

عمال المعرفة ودورهم في بناء مجتمع المعرفة

Knowledge workers and their role in building a knowledge society

*

يمينة نزار

جامعة باتنة 1، (الجزائر)، yamina.nezzar@univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2021/07/07

تاريخ الإرسال: 2021/05/07

ملخص:

هدفت الدراسة المقدمة إلى معالجة موضوع عمال المعرفة ودورهم في بناء مجتمع المعرفة، باعتبارهم يمثلون المورد المعرفي المهم في تمكين المؤسسات لثورة معلوماتية ومعرفية، تقودها لاحتلال سلم الأولويات في عملية الإنتاج ومركز القوة في التحول نحو مجتمع معرفي قائم على الابتكار والإبداع والعمل الذهني، فرافعة المعرفة تتراكم في المؤسسات بتواجد عمالة معرفية متمكنة من البيئة الرقمية، ولها الخبرة في إنتاج المعرفة لحل المشكلات المعقدة في منظومة العمل المتنوعة، فضلا عن ثقتها المتميزة في إضافة قيمة خاصة للمنظمة والاستجابة للتغيير ومستجدات بيئة العمل.

هذا ما جعلنا نتبنى دراسة الموضوع بأسلوب وصفي وثائقي للوقوف على متغيرات البحث ومفاهيمه وجذوره النظرية وأطره البحثية، في تسلسل منهجي علمي للتأكيد على أهمية ودور عمال المعرفة في بناء مجتمع المعرفة وبقاء المؤسسات لمواجهة التغيير والمنافسة الكثيفة في الإنتاج المعرفي. الكلمات المفتاحية: مجتمع المعرفة؛ عمال المعرفة؛ العمل المعرفي.

Abstract

The presented study aimed to address the issue of knowledge workers, and their role in building a knowledge society, as they represent an important knowledge resource in empowering institutions for an information and knowledge revolution, leading them to occupy the scale of priorities in the production process, and the power center in the transition towards a knowledge society based on innovation, creativity and mental work. The knowledge lever accumulates in the institutions with the presence of knowledge workers; who are skilled in digital environment, and have experience in producing knowledge to solve complex problems in varied work system, as well as its exceptional confidence in adding special value to the organization, and responding to change and work environment updates.

This is why, we adopt this study in a descriptive and documentary way, to find out the research variables, concepts, theoretical roots and frameworks, in a scientific methodological sequence, to emphasize the importance and role of knowledge workers in building a knowledge society and the survival of institutions to face change and intense competition in knowledge production.

Key words: the knowledge society – knowledge workers - cognitive work.

* المؤلف المرسل

1-مقدمة

إن القابلية للتغيير سمة إنسانية منذ الأزل، والتطلع نحو التجديد يكاد يكون بديهية، فالإنسان كرس عقله ونشاطه لمعرفة بيئته وفهمها والتأقلم معها، وقطع أشواطاً تاريخية مرحلية، لتحقيق إنجازات خاصة بعد الثورة الصناعية، كل هذا بفضل المعرفة العلمية التي تميزت بالتراكم والتنظيم والشمولية والدقة والتجريد.

ولم تتوقف حركة الانسان، بل واصل في تعامله مع المعرفة باختراعه لمنظومة الحاسوب وبعده الأنترنت (الشبكة العنكبوتية) التي أحدثت ثورة معلوماتية جعلت من المعرفة مركز القوة، خصوصاً أن نتائجها التطبيقية تلقى قبول اجتماعي سريع، نحو اكتساب القوة والسلطة والجاه والمكانة.

فالمعادلة الجديدة في التغيير الاجتماعي والاقتصادي لمن يمتلك المعرفة، ومصادرها والتحكم في تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال المعرفي، الذي سيقود مؤسسات المجتمع للريادة في عمليتي الابداع والابتكار، والتي تتوقف على يد عاملة متخصصة ذات كفاءة ومهارة عالية، أو ما يعرف عنها بعمال المعرفة، بوصفهم يتمتعون بمعرفة احترافية تراكمية مرتبطة بالإنتاج، ولها قدرة وموهبة وخبرة في توليد المعرفة ومشاركتها وتطبيقها في مستويات متعددة من المؤسسة. وإيجاد طرائق جديدة في تطبيقها في مواقف متعددة لحل مشكلات معقدة، فهم قوة ذهنية متكاملة تضم تشكيلة من المعرفة والمعلومات والخصائص الفكرية والخبرات الإبداعية التي لا يمتلكها العاملون الآخرون، وهذا ما سمح لهم بأن يكونوا فاعلين في بناء مجتمع المعرفة وهنا نطرح السؤال الرئيسي للمشكلة البحثية. ما دور عمال المعرفة في بناء مجتمع المعرفة؟

تتجلى أهمية الموضوع المطروح فيما يلي:

- تقديم إطار نظري ومفاهيمي لمتغيرات الدراسة والعلاقة المتكاملة بينهما في فهم عملية التحول الاجتماعي التدريجي المؤسس على المعرفة في القرن الواحد والعشرين.
- التعريف بهذه الفئة المهمة (عمال المعرفة) ودورها في بناء مجتمع المعرفة، والوقوف على أهم مميزاتها وخصائصها وما تحمله من قدرات وإمكانات فكرية تحفيزية.
- إبراز أهمية المورد البشري المتعلم في صناعة التغيير، وليست التكنولوجيا والحاسبات العملاقة وكثافة المعلومات وحدها من تصنع التغيير.

في حين تتركز أهداف الموضوع في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على عمال المعرفة ودورهم المهم في تأسيس بيئة عمل معرفية في كل المؤسسات وكافة القطاعات، باعتبارهم شريحة مشبعة بالمعلومات المتنوعة والمتحركة في التقنيات الحديثة بكل رموزها ومفاهيمها وباحترافية، وتحويلها لصالح مؤسسات المجتمع.
- الوقوف على دور القيادة المعرفية في توجيه جهود عمال المعرفة وتنسيق عملهم لتحويل المعرفة الضمنية لمعرفة صريحة ومشاركتها لفرق العمل.
- أوضحت نظرية وضع الموظف المناسب في المكان المناسب أساسية عند عمال المعرفة، فلا يمكن وضع عمالة غير معرفية في وظيفة تتطلب معرفة متخصصة ومؤهل علمي كفو ومحفزات إدراكية لإنتاج المعرفة.

2- الجذور النظرية لبروز مجتمع المعرفة

لم يبرز مفهوم مجتمع المعرفة إلى ساحة اهتمام الباحثين إلا بعد ظهور أنماط جديدة من المتغيرات والتأثيرات، المصاحبة لموجة التحولات الجذرية التي انتشرت عناصرها في النسيج الاجتماعي والاقتصادي خاصة بعد الثورة الصناعية. وإذا حاولنا الكشف عن إرهاصات المجتمع الجديد والدلالات المبكرة لاصطلاحاته، سنجد أن مفهوم مجتمع المعرفة أو مجتمع ما بعد الصناعي، قد استخدم من طرف بعض المفكرين السوسولوجيين مثل "ألان تورين ودانيال بيل" للتعبير عن التحول باتجاه تقديم الخدمات بعيدا عن التصنيع المادي، والتركيز على استثمار المعلومات والمعارف واعتمادها كمورد اقتصادي رئيسي، بعد أن كان التركيز منصبا على الموارد الطبيعية والعمل ورأس المال.

