

المحاضرة التاسعة: الموارد البشرية في مجتمعات المعرفة

الجدارة: فهم الحاجة إلى نوعية جديدة من الموارد البشرية في ظل مجتمعات المعرفة.

الأهداف:

1- الوقوف على خصائص الموارد البشرية في مجتمعات المعرفة.

2- التعريف بسوق العمل المعرفي.

3- تحديد أهم خصائص سوق العمل المعرفي.

مما لا شك فيه أن مجتمع المعرفة ألقى بظلاله على كافة المؤسسات الموجودة في المجتمع، إضافة إلى التغيير الذي أصبح يفرضه على الأفراد فلقد أصبح يتطلب جديدة من الموارد التي يمكن لها أن تستوعب حجم التغيير الذي صاحب نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعد حاملة هذا التغيير وهذه النقلة النوعية من نمط تقليدي إلى نمط آخر يستخدم المعرفة والتكنولوجيا خصوصا تكنولوجيا المعلومات بصورة مكثفة جدا، الأمر الذي يستدعي أن تواكب الموارد البشرية لأي مجتمع هذه النقلة. ونحن بصدد الحديث عن الموارد البشرية يجب أن نشير إلى تغيير في المفاهيم حيث أصبحنا على سبيل المثال نتكلم عن عمال المعرفة وقياديو المعرفة وغيرها من التسميات الأخرى التي تدل على ضرورة الاهتمام بشكل كبير بالموارد البشرية في ظل مجتمعات المعرفة.

أولا: خصائص سوق العمل المعرفي:

يشير سوق العمل المعرفي إلى جملة من التحولات في المهارات في اتجاه تطوير وتطبيق المعرفة، أي الانتقال من طبيعة العمل الروتيني والمبرمج إلى طبيعة أخرى تعتمد العمل الخلاق والمبدع، ونتيجة لهذا التحول أصبحت سوق العمل المعرفي تتميز بمجموعة من الخصائص التي نذكرها في التالي: (حسين عجلان حسن: 2008، 172)

1- سوق تتعدد فيه الجنسيات كون أن موارد هذه السوق مصدرها دولي، إضافة إلى تخطي الشركات الكبرى حدود الدول التي توجد فيها وأيضا اندماجها مع شركات أخرى.

2- سوق بمستوى مهارات عالية من خلال اعتماده على تكنولوجيا متقدمة وهو ما يتطلب ضرورة مواكبة هذه التكنولوجيا من قبل الأفراد والعمل على إكسابهم المهارات اللازمة.

3- سوق تتغير فيه أساليب طلب العمل والتوظيف حيث تنتهي في سوق العمل المعرفي مقولة التوظيف مدى الحياة، كما أصبح لشبكة الانترنت دور كبير في الإعلان عن العمل والحصول على أكبر ممكن من المعلومات حول طالبي العمل.

4- سوق يتنوع فيه التخصص المعرفي حيث نجد فيه نوع من العمالة يقوم بمهمة التطوير والإبداع، في حين يتولى نوع آخر من العمالة مهمة تركيب وصيانة المنتجات أو الخدمات المعرفي التي تم إنتاجها من قبل النوع الأول من العمالة.

ثانيا: مواصفات الموارد البشرية في ظل مجتمع المعرفة:

لا يمكن الاختلاف على حقيقة أن مجتمع المعرفة يقوم على نوعية غير تقليدية من الموارد البشرية لمبرر قد يبدو بسيط وهو أن الموارد البشرية في هذا النوع من المجتمعات تشتغل على مورد غير تقليدي وهو المعرفة على خلاف الموارد السابقة التي تقتضي التركيز على الجهد العضلي بدرجة كبيرة، فهذا الاختلاف بين نوعية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية يقتضي بالضرورة وجود نوعية جديدة من الموارد البشرية، لقد حاولت إدارة العمل الأمريكية من خلال دراسة قامت بها من تحديد المهارات الأساسية التي يجب أن يتقنها الفرد العامل لنجاحه في ظل عصر المعرفة والمعلومات، فدون هذه المهارات قد لا يجد يحظى الفرد بمنصب عمل، وهذه المهارات تتجسد في التالي: (كمال عبد الحميد زيتون: 2002، 148، 149)

