

المتطلبات المهنية للموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة

د/ جنيبة عمر / أ.بخوش

مديحة

بجامعة تبسة

ملخص

أدى التوجه نحو اقتصاد المعرفة إلى تغيير في المهارات اللازمة لممارسة الوظائف وتأتي هذه الدراسة لتتناول المتطلبات المهنية للاندماج فيه. وقد تم التوصل إلى أن اقتصاد المعرفة أدى إلى بروز متطلبات مهنية جديدة. مع الانتقال للحديث عن عمال المعرفة كنخب أكثر تحكما في هذه المتطلبات وهو ما ساهم في تطور دور المدير إلى مدير معرفة. وتبرز أهمية العملية التعليمية كشرط في تكوين عامل المعرفة والمحافظة على قدراته. واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات لمواكبة هذه المستجدات. الكلمات المفتاحية: المهارات، عمال المعرفة، التكنوقراط.

Abstract

The trend towards knowledge economy has led to changes in skills those are necessary to exercise functions. This study addresses skill requirements for integration in this economy. It has been reached that knowledge economy has led to the emergence of new skill requirements. With a move to talk about knowledge workers as elites more control over in these requirements. These events contributed to evolution role of director to a knowledge director. It also highlights the importance of the educational process as a basis factor in knowledge worker formation and the preservation of his abilities. The study concluded with a number of recommendations to keep pace with these developments.

Key words: skills, knowledge workers, technocrats

تمهيد

أجبرت المنافسة الحادة في البيئة الاقتصادية المديرين والقادة على النظر خارج أسوار المنظمات التي يديرونها من أجل فهم قواعد البقاء ووضع منظماتهم على طريق النمو والازدهار لأن من يستطيع تنظيم الموارد المالية و تكنولوجيات المعلومات وقبل هذا وبعده تنظيم الموارد البشرية وإدارتها، سوف يحتل الريادة طالما أن لديه قوة الأفراد وذكائهم ومعرفتهم. خاصة وأننا بصدد الاتجاه نحو مجتمعات المعرفة، والذي تصبح فيها مؤهلات الموارد البشرية مسألة محورية. وانطلاقاً مما تقدم تطرح الإشكالية الآتية: ما هي المتطلبات المهارية الواجب توفرها في الموارد البشرية للاندماج في اقتصاد المعرفة؟"

وتكتسب الدراسة أهميتها من الأهمية البالغة التي يلقاها اقتصاد المعرفة والتحول نحو دراسة آثاره، خاصة ما تعلق بتغيير الخارطة المهارية للعاملين، لذا تحاول هذه الدراسة إبراز ذلك بالتعرض للمهارات التي يحتاجها هذا الاقتصاد والتي لخصها الباحثون فيما يعرف بـ "عمال المعرفة". لذلك نهدف لما يلي:

❖ التعرف على المتطلبات المهارية التي يفرضها اقتصاد المعرفة.
❖ التطرق لمفهوم "عمال المعرفة" و "مديروهم" وفئة "التكنوقراط" على اعتبار أن سوق العمل يتوجه نحوهم في ظل المتغيرات العالمية.

وبغية إعطاء الدراسة صفة الموضوعية تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لإيجاد بيانات عن واقع الظاهرة التي من خلالها يمكن تقديم تفسيرات واقعية للعوامل المرتبطة بها والتنبؤ بالآثار والاتجاهات المستقبلية لها.

1. مفهوم المهارات

المهارة: لغة هي إحكام الشيء وإجادته والحقق فيه، يقال: مهر يمهراً، مهارة. فهي تعني الإجابة والحقق، وأن الماهر هو هذا الحاذق الفاهم لكل ما يقوم به من عمل، فهو ماهر في الصناعة وفي العلم، بمعنى أنه أجاد فيه وأحكم. أما في الاصطلاح فهي تعبر عن استعداد خاص أقل تحديداً من القدرة يتكون عند الإنسان نتيجة تدريبات متكررة ومنتظمة ومتصلة، وقد تصل إلى درجة السرعة والإتقان في العمل والاستعداد لكسب شيء معين.⁽¹⁾

وتعرف المهارة في المعجم التربوي بأنها "الأداء الذي يقوم به الفرد بسهولة ودقة، سواء كان هذا الأداء جسمياً أو عقلياً"، كما عرفت بأنها "أداء العمل المطلوب بسرعة ودقة". وذكر أنها "الأداء المتقن في الوقت والجهد القائم على الفهم".⁽²⁾

ويقصد بالمهارة "ما يمكن تعلمه أو تكوينه عن طريق المحاكاة والتدريب؛ فما يتعلمه يختلف حسب نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها".⁽³⁾

ويذهب (Cottrell) إلى أن المهارة تعبر عن "القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما نريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة. وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي"⁽⁴⁾ ومع اختلاف الجوانب التي ينظر بها للمهارة سيتم التركيز على القدرات المكتسبة بالتدريب أو الملكات الشخصية التي تحقق درجة البراعة في الأداء.

