

العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة: دراسة استطلاعية

الباحثة: مروة موسى حسن زيدان، جامعة عين شمس، مصر

الأستاذ الدكتور: علي عبد الرازق جلي، جامعة الإسكندرية، مصر

الملخص:

هدف البحث الراهن إلى التعرف على نوعية العمل القائم على المعرفة وآليات دعم الابتكار داخل التنظيمات الحديثة، وذلك استنادًا على التصورات النظرية الذي طرحها أنتوني جيدنز بالإضافة إلى ريتشارد فلوريدا، وتوصل البحث إلى: أدت العولمة إلى تحولات في مفهوم العمل ظهر نمط جديد للعمل قائم على المعرفة، تعتبر فيه المعرفة هي المكون الأساسي للعمل. ظهور شريحة من المهنيين داخل الطبقة الإبداعية والتي تسمى بقوة العمل القائم على المعرفة ذوي المهارات التقنية العالية. توجد علاقة تفاعلية انعكاسية بين العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة، حيث تبرز عدة ممارسات تسهم في دعم الابتكار داخل تلك التنظيمات.

Abstract:

The current research aims to identify the quality of knowledge-based work and innovation support mechanisms within modern organizations, based on the theoretical scenarios put forward by Giddens in addition to Florida, and find out: Globalization has led to shifts in the concept of action, a new pattern has emerged of knowledge-based work, knowledge is the main component of the work. The emergence of a segment of professionals within the creative class is called the Force of work based on knowledge with high technical skills. There is an interactive and reflective relationship between knowledge-based work and innovation support in modern organizations, highlighting several practices that contribute to supporting innovation within those organizations.

أدت العولمة إلى تحول في مفهوم العمل مؤخراً بصورة كبيرة، نتيجة لما أحدثته من تغييرات في أدوات ووسائل وطرق الإنتاج والتسويق، وبروز الاقتصاد القائم على المعرفة وما تبعه من ابتكارات في مجالات العمل والتوظيف، والاستخدام المكثف للمعرفة والتي تتصل بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وظهور النظم المفتوحة للإنتاج الابتكاري والإبداعي. ويقدم العمل القائم على المعرفة إطاراً لربط تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالعمل داخل التنظيمات الحديثة، حيث يركز على قيمة القدرات الفكرية والمعرفية لدى العاملين، وأصبح ينظر للقوة العاملة باعتبارها منتجة للمعرفة، وهذا التحول في العمل يلقي على كاهل العاملين مسؤولية تطوير الذات والتزود بالمعرفة، وإعادة تشكيل رأس المال المعرفي في التنظيمات والمجتمع.

ولقد ظهرت مواقف متعارضة تجاه تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الناتجة عن العولمة، وظهور اقتصاد المعرفة، وما أفرزه من تحولات على أنماط العمل وبروز ما يعرف بالعمل القائم على المعرفة، حيث يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تتناسب مع احتياجات الدول النامية ولا تتناسب مع قدراتها، وقد أدت إلى تسريح نسبة كبيرة من العمالة الفائضة عن حاجة العمل، واتجاه معدلات البطالة للارتفاع.

والبعض الآخر يرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي في بداية تطبيقها إلى تخفيض الطلب على الأيدي العاملة، إلا أنها يصاحبها استمرارية في خلق المزيد من فرص العمل وفقاً لما يتيح للعاملين من تجديد نشاطاتهم وتطوير مهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم من خلال التدريب والتعلم، اكتساب المهارات والمعرفة، والقدرة على الابتكار والإبداع، ومن ثم تتحدد إشكالية الدراسة في التعرف على العلاقة التفاعلية بين العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة، استناداً إلى التصورات النظرية الذي طرحها أنتوني جیدنز حول التحولات في أنماط العمل وإعادة تشكيل التنظيمات الحديثة،

بالإضافة إلى تصورات ريتشارد فلوريدا حول مفهوم الطبقة الإبداعية، بما يساعد على فهم العلاقة بين متغيري البحث.

لقد أصبح مفهوم العمل القائم على المعرفة محل نقاش في كتابات الباحثين والعلماء منذ الستينيات، حيث ظهرت كتابات وبحوث اتجهت نحو دراسة مجتمعات ما بعد الصناعة حيث انتقلت من اقتصاد قائم على الصناعة، إلى مجتمعات تقوم على المعلومات والمعرفة، وبدأت مناقشة الباحثين مفهوم العمل القائم على المعرفة تكتسب زخماً في التسعينيات من خلال رواد علم الاجتماع ومنهم أنتوني جينز الذي اهتم بدراسة مجتمعات "ما بعد الثورة الصناعية" و"ما بعد الحداثة"، وظهور ما يعرف "بالمجتمع المعلوماتي" و"مجتمع المعرفة" القائم على توليد المعلومات وتشارك المعرفة.

وفي ضوء ما سبق، تهدف الورقة البحثية إلى التعرف على نوعية العمل القائم على المعرفة وآليات دعم الابتكار داخل التنظيمات الحديثة، ومن ثم يمكن صياغة مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الورقة إلى تحقيقها، وذلك على النحو التالي:

1. التعرف على العمل القائم على المعرفة.
2. إلقاء الضوء على المشتغلين بالعمل القائم على المعرفة.
3. توضيح الرؤى المعاصرة حول التنظيمات الحديثة.
4. تصور العلاقة بين العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة.

ولتحقيق الأهداف السابقة، تستعين الورقة بمنهج إعادة التحليل للبحوث والدراسات السابقة ومسح التراث، وذلك لمحاولة الاستفادة من نتائج هذه الدراسات لتساعد على فهم دقيق ومحدد لموضوع الدراسة.

وتتناول الورقة عدة محاور حيث يهتم الأول بالتعرف على العمل القائم على المعرفة، ومناقشة أبرز مؤثراته. ويلقي الثاني الضوء على العاملين بالعمل القائم على المعرفة. أما الثالث يهتم بالتعرف على الرؤى المعاصرة حول

التنظيمات الحديثة وتحديد أبرز خصائصها، ويناقد الرابع العلاقة بين العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة.

أولاً: العمل القائم على المعرفة: المفهوم ومؤشرات

يطرح هذا المحور عدة تساؤلات ومنها: ماذا يقصد بالعمل القائم على المعرفة؟ وما أبرز مؤشرات العمل القائم على المعرفة؟ وللإجابة على تلك التساؤلات يتم تقسيم هذا المحور إلى:

1. العمل القائم على المعرفة: قراءة في المفهوم:

بدأت مناقشة مفهوم العمل المعرفي في كتابات الباحثين والعلماء منذ الستينيات حيث أشار دانيال بيل Daniel Bell في كتابه "The Coming of Post-Industrial Society" عام 1973 إلى سمات المجتمع ما بعد الصناعي والذي يظهر فيه اقتصاد الخدمات، وتغير النشاط الاقتصادي، وتغير دور التنظيمات الكبرى بالمجتمع، وأشار بقوله لقد خضعت المجتمعات لعملية تحول كبرى فانتقلت من اقتصاد قائم على الصناعة، إلى مجتمعات تقوم على المعلومات والخدمات المعرفية، ومحرك المجتمع ما بعد الصناعي هو ابتكار نابع من تنظيم المعلومات، كما أن للمجتمع ما بعد الصناعي انعكاسات كبيرة على تنظيم العمل، حيث يتم إحلال العمل المعرفي بدلاً من العمل اليدوي.⁽¹⁾

وأشار بيل في الطبعة الجديدة من كتابه (1999) "The Coming of Post-Industrial Society" إلى أن مصطلح "مجتمع ما بعد الصناعة" يستخدم الآن على نطاق واسع لوصف التغيرات التي تتم من خلال البنية الاجتماعية للمجتمع في مرحلة ما بعد الصناعة، والتي لا تخلو تمامًا من المجتمعين (الزراعي والصناعي) ولكنها تمثل مبادئ جديدة للابتكار، وأساليب جديدة للتنظيم الاجتماعي، وفئات جديدة في المجتمع. وحدد بيل، السمات الأساسية للمجتمع ما بعد الصناعي فيما يلي:

1- توليد المعرفة: فالمجتمع يقوم على أساس المعرفة ونقلها.

2- التغيرات المهنية: التغيير في طبيعة العمل حيث الارتفاع غير العادي للعمالة المهنية التقنية.

3- التعلم: فأصبح التعلم اليوم أساساً للحراك الاجتماعي، ولا سيما مع التوسع في الوظائف المهنية والتقنية، وريادة الأعمال.

4- التكنولوجيا والتكنولوجيا الفكرية: تبرز صدارة "التكنولوجيا الفكرية" التي تعتمد على نماذج البرمجة (البرمجيات) في تشغيل التكنولوجيا الجديدة.

5- البنية التحتية: البنية التحتية للمجتمع ما بعد الصناعي هو التواصل والمعرفة.

6- يقوم المجتمع ما بعد الصناعي على استبدال رأس المال بالمعرفة حيث إنها تمثل مصدر الإبداع والابتكار.⁽²⁾

وأشار أنتوني جيدنز Anthony Giddens إلى أن هناك اتجاهات نحو الانتقال إلى نوع جديد من المجتمعات التي تدخل مرحلة من النمو والتنمية والتي تتجاوز المجتمع الصناعي، وهي مجتمعات "ما بعد الثورة الصناعية" و"ما بعد الحداثة"، وظهر ما يعرف "بالمجتمع المعلوماتي" الذي ينتقل من نظام قائم على تصنيع السلع المادية إلى مجتمع تشكل المعلومات فيه المورد الأساسي، وظهر "مجتمع المعرفة" القائم على توليد المعلومات وتشارك المعرفة ويعتمد على الممارسة بين التعلم والمعرفة التطبيقية المتطورة، ويمكن أن تدمج هذه المسميات جميعها في ظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة.⁽³⁾

ويرى جيدنز أن قد أطلقت العولة تحولات عميقة في أنماط العمل، حيث تركت أنماط التجارة العالمية وأساليب الانتقال إلى اقتصاد المعرفة آثاراً بالغة على أنماط العمل، فقد تصاعدت نسبة الأفراد الذين يختارون ويبدلون خياراتهم العملية وأهدافهم الشخصية من وراء نمط العمل، وربما يتضمن ذلك تغيير المهن، واكتساب مهارات وقدرات جديدة، ثم نقلها إلى سياقات مهنية عديدة مرتبطة بالمعرفة، ومن هنا بدأ ظهور ما يعرف بالعمل القائم على المعرفة.⁽⁴⁾

وتشير كاثرين كيسي Catherine Casey إلى الحتميات اللازمة لاقتصاد قائم علي المعرفة، والذي ينتشر الآن علي نطاق واسع في الكثير من بلدان العالم،

