولوجيا.	المكونات الرئيسية
بحث - تشخيص - استخلاص - تعلم - مساهمة - توليد.	تنظيم - تخزين - مشاركة - تطبيق - توليد.	العمليات

نماذج للدراسات الحديثة حول السلوك المعرفي وعمليات إدارة المعرفة:

من النماذج المقدمة في هذا السياق دراسة (Donate & de Pablo, 2015)، وهي بعنوان "دور القيادة المعرفية في ممارسات إدارة المعرفة، والابتكار"، وتهدف هذه الدراسة إلى فحص دور نوع معين من القيادة التنظيمية، والقيادة المعرفية، وذلك في مبادرات إدارة المعرفة (KM) التي تسعى إلى تحقيق الابتكار، كما قَدّمت الدراسة دليلاً تجريبياً على التأثير الوسيط لممارسات إدارة المعارف في العلاقة بين القيادة المعرفية وأداء الابتكار. وتُظهر النتائج أن وجود هذا النوع من القيادة يشجع على تطوير، واستخدام استكشاف إدارة المعارف والممارسات (أي: الإنشاء)، واستغلالها (أي: التخزين، والنقل، والتطبيق)، ومن الآثار الرئيسية المترتبة على ذلك: زيادة قدرة المنظمات على تحسين أدائها في ابتكار المنتجات.

وأما دراسة (Vernon-Bido, D & Collins, A. (2017) التي كانت بعنوان "ديناميكية المعرفة عن التفاعلات في الشبكات التنظيمية"، فهي توضح دورة هياكل الاتصالات التنظيمية من حيث تمكين تدفق المعلومات، وتقييدها؛ ما يؤثر في كفاءة

المؤسسة وإنتاجها، وأما التفاعلات الفردية فهي ما يعرف بـ "هياكل الاتصالات التنظيمية" التي تساعد في مشاركة المعرفة، باستخدام النمذجة القائمة على الوكيل، وتوليدها مع وكلاء لديهم نفس أهداف البحث عن المعرفة؛ ولكن من خلال بيانات مختلفة، وقد اعتمدت الدراسة على تصميم نموذج لمؤسسة لديها كل المعارف المطلوبة؛ لإكمال مهامها، وقد حُللت كيفية اكتساب المعرفة الجديدة من خلال استخدام التسلسل الهرمي المكون من أربعة مستويات، حيث اتضح أنه مع زيادة مشاركة المعرفة؛ فإن تكاليف الاتصالات تتقلص، في حين يزيد نمو شبكات الاتصال، وهو ما يختلف بحسب البيئة التي تُشارك فيها المعرفة، سواء بشكل عشوائي، أو بشكل منظم.

نُشرت دراسة (Sumbal, Tsui, and See-to, 2017) بعنوان "العلاقة المتبادلة بين البيانات الضخمة وإدارة المعرفة: دراسة استطلاعية في قطاع النفط والغاز" التي بحثت في السلوك المعرفي للعاملين في المنظمة، واستخراج وتوليد المعرفة التنبؤية، من خلال ارتباط البيانات الضخمة، وإدارة المعرفة، وسلوك الأشخاص، وقد لخصوا تلك العلاقة من خلال نموذج من عدة خطوات، ويركز الجزء الأول من النموذج على الآلة، أما الجزء الثاني من النموذج فقد ركز على الأشخاص، وتأثير خبراتهم، ومعارفهم الضمنية، ففي الجزء الأول الخاص بالآلة نرى عدة أشكال من البيانات الضخمة (المهيكله وغير المهيكله، وشبه المهيكله)، ثم تُجرى تحليلات على تلك البيانات بواسطة خوارزميات ذكية؛ من أجل استخراج وخلق معرفة تنبؤية في الوقت الحقيقي التي يمكن تدوينها، ومن ثم تتعرض هذه المعرفة التنبؤية للتفاعل مع المعرفة البشرية الضمنية التي تراجعها، وتستوعبها، وتدققها، وتنقحها، أو ترفضها، ويتم ذلك التفاعل وفق نموذج "Nonaka's SECT" الشهير، والخاص بالتفاعل بين المعرفة الضمنية والصريحة، ثم بعد ذلك التفاعل تُختار القرارات الخاصة بالمنظمة.

كما نشرت دراسة (Lai, Han & et al, 2019) بعنوان "البحث عن المعرفة: الأفق الجديد لإدارة المعرفة"؛ حيث تناولت الدراسة تعريف وتطوير إدارة المعرفة (KM)، وناقشت -أيضاً- أوجه الاختلاف بين تبادل المعرفة من جهة، والبحث عن المعرفة في إدارة المعارف من جهة أخرى، ولطالما اعتبر تقاسم المعرفة أهم عامل في تطبيقات إدارة المعرفة. ومع ذلك، فقد ناقش هذا البحث العوائق الثلاثة لمشاركة المعرفة الحالية في إدارة المعارف، وبناءً على هذه المناقشة، اعتبر المؤلفون أن سلوك السعي وراء المعرفة - وليس مشاركة المعرفة - هو الذي يلعب الدور الحاسم في إدارة المعارف، وهو الذي يجعل نقل المعرفة أو خلقها ممكناً. وعلى الذين يبحثون بشكل جاد عن حلول للمشاكل أو التحديات التي يواجهونها في العمل؛ يجب عليهم الاهتمام "بالبحث عن المعرفة"؛ حيث إن إدارة المعرفة يمكن أن تتحسن بشكل ملحوظ إذا كنا قادرين على فهم عملية البحث عن المعرفة.

مما سبق، يمكن القول: إن دراسات هذا الاتجاه، بالإضافة إلى بحثها حول العلاقة بين السلوك المعرفي للأفراد، وعمليات إدارة المعرفة؛ فإنها بحثتها من أوجه مختلفة، مثل أثرهم على الابتكار، كما جاء في دراسة (Donate & de Pablo, 2015)، أو على ديناميكية المعرفة والشبكات التنظيمية (Vernon-B & Collins, A. (2017)، أو علاقتهم بالبيانات الضخمة، مثل دراسة (Sumbal, Tsui, and See-to, 2017)، ودراسة (Lai, Han & et al, 2019) التي ناقشت دور السلوك المعرفي وممارسات إدارة المعرفة.

