

رأس المال الفكري و إشكالية خلق القيمة (الميزة التنافسية) في منظمات الأعمال.

د. كمال رزيق

جامعة البليدة

أ. بن عمور سمير

أ. بن عبد الرحمان نصيرة

جامعة المدية.

الملخص:

شهد العالم خلال العقدين الأخيرين تحولات و تغييرات مهمة تمثلت في الثورة المعلوماتية، و بروز تطورات هائلة لتقنيات المعلومات و الاتصالات و نظم المعلومات فضلا عن مفاهيم ذات بعد حديث في أدبيات الإدارة كجودة الخدمات التسويقية وأساليب تحسينها و مفهوم رأس المال الفكري.

في ظل هذه التحديات أصبح امتلاك و تطوير الميزة التنافسية يمثل هدفا استراتيجيا للمؤسسات الاقتصادية تسعى للوصول إليه باستخدام العديد من الأساليب، أبرزها رأس المال الفكري الذي يلعب دورا مهما في دعم الميزة التنافسية المستدامة و تحقيق الكفاءة و الفعالية التنظيمية و نجاح المنظمة (المؤسسة).

مقدمة:

نظرا للتطورات و التغيرات التكنولوجية ، أصبحت المنافسة العنصر الحاسم و الحاكم في حركة النظام العالمي الجديد و هذا ما دفع منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها و أحجامها و مجالات نشاطها إلى البحث عن مختلف السبل و الآليات لتنمية قدراتها التنافسية و العمل المستمر على تدعيم مركزها التنافسي لاحتلال مركز الريادة في السوق و أمام هذه الأوضاع الجديدة اتضحت حقيقة أساسية هي الأهمية القصوى للمورد البشري باعتباره الوسيلة الفعالة و المصدر الحقيقي و الوحيد لانجاز أي تطوير أو ابتكار في أساليب العمل ، و هذا ما دفع بتلك المنظمات إلى تنمية قدراتها التنافسية بالاعتماد على ما يسمى برأس المال الفكري الذي يعتبر أهم الموجودات غير الملموسة و مصدر الإبداع و التجديد و الميزة التنافسية و من ثم فهو السلاح الذي تعتمده منظمات الأعمال (المؤسسات الاقتصادية)، لمواجهة التحديات العالمية الراهنة .

و للإلمام بالموضوع من جوانبه المختلفة اشتمل البحث على ثلاثة محاور تضمن المحور الأول أساسيات حول الميزة التنافسية، فيما تضمن المحور الثاني دراسة و تحليل رأس المال الفكري و الكفاءات ، وخصص المحور الأخير لمساهمة رأس المال الفكري و الكفاءات في تعزيز تنافسية منظمات الأعمال .

أولا - أساسيات حول الميزة التنافسية:

يشغل مفهوم الميزة التنافسية حيزا و مكانة هامة في كل من مجالي الإدارة والإستراتيجية و اقتصاديات الأعمال و تحقيق هذه الميزة يعتمد على كل من الأصول و المهارات التي تحوزها المنظمة .

أ- مفهوم الميزة التنافسية:

تتحدد تنافسية المنظمة بمدى قدرتها على مواجهة التهديدات و التحديات البيئية ، فهي تجعل المنظمة في مركز تنافسي أفضل و تعطيها القدرة على البقاء الاستمرارية و النمو ، و تظهر تنافسية المنظمة من خلال الاستغلال الأمثل و المتميز لقدرات المنظمة و إمكانياتها في تدعيم مركزها التنافسي و مواجهة تحديات المنافسة و يظهر من خلال هذا أن التنافسية لها بعدين أساسيين : الأول يتحدد من خلال الكفاءات و الموارد التي تمتلكها المنظمة و الثاني يتعلق بوضعيتها في السوق.

و عليه فإن الميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المنظمة إلى اكتشاف طرق أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين ، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا و بمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع مفهومة الواسع⁽⁰¹⁾.

كما أن الميزة التنافسية تعتمد على نتائج فحص و تحليل كل نقاط القوة و الضعف الداخلية إضافة للفرص و التهديدات المحيطة السائدة في بيئة المؤسسة مقارنة بمنافسيها في السوق⁽⁰²⁾.

وهي تعبير عن ما تختص به المؤسسة دون غيرها و لما يعطي قيمة (أو يختلف عما يقدمه) إضافة إلى العملاء بشكل يزيد أو يختلف عما يقدمه المنافسون في السوق⁽⁰³⁾.