وهي المطالبة بالتحديث المستمر للكفاءة ونمو الإنتاج والميزة التنافسية، وزيادة التركيز علي الإنتاج والابتكار والمعرفة، ومرونة سوق العمل، وزيادة تعلم العاملين وتطوير مهاراتهم في العمل، واستخدام استراتيجيات تنشيط التنظيم الاجتماعي والثقافي للعمل.⁽⁵⁾

وبدأت مناقشة مفهوم العمل القائم على المعرفة تكتسب زخماً في التسعينيات، حيث أشار البعض إلى أن تنفيذ العمل القائم على المعرفة يتطلب بذل جهد موسع ومتواصل لتنفيذ أنظمة العمل القائمة على الفريق والتعاون المستدام في العمل، والتركيز على بناء المهارات اللازمة لتسهيل العمل في فرق متنوعة وإنتاج مستويات أعلى من الأداء التنظيمي داخل التنظيمات، وإمكانية الحصول على المعرفة المتخصصة من المصادر الخارجية، والمرونة، وانخفاض عدد الموظفين وما يرتبط بذلك من تخفيضات في تكاليف العمالة، وإتاحة الفرصة للتركيز على الكفاءات الأساسية، كما يمكن لهذه الترتيبات أيضاً أن توفر فرصاً للتعلم والتطوير عبر الوظائف والمهام التنظيمية.⁽⁶⁾

ويشير نيكلاس هاردت Niclas Erhardt إلى أن العمل القائم على المعرفة يشمل ثلاث عمليات أساسية: تقاسم المعرفة وتشارك المعرفة وتعاون الفريق، وقد يحدث تبادل المعارف من خلال وسائل مختلفة مثل الاجتماعات الرسمية أو غير الرسمية، ويمكن أن تكون تفاعلات فعلية أو افتراضية عبر البريد الإلكتروني والهاتف، وكل هذا يتم من خلال المشاركة في العمل الجماعي.⁽⁷⁾ كما يفيد استخدام تكنولوجيا المعلومات في اكتساب ونقل المعرفة، وبالتالي تمكين الأفراد الآخرين من الوصول إليها.

ويشير تقرير التنمية الإقليمية لشرق ملبورن في أستراليا إلى أن العمل القائم على المعرفة يقوم بالأساس على عدة عمليات وهي التعلم والتدريب، وتبادل وتقاسم المعرفة وذلك لتسهيل الاتصال الفعال ونشر المعلومات وتجهيزها من خلال تدعيم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشجيع روح التعاون والمبادرة، والاهتمام المستمر بالبحث والتطوير، والقدرة على الاستفادة

من أفضل الأفكار، وتدعيم نظم الابتكار وذلك من خلال شبكة من مراكز البحوث والجامعات، والمؤسسات الخاصة ومجموعات المجتمع المحلي للاستفادة من المعارف العالمية، واستيعابها وتكيفها مع الاحتياجات المحلية لخلق معارف جديدة.⁽⁸⁾

2. أبرز مؤشرات العمل القائم على المعرفة:

يتحدد العمل القائم على المعرفة باستخدام المعلومات المتعلقة بالتدريب الذاتي والمهني، كما أن مستويات استخدام المعرفة ترتبط بكثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل، حيث تتطلب المهن الجديدة مزيداً من المهارات والتركيز على الابتكار فالبعض منها أكثر تقنية والبعض الآخر كثيفة المعرفة، ومن هنا تتحدد مؤشرات العمل القائم على المعرفة في التعلم والتدريب، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والقدرة على الإبداع والابتكار.⁽⁹⁾

وبناءً على ذلك يمكن تحديد أبرز مؤشرات العمل القائم على المعرفة في:

أ- التعلم واكتساب المهارات Learning and Skills Acquisition:

يرى جيمس أفيس James Avis أن النظريات الحديثة للتعلم في مكان العمل وتطوير المعرفة تؤكد على الطبيعة الاجتماعية والتعاونية للتعلم في مكان العمل، من خلال إتاحة الفرصة للتطوير الذاتي والمهارات التي تدعم التعلم الشخصي والتنظيمي، و يعمل هذا على تطوير القدرات التي يحتاجها العمل القائم على المعرفة. ويكتسب هذا الاهتمام بالممارسة الاجتماعية دعماً إضافياً من الطريقة التي يتم بها وضع السياق الاجتماعي والاقتصادي في النظرية الاجتماعية عند جينز حيث يتم وضع التعلم والمعرفة والتطوير المستمر ضمن ممارسات اجتماعية محددة للعمل، وهكذا المعرفة تكمن في ممارسات الأفراد وفرق العمل داخل المؤسسات والتنظيمات.⁽¹⁰⁾

ويوضح السير كين روبنسون sir ken robinson أننا نشهد نوبات كاسحة من المبتكرات العلمية، والتكنولوجية والأفكار الاجتماعية، ولمواكبة هذه التغيرات

سيحتاج العاملین إلى تنمية قدراتهم لكي يكونوا مبدعين. ولكي يتأهلوا ليكونوا مبدعين فإنهم يحتاجون إلى مهارات وكفاءات تعليمية جديدة، بل يجب أن يكونوا على قدر كبير من الشرة طويل المدى للتعلم، سواء الرسمي أو غير الرسمي، المعتمد وغير المعتمد خلال مسيرتهم الوظيفية.⁽¹¹⁾

وتظهر عدة أنماط للتعلم، حيث تكتسب الوحدات الاقتصادية سواء كانت شركات أو أفراداً المعرفة من خلال الاستكشاف في منطقة مجاورة لقدراتها المعرفية الحالية وبواسطة فهم الروتين الذي يؤدي إلى ابتكارات تزيد من القيم (التعلم عن طريق العمل). وتكتسب المعرفة من خلال التفاعل مع بيئتها الخارجية، وفي حالة الشركات ربما يتم ذلك من خلال التفاعل مع الزبائن والموردين والمنافسين والهيئات الحكومية، وهذا يشار إليه على أنه تعلم بواسطة التفاعل. وهناك شركات تفضل أن تظل منغلقة على الأنماط الناجحة للسلوك، والتعلم والتفاعل الذي حقق نجاحات في الماضي، وهذا يشار إليه على أنه تعلم روتيني. ويمكن أن يكون التعلم الروتيني مميزاً أكثر على أنه تعلم استثماري Learning exploitative الذي يضيف إلى المعرفة الموجودة، وإلى كفاءة الشركة دون أن يحدث تغيراً جوهرياً في طبيعة نشاطاتها. ويشمل التعلم غير الروتيني أو الاستكشافي على تغيرات في روتين الشركة، ويدخل في تجريب بدائل جديدة.⁽¹²⁾

وتقوم الشركات بتعزيز التعلم مما يزيد من قاعدة المعرفة لدى العاملين بها من خلال دمج المعرفة الجديدة والتي غالباً ما تتضمن بعض المعرفة القديمة التي لم تعد قابلة للتطبيق، وهذا يجعل هناك ضرورة لعملية إضافية من التعلم وهذا يشكل مفهوم التعلم التفاعلي الذي يشتمل على التقليد، والبحث والاكتشاف وأي نشاط آخر سوف يؤدي إلى زيادة المعرفة. ويظهر مفهوم التعلم التفاعلي ليعمل كمفهوم جمعي يصف كثيراً من عمليات إبداع المعرفة التي تحدث داخل وبين المكونات المتباينة لنسق الابتكار.

وينظر إلى التعلم عن طريق التحالفات على أنه مكون جوهري في مفهوم التعلم التفاعلي. ويعد التعلم عن طريق البحث نوعاً آخر مهماً للتعلم

عندما يدخل في التطور التكنولوجي والابتكار، وتشمل أمثلة التعلم عن طريق البحث على نشاطات البحث والتطوير في الجامعات ومعاهد البحث، والبحث والتطوير المحلي في الشركة، وكل هذه النشاطات تهدف عن قصد إلى اكتشاف معرفة جديدة، وتميل إلى أن تكون أكثر تنظيمًا بما في ذلك الأساليب المعقدة في الاتصال التفاعلي. وقد يكون التعلم التفاعلي مستخدمًا لتوصيل المعرفة بين الشركات، وبين الشركات وغيرها من المؤسسات التي قد تعمل موردة للمعرفة إلى نسق الابتكار، والتي تعتبر بمثابة وصلات رأسية لروابط تعلم تفاعلية وثيقة الصلة نسبيًا بين المستخدمين والمنتجين.⁽¹³⁾

ب- الابداع Creativity:

وأشار جلبي إلى المفهوم الاجتماعي للإبداع على أنه عملية إنتاج لموضوعات إبداعية قد تطرح في صورة ادعاءات جديدة تثير الاهتمام، وصياغات جديدة لتجارب خاصة يمر بها المبدع على نحو يسمح لها بالاندماج في النظام القائم، أو بتغيير هذا النظام وتحويل إلى عنصر الثقافة، وهي عملية تتحقق من خلال التفاعل بين قدرات فريدة لدى المبدع وبين الظروف الاجتماعية التي يعيش فيها، ومدى تقدير المنتج الإبداعي، والنتائج المثمرة لهذا المنتج على الآخرين.⁽¹⁴⁾

وتتجلى فكرة الصناعات الإبداعية في أوضح معانيها لا كمجرد مجال للتنمية الاقتصادية، بل يمكن أن يكون للإبداع تحديدًا تأثيرات اجتماعية واقتصادية حاسمة، فالإبداع ليس إسهامًا لشعب واحد، فهو يوجد أينما وجد بشر يفكرون، ويفعلون، ويصنعون الأشياء، فشق الصناعة يربط الإسهام الإنساني بمشروع منظم على نطاق واسع، ويرى في المبتكرات الخيالية الصمام الأساسي للتجديد الاجتماعي.⁽¹⁵⁾ وتشمل "الصناعات الإبداعية" الصناعات التي لها صلة بالإبداع الفردي والمهارة والموهبة والتي لديها القدرة على خلق فرص العمل من خلال استغلال الملكية الفكرية.⁽¹⁶⁾

ج- الابتكار Innovation :

يعتبر نسق الابتكار تضافراً اتفاقياً بين النظم والفاعلين الاقتصاديين داخل الصناعة التي تحدد مخزون المعرفة في موقع محلي ما، وتؤثر طبيعة النشاطات الابتكارية للشركات داخل الصناعات في عمليات ومدى التعلم التكنولوجي في الفترات المستقبلية. وتبنى أنساق الابتكار على علاقة الثقة، والتكرار والتفاعل بين الشركات والأبنية التحتية المعرفية داخل إطار النظم القائمة على الخبرة والألفة لكل منها عبر فترات زمنية طويلة نسبياً.⁽¹⁷⁾

