



Knowledge workers and their differences from traditional workers in organizations

Dr. Hanan Mazin Ibrahim

Al - Ameen University

Hanan.mazin@yahoo.com

Received

2025/7/25

Accepted

2025/9/25

Published

2025/10/5

Abstract:

In the era of knowledge, increasing variables and tremendous technological developments, it has become impossible for any organization in any country, regardless of its capabilities or capacities, to maintain its competitive position by returning to the same level of performance and the same traditional methods, which pushes it towards one destination, which is development and improving its performance to high levels that excel and rise to the requirements of the knowledge economy. From here, institutions begin to search for sustainable resources, transforming their system from traditional human resources to knowledge workers, as individuals who use their skills and knowledge to work for the benefit of the organization represent assets that must be appreciated, motivated and managed in the institution, especially since organizations face rapid changes and business restructuring, thus changing the basis of competitive value towards intellectual capabilities to produce and distribute new ideas that help the organization achieve its goals with the least effort, time and money, and this is what will be explained in this research paper.



مجلة الأمين للعلوم الانسانية

<https://ajohs.edu.iq/index.php/AJH/index>

ISSN (Print) : 3078 - 2538

ISSN (Online) : 3078 - 9613

Volume 1• Issue 1• Year 2025• pp. 131-248

عمال المعرفة وما يميزهم عن العامل التقليدي في المنظمات

م. د. حنان مازن ابراهيم النعيمي
جامعة الامين الاهلية

Hanan.mazin@yahoo.com

تاريخ الاستلام

2025/7/25

تاريخ القبول

2025/9/25

تاريخ النشر

2025/10/5

المستخلص :

في عصر المعرفة والمتغيرات المتعاضمة والتطورات التكنولوجية الهائلة، اصبح من غير الممكن على اي منظمة في اي دولة مهما كانت امكانياتها او قدراتها المحافظة على موقعها التنافسي بالعودة الى نفس مستوى الاداء ونفس الاساليب التقليدية، مما يدفعها الى وجهة واحدة الا وهي التطوير وتحسين ادائها الى درجات عالية تتفوق بها وترقى الى متطلبات اقتصاد المعرفة، ومن هنا تبدأ المؤسسات بالبحث عن موارد مستدامة فتحول نظامها من المورد البشري التقليدي الى عمال المعرفة إذ يمثل الأفراد الذين يستعملون مهاراتهم ومعرفتهم للعمل لصالح المنظمة أصول ينبغي تقديرها وتحفيزها وإدارتها في المؤسسة، خصوصاً ان المنظمات تواجه تغيرات سريعة وإعادة هيكلة الأعمال وبالتالي تغيير أساس القيمة التنافسية نحو القدرات الفكرية لإنتاج وتوزيع أفكار جديدة تساعد المنظمة في الوصول لاهدافها بأقل جهد ووقت ومال وهذا ما سيتم توضيحه في هذه الورقة البحثية.

نشأة ومفهوم مصطلح عمال المعرفة Knowledge Workers

تم تصنيف تطور مصطلح عمال المعرفة KW على نطاق واسع إلى موجتين من البحث، الموجة الأولى امتدت من أواخر الخمسينيات إلى بداية التسعينيات ، إذ تتميز بشكل أساسي بالأدبيات الاجتماعية التي تشرح صعود "طبقة عاملة جديدة" والتحول نحو مجتمع مهتم بالمعرفة. حيث يؤكد علماء الاجتماع أنه مع التعليم الموسع ظهرت طبقة وسطى جديدة في أواخر القرن العشرين تتكون من عمال محترفين وتقنيين. أما الموجة الثانية بدأت من منتصف التسعينيات فصاعداً، ويتميز بشكل أساسي بالتركيز على إدارة عمال المعرفة KWS، ومع هذا التحول الإداري ، يتزايد الاهتمام البحثي حول KWS جنباً إلى جنب مع الاهتمام المتزايد بـ "القيادة" و "إدارة المعرفة" و "إدارة الموارد البشرية" و "الهياكل التنظيمية". (2019:44،Issahaka)

تشير المعرفة الى انها ادراك وفهم الحقائق او المعلومات المكتسبة بشكل خبرات او تعلم، ويوجد في المنظمات نوعين من المعرفة : المعرفة الظاهرة المكتوبة في السجلات والوثائق والاجراءات والسياقات، والمعرفة الخفية غير الظاهرة (ضمنية) الموجودة في عقول الافراد خاصة في من يسعى الى تطويرها وتوظيفها في مجال عمل المنظمة، واثرتغير أساس التنافس نحو القدرات الفكرية لإنتاج وتوزيع أفكار جديدة على اهمية امتلاك المعرفة، وصاغ استاذ الادارة بيتر دراكر (1959) مصطلح "عمل المعرفة – Knowledge Work" ثم تم تقديم مصطلح "اقتصاد المعرفة - Knowledge Economy" من قبل المفكر (Machlup) عام (1960)، ثم اشار عالم الاجتماع دانييل بيل (Daniel Bell) لمصطلح "مجتمع المعرفة - Knowledge Society" عام (1973) حيث وصف التحول الاقتصادي من اقتصاد صناعي قائم على الصناعة يركز على انتاج السلع والخدمات وتسويقها الى اقتصاد معرفي قائم على المعرفة يركز على انتاجها وتطبيقها، وفي (1993) طور بيتر دراكر المصطلح الى "عمال المعرفة- Knowledge Workers" لوصف شريحة من القوى العاملة تهتم وتختص بالمعرفة ومعالجة المعلومات، وقام العلماء منذ ذلك الحين بتعميم هذه الفكرة لتشمل محلي البيانات ومطوري المنتجات والمخططين والمبرمجين والباحثين والمستشارين الذين يشاركون بشكل أساسي في اكتساب المعلومات وتحليلها والتلاعب بها بدلاً من الإنتاج المادي للسلع والخدمات. (2019:8-19،abdallah)

ويقصد بعمال المعرفة الافراد الذين يمتلكون القدرة على تحليل وتفسير المعلومات المرتبطة بحقل محدد من حقول المعرفة، اذ انهم يتمتعون بمهارات بحثية تمكنهم من تحديد المشكلات المرتبطة بحيز عملهم ثم البحث عن علاج لهذه المشكلات، ومن خلال المعلومات المتراكمة فهم يقدمون حصيلا معرفية قوية تساعد الشركات والمؤسسات التي يعملون فيها على اتخاذ القرارات السليمة مما يعني انهم يشاركون في وضع استراتيجيات العمل، ولايختص عمال المعرفة بحقل معرفي معين، بل انهم متوزعين بين كل شرائح المجتمع مثل تقنيو تكنولوجيا المعلومات والمعلمون والمحامون والاطباء والممرضات والمهندسون والعلماء، ولكن السمة البارزة في عمال المعرفة ايا كان تخصصهم العلمي او العملي انهم ملمون بقواعد تكنولوجيا المعلومات مثل استعمال مهارات الحاسوب والانترنت ويسعون دوماً لتنمية مهاراتهم بطريقة متدرجة ومستمرة لاتتوقف .