الاتجاه الثاني: الذي يربط بين السلوك المعرفي والعوامل المؤثرة عليه

لما كانت إدارة المعرفة ترتبط بشكل وثيق بسلوك المعرفة لدى الأفراد؛ فإن أي تغيير أو خلل يطرأ على سلوكيات العاملين يُعدّ من الظواهر الخطيرة التي يمكن أن تسهم -بشكل أو بآخر- في الحدّ من تدفق المعرفة، وهو ما يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على أداء العمل، وكفاءة المنظمة، وجودة الخدمات المقدمة، وهو ما يؤدي إلى تأثر قدرة المنظمة،

وفقدانها الميزة التنافسية الخاصة بها. ولرصد السلوك المعرفي للأفراد، لا بد من فهم وتحديد العوامل والمؤثرات والأسباب التي تُرسمُ نمطاً معيناً لسلوك العاملين، سواء كان سلوكاً إيجابياً يُشجّع ويُحفّز، أو سلوكاً سلبياً يُندرك، وإيجاد الحلول لتغييره. ويتسم سلوك العاملين في المنظمات بالتعقيد؛ حيث يشترك عدد من العوامل في تشكيله، ويمكن تقسيم هذه العوامل (المؤثرة على السلوك) إلى: مجموعة من العوامل الفردية التي تُعزى إلى التكوين النفسي للفرد، وكذلك مجموعة من العوامل الجماعية، والتي تعزى إلى طبيعة الجماعات والمنظمات التي ينتمي إليها الفرد، بالإضافة إلى هاتين المجموعتين؛ فإن هنالك مجموعة من العوامل التنظيمية التي تعزى إلى تفاعل الأنظمة السلوكية في مختلف مستويات المنظمة. (اكناو، 2017)

ومن أبرز العوامل والمتغيرات التي بحث في تأثيرها على السلوك المعرفي ما يلي:

- 1- متغيرات فردية: الحافز، المعاملة بالمثل، العلاقة المتوقعة، السمعة، المنافع المتبادلة، الخوف من الفشل، الكفاءة الذاتية، النية، الاحتياجات، الدوافع، الاستجابة (Veeravalli, S, V., & Hariharan, M, 2020) (ضليمي، 2021).
 - 2- متغيرات تنظيمية: الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الذاكرة التنظيمية، دعم الإدارة العليا، نوع القيادة الإدارية، المركزية (ضليمي، 2021). (Rehman, et al, 2011)
 - 3- المتغيرات السلوكية: السلوكيات الإبداعية: نسبة الذكاء المرتفعة، الإنجاز، الأصالة، محاولة تحقيق الذات، القدرة على التعبير عن الأفكار، عدم الخوف من النقد (Simonton,1997)، سلوك المواطنة التنظيمية، التدريب والتعليم والمشاركة في صنع القرار، الاستجابة والممانعة. (ضليمي، 2021)
 - 4- متغيرات تكنولوجية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التسهيلات التقنية، جودة النظام. (Rehman, et al, 2011)
 - 5- المتغيرات المعرفية: تحويل المعرفة الضمنية إلى الصريحة. وبحسب دراسة (العمرى، 2004)؛ فإنها التي تتضمن أربعة أنماط (المعرفة المشتركة، المعرفة الخارجية، المعرفة التجميعية، المعرفة الداخلية) من خلال توليد المعرفة التي تشمل مجموعة من العمليات، مثل (الإيجاد والاكْتساب، والانتقاط، والتشخيص، والاكتشاف، والاستيعاب، والاستحواذ)، وتتحقق من خلال التفاعل بين العاملين (خطاب، 2016)
 - 6- المتغيرات الديموغرافية: العمر، المؤهل الأكاديمي، الجنس. (أبو عودة، 2016)
 - 7- المتغيرات الجماعية: التفاعل بين الأفراد والمنظمة (Sveiby, Karl, 2001)، التفاعل بين المنظمة والمواطنين. (Sabherwal, R., & Becerra, I. 2003)، التفاعل بين المنظمة والبيئة (Duffy,2000).
- وبالإضافة إلى ما تقدم؛ فإن هنالك عوامل تؤثر على المشاعر والأفكار التي تؤثر بدورها- على السلوك المعرفي للأفراد. (ضليمي، 2021)

تعمل هذه العوامل والمتغيرات على التأثير على سلوك الأفراد المعرفي إيجاباً أو سلباً؛ ما يؤثر في كفاءة وفاعلية المنظمة على إدارة معارفها، وتحقيق الميزة التنافسية؛ لذا كان لا بد من الاهتمام ببحث وقياس مدى تأثيرها، ووضع الحلول والمقترحات التي من شأنها أن تتحكّم في هذه المتغيرات، وتوجيهها نحو دعم وتعزيز وتحفيز السلوك المعرفي للأفراد إيجاباً، وضمان تدفق وتوليد المعرفة في كافة المستويات التنظيمية في المنظمة.

استحوذ تأثير العوامل والمتغيرات على السلوك المعرفي للأفراد على اهتمام مجتمع البحث العلمي، وقد أخذت هذه الدراسات حيزاً لا يُستهان به من الإنتاج الفكري؛ حيث ركز العديد من الباحثين على التحديات والصعوبات التي تواجه المنظمات في خلق

بيئة ومناخ تنظيمي قادر على السيطرة، والتحكّم في هذا المتغيرات بشكل سليم، وكذلك دراسة المشكلات التي تنتج من تأثير هذه العوامل، وصياغة الحلول والمقترحات؛ للتغلب عليها، والحدّ من تبعاتها. وأخيراً، فقد شكّلت هذه الدراسات توجّهاً مهمّاً في الأبحاث العلمية الحديثة.

وهو ما أكده الباحثون أن من أسباب وجود فجوة بين المعرفة وبين السلوك إنما هو نتيجة وجود بعض العوامل التي تؤثر على قرارات الأفراد حول ما إذا كان سننّفذ معرفة جديدة، ولا يمكن سدّ تلك الفجوة إلا من خلال فهم هذه العوامل المؤثرة، والتي يعد استكشافها خطوة أولى حاسمة في فهم التداخلات التي تؤثر على سلوك العاملين حسب رؤية. (Kennedy, T, et, al, 2004)

الاتجاه الثالث: الذي يربط السلوك المعرفي بالنظريات السلوكية والمعرفية والاجتماعية

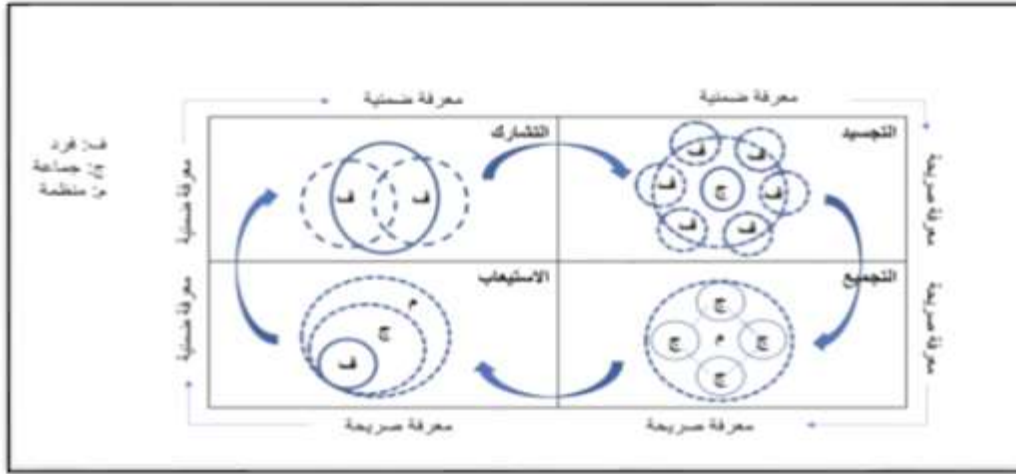
تظهر التوجهات في دراسات السلوك المعرفي ومن مختلف الجوانب في الأدبيات النظرية وتناوله البحث بالارتكاز على مجموعة من النظريات السلوكية، والإنسانية، والاجتماعية، ومن أبرزها ما يلي:

إن النظرية تشمل النموذج؛ حيث يمثل هذا الأخير الإطار التصوري الذي تتضمنه النظرية مع مختلف القضايا، والمفاهيم، والوقائع الأخرى؛ أي: أن النظرية أشمل من النموذج. أما النموذج فهو تمثيل بياني، وشكل مصغر للمفاهيم النظرية، أو إطار عمل لتحليل مشكلة، ومحاولة لإيجاد العلاقات، أو الافتراضات بين متغيرات المشكلة، أو جوانبها المطروحة؛ للبحث في شكل رسوم بيانية. (كروشي، 2022: 1)

يستند مفهوم السلوك المعرفي -في هذه الدراسة- إلى علم المعلومات وإدارة المعرفة، إلا أنه يقوم -أيضاً- على عدد من النظريات العلمية التي تفسّره، مثل النظريات السلوكية، والإنسانية، والاجتماعية -جدول (3)- وهذه النظريات قد مهّدت السبيل أمام الباحثين لتفسّر مفهوم السلوك المعرفي للفرد، وتوضّح حدوثه في المنظمات، وفهم العوامل والمتغيرات التي تؤثر عليه، وتتحكّم به، وبما يرفع من قدرة المنظمات على التنبؤ به، وتوجيهه، بما يحقق لها الميزة التنافسية، ومن أبرز هذه النظريات ما يلي:

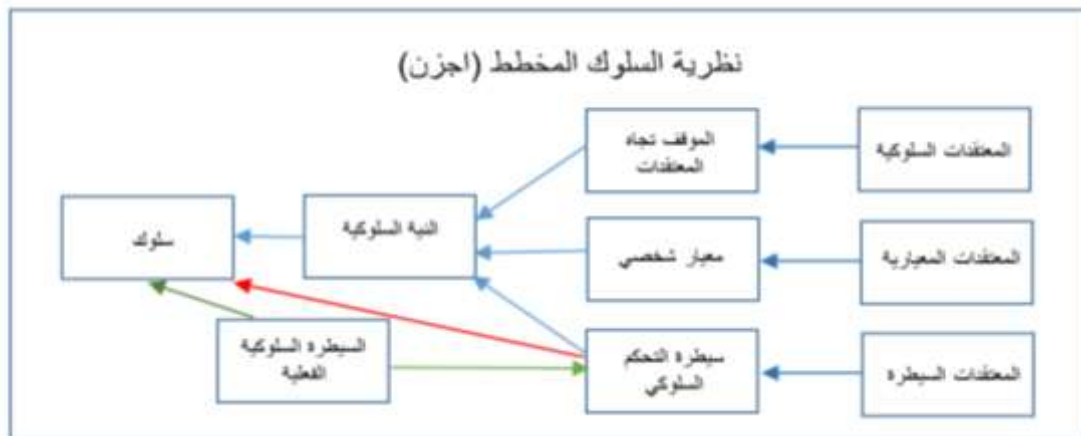
1. نظرية ونموذج (Nanoka, and Konno, 1998) لتوليد المعرفة (SECI): وهو نموذج لتوليد المعرفة في المنظمات، ويطلق عليه اختصاراً نموذج (SECI) -كما في الشكل (4)- حيث يعبّر كل حرف عن الحرف الأول من العملية التي تحدث، فالحرف الأول (S) يختصر (Socialization) التي تعني عملية التنشئة، أو التشارك المعرفي، وهي تتضمن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى، ويشير الحرف (E) إلى كلمة (Externalization)، والتي تعني التجسيد أو التخريج الذي يشير إلى عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، أما الحرف (C) الذي يشير إلى كلمة (Combination) التي تعني التجميع، وهي تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة صريحة أخرى، والحرف (I) الذي يعني (Internalization) الاستيعاب، وهو يشير إلى عملية تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية؛ يرى نوناكا أن عملية توليد المعرفة تحدث نتيجة تفاعل مستمر، ومتواصل بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة؛ حيث تتم هذه العملية بوجود حركة حلزونية تفاعلية للمعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية، تنتج عنها أربعة أنماط للمعرفة التي تؤدي إلى تكوين المعرفة التنظيمية الجديدة. هذه تحويلات للمعرفة الصريحة والضمنية تحدث في ثلاثة مستويات أساسية: من تفاعلات الأفراد والجماعات والمنظمة مع هذه الأنماط المعرفية، وهي التي تشكّل الحركة المستمرة، والتدفق للمعرفة؛ حيث تحدث عملية نقل المعرفة بين الفرد (مبتكر المعرفة)، والمنظمة (مطبق المعرفة).

طوّرت هذه النظرية لاحقاً في عدد من الدراسات لنوناكا بالتعاون مع زملائه؛ حيث تُطوّر من جوانب مختلفة، وتصبح أكثر تفسيراً لارتباط المعرفة، وتوليدها بسلوك الأفراد المعرفي، وتفاعلهم، ومشاركتهم في نقل وتوليد المعرفة.



شكل (4) نموذج (SECI) لتوليد المعرفة (Nanoka and Konno 1998)

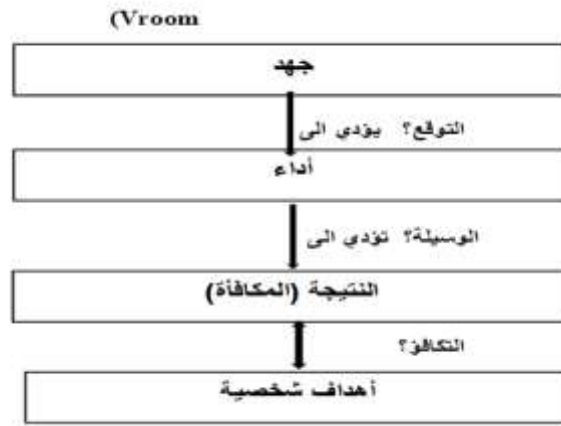
2. نظرية أجزن للسلوك المخطط (TPB) Theory Of Planned Behavior: وهي من أهم نظريات العلوم الاجتماعية -الشكل رقم (5)- تقوم هذه النظرية على افتراض أن الفرد يمتلك القدرة على الاستخدام المنظم لما هو متاح له من المعلومات التي ينتج عنها السلوك؛ أي: أنها تركز على استخدام مكونات الفرد الداخلية كالمعتقدات والاتجاهات لشرح سلوكه، والتنبؤ به وفق هذه النظرية، وذلك من خلال خمس متغيرات، هي: 1- الاتجاه نحو السلوك (Behavior Toward Attitude). 2- المعتقدات السلوكية (Beliefs Behavioral). 3- المعيار الشخصي أو الذاتي (Norm Subjective). 4- المتغيرات المعيارية (Normative Beliefs). 5- الضبط السلوكي المدرك (Perceived Behavioral Control)، وتشير النظرية إلى أن القصد السلوكي يكون أعظم عندما يحمل الفرد اتجاهات إيجابية نحو السلوك، وتوقع الفرد أن يتمكن من أداء السلوك بنجاح، وأن قياس هذه المتغيرات يمكن المنظمة من التنبؤ بسلوك الأفراد وتوجيههم. (Ajzen, I, 1991) (حسين، 2015: 351).