إذن الميزة التنافسية هي ذلك المفهوم الإستراتيجي الذي يعكس الوضع التنافسي النسبي الجيد و المستمر لمؤسسة ما إزاء منافسيها، بحيث يتجلى في شكل تقديم منتجات ذات خصائص متفردة يكون معها العميل مستعدا لدفع أكثر أو تقديم منتجات لا تقل قيمة عن منتجات المنافسين و بأسعار أقل، و بهذا المعنى يعتبر تطوير الميزة التنافسية هدفا إستراتيجيا تسعى لتحقيقه المنظمة (المؤسسة الاقتصادية) من خلال الأداء المتميز للموارد الداخلية و الكفاءات الإستراتيجية ضمن أنظمة و استراتيجيات و أنشطة و عمليات المؤسسة بما يؤدي إلى تخفيض التكاليف و تحسين الجودة و بالتالي ضمان ولاء العاملين و زيادة السوق و تعظيم الربحية على المدى الطويل⁽⁰⁴⁾.

و إستراتيجية التنافس تتحدد بثلاث مكونات رئيسية :

- طريقة التنافس : و هي الإستراتيجية المتبعة من طرف المؤسسة للوصول إلى ميزة تنافسية في السوق و تتحدد وفق إستراتيجية السعر و المنتج و الترويج و التوزيع - حلبة التنافس : و بقصد بها السوق المستهدفة و المنافسين للمنظمة .
- أساس التنافس : يشمل جميع ممتلكات المنظمة و مقدرتها على تحقيق ميزة تنافسية مستمرة على المدى الطويل.

و حسب بورتر فإن أصناف استراتيجيات التنافس تنقسم الى ثلاثة و هي⁽⁰⁵⁾:

- إستراتيجية التميز: تتحقق الميزة التنافسية عن طريق تحقيق جودة عالية لمنتجات المنظمة (المؤسسة) تميزها عن منتجات المنافسين بحيث يقتنيها المستهلك بغض النظر عن تكلفتها، وذلك بأفضل الامتيازات الإضافية التي يقدمها المنتج للمستهلك.

- إستراتيجية التركيز: تتحقق الميزة التنافسية بتركيز جهود المنظمة (المؤسسة) نحو منتج موحد موجه إلى شريحة مستهدفة من العملاء أو إلى حيز جغرافي محدد.
 - إستراتيجية التكلفة: حيث تسيطر المنظمة (المؤسسة) على الأسواق انطلاقاً من تحكمها في التكاليف مقارنة بالمنافسين، و تتطلب هذه الإستراتيجية فترة طويلة في مجال الإنتاج، تمكنها من تخفيض التكلفة إلى حدود قياسية.
- ب- مصادر و مقومات الميزة التنافسية: إن سعي المنظمات دائماً إلى امتلاك مصادر و مقومات التنافسية ، و تكوين قدرات تنافسية لتكون لها سند تنافسي دائم و مستمر و يمكن تحديد هذه المصادر في:

1- التفكير الاستراتيجي : تستند المنظمات على إستراتيجية معينة للتنافس بهدف تحقيق أسبقية على منافسيها من خلال الحيازة على ميزة أو مزايا تنافسية، و تعرف الإستراتيجية على أنها تلك القرارات الهيكلية التي تتخذها المنظمة لتحقيق أهداف دقيقة التي يتوقف على درجة تحقيقها نجاح أو فشل المنظمة . إن الصياغة الفعالة و التطبيق الناجح لإستراتيجية المنظمة، بحيث تكون ملائمة للوضع التنافسي و الحالة و الموقف الذي يواجهه المنظمة، بالشكل الذي يحقق لها أكبر قدر من التميز و التفوق كله ينبع من الحنكة و القدرة العلمية و الفكرية الذي يتميز بها الإستراتيجيون أو القائمون على صياغة الإستراتيجية، فكل تلك القدرات و المهارات لها دور كبير في تدعيم الميزة التنافسية و زيادة فعاليتها ، لهذا يعد التفكير الإستراتيجي من المصادر الأساسية للميزة التنافسية.