الفرق بين عامل المعرفة عن العامل التقليدي

هنالك ثلاث مزايا تميز عامل المعرفة عن الاشكال الاخرى من العامل التقليدي المتمثلة بما يأتي :

et al;2020:539). (Bo Sun1

قد تشمل الوظائف خليطاً من العمل البدني والاجتماعي والفكري لكن المهمة الاساس في عمل المعرفة هي التفكير، اذ ان العمل الذهني هو الذي يضيف قيمة للعمل، وبخلاف العامل في ورشة العمل الذي يؤدي العمليات الفيزيائية البدنية فإن عامل المعرفة يضيف قيمة الى العمل من خلال انشطته الفكرية، ان عمل المعرفة يتضمن أنشطة مثل التحليل وحل المشكلات واستخلاص النتائج وتطبيق هذه الاستنتاجات مواقف اخرى، ومن الطبيعي فان فاعلية عامل المعرفة ستعتمد على المهارات الفكرية في مفاهيم فكرية معينة وخبرة معينة، وهو ما يعد عاملاً رئيساً ومهماً يميز الفرد الذي لايملك المؤهلات المطلوبة عن مبرمج البرامج الحاسوبية.

ان نوع التفكير المشارك في عمل المعرفة لا يكون عملاً فكرياً خطياً تدريجياً، كما ان عمال المعرفة ينبغي ان يكون خلاقاً وغير محدود التفكير.

ان المزية الثالثة في عمل المعرفة هو استعمال المعرفة لانتاج المزيد من المعرفة، وعندما يستعمل المهني في البرامجيات في المعرفة في كتابة الرموز (الشفيرات) لزيادة كفاءة البرنامج فإنه يخلق طرائق جديدة في تطبيق المعرفة، وهكذا فان حصيلة عمل المعرفة هي خلق معرفة جديدة.

ويمكن للباحثة ان تأطر المقارنة في جدول (1) وكالاتي :

الجدول (1) مقارنة بين العامل التقليدي والعامل المعرفي

عامل المعرفة	العامل التقليدي
يبحثون عن التعلم ويدركون قيمته	ينتظرون ليحصلون على التدريب
تعتمد قراراتهم على ما اكتسبوه من معرفة وتعلم	يتركون التعليم للبدئية والحدس
مسائلون عن تطويرهم الذاتي	ليسوا مسائلين عن التطوير
لديهم تصور حول المستقبل	تصور المستقبل يأتي من الاخرين
الابداع المستمر والتحسين الذاتي في العمل	العمل الروتيني وشبه انعدام التطوير الا بأوامر المدراء

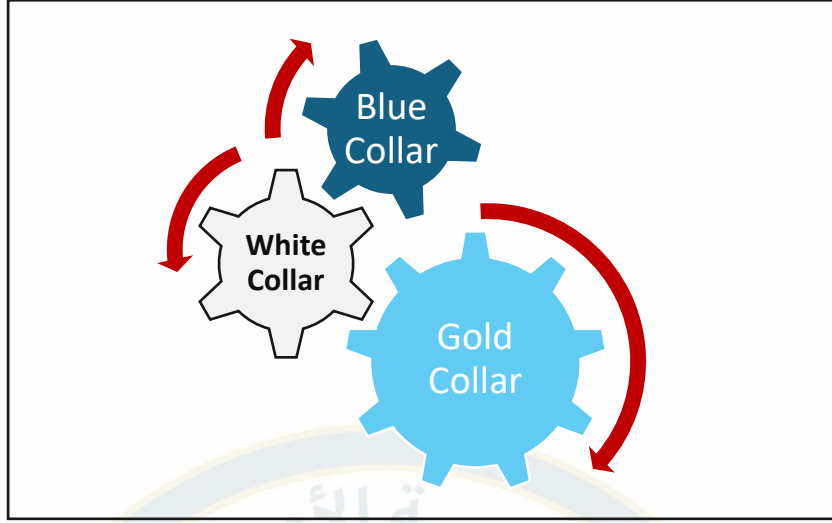
العمل المعرفي

يصف مصطلح العمل المعرفي التحول من المهام التشغيلية الروتينية إلى العمل الأكثر تنوعاً وتعقيداً، ويعد هذا التغيير ضروري في المؤسسات التي تهتم في تحسين قيمة الافراد العاملين لها وبالتالي تطوير ميزة تنافسية مهمة، وغالباً ما يكون العمل المعرفي في شركات عالية التقنية أو المهنية ، والأعمال التجارية وقطاع الخدمات الإعلامية ، وقد يمثل عمال المعرفة المهندسين والعلماء والمحامين ، أو مع مهن معينة مثل عمال البحث والتطوير، ومصممي البرمجيات والمتخصصين في مجال الاتصالات والمحليلين الماليين. هذا النهج المهني الواسع لتحديد العمل المعرفي ، الأعمال المعرفية بينما يتجاهل في نفس الوقت المطالب المعرفية المتزايدة المفروضة على العديد من الموظفين في الوظائف التقليدية". ونتيجة لذلك ، "بالنسبة للنقاد ، فإن مصطلح" عامل المعرفة" نفسه هو بالضبط حيث تبدأ المشكلة ، مما يؤدي إلى نقاشات مدرسية حول طبيعة المعرفة ، وليس البحث عن عمال المعرفة. تتمثل إحدى الطرق للتغلب على هذا المأزق في التركيز على مجالات الاتفاق بدلاً من القضايا التي تفرق الباحثين. يتمثل أحد مجالات الاتفاق في أنه في بعض المجالات وبعض الوظائف ، يتم التركيز بشكل متزايد على معالجة المعلومات ، وتصنف متطلبات العمل في المهن المختلفة على أساس المعرفة والتفكير إلى ثلاثة مستويات رئيسية: (2007:125, jhon&michelle)

في المستوى الأول المهن التي تعتمد على "مهام متكررة" يقوم بها الإنسان ربما تكون يدوية أو تكون بمساعدة الآلة، وينطبق هذا الوصف على كثير من مهن الخدمات، ومهن خط الإنتاج في المصانع المختلفة، مثل هذه المهن تحتاج إلى معرفة أساسية بالمهام المطلوبة، وتحتاج أيضاً إلى مهارات خاصة للتنفيذ. لكن رأس المال المعرفي فيها محدود، كما أن إيقاع التجدد المعرفي فيها بطيء، خصوصاً مقارنة بالمستويات التالية. ويطلق عليهم تعبير "عمال الياقة الزرقاء" او عمال المعرفة الاساسية.

وفي المستوى الثاني مهن ذات مهام متكررة أيضاً لكنها "ذات طابع معرفي" ، حيث تحتاج إلى رأسمال معرفي مرتفع، كما تتطلب متابعة وتجدد معرفي مستمر ، وأصحاب مثل هذه المهن:المدرسون، المحامون، المديرون، وغيرهم. ويطلق عليهم تعبير "عمال الياقة البيضاء" او عمال المعرفة المهنية.

ويمثل المستوى الثالث مهن "البحث والتطوير" والعاملون في هذه المهن هم "عمال إنتاج المعرفة". ويعد أساتذة الجامعات من اصحاب هذه المهن، إذ يحتاج هذا المستوى إلى رأسمال معرفي متميز، فضلاً عن التفكير المتميز المستند إلى خبرة وربما أيضاً إلى رؤية، وان أصحاب هذه المهن هم المبدعون والكتاب والباحثون المتميزون وأصحاب الخبرات الخاصة في المجالات المختلفة، ويطلق عليهم (عمال الياقة الذهبية Gold Collar Workers) .