ويمثل نسق الابتكار العلاقات المتبادلة والمنسقة بين مختلف المشاركين والتي تحدد مخزون المعرفة، وقد وصف نسق الابتكار من خلال مفاهيم التشييد المؤسسي والتعلم التفاعلي.⁽¹⁸⁾

ويتأثر الابتكار على الأقل جزئياً بنوع البيئة الحضرية والاجتماعية والتي ينبغي أن تكون بيئة مبدعة ومتنوعة، تحوي قاعدة معرفية متسعة في البحوث وكذلك أماكن اللقاءات المختلفة، وتضم قوة عمل مبدعة. فالابتكار ينطوي على صنع أشياء جديدة، وتحويل المعرفة إلى تطبيقات قابلة للتطبيق اجتماعياً واقتصادياً.⁽¹⁹⁾

ويمكن التمييز بين الإبداع والابتكار حيث تشير مرحلة الإبداع في هذه العملية إلى توليد الفكرة، ويمثل الابتكار المرحلة اللاحقة من تنفيذ تلك الفكرة في شكل إجراءات أو ممارسات أو منتجات أفضل. ويمكن أن يحدث الإبداع والابتكار على مستوى الفرد أو فريق العمل أو المنظمة أو أكثر من واحد من هذه المستويات، ولكن سيؤدي دائماً إلى فوائد محددة لكل مستوى من هذه المستويات، فعلى مستوى الفرد: الإبداع الفردي هو ناتج عن الأسلوب المعرفي والقدرة والشخصية للفرد، وعلى مستوى الفريق: حيث يكون الإبداع نتيجة لسلوك الإبداعي الفردي والتفاعل بين أعضاء الفريق، وعلى المستوى التنظيمي، حيث يكون الابتكار هو نتيجة لكل من الإبداع الفردي والجماعي. وتؤثر بيئات العمل على الإبداع من خلال التأثير على المكونات التي تسهم في الإبداع والذي يمثل

مصدرًا أساسيًا للابتكار التنظيمي، وهناك ثلاثة عناصر رئيسية تسهم في الإبداع الفردي وإبداع الفريق: الخبرة، ومهارات التفكير الإبداعي، والدافع الذاتي.⁽²⁰⁾

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف العمل القائم على المعرفة بأنه نمط جديد للعمل داخل الاقتصاد القائم على المعرفة وهو أحد آليات التحولات الاقتصادية والناجمة عن العولمة، وتشكل المهن في العمل القائم على المعرفة من عدة عمليات أساسية وهي نقل المعرفة وتقاسم المعرفة وتشارك المعرفة وتعاون الفريق مما يؤدي إلى خلق نمط جديد من التفاعل داخل التنظيمات الحديثة، بالإضافة إلى الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التعلم والتدريب، البحث والتطوير الدائم والمستمر.

وتحدد أبرز مؤشرات العمل القائم على المعرفة في القدرة على الإبداع والابتكار، والتعلم واكتساب المعارف والمهارات، والقدرة على الاستفادة من أفضل الأفكار. ويعني الإبداع Creativity تقديم شيء جديد أو استخدام أساليب أو أفكار أو تقنيات جديدة، وإعادة تشكيل الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة، أما الابتكار Innovation فيعني تحويل الأفكار الإبداعية والتطويرية إلى تطبيق عملي كتطبيق الأساليب والتقنيات والبرامج والمنتجات ومن ثم يعتبر الإبداع والابتكار جزء لا يتجزأ من نفس العملية، فيكمل كل منهما الآخر، حيث إن الإبداع يمثل عادة مرحلة توليد الفكرة، في حين يشمل الابتكار مرحلة تنفيذ الفكرة، ويعتبر التعلم الذاتي ونقل التكنولوجيا وتقاسم الخبرات عملية من عمليات تدفق المعرفة في مجال العمل.

ثانياً: قوة العمل القائم على المعرفة: المفهوم والخصائص

يثير هذا المحور تساؤل رئيسي مؤداه وهو: من هم المشتغلون بالعمل القائم على المعرفة؟ وما خصائصهم؟ وللإجابة على هذا التساؤل يتم تقسيم هذا المحور إلى:

1. الطبقة الإبداعية Creative Class: قراءة في المفهوم:

تشير إسهامات ريتشارد فلوريدا Richard Florida المتعلقة بالطبقة الإبداعية Creative Class إلى أن رأس المال المعرفي والإبداعي يتشكل أساساً من السكان الذين يكونون الطبقة الإبداعية، التي يشارك أعضاؤها في العمل الذي وظيفته خلق وابتكار أشكال جديدة ذات مغزى، وتضم العلماء والمهندسين وأساتذة الجامعات والشعراء وكتاب الرواية والفنانين والممثلين والمصممين والمهندسين المعماريين، وقادة الفكر في المجتمع، والكتاب والمحربين والشخصيات الثقافية والباحثين في المراكز الاستراتيجية، والمحللين وغيرهم من صناع الرأي، ويضاف إلى ذلك شريحة المهنيين المبدعين Creative Professionals لاسيما الذين يعملون في نطاق المهن القائمة على المعرفة Knowledge-based Occupations في قطاعات التكنولوجيا المتقدمة والخدمات المالية والمهن القانونية.⁽²¹⁾

ويشير ريتشارد فلوريدا إلى الطبقة الإبداعية التي تشمل مجموعة من الأفراد التي يتركز الهدف الأساسي في عملها على خلق أنماط ابتكارية جديدة قابلة للتطبيق والتي تعمل بدورها على مزيد من الابتكارات، ويتطلب منهم القيام بالتفكير من تلقاء أنفسهم محاولة الخروج بأفكار وابتكارات جديدة.⁽²²⁾

ويرى فلوريدا في الطبقة الاقتصادية الجديدة- الطبقة الإبداعية- التي يقدر لها أن تسود الحياة الاقتصادية في القرن القادم، مقابلاً للطبقة العاملة التي سادت خلال العقود الأولى من القرن العشرين، ولطبقة الخدمات التي سادت في العقود اللاحقة، وتمثل الطبقة الإبداعية المحرك لنمو وتغيير الاقتصاد ككل، كما أنها توافق العصر، فالعاملون الإبداعيون قوة عمل واسعة متعددة القوميات من الموهوبين، يستخدمون إبداعهم الفردي في التصميم، والإنتاج، والعرض والكتابة، وهم يتولون عملية الجمع بين الإبداع والقيم.⁽²³⁾

2. عمال المعرفة Knowledge Worker: قراءة في المفهوم:

عمال المعرفة هو نوع جديد من القوة العاملة، تعتمد على تنظيم العمل المعرفي، في شكل ممارسات، ويعتمد بشكل كبير على القدرة على الابتكار،

والمعرفة المتزايد، والمواهب والإبداع، والعمل على تشكيل الفرص الاقتصادية، ومن هنا يظهر دور العنصر البشري في إنتاج المعرفة. فالعاملون في مجال المعرفة ليسوا متنقلين، بل هم متحركون في الممارسة العملية، وهذا يعني أن العاملين في مجال المعرفة يتسمون بتغيير وظائفهم، ومن هذا المنظور، أصبح الفضاء الاجتماعي هو الوحدة التنظيمية لعمال المعرفة. وعمال المعرفة تعتمد في الأساس على العقل البشري فهو لا يتطلب، أي فعل جسدي.

بل يظهر الجسم كمجرد حامل العقل، حيث يتم إحلال العمل الفكري والعقلي محل العمل العضلي باليد، والاعتبار الحاسم هو دور العقل في إنتاج المعرفة، مثال نيوتن وهو يجلس تحت شجرة التفاح. ويريد العاملون في مجال المعرفة تعليمًا عالي الجودة لأطفالهم، مما يؤدي إلى إعادة تشكيل الطبقات الاجتماعية، ومن الضرورات التي تواجه عمال المعرفة هي سن التقاعد، وفي ذلك يعتمدون على نمط الادخار التقاعدي فبعد الوصول إلى سن التقاعد إنهم قد أصبحوا يحصلون على معاشات نقدية ثابتة منخفضة مقارنة بما كانوا يتقاضونه أثناء العمل، وعلى هذا الأساس يقوم بعضهم بالادخار.⁽²⁴⁾

وقد أجريت بحوث من قبل علماء الدراسات التنظيمية، لمعرفة كيف تعمل المجموعات المهنية داخل أماكن العمل والمجتمعات المعرفية، وأظهرت قيام عمال المعرفة بتشارك وتقاسم المعرفة المرتبطة بالعمل، وقد أدى استخدام العمال آليات تقاسم المعرفة وتحديثها إلى ظهور "مجتمعات الممارسة" داخل التنظيمات.⁽²⁵⁾

ويمكن الإشارة إلى مفهوم "مجتمعات الممارسة" داخل التنظيمات بأنه استراتيجيات لتبادل المعارف ودمج المعرفة داخل المجتمعات المهنية عن طريق تغيير بناءاتها الرسمية، من خلال قيام عمال المعرفة بتشارك وتقاسم المعرفة المرتبطة بالعمل، وتبادل المعارف الجديدة. وقد تقوم بعض التنظيمات بإجراء ممارسات تعزز قدرة المجموعات المهنية على الاستفادة من معارفها بفاعلية عن طريق نشر المعلومات على العاملين داخل التنظيمات من خلال عقد دورات تدريبية، وبصورة غير مباشرة من خلال المواقع الشبكية.⁽²⁶⁾

وتعرف إيرينا فيغورسكا Irena Figurska عمال المعرفة بأنهم لديهم درجة عالية من الخبرة، يملكون مهارات فريدة من نوعها فضلاً عن المتخصصة في مهنتهم، وينطوي الغرض الأساسي من وظائفهم على نقل وتطبيق المعرفة، وهم يعملون على أساس معارفهم وليس القدرة على أداء العمل اليدوي، وتسعى باستمرار لفهم العالم وتعديل ممارسات العمل والسلوكيات لتحسين تلبية الأهداف التنظيمية.⁽²⁷⁾

3. خصائص قوة العمل القائم على المعرفة:

قد تبين أن العاملين بالعمل القائم على المعرفة من مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشغلون وظائف ذات جودة أعلى ويحصلون على أجور أعلى بكثير من غير المستخدمين، بالإضافة إلى ذلك، يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل خاص من قبل المزيد من العمال ذوي التعليم العالي، مما يشير إلى أن مزايا المهارات تلعب دوراً حاسماً في بناء العمالة والأجور. ومن الواضح أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان مصحوباً بزيادة في المطالب المعرفية، وزيادة في جودة الوظائف، وتحسين أجور.⁽²⁸⁾

وحددت إيرينا فيغورسكا عدة خصائص لعمال المعرفة على النحو التالي:⁽²⁹⁾

- لديهم المعرفة والخبرة والكفاءات والقيم الاجتماعية.
- يقومون بخلق وتبادل المعرفة والخبرة والكفاءات الاجتماعية.
- قادرون على استخدام المعرفة والخبرات والأدوات والموارد والأساليب بفضل مهاراتهم.
- لديهم الفرصة للمشاركة من قبل المؤسسة التي يعملون بها في تحقيق عمليات اتخاذ القرارات، وذلك لتحقيق أهداف التنظيم.
- إن العاملين في مجال المعرفة، يجمعون بين الكفاءة العملية والكفاءة الفكرية، فهم سقف المنزل الذي يحمي التنظيم من مختلف أنواع التهديدات.