أ- مهارة التفكير الناقد والبناء: وتتجسد هذه المهارة في قدرة الفرد على تعريف المشكلات واستخدام الأدوات المتاحة في البحث والتحليل ووضع الحلول وتطبيقها، وبعدها تأتي عملية تقييم النتائج وتطوير الحلول مع المتغيرات المستمرة، هذه المهارة تحتاج على الدوام لانسائية في عملية إدارة المشروع وجودة الإدارة وطرق البحث إضافة لفهم المحتوى المعرفي للمجال الذي يتم فيه العمل.

ب- مهارة الإبداع: إن مهارات الأفراد يجب أن تسهم في الوصول إلى حلول جديدة لمشكلات قديمة والسعي لإنتاج منتجات جديدة، وخلق طرق جديدة للاتصال وتناقل الأفكار حتى تضمن المنظمة استقرارها واستمرارها.

ج- مهارة التعاون: التهاون والعمل الجماعي كفيلا أن يحل عقد المشكلات ومهارة العمل الجماعي هي الأساس للاستمرار في عصر المعرفة والمعلومات، ومن هذا المنطلق فإن أفضل نموذج تقوم عليه إدارة الموارد البشرية الاعتماد فريق عمل متكامل يمكن كل فرد من إبداء ملاحظاته واقتراحاته.

د- مهارة فهم التداخلات الثقافية: أصبح التنوع البشري أهم خاصية للتنظيمات العصرية، وبالتالي زادت حاجة الأفراد العاملون لاجتياز حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي، وكذا الاختلاف السياسي، ومعرفة التداخلات والاختلافات الموجودة بين كل هذه المتغيرات لأداء العمل بشكل ناجح في مجتمع ميزته التداخل في الثقافات واقتصاد عالمي متنامي وزيادة التخصصية الفنية، وهذه المهارة في اتجاهها لأن تصبح في صدارة المهارات المطلوبة خصوصا مع زيادة الشركات العابرة للقارات.

هـ- مهارة الاتصال: ظل عصر المعلومات والمعرفة تصبح الحاجة ملحة لإتقان طرق الاتصالات الفعالة في عديد المجالات ولمختلف الأشخاص لأجل توصيل الرسالة الاتصالية بفعالية وكفاءة قدر المستطاع، وبالتالي يصبح الأفراد مضطرين للاختيار ما بين تقارير، كتب، انترنت، بريد عادي أو بريد الكتروني وغيرها من الوسائل الأخرى.

و- مهارة التحكم في استخدام الحواسيب: لا تقتصر هذه المهارة على مجرد تخطي الجهل والأمية التكنولوجية فحسب يجب أن ينطلق الأفراد للتعرف على المستويات العالية من الطلاقة الالكترونية أو الرقمية مع القدرة على استخدام الأدوات القائمة على استخدام الحاسوب لإنجاز المهام وتحقيق النجاح.

ز- المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس: هذه المهارة تتجسد في أن يكون العمال معتمدين على أنفسهم في التعلم واكتساب المهارات المطلوبة حياتهم العملية بما يحقق أمنهم الوظيفي، ويمون ذلك عبر التعلم الذاتي والمستمر بفضل ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة من مزايا التعلم عن بعد.