الشكل (1) مستويات مهين عمال المعرفة

المصدر: اعداد الباحثة

وقد يتداخل عمال المعرفة في المستويات لكن من الواضح ان المبدعون والكتاب والباحثون المتميزون وأصحاب الخبرات الخاصة والعاملون في "مراكز التفكير"، هم من يطلق عليهم تعبير "عمال المعرفة". فهم الأكثر حاجة إلى "رأس المال المعرفي المعزز بالخبرة"، وهم الأكثر حاجة إلى التفكير كي يستجيبوا للمشكلات التي تطرح عليهم، وليقوموا أيضا بدراسات استباقية لمشكلات يرون أنها يمكن أن تطرأ وتحتاج إلى حلول سريعة، فمثل هذه الدراسات تعطي جاهزية للاستجابة إلى طوارئ محتملة تحول دون انحرافات غير مرغوب بها.

ويوصف عمل المعرفة بانه عمل معقد والذين يؤدونه يتطلب منهم مهارات معينة وامكانات كبيرة كما ان هؤلاء الاشخاص ينبغي أن يكون لهم المقدرة على ايجاد المعلومات والوصول اليها واستدكارها وتطبيقها والتفاعل جيداً مع الاخرين كما يجب ان يمتلكوا المقدرة والحافز لتحسين هذه المهارات وفيما تتباين اهمية واحد او اكثر من هذه الخصائص من وظيفة الى اخرى فان جميع العاملين في حقول المعرفة بحاجة الى الخصائص الاتية : (Joris van, 2020:2-3)

- امتلاك المعرفة العملية والنظرية (possessing practical and theoretical knowledge)
- ايجاد المعرفة والوصول اليها (finding and accessing information)
- المقدرة على تطبيق المعلومات لحل المشاكل (ability to apply information problems)
- مهارات الاتصال (communication skills)
- الدافعية (motivation)
- القابليات الفكرية (intellectual capabilities)

وقسمت ادارة المعرفة الى ثلاثة مدارس او مداخل وكالاتي : (Earl, 2001:55)

المدرسة الاقتصادية : وتركز على الدخل اي ان هدف هذه المدرسة هو الاستثمار في الموجودات المعرفية ، ووفقا ل(Earls) فان المدرسة الاقتصادية تهتم بصورة واضحة في كل من الاستثمار في المعرفة وحماية الموجودات الفكرية للمنظمة لغرض الحصول على الايرادات اي انها تهتم في كل من (ادارة المعرفة كموجودات ، المحاسبة في راس المال الفكري ، ادارة رأس المال الفكري ، سوق المعرفة) .

المدرسة التنظيمية : وتركز على شبكات العمل وتهدف الى التشارك بالمعرفة . ووفقا الى (Earls) فان المدرسة التنظيمية تصف استعمال الهياكل التنظيمية او شبكات العمل من اجل التشارك بالمعرفة وفي اغلب الاحيان تصف مجتمعات المعرفة والتي هي مجموعة من الافراد لديهم اهتمامات مشتركة وهو ما يسمى ب(مدخل نموذج عملية) ، ادارة المعرفة المشتركة ، ادارة صناعات المعرفة.

المدرسة الاستراتيجية : وتركز على الميزة التنافسية ، وتهدف الى التحديد والاكتشاف والاستثمار في القابليات المعرفية وتنظر الى ادارة المعرفة على انها بعد لاستراتيجية التنافسية .

المدرسة البارغماتية : وتعني البارغما باليونانية : العمل، وتقوم على ان الاثر العملي هو المحدد الاساس في صدق المعرفة وصحة الاعتقاد بالحياة الاجتماعية للافراد، تهتم اساساً بالاثار العملية تجسدها النجاعة والفاعلية على مستوى الممارسة العملية.

خصائص العمل المعرفي

تمكن الباحثون من التوصل إلى مجموعة خصائص عامة في هذا الشأن تمثلت بالآتي: (Ernest, 2019:64)

الميل لإشباع الحاجات العليا (المتقدمة) على حساب الحاجات الأساسية

شكلت هذه الخاصية بعداً جديداً لشخصية عامل المعرفة، وأحدثت ثورة في مفاهيم نظرية ماسلو حول "الدوافع الشخصية" وسلم الحاجات الذي بني على أساسها، إذ تبين بأن عمال المعرفة لديهم في الغالب الشعور الدائم بالمتعة في إنجاز العمل لكونهم يعملون في أماكن تنسجم مع اهتماماتهم وقدراتهم، فضلاً عن الاستمتاع بوقت العمل، وقد أدى هذا إلى أن الحاجات التي يسعى إليها عمال المعرفة ليس بالضرورة أن تخضع للتسلسل الذي اعتمده ماسلو في نظريته بل هم في الأغلب ينتقلون إلى مستوى الحاجات العليا (المتقدمة) المتمثلة بالبحث عن المكانة الاجتماعية في العمل والتقدم الوظيفي وتحقيق الذات، على حساب الحاجات الأدنى (الأساسية) والمتمثلة بالحاجات الفسيولوجية والأمان على الرغم من عدم إلغائهم لها، فهي تكون مؤجلة قياساً بالتسلسل المعتمد للحاجات.

المسؤولية الشخصية والتطوير الذاتي

يمتلك عمال المعرفة الطموح والرغبة في العمل، ويسعون باستمرار إلى اكتساب المعرفة وزيادة رصيدهم وقدراتهم فيها، لهذا ينظر إلى مسألة التطوير الذاتي والشخصي على أنه ضرورة وحاجة قصوى في نجاح العمل المعرفي. ومن هنا تبرز أهمية ما يمكن تسميته بالبراعة الشخصية أو الذاتية لعمال المعرفة، لأنها تأتي نتيجة مسيرة طويلة وربما مدى حياتهم الوظيفية لاكتساب وتحصيل المعرفة من خلال تعلم الفرد المستمر في المؤسسة أي الاستعداد لإعادة التأهيل المهني ولأكثر من مرة خلال حياتهم الوظيفية، في هذا السياق يمكن القول إن هذا التعلم والتطوير الذاتي للفرد لا يشتمل فقط على المجالات ذات الصلة بالمنتج وبخدماته، بل تعدى ذلك ليمتد إلى الوعي الشخصي والنضوج العقلائي وتوسيع حدود الإدراك للأبعاد التنظيمية والأخلاقية في الحياة المؤسساتية.

إدارة الذات Self-Management

يمكن القول بأن موضوع إدارة الذات أو كما يصفها البعض "بالإدارة الشخصية"، تعد أحد المداخل المؤدية إلى التطوير الذاتي وإظهار الشخصية المستقلة لعمال المعرفة، فهي تعبير عن منهجية للتعامل مع الذات الإنسانية لدى عامل المعرفة باتجاه إدراك وفهم قدراته وإمكاناته وحتى ميوله ورغباته وحاجاته وحوافزه، من أجل بناء تصور ذاتي لكل هذه الجوانب تجاه العمل، ولأن إدراك وفهم الذات جانب ضروري للفرد قبل أن يحدد طلباته وينطلق ويبدأ بالتعامل مع محيطه أو مع الغير. فهي محاولة للإجابة عن التساؤلين:

(من أنا؟) (ماذا أريد؟)

لكي يبدأ الفرد بعدها بالتفاعل مع المحيط أو مع الغير، بأفضل مستوى من حالات التوافق والتناغم بين الجانبين. وعمال المعرفة هم أكثر فئات العاملين حاجة لمثل هذا التمكين الذاتي، إذ إن طبيعة العمل المعرفي تتصف بكونها بعيدة عن العمل الإجرائي والتقليدي، وتحتاج إلى شخصية مستجيبة استجابة تامة مع العمل ومتطلباته، وأن تمتلك تصوراً مسبقاً عنه لغرض التعامل مع مهامه والتزاماته. فالنجاح في مستوى إدارة الذات كما يراه الباحثون معناه النجاح في إدارة علاقاتنا والتزاماتنا وأداء مهامنا مع محيط عملنا المعرفي.