وفقاً لما سبق ذكره فيما يتعلق بالتصورات المختلفة حول قوة العمل القائم على المعرفة يرى فلوريدا الطبقة الإبداعية قوة عمل واسعة متعددة القوميات من الموهوبين، وتضم العلماء والمهندسين وأساتذة الجامعات والشعراء وكتاب الرواية والفنانين والممثلين والمصممين والمهندسين المعماريين، وقادة الفكر في المجتمع والباحثين في المراكز الاستراتيجية، والمحللين وغيرهم من صناع الرأي، ويضاف إلى ذلك شريحة المهنيين المبدعين يستخدمون إبداعهم الفردي، الذين يعملون في نطاق المهن القائمة على المعرفة، والتي لديها القدرة على خلق وابتكار أشكال جديدة.

كما سبق يمكن تعريف قوة العمل القائم على المعرفة بأنهم شريحة من المهنيين يعملون في نطاق المهن القائمة على المعرفة، وتتسم بتغيير أنشطتها تواكباً مع فرص وظيفية أفضل، وتبحث عن المدن التي توفر بيئات حضرية ذات خصائص جذابة للعمال المبدعين. وتمتلك هذه الشريحة بعض المقومات ومنها تنظيم العمل في شكل ممارسات، والقدرة على التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام، وامتلاك المهارات والخبرات، والقدرة على الإبداع والابتكار، وإتقان العمل خارج حدود الزمان والمكان.

ويمكن تحديد خصائص قوة العمل القائم على المعرفة فيما يلي:

1. القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل.
2. القدرة على التكيف مع المتغيرات والتوافق مع المستجدات.
3. القدرة على التعلم الذاتي، والبحث والتطوير الدائم والمستمر.
4. اكتساب المهارات والخبرات الجديدة.
5. القدرة على الإبداع والابتكار.
6. توليد المعرفة واكتسابها وتبادلها، وتقاسم الخبرات والمعرفة بعضهم مع البعض.

ثالثاً: التنظيمات الحديثة: الرؤى والخصائص

يطرح هذا المحور عدة تساؤلات ومنها: ما الرؤى المعاصرة حول التنظيمات الحديثة؟ وما أبرز خصائص التنظيمات الحديثة؟ وللإجابة على تلك التساؤلات يتم تقسيم هذا المحور إلى:

1. الرؤى المعاصرة حول التنظيمات الحديثة:

لقد أدى الانتقال إلى "مجتمع ما بعد الحداثة" إلى تصاعد شبكة من الأسواق العالمية التي تظهر في المؤسسات والتنظيمات الحديثة، تلك التنظيمات كبناءات اجتماعية، تتأثر تأثراً هائلاً بهذه التغيرات الواسعة. ويميز المحللون الاجتماعيون أنماط التغيير التكنولوجي والاقتصادي التي تظهر في مجتمعات ما بعد الحداثة، حيث نتج عنها أسئلة وتحديات للنظريات الاجتماعية والتنظيمية، فضلاً عن عدد كبير من التفسيرات لممارسات التنظيمات المعاصرة، وفي عالم التنظيمات اليومي يصعب تمييز التغيير البنائي، بما يتجاوز عمليات إعادة البناء المتوقعة وإعادة تنظيم علاقات القوة المهيمنة في الظروف الاجتماعية المتغيرة والمستوحاة من التحليلات التنظيمية في مجتمع ما بعد الحداثة. وتواجه التنظيمات الحديثة تغييرات في الممارسات الاقتصادية والتكنولوجية الناتجة عن تكثيف العولمة، لذا تسعى إلى إعادة تشكيل البناءات التنظيمية والثقافية التي تمكن من الاستجابة السريعة لتغيير الظروف المجتمعية.⁽³⁰⁾

ووضع العديد من علماء اجتماع ما بعد الحداثة نهج اجتماعي للأحداث والأنشطة المجتمعية المعاصرة للعمل والتنظيم، وتقديم نظرة جديدة في الممارسات اليومية للعمل الاجتماعي في التنظيمات الحديثة، ويرى علماء الاجتماع أن مهمتهم تسعى إلى فهم العلاقات الاجتماعية والعمل داخل التنظيمات، وهم مهتمون بالتنظيمات كممارسات اجتماعية تعكس الأعمال الثقافية التي تحدث في الحياة اليومية، وتمكن علماء الاجتماع من وضع تحليل نقدي جديد للممارسات الإبداعية الناشئة في التنظيمات الحديثة في الحياة اليومية.⁽³¹⁾

يرى جيدنز أن العولمة أدت إلى إعادة تشكيل التنظيمات، مما أفسح مجالاً لممارسات أنماط العمل الجديدة من خلال تقديم الطلبات، وعقد صفقات البيع والشراء، والترويج للمنتجات عن بُعد، وبالتالي تتركز أنشطة التنظيمات الحديثة على إعادة تشكيل العمل والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الوجهتين الزمانية والمكانية، حيث أسهمت العولمة في التقدم الهائل وفتح مجالاً واسعاً لتجاوز المكان والزمان.⁽³²⁾

ويشير مانويل كاستلز Manuel Castells عند طرحه لمفهوم المجتمع الشبكي أن الشكل السائد للتنظيمات الحديثة الناشئة في المجتمعات المتقدمة ونشرها في جميع أنحاء الاقتصاد العالمي يتحدد في شبكة تفاعلية بوصفها الشكل المحدد للمؤسسة التي يتألف نظامها من خلال تقاطع مجموعة من النظم والأهداف، ويترتب على ذلك تحول كامل في علاقات الإنتاج والإدارة، وبالتالي البناء المهني الذي يقوم على البناء الاجتماعي الذي يركز على العلاقات الشبكية وليس على التسلسل الهرمي الرأسي، حيث يقوم البناء المهني الجديد على التفاعل بين العمال ورأس المال والمعرفة. وفي عصر المعلومات تستند هذه الترتيبات التنظيمية المحددة إلى شبكات المعلومات التي تدعمها تكنولوجيات المعلومات من أجل أن تكون مجهزة لتحليل العمليات الأساسية للتنظيم الاجتماعي والممارسة الاجتماعية، وفهم الشبكات الاجتماعية كأشكال محددة من التنظيم، بما في ذلك شبكات الاتصالات الإلكترونية، وهذا يعني إعادة تشكيل العديد من الأفكار والعمليات في المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية،⁽³³⁾ وقد شهد الجزء الأخير من القرن 20 جهوداً مواصلة التحول من النظام الصناعي إلى نظام قائم على المعرفة لتنظيم العمل داخل التنظيمات، وتستمر عملية التحول إلى اليوم، وأصبحت التنظيمات الحديثة في القرن 21 تعتمد على المهارات التكنولوجية، وتنتج مستويات أعلى من الأداء التنظيمي، تتجسد في الحلول المبتكرة فهي مناسبة للابتكار السريع، وتتميز بتنوع أنشطتها والتواصل، وتقوم على الترابط بين القدرات التقنية ورأس المال البشري (المعارف والمهارات) وأنظمة العمل (المعايير

والخوافز والممارسات) التي تحقق القدرات التقنية في الممارسة العملية داخل التنظيم⁽³⁴⁾.

وترى كاثرين كيسي الخطوة الأولى في إعادة تشكيل التنظيمات الحديثة، وفتح المجال أمام الابتكارات الثقافية الأوسع نطاقاً في الممارسات التنظيمية ضرورة استخدام التكنولوجيا في تنظيم العمل، وهي تتصور قدرة الأفراد على الجمع بين مهاراتهم وإبداعاتهم المتنوعة من أجل تحقيق أهداف مشتركة وجماعية بما في ذلك الإنتاج الفعال، وتعتمد خبراتهم الإنتاجية الجماعية على التنسيق والعلاقات المتبادلة والمبادرات الشخصية في العمل المشترك (تشارك المعرفة).

هذا التصور لعمال المعرفة يولد توسعاً وتنشيط نماذج التعلم مدى الحياة والعملية الديمقراطية في التنظيمات الحديثة. وتشير كاثرين كيسي إلى مهمة التنظيمات الحديثة في إنشاء تنظيمات تعلم ملائمة لمجتمع المعرفة، ليتيح أشكالاً جديدة من العمل التنظيمي الذي يتم بناؤه اجتماعياً لتحقيق الأهداف الإنتاجية والاقتصادية للتنظيم، ولكن يعتمد في الأساس على ديناميات جديدة للإبداع، هذه الديناميات هي مفتاح الابتكارات العملية في مجال التكنولوجيا والعمل، لأنها أساسية للابتكارات الاجتماعية والثقافية.⁽³⁵⁾

وتتبني التنظيمات الحديثة مجموعة استراتيجيات لتبادل المعارف، و قد تستجيب هذه التنظيمات لدمج المعرفة داخل المجموعات المهنية من خلال تغيير بناءاتها الرسمية، كما تقوم بعض التنظيمات الحديثة بإجراء تغييرات تعزز قدرة المجموعات المهنية على الاستفادة من معارفها بفاعلية، وتساهم هذه التنظيمات في نشر الابتكار في أماكن العمل بصورة مباشرة عن طريق نشر المعلومات على العاملين من خلال عقد دورات تدريبية، وبصورة غير مباشرة من خلال المواقع الشبكية التي تعزز تبادل المعارف الجديدة.⁽³⁶⁾

2. خصائص التنظيمات الحديثة:

أ- تعتمد التنظيمات الحديثة على الثقافة والتكنولوجيا في إعادة بناء نفسها باعتبارهما أعمالاً قائمة على المعرفة، وتتخذ خطوات لمواءمة معاييرها وممارساتها لدعم السلوكيات الجديدة.⁽³⁷⁾

ب- تتضمن المهام في التنظيمات الحديثة درجة كبيرة من الحرية وصنع القرار، وتعزيز العمل الجماعي ويمكن لأعضاء الفريق تحديد الأدوار في المجموعة بأنفسهم.