2. المتطلبات المهارية في اقتصاد المعرفة

أدت التحولات الجديدة في تقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز أعمال جديدة واختفاء أخرى، وبالتالي تغيرت المتطلبات المهارية لأداء معظم الوظائف. فتواضع اهتمام المنظمات والأفراد سويًا في تحسين القدرات والمعارف والمهارات الجديدة لمواكبة التغيرات سيجعلهم يواجهون تحديات كبيرة. ففي مجال المنظمات ستفقد القدرة على المنافسة وفي مجال الأفراد سيفقدون أعمالهم أو سيتحولون إلى أعمال بأجور أقل. فالتطور التقني غالبًا ما يسبق التطور في النظم وأساليب التعليم والتدريب الأمر الذي يترتب عليه قصور بعض المهن عن مواكبة التطور التقني.⁽⁵⁾

ويرى كل من (Pont, Werguin) أن هناك مهارات أساسية في العصر الحالي لا غنى لأي موظف عنها كالتعامل مع المعلومات واستخدام الحاسب الآلي ومعرفة لغة أجنبية أو أكثر وهناك مهارات جديدة لا تحل محل المهارات التقليدية بل تكملها كالعامل ضمن فرق وحل المشكلات ومهارات تقنية المعلومات والاتصالات.⁽⁶⁾

وقد قامت (INSEAD)⁽⁷⁾ بوضع هرم أطلق عليه "هرم المهارات المطلوب التمكن منها في عصر المعرفة" وتتضمن ما يلي:⁽⁸⁾

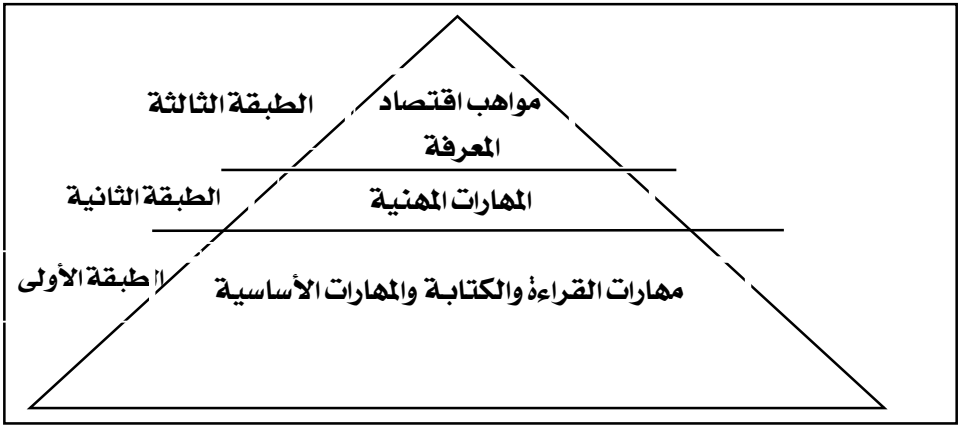
❖ مهارات القراءة والكتابة والمهارات الأساسية: القاعدة هي أول طبقة في الهرم وتشمل المهارات الأساسية والمعارف التي يحتاجها الفرد للعيش في المجتمعات الحديثة. وهي لا تشمل المهارات التقليدية من قراءة وكتابة والمهارات الأساسية في الرياضيات فقط، ولكن أيضا على نحو متزايد المعرفة بالمعلوماتية.

❖ المهارات المهنية: الطبقة الثانية المتوسطة تشير إلى المعارف والقدرات التي يجب الحصول عليها للتأهل لوظائف محدّدة. ويمكن إنشاء الكثير من هذه المهارات من خلال التعليم الرسمي (من قبل كليات الهندسة، كليات الحقوق أو الجامعات) ومع ذلك يتم الحصول على جزء متزايد من تلك المهارات خلال ممارسة الوظيفة.

❖ مواهب اقتصاد المعرفة الكلية: الطبقة الثالثة تشمل مهارات تتطلب براعة أكبر وهي تتمثل في المهارات اللازمة لقيادة وإدارة فرق متعددة الثقافات،

للعمل في فرق افتراضية، والتصدي وتوقع وقيادة التغيير، وهذه المهارات جوهرية للابتكار والتصدي للتحديات والقضايا الجديدة. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم(1): هرم المهارات في عصر المعرفة



المصدر: "INSEAD eLab without the name of the writer, Skills Pyramid Research", on the web site:
<http://www.insead.edu>.

ويؤكد المحللون مثل (Carnevale et al., 1990) أن أساسيات القراءة والكتابة والمهارات الحسابية لم تعد كافية بل تمثل نقطة الانطلاق فهناك تغييرات أو مهارات جديدة ذات قيمة عالية في سوق العمل تشمل ما يلي: (9) ❖ المهارات بين الأفراد (Inter-personal skills): تضم كلا من العمل الجماعي والقدرة على التعاون في السعي لتحقيق الهدف المشترك والقدرات القيادية.