إذ تشير أطروحة مجتمع المعرفة إلى التوجه الجديد نحو الصناعة الخدماتية (التجارة الإلكترونية، والصحة الإلكترونية والتعلم والبحث الرقمي في منظومة المعلومات والشبكات) وما صاحبه من نمو في عدد الموظفين في الوظائف الخدماتية، وهكذا فإن أساس التقسيم الطبقي الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع ما بعد الصناعي ما عادت له علاقة بملكية وسائل الإنتاج، بل بالسيطرة على النظم المعلوماتية والمعرفة (بارني، 2015، صفحة 17).

أما توفلر وفي كتابه "حضارة الموجة الثالثة" أكد أن الإنسانية مرت بالموجة الأولى (الزراعة) والموجة الثانية (الصناعة) والآن هي مقبلة على الموجة الثالثة التي تكون فيها المعرفة وتقنية المعلومات والاتصالات والخدمات كمظاهر لهذه الموجة.

ويؤكد توفلر أن كل موجة من هذه الموجات الثلاث تستمد خصائصها من خصائص الموجة التي سبقتها، فلن يكون هناك مجتمع معلومات متماسك ما لم يكن المجتمع قد أكمل دائرة موجة الزراعة، وموجة الصناعة، وأحكم قبضته على عناصر النجاح في إرساء جذورها في بيئته لأن المعلومات تستمد مادتها من الأنشطة الزراعية والصناعية. (مظفر، 2012، صفحة 88).

في إشارته إلى أن المعرفة والمعلومة هي التي تصنع الفارق في المراحل التالية للتحول الاجتماعي على مسرح الحياة المعاصرة.

في حين قدم بيتر دراكر مساهمة قيمة من خلال كتاباته حول مجتمع المعرفة، وهو يرى أن المعرفة لا تسمى معرفة إلا إذا كان لها طابع تطبيقي، أي إذا تم استخدامها في المجتمع أو الاقتصاد أو في تطوير المعرفة ذاتها، ويؤكد أن أكبر نقلة في البلاد المتقدمة هي تحولها إلى مجتمع المعرفة، وتجاوز العمل الصناعي والتجاري إلى الخدماتي، بوصفها جواز المرور إلى الألفية الثالثة.

والتي تتميز حسبها في تأسيس نمط حياة نوعي تحتل فيه المعرفة سلم الأولويات في أدوات الإنتاج والتي تمكن لعامل المعرفة إثبات مهاراته الإنتاجية وإطلاق العنان لمكانته في مواقع العمل.

لكن ما يعاب على نظرة دراكر أنه ذو نزعة أيديولوجية تجعل من النموذج الأمريكي هو السياق لصناعة هذا الحدث المعرفي، وكذلك اختصاره لحياة البشرية في حقب زمنية معلبة، يصعب فهم آليات التحول والانتقال المرحلي للمجتمعات الإنسانية، والإهمال الكلي للبنى الثقافية باعتبارها الوعاء الذي يحمل خصوصيات الجماعات البشرية في مختلف أرجاء المعمورة.

كما جعل من المعرفة مهما كان نوعها مرتبطة بالجانب التطبيقي والتجريبي، والتي تتجلى تمظهراتها في التقنية، وكأن المعرفة هي مهارة الفرد في اثبات الفكرة والتدقيق فيها في عملية الإنتاج، وهذا غير بديهي لأن النتائج تختلف من موقع لآخر.

وفي الوقت ذاته أخذ العلماء وصانعي السياسات اليابانيين يرسمون ملامح أنموذج للمجتمع والاقتصاد، يتمحور حول الاشتغال المرن للحواسيب الدقيقة على يد كوياما 1968، وسيكون الحاسوب في صميم مجتمع المعلومات، وتتمثل وظيفته الاقتصادية في زيادة العمل الذهني. (بارني، 2015، صفحة 18).

وسرعان ما حملت عملية تغلغل أدوات المعلومات والاتصالات إلى حياة الإنسان المعاصر نسقا مفاهيميا فريدا، فرض نمطا جديدا من التحولات باتجاه ترسيخ هيمنة نموذج معرفي جديد.

[†] كانت التسمية التي اختيرت لهذا النموذج هي جوهوشاكاوي وهو ما يمكن ترجمتها تقريبا بمجتمع المعلومات.

أما مانويل كاستيلز والذي يرصد لنا ملامح التحول نحو مجتمع المعرفة من خلال كتابه "عصر المعلومات" باعتبارها قوة دافعة في سيرورة التحول إلى عصر جديد، ويؤكد في معرض قراءاته للشروط الاجتماعية التي شكلت أرضية لظهور هذا البراديفم الجديد على التلاحم بين البرامج البحثية الكبرى والأسواق الضخمة التي تقف وراءها الدولة من جهة والتجديد اللامركزي الذي تدفعه ثقافة الابتكار التكنولوجي والأدوار النموذجية لبعض الأفراد الناجحين والمتميزين من ناحية ثانية والذي يؤدي في النهاية إلى ازدهار التكنولوجيات المعلوماتية الجديدة. (رابح، 2007، صفحة16).

فهو يرى أن السمة الرقمية لمجتمع المعرفة تعد الخاصية الأشد إثارة في ثورة المعلومات بحكم السهولة التي أصبحت تستعمل بها الأدوات والتقنيات والبرمجيات في أنظمة الإنتاج. (ادريس، 2020، صفحة 151).

وحسب كاستيلز فإن البنية الجديدة لعصر المعلومات أنتجت مفهوم الشبكة التي تقوم بدورها في بناء المجتمع الافتراضي في إطار تدفق المعلومات متجاوزة مفهوم الزمان والمكان... "فهي تعبر عن نمط اجتماعي تكون فيه امتلاك المعلومة (وليس الثروة المادية) هي القوة السائرة وراء تحولاته وتنميته، وحينما ينتعش الابداع الفكري الإنساني، من هنا لا ينحصر مجتمع الشبكات في بعد المجتمع فحسب بل ينظم إليه أيضا بعد الإنتاج والموارد والشعب والصناعة والنشاطات... الخ. (ادريس، 2020، صفحة153).

وخلاصة القول أن كاستيلز ومن خلال طرحه لهذا البراديفم الجديد لدور المعلومة المتدفقة والكثيفة في منظومة تقنية جد متطورة ودقيقة ساهمت في بناء مجتمع الشبكة الذي يساهم في بناء مجتمع المعرفة.

3- مفهوم مجتمع المعرفة:

استحوذ مفهوم مجتمع المعرفة كغيره من المفاهيم الحديثة نسبيا والمتداولة في مجالات العلوم الانسانية والاجتماعية على مجموعة من التعريفات، تعددت بتعدد الزوايا التي ينظر من خلالها إلى هذا المفهوم، والخلفية العلمية التي يتبناها الباحث، فالمنتبع لهذا الإطار يجد أنه لا يوجد تعريف متفق عليه وانما محاولات جادة لوضع المفهوم في سياقاته الفكرية والاجتماعية والاقتصادية الصحيحة. ومن بين هذ التعاريف نجد .