ج- يتم التركيز على فريق العمل ومهاراته، حيث إن معظم الجهود المبذولة في الوقت الحاضر تهدف إلى تطوير فرق العمل التي أصبحت تدريجياً نواة التنظيمات الحديثة.

د- تتغير أنماط العمل في التنظيمات الحديثة المتقدمة تغيراً جذرياً مع تحسين أجهزة الاتصال، والوصول السريع إلى نظم المعلومات، وفرص العمل من المنزل.

هـ- في الماضي، كان أحد مصادر السلطة للمدير في مكان العمل، هو السيطرة على مصادر المعلومات، في الوقت الحالي إن الموظفين الشباب في مكان العمل كثيراً ما يكونون أكثر قيادة في تكنولوجيا الاتصال، والحصول على المعلومات من خلال العمل على أجهزة الكمبيوتر حيث أصبحت المعلومات متاحة للجميع اليوم.⁽³⁸⁾

في ضوء العرض السابق تبين تعدد الرؤى حول التنظيمات الحديثة، حيث شهد الجزء الأخير من القرن 20 جهوداً لمواصلة التحول من النظام الصناعي إلى نظام قائم على المعرفة لتنظيم العمل داخل التنظيمات، واستمرت عملية التحول حتى القرن 21، مما أدى إلى ظهور التنظيمات الحديثة القائمة على المعرفة.

ووفقاً للرؤى التي تم عرضها يمكن تعريف التنظيمات الحديثة بأنها تنظيمات تفاعلية شاملة ومتكاملة، تتحدد مهمتها في إعادة تشكيل العمل القائم على المعرفة، وتعتمد هذه التنظيمات على مجموعة استراتيجيات منها: استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاعتماد على فرق العمل الجماعي، التكيف مع التغيرات، تنمية فرص الابداع والابتكار لدى العاملين بالتنظيم، إمكانية التحول إلى تنظيمات تعلم ملائمة لمجتمع المعرفة، ل يتيح أشكالاً جديدة من العمل التنظيمي لتساعد على اكتساب المعارف الجديدة، تنمية رأس المال المعرفي والذي يتمثل فيما تمتلكه هذه التنظيمات من خبرات وكفاءات قادرة على تحقيق الميزة التنافسية بين التنظيمات الأخرى.

ويمكن تحديد خصائص التنظيمات الحديثة في:

1. الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
2. المرونة إزاء سير العمل، لتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.
3. تتطلب من الموظفين رفع مستوى معارفهم ومهاراتهم وتعتمد على فرق العمل الجماعي.
4. إمكانية التحول إلى تنظيمات تعلم.
5. القابلية للتحويل والتطور الدائم والمستمر.
6. تنمية رأس المال الفكري والقدرات الإبداعية للعاملين بها.
7. الاهتمام بالجودة من خلال تشارك العاملين على مختلف المستويات في نظام مستمر للبحث والتطوير وتحسين الجودة.

رابعاً: تصور العلاقة بين العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة

في ضوء عرض مفهوم العمل القائم على المعرفة تبين لنا أبرز مؤشرات وهي القدرة على الإبداع والابتكار، والتعلم واكتساب المعارف والمهارات، ومن هنا يطرح هذا المحور عدة تساؤلات وهي ماذا يقصد بالإبداع التنظيمي، والابتكار التنظيمي، والتعلم التنظيمي؟، كما يقوم هذا المحور بعرض لنماذج من البحوث والدراسات التي تناولت العلاقة بين العمل القائم على المعرفة وعمليات الابتكار في التنظيمات الحديثة.

1. التعلم والإبداع والابتكار التنظيمي: قراءة في المفهوم:

أ- التعلم التنظيمي:

أدى الكثير من التركيز على نماذج السياسات التي وضعها الاقتصاد القائم على المعرفة إلى تعزيز التعلم وتطوير المهارات على نطاق واسع من أجل زيادة الإنتاجية الاقتصادية والقدرة التنافسية لسوق العمل، وتوسيع نطاق الاهتمام بنظم التعلم والتدريب في مجال العمل، وظهور ما يعرف بـ "التعلم التنظيمي"، حيث تركز التنظيمات على التدريب والتعلم، واكتساب المهارات والمعارف، وبالتالي زيادة القدرة على الابتكار. ويمكن لتنظيمات التعلم أن تعيد التفكير في التعلم التنظيمي على نطاق واسع، لتحسين ممارسات العمل وتوليد آفاق واسعة لنوعيه العمل القائم على المعرفة، وتحسين علاقات العمل والقدرات الابتكارية.⁽³⁹⁾

ويرى البعض التعلم التنظيمي هو تعلم المعرفة والمهارة في الممارسات التنظيمية داخل أماكن العمل. ويشير البعض الآخر إلى نموذج التعلم التنظيمي، الذي يشارك فيه جميع العاملين في المنظمة في التعلم من أجل تحسين السلوك التنظيمي. ويرى بعض المنظرين التنظيميين أن التعلم الأكثر فعالية يؤثر بدوره على التنظيم، حيث يمتد التعلم التنظيمي ليشمل التعاون الجماعي والعمل المشترك بين التنظيمات، لتحقيق أهداف مشتركة، والاستفادة من مصادر التعلم والابتكار التي تعود بالفائدة المتبادلة على العمال وتيسير التعلم في التنظيمات.⁽⁴⁰⁾

ويعرف آخرون التعلم التنظيمي بأنه عملية إنشاء بناء تنظيمي موجه نحو التعلم تكون فيه الفرق والأفراد لديهم الدراية الفنية التي يحتاجونها لجعل مهامهم أسهل لتحسين أدائهم، ويتم التركيز في هذه العملية على تشجيع التعلم واكتساب المعرفة الجديدة في المنظمة، ويرتبط مقدار الوقت الذي يقضيه التعلم ارتباطاً إيجابياً بمقدار المعرفة المكتسبة، حيث يتم إنشاء المعرفة الجديدة من خلال تفاعل الأفراد مع المعرفة واكتساب المهارات المتعددة، ولتعزيز خلق المعرفة الناجحة، يجب على

التنظيمات تطوير أساليب التعلم المختلفة، حيث إن التعلم التنظيمي له تأثير إيجابي على خلق المعرفة، وتقاسم المعرفة، وتبادل المعرفة.⁽⁴¹⁾

ب- الإبداع التنظيمي:

تعددت الرؤى حول الإبداع حيث يرى البعض الإبداع هو ممارسة مفيدة، وعملية إخراج فكرة، ويرى البعض الآخر أن الإبداع سمة فردية، ويرى آخرون أن التفاعلات في المؤسسات والتنظيمات لها دور أساسي في تعزيز الإبداع، وتعرف كاثرين تشن Katherine Chen الإبداع التنظيمي بأنه خلق قيمة أو منتج جديد، أو فكرة أو إجراء أو عملية من قبل مجموعة من الأفراد يعملون معاً في نظام اجتماعي معقد، ويعتبر الإبداع مصدر للابتكار والميزة التنافسية للتنظيم.⁽⁴²⁾ والإبداع التنظيمي يمكن أن ينظر إليه من وجهة نظر الفرد، والفريق، وكذلك بيئة العمل الأوسع نطاقاً وذلك من خلال التواصل والتعاون في العملية الإبداعية، والاتصال بين أعضاء الفريق، ومستوى الاستقلالية اللازمة للسماح للفريق للوصول إلى هدفه، كل عامل من هذه العوامل له تأثير إيجابي على الإنتاج الإبداعي داخل التنظيم.⁽⁴³⁾ ويجب النظر إلى الإبداع التنظيمي باعتباره ظاهرة متعددة الأوجه بدلاً من أن يكون بناء واحد، بمعنى أن الإبداع هو اكتشاف أشكال جديدة، ورموز، وأنماط، وعمليات وأفكار، من شأنها بناء بيئات العمل والمجتمع الجديد.⁽⁴⁴⁾

ويظهر الإبداع في العديد من المستويات، ويمكن التمييز بين ثلاث أنواع من الإبداع في التنظيمات المعاصرة على النحو التالي:⁽⁴⁵⁾

- الإبداع على مستوى الفرد: وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية.
- الإبداع على مستوى الجماعة: وهو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة، واعتماداً على خاصية النشاط، فإن إبداع الجماعة يفوق مجموعة الإبداعات الفردية للأعضاء، وذلك نتيجة التفاعل فيما بينهم، وتبادل الرأي والخبرة ومساعدة بعضهم البعض.

- الإبداع على مستوى التنظيم: يمكن تحقيق ذلك بتوافر الشروط الأساسية التي اقترحها هارولد لافيت وهي ضرورة إدراك أن الإبداع والريادة تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير عميق، يقدرّون القيمة العلمية ولديهم الرغبة في الاستطلاع عن طريق التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات والمؤتمرات، إضافة إلى ضرورة تنمية المهارات والقدرات الإبداعية في إيجاد حل للمشكلات بصورة إبداعية.

وتتمثل مصادر الإبداع التنظيمي بشكل عام في مصدرين الأول داخلي يتمثل في كافة العمليات التنظيمية والاجتماعية المميزة للمؤسسة، والآخر خارجي يتمثل في السياق الاجتماعي المحيط بالمؤسسة، وكلاهما يشكلان معاً رأس مال اجتماعي للتنظيم، ويساعدها على توليد الأفكار الإبداعية واستدامتها. (□□)

ج- الابتكار التنظيمي:

فرضت تكنولوجيا المعلومات وعولمة التجارة وتشكيل المجموعات الاقتصادية والأزمة الدولية شروطاً جديدة على المؤسسات وإعادة بناء العمل وتسببت في إحداث آثار كبيرة في المجال التنظيمي، ويتمثل أحد أكبر التحديات في سياق إعادة تشكيل البناءات الاقتصادية والإنتاجية في إيجاد التوازن بين إدخال الابتكارات في مجال العمل وتكيف الأفراد مع التكنولوجيات الجديدة. والابتكار التنظيمي هو مجموعة العمليات والإجراءات، أو تنظيم الأفكار الجديدة التي تهدف إلى الاستفادة بشكل كبير من الفرد والجماعة، والتنظيم و المجتمع الأكبر. (47)

ويشير أريك داهلين Eric C. Dahlin إلى البحوث المتعلقة بالابتكار التنظيمي التي تبرز عدة ممارسات تسهم في نجاح الابتكار، ومنها التطور الدائم والمستمر، حيث إن التنظيمات الحديثة أكثر مرونة وابتكاراً بشكل عام، أما الآثار المصاحبة للجمود البنائي تؤدي إلى تناقص عدد الابتكارات، كما يظهر دور الكفاءة التنظيمية في الابتكار، حيث يمكن أن تحسن قدره التنظيمات علي الإبداع

والابتكار، ويزداد نجاح الابتكار مع اكتساب التنظيمات مزيداً من الخبرات والمعارف.⁽⁴⁸⁾

ويؤدي الاستكشاف التنظيمي للمعرفة بالاستفادة من التكنولوجيا الخارجية المدججة إلى إعادة تشكيل المصادر المتاحة، والتي يمكن أن تشكل بدورها الأساس لمسار الابتكار، ولكن يتطلب الابتكار استثماراً مكلفاً في التعلم والتدريب، والسعي إلى الاستكشاف، ويؤدي اتباع مسار الابتكار الذي يبنى على الكفاءات القائمة على المعرفة إلى إعادة تجميع المعارف الموجودة وتوليد الابتكار داخل التنظيمات الحديثة.⁽⁴⁹⁾

في ضوء ما سبق يتضح أن قد بدأت التنظيمات الحديثة تبني آليات العمل القائم على المعرفة والذي يظهر في:

التعلم التنظيمي:

تسعى التنظيمات الحديثة إلى محاولة إنشاء تنظيمات تعلم تعتمد على نظم عمل عالية الأداء قائمة على المعرفة والتي تعزز بناء رأس المال الفكري للأفراد داخل التنظيم من خلال التدريب والتعلم، وخلق واكتساب المعارف الجديدة، واكتساب المهارات، وبالتالي زيادة القدرة على الابتكار.