شكل (5) نموذج نظرية أجزن للسلوك (Ajzen, I. (1991)

3. نظريات الاتجاه المعرفي للسلوك الإنساني: تقدم نظريات هذا الاتجاه تفسيرًا لسلوك الإنسان، وهو ضرورة دراسة إدراك الفرد، وأفكاره، وتوقعاته، وخبراته. ويشمل هذا الاتجاه عددًا من النظريات، مثل نظرية العدالة، ونظرية المشاركة في تحديد الأهداف، هذا بالإضافة إلى أهم نظريتين في هذا المجال؛ هما: نظرية التوقع، ونظرية الحاجات لمكلياند.

نظرية التوقع Expectancy Theory: وضعها فكتور فروم (Victor Vroom, 1964) -الشكل (6)- ويشير جوهر هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل إلى سلوك معين يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك السلوك أو التصرف ستنتج عنه نتائج جديدة، كما يعتمد -أيضًا- على رغبة الفرد في تلك النتائج، ووضع فروم هذه النظرية ليفسر سبب اختيار الفرد سلوكًا معينًا؛ حيث يرى أن دافعية الفرد ترتبط باعتقاده أنه قادر على القيام بذلك السلوك الذي سيؤدي إلى نتيجة معينة، تكون مهمة لصاحب السلوك؛ ما يعني أن باعث الفرد على السلوك يعتمد على حصول نوعين من التوقع عنده؛ هما: التوقع الأول: أن الجهد المبذول سيؤدي إلى الأداء المطلوب. التوقع الثاني: أن الأداء المطلوب سيققق المكافأة المرغوبة؛ أي: أن الفرد لن يسلك سلوكًا يتوقع أن نتيجته ستكون منخفضة، وكذلك لن يختار سلوكًا لا يكون محققًا لمكافأة تشبع حاجاته. ولهذا؛ فإن وجود حافز لدى الفرد للقيام بعمل ما يعتمد على قوة الرغبة والتوقع. (براح 2014: 558).



شكل (6) نظرية التوقع (Victor Vroom, 1964)

نظرية الحاجات لمكلياند McClelland's Theory of Needs: تربط هذه النظرية بين مكلياند وأتكينسون، وتقوم هذه النظرية على أن عوامل الدافعية هي عوامل ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية لدى الفرد، والمتمثلة في رغبته في التميز والإبداع، وينعكس ذلك عمليًا على الأفراد من هذه الفئة؛ لأنهم يفضلون الأعمال ذات الطبيعة غير الروتينية التي تتوفر فيها درجة من التحدي، والتي يمكن قياس أثرها، ومن ثمّ، تزويد مَنْ يقومون بها بمعلومات عن إنجازاتهم التي يمكنهم التفاخرُ بها، ومن ثمّ؛ فإن الأفراد الذين تتوفر لديهم هذه الرغبة يبذلون جهودًا أكبر من غيرهم، ليس لأن ذلك أمر مطلوب منهم بالضرورة؛ ولكن لأنهم يرون في ذلك إنجازًا خاصًا لأنفسهم، وإرضاء لذاتيتهم، بغض النظر عن ارتباط عملهم المتميز بمكافآت ومنافع مادية. (القيوتي، 2012: 64)

4. نظريات التعلم Learning theories: نظريات التعلم والتعليم هي مجموعة من النظريات التي وُضعت في بدايات القرن العشرين الميلادي، واستمر العمل على تطويرها حتى وقتنا الحالي، وهذه النظريات تفسر لنا الطريقة التي يتعلم بها الإنسان في كافة مراحل حياته، والكيفية التي يحصل بها على معارفه (جواد، حنافي، 2015: 2).

ولذا؛ فإن نظريات التعلّم تعتبر بمثابة محاولات منظمة لتوليد المعرفة حول السلوك الإنساني، ومن ثم؛ فإن جمعها وتنظيمها على شكل حقائق ومبادئ يساعد على تفسير الظاهرة السلوكية، والتنبؤ بها، وضبطها، كما تسعى هذه النظريات إلى فهم السلوك الإنساني، وكيفية تشكّله، وأسبابه، وحصر متغيراته، والعمل على تفسير التغيرات التي تطرأ على هذا السلوك. (الزغول، 2015: 43).

تنقسم نظريات التعلّم إلى ثلاث مجموعات رئيسة للتعلّم، وتتضمن كل مجموعة عددًا من النظريات والآراء المفسّرة لعملية التعلّم، وذلك بحسب الافتراضات التي يتبناها واضعو هذه النظريات، وفيما يلي استعراض لهذه المدارس، ونظرياتها:

- المجموعة الأولى: نظريات التعلّم السلوكية: تعود جذور نظريات السلوك والتعلّم إلى وجهة النظر الفلسفية المعروفة بـ "المذهب التجريبي" الذي يؤمن بأن كل المعارف تنشأ من التجربة، وتهتم هذه النظريات بدراسة اكتساب الفرد لأي سلوك، ويكون تركيزها متجهًا إلى تأثير البيئة في التعلّم، على أنها تنطلق في منحها من اعتبار أن السلوكيات الظاهرة عن تعلّم الفرد هي ما يستحق الدراسة، غير أن هذه النظريات أهملت دراسة الأحوال الذهنية، وعمليات التفكير، وغيرها. وتنقسم هذه المجموعة إلى فئتين؛ هما:

الفئة الأولى: النظريات الارتباطية: وتقوم على الارتباط بين الأحداث البيئية والسلوك، فالتعلّم -بحسب هذه النظريات- عبارة عن تكوين الروابط بين المثيرات البيئية، واستجابات معينة.

الفئة الثانية: النظريات الوظيفية: وهي تؤكد الوظائف التي يؤديها السلوك، والارتباطات التي تتكون بين المثيرات والسلوك، والتي تميّز الإنسان عن الكائنات الأخرى؛ من حيث ما يدفعه نحو الهدف من نية، وغرض، وتوجّه.