- التعريف الذي قدمته منظمة الاسكوا: تنظر لمجتمع المعرفة بأنه المجتمع الذي يتميز بمظاهر التقدم التي حققها في نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزيادة تركيزه

- على الابتكار على الصعيدين المؤسسي والوطني، وبناء اقتصاديات للخدمات التجارية شديدة الاعتماد على المعرفة وإدارة المعارف. (الأسكوا، 2005، صفحة 4).
- أما منظمة الأمم المتحدة وفي تقريرها الصادر سنة (2005) فهي تؤكد على أن جوهر مجتمع المعرفة هو تنمية المعرفة بمعنى ابتكار معنى جديد وقيمة إضافية متولدة عن معالجة إبداعية للمعلومات المتاحة بواسطة الناس، من خلال القدرة على استغلال وتوظيف جديد ومفيد للمعرفة، وعلى نحو واسع للمعلومات المعالجة مقارنة بالمعلومات الخام المتاحة. (أشرف السعيد، 2008، صفحة 17).
- في حين يعرف بابكر مجتمع المعرفة بأنه المجتمع الذي تشكل المعرفة فيه مطلباً أولياً في البناء الاجتماعي، والذي يمتاز بتبلور طبقة جديدة من المشتغلين بمجالات إنتاج ونشر وتوظيف المعرفة، ويهتم بإعطاء قيمة اقتصادية لها. بابكر (2014).
- أما ربحي مصطفى عليان فإنه أكد على أن مجتمع المعرفة برز نتيجة ميلاد ثورة المعلومات المركبة، إذ أصبح الانتقال من المعرفة العلمية إلى تطبيقاتها التكنولوجية أمراً أكثر سهولة وبزمن أقل، وبمردودية اقتصادية أعلى من جهة، فضلاً عن الاندماج بين تكنولوجيا معالجة المعلومات "الكمبيوتر وتطبيقاته" وبين ثورة الاتصالات الرقمية وتطبيقاتها "الشبكات والانترنت (مصطفى عليان، 2012، صفحة 2133).
- في حين ذهب الباحثان العمري والسكرانة في تعريفهما لمجتمع المعرفة بأنه المجتمع الذي يتمتع أفراداه بمعرفة تشاركية عامة الانتماء متنوعة التخصص، تكون متاحة للجميع أفراداً ومؤسسات بحرية كبيرة وبشكل ميسر وعادل، وبأسعار منخفضة عبر دورة حياة المعرفة، بما يسمح بأعلى توظيف ممكن لها، وذلك لتحقيق قوة وثروة المجتمع ورفاهيته. (العمري والسكرانة، 2008، صفحة 139).

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن مجتمع المعرفة يركز على نوعين من الموارد لضمان

ديمومته:

المورد الأول: وهي الموارد البشرية العارفة أو ما اصطلح عليها في هذا البحث بعمال المعرفة، باعتبارها الوعاء الذي تستوطن في ذاته المعرفة الضمنية.

المورد الثاني: والمتمثل في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو ما اصطلح عليه البعض بالجاهزية الالكترونية والمحتوى الرقمي للمعرفة المدونة، التي يمكن تخزينها واسترجاعها ونقلها بآليات رقمية - شبكاتية توفر لجهة نائلة فرصة الوصول إليها، واستثمارها لتشكيل معارف جديدة أو إنشاء انساق مفاهيمية مبتكرة. (مظفر، 2012، صفحة 104)

نستنتج مما سبق أنه يمكن تعريف مجتمع المعرفة بأنه المجتمع الذي ينتج ويبتكر المعرفة ويقوم بمشاركتها لجماعات المجتمع (أفراد ومؤسسات) لاكتساب ثروة معرفية متخصصة ومتنوعة، ومن خلال الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية ومنظومة المعلومات والاتصالات والشبكات التي جعلت من المعرفة قوة اقتصادية واجتماعية لا تنضب، بل تراكم بالاستخدام والتطوير وتساهم في تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية إن استغلت أحسن استغلال.

4-ركائز بناء مجتمع المعرفة

يقوم مجتمع المعرفة على عدة ركائز نحاول الوقوف على أهمها:

4-1- إعادة بناء منظومة التعليم بما يتماشى ومتطلبات مجتمع المعرفة

يتميز مجتمع المعرفة باهتمامه المتزايد بالتعليم فيضعه في قائمة الأولويات، انطلاقاً من وضع رؤى واستراتيجيات واضحة لكل أنماط التعليم (الأساسي والعالي والتعليم المستمر والرقمي) فيصبح الهدف الرئيسي للتعليم الأساسي في مجتمع المعرفة هو التعلم وليس التعليم الذي يمارسه المرابي في قاعة التدريس ثم ينسحب لموعده آخر، فهو عملية تواصلية بين المعلم والمتعلم في تأسيس بيئة تعليمية يندمج فيها كل الأطراف ويتفاعلون مع بعضهم البعض في جو جماعي تحفيزي ممتع يساعد في صناعة المعلومات في الصف، ويفتح فرصة الاعتماد على الذات للطلاب لبناء المعرفة، واكتساب مهارات التفكير لبناء نماذج عقلية تتوافق مع الممارسات الميدانية بدون تخوف من المشكلات التعليمية المطروحة.

في حين يشكل التعليم الجامعي جوهر بناء مجتمعات المعرفة العلمية والاقتصادية والاجتماعية لمشروع النهوض والتطور ففيه تستثمر الطاقات الفكرية المبدعة، وتؤسس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، لتجديد المعارف التي تخضع باستمرار للتغيير هذا ما أكده تقرير اليونسكو (2005) على أن مؤسسات التعليم العالي مدعوة للقيام بدور أساسي في مجتمعات المعرفة التي ستقام على زعزعة المخططات التقليدية لإنتاج المعارف ونشرها وتطبيقها ليستفيد منها المجتمع (أشرف السعيد، 2008، صفحة 75).

أما التعليم الذاتي والمستمر المرتبط مباشرة بسوق العمل فتزايدت أهميته خاصة في مجتمعات المعرفة، ولقد عزز التقدم التكنولوجي والمعلوماتي وشبكة الانترنت من ترسيخ مفهومه، إذ أتاح للفرد تنوع مصادر المعرفة والتعلم (كشبكة المعلومات الدولية، المكتبات الالكترونية، وسائل الاعلام المرئية والمسموعة...) وبلغات مختلفة. في حين يشكل التعلم الرقمي في مجتمعات المعرفة أرضية مهمة جداً في ظل التطور المعلوماتي والشبكي، إذ يساعد في عملية التعلم عن بعد،

والتعلم في أماكن العمل لاكتساب مهارات العمل، خصوصا للأفراد الذين يتعذر حضورهم بالجامعات أو المعاهد، فهو بمثابة الحافز المعنوي والمادي للتعلم والاطلاع على ما هو جديد في ميدان العمل دون الحاجة لمساعدة الآخرين.

وعليه نستنتج أن التعليم بكل أصنافه يعتبر ركيزة الأمة في بناء نفسها دون الحاجة لتبعية الغير.

2-4- تأسيس مراكز البحث لإنتاج المعرفة وتدعيمها:

يتوقف إنتاج المعرفة في مجتمع المعرفة على المراكز البحثية المتخصصة والمؤهلة للإبداع والإنتاج العلمي الذي يضم كفاءات علمية متخصصة في شتى العلوم التي توكل لها الممارسات البحثية التطبيقية للتأكد ميدانيا من صحة فرضياتها لتعميم نتائجها على مستوى المؤسسات.