المنهج التشاركي في العمل المعرفي

المنهج التشاركي الذي يستلزمه العمل المعرفي هو عملية عقلية تؤدي إلى فهم واضح مشترك وفعال بين العاملين، إذ يسعى العمل المعرفي إلى كل ما من شأنه التشاور والتعاون لتبادل الأفكار والمعلومات بين عمال المعرفة لخلق قوى عاملة مدركة يتوافر لديها الاستعداد لقبول الأفكار الجديدة من الآخرين والتكيف معها. فضلاً عن تشجيعهم على اكتساب المعرفة ذات القيمة وترشيحها وتنظيمها وتعزيزها بالقيمة المضافة عبر رؤية مشتركة بين عمال المعرفة، مما يزيد من طاقاتهم المعرفية وينعكس على مستوى التزامهم الوظيفي في أداء العمل.

عولمة العمل المعرفي

يتجه العمل المعرفي نحو العولمة، ويتضح ذلك من خلال الأنماط الجديدة من المهن والوظائف التي ظهرت في الآونة وتجددت فيما يعرف بالعمل عن بعد (Tele work) مثل/ التسويق الإلكتروني، العمل المنزلي، العيادات التي تقدم الاستشارات والعلاج عن بعد، الجامعات الافتراضية والتعليم عن بعد والبنوك الإلكترونية وغيرها، ويعني هذا إمكانية تدفق الخبرات المعرفية والتزامات العمل. فضلاً عن منتجات الصناعة المعرفية، متجاوزة الحواجز المكانية والزمانية وحتى القيود القانونية أحياناً. فقد أظهرت التقارير الاقتصادية الحديثة بأن هناك شركات متخصصة تعنى بتسويق المنتجات المعرفية من أفكار وتصاميم إلى شركات أخرى لغرض تطوير منتجاتها خاصة في مجال الصناعة الإلكترونية وقد أطلق على هذه الشركات المنتجة للمعرفة بشركات "صناعة خدمات المعرفة" أو كما يصفها البعض بـ "الصانع المجهول" وهي منتشرة في بعض البلدان وأصبحت ميزتها التنافسية كالمهند مثلاً.

الإبداع والابتكار في العمل المعرفي

يؤكد دراكر على وجود نوعين من الابتكار في كل مؤسسة هما "تجديد في المنتج أو الخدمة وتجديد في مختلف المهارات وأوجه النشاط اللازمة" وبناء على ذلك فإن الابتكار من جهة، والعمل المعرفي من جهة أخرى يكمل بعضهما الآخر، وهما في تفاعل مستمر. وهذا يعني أن الابتكار أحد الخصائص الأساسية لأي عمل معرفي يغذيه بما هو جديد من أفكار ومعارف

مبتكرة، ويصوب ما هو متاح عند عمال المعرفة. فكلالهما يهدف إلى المعرفة واستثمارها من خلال تعزيز دور رأس المال الفكري على حساب رأس المال المادي في بناء الاقتصاد القائم على المعرفة وتطوير المجتمع ككل في ظل ما اصطلح عليه "بالابتكار المعرفي" "knowledge innovation" .

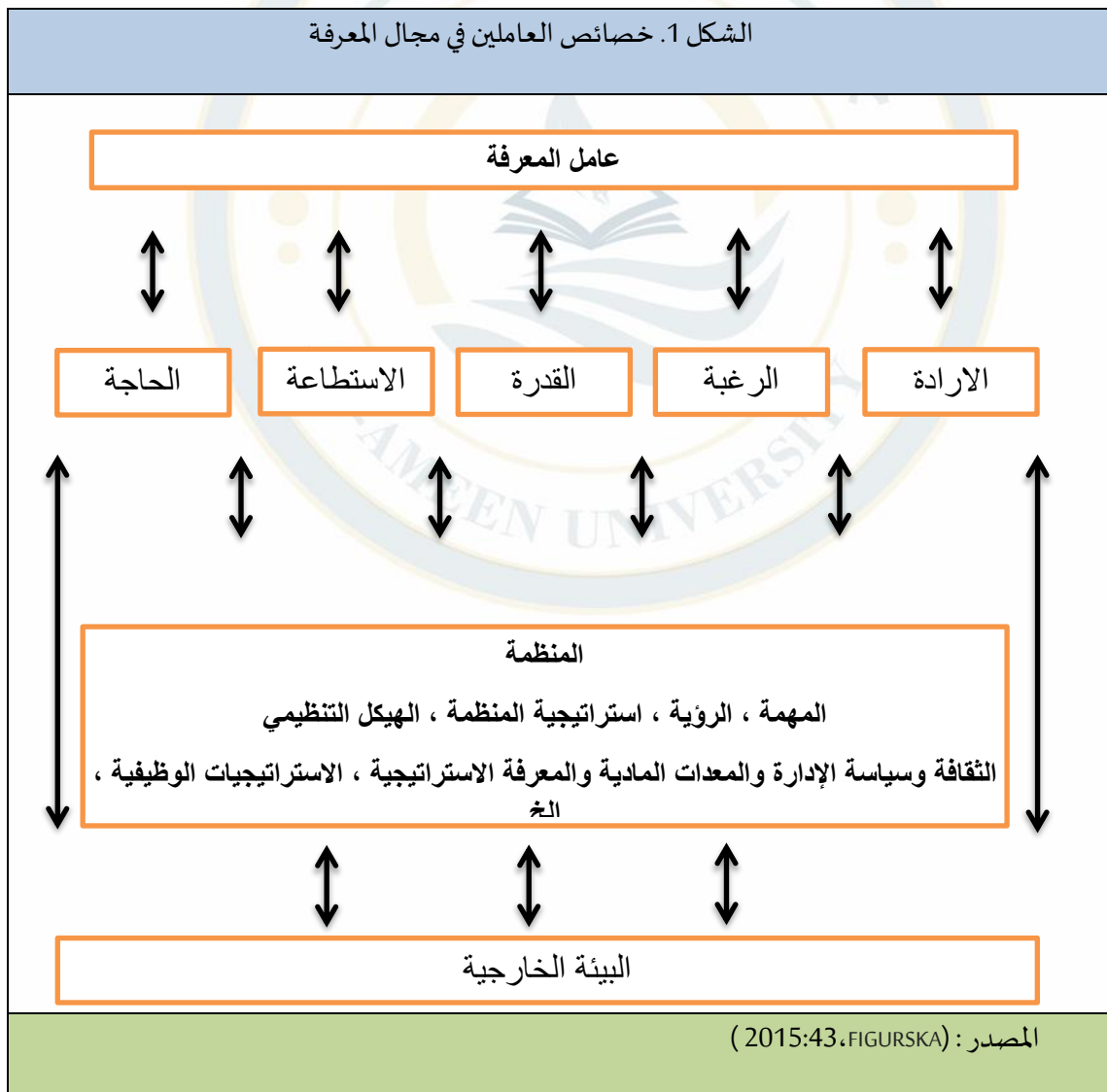
ويمكن وصف عامل المعرفة بأنه شخص لديه الخصائص الآتية:

1. لديه معرفة وخبرة وكفاءات اجتماعية وقيم وما إلى ذلك.
2. الرغبة في تطوير ومشاركة واستخدام المعرفة والخبرة والكفاءات الاجتماعية، وكذلك استخدام الموارد والأساليب والأدوات وما إلى ذلك.