2 - المواد الأولية و معدات الإنتاج : للمواد الأولية تأثير بالغ على جودة المنتجات ، لذا يجب على المنظمة أن تحسن اختيار مورديها و التفاوض على أسعارها و جودتها ، كما أن معدات الإنتاج من أهم أصول المنظمة ، لذا يجب عليها ضمان سلامتها ، تشغيلها و صيانتها بهدف تحقيق فعاليتها لأطول وقت ، فإذا تم اختيار هذه المعدات بالشكل المناسب و الذي يوفر للمنظمة القدرة العالية على الإنتاج بالجودة و السرعة المناسبة بما يوفر لها التفوق و التميز عن المنافسين فبذلك تتحقق لها الميزة التنافسية⁽⁶⁾.

3 - التكنولوجيا : إن العامل التكنولوجي من أهم الموارد الداخلية القادرة على إنشاء الميزة التنافسية بحيث يستمد أهميته من مدى تأثيره على الميزة التنافسية ، و على المنظمة اختيار التكنولوجيا المناسبة لها و التي تجعلها في موضع أسبقية على منافسيها ، إذ يمكن تحقيق تلك الأسبقية من خلال تدعيم جهود الإبداع و الابتكار التي يكون أساسها المورد البشري ذو القدرات و المهارات العلمية و الفكرية العالية .

4- المعلومات : في ظل بيئة تنافسية تتميز بالتغير و التطور المستمر ، يجب على المنظمة أن تراقب و تتابع هذه البيئة ، كون المعلومات تلعب دورا مهما إذ تساعد المنظمة على اكتشاف منتج جديد ، إمكانية الوصول إلى السوق قبل المنافسين ، وسيلة لتطوير وسائل الإنتاج بشكل أسرع ، الطريقة التي يعمل بها المستخدمين للوصول إلى الأهداف المشتركة .

5-الجودة: وهي تشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجيات العميل، لهذا فإن ضمان بقاء المؤسسة في السوق مرتبط بتنوع منتجاتها و خدماتها بطرق تجعل العملاء أكثر تطلعا إليها، هذا ما يدعونا إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في نموذج التميز في الأداء المتمثلة في القيادة و الالتزام و تحقيق الرضا الكلي للعملاء و التطوير و التحسين المستمرين، و الاندماج الكامل في العمل و التدريب و التعليم و الحوافر وأشكال التقييم الفعال لما يؤديه من أعمال، و الإجراءات المتبعة لمنع الأخطاء و التعاون الكلي بين الأطراف المشاركة في التقييم من مواقعها المختلفة لتعزيز الأداء⁽⁰⁷⁾.

6- الموارد المالية: تعتبر الموارد المالية مهمة جدا بالنسبة للمنظمة (للمؤسسة الاقتصادية) حيث تمكنها من تعميق أنشطتها و توسيعها على نطاق أكبر وذلك من خلال الاعتماد على استثمارات فعالة تعمل على تحقيق الأهداف المالية و التنافسية للمنظمة (للمؤسسة الاقتصادية).

7-الموارد البشرية: إذ تعتبر المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية للمنظمة (للمؤسسة الاقتصادية) و تعزيزها لأن تحقيق التميز في أداء المنظمة لا يستند على مجرد امتلاكها للموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول إلى الموارد البشرية التي تمتلك القدرة على تعظيم الاستفادة من تلك الموارد، لهذا نجد أن الأفراد هم العنصر التنظيمي الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات و مواجهة التحديات التي تفرضها الظروف التنافسية⁽⁰⁸⁾ ، و ما يمكن اضافته هو أن المورد البشري يرتبط ارتباط وثيق بالمصطلحات التالية : المعرفة، الكفاءة و رأس المال الفكري ، فالمعرفة هي مزيج من المفاهيم و الأفكار و القواعد و الإجراءات التي تعطي الأفعال و القرارات، و بالنسبة للكفاءة هي امتلاك المعارف و الخبرات اللازمة لأداء العمل و تطبيق ذلك بفعالية، و فيما يخص رأس المال الفكري فهو نخبة الكفاءات ذات المقدرة المعرفية و التنظيمية و التي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة .

ج- تنمية و تطوير الميزة التنافسية:

على المنظمة الراغبة في تحقيق ميزه تنافسية مستمرة أن تبحث عن أسباب تطوير هذه الميزة و المتمثلة في مايلي⁽⁹⁾:

- ظهور تكنولوجيا جديدة: يمكن للتغير التكنولوجي أن يخلق فرصا جديدة في مجالات تصميم المنتج، طرق التسويق، الإنتاج أو التسليم و الخدمات المقدمة للعميل
- 2 - ظهور حاجات جديدة للمشتري أو غيرها: عندما يقوم المشترون بتنمية حاجات جديدة لديهم أو تغيير أولويات الحاجات، ففي مثل هذه الحالات يحدث تعديل في الميزة التنافسية أو ربما تنمية ميزة تنافسية جديدة .
- تغيير تكاليف المدخلات: عادة ما تتأثر الميزة التنافسية في حالة حدوث تغيير جوهري في التكاليف المطلقة أو النسبية للمدخلات مثل العمالة ن المواد الخام، الطاقة وسائل النقل، الدعاية و الإعلان و الآلات .
- حدوث تغيرات في القيود الحكومية: هناك مجموعة أخرى من المؤثرات قد تؤثر في أو تغير من الميزة التنافسية مثل : طبيعة القيود الحكومية في مجالات مواصفات المنتج، حملة حماية البيئة من التلوث، قيود الدخول إلى الأسواق، حواجز التجارة .
- ظهور قطاع جديد في الصناعة : تبرز فرصة خلق ميزة جديدة عندما يظهر قطاع سوقي جديد في الصناعة أو ظهور طرق جديدة لإعادة تجميع القطاعات الحالية في السوق و الفكرة ليست فقط الوصول إلى قطاعات سوقية جديدة من المستهلكين ولكن أيضا إيجاد طرق جديدة لإنتاج عناصر خاصة في خط الإنتاج أو طرق جديدة للوصول إلى مجموعة خاصة من المستهلكين.

ثانيا: أساسيات حول رأس المال الفكري و الكفاءات البشرية:

إن رأس المال الفكري و الكفاءات البشرية من المفاهيم الحديثة التي بدأ الاهتمام بها منذ التسعينات من القرن العشرين والذي لا يزال في مرحلة التطور و البناء، و نظرا لحدائته لم يصل الباحثين في الأدب الإداري إلى تحديد واضح لمفهومهما و مرتكز اتها .

أ- مفهوم رأس المال الفكري : يعرف رأس المال الفكري بأنه المقدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة و تتمتع بمستوى عال من الجودة و تمتلك القدرة على تحقيق التكامل للوصول إلى الأهداف المنشودة للمعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها و استثمارها بشكل صحيح، لذلك فهو:⁽¹⁰⁾

يتميز بقدرات متفردة قادرة على إنتاج الأفكار الجديدة و الأساليب المتطورة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات.

يصعب إلى حد كبير إيجاد بديل عنهم لأنهم نجوم المنظمة و العقول المدبرة لها.

إن مصطلح رأس المال الفكري هو المعرفة التي يمكن توظيفها، لذلك فإن المعرفة لا تصبح رأسمال إلا إذا تم العثور عليها و إستخدامها لصالح المنظمة⁽¹¹⁾، و على عكس الأصول المادية التي نعرفها جميعا و نسعى لتعظيمها فإن رأس المال الفكري غير ملموس و يصعب تقييمه كما هو الحال بالنسبة لبقية أصول المنظمات، و يرجع السبب في صعوبة التقييم المادي إلى الطبيعة المميزة لهذا النوع من رأس المال الذي يعكس كل القدرات العقلية لمنظمات الأعمال و التي يصعب في نفس الوقت التعرف عليها أو إستغلالها إلى أقصى درجة ممكنة، و مع ذلك فإن فرص نجاح منظمات الأعمال في مواجهة تحديات إقتصاد المعرفة تتوقف إلى حد كبير على قدرتها على البحث عن هذا النوع من رأس المال البشري و العمل على تعظيم الإستفادة من الطاقات الكامنة لديه.⁽¹²⁾

و مما تقدم نجد أن رأس المال الفكري يتمثل في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار بما يضمن للمنظمة تحقيق التميز من خلال الإستجابة لمتطلبات العملاء و الفرص التي تتيحها التكنولوجيا، و من ثم توسيع حصتها السوقية و تعظيم نقاط قوتها، و هذا ما يؤكد على أن التعامل مع متطلبات عصر المعرفة لا يتضمن مجرد سعي منظمات الأعمال إلى امتلاك رأس المال أو التكنولوجيا الحديثة فقط بقدر ما يتضمن ضرورة توافر نوعية منفردة من الموارد البشرية يعبر عنها برأس المال الفكري.