إن التقاء الكفاءات العلمية المتخصصة في هذا الفضاء العلمي المميز يساعد على الإبداع والتفاعل والعمل الجماعي الذي يولد معرفة ووعي مشترك اتجاه القضايا والأشكالات المعرفية المرتبطة بحاجات المجتمع، لأن إنتاج المعرفة يتأتى من خلال التفاعل والتعاون بين الباحثين والفاعلين والشركاء عبر المؤسسات المختلفة، لذا تصبح هذه المراكز مكسب مهم لبناء رأس مال اجتماعي واقتصادي لتطور المجتمعات والأمم.

كما تسمح هذه المراكز بإقامة مختبرات افتراضية تلتقي فيها الكفاءات العلمية المهاجرة بالكفاءات الوطنية لتعميق مفهوم نقل المعارف والمشاركة بها، وإثراء البحوث وتنمية مهارات العمل الجماعي (فرق البحث) ووضع خرائط لاحتياجات القطاعات على المدى القريب والبعيد (أشرف السعيد، 2008، صفحة 80).

3-4- التحكم في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات

يطلق مصطلح البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على حقل واسع من البيئة الرقمية، التي تتألف عناصرها من البرمجيات والعتاد والحواسيب والشبكات، كما تتضمن تقنيات وأدوات الاتصالات مثل الهواتف الثابتة والمحمولة، وأدوات الاتصال الفضائي، ووسائط البث الرقمي، وغيرها من أدوات الاتصال المعاصرة التي باتت نسيجها يشكل البيئة التي تركز عليها شبكات المعلومات والاتصالات في مجتمع المعلومات والمعرفة. (مظفر، 2012، صفحة 145)

ولا يمكن لعمالة المعرفة الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعرفي، في غياب بنية تحتية للمعلومات والاتصالات، باعتبارها القاعدة الرقمية الحاضنة لهذا التحول لامتلاكها آلة المعالجة المعلوماتية الذكية لسيل البيانات المتدفقة والمعلومات المتراكمة في قواعد البيانات

الوطنية والقطاعية، وتمتعها بثراء مفاهيمي يجعلها قادرة على تلبية متطلبات وترسيخ جذور المؤسسة المعرفية على أرض الواقع. (مظفر، 2012، صفحة 91)

فرافعة المعرفة تزايد مع استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تدعم وتزيد مرات استخدام قاعدة البيانات من خلال زيادة مرات تقاسم المعرفة بالحوار والمحادثة لتبادل الخبرات والمعارف. عيود (2005)

وتتطلب البنية التحتية للمعلومات والاتصالات بنية تحتية لمعالجة المعلومات، لتتلاقها معا لتوفير البيئة المعلوماتية المتكاملة التي ترتكز عليها مكونات مجتمع المعرفة. كما أنها تساهم في ترشيد المعرفة عبر كل المؤسسات وفروعها، بأنظمة معلوماتية شبكية بشكل يمكنها من معرفة كل ما يتعلق بهذه المؤسسات فيما يخص العمل والقرارات.

بالإضافة إلى ما سبق فإن وجود هذه البنية التحتية للمعلومات والاتصالات يساهم في ردم الفجوة الرقمية التي تشكل عائقا عويصا ومنتعا للتطور التكنولوجي والمعلوماتي والاتصال الإلكتروني وانسياب المعلومة وتدفعها بالكميات المطلوبة طوال الوقت لأجل المعرفة والبحث العلمي، وبناء مجتمعات معرفية وافترضية وتقديم مختلف الخدمات الاتصالية والتجارية لكل الفئات الاجتماعية ليستفيد منها كل في مجاله.

4-4- تفعيل الدور السياسي للدولة في بناء مجتمع المعرفة

يشكل القرار السياسي للدولة إحدى الركائز والدعامات القاعدية لبناء مجتمع المعرفة والمعلومات باعتبار أن المسؤولية تقع على عاتقها في تمويل المشاريع المتعلقة بالبنية التحتية للبيئة المعلوماتية والاتصالية، وإشراك العديد من القطاعات الهامة او ذات صلة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبعض الخواص والمستثمرين، وإيجاد الآليات القانونية والتنظيمية لتلبية احتياجات المجتمع في قطاع المعلومات والاتصالات، "مع ضرورة اعتماد مبدأ الحماية الفكرية لدعم وصناعة معلوماتية وطنية متماسكة وتأسيس ثقافة أمن المعلومات داخل حدود مؤسسات القطاع الحكومي والقطاع الخاص، مع إعداد مراكز بحث تعني بهذه المسألة، وإعداد قوانين تنظيمية صارمة لمكافحة الجرائم الإلكترونية". (مظفر، 2012، صفحة 29)

وكذلك تذليل الصعوبات والعوائق والحواجز ووضع خطط وأهداف للوصول إلى خدمات الشبكة للمواطنين، والمحو التدريجي للأمية الرقمية بجميع أنواعها.

4-5- السعي لامتلاك اقتصاد كثيف المعرفة

تمثل المعرفة في الاقتصاد الحديث المورد الذي لا ينضب، فهي بمثابة العامل الحيوي والرئيسي لخلق الثروة، إلى جانب الموارد التقليدية المعروفة (رأس المال، وسائل الإنتاج، الموارد الطبيعية، اليد العاملة التقليدية، الأرض، ...).

فتتجلى أهمية المعرفة في ابداع أفكار جديدة تكون حيز التنفيذ ودمجها في المعدات ونظم الإنتاج، والخدمات المعرفية المباشرة كالتصميم والاستشارات والنظم الخبيرة، حيث أصبحت قدرة المنظمات على النجاح والاستقرار مرهونة بقدرتها على الولوج إلى شبكات المعرفة المحلية والعالمية. هذه الأخيرة التي شهدت استثمارات جد عالية وأسست أسواق عالمية إفتراضية للتقنيات كثيفة المعرفة خاصة في مجالي المعلومات والاتصالات ساهم في تزايد حجم الأنشطة المعرفية والقيمة المضافة للمعرفة والتي تدرأرباحا طائلة للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة.

5- عمال المعرفة

5-1- مفهوم عمال المعرفة

هناك اتفاق شبه تام بين الباحثين في أن واضع مفهوم عمال المعرفة هو العالم الاقتصادي الإداري الأمريكي "بيتر فرديناند دراكر" في عام 1959 وأطلق عليهم ذوا البصيرة الدّين يمثلون طبقة جديدة من العاملين، التي تشكلت تدريجيا في منظومة تقنية ومعلوماتية حاسوبية معقدة، وبدأت تتزايد مع ظهور قطاع الخدمات وتطوره في بيئة رقمية معلوماتية اتصالية. إذ حدد نشاطهم على إنتاج المعرفة إما كمنتوج نهائي أو كإسهام في المنتوج، فهو يؤكد بأن المعرفة المكتسبة ينبغي أن تكون قادرة على تحقيق العوائد، وليس مهام لوظيفة محددة يراد منها كسب العيش.