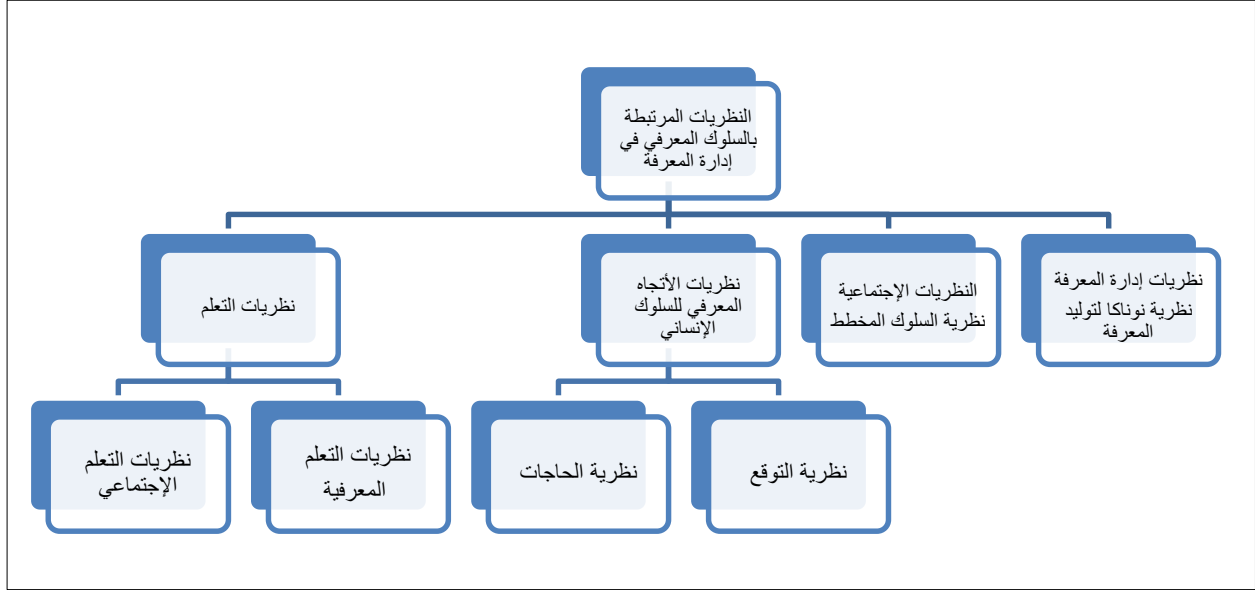
- المجموعة الثانية: نظريات التعلّم المعرفية: يعترض هذا الاتجاه على افتراضات النظريات الارتباطية السلوكية، ويحاول معالجة القصور فيها؛ حيث يؤكد التفكير والسلوك غير الظاهر للعمليات الذهنية المسؤولة عن سلوك المتعلّم، وينظر إلى المعرفة على أنها عمل ذهني يجري في ذهن الفرد، ومن ثم، يكون التعلّم هو وسيلة إرسال هذه المعرفة إلى الذاكرة، وهو في نفس الوقت القدرة على استرجاعها عند الحاجة إلى استخدامها. (المركز الوطني للتعلّم الإلكتروني والتعلّم عن بُعد، 2013: 2-4)؛ ومن ثم، كانت لهذه المجموعة -المعرفية- وجهة نظر مختلفة عن نظرة المجموعة السابقة -السلوكية- كونها تنادي بأهمية التفكير والإدراك، وكذلك أهمية الفهم وعمليات التفكير العليا، وبناء عليه، يحصل التعلّم نتيجة إدراك الفرد للعلاقات المتعددة في المواقف المختلفة. (العبيدي، 2004: 97).

- المجموعة الثالثة: نظريات التعلّم الاجتماعي: تُعتبر نظريات التعلّم الاجتماعي حلقة الوصل بين النظريات السلوكية والنظريات المعرفية، وتركّز نظرية التعلّم الاجتماعي على التفاعل الحتمي المتبادل والمستمر للسلوك والمعرفة، وتأثير البيئة، وهي تقرر أن السلوك الإنساني إنما يتأثر بالقدر نفسه بمجموعة من المحددات الشخصية والبيئية التي تشكّل نظامًا متشابكًا من التأثيرات المتبادلة والمتفاعلة مع بعضها، وتلعب المعرفة دورًا مهمًا في التعلّم الاجتماعي القائم على الملاحظة؛ حيث تمثل عمليات المعرفة الشكل الرمزي للأفكار، والصور الذهنية، كما تتحكم في سلوك وتفاعل الفرد مع بيئته، وهي محكومة به أيضًا.

تتلخّص هذه النظرية في عدد من النقاط، هي:

- السلوك الموروث أقوى وأوسع من السلوك الفطري، ويمتد ليشمل الخبرات السابقة من الأجيال الماضية، وهو ما يطلق عليه "الخبرات التاريخية".

- تعدّ خبرات الآخرين مصدرًا للخبرات البديلة، وتسمى "الخبرة الاجتماعية".
- يُطلق على تكيف الإنسان "التكيف الإيجابي"، وهي الخبرة الفريدة للإنسان في التكيف النشط مع البيئة، وما يحدث فيها من تغيير.
- تُفهم قدرات الإنسان من خلال فهم الوعي الذاتي، والإدراك، والأداء المنظم، والذاكرة المنطقية. (قطامي، 2005: 256) ويوضح الشكل (7) تسلسل النظريات، وترتيبها:



شكل رقم (7) أهم النظريات المرتبطة بالسلوك المعرفي (إعداد الباحثة بتصريف)

جدول (4) نظريات السلوك المعرفي (من إعداد الباحثة)

علاقة النظرية بالسلوك المعرفي	المصدر	نظريات إدارة المعرفة
<p>ترى هذه النظرية أن توليد المعرفة يحدث في المنظمات؛ نتيجة التفاعل بين الأفراد في ثلاثة مستويات، وهي: الأفراد، والمجموعات، والمنظمة، وتنتج عن ذلك أربعة أنماط مختلفة من المعرفة، وهي:</p> <p>1- التنشئة (Socialization): وهو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى.</p> <p>2- التجسيد (Externalization): وهو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة.</p> <p>3- التجميع (Combination): وهو تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة صريحة أخرى.</p> <p>4- الاستيعاب (Internalization): وهو تحويل المعرفة</p>	<p>نظرية نوناكا لتوليد المعرفة (SECI)</p>	