الإبداع التنظيمي:

يعرف الإبداع التنظيمي بأنه خلق فكرة جديدة من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد يعملون معاً في نظام اجتماعي معقد (التنظيم)، ويمكن للممارسات التشاركية بين الأفراد تعزيز الإبداع من خلال التعبير عن وجهات النظر والخبرات المتنوعة ويمكن لهذه التفاعلات أن تساعد في تطوير رؤى جديدة داخل التنظيم.

الابتكار التنظيمي:

يعتبر الإبداع والابتكار التنظيمي جزء لا يتجزأ من نفس العملية، فيكمل كل منهما الآخر، فإذا كانت مرحلة الإبداع تشير إلى توليد الفكرة، فيمثل الابتكار التنظيمي المرحلة اللاحقة من تنفيذ تلك الفكرة في شكل إجراءات أو

ممارسات داخل التنظيم، ويعد البحث والتطوير أهم محددات الابتكار التنظيمي حيث يساهم في عملية توليد المعرفة.

2. نماذج من البحوث والدراسات التي تناولت العلاقة بين العمل القائم على المعرفة وعمليات الابتكار في المنظمات الحديثة:

هدفت دراسة De Long, 1997⁽⁵⁰⁾ إلى التعرف على تأثير الثقافة والسلوكيات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا على بناء المنظمات القائمة على المعرفة، والتعرف على عمليات العمل أو الأنشطة التي تخلق المعرفة التنظيمية وتنفذ منها. وقد توصلت الدراسة إلى ظهور سلوكيات تعاونية وأداء العمل القائم على الفريق والإنجازات الجماعية داخل المنظمات الحديثة، وذلك لتعزيز استخدام المعرفة بشكل تعاوني وتقاسم المعارف على مستوى الأفراد داخل التنظيم، وتؤثر الثقافة على تقاسم المعرفة بين الوحدات التنظيمية وذلك من خلال دعم الثقافات الفرعية والبحث والتطوير والتسويق.

كما هدفت دراسة Monaco & Guimarães, 2007⁽⁵¹⁾ إلى مناقشة دور الإبداع في فريق العمل داخل المنظمات. وجمعت الدراسة بين أساليب البحث الكمية بالاعتماد على الوثائق والمخططات حول موضوع الدراسة، وأساليب البحث الكيفية باستخدام دراسة الحالة لبعض الشركات. وتوصلت الدراسة إلى أن لخلق بيئة عمل قائمة على الإبداع والابتكار داخل المنظمات يتوجب الالتفات إلى البيئة الخارجية، والمناخ الداخلي للتنظيم من حيث نوعية العلاقات الشخصية بين أعضاء الفريق، وحرية التعبير المفتوح للأفكار، وتطبيق سياسات مرنة مع التركيز على الثقة والتعاون، واحترام الاختلاف والتنوع والمبادرة والجدارة والتحديات، وذلك من أجل خلق بيئة مفتوحة للإبداع في المنظمات الحديثة، باعتبارها فضاء لرؤية العمل كمكان للتحويل إلى أشكال تنظيمية جديدة من الإنتاج والعمل.

وهدفت دراسة Casey, 2012⁽⁵²⁾ مناقشة السياقات الاجتماعية-الاقتصادية والتنظيمية والتعليمية إزاء المنظمات والتعلم. وأشارت إلى أنه بمنعطف

القرن الحادي والعشرين، صعدت بشكل أكثر تميزاً النماذج الاقتصادية والتقنية- العلمية لتعلم المعرفة داخل التنظيمات الحديثة، وتوصلت إلى أن التعلم التنظيمي يركز على المهارات التكنولوجية والعملية، وتشجيع التعلم في مكان العمل ومشاركة العمال في مختلف جوانب العمل والإنتاج، وتطوير فرق العمل من خلال المبادرات المشتركة "دوائر الجودة"، والمجموعات الصغيرة بالتركيز علي تطوير قدرات العمال، واكتساب المعرفة، وتنمية فرص الإبداع، كما يمكن تقاسم هذه المعارف وإعادة توليدها فيما يتعلق بمساهمتها في تعلم التنظيمات.

وهدفت دراسة Chen, 2012⁽⁵³⁾ إلى التعرف على كيفية إنتاج التنظيمات مخرجات إبداعية أو استخدام الإبداع أثناء العملية الإنتاجية، ولتحقيق فهم أكثر شمول للإبداع التنظيمي، قامت الدراسة بالبحث في أشكال الحياة اليومية، وذلك من خلال تسليط الضوء على التفاعلات والأنشطة اليومية والممارسات الإبداعية للأفراد داخل التنظيم. وخلصت الدراسة إلى أن في إطار مجموعة من التنظيمات قد تميز المنظمة نفسها عن المنافسين من خلال مخرجات إبداعية، بالتأكيد على المنتجات والخدمات الفريدة، وبالتالي تحقق ميزة تنافسية، مما يؤدي إلى توليد معرفة جديدة داخل التنظيم.

وهدفت دراسة جلبي وعبد ربه، 2013⁽⁵⁴⁾ إلى تسليط الضوء على السياق الكوني لسياسات التنمية القائمة على المعرفة، والتعرف على بنية الدوائر المحلية لمجتمع المعرفة في مصر، اعتمدت الدراسة على أسلوب إعادة تحليل التراث والبيانات الجاهزة، وأسلوب تحليل الخطاب من خلال وضع التجارب البازغة لدوائر المعرفة في السياق العالمي للتنمية القائمة على المعرفة، كما استندت الدراسة على مدخل التنمية القائمة على المعرفة.

وخلصت الدراسة إلى أن الإسهام الواضح والذي جمع بين الدوائر المعرفية متمثلاً في تنمية رأس مال بشري ثقافي ومعرفي من خلال الاهتمام بعمليات التعليم والتدريب خاصة العاملين في مجال المعرفة في إطار معهد تكنولوجيا المعلومات، ومدينة البحوث العلمية، وجامعة النيل، والقرية الذكية،

ونقل ما تعرفه مؤسساتها من ابتكارات إلى الشركات المقيمة حتى تستثير قدرتها على تطوير المنتجات المبتكرة وتعزيز النمو الاقتصادي. كما أن دوائر المعرفة المصرية لازالت بعيدة عن الاهتمام بالوصول إلى مجتمع التعلم المستدام وإقامة مجتمع مستدام بيئياً واجتماعياً واقتصادياً، مجتمع يدعم التفاعلية والتبادلية في المجتمع الكوني، وتحويل العاملين في المعرفة إلى مواطني معرفة.

هدفت دراسة جودة، 2014⁽⁵⁵⁾ إلى رصد وتحليل واقع رأس المال الاجتماعي في واحة المعرفة مسقط وعلاقته بمستوى التجديد والإبداع، والتعرف على دور رأس المال الاجتماعي في تنمية الإبداعية في المجمعات التكنولوجية القائمة على المعرفة، والتعرف على مستوى الإبداع والابتكار لدى العاملين بواحة المعرفة مسقط. واستندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، اعتمدت الدراسة على مفهوم رأس المال الاجتماعي عند بورديو. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى رأس المال الاجتماعي.

وكذا مستوى الإبداعية في واحة المعرفة مسقط، ووجود علاقات ارتباط قوية وموجبة بين عناصر رأس المال الاجتماعي وارتفاع مستوى الإبداعية والابتكار داخل المجتمع التكنولوجي. كما أن ارتفاع الثقة التنظيمية بين العاملين يؤدي إلى تهيئة الفرص لبزوغ الإبداع والابتكار في واحة المعرفة مسقط، كما أنها ترتبط إيجابياً مع بعد البحث والتطوير الإبداعي، وتوليد الأفكار الإبداعية، وابتكار حلول للمشكلات.

هدفت دراسة Bharadwaj, Chauhan & Raman, 2015⁽⁵⁶⁾ إلى استكشاف قدرات إدارة المعرفة وتأثيرها على فاعلية التنظيمات الهندية، وذلك فيما يتعلق بالبنية التحتية والثقافة والتي تشمل نشر وتطبيق المعرفة بالتنظيمات. وتم استخدام البيانات التي تم جمعها من خلال المسح على التنظيمات الهندية الكبيرة، وتطبيق 156 استبيان. وقد توصلت الدراسة إلى أن التنظيمات الحديثة تعتمد على خلق المعرفة من خلال ثقافة وقدرات البنية التحتية وذلك من حيث فاعلية تحسين الاتصالات، وتعزيز التعاون، وتحسين مهارات الموظفين، واتخاذ

القرارات على نحو أفضل، وتحسين الإنتاجية، كما أن تنظيم العمل القائم على المعرفة من خلال بنية مرنة تسمح بتشكيل فرق عمل متعددة الوظائف من أقسام مختلفة يمكن جمعها لتسهيل تدفق الأفكار عبر الإدارات داخل التنظيمات.