أما فرانسيز الكندي فيصنفهم بالعمال الذين يخلقون الثروة بالدماغ بدلا من الأيدي، وهم يضيفون القيمة إلى منتجات المنظمة من خلال إبداعاتهم وتحليلهم وأحكامهم وتكاملهم وتصميمهم. (الشمري والحسناوي، 2016، صفحة 11)

فالمهمة الأساسية لعمال المعرفة، هي التفكير والابداع والخبرة في حل المشكلات واستخلاص النتائج، وتصميم البرامج وإيجاد طرائق جديدة في تطبيق المعرفة في مواقف متعددة. فهم تلك الفئة من الأفراد الذين يمارسون ما يسمى بالأعمال المرتكزة على المعرفة وسائر تطبيقاتها، وتداخلاتها مع الصناعات والخدمات الأخرى والتي امتدت من التقنيات القائمة على المعرفة المكثفة إلى تلك التي تضم تقنية المعلومات والاتصالات). (العمرى والسكارنة، 2009، صفحة 144)

[‡] أقر بهذا المفهوم في العديد من كتبه مثل عصر الانقطاع-الوقائع الحديثة -تحديات الإدارة في القرن الواحد

والعشرين.

وبنحى شبن Chen منحى معلومتبا فب الوصف فأشار إلى أن عمال المعرفة هم الأفراد الذين بتمكنون من استخدام أجزاء مهمة من مصادر المعلومات وتطبيقها لحل المشاكل المعقدة غير المألوفة فب الببئات التي توفر معرفة غنية متراكمة وموارد علائقية. (الساعدي والحسناوي، 2015، صفحة 58)

وأشار إليهم Bigliardi بأنهم نوع معين من العاملين فب مجال المعرفة وهم موظفي البحث والتطوير والعلماء والمهندسين والعاملين التقنيين الآخرين المشاركين فب الاستشارة المعتمدة على أبحاث متخصصة وأعمال تطوير المنتجات أو الخدمات أو العمليات الجديدة. (الشمري والحسناوي، 2016، صفحة 11)

فب حين ركز Liuandchai على الصفات الشخصية القوية والرغبة العالية للإنجاز، واهتمامهم بالتحدي والمهام المبدعة لتحقيق الجدارة الذاتية، ولديهم رغبة فردية للإنجاز فب بيئة العمل. (الساعدي والحسناوي، 2015، صفحة 78)

ووصفهم Yogesh بأنهم موارد غير ملموسة وقوة ذهنية متكاملة تضم تشكيلة من المعرفة والمعلومات والخصائص الفكرية والخبرات الإبداعية التي لا يمتلكها العاملون الآخرين (الساعدي والحسناوي، 2015، صفحة 77)

فب حين نجد الشمري وآخرون يقرون بأنهم العاملون الذين يمتلكون المعرفة المتراكمة نتيجة التعلم والخبرة وممارسة عمليات إدارة المعرفة، من توليد وتخزين وتوزيع وتطبيق للمعرفة فب مختلف أعمال المنظمة، وبتميزون بالإبداع والابتكار والاستقلالية والخبرة فب العمل، مما يجعلهم يضيفون قيمة للمنظمة لبس فقط من خلال حلولهم الإبداعية لمختلف المشاكل المعقدة، ولكن أيضا من خلال توظيف خبراتهم وامكانياتهم الموهوبة ومشاركتهم فب اتخاذ القرارات الاستراتيجية للمنظمة (سعد ودانوك، 2018، صفحة 218)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن عمال المعرفة أفراد يمتلكون عقلية مجتمع المعرفة وبشكلون الفئة المصغرة له باعتبارهم الأطر المعرفية التي يستند إليها العمل المعرفي، بتصميم وتنفيذ مهامه فب ضوء الخصائص العامة التي تتصف بها الأعمال والوظائف القائمة على المعرفة، وبأنهم مجموعة من المفكرين الذهنيين والمبدعين والمبتكرين، الذين يمتازون بالمهارات التكنولوجية والقدرات التنظيمية والتواصل الاجتماعي مع الآخرين، فضلا عن ثقتهم المتميزة بما يمتلكوه من طاقات من شأنها أن تضيف ميزة معينة للمنظمة فب سبيل تعظيم قيمتها.

وهم متواجدين في كل الأماكن داخل التنظيم ليس في خط واحد أو في سلسلة تجميع واحدة، فهم موزعين في الإدارة العليا والوسطى وفي العمليات المباشرة للإنتاج، ليس لهم موقع خاص بهم ويتخذون من المعرفة وظيفه لهم.

2-5- أهمية عمال المعرفة

تتجلى أهمية عمال المعرفة في العديد من العناصر نحاول إيجازها فيما يلي:

1. إن عمال المعرفة يتقنون الكثير من الرموز والمفاهيم التقنية الحديثة والمعرفة الاحترافية المتخصصة، ويمتلكون القدرة على التعلم الذاتي والابداع ومواكبة التطورات الحديثة في مجالات متخصصة، من البحث والتطوير وهندسة التصميم واستشارات إدارية وقانونية، هذا ما يجعلهم يتكيفون مع المهام المعقدة وبيئات عمل متنوعة.
2. يعتبرون المورد المهم في بقاء المؤسسات وتطويرها واستمرارها، مما يتطلب من قيادة المؤسسات المحافظة عليهم، وبناء علاقات وطيدة بينهم وبين العمال الآخرين وعدم خسارتهم، لأنهم مفتاح البقاء والنمو المستمر للمؤسسات في مواجهة التغيير والمنافسة العنيفة في الإنتاج المعرفي.
3. امتلاكهم للهمة والحوار المباشر مع الإدارات العليا لإيضاح الأفكار حول حل المشكلات المعقدة، التي تحدث من جراء التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع الموارد الفكرية والمنظمات المتعلمة.
4. بناء برامج تدريبية وتطويرية عالية المستوى للعاملين في مختلف التخصصات البحثية، واستعمال دورات تكوينية وتدرسية لطرح الأفكار ومناقشتها مع الخبرات العلمية والعملية، بوصفها مصادر رئيسية للتعليم المعرفي.
5. الاستجابة للتغيير ومتابعة المستجدات في البيئة الاجتماعية والاقتصادية وبيئة العمل، لضمان معدل الإنتاجية لأنهم يمتلكون مخزون غني من المعرفة والابداع، مما يمكنهم من تمييز العوائق والصعوبات في الوقت المناسب، ويساهمون في تقديم اقتراحات جيدة وضرورية للخروج من الأزمات في أسرع وقت وبدون أضرار.
6. التعامل مع المستقبل والتحسب له والاستعداد لخفاياه، بالاعتماد على الخبرة المتراكمة والمعارف التي يمتلكها، إلى جانب قدرتهم في حل المشكلات المعقدة.

3-5- خصائص عمال المعرفة

بناء على نتائج الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع عمال المعرفة بإسهاب، فإنه يمكن حصر هذه الخصائص في عدة نقاط منها ما يتعلق بالخصائص الفردية والمهاراتية وتحقيق الذات

والثقة، ومنها ما يتعلق ببيئة العمل كالتعلم المستمر والتحكم في التكنولوجيا، ومنها ما يتعلق بالمجتمع الأكبر باعتباره الحاضن والحامل لمشروع المعرفة لفئاته الاجتماعية وخاصة المهتمة منها، وهذا ما نحاول إبرازه في النقاط التالية:

- امتلاك المعرفة النظرية والتطبيقية المتخصصة:

تتصف المعرفة في مجتمع المعرفة بأنها معرفة تطبيقية متخصصة، ذات مستوى عال من التخصص وحسب دراكر فإن المعرفة لا تسمى كذلك إلا إذا كان لها طابع تطبيقي ناجح، إما في حل مشكلات علمية وتنظيمية واجتماعية واقتصادية معقدة، أو إضافة معرفة دقيقة أخرى علميا، فعامل المعرفة بهذه الخاصية يضيف قيمة إلى عمله من خلال مهاراته العلمية والمفاهيمية وخبرته في توليد معرفة جديدة وفك الرموز لزيادة كفاءة الانتاج.