ثالثا: الموارد البشرية والأداء المعرفي:

لقد كان الهاجس الأكبر الذي طرح من قبل الباحثين وبشدة هو إشكالية التعامل مع المعرفة من ناحية القياس على اعتبار أنه لم يكن هناك مقاييس يمكن الاعتماد عليها في قياس هذا المورد ولقد ظلت في الوقت ذاته مقولة: "ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته" هي النقطة التي انطلقت منها عديد الدراسات بغية إيجاد مخرج لهذه الصعوبة. ومن هذا المنطلق يجب الإشارة ولو بصورة مستعجلة للأداء العمل المعرفي الذي يمكن أن يعرف على أنه العمل الذهني المنجز الذي يقوم بإنتاج المعرفة في حالتين، أولا: التأكد من صلاحية المعلومات التي يعتبرها الآخرون معرفة، ثانيا: الابتكار وإنشاء المعرفة الجديدة. (Douglas Weider : 2001, 43).

هناك صعوبات جمة لدى المنظمات في قياس أصولها غير الملموسة رغم امتلاكها الإدراك الكافي لأهمية هذه الأصول ودورها في تشكيل القيمة حيث يمكن الإشارة لهذه الصعوبات في النقاط التالية:

- الاختلاف الموجود بين إدارة الأصول المادية والأصول المعنوية فالأولى قابلة للتكميم في حين الثانية ليست لها هذه الخاصية الأمر الذي يزيد من صعوبة إدارتها وقياس أثرها على الأداء.

- تتميز عملية التخصيص بصعوبتها في إدارة الرأس مال المعرفي فالخبرات المعرفية لدى ممارستها تتوزع في كل أجزاء المنظمة وتتداخل مع العوامل الأخرى وبالتالي يصعب تخصيص الجزء من الأداء المحقق الناتج عن أحد عوامل الرأس مال المعرفي.

- يغلب على المعرفة في المنظمة المعرفة ضمنية لذا فآثارها على الأداء يكون بصورة كبيرة إذا ما أشرك الفرد في العمل في فريق يتسم بالتجانس، أما إذا كان هناك جو من الصراع فالأثر على القيمة يكون بصورة منخفضة.

- يمكن لمعارف المنظمة أن تتحول إلى معارف رديئة بسرعة نظرا للتطور السريع وعليه فإن قياس أثر المعرفة الرديئة على الأداء يكون غير ذي جدوى مما قد يؤدي إلى انتشار أفكار لا يمكنها خدمة رأس المال المعرفي. (عبد الفتاح بومخمم: 2009، 13).

رابعاً: بعض نماذج قياس الاداء المعرفي

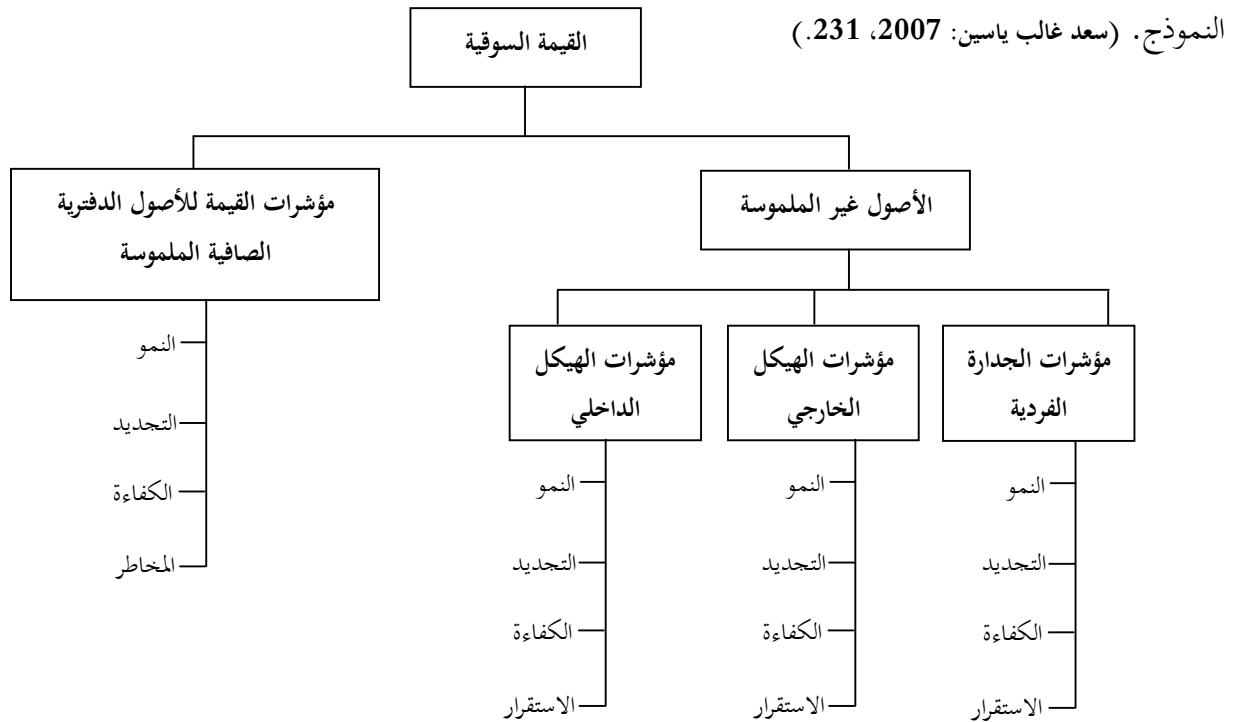
رغم عديد الصعوبات التي واجهتها إشكالية قياس الأداء المعرفي إلا أن هذا شكل محورا للعديد من الدراسات في هذا الصدد والتي حاولت أن تقدم نماذج مختلفة لقياس الأداء المعرفي حيث يمكن عرض بعض هذه التجارب في التالي:

1- نموذج Sveiby:

ويعرف بنموذج Intangible Asset Monitor أو مراقب الأصول الغير ملموسة، هذا النموذج أراد له صاحبه Sveiby الانطواء على هدف عملي أكثر منه نظري من أجل فتح نوافذ قليلة لفئة المديرين لاختبار مفاهيم الرأس المال الفكري والأصول غير الملموسة التي تمتلكها المنظمة ويقوم هذا النموذج في ضوء أربعة معايير أساسية هي: النمو، الابتكار، الكفاءة والاستقرار.

يقوم هذا النموذج بمقابلة الأصول الملموسة بالأصول غير الملموسة لاستخراج القيمة السوقية، حيث تتكون الأصول غير الملموسة من ثلاثة مكونات أساسية هي: الجدارة المحورية، الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي.

وبنظرة تحليلية معمقة إلى هذا الشكل نجد أن كل فئة من الفئات الثلاثة للأصول غير الملموسة يتم قياسها في ضوء أربعة مؤشرات هي النمو، التجديد، الكفاءة ومؤشرات الاستقرار، كما يتم قياس القيمة الدفترية الصافية للأصول الملموسة في ضوء المؤشرات الأربعة السابقة الذكر، ويمكن للمخطط التالي أن يوضح بصورة أعمق هذا



مخطط يوضح نموذج مراقب الأصول غير الملموسة.

2- نموذج Bontis لتقييم رأس المال الفكري في الدول العربية:

يجب الإشارة في البداية إلى أن هذا النموذج يحاول قياس الرأس مال الفكري على المستوى العربي، والذي ظل بعيدا كل البعد عن كل محاولات التقييم من الباحثين في هذا المجال.

هذا النموذج الذي اعتمده Bontis والذي اعتمد فيه على نموذج Skandia Navigat مع تعديل ومحاولة تكيف لهذا النموذج فيما يتعلق بمؤشرات القياس ومنهجية التطبيق في ضوء الإحصائيات المتوفرة والتي شملت عشر دول عربية هي: الجزائر، مصر، الأردن، الكويت، المغرب، عمان، المملكة العربية السعودية، السودان، تونس واليمن وهو ما يعادل بالتقريب نصف الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية (22 دولة) هذا النموذج يقوم على المكونات التالية:

أ- رأس المال المالي (الثروة المالية):