وهدفت دراسة Figurska, 2015⁽⁵⁷⁾ إلى التعرف على مستوى مشاركة العاملين في المعرفة، وتحديد العوامل التي تؤثر على مشاركة العاملين في المعرفة من خلال استخدام المعرفة في أنشطتهم اليومية، اعتمدت الدراسة على تطبيق الاستبيان بين العاملين في سيوبسك- بولندا، كما تم استخدام أساليب التحليل الكمي. وخلصت الدراسة إلى أن يمكن لعمال المعرفة أن يلعبوا أدواراً مختلفة في المنظمة التي يعملون فيها من خلال عملهم اليومي، ومن بينها نقل المعلومات للآخرين (تشارك المعرفة) لتحسين المهارات الشخصية والكفاءة، والبحث عن معلومات من مصادر مختلفة لتوليد معارف جديدة، وخلق علاقات اجتماعية مع الأشخاص داخل العمل؛ لتبادل المعلومات ودعم بعضها البعض، ومن ثم فإن عامل المعرفة - من خلال قراراته وأعماله القائمة على المعرفة - يتفاعل بنشاط مع التنظيم، ومن بين أهم العوامل التي تقرر فعالية العاملين في مجال المعرفة الاتجاه الإبداعي، الذي يشكل الأساس لخلق المعرفة الجديدة.

هدفت دراسة جلبي، 2016⁽⁵⁸⁾ إلى التعرف على العلاقة بين بنية المدن الإبداعية ونمو رأس المال المعرفي، من خلال الفرضية القائلة "بنية المدينة الإبداعية تسهم في نمو رأس مال معرفي ضروري للتحويل إلى اقتصاد المعرفة"، واعتمدت الدراسة على منهج إعادة التحليل والتركيب وطريقة دراسة الحالة في تناول نموذج دبي. اعتمدت الدراسة على تصورات فلوريدا المتعلقة بالطبقة الإبداعية، وتصورات نارولا حول رأس المال المعرفي.

وقد خلصت الدراسة إلى تحقق الفرضية جزئياً لأن نمو رأس مال معرفي جاء محصلة لجذب جودة الحياة في مدينة دبي للعاملين في مجالات الإبداع وليس لجودة تعليم عال، لكي يعمل على بناء قدرات المواطنين للعمل في مهن المعرفة، بالإضافة إلى أن تحول دبي إلى اقتصاد معرفي يواجه بتحديات تنمية

الابتكار ودعم التكتلات بين الشركات والجامعات والمراكز الاستراتيجية، وتعزيز الشراكات الإقليمية الدولية.

في ضوء العرض السابق يتضح اهتمام العديد من الدراسات والبحوث بمناقشة العلاقة بين العمل القائم على المعرفة وعمليات الابتكار في التنظيمات الحديثة، حيث اهتمت الدراسات بتناول عدة موضوعات يمكن بلورتها فيما يلي:

1. العمل القائم على المعرفة، حيث تناولت دراسة تأثير الثقافة والمعرفة على إعادة تشكيل الممارسات داخل التنظيمات الحديثة، ودراسة أخرى تناولت خلق المعرفة والقدرات وتأثيرها على فاعلية التنظيمات الحديثة، وأخرى ألقت الضوء على دور العاملين في مجال العمل القائم على المعرفة وبناء القدرة التنافسية للتنظيمات، ودراسة أخرى تناولت دور الإبداع أثناء العملية الإنتاجية وظهور ما يعرف بالإبداع التنظيمي.

2. التنمية القائمة على المعرفة حيث ألقت دراسة الضوء على دوائر المعرفة في السياق الكوني والاهتمام بمجتمع التعلم المستدام، وعالجت أخرى بنية المدن الإبداعية ونمو رأس المال المعرفي، وتناولت دراسة أخرى رأس المال الاجتماعي ومستويات الإبداع والابتكار في المجتمعات التكنولوجية القائمة على المعرفة.

3. جودة الحياة، حيث تناولت دراسة السياقات الاجتماعية- الاقتصادية والتنظيمية في تنظيمات التعلم وظهور ما يعرف بالتعلم التنظيمي، وتناولت دراسة أخرى دوائر الجودة والإبداع في التنظيمات الحديثة.

كما سبق يلاحظ تنوع في الموضوعات والقضايا التي تم تناولها، مما ساعد الباحثة على التعرف على القضايا المطروحة وأهم النتائج التي توصلت لها، والجوانب التي أغفلتها نتائج تلك الدراسات. وقد قدمت هذه الدراسات معالجة في عدة مستويات وهي العمل القائم على المعرفة- التنمية القائمة على المعرفة- جودة الحياة، وأغفلت آليات تعزيز الابتكار داخل التنظيمات الحديثة، ومن هنا

حاولت الدراسة الحالية أن تقدم تحليل سوسيولوجي لتناول موضوع العمل القائم على المعرفة وآليات دعم عمليات الابتكار داخل التنظيمات الحديثة.

ويلاحظ أن معظم الدراسات قد أغفلت الإطار النظري الذي تنطلق منه، وعرضت الدراسات الأساليب المنهجية التي اعتمدت عليها، وقد تنوعت أساليب البحث بين الكمية والكيفية، حيث اعتمد بعضها على البيانات الإحصائية والتقارير والاستبيانات كأساليب بحث كمية، واعتمد البعض الآخر على دراسة الحالة كأساليب للبحث الكيفي، مما جعل نتائج الدراسة واضحة ومتكاملة، وقد استفادت منها الباحثة في تشكيل الإطار المنهجي للدراسة الحالية.

خاتمة:

تناول البحث الحالي مفهوم العمل القائم على المعرفة في كتابات دانييل بل وأنتوني جيدنز، ومن ثم التعرف على أبرز مؤشرات (الإبداع - الابتكار - التعلم واكتساب المهارات)، وحاول البحث التعرف على قوة العمل القائم على المعرفة من خلال استعراض مفهوم عمال المعرفة، ومفهوم الطبقة الإبداعية عند ريتشارد فلوريدا. واهتم أيضاً بالتعرف على الرؤى المعاصرة حول التنظيمات الحديثة وتحديد أبرز خصائصها، كما ناقش العلاقة بين العمل القائم على المعرفة والتنظيمات الحديثة، من خلال التعمق في مفهوم الإبداع التنظيمي، والابتكار التنظيمي، والتعلم التنظيمي، وعرض نماذج مختارة لبعض الدراسات والبحوث التي تناولت العلاقة بين العمل القائم على المعرفة والتنظيمات الحديثة.

نتائج الدراسة:

وتتناول النتائج العامة للبحث في ضوء المفاهيم والقضايا التي طُرحت، بالإضافة إلى طرح قضايا جديدة بالبحث والدراسة في المستقبل وذلك على النحو التالي:

1. أدت العولمة إلى تحولات في مفهوم العمل بصورة كبيرة، نتيجة لما أحدثته من تغيرات، حيث ظهر نمط جديد للعمل قائم على المعرفة، تعتبر فيه المعرفة هي المكون الأساسي للعمل، وتشكل المهن في العمل القائم على المعرفة من عدة عمليات أساسية وهي نقل المعرفة وتقاسم المعرفة وتشارك المعرفة وتعاون الفريق، بالإضافة إلى الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التعلم والتدريب، البحث والتطوير الدائم والمستمر.

وتحدد أبرز مؤشرات العمل القائم على المعرفة في القدرة على الإبداع والابتكار، والتعلم واكتساب المهارات والمعارف، والقدرة على الاستفادة من أفضل الأفكار. ويعتبر الإبداع والابتكار جزء لا يتجزأ من نفس العملية، فيكمل كل منهما الآخر، حيث إن الإبداع يمثل عادة مرحلة توليد الفكرة، في حين يشمل الابتكار مرحلة تنفيذ الفكرة.

وقد أدى تنظيم العمل القائم على المعرفة إلى تغير في شكل ممارسات العمل، والذي يعتمد بشكل كبير على القدرة على الابتكار، والمعرفة المتزايدة، والمواهب والإبداع، ومن هنا بدأ ظهور شريحة من المهنيين داخل الطبقة الإبداعية والتي تسمى بقوة العمل القائم على المعرفة ذوي المهارات التقنية العالية، والتي لديها القدرة على التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام، القدرة على التكيف والتعلم بسرعة، وامتلاك المهارات، وإتقان التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتقنية المعتمدة على الحاسب وتطبيقاتها في مجال العمل، والقدرة على التعاون.

ويريد العاملون في مجال المعرفة تعليمًا عالي الجودة لأطفالهم، كما يقوم بعضهم بالادخار، مما يؤدي إلى إعادة تشكيل الطبقات الاجتماعية.

تشير مرحلة الإبداع إلى عملية توليد الفكرة، ويمثل الابتكار المرحلة اللاحقة من تنفيذ تلك الفكرة في شكل إجراءات أو ممارسات أو منتجات أفضل،

ويمكن أن يحدث الإبداع والابتكار على مستوى الفرد أو فريق العمل أو المنظمة أو أكثر من واحد من هذه المستويات.

ويعتبر المؤشر الأساسي على دعم الابتكار هو البحث والتطوير وعمليات التعلم التكنولوجي، كذلك يعتمد تعزيز الابتكار على علاقة الثقة، والتكرار والتفاعل بين الشركات والأبنية التحتية المعرفية داخل إطار النظم القائمة على الخبرة، ويتطلب الابتكار بيئة مبدعة ومتنوعة، تحوي قاعدة معرفية متسعة في البحوث وكذلك أماكن اللقاءات المختلفة، وتضم قوة عمل قائمة على المعرفة.

تباينت الرؤى المعاصرة حول إعادة تشكيل التنظيمات الحديثة، وفتح المجال أمام الابتكارات الأوسع نطاقاً في الممارسات التنظيمية وضرورة استخدام التكنولوجيا في ممارسات العمل، ومن هنا طُرح مفهوم التنظيمات الحديثة الذي يشير إلى أنها تنظيمات تفاعلية شاملة ومتكاملة، تتحدد مهمتها في تشكيل العمل القائم على المعرفة والاعتماد على المعلومات، حيث إن إعادة تشكيل العديد من الأفكار والعمليات في التنظيمات تستند إلى الترتيبات التنظيمية المحددة في شبكات المعلومات التي تدعمها تكنولوجيات المعلومات من أجل أن تكون مجهزة لتحليل العمليات الأساسية للتنظيم الاجتماعي الحديث.

وتتميز التنظيمات الحديثة بالبحث والتطوير والقدرة على التعلم الدائم والمستمر، والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاعتماد على استراتيجيات التعاون والتواصل، والمرونة والتكيف مع التغيرات، كما أنها توفر ترتيبات عمل جديدة تساعد في تسهيل تعلم العاملين، والعمل في فريق حيث يتعلم العاملون بعضهم من بعض.

فرض العمل القائم على المعرفة شروط جديدة ترتبط بالتنظيم نفسه (التكامل - الثقة بين التنظيم والعلماء والممولين - العمل الجماعي - التواصل - التعاون)، هذه الشروط تجعل للتنظيم ميزة تنافسية بين التنظيمات الأخرى.

وتبنى التنظيمات الحديثة التي تعتمد على العمل القائم على المعرفة ثقافة تشارك المعرفة داخل التنظيم وخارجه، وتعزيز التعلم والتدريب والمشاركة

لمزيد من الإبداع و الابتكار حيث إنها تحول نفسها إلى تنظيمات تعلم، مما يساعد على دعم الابتكار وإضافة معرفة جديدة.