نظرا لاملاكهم للمعرفة خاصة المتخصصة منها والتي تشكلت عن طريق الخبرة، فإن عامل المعرفة يعتبر مستودع للمعرفة الحقيقية في مجال تخصصه فالمعلم الناجح يمتلك معرفة تطبيقية محاطة باستراتيجيات التدريس ونظريات التعلم وكفاءة البرامج البيداغوجية في تحصيل التلميذ، كذلك الطبيب الجراح والمتخصص الذي يقدم على عملية جد صعبة لكن ينجح فيها ويحافظ على حياة المريض، وهكذا بالنسبة للمهندس وغيرها من الوظائف والمهن التي تتطلب كفاءة معرفية متخصصة ودقيقة.

كما أن دراستهم للواقع تمكنهم من تحديد أفضل الممارسات المهنية للأولويات وإعادة تشكيل القرارات وتوجيهها في المؤسسات.

وهكذا تصنع المعرفة النظرية والتطبيقية لعمال المعرفة قاعدة متينة للمواقف الجديدة مستقبلا ليربح الوقت وتفادي الممارسات الخاطئة للمؤسسات المعنية.

- الاستعمال المكثف لتقنيات الاتصال والمعلومات

أصبحت التقنية جزء من حياتنا الشخصية والاجتماعية والعملية، وأضحت تطبيقاتها العملية ذات فائدة لم يكن الأفراد قادرين على تخيلها في الماضي، ولهذه التقنية دور بارز في تطوير أداء الأفراد بشكل عام والمهن بشكل خاص، إذ تؤثر تقنية الاتصال والمعلومات على أداء كافة المؤسسات والشركات، فلم تعد الحدود والأزمة تشكل عائق أمام عمل هذه المؤسسات، والتجارة تعمل على مدار اليوم وطول أيام الأسبوع، فالمؤسسات بحاجة إلى أن تتأقلم مع المستجدات التقنية وتحتاج إلى موظفين ماهرين في استعمال التقنيات الحديثة لمساعدتها على مواجهة التحديات التقنية المتسارعة.(العزاوي، 2012، صفحة 152)

- التعلم المستمر لتطوير المهارات الذاتية

من مميزات مجتمع المعرفة أن المعرفة المتخصصة تتغير باستمرار وتتطور بسرعة، فما هو جديد اليوم يعتبر تقليدي في الأيام القادمة، مما يتطلب من عمال المعرفة السهر على التعلم مدى الحياة، لتجديد المعارف والأفكار وتطوير المهارات الذاتية، لهذا ينظر إلى التطوير الذاتي بأنه ضرورة وحاجة قصوى في نجاح العمل المعرفي، الذي يؤدي إلى نشوء حوافز ذاتية للوصول إلى مستويات أعلى في الأداء، تتطلب بدورها مزيدا من التعلم واكتساب المعرفة.

هذه الخاصية هي تجسيد للمسؤولية الذاتية والدافعية التي يشعر بها عمال المعرفة تجاه عملهم ومؤسساتهم، فهم يسعون من خلال هذا التطوير إلى زيادة قدراتهم وامكاناتهم للوصول إلى الأداء الأفضل، في تنفيذ المهام بعيدا عن التزاماتهم ومسؤولياتهم التنظيمية. (العمرى والسكارنة، 2009، صفحة 150)

- الميل إلى اشباع الحاجات المعرفية بالإبداع والابتكار

شكلت هذه الخاصية بعدا جديدا لشخصية عامل المعرفة، وأحدثت ثورة في مفاهيم نظرية ماسلو حول الدوافع الشخصية في العمل وسلّم الحاجات الذي بني على أساسها، إذ تبين أن عامل المعرفة غير خاضع للتسلسل الهرمي الذي أقره ماسلو في نظريته، بل نجدهم ينتقلون إلى مستوى الحاجات العليا المتمثلة بالبحث على المكانة الاجتماعية في العمل والتقدم الوظيفي عن طريق التحكم في المعرفة، على حساب الحاجات الفسيولوجية والأمان، باعتبارهم لا يعملون لمجرد تأمين معيشتهم وتقاضي الرواتب والحصول على المزايا، وإنما أساس انجازاتهم هو تخصصهم المعرفي الذي يميزهم عن غيرهم ويكسبهم سلطة معنوية أكثر. (العمرى والسكارنة، 2009، صفحة 148)

أما بالنسبة للابتكار فإن دراكر يؤكد على وجود نوعين من الابتكار في كل مؤسسة وهما تجديد في المنتج أو الخدمة وتجديد في مختلف المهارات وأوجه النشاط اللازمة لتوريدهما. (العمرى والسكارنة، 2009، صفحة 153)

وهذا يعني أن الابتكار والإبداع أحد الخصائص الأساسية والمهمة للعمال المعرفية، لتصويب العمل المعرفي بما هو جديد من معارف وأفكار مبتكرة وتحويلها باتجاه غاياتها المحددة لها، وعليه فإننا نجد بأن عمال المعرفة في سعيهم الجاد إلى ما هو عمل ابداعي وابتكاري.

- الألفة الاجتماعية والثقة المتميزة

الألفة الاجتماعية تمثل مختلف القدرات التي تمكن عامل المعرفة من التواصل والتقارب والتحاور مع الآخرين والتفاعل الإيجابي مع مجتمعه ومحيطه، الذي يعزز من دوره كفرد لتحقيق ذاته، وتنوع هذه القدرات حسب العوامل العقلية والنفسية والسلوكية التي تختلف من فرد لآخر. وعامل المعرفة لا يجب أن ينعزل عن المؤسسة التي ينتمي إليها والجماعة التي يعمل معها، فعليه أن يتميز بروح العمل مع الفريق لأن المعرفة تشاركية، وهذا لريح الوقت وتوضيح الأفكار ومناقشتها وإبداء الرأي فيها للخروج برأي موحد لإنجاحها، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة بين عمال المعرفة وعامل المعرفة نفسه، باعتبارها تعبر عن توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية مرتبطة بالممارسات الناتجة عن متطلبات العمل المعرفي ومكانته المهمة في المؤسسة التي يعمل بها.

6- عمال المعرفة وممارسة العمل المعرفي

يشكل عمال المعرفة نواة مجتمع المعرفة والقلب النابض له، فهم من يقومون بممارسة العمل المعرفي والبحث والابتكار، وتهيئة بيئة عمل مناسبة لتبادل الأفكار والمعارف والتركيز على إنتاج الموارد المعرفية، بالاعتماد على الخبرة وتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة تطبيقية، لتسهيل استخدامها والتركيز على كثافة المعلومات بتشفيرها وتحويلها إلى معرفة جديدة وفتح مراكز البحث والتطوير في شتى التخصصات والميادين بهدف نقل المجتمع من كثافة العمل اليدوي الزراعي والصناعي إلى كثافة العمل المعرفي.