❖ المهارات الموجودة بالفرد (Intra-personal skills): تشمل بدورها الدافع والموقف، والقدرة على التعلم ومهارات حل المشاكل والمهارات التحليلية والاتصال الفعال مع الزملاء والعملاء.

❖ مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Technological or ICT skills).

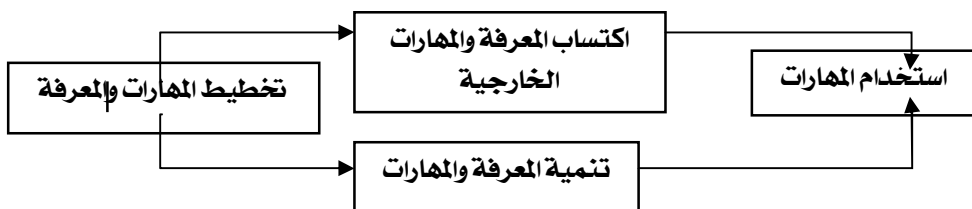
ففي الصناعات التقليدية تتطلب معظم الوظائف موظفين لتعلم كيفية تنفيذ المهام الروتينية، والتي في أغلبها، تبقى ثابتة على مرّ الزمن. ويحدث معظم التعلم عندما يبدأ العامل وظيفة جديدة. أما في اقتصاد المعرفة أين يكون التغيير سريعاً مما يجعل العمال في حاجة دائمة لاكتساب مهارات جديدة. فلم يعد يمكن للشركات أن تعتمد فقط على الخريجين الجدد أو الداخلين الجدد لسوق العمل كمصدر أساسي للمهارات الجديدة. فبدلاً من ذلك تحتاج للأفراد الذين لهم القدرة

والإستعداد لتحديث مهاراتهم طوال حياتهم. ويبقى على البلدان أن تستجيب لهذه الاحتياجات من خلال خلق تعليم ونظم تدريبية تزود المورد البشري بالمهارات المناسبة.⁽¹⁰⁾

ومع قيام الأجهزة الالكترونية والأناسي الآلية (Robots) بانجاز الكثير من مهام الفرد أصبحت الحاجة للمهارات الروتينية اليدوية منها أو المعرفية مضمحلة فيما تتعاظم الحاجة للخبرة ومهارة التواصل بشتى أنواعها وصنوفها. فضلا على أن الحاجة لفهم الصور والمعلومات والتعامل معها تزيد الطلب على المهارات التحليلية والتكاملية، وإن كان ذلك في أساسيات المهام فقد درس كل من (Brinkly & Lee) سنة 2006 معدّلات إيجاد فرص عمل في القطاعات القائمة على المعرفة والقطاعات التي تعوزها المعرفة في الاتحاد الأوروبي وأمريكا على مدار عشرة سنوات ووجد أنه في الصناعات القائمة على المعرفة قد زادت فرص العمل للضعف في الولايات المتحدة وأربعة أضعاف في أوروبا.⁽¹¹⁾

على المستوى التنظيمي أصبحت المهارات والمعرفة محور تركيز المنظمات لذلك فاهتمام المنظمات يجب أن ينصبّ بدرجة أكبر على أنواع المهارات والمعرفة التي تحتاجها لتحقيق أهدافها وعملياتها بدلاً من الإهتمام بتحديد عدد الموارد البشرية اللازم لأداء العمل. وترتبط تنمية المهارات والمعرفة بكثير من الممارسات التنظيمية كإعادة التنظيم وإعادة الهيكلة والمنافسة والكفاءة والنمو الاقتصادي المحتمل. ونتيجة لأهمية المقدرات الفردية (المهارات والمعرفة)، فلابد، إلى جانب تنميتها، الإهتمام بتخطيطها واكتسابها واستخدامها وهذه المراحل تكون ما يسمى بسلسلة المهارات والمعرفة في المنظمات ويوضح الشكل التالي هذه السلسلة:⁽¹²⁾

الشكل رقم(2): سلسلة المهارات والمعرفة (المقدرات)



المصدر: راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003)، ص244.

مما سبق يتضح أن المهارات التي أصبحت الموارد البشرية مطالبة بها في ظل اقتصاد المعرفة تعدت إلى متطلبات جديدة فبرزت المهارات المرتبطة بتوليد المعرفة واستخدامها وتوظيفها، مهارات التعلم، التعامل مع فرق العمل

والإندماج فيها، لذا على المنظمات عدم الإكتفاء بالحصول على هذه المهارات بل العمل على التخطيط لها وتنميتها وهو ما قاد عدّة باحثين إلى تصنيف العمال الذين تتوفر فيهم المتطلبات المهارية لإقتصاد المعرفة بـ "عمال المعرفة".