<p>من صريحة إلى معرفة ضمنية. هذه الأنماط هي التي تشكّل السلوك المعرفي للأفراد في المنظمة. أظهرت دراسة (العمادي، 2018) ارتباط توليد المعرفة وفق نموذج (SECI)، وسلوك العاملين، وأدائهم الابتكاري؛ حيث تتمحور التنشئة على التفاعل المعرفي الضمني، أما التجسيد فيشرح المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة من خلال الحوار الجماعي، والتفكير الجماعي، والتجميع هو عملية تُدمج فيها المعارف الصريحة المتوفرة من الاتصال بين الجماعات، وتُنشر المعرفة، وتُتداول بين أعضاء المنظمة، ويُستوعب من سلوك المحاكاة، والتجريب، والتدريب؛ لاستيعاب المعرفة، وخلقها من جديد.</p>		
<p>تركز النظرية على استخدام مكونات الفرد الداخلية - كالمعتقدات، والاتجاهات- لشرح سلوكه، والتنبؤ به، وذلك من خلال خمسة متغيرات، هي: 1- الاتجاه نحو السلوك. 2- المعتقدات السلوكية. 3- المعيار الشخصي، أو الذاتي. 4- المتغيرات المعيارية. 5- الضبط السلوكي المدرك. إن نظرية السلوك المخطط تتضمن فكرة مفادها أن القصد السلوكي يكون أعظم عندما يحمل الفرد اتجاهات إيجابية نحو السلوك، مع التمتع بمعيار شخصي قوي بشأن ذلك السلوك، وتوقع أن يتمكن من أداء السلوك بنجاح، وأن قياس هذه المتغيرات يمكن المنظمة من التنبؤ بسلوك الأفراد وتوجيههم. (حسين، 2015، 351).</p>	<p>نظرية (Ajzen, I.1991) للسلوك المخطط (TPB)</p>	<p>النظريات الاجتماعية</p>
<p>تقترح نظرية التوقع أن الناس لديهم الدافع للتصرف بناءً على توقعات الفوائد، والتكاليف الناتجة عن الفعل (فروم 1964). وفي سياق البحث عن المعرفة، اقترحت دراسة (Nebus, J. 2004) حول نظرية التوقع، أن العلاقة بين القيمة المتصورة من البحث عن المعرفة وسلوك البحث عن المعرفة إنما تكون خاضعة للإشراف من خلال التوقع المدرك للحصول على القيمة.</p>	<p>نظرية التوقع (Vroom, 1964)</p>	<p>نظريات الاتجاه المعرفي</p>

<p>كما أن القيمة المتصورة تعتمد في البحث عن المعرفة على خبرة المساهم (المصدر)، ومصداقيته، بينما تُحدّد توقع القيمة المتصورة من خلال الثقة، والالتزام، واستعداد المساهم للمساعدة.</p>		
<p>بحسب (المسعري، 1431) عرف ماكلياند دافعية الإنجاز بأنها: "نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق" ووفقاً لهذه النظرية فإن هذه الحاجات تقود سلوك الأفراد في المنظمات من خلال ثلاث أشكال هي: الحاجة الى السلطة: هي دافع للأفراد ليكونوا فاعلين، ويتم تعزيز ذلك من خلال المشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرارات. الحاجة للانتماء: وهي تدفع الفرد نحو بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين، ونتيجة الشعور بالتقدير. الحاجة للإنجاز: نتيجة الرغبة في النجاح والخوف من الفشل، وتحديد اهداف قابلة للتحقق.</p>	<p>نظرية الحاجات McClelland's Theory of Needs</p>	
<p>بحث (Gray, Peter & Meister, Darren, 2004) تأثير مصادر المعرفة على نتائج التعلم للأفراد، فوجدوا أن خصائص الوظيفة (المتطلبات الفكرية للوظيفة)، والخصائص الفردية (توجيه التعلم) تحدد سلوك مصادر المعرفة التي تؤثر -بدورها- على نتائج التعلم. كما بحثت دراسة أخرى على طول هذا المنظور (Borgatti and Cross,2003) تأثير علاقة المساهم بالباحث على احتمالية البحث عن المعلومات، ووجد أن معرفة المساهم، والوصول إلى المعرفة، والبحث عن التكلفة؛ كلها عوامل محددة للمعلومات التي تبحث عن الاحتمالات، ونتائج التعلم. وبالإضافة إلى ذلك، لوحظ أن معرفة المساهم، والوصول إلى المعرفة؛ هما وسطاء للعلاقة بين القرب المادي للمساهم مع الباحث، والبحث عن المعلومات. نفس المصدر السابق</p>	<p>نظريات التعلم</p>	<p>نظريات الاتجاه السلوكي</p>

يلخص الجدول السابق أبرز النظريات المرتبطة بالسلوك المعرفي التي تناولتها أبحاث ودراسات السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، وشكلت اتجاهًا بحثيًا مهمًا في الإنتاج الفكري.

ويمكن القول: إن فهم بحث ودراسة السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، وعملياتها، وكذلك العوامل، والمؤثرات، وأهم النظريات والنماذج المؤثرة على سلوك المعرفة، وما يندرج تحتها من مواضيع حديثة، مثل الذكاء الصناعي، والبيانات الضخمة، وتنوع البيئات التي تتم فيها الدراسات من أهم المجالات والاتجاهات الحديثة التي أخذت ونالت اهتمام الباحثين من وجهات نظر مختلفة، وقد طُبِّقت على منظمات متعددة، وفق متغيرات مختلفة، ومن الدراسات التي بحثت في هذا الجانب دراسة بعنوان "فهم سلوكيات البحث عن المعرفة الفردية في سياق أنظمة إدارة المعرفة"؛ حيث سعت هذه الدراسة إلى الحصول على فهم أفضل للعوامل الظرفية، والتي تؤثر على البحث عن المعرفة لدى الأفراد من الناحية التنظيمية، كما طرحت هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات، من أهمها: ما الذي يؤدي إلى البحث عن المعرفة؟ لماذا ومتى يطلب الناس المعرفة في العمل؟ في أي ظروف يزدهر طلب المعرفة، أو يكون حدوثه أكثر من غيره؟ ما تأثير الأقران والمشرفين على سلوكيات البحث عن المعرفة؟ هل سهولة إيجاد الحلول تؤثر على نية الفرد لطلب العلم؟ ما ممارسات إدارة المعارف الرئيسية وممارسات الموارد البشرية التي تعتمدها المنظمات لتعزيز البحث عن المعرفة بنشاط؟

3. النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج حول مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، وهي على النحو التالي:

1. أن السلوك المعرفي في إدارة المعرفة هو امتداد لدراسات السلوك المعلوماتي، ونتيجة لتطور دراسات السلوك المعلوماتي، ودراسات المستفيدين.
2. إيضاح مفهوم السلوك المعرفي في دراسات إدارة المعرفة.
3. يتضمن مفهوم السلوك المعرفي في دراسات إدارة المعرفة عدة مصطلحات أخرى تدل عليه، وتعبّر بشكل أكثر دقة وارتباطاً بموضوع الدراسة التي يُبحث فيها، مثل سلوك المساهمة بالمعرفة، سلوك التشارك المعرفي، وسلوك إخفاء المعرفة.
4. تحديد أبرز الاتجاهات البحثية الحديثة التي تناولت السلوك المعرفي في إدارة المعرفة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في إدارة المعرفة، وهو الاتجاه الذي يربط بين السلوك المعرفي وعمليات إدارة المعرفة، والاتجاه الثاني المتمثل في العوامل والمتغيرات المؤثرة على السلوك المعرفي، أما الاتجاه الثالث فهو الاتجاه الذي تناول أبرز النظريات العلمية التي بحثت في دراسات السلوك المعرفي في إدارة المعرفة.
5. التعرف على أهم نظريات إدارة المعرفة، والنظريات الاجتماعية، والنظريات المعرفية والسلوكية التي ركزت عليها الجهود البحثية حول السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، وشكلت اتجاهًا بارزًا في الإنتاج العلمي في علم المعلومات والمعرفة.