وسنحاول أن نلقي الضوء على مفهوم العمل المعرفي الذي يستند عليه عمال المعرفة في بناء مجتمع المعرفة:

6-1- مفهوم العمل المعرفي:

فهو ممارسة ونشاط عقلي إنساني إبتكاري يخضع لنظام المعرفة الذي يجمع بين قدرات الأفراد والجماعات في توليد المعرفة والمعلومات وتنظيمها ومعالجتها لتشمل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم، والتي تطبق في مشكلة ما أو نشاط وأثبتت نتائجها الإيجابية في ذلك الموقف.

ويشير نجم عبود إلى أن العمل المعرفي هو " العمل الذهني المنجز الذي يقوم بإنتاج المعرفة في حالتين، أولا التأكد من صلاحية المعلومات التي يعتبرها الآخرون معرفة، ثانيا الابتكار وانشاء

المعرفة الجديدة. وهناك خاصيتان للعمل الذهني هما النماذج العقلية والتركيز والانتباه. والنماذج العقلية هي عروض ذهنية للطرق والعمليات والصور والتماثلات والرموز المستخدمة في العمل المعرفي. أما التركيز والانتباه فهي مصادر معرفية - إدراكية نادرة. وإن إدارة هذه المصادر هي جوهر إدارة العمل المعرفي. ومن الواضح أن ما نعنيه بالعمل المعرفي هو ليس الرصيد المعرفي وإنما هو عملية المعرفة أو التدفق المعرفي. وبالتالي فإن العمل المعرفي هو الموضوع الأساسي لإدارة المعرفة وكذلك فإن العمل المعرفي ليس مسألة تكنولوجية أو فنية وإنما هو بالدرجة الأولى مسألة إنسانية. وإن تكنولوجيا المعلومات هي فقط آليات أو وسيلة دعم سواء في الوصول إلى المعلومات أو معالجتها وفق نماذج محددة واسترجاعها بشكل أسرع وأسهل. (نجم عبود، صفحة 9)

لكن هناك من يفصل في عملية العمل المعرفي ويشير إليها بمجموعة من عمليات وآليات يجب تتبعها ببلوغ ذروة الإنجاز المعرفي والمتمثلة في:

أ- توليد المعرفة: وهي عملية إبداع المعرفة وإنشائها والحصول عليها، من خلال التعليم المستمر والخبرات المتراكمة والمعارف المكتسبة وتشجيع الأفكار الجديدة، وحل المشكلات المتكررة للخروج من الأزمة وتحويل المعرفة الضمنية وغير الملموسة إلى صريحة لتطبيقها. كذلك هي عملية تقطير عناصر المعرفة وتحويلها من مفاهيم عقلية صرفة إلى إنتاج موضوعي، يستقر في نسق يستطيع الأفراد والمؤسسات استثمار محتواه في تسيير أنشطتهم اليومية أو الارتقاء بمستوى آدائهم الوظيفي. (مظفر، 2012، صفحة 114).

وقدم كل من Nonaka و Takouchu أربع طرق تتولد بها المعرفة أطلق عليها نموذج S.E.C.I وهي:

التنشئة أو التشارك (socialization) ويراد بها عملية تكوين المعرفة الضمنية عن طريق تبادل الخبرات والأفكار بين الأفراد بعضهم البعض.

التجسيد (Externalization): أي عملية إظهار المعرفة الضمنية وتجسيدها لتتحول إلى معرفة صريحة من خلال عملية الاتصال واعتماد لغة الحوار والتفكير الجماعي.

التركيز أو التوحد Combination وهي عملية دمج وتصنيف المعرفة الصريحة لتحويلها إلى معرفة صريحة جديدة.

الذاتية أو التذويت (Internalization) حيث تكتسب هذه الصفة من خلال التعلم باستخدام الأدلة والإرشادات التي تعتبر جزءاً من ممتلكات المؤسسة المعرفية. (محسن، كريم ومزعل، 2009، صفحة 16)

ب- مشاركة المعرفة: تعد مشاركة المعرفة أحد العمليات الأساسية والمهمة لعمال المعرفة القيام بها، لأن المعرفة تصبح بدون فائدة أو معنى إذا لم يتم المشاركة بها واستثمارها، وهذا ما يؤكد (Szulanski) بقوله "إن الموارد المعرفية تصبح أكثر قيمة عندما تتم المشاركة بها، وهي عملية مهمة لدعم الابداع في المنظمات وتطوير المعرفة الضمنية والصريحة للعمال. ((محسن، كريم ومزعل، 2009، صفحة 17)

فمشاركة المعرفة نشاط يتم من خلاله تبادل المعارف (المعلومات أو المهارات أو الخبرات) بين الأشخاص داخل المجتمع أو المنظمة، لأن العمل المعرفي لعمال المعرفة ينحوي باتجاه صيغة عمل الفريق الذي هو عبارة عن كيانات ذاتية تتحرك بتناغم وتنسيق ذاتي لصالح العمل والمؤسسة، ولعل ذلك يتجسد جيدا في فكرة التمكين، التي تخول لهؤلاء العمال القوة والسلطة اللازمة والكافية لأعمالها، وتتجسد هذه الخاصية بجانبها الأهم في طبيعة التعامل بين عمال المعرفة ومتخذي القرار بوصفهما ركنين أساسيين متكاملين لعملية صناعة القرار. (العمرى والسكرانة، 2009، صفحة 150)

ج- تخزين المعرفة: هي عملية الاحتفاظ والإدماة والتميز والسرية والحماية للمعرفة والاسترجاع، أو ما يطلق عليها بالذاكرة الحية في المؤسسة، وهذه العملية مهمتها الاحتفاظ بكل البيانات والمعلومات والمعارف خاصة التطبيقية منها في برامج خاصة باستعمال رموز معينة للحفاظ على معارف المؤسسة من الاهتلاك وحمايتها واسترجاعها وقت الحاجة، وتقوم بها المؤسسات التي تعاني من دوران العمالة وخاصة المعرفية منها، لأنها تواجه خطر فقدان المعرفة عند مغادرتهم المؤسسة. وتتطلب عملية تخزين المعرفة ما يلي:

- تحديد مكونات المعرفة وتبويبها وفهرستها.
- تحديد أدوات التبويب مثل أوعية المعرفة.
- تشخيص مصدر الحاجة للمعرفة.
- وضع دليل المعرفة رقمي ووثائقي.

د- تطبيق المعرفة: بعد الحوار والمشاركة والتأكد من المعرفة الصريحة تأتي عملية تطبيقها لصالح المجتمع والمؤسسات، بعد ضمان تحويلها إلى نسق علمي يمنحها فرصة إستخدامها في وقت ومكان محدد، فنتاج المعرفة يتوقف على نتائجها التطبيقية وتجسيدها على أرض الواقع. وهذه الخاصية هي التي تحدد العمالة الخلاقة للمعرفة، لأن وجود معلومات مشتتة في عدة مصادر لا تشكل إضافة حقيقية للمعرفة وتفقد مغزاها ما لم يتم تطبيقها،

وحيثما فقط تصبح المعرفة ذات قيمة، لأنها بهذه الصفة تتحول إلى سلعة أو خدمات يكون الأفراد والمؤسسات على استعداد لشراؤها وامتلاكها.