3. قادر على استخدام المعرفة والخبرات والأدوات والموارد والأساليب وما إلى ذلك بفضل مهاراته.

4. يمكن أن توفر المنظمة الفرصة للمشاركة بنشاط في تحقيق عمليات إدارة المعرفة.

الشكل (2) خصائص العاملين في مجال المعرفة



أن نموذج خصائص الوظيفة (JCM) الذي قدمه (Hackman and Oldham)، شدد على أهمية هذه السمات التحفيزية للعمل. والتي ترتبط خصائص وظيفة المهمة ببيئة المهمة وتعكس الجوانب الهيكلية لمهام العمل، تؤدي المستويات العالية من هذه الخصائص إلى إمكانات تحفيزية أعلى لوظيفة معينة، والتي تم إنشاؤها من تحقيق مكثف للعمال اليدويين والمكتبيين على مدى العقود الماضية. الخصائص الوظيفية المقبولة والمعترف بها على نطاق واسع هي: استقلالية العمل، تنوع المهام، أهمية المهمة، هوية المهمة، وردود الفعل. ومع ذلك، على الرغم من أن JCM ثابتة وهامة، إلا أنها توفر رؤية محدودة للعمل وتتجاهل الجوانب المهمة الأخرى المتعلقة بالوظيفة (مثل البيئة الاجتماعية والمادية والمتطلبات المعرفية وسباق العمل). أدى التحول العالمي إلى اقتصاد الخدمة والمعرفة، المصاحب بالتقدم التكنولوجي والعلمي، إلى تغيير عميق في طبيعة العمل المنجز داخل المنظمات. الآن أكثر من أي وقت مضى، يحتاج الموظفون إلى التعامل مع المهام غير المتكررة وغير الخارجية وهم يشاركون بشكل أكبر في معالجة المعرفة المعقدة

كيف يمكن لإدارة الموارد - عمال المعرفة - لخلق قيمة مضافة للمؤسسات؟

How can resources be managed to create added value for enterprises knowledge workers-

يحاول عمال المعرفة تحديد المعرفة المناسبة من مصادر مختلفة ، مثل عمال المعرفة الآخرين، البحوث، وقواعد بيانات المعرفة والاستعانة بالتكنولوجيا والاطلاع على الانترنت، حيث يمكن لمن لديه معرفة جيدة أن يخلق الابتكارات اللازمة للأعمال العائدة بفائدة للمؤسسة. إذ يُعرّف الابتكار بأنه إدخال طرق جديدة ومحسنة للقيام بالأشياء في العمل، فقد يكون من المناسب ملاحظة أن إنشاء مؤسسة مبتكرة يعتمد على تحويل أكبر عدد ممكن من عمال المعرفة إلى عمال ابتكار. إذ إن العاملين المعرفيين في المؤسسة يمكنهم تعزيز مستوى القيمة المضافة لديها. فمن الممكن إنشاء مجموعة من عمال الابتكار كمجموعة فرعية من عمال المعرفة بالاستعانة لمصادر المعرفة المطلوبة في المنظمة. (Justyna،2013:37) و حددت الدراسات ثلاث فئات وظيفية للعامل المعرفي يمكن إدراجها ضمن قائمة وظائف عمال المعرفة هي :

(2020:2-3). Agnessa Spanellis

الاختصاصيون Professional Occupations

تمثل هذه الفئة عدة وظائف منها (المبرمجون ، محللو النظم، مصممو النظم، مهندسو الذكاء الصناعي، مهندسو الشبكات المهندسون في التخصصات كافة، الاستشاريون، أساتذة الجامعات، الاختصاصيون في العلوم الطبيعية والصرفة، التخصصات الطبية). وهم يشكلون أعلى نسبة ضمن عمال المعرفة قد يبلغ مقدارها (50%). ويتقاضون أجوراً عالية ويحملون شهادات تخصصية جامعية فأكثر. والسمة الغالبة لعمالهم هي العمل الذكي (Intelligent Work) وتكون مهمتهم إنتاج وتطوير المعرفة وتحسين وسائل تطبيقاتها.

الإداريون Management Occupation

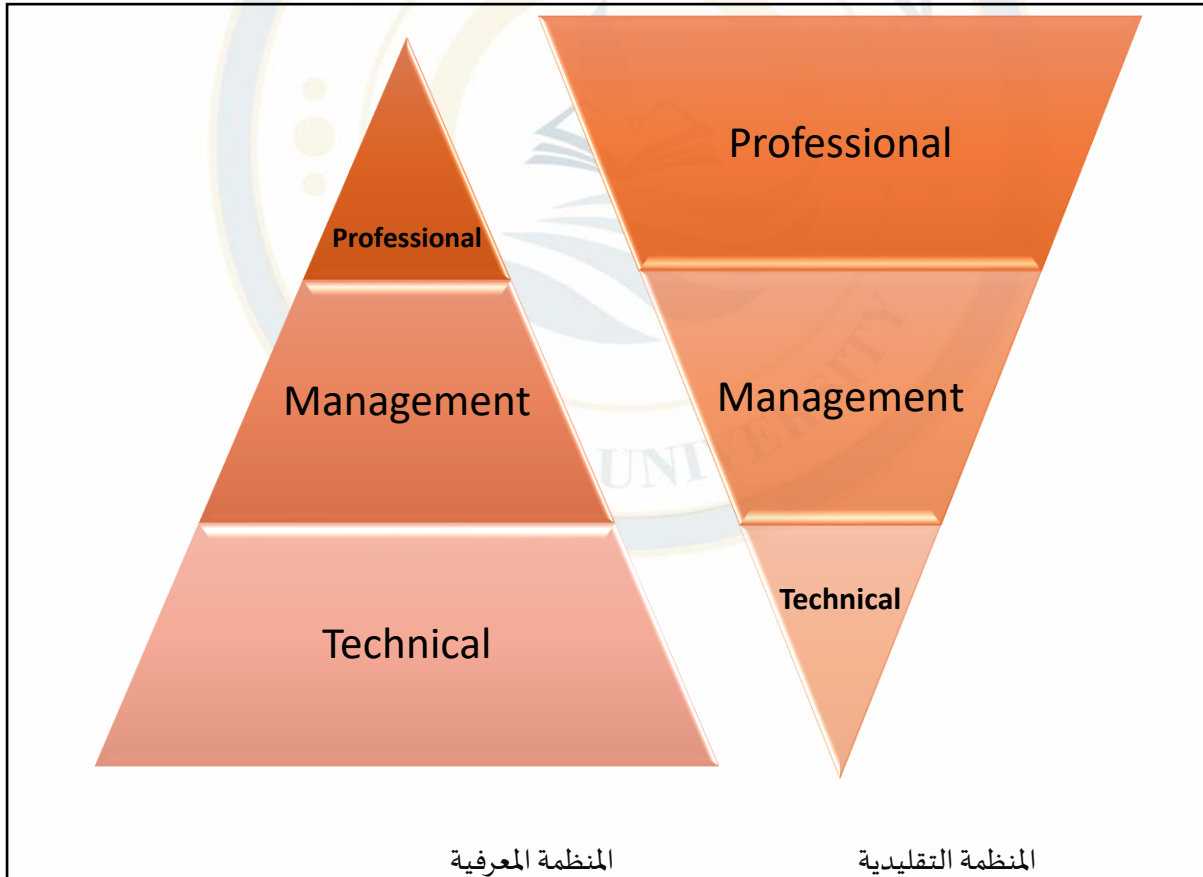
تحتوي هذه الفئة على وظائف مديري الوحدات الإدارية الرئيسية (في مجالات الإنتاج/ التسويق/ المالية/ الموارد البشرية/ العلاقات العامة/ نظم المعلومات) وكذلك المشرعون، المحامون، العاملون في وحدات خدمات الزبائن. وهم يشكلون نسبة قدرها (28%) من مجموع عمال المعرفة، ويتقاضون أجوراً ذات مردود اقتصادي مجزٍ ويحملون في الأغلب شهادات جامعية. والسمة الغالبة لعمالهم هي العمل الإداري (Managerial Work) وتكون مهمتهم إدارة وتنظيم وتنفيذ الأنشطة المعرفية.