توجد علاقة تفاعلية انعكاسية بين العمل القائم على المعرفة ودعم الابتكار في التنظيمات الحديثة، حيث تبرز عدة ممارسات تسهم في دعم الابتكار داخل تلك التنظيمات، ومنها التعلم والتدريب، البحث والتطوير الدائم والمستمر، واكتساب المهارات والمعرفة، مما يؤدي إلى خلق نمط جديد من التفاعل داخل تلك التنظيمات، حيث إن التنظيمات الحديثة أكثر مرونة وابتكارًا، ويزداد الابتكار مع اكتساب التنظيمات مزيدًا من الخبرات والمعارف، وتقاسم وتشارك المعلومات والمعرفة داخل التنظيم وخارجه، وبالتالي يزود من فرص الإبداع ومن ثم توالد معرفة جديدة، وبالتالي دعم الابتكار داخل تلك التنظيمات.

ثانيًا: القضايا الجديرة بالبحث والدراسة في المستقبل:

1. محددات الابتكار وتحولات العمل في التنظيمات الحديثة.
2. الثقافة التنظيمية وتنمية فرص الإبداع.
3. دوائر الجودة و الابتكار التنظيمي.
4. دوائر الممارسة المحلية ورأس المال المعرفي في التنظيمات الحديثة.

❖ هوامش البحث:

(1) Daniel Bell. **The Coming of Post-Industrial Society**, Basic Books, New York, 1973, p 3- 25.

(2) Daniel Bell. **The Coming of Post-Industrial Society**, Basic Books, New York, 1999.

<http://newlearningonline.com/new-learning/chapter-3/daniel-bell-on-the-post-industrial-society> accessed (6-7-2017).

(3) Anthony Giddens. **The Consequences of Modernity**, the Leland Stanford Junior University, 1990, p 1-3.

(4) أنتوني جيدنز، كارين بيردسال. **علم الاجتماع مع مدخلات عربية**، ط4، فايز الصياغ (مترجم)، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2005، ص ص 137، 138.

(5) Catherine Casey. Knowledge-Based Economies, Organizations and the Socio Cultural Regulation of Work, **Economic and Industrial Democracy** 25, (4), 2004. P 607.

(6) Thomas Kochan, Wanda Orlikowski & Joel Cutcher-Gershenfeld. **Beyond McGregor's Theory Y: Human Capital and Knowledge-Based Work in the 21st Century Organization**, Prepared for the Sloan School 50th Anniversary, October 2002, p 13.

(7) Niclas Erhardt. Is it all about teamwork? Understanding processes in team-based knowledge work. **Management Learning** 42, (1), 2011, p 89.

(8) A Melbourne East Regional Development Australia Report, Creating Innovation and Knowledge Based Employment in Melbourne's East, **Regional Development Australia**, July 2012, pp 7-9.

https://www.rdv.vic.gov.au/data/assets/pdf_file/0004/1152463/MelbEastRDA_Creating-Innovation-and-knowledge-based-business-employment-in-Melbournes-East_250112_FINAL-KH.pdf accessed (5-7-2017)

(9) Joan Torrent-Sellens, Jackeline Velazco-Portocarrero & Clara Viñas-Bardolet. Knowledge-Based Work and Job Satisfaction: Evidence from Spain, **Journal of the Knowledge Economy**, Volume (6) NO (4), December 2016, p 6.

(10) James Avis. **Work-based learning: knowledge, practice and transformation**, Lifelong Learning Institute Seminar: Putting Worker Perspectives back into Workplace Learning, University of Leeds, 2009, pp 8.

<http://www.esri.mmu.ac.uk/seminars/knowledge.pdf> (6-7-2017).□

(11) جون هارتلي، الصناعات الإبداعية: كيف تنتج الثقافة في عالم التكنولوجيا والعولمة؟ بدر الرفاعي (مترجم)، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2016، ص 10.

(12) راجنیش نارولا، العولمة والتكنولوجيا: الاعتماد المتبادل وأنساق الابتكار والسياسة الصناعية، ط1، علي جلبي (مترجم)، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2016، ص ص 101، 102.

(13) المرجع السابق، ص ص 114، 115.

(14) علي عبد الرازق جلبي، التحليل الاجتماعي للإبداع: توجيهات وخبرات بحثية في المجتمع العربي، مجلة مركز الوثائق والدراسات الانسانية العدد 8، قطر، 1996، ص 140.

(15) جون هارتلي، مرجع سابق، ص 12.

(16) James Moultrie & Alasdair Young. Exploratory Study of Organizational Creativity in Creative Organizations, **Creativity and Innovation Management**, Volume 18, Issue 4, December 2009, p 299.□

(17) راجنیش نارولا، مرجع سابق، ص ص 107، 108.

(18) المرجع السابق، ص 132.

(19) فرانيسكو كاريللو. مدن المعرفة: المداخل والخبرات والرؤى، خالد يوسف (مترجم)، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، أكتوبر 2011، ص ص 244، 245.

(20) Neil Anderson, Kristina Potočnik & Jing Zhou. Innovation and Creativity in Organizations A State-of-the-Science Review, Prospective Commentary, and Guiding Framework, **Journal of Management Vol 40**, No. 5, 2014, pp 4-7.

(21) علي عبد الرازق جلبي، المدن الإبداعية ورأس المال المعرفي: إمارة دبي نموذجًا، المؤتمر السنوي الخامس للعلوم الاجتماعية والإنسانية المدينة العربية: تحديات التمدين في مجتمعات متحوّلة، الدوحة، مارس 2016، ص 10.

(22) Richard Florida. Cities and the Creative Class. **City & Community**, Volume 2, Issue 1, 2003, p 8.

(23) جون هارتلي، مرجع سابق، ص 41.

(24) Tan Yigitcanlar, Scott Baum & Stephen Horton. Attracting and retaining knowledge workers in knowledge cities, **Journal of knowledge management Vol. 11 No. 5**, 2007, pp 6- 15.

(25) Elizabeth Gorman & Rebecca Sandefur. Golden Age, Quiescence, and Revival: How the Sociology of Professions Became the Study of Knowledge-Based Work, **Work and Occupations 38(3)**, Department of Sociology, 2011, pp 283, 284.

(26) Ibid, p 248. □

(27) Irena Figurska. Knowledge Workers Engagement in Work in Theory and Practice, **Human Resources Management & Economics, Volume IX**, 2015, p 44.

(28) Joan Torrent-Sellens, (et al). op.cit, p 6.

(29) Irena Figurska. op.cit, p 47.

(30) Catherine Casey. **Critical Analysis of Organizations: Theory, Practice, Revitalization**. University of Leicester, London, 2002, pp 1-5.

(31) Ibid, pp 143-146.

(32) أنتوني جينز، كارين بيردسال. مرجع سابق، ص ص 428، 429.

(33) Manuel Castells. The Contours of the Network Society, **The Journal of Futures Studies, Strategic Thinking and Policy, vol.02**, no.02, apr.00. Camford LTD, 2000, pp 695, 696.

(34) Thomas Kochan, (et al). op.cit, pp 13-15.

(35) Catherine Casey. Knowledge-Based Economies, Organizations and the Socio Cultural Regulation of Work, op.cit, pp 621, 622.

(36) Elizabeth Gorman, (et al). op.cit, p 284.

(37) David De Long. Building the Knowledge-Based Organization: How Culture Drives Knowledge Behaviors, **Center For Business Innovation**, 1997, p 4.

(38) Moshe Barak, Tsipora Maymon & Gedaliahu Harel. Teamwork in Modern Organizations: Implications for Technology Education, International, **Journal of Technology and Design Education 9**, Netherlands: Kluwer Academic, 1999, pp 97-99.

(39) Catherine Casey. Organizations and Learning: A Critical Appraisal, **Sociology Compass 6/5**, 2012, p 389.

(40) Ibid, p 394.

(41) Mijin Noh, Hoyal Kim, Hyeongyu Jang. Learning performance and business performance of knowledge management organizations: The moderating effect of technological capability, **Information Development Vol. 32**, (3), 2016, p 643.

(42) Katherine K. Chen. Organizing Creativity: Enabling Creative Output, Process, and Organizational Practices. **Sociology Compass 6/8**, 2012, pp 625, 626.

(43) James Moultrie & Alasdair Young. op.cit, p 300.

(44) Felipe de Faria Monaco, leska Nahas Guimarães. Creativity and Innovation in the Context of Team-work: an Evaluation in the Self -management Cells and Quality Control Circles of Ambev S.C. **Branch. Brazilian Administration Review V. 4**, N. 1, 2007, p 24.

(45) عبد الوهاب جودة، دور رأس المال الاجتماعي في تنمية الإبداع والابتكار للتنمية المستدامة داخل مدن المعرفة "واحة المعرفة مسقط نموذجاً"، المؤتمر الدولي الثاني حول الإبداع والابتكار للتنمية المستدامة حول (القيادة من خلال الإبداع والابتكار والاستدامة): الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا، كاوالالمبور، أكتوبر 2014، ص 12.

(46) المرجع السابق، ص 13.

(47) Felipe de Faria Monaco, leska Nahas Guimarães. op.cit, p 22.

(48) Eric Dahlin. The Sociology of Innovation: Organizational, Environment, and Relative Perspectives, **Sociology Compass** 8/6, 2014, p 676.

(49) Ibid, pp 681, 682.

(50) David De Long. op.cit. pp 2- 29.

(51) Felipe de Faria Monaco, leska Nahas Guimarães. op.cit, pp 21- 34.

(52) Catherine Casey. Organizations and Learning: A Critical Appraisal, op.cit. pp 389- 401.

(53) Katherine K. Chen. op.cit. pp 624- 643.

(54) علي عبد الرازق جلي، وأمل عبد ربه، التنمية القائمة على المعرفة: سياسة تنمية بديلة تحليل خطاب دوائر المعرفة في مصر. *المجلة المصرية للتنمية والتخطيط - مصر، مجلد 21، العدد 1، يونيو، 2013، ص ص 95- 124.*

(55) عبد الوهاب جودة، مرجع سابق.

(56) Sangeeta Shah Bharadwaj, Sumedha Chauhan & Aparna Raman. Impact of Knowledge Management Capabilities on Knowledge Management Effectiveness in Indian Organizations, **The Journal for Decision Makers** 40(4), 2015, pp 421- 434.

(57) Irena Figurska. op.cit, pp 43- 59.

(58) علي عبد الرازق جلي، المدن الإبداعية ورأس المال المعرفي: إمارة دبي نموذجًا، مرجع سابق.