ب- مكونات رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري أكثر الموجودات قيمة في ظل إقتصاد يطلق عليه الإقتصاد المعرفي لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شئ في منظمات الأعمال.⁽¹³⁾

و الإهتمام بهذا الأصل يعد أمرا حتميا تفرضه طبيعة التحديات العلمية و التطورات التكنولوجية السريعة و الضغوط التنافسية الجديدة التي أصبحت فيها القدرات الفكرية العالية أهم عوامل التفوق و التميز في الإقتصاد العالمي

لقد قدم Stewart نموذجا لراس المال الفكري يحدد ثلاث مكونات رئيسية هي:⁽¹⁴⁾

رأس المال البشري :

يعد المورد البشري الذي يمتلك المعارف و المهارات و الخبرات المتفوقة على قمة الهرم الإستثماري ضمن الإستثمارات الفكرية لأي منظمة، إذ أن المعارف و الخبرات التي يتمتع بها المورد البشري هي الأساس في تحديد قيمة المكونات الأخرى فالإبداع و الإبتكار ما هو إلا نتيجة لقيمة رأس المال البشري.

و لقد أكد Howell على أن المعرفة التي يمتلكها العاملون هي الإستثمار الحقيقي وتتمثل هذه المعرفة بكمية المعلومات التي يمتلكها الفرد و درجة ترابط و تكامل هذه المعارف لجميع الأفراد لتحقيق التحسينات المتواصلة لذلك تسعى المنظمات الرائدة إلى بناء رأسمالها البشري وفق أسس علمية معتمدة على التحليل الموقفي للمنظمة و تحديد قيمة رأس المال البشري للمنظمات المنافسة.

رأس المال الهيكلي:

يمثل رأس المال الهيكلي في المنظمة الهيكل المعرفي الذي يتحدد بقدرة المنظمة على نقل المعارف و المهارات و الخبرات المملوكة من قبل العاملين إلى الواقع الفعلي.

و بإمكان المنظمة الناجحة نقل المعرفة عبر قنوات متعددة بهدف إستثمارها في عمليات متنوعة، هذه العملية تعتمد على مجموعة من العوامل التنظيمية أهمها وضوح الهيكل التنظيمي و هيكل الصلاحيات و المسؤوليات و وضوح نظام المعلومات، كما أن كفاءة تطبيق المعرفة و إنتاجها يرتبط بالفلسفة الإدارية و إتجاهاتها نحو اللامركزية ودعمها للتغيير و الإبداع.

رأس المال الزبائني (رضا الزبون الداخلي و الخارجي):

تحدد قيمة المنظمة وفقا لعلاقتها بزبائنها سواء الداخليين (الأفراد العاملين) أو الخارجيين (المستخدمين للسلعة أو المستفيدين من الخدمة)، لأن رضا الزبائن وولاءهم يعد مؤشرا إيجابيا على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون و إشباع رغباتهم و حاجاتهم، كما أن المنظمة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل في تعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى خلق القيمة.

إن الحفاظ على رأس المال الزبائني الداخلي يتطلب جهودا حثيثة من قبل إدارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز و التطوير و الصيانة لهذه الموارد، كما أن العبء

الأكبر الذي يقع على عاتق المنظمة هو الكشف عن رغبات و حاجات الزبائن الخارجيين بهدف صياغة الإستراتيجية المناسبة لإشباعها.

بعد تعرفنا على رأس المال الفكري و أن أهم مكوناته هو رأس المال البشري، نتطرق الآن إلى الكفاءات البشرية ، فالكفاءة تعبر عن امتلاك المعارف و الخبرات اللازمة لأداء العمل و تطبيق ذلك بفعالية و تصنف الكفاءات إلى صنفين :

1. الكفاءات الفردية : تمثل حلقة وصل بين الخصائص الفردية و المهارات المتحصل عليها من أجل الأداء الحسن لمهام مهنية محددة ، حيث أن الكفاءة الفردية تتحدد من خلال المزج بين الخصائص و الطباع الفردية التي تميز شخصية الفرد و المهارات والقدرات التي يكتسبها عن طريق التعلم و الممارسة العملية، و بذلك تتحدد كفاءته في إنجاز أعماله و مهامه من خلال تفاعل خصائص شخصيته و مختلف القدرات و المعارف المكتسبة سواء كانت معارف و مهارات عامة أو معارف و قدرات خاصة بمجال عمله كله فكلها تحدد مدى قوة كفاءته ، و يمكن للمنظمة الحصول على الكفاءات الفردية بالاستناد إلى معايير موضوعية و دقيقة في عملية التوظيف و كذا تكوين الأفراد بشكل يتماشى مع المناصب التي يشغلونها حيث ينتظر منهم مرد ودية أكبر.