3. عمال المعرفة

اختلف الباحثون في تعريفهم لعمال المعرفة فمنهم من ذهب لتعريفهم بأنهم الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإجراء الأعمال مما يؤثر على الكفاءة والإنتاجية، وذهب فريق آخر إلى تعريفهم بأنهم الأفراد الذين يضيفون قيمة لمنتجات وخدمات الشركة من خلال تطبيقهم لمعارفهم، وأضاف فريق ثالث بأنهم الأفراد الذين يستخدمون عقولهم أكثر من أيديهم لإنتاج القيمة. ولعلّ مرجع هذا الاختلاف يعود إلى عمل المعرفة الذي يتطلب الخبرات والإبداع والإبتكار وتحويل الخبرات إلى معرفة تعزّز من قيمة المنتجات أو الخدمات.⁽¹³⁾ كما يقصد بهم: "العمال الذين يعملون لتوفير عوامل الدّعم والإسناد المهني للمعرفة فهم يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها و تخزينها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالموارد المعرفية الخام. فأفراد هذه الفئة هم يمثلون الكفاءة التشغيلية التفصيلية بمهامهم ورمز هذه المعرفة هو التوثيق والاتصال".⁽¹⁴⁾

ويرى (Kelly) أنهم "عمال الياقات الذهبية (Gold collar Workers) المعدّون إعداداً جيداً لصيانة وتوسيع دور القيادة التكنولوجية للعقد القادم".⁽¹⁵⁾

1.3. سمات عمال المعرفة

يتصف عمال المعرفة بخصائص تشمل ما يلي:⁽¹⁶⁾

- ❖ استخدامهم للتكنولوجيا في جمع المعلومات وتحليلها وتوضيح المعرفة.
- ❖ امتلاكهم للمهارات التحليلية العالية مع قدرتهم على التكيف مع التغيير.
- ❖ مقارنة عملهم وقيامه مع أفضل الممارسات.
- ❖ فهمهم لكيفية توافق عملهم وملاءمته مع عمل مؤسساتهم.
- ❖ تطبيقهم للذكاء العاطفي في موقع العمل.

أي أن عليهم تهيئة أنفسهم لتبني الطرق الجديدة في التفكير وتطبيقها في عملهم. ويهتمّ عمال المعرفة أساساً بتسويق مهاراتهم ومعرفتهم في سوق العمل الخارجي بدلاً من تحقيق الرفاه للشركات، ولهم متطلبين اثنين؛ التعليم النظامي والتعليم المستمر وكلاهما يهدف إلى زيادة مهاراتهم.⁽¹⁷⁾

ويصف (Reed, 1996) العاملين في مجال المعرفة من حيث قوة خبرتهم ؛ فبالنسبة له يملكون قاعدة معرفية ضمنية غير ظاهرة غير قابلة للإحلال عالمية تحليلية؛ قوة استراتيجيتهم تكمن في تنشيط الأسواق بشكل تنظمي شبكي.⁽¹⁸⁾

ويعترف كل من (May, Korczyns & Frenkel, 2002) في أعمالهم بعلاقة ثنائية بين عمال المعرفة ومنظماتهم: أولاً، لتحفيز عامل المعرفة لخدمة

الشركة، يجب على الإدارة أن تسعى لإستغلال حاجة العمّال إلى الإعتماد على موارد الشركة لإنجاز المهمة المنوّطة بهم وثانياً، على الإدارة الإعتماد على عمّال المعرفة من أجل المعرفة المتخصصة وقدرتهم على تجميع المعرفة النظرية والتطبيقية. لذلك، تحتاج الإدارة إلى تلبية تطلعات هؤلاء العمّال، كما يقع على عاتق هذه الفئة الإعتماد على الشركة لتطوير معارفهم التطبيقية وخلق معارف جديدة.⁽¹⁹⁾

ويتبين أن التجاوب الذي أبداه العاملون مع اقتصاد المعرفة حولهم إلى عمّال معرفة لهم صفات مرتبطة به ويعملون في إطاره ضمن منظمتهم في علاقة ثنائية تبادلية لتحقيق أهدافهم وأهداف الهيئات التي يعملون فيها على حدّ سواء.

2.3. أصناف عمّال المعرفة

يصنف عمال المعرفة في الشركات إلى خمس مجموعات هي: ⁽²⁰⁾

- ❖ ممارسو المعرفة (العمالة التشغيلية)؛
- ❖ رياديو ومهندسو المعرفة (المستوى الأوسط)؛
- ❖ الحالمون ذوو الرؤية الثاقبة (المستوى الأعلى)؛
- ❖ مديرو المعلومات والبنية التحتية لإدارة العمليات؛
- ❖ الزملاء الداعمون (السكرتاريا والمكاتب).