2-5- تمكين القيادة من إدارة جماعات المعرفة

العنصر المهم لعمال المعرفة في ممارسة العمل المعرفي هو تمكين القادة التنفيذيين من إدارة جماعات المعرفة، باعتبارهم المسؤولين على تحويل العمل من الأسلوب اليدوي إلى أسلوب إداري قوامه عمال المعرفة، والذي لا يقبل نموذج تنظيمي مركزي سلطوي يصدر الأوامر للتنفيذ، بل نموذج قائم على مجموعات عمل صغيرة منسجمة ومشاركة في الابتكار والعمل المعرفي، والحرص على تحويل المعرفة الضمنية وغير الملموسة إلى صريحة اثبتت جدواها عند تطبيقها في موقع العمليات.

وكما يذهب "دراكر" أنه سيتم الاستغناء عن الترتيب التقليدي للعمل المتمثل في البحث ثم الانشاء ثم التصنيع ثم التسويق ويحل محله ما يسمى بالتوازن، وهذا بجمع فريق من عمال المعرفة في مستويات مختلفة للأعمال المذكورة سابقا، ليعملوا معا كل الخطوات السالفة الذكر منذ بدأ البحث حتى طرح المنتج في السوق، لأنه الأنسب للعمل المعرفي، وإلزامية الانضباط الذاتي والتأكيد على المسؤولية الفردية في ميدان العمل. (دراكر، 1990، صفحة 212)

وعمال المعرفة هم بحاجة ماسة إلى بيئة عمل تتميز بالاستقلالية والمسؤولية، ولكنها أكثر حزما وتحفيزا لإنجاز المهام المطلوبة في وقتها المحدد وإنتاجية عالية، وإبعادهم من العمل الروتيني بتوفير مصادر المعلومات وتنوعها، مما يستدعي من القيادة التنفيذية أن تعرف ما هي طبيعة المعلومات التي يحتاجها عمال المعرفة وتقديمها لهم للإنخراط الكلي للعمل وتساهم في إثراء المعرفة المتخصصة، وإلى نموذج إداري قابل للتغيير والتطوير باستمرار، لأنه يتوقف على كيفية إيجاد سبل التعامل مع التجارب والمواقف والمشكلات الصعبة من خلال المعرفة التي يمتلكونها، وإلى مشاركتهم في عملية صناعة القرار باعتبارها عملية جماعية يجب زرعها في ثقافة المؤسسة للحفاظ على شبكة العلاقات الاجتماعية لعمال المعرفة في إشباع قيمه وميوله الذاتي والفكري.

وأخيرا تكمن أهمية القيادة المعرفية في رسم خرائط للخبرات الداخلية ودليل للتعرف على الأفراد واسعي المعرفة تعتمد عليها في اقتناص العمالة المعرفية.

7- خاتمة:

أجمعت جل الدراسات على أن المعرفة شكلت المركز المحوري في تحول المسار التاريخي للمجتمعات، خاصة بعد ثورة المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية التي شهدتها عصرنا الراهن، والذي جعل من المعلومات مصدر توليد المعرفة والتحكم في عقد تدفقها ومسارها الإلكتروني في شبكات افتراضية غير مرئية، تتطلب يد عاملة فنية ماهرة تتميز بخصائص فكرية وعقلية لممارسة العمل المعرفي داخل المؤسسات ومراكز البحث.

هذه الفئة التي تعتبر إحدى الركائز الأساسية في بناء مجتمع المعرفة والتي يجب الاهتمام بها وإعطائها الدور في قيادة المؤسسات التعليمية والمعرفية والإنتاجية وتوظيف معارفها وخبراتها في الإنتاج المحلي لدفع عجلة التنمية واستدامة بقائها.

قائمة المصادر والمراجع

1. ادريس الغزواني(2020). ماونوبليكاستيلز ومفهوم مجتمع الشبكات من المجتمع إلى الشبكة نحو مقارنة تأويلية للهوية والسلطة في عصر المعلومات. مجلة عمران. 33. 143-161.
2. محمد، أشرف السعيد أحمد (2008). دور التعليم العالي في مواجهة تحديات تأسيس مجتمع المعرفة في مصر. مصر: جامعة المنصورة، كلية التربية.
3. بيتر، دراكر (1990). الوقائع الجديدة ترجمة شكري عبد المنعم مجاهد. مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
4. بيتر، دراكر (2001). مجتمع ما بعد الرأسمالية ترجمة صلاح المعيوف. السعودية: مركز البحوث.
5. الأسكوا(2005). مسح للتطورات الاقتصادية والاجتماعية لمنطقة غرب آسيا. من: www.unescwa.org
6. حاكم محسن، حامد كريم وعباس مزعل (2009). زراعة المعرفة والاستثمار في رأس المال البشري ودورها في مواجهة الاحتكار المعرفي: دراسة تطبيقية على عينة من طلبة البورد العربي (دكتوراه). مجلة جامعة الكوفة. 28، 7-48.
7. حسن، مظفر الرزو (2012). الجاهزية الإلكترونية للبلدان العربية وانعكاساتها المحتملة على فرص تفعيل بيئة اقتصاد المعرفة. لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.
8. دارن، بارني (2015). المجتمع الشبكي، ترجمة أنور الجمعاوي. قطر: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
9. رابح صادق (2007). مجتمع المعلومات في البحث عن فاعلية معرفية للمفهوم. مجلة عالم الفكر. 1(36)، 7-50.

10. ربيعي، مصطفى عليان (2012، نوفمبر). مجتمع المعرفة: مفاهيم أساسية، ورقة مقدمة للمؤتمر الـ 23 للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة، متوفر على موقع: <https://www.slideserve.com/arsenio-sutton/6325204>
11. عبد الله الشمري، صالح مهدي الحسنواي (2016). دور خصائص صناعات المعرفة في تحقيق الأداء العالي للمنظمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من قيادات كليات الإدارة والاقتصاد/الفرات الأوسط. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. 2(18)، 6-38.
12. غسان العمري، بلال السكارنة (2009). مجتمع المعرفة وتأثيره في العمل المعرفي: بحث ميداني في القطاع المصرفي الأردني. مجلة تنمية الرافدين. 95(31)، 129-162.
13. فراس رحيم يونس العزاوي (2012). انعكاس خصائص عمال المعرفة على امتلاك المعرفة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مهندسي وفنيي المديرية الكهربائية في مدينة السليمانية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. 67(18)، 140-169.
14. مثنى سعد، أحمد عبد الله دانوك (2018). دور صناعات المعرفة في تعزيز مؤشرات النجاح الاستراتيجي من خلال المرونة الاستراتيجية: دراسة ميدانية تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في فرع شركة آسيا سيل للاتصالات بمحافظة كركوك. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. 41(1)، 210-237.
15. محمد بابكر العوض (2014). الواقع التطبيقي لنموذج مجتمع المعرفة وانعكاساته على البيئات العربية. تاريخ الاطلاع 14 ديسمبر 2019 من: <http://www.fasvc.org/uploads/003.pdf>.
16. مؤيد الساعدي، صالح مهدي الحسنواي (2015). الافرازات السلوكية للتنوع الثقافي للموارد البشرية على واقع عمل صناعات المعرفة. المجلة العراقية للعلوم الإدارية. 44(11)، 66-81.
17. نجم عبود (2005). تقييم وقياس إنتاجية العمل المعرفي في الشركات المتخصصة والقائمة على المعرفة، 100(27). 71-112. تاريخ الاطلاع 25 نوفمبر 2020. من: www.elbassair.net