الفنيون Technical Occupations

تتضمن هذه الفئة على عناوين وظيفية تشمل التخصصات الفنية كافة (الهندسية – الطبية – الإدارية - الزراعية – النقل.. الخ). وهم يشكلون نسبة قدرها (22%) من مجموع عمال المعرفة، ويتقاضون أجوراً أدنى ويحملون شهادة الدبلوم أو الثانوي. والسمة الغالبة لعمالهم هي العمل الإجرائي (Manual Work) وتكون مهمتهم استخدام تقنيات المعرفة على وفق إجراءات عمل وآليات محددة ضمن تخصصاتهم الفنية.

لقد بينت الدراسة ومن خلال الأرقام التي أشير إليها بأن هناك حالة استقطاب للمهارات نحو الأعلى، وارتفاع قيمة العمل الذهني مقارنة بالأعمال الأخرى، أي زيادة أصحاب الياقات البيضاء على حساب الياقات الزرقاء في مجال العمل المعرفي.

ويستنتج مما تقدم بأن هيكل الهرم التنظيمي للمنظمات المعرفية لا ينطبق بمعاييره التقليدية (الذي تكون قاعدته الأكبر من الفنيين)، بل انعكس في هذه الحالة وأصبحت قاعدته الأكبر في الأعلى ممثلة بالفئة الأولى من الاختصاصيين، تليها الفئة الثانية من الإداريين، وآخرها الفئة الثالثة الخاصة بالفنيين. مما يحتم إجراء تعديلات على سياسات ونظم التعليم والتدريب خاصة المتقدمة منها ذات العلاقة بعملية الاستثمار المعرفي وإعداد وتنمية الموارد البشرية عالية التأهيل. ويمكن التوصل من ذلك إلى أن هيكلية عمال المعرفة في ضوء التوصيف أعلاه تأخذ الشكل الآتي:



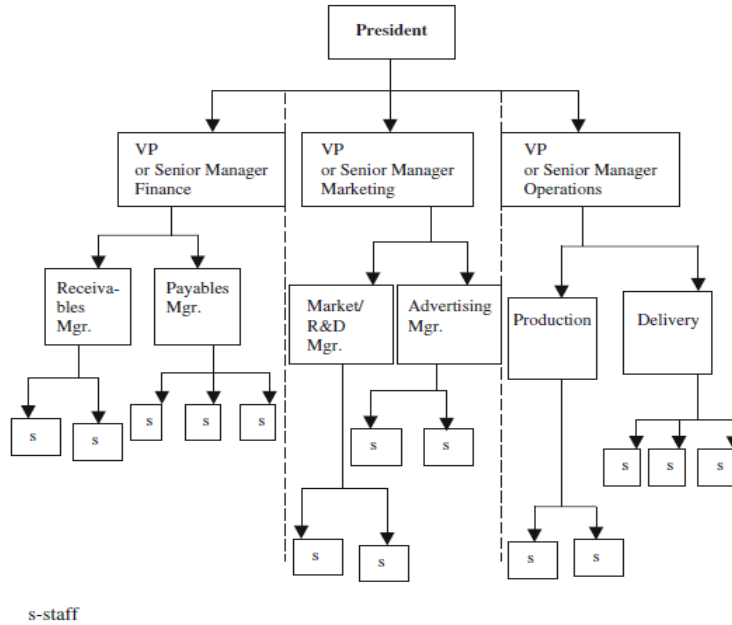
الشكل (3) الفئات الوظيفية لعمال المعرفة

المصدر: اعداد الباحثة

موقع عمال المعرفة في الهيكل التنظيمي

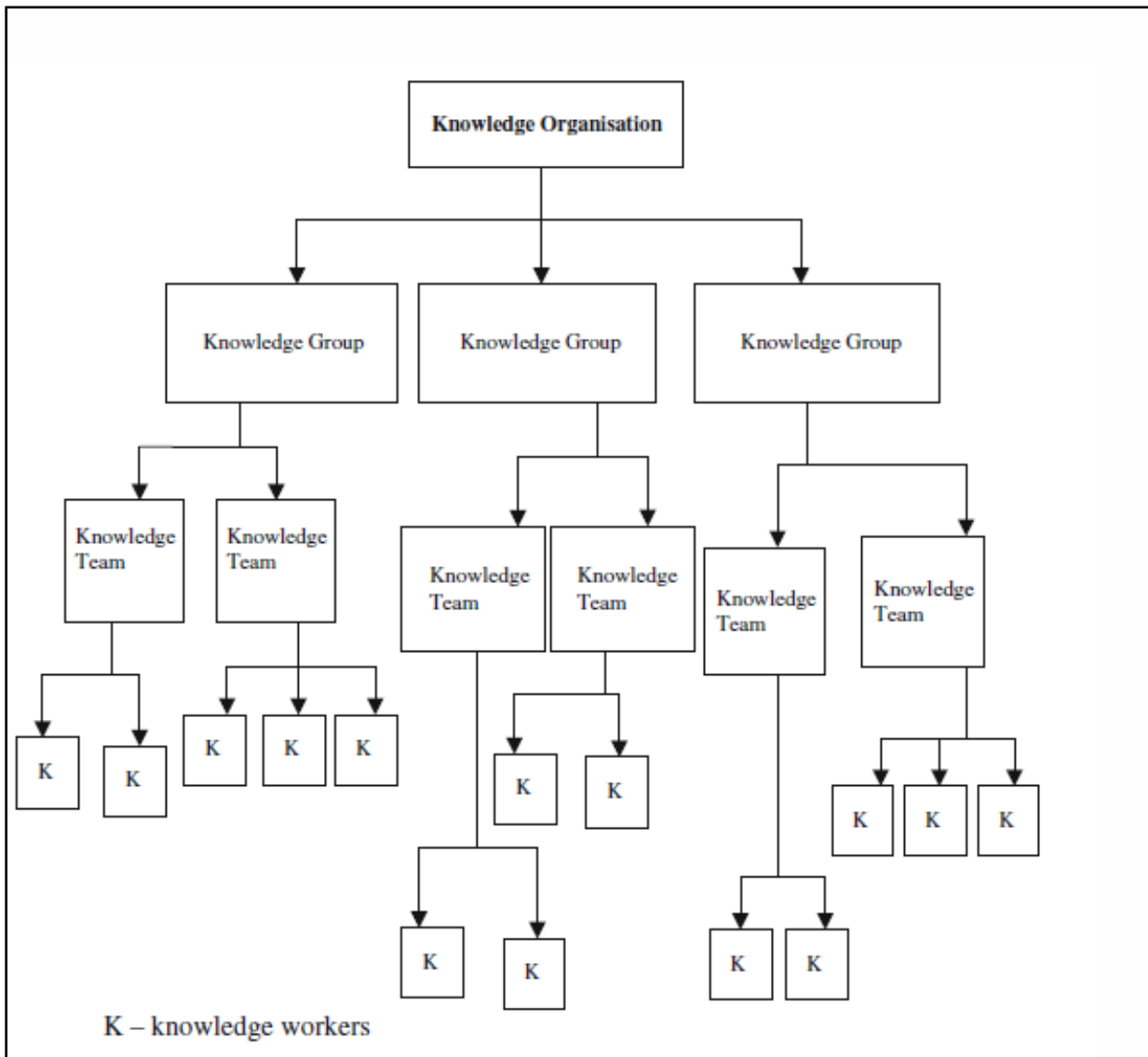
أصبح التعلم وإدارة المعرفة في المنظمات من القضايا الأساسية في النظرية والتطبيق، إذ ازداد الاهتمام بالمعرفة مع تراجع بعض الشركات الراسخة، وتقلص القوة التنافسية للعديد من الشركات في سوق عالمية مزدهرة، والحاجة إلى التجديد والتحول التنظيمي، مما أثار هذا النمو في الوعي العديد من الأسئلة. ما هي القيود المفروضة على المؤسسات المعرفية؟ كيف يمكن للمنظمات تحسين معرفتها؟ لتحسين المعرفة في المنظمة، من الضروري إنشاء هيكل قائم على المعرفة. يعرض الشكل (4) هيكل إدارة هرمي تقليدي. بينما يظهر الهيكل التنظيمي القائم على المعرفة في الشكل (5)، وتتكون منظمة المعرفة في الشكل (5) من مجموعات المعرفة التي تتكون من فرق المعرفة، وهؤلاء بدورهم يشملون عمال المعرفة، الذين يتم اختيارهم لرصيدهم المعرفي ومهاراتهم الضمنية، ويأتي العاملون المعرفيون في أي فريق معرفة من خلفيات تنظيمية (وتعليمية) مختلفة ويقدمون مجموعة متنوعة من المعرفة والمهارات الضمنية للفريق. حيث سيسهل الهيكل تطوير "ثقافة المعرفة" داخل المنظمة/ أولاً: من خلال دعم صنع القرار لعمال المعرفة من خلال التعاون في فرق المعرفة؛ ثانياً: من خلال تسهيل تبادل المعرفة الضمنية من خلال التفاعل في فرق المعرفة مع عمال المعرفة. (Justyna، 2013:55) و يصنف عمال المعرفة في المؤسسات الى خمسة مجموعات وكالاتي(Justyna) ، : (2013:52)

- ممارسو المعرفة (المستوى التشغيلي)
- رياديو ومهندسو المعرفة (المستوى الاوسط)
- الحاملون ذوو الرؤية الثاقبة (المستوى الاعلى)
- مديرو المعلومات والبنية التحتية لادارة العمليات
- الافراد الداعمين (السكرتارية والمكاتب الادارية)



Source: Justyna Patalas-Maliszewska. (2013). Managing Knowledge Workers Value Assessment. Methods. and Application Tools. P54

الشكل (4) الهيكل الهرمي التقليدي للمنظمات



الشكل (5) الهيكل التنظيمي للمؤسسات المعرفية

Source: Justyna Patalas-Maliszewska, (2013), Managing Knowledge Workers Value Assessment, Methods, and Application Tools. P55

التحديات التي يواجهها عمال المعرفة

يشهد الاقتصاد العالمي آثار العولمة والتحرير السريع فضلاً عن تأثير عصر المعلومات والتكنولوجيا. إذ إن عصر المعلومات هذا سيؤدي إلى نظام اقتصادي عالمي جديد تهيمن عليه اقتصادات المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة (IKEs)، الأمر الذي سيؤدي إلى ظهور تحديات جديدة لعمال للموارد البشرية-عمال المعرفة ويمكن توضيحها بالاتي: (2010:70-73, Ghirmia)

المجال المعرفي: ويتعلق باللغة والتواصل والتفكير الرياضي المنطقي المتعلق بالعمل

حل المشكلات: وقد تشمل الملاحظة، التحليل، التعرف على اجزاء المشكلة، اقتراح الحلول، التفكير الناقد، مهارات التخطيط وادارة المشروعات، تطبيع المعرفة مع مجالات وسياقات جديدة.

التعليم الذاتي والمعرفة الذاتية: الدافعية نحو التعليم والاهتمام بتنمية الفرد بنفسه والتعرف على القدرات الذاتية والقدرة على تحويل المعلومات والمعرفة وتطبيقها من سياق لآخر.

المجال الاجتماعي: العمل في جماعات، التفاوض والحوار البناء، التفاعل، محاولة الشخص توصيل وجهة نظره للآخرين، الثقة بالنفس، السعي إلى تكوين شبكات من التواصل الاجتماعي والحفاظ عليها.

الدافعية نحو العمل: المبادرة، الثقة بالنفس، الالتزام، الاهتمام.

العقبات الكبرى لإنتاج عمال المعرفة Major obstacles to producing knowledge workers:

هناك العديد من العقبات في مواقع العمل والتي تعمل على قمع الابتكار والابداع والمبادرات، حيث ان زيادة الانتاجية لعمال المعرفة تواجه اعظم تحد في هذا القرن لان عمال المعرفة يعتبرون راس مال وليس عمالة، إذ ان البناء الاجتماعي للمنظمة يملك راس المال الفكري ويتمثل بقيادة تلك المنظمة. فالمنظمات الناجحة يجب ان تكون منسجمة مع واقع العالم الذي من حولها. إذ ان تعظيم راس المال الفكري في هذا القرن يتطلب من المنظمات التحول من مجتمع يدوي إلى مجتمع رقمي والذي يتميز بالتقدم التقني والسريع والمتغير والمعقد وبشكل غير مسبوق ويتطلب منظمة رقمية ومرنة وغير هرمية في بيئة العمل.

العوامل المساهمة في تعظيم المعرفة للأفراد

يمكن اجمال العوامل التي تساهم في انتشار ثقافة عمال المعرفة في المنظمات بالاتي:

(Sheridan, 2008: 26, 35-36)

التقدم في مجال التقنيات الحديثة للاتصالات ICT: غزت التقنيات الحديثة جميع مناحي حياتنا سواء أكانت تقنيات معلومات أم تقنية حيوية، وبفضل التقدم في تقنيات المعلومات أصبحت المعلومات في متناول الجميع وعلى بعد ضغطة

زر فقط ، وتحول الاقتصاد العالمي من اقتصاد قائم على الجهد العضلي والعمل الى اقتصاد قائم على الذهني والعضلي والمعرفة مما اثر في طبيعة المنتجات والخدمات.