وطبقاً لمعايير معينة يشير (Brown, 1999) إلى ثلاث فئات تشمل ما يلي: ⁽²¹⁾

- ❖ التخصص المهني: كالمحامون والأطباء والمبرمجون ومصمّمون نظم المعلومات والمكتبيون واختصاصيو المعلومات والمدرّسون والعلماء، وهنا يأتي دور أقسام المكتبات العربية في التوجه نحو التعليم المعلوماتي المتخصص.
- ❖ خصائص المهنيين: هم أفراد يمكنهم تحليل المعلومات وتركيبها وتقييمها واستخدامها في حل مشاكل ذات محتويات متنوعة؛ حيث ينطبق الشطر الأول من الخصائص على عمل اختصاصي المعلومات بينما نادراً ما يشارك في عملية حل المشاكل بقدر ما يوفّر المعلومات للآخرين لغرض ذلك وهذا يكمل النقص الأول في صفات اختصاصيي المعلومات ليكونوا عمال معرفة.

- ❖ مهارات المهنيين وقدراتهم: أفراد بمستوى تعليم عالٍ ومتقّفين إلكترونياً ولديهم مهارات متقلّبة لنقل ذكائهم وخدماتهم إلى أي مكان يحتاج لهم.

وعليه يمكن القول أن عمال المعرفة هم نتيجة حتمية للتطور الحاصل في العالم من اعتماد على المعارف وتقنيات المعلومات مما أحدث فروقاً بين المنظمات وحتى الدول. ويبقى على المنظمات ضرورة الإهتمام بهم لتحقيق الفوائد المتبادلة بينهم. ويبرز الفرق في دور عمّال المعرفة بين الأمس واليوم، وهذا ما يبيّنه الجدول التالي:

الجدول رقم (1): عمال المعرفة بين الأمس واليوم

عمال المعرفة بالأمس	عمال المعرفة اليوم
❖ ينتظرون كي يُعلموا.	❖ يبحثون عن التعلم ويدركون قيمته.
❖ التعلم يحصل داخل قاعة الدراسة.	❖ يتحملون مسؤولية سيرتهم الذاتية.
❖ سيرتهم المهنية مسؤولية مديرهم.	❖ مساءلون عن تطويرهم الذاتي.
❖ ليسوا مساءلين عن التطوير.	❖ للتعليم مستمر و يؤثر على العمل.
❖ يرون أن التنافس في المدرسة.	❖ تعتمد قراراتهم على ما تعلموه.
❖ الفصل بين التدريب والأداء والعمل.	❖ لديهم تصور حول المستقبل.
❖ يتروكون التعليم للبيدهة والحدس.	❖ يستمرون في إعادة الابتكار.
❖ تصور المستقبل يأتي من الآخرين.	❖ التعاطف مع الإبداع لتكوين الثروة.
❖ عدم الإحساس بإعادة الابتكار.	❖ جهود شبكية جادة.
❖ لا جهود للربط الشبكي أو التنافس.	❖ ازدهار في التنافس الصحيح.

المصدر: Klaw, Robert and Loeng, Janet, "Knowledge Workers-The Backbone of a Successful k-economy". Economist, February 2001, On the website :www.mia.org

3.3. التعلم المستمر شرط في عامل المعرفة

يرى Daves أن حاجة التنظيم إلى مهارات عالية تلقى عبئاً إضافياً على العملية التعليمية في سوق العمالة؛ حيث ازدادت حاجة التنظيمات إلى عمالة ذات تخصصات وظيفية مركبة. وينتهي Daves إلى أن التقدم المستمر في التكنولوجيا أدى إلى وجود وتطور مجتمع المعرفة الذي ازدادت فيه المهارات الذهنية على حساب اليدوية، ولا بد أن ينعكس هذا على خصائص العمالة بالتنظيمات⁽²²⁾ وتعد ثقافة التعلم المستمر، والانفتاح على الأفكار الجديدة أمراً في غاية الأهمية في اقتصاد المعرفة، فالتعلم مدى الحياة يضمّ التعليم بشتى أنواعه من تعليم رسمي كالذي يتم في المدارس والجامعات وتعليم غير نظامي كالذي يتم في الأسرة وبين أفراد المجتمع. وآخر غير رسمي كالوظيفة، ويتطلب هذا التعلم متطلبات أساسية كالشمولية وتعدّد طرق ومسارات التعليم وحلّ مشكلاته وتعدّد الجهات والأفراد الذين يساعدون في ذلك. فالكفاءات والمهارات الأساسية مطلوبة اليوم في أسواق العمل⁽²³⁾ ويعرض الجدول الموالي بعض التحديات التي تواجهها الأنظمة التعليمية:

الجدول رقم (2): التحديات التي تواجهها الأنظمة التعليمية في اقتصاد المعرفة

المحتوى	مجال الكفاءة
ويتعلق باللغة والتواصل والتفكير الرياضي المنطقي المتعلق بالسوق.	❖ المجال المعرفي
الملاحظة، التحليل، التعرف على أجزاء المشكلة، اقتراح الحلول، التفكير الناقد، مهارات التخطيط وإدارة المشروعات، تطبيع المعرفة مع مجالات وسياقات جديدة، الدافعية نحو التعليم والاهتمام بتنمية الفرد بنفسه والتعرف على القدرات الذاتية والقدرة على تحويل المعلومات والمعرفة وتطبيقها من سياق لآخر.	❖ حل المشكلات
العمل في جماعات، التفاوض والحوار البناء، التفاعل، محاولة الشخص توصيل وجهة نظره للآخرين، الثقة بالنفس، السعي إلى تكوين شبكات من التواصل الاجتماعي والحفاظ عليها.	❖ التعليم الذاتي والمعرفة الذاتية
المبادرة، الثقة بالنفس، الالتزام، الاهتمام.	❖ المجال الاجتماعي
	❖ الدافعية نحو العمل

المصدر: مؤسسة البنك الدولي للمعرفة التنموية، ترجمة: محمد أمين مخيمر، موسى أبو طه، بناء اقتصاديات المعرفة استراتيجيات تنموية متقدمة، (الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي، 2009)، ص: 220.

ويعتبر العمّال المعرفيون مهمّين جداً لتحقيق النجاح لكل مؤسسة في بيئة ديناميكية وقابلة للتغيير، بيئة يتطلب العمل فيها إبداعاً دائماً وابتكاراً لأفكار قابلة للتسويق، وليس مجرد معالجة وإنتاج للمواد أو البيانات أو الرموز. ويجب أن يكون العمّال المعرفيون قادرين على الغوص في قاعدتهم المعلوماتية وتوسعتها بالاستمرار في التعلّم والقدرة على استخدامها في إنتاج مخرجات معرفية جديدة.⁽²⁴⁾

فالتحوّل من اقتصاد زراعي أو صناعي إلى اقتصاد مبني على المعرفة ينطوي على مضامين عميقة بالنسبة للقوى العاملة. فمستوى القوى العاملة فيما يتعلق بالمعرفة والمهارات والمرونة والاستجابة، وقدرة أفرادها على العمل في فرق كل هذه الأشياء يتم رفعها إلى مستويات جديدة أعلى وسيسود العاملون الذين يتمتعون بالمعرفة أو تقنيو المعرفة كما يصفهم Peter Drucker.⁽²⁵⁾

وبالتالي يبرز التعلّم المستمرّ في عامل المعرفة كشرط لضمان مواكبة المستجدات في البيئة الاقتصادية محافظة على الوظيفة ومساهمة في تطور المنظمة.

4.3. مدير المعرفة

إن ظهور فئة عمال المعرفة يفرض على المنظمة أن تشرف عليهم بفئة من المدراء على درجة أعلى من المعرفة من أجل حسن التوجيه والإشراف خدمة لأهداف منظماتهم وهو ما قاد إلى التحدث عن " مدير المعرفة".

وتبرز أدوار مدير المعرفة كمشرف وضابط لها لتشتمل مهامه على ما يلي:

❖ تعظيم العائد على الاستثمار في المعرفة في العمليات والعاملين والتكنولوجيا.

❖ مشاركة الممارسات الفضلى وتعزيز مشاركتها بين العاملين.

❖ تحسين وتشجيع ابتكارات الشركة وجعلها تجارية.

❖ تقليل هجرة الأدمغة أو فقدان المعرفة في كل المستويات التنظيمية.

أما الأدوار التي يطالع بها في تنفيذ مهامه فهي:

❖ كيل تغيير يعمل على تحويل المعرفة من ضمنية إلى مشاركة.

❖ محقق يعمل على تشخيص المشكلات وتحديد ما هي الحلول اللازمة.

❖ ضابط ارتباط بين توقعات العاملين وانجازها من قبل إدارة المعرفة ونظمها.

❖ المستمع والمصغي إلى العاملين للوصول إلى أفكارهم واستخلاص النتائج المترتبة على تفاعلاتهم.

❖ سياسي قادر على حل المشكلات الموجودة بدون افتعال غيرها.

وقد أشار (Robert L.Katz) لضرورة توافر المهارات الآتية في مدراء المنظمات في ظل الاقتصاد الجديد: (26)

المهارات الفنية: المهارات المتعارف عليها من معارف وتخصص في ميدان معين كهندسة الحاسوب والتصنيع والمحاسبة وغيرها من التخصصات والمعارف المطلوبة لإنجاز الأداء المعين.

المهارات الإنسانية: تتضمن جميع المهارات الإنسانية والقابليات التي يجب أن يتسم بها المدير حتى يستطيع التواصل مع العاملين بالتوجيه والقيادة والتحفيز

وسبل الاتصال الفعالة لخلق أجواء التفاعل الإيجابي في الوسط الاجتماعي وزرع الثقة والتواصل والتفاعل وغيرها من الجوانب الهادفة.

المهارات الفكرية (الذهنية): تضم كل المهارات التي تمثل الفكر المنفتح والمتفاعل مع الجوانب التي تتطلب المعالجات السديدة من مشاكل وتعقيدات وتحديات تواجه المنظمة ككل وكيفية الترابط بين الأجزاء المختلفة لتلك المنظمة حيث يتعزز لدى ذوي المهارات الفكرية القدرة على رؤية المشاكل والتحسينات بروح إيجابية هادفة.