4. التوصيات

- 1- مواصلة الجهود البحثية بحسب التوجهات الحديثة، والتطورات المتسارعة في التكنولوجيا، وكذلك بحسب ما يستجد على الساحة من أحداث أو تغيرات (مثل كوفيد 19).
- 2- استمرار الجهود البحثية والدراسات النظرية التحليلية المستقبلية في تقصي مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، وتقديم وجهات نظر مختلفة تؤصل لهذا المفهوم في علم المعلومات والمعرفة -وخصوصًا الدراسات العربية- في إعطاء هذا الموضوع مزيدًا من الاهتمام.

3- اهتمام المنظمات بدعم وتشجيع دراسات السلوك المعرفي للعاملين لديها كجزء وإستراتيجية مهمة؛ لتحقيق أهداف إدارة المعرفة فيها، وتمكين المنظمات من تحقيق التميز، والوصول للعالمية.

5. الخاتمة

تناولت هذه الدراسة بداية ظهور وتطور مفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة الذي يعتبر امتداداً لدراسات السلوك المعلوماتي، ودراسات المستفيدين في علم المعلومات وإدارة المعرفة، وكذلك تعريف السلوك المعرفي في إدارة المعرفة، والمصطلحات الأخرى المرتبطة به، والمرادفة له. كما تناولت أبرز الاتجاهات البحثية والجهود البحثية حول هذا المفهوم، والتي تركزت في ثلاثة اتجاهات علمية؛ الاتجاه الأول: الذي ربط السلوك المعرفي بإدارة المعرفة، وعملياتها المختلفة، والاتجاه الثاني: الذي بحث في العوامل والمتغيرات التي تؤثر على السلوك المعرفي، والاتجاه الثالث: الدراسات التي تناولت النظريات العلمية كمدخل للسلوك المعرفي. ووضعت عدداً من النتائج والتوصيات التي تتعلق بمفهوم السلوك المعرفي في إدارة المعرفة.

6. المراجع

1.6. المراجع العربية:

أبو عودة، صالح إسماعيل. (2016). دور الأنماط القيادية في تعزيز ممارسة عمليات إدارة المعرفة لمنتسبي قوى الأمن الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

اكناو، محمد الحبيب. (2017). ما هي النظريات المعرفية؟ روادها؟ وأهم اتجاهاتها؟ بيداغوجيا تربوية. تم الاطلاع في تاريخ 16/11/2021.

براح، فوزية. (2014). التدريب المهني وعلاقته بالدافعية في العمل حسب نظرية التوقع ليفيكتور فروم. Victor Vroom. مجلة العلوم الإنسانية، ع41، 579، 611 - مسترجع من:

<http://search.mandumah.com/Record/761299>.

الخطيب، جمال محمد. (2016). تعديل السلوك الإنساني. عمان، مكتب الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط8.

الجندي، محمود عبد الكريم. (2012). مناهج البحث في مقالات دوريات المكتبات والمعلومات العربية: دراسة تحليلية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج، 18، ع2.

الدليمي، ريم كامل. (2013). سلوك المعرفة التشاركية ودورها في العلاقة بين متطلبات شبكات الاتصالات العالمية وفاعلية مجتمع الممارسة: دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات الأردني. (أطروحة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

الزغول، عماد عبد الرحيم. (2015). نظريات التعلم. دار الشروق للنشر والتوزيع.

العبيدي، محمد جاسم، المثاني، معتوق، وعاشور، محمد. (2004). طرق وأنماط التعلم في النظريات السلوكية والمعرفية في التعليم والتعلم. مجلة الباحث، ع3، 85 - 102.

العمرى، علي أحمد، وأحمد باجزر، أبرار. (2019). السلوك المعلوماتي وسلوك طلب المعلومات: من خلال استطلاع الدراسات المحلية والنماذج العالمية. شبكة المؤتمرات العربية، مؤتمرات الآداب والعلوم الإنسانية والطبيعية، المؤتمر العلمي الدولي العاشر.

العمادي، صهيب عبد اللطيف، وأبو جمعة، محمود. (2018). أثر عمليات توليد المعرفة على سلوك الأداء الابتكاري: الدور الوسيط لرأس المال النفسي في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من:

https://meu.edu.jo/libraryTheses/5b56c93e58a3a_1.pdf.

العبيدي، محمد جاسم. (2004). علم النفس التربوي وتطبيقاته. الدار الثقافية للنشر والتوزيع.

الغامدي، حنان علي. (2016). سلوكيات البحث عن المعرفة مقترح لاستنتاج تعريف لمصطلح "سلوكيات البحث عن المعرفة" Knowledge Seeking Behavior.

القريوتي، محمد قاسم. (2012). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ط.6. دار وائل للنشر والتوزيع.

الكبيسي، صلاح الدين. (2005م). إدارة المعرفة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

المسعري، محمد علي (1431). نظريات الحوافز الإدارية: نظرية مكلياند- دافعية الإنجاز. منهل الثقافة التربوية. تاريخ الإتاحة: 1445 / 8 / 12 . رابط الإتاحة: [نظريات الحوافز الإدارية : نظرية مكلياند - دافعية الإنجاز - منهل الثقافة التربوية](http://manhal.net)

(manhal.net)

جواد، حنافي (2015). نظريات التعلم. شبكة الألوكة.

https://www.alukah.net/books/files/book_7264/bookfile/nazreat.doc .

حسين، عباس. (2015). تأثير نظرية السلوك المخطط في الأداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة. بحث استطلاعي لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة. 7. 382-348.

خطاب، أحمد علي عبد الفتاح. (2016). دور توليد المعرفة كإحدى مراحل إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الابتكار الإداري بالشركات الدوائية الأردنية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالإسماعيلية، مج7، ملحق، 157 - 189.

عبد الهادي، محمد. (2003). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. الدار المصرية اللبنانية.

عطوي، جودت. (2007). أساليب البحث العلمي: مفاهيمه - أدواته - طرقه الإحصائية. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

قطامي، يوسف محمود. (2005). نظريات التعلم والتعليم. دار الفكر.