يشير الرأس مال المالي للدول العربية إلى أن متوسط الناتج المحلي الإجمالي لدول العينة لا يتجاوز \$7.238 سنة 1999، حيث تتباين القوة المالية للدول العربية ومعها القوة الشرائية للمواطن، تنتج هذه الثروة عن النفط أولا ثم تصدير مختلف الموارد الطبيعية والتعدينية الأخرى، ويظهر أن هناك تباين واضح في الثروة المالية لهذه الدول بسبب انقسام الدول العربية إلى مجموعتين هما الدول الغنية بالنفط حيث إن إيراداتها ترتفع وتنخفض بتقلب أسعار النفط، بينما المجموعة الثانية فهي مجموعة الدول الفقيرة وغير النفطية المعتمدة على تصدير القوى العاملة المتعلمة والماهرة.

ب- رأس المال الإنساني:

يعرف رأس المال الإنساني العربي بأنه توليفة المعرفة، التعليم، الجدارة والكفاءات الجوهرية للأفراد العاملين لأجل تحقيق الأهداف والبرامج والمهام الوطنية الموكلة لهم. حيث يسجل أيضا تباين واضح في معدلات المتعلمين في الدول العربية فمثلا وصل المتعلمين في اليمن إلى 46% فهذه النسبة تصل في الأردن إلى حوالي 90% وفي الكويت إلى 83%.

ج- رأس المال العملياتي:

رأس المال العملياتي يتمثل في كل أشكال تخزين المعرفة ومكامن الفكر والثقافة ومستودعات العلوم والتكنولوجيا ومناجم التراث والذاكرة التاريخية للوطن والأمة، كما يشمل كل خبرات الأمة المندمجة في نظمها الإدارية والتنظيمية والاجتماعية والاقتصادية والتي تأتي في مقدمتها البنى المعلوماتية والتقنية التحتية ونظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وبيوت الخبرة في حقول البرامج ومراكز البحوث والتطوير وغيرها من المؤسسات الأخرى المهمة بإنتاج الفكر في المجتمع.

ويُقاس هذا النوع بمؤشرات متعددة ومتنوعة ترتبط بحقول إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا الانترنت، والاتصالات وأنشطة التجارة الالكترونية والتعلم الالكتروني وغيرها. وهذه المؤشرات على الصعيد العربي تعد متواضعة مقارنة بالمتوسط العالمي لكل مقياس.

د- رأس المال السوقي:

هذا النوع من رأس المال يعرف بأنه رأس المال الفكري المندمج في العلاقات الإقليمية والدولية بمختلف مضامينها الاقتصادية السياسية والثقافية، وهذا النوع من رأس المال يقابل مفهوم رأس المال الاجتماعي وذلك لما يمثله من خبرات ومهارات ومعرفة متراكمة نصية وصريحة التي تظهر في الأنشطة الاقتصادية والتجارية ومنظمات الأعمال، القوانين وشبكات العمل الاجتماعي، كما تظهر أيضا في العلاقات التجارية وعلاقات التعاون الاقتصادي واستضافة أنشطة الأعمال والفعاليات الدولية التي تقوم بها المنظمات الدولية والمؤسسات المتخصصة والشركات العالمية.

هـ- رأس مال التجديد:

هذا النوع يمثل الرؤية المستقبلية للمجتمع والأمة حيث يرتبط بالقدرات الحالية والطاقات الكامنة المعرفية والإستراتيجية التي يمكن توظيفها بغية تعزيز مكانة المجتمع التنافسية. وهذا النوع على اتصال بالاستثمارات الفعلية في مشروعات وبرامج التنمية، البحوث والتطوير والإبداع التكنولوجي، ولذلك يعتبر مؤشر البحوث والتطوير من أهم معالم تقييم وقياس رأس المال. والتجديد والتطوير لا يمكن له الانطلاق من فراغ وإنما من خلال بيئة البحث العلمي وأنشطة التأليف، الترجمة والنشر وهي مؤشرات قياسية مهمة لتقييم رأس مال التجديد. (سعد غالب ياسين: 2007، 274-280).