وبناء على ما ورد فإن مدراء المنظمات يجب أن يكتفوا بمهاراتهم مع

المتطلبات الجديدة في الاقتصاد من أجل حسن توجيه عمال المعرفة وتحقيق

التنسيق الفعال الذي يحقق الأهداف بأقل التكاليف ضمانا للإستمرار ومواكبة

منظمتهم للتغيرات.

وبناء على ما ورد فإن مدراء المنظمات يجب أن يكتفوا بمهاراتهم مع

المتطلبات الجديدة في الاقتصاد من أجل حسن توجيه عمال المعرفة وتحقيق

التنسيق الفعال الذي يحقق الأهداف بأقل التكاليف ضمانا للإستمرار ومواكبة

منظمتهم للتغيرات.

وبناء على ما ورد فإن مدراء المنظمات يجب أن يكتفوا بمهاراتهم مع

المتطلبات الجديدة في الاقتصاد من أجل حسن توجيه عمال المعرفة وتحقيق

التنسيق الفعال الذي يحقق الأهداف بأقل التكاليف ضمانا للإستمرار ومواكبة

منظمتهم للتغيرات.

وتجدر الإشارة إلى أن كل من محمد أمين مخيمر وموسى أبو طه تحدثا في كتابهما حول استراتيجيات بناء اقتصاديات المعرفة حول ما أسموه بـ"التكنوقراط" وهم النخب المثقفة الأكثر علماً وتخصصاً في مجالات العلم والمعرفة، وكذلك المهام المنوطة بهم، وهؤلاء يتميزون عن غيرهم بعدم انتمائهم لأحزاب دينية أو سياسية أو أيديولوجية من شأنها أن تحدّد اتجاهاتهم الفكرية ومساراتهم الحياتية. والتكنوقراط (Technocracy) كلمة مشتقة من كلمتين يونانيتين تكنو (Techno) وتعني المعرفة أو العلم وتطبيقاتهما، وقرات (cracy) وهي كلمة أغريقية تعني الحكم، وبذلك يكون المعنى حكم الطبقة العلمية الفنية المتخصصة المثقفة⁽²⁷⁾.

ومع بروز فئة التكنوقراط فإن هناك تنميماً للمعرفة والعقول التي تحويها كمحرك للتنمية داخل المنظمات والمجتمعات عامة، وهو ما يلقي على عاتق تلك الأطراف ضرورة استيعاب هذه المصطلحات لأن المستقبل ستحكمه هذه الفئات.

4. الخلاصة

إن ما يشهده العالم جرّاء الثورة التكنولوجية مع بداية القرن الواحد والعشرين، امتدّ إلى عالم الأعمال فأصبحت المنظمات تتسابق من أجل الاستفادة من هذه التكنولوجيا وهو ما أفرز نمطاً اقتصادياً جديداً أصطلح عليه باقتصاد المعرفة الذي أثر في كافة مناحي الحياة، بل وامتدّت آثاره بدرجة أساسية نحو المهارات الواجب توفرها في المورد البشري للتكيف معه وعدم فقدان وظيفته وتطويرها لما هو أفضل ومن خلال العرض السابق برزت جملة من النتائج لعل من أهمّها ما يلي:

- ❖ على العامل أن يتمتع بمهارات أساسية التعامل مع المعلومات واستخدام الحاسب الآلي والمعرفة للغة أجنبية أو أكثر.
 - ❖ ظهور متطلبات مهارة جديدة في الموارد البشرية كقيادة وإدارة فرق متعددة الثقافات، والعمل في فرق افتراضية، والتصدي وتوقع وقيادة التغيير.
 - ❖ تفرض الأهمية التي تكتسبها المهارات البشرية في الحصول والحفاظ على الوظيفة تنميتها، والإهتمام بتخطيطها واكتسابها واستخدامها.
 - ❖ عمال المعرفة هم الأفراد الذين يضيفون قيمة لمنتجات وخدمات الشركة من خلال تطبيقهم لمعارفهم.
 - ❖ إن الأهمية التي تحظى بها المتطلبات المهارية للمورد البشري في عصر المعرفة تلقى عبئاً إضافياً على العملية التعليمية.
 - ❖ تبعاً لتطور المتطلبات المهارية للمورد البشري في عصر المعرفة تغيّرت وبرزت متطلبات جديدة في مدير المعرفة من مهام وأدوار.
 - ❖ "التكنوقراط" مفهوم جديد إلى جانب مصطلح "عمال المعرفة" يبرز دور المعرفة كمحرك للبقاء والاستمرار في بيئة الأعمال العالمية.
- وبناء على ما تقدم يمكن وضع جملة من التوصيات لعل من أهمّها:

- ❖ استيعاب متغيرات الاقتصاد الجديد والعمل على توفير متطلبات الاندماج فيه.
 - ❖ العمل على توعية الموارد البشرية العاملة بالمنظمات الجزائرية والعربية بالمتطلبات المهارية التي يفرضها هذا الاقتصاد.
 - ❖ الاهتمام بعمال المعرفة ومتطلباتهم داخل منظماتهم لأنهم يحركون عجلة النمو داخلها ويضمنون لها البقاء والاستمرار.
 - ❖ إيلاء أهمية أكبر للعملية التعليمية باعتبارها ركيزة بناء مهارات المورد البشري مع تضمينها للمهارات المطلوبة في هذا العصر.
- ومع بروز مصطلحي "عمال المعرفة" و"التكنوقراط" كنخب مثقفة أكثر علماً وتخصصاً في مجالات العلم والمعرفة يلقي الأمر عبئاً على الموارد البشرية ومنظماتها والطامحين في إيجاد وظائف في سوق العمل لمراجعة مؤهلاتهم ومهاراتهم بغية التكيف مع متطلبات العصر والاندماج فيها.

الهوامش

- 1- زين كامل الخويسكي، المهارات اللغوية، (مصر: دار المعرفة الجامعية، 2007)، ص 15، 13.
- 2- راجح حسين تميم، الكتابة الإبداعية، (الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي، 2007)، ص 21.
- 3- عبد الشافي أحمد سيد رحاب، "فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملانية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية (قسم اللغة العربية)". المجلة التربوية لجامعة جنوب الوادي، العدد الثاني عشر، الجزء الأول، مصر، 1997، ص 213.
- 4- Cottrell, S., "The study skills handbook", Macmillan press Ltd, London, 1999, P 21.
- 5- سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة: الأسس والوظائف، (السعودية: مطابع الفرزدق التجارية، الطبعة الرابعة، 2006)، ص 246.
- 6- Pont Beatrez, Werguin Patrick, "How old are new skills organization for economic cooperation and development", The OECD observer N:225, on the web site: <http://www.oecdobserver.org>
- 7- The Business School For the World.
- 8- without the name of the writer, "INSEAD eLab Skills Pyramid Research", on the web site: <http://www.insead.edu>.
- 9- OECD, "Competencies For The Knowledge Economy", 2001, on the web site: www.oecd.org
- 10- The World Bank, "Lifelong Learning in the Global Knowledge Economy: Challenges for Developing Countries", TechKnowLogia, January - March 2003 , On the website: www.TechKnowLogia.org , P:77.
- 11- راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003)، ص 243-244.
- 12- المرجع نفسه، ص 43-44.
- 13- عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، (عمان: دار المسيرة، الطبعة الثانية، 2009)، ص 353-354.
- 14- علاء فرحان طالب، أميرة الجنابي، إدارة المعرفة (إدارة معرفة الزبون)، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009)، ص 62.
- 15- Kelly, J. "Those Who Can...Those Who Cannot: Winners and Losers in the Digital Age". Vital Speeches of the Day 65, No:3, 1998, On the website: www.ups.com
- 16- نعيمة حسن جبر رزوقي، "الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها"، مجلة مكتبة

- فهد الوطنية**، المجلد 10، العدد 2، السعودية، 2004، ص115.
- 17- Drucker, P. F, "Post-Capitalist Society", Harper Business, New York,1993,P:9.
- 18- Reed, M. I, "Expert power and control in late modernity: An empirical review and theoretical synthesis". Organization Studies, N:17(4), New York ,1996,PP:573-597.
- 19- May,T. Y. m, Korczynski, M, & Frenkel, S. J, "Organizational and occupational commitment: Knowledge workers in large corporations", Journal of Management Studies, N:39(6), New York, 2002, PP:775-801.
- 20- عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، غسان العمري، (مرجع سبق ذكره)، ص: 354.
- 21- Brown Bettina Lankard,"Knowledge Workers :Trends and Issues Alert", No:4. Educational Resources Information Center, 1999,on the website: <http://ericacve.org>
- 22- مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية (مدخل تحقيق الميزة التنافسية)، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008)، ص ص449-450.
- 23- مؤسسة البنك الدولي للمعرفة التنموية، ترجمة: محمد أمين مخيمر، موسى أبو طه، **بناء اقتصاديات المعرفة استراتيجيات تنموية متقدمة**، (الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي، 2009)، ص220.
- 24- جمال سند السويدي، **تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة**، (الإمارات العربية المتحدة: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، 2004)، ص11.
- 25- ريتشارد جودي، **تخطيط القوى العاملة في الاقتصاد المبني على المعرفة**، (الإمارات العربية المتحدة: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، 2004)، ص167.
- 26- خضير كاظم حمود، **منظمة المعرفة**، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010)، ص40.
- 27- مؤسسة البنك الدولي للمعرفة التنموية، ترجمة: محمد أمين مخيمر، موسى أبو طه، (مرجع سبق ذكره)، 2009، ص9.