ضليمي، سوسن طه. (2021). إدارة المعرفة - الإستراتيجيات ونظم الإدارة والتكنولوجيا. دار تكوين للنشر والطباعة.

ضليمي، سوسن طه. (2021). إدارة المعرفة: المفاهيم والوظائف. دار تكوين للنشر والطباعة.

كروشي، صابرين. (2022). الفرق بين النظرة والنموذج. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - قسم العلوم الاجتماعية - شعبة علم الاجتماع الثقافي. بحث منشور. (17) الفرق بين النظرية والنموذج sa brine - Academia.edu | .

مرغلاني، محمد أمين، ضليمي، سوسن طه. (2016). المدخل إلى السلوك المعلوماتي. مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز.

2.6. المراجع الأجنبية:

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211
- Appleyard, M. M. (1996). How does knowledge flow? Interfirm patterns in the semiconductor industry. *Strategic management journal*, 17(S2), 137-154.
- Belkin, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian journal of information science*, 5(1), 133-143.
- Borgatti, S. P., & Cross, R. (2003). A relational view of information seeking and learning in social networks. *Management science*, 49(4), 432-445.
- Cleveland, Simon. (2015). Rethinking Knowledge Sharin Barriers: A Content Analysis of 103 Studies. *International Journal of Knowledge Management*. 11. 28-51.
10.4018/IJKM.2015010102.
- Connelly, D. P., Rich, E. C., Curley, S. P., & Kelly, J. T. (1990). Knowledge resource preferences of family physicians. *J Fam Pract*, 30(3), 353-9.
- Daft, Richard. (2008). *Organization Theory and Design*. <http://bvbr.bib->
- David De Long, (1997). *Building the Knowledge-Based Organization: How Culture Drives Knowledge Behaviors*. CENTER FOR BUSINESS INNOVATIONS ©1997 Ernst & Young LLP. All Rights Reserved. [Building the Knowledge-Based Organization.pdf](#) (providersedge.com)
- Donate, M. J., & de Pablo, J. D. S. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of business research*, 68(2), 360-370.
- Duffy, J. (2000). Knowledge management: to be or not to be?. *Information management journal*, 34(1), 64-64
- Gray, Peter & Meister, Darren. (2004). Knowledge Sourcing Effectiveness. *Management Science*. 50. 821-834. 10.1287/mnsc.1030.0192
- Gerken, M., Bretschneider, U., & Hülsbeck, M. (2019). More than a need for knowledge: understanding drivers for knowledge seeking behavior in online communities
- Kennedy, T., Regehr, G., Rosenfield, J., Roberts, S. W., & Lingard, L. (2004). Exploring the gap between knowledge and behavior: a qualitative study of clinician action following an educational intervention. *Academic Medicine*, 79(5), 386-393.

- Kim, J. K. (2009). Knowledge behavior in virtual communities: Linking knowledge seeking and sharing.
- Kumar Jha, J., & Varkkey, B. (2018). Are You a Cistern or a Channel? Exploring Factors Triggering Knowledge-Hiding Behavior at the Workplace: Evidence from the Indian R&D Professionals. *Journal of Knowledge Management*, 22, 824-849.
- Lai, H., Li, H.L., Yao, R.X., Jin G. (2019). Knowledge seeking: the new horizon on knowledge management. In *Proceedings of the 19th International Conference on Electronic Business* (pp. 272-284). ICEB, Newcastle upon Tyne, UK, December 8-12
- Le, C. Y. (2016). A multi-task principal agent model for knowledge contribution of enterprise staff. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 11, 261-271. <http://www.ijkm.org/Volume11/IJKMv11p261-271Le2610.pdf>
- Nonaka, I. and Konno, N. (1998) The Concept of Ba: Building a Foundation for Knowledge Creation. *California Management Review*, 40, 40-54. <https://home.business.utah.edu/actme/7410/Nonaka%201998.pdf>
- Nebus, J. A. M. E. S. (2004). Learning by networking: knowledge search and sharing in multinational organizations. *Proceedings of the 46th Academy of International Business, Bridging with the Other: The Importance of Dialogue in International Business*, Stockholm, Sweden. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=9e9d864744d538b11e4b69d78d35d52268d9ba1e>
- Rehman, M., Mahmood, A. K. B., Salleh, R., & Amin, A. (2011). Review of factors affecting knowledge sharing behavior. In *International Conference on E-business, Management and Economics IPEDR* (Vol. 3, pp. 223-227).
- Sabherwal, R., & Becerra- Fernandez, I. (2003). An empirical study of the effect of knowledge management processes at individual, group, and organizational levels. *Decision sciences*, 34(2), 225-260.
- Sveiby, Karl-Erik. (2001). What is knowledge management? Retrieved on 1st March 2001 from [http://www.sveiby.com/articles/Japanese knowledge management.htm](http://www.sveiby.com/articles/Japanese%20knowledge%20management.htm) . Microsoft Word - WhatIsKnowledgeManagement.docx (sveiby.com)
- Senge, P. (1990) "The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization", Doubleday, New York. <https://leeds-faculty.colorado.edu/Larsenk/learnorg/senge.html>

- Sharma, S., & Bock, G. W. (2005). Factors influencing individual's knowledge seeking behavior in electronic knowledge repository. ECIS 2005 Proceedings, 49.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.980.732&rep=rep1&type=pdf>
- Simonton, D. K. (1997). Creative productivity: a predictive and explanatory model of career trajectories and landmarks. *Psychological review*, 104(1), 66.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.391.5108&rep=rep1&type=pdf>
- Sumbal, M. S., Tsui, E., & See-to, E. W. (2017). Interrelationship between big data and knowledge management: an exploratory study in the oil and gas sector. *Journal of Knowledge Management*.
- Eerde, Wendelien & Thierry, Henk. (1996). Vroom's expectancy models and work-related criteria: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 81. 575-586. 10.1037/0021-9010.81.5.575. <https://cutt.us/AiASl>
- Gubbins, C., & Dooley, L. (2021). Delineating the tacit knowledge- seeking phase of knowledge sharing: The influence of relational social capital components. *Human Resource Development Quarterly*, 32(3), 319-348.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/hrdq.21423>
- Vernon-Bido, Daniele & Collins, Andrew. (2017). Dynamics of Knowledge-Seeking Interactions in Organizational Networks. 10.22360/springsim.2017.anss.030..
- Veeravalli, S., Venkatraman, V., & Hariharan, M. (2020). Why do people seek knowledge? Tracing factors that affect knowledge seeking intention. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 50(2), 271-290.
- Vroom V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley
- Yang, H. L., & Lai, C. Y. (2011). Understanding knowledge-sharing behaviour in Wikipedia. *Behaviour & Information Technology*, 30(1), 131-142.

جميع الحقوق محفوظة © 2024، الباحثة/ عايشة صالح الغامدي، أ.د/ سوسن طه ضليمي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر

العلمي (CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.59.6>