العولمة (Globalization): بالرغم من تعدد الآراء حول مفهوم العولمة فإنه يمكن الاخذ بالتعريف الاتي للعولمة(تدفق التقنيات والاقتصاد والمعرفة والناس والقيم والافكار ، عبر الحدود بين الدول اذ تؤثر العولمة في كل دولة بطريقة مختلفة بحسب تاريخ شعبها وتقاليده وثقافته واولياته وهي بدورها تعد احد العوامل المهمة التي ساعدت على انتشار عمال المعرفة

تفاعل التقدم في مجال التقنيات الحديثة (Interaction With ICT) : ساعد التقدم في مجال التقنيات الحديثة على ربط العالم ببعضه ببعض بصورة مذهلة فتحررت رؤوس الاموال بين الدول وانتقلت شركات من بلدانها الاصلية الى بلدان اخرى بحثا عن المواد الخام والعمالة الرخيصة بل ان المهنيين بدأوا ينتقلون من بلدانهم الى اي بلد اخر يمكن ان يوفر لهم فرص عمل افضل من تلك التي يجدونها في بلدانهم

الاحداث العالمية (international events) : ظهر في الغرب بل والعالم بأسره عامل جديد من عوامل التغيير في المجتمع إذ ان للاحداث العالمية تأثير على نوعية الافكار والمعارف، مما ينتج عنه بلورة النظرة الجديدة للثقافات الاخرى ، وهذا يدفع الى موائمة مناهجهم الدراسية على وفق التغييرات والتطورات وتمثل ذلك في تشجيع المتعلمين على تعلم ودراسة خبرات وتجارب الثقافات وقد يكون من الجدير الاستفادة من ذلك من خلال تقوية مناهج اللغات الاجنبية وزيادة المساحة المخصصة لدراسة الثقافات الاخرى .

استراتيجية عمال المعرفة

ان متضمنات المعرفة للعاملين في ضوء استراتيجية المعرفة تتناول ما يأتي:(Chiara,2020:5-6)

- بناء منحنى خبرة معرفية لدى العاملين يساعدهم في التعامل مع المواقف وحل المشكلات واداة متطلبات العمل بكفاءة.
- ايجاد برامج تدريبية كافية واستعدادات عالية من لدن العاملين لكل مايتعلق بالتعامل مع المشكلات التي يواجهونها في العمل.
- تشجيع الادارات بمختلف مستوياتها الثلاثة العيا والوسطى والدنيا بالبحث عن طرائق جديدة لتحسين اداء العمل وتطويره.
- التعامل مع الاخطاء والموضوعات غير المألوفة والمستجدات على انها فرص حقيقية للتعلم
- اتاحة المعارف الكافية للعاملين وامتلاكها بشكل متمكن من اختيار اساليب العمل المناسبة للمستجدات والاحداث الطارئة .



- اعتماد الحوار المباشر مع الادارات العليا والعاملين الاخرين لايضاح الافكار حول حل المشكلات المعقدة التي تحدث من جراء التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع الموارد الفكرية والمنظمات المتعلمة.
- التعامل مع المستقبل والتحسب له والاستعداد لخفاياه بالاعتماد على الخبرة المتراكمة والمعارف التي يمتلكها الافراد.

مستقبل عمال المعرفة

صاغ (Drucker) مصطلح ذو البصيرة المفردة (عامل المعرفة) لوصف طبقة جديدة من العاملين الذين سيرسمون مستقبل الاعمال في اقتصاد مسير بالمعلومات على النقيض من انتاج السلع والخدمات وفي الوقت الذي كانت فيه بيروقراطية العصر الصناعي متخذة بثبات وقوة وانه حتى في الخمسينات فأن العاملين غير المعنيين وبالتحديد المساعدون (subordinate) الذين يؤدون ما يطلب منهم ، وفي بداية القرن 21 فان العاملين في المعرفة شكلوا (خمس) القوة العاملة واخذ عددهم يتزايد في مؤسسات الاعمال والصناعة وفيما لا يوجد اختلاف حول الزيادة التصاعدية في نمو العاملين في المعرفة وتأثيرهم في العمل فان عدد العاملين في المعرفة من الصعب قياسه نظراً الى النقص في التعريف الدقيق، واكد (Drucker) بأن عمال المعرفة ليسوا مجموعة متجانسة فان المعرفة تكون مؤثرة فقط ان كانت مختصة ومع ذلك فان مفردة (الاختصاص) كما استخدمها (Drucker) تتضمن مدى واسع من الاختصاصات التقنية والمهنية في مناقشة عمل المعرفة.

(et al;2020:11,Joris van)

المصادر:

- [1] Abdallah Wumpini, (2019), Knowledge Workers' Preferences for Leadership: Reimagining a Follower-Trait Perspective, Department of Strategy and Management Norwegian School of Economics–NHH, Norway.
- [2] Agnessa Spanellis, Viktor DÖrfler b, Jillian MacBryde, (2020), Investigating the potential for using gamification to empower knowledge workers.
- [3] Bo Sun¹, Yan-Ran Li, Hong-Fen Wang, Fang Cui, Li Ling, Fei Yang, Zhao-Hui Chen, Xu-Sheng Huang, (2020), Contact heat evoked potentials in knowledge workers and unskilled labors.
- [4] Chiara Cavaglia a , Ben Etheridge, (2020), Job polarization and the declining quality of knowledge workers: Evidence from the UK and Germany.



- [5] Ernest Migueleza.(2019). Collaborative patents and the mobility of knowledge workers.
- [6] Ghirmai. T Kefela. (2010). Knowledge-Based Economy and Society Has Become a Vital Commodity to Countries. International Journal of Educational Research and Technology.
- [7] Issahaka A. W. and Lines. R.(2019). Research Literature on Leadership of Knowledge Workers: Where are We, and Where Should We Be Heading?. Norwegian school of economics (Under review at Journal of Intellectual capital).
- [8] John Benson. Michelle Brown (2007). Knowledge workers: what keeps them committed; what turns them away. Work, employment and society. Volume 21(1): Los Angeles. London.
- [9] Joris van den Berg. Rianne Appel-Meulenbroek. Astrid Kemperman & Marco Sotthewes. (2020). Knowledge workers' stated preferences for important characteristics of activity-based workspaces.
- [10] Justyna Patalas-Maliszewska. (2013). Managing Knowledge Workers Value Assessment. Methods. and Application Tools.
- [11] Klaw. Robert and Loeng. Janet. knowledge workers-the backbone of a successful k-economy. on the website :www.mia.org.
- [12] Sheridan. William Patterson. (2008). How to think like a knowledge worker. Ottawa. Canada.
- [13] Earl. M. (2001). "Knowledge management strategies: toward a taxonomy". Journal of Management Information Systems. Vol. 18 No. 1.
- [14] FIGURSKA. I. (2015). KNOWLEDGE WORKERS ENGAGEMENT IN WORK IN THEORY AND PRACTICE. Human Resources Management & Ergonomics. 9.(2)