2. الكفاءات الجماعية أو المحورية: تلك المهارات الناجمة عن تضافر و تداخل بين مجموعة من أنشطة المنظمة إذ تسمح هذه الكفاءات بإنشاء موارد جديدة للمنظمة ، كما تعبر عن طاقات و إمكانيات أساسها الفكر الإنساني و المعرفة المتميزة التي يتمتع بها أفراد المنظمة كلهم أو بعضهم ، يتم التوصل إلى الكفاءات المحورية عن طريق تنمية و توصيل و تبادل المعلومات و المعارف بين أعضاء المنظمة .

ج- أبعاد و خصائص رأس المال الفكري :

من خلال العرض المفاهيمي لرأس المال الفكري، يمكن عرض أهم أبعاده التي نالت اهتمام أغلب الباحثين في مجال الأدب الإداري، و المتمثلة في⁽¹⁵⁾

1-الاستقطاب : و هو النشاط الذي بموجبه يمكن تحديد مصادر لاستقطاب الأفراد المؤهلين بهدف جذبها و اختيار المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة في المنظمة .

2-الصناعة: إذ تحتاج المنظمات إلى الأفراد الذين يمتلكون المعرفة و المهارة، فهم بمثابة خزين واسع من المهارات و المعرفة، و بالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية .

3- التنشيط: لابد من استخدام المعلومات و المعارف الموجودة في عقول الأفراد أولاً بأول و ذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة مناسبة للمشاركة في توليد الأفكار .

4- المحافظة: هناك أساليب تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأس مالها الفكري منها تنشيط الحافز المادي و المعنوي و التصدي للتقادم التنظيمي، ومواجهة الإحباط التنظيمي، و تعزيز التميز التنظيمي .

5- الاهتمام بالمستفيدين: يمثل الزبائن محور اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت أم خدمية، و على المنظمة تفهم احتياجاتهم و تلبية رغباتهم و توقعاتهم، و يعد رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التي تدخل في تقييم أداء المنظمات و اتجاهاتها المستقبلية. لاسيما في ظل ثورة المعلوماتية .

6- التدريب و التطوير : إن تطوير الأفراد العاملين وفق خطة موضوعية ذات أهداف ترغبها المنظمة له ثماره المستقبلية المشرفة، و التطوير يزود الأفراد العاملين بالمعرفة و لمهارة التي يستخدمها هؤلاء الأفراد العاملون في الوقت الحاضر و مستقبلا، في حين يعمل التدريب على صقل مهارات العاملين التي يحتاجونها من أجل رفع كفاءتهم في أداء أعمالهم.

و بغية تحديد خصائص من يتصف برأس المال الفكري بشكل علمي، ينبغي الرجوع إلى قوائم الخصائص الشخصية (للمتميزين، الموهوبين، المبدعين، المبتكرين) و عليه يمكن التطرق إلى أهم خصائص رأس المال الفكري فيما يلي :⁽¹⁶⁾

1- الخصائص التنظيمية : و تتلخص في ثلاث صفات :

1-1 المستوى الاستراتيجي : إذ يتوزع رأس المال الفكري على مستويات الإستراتيجية كافة (الشاملة، الأعمال الوظيفية، التشغيلية) و بنسب متباينة

2-1 نوعية الهيكل: يميل رأس المال الفكري للعمل ضمن الهياكل المرنة

3-1 الرسمية : يركز رأس المال الفكري على استخدام الرسمية بشكل منخفض جدا.

4-1 المركزية : يبتعد رأس المال الفكري عن الميل صوب المركزية الإدارية بشكل كبير .

2- الخصائص المهنية : و تتلخص في ثلاث صفات :

1-2 التحصيل الأكاديمي : ليس بالضرورة أن يكون رأس المال الفكري حاصلًا على شهادة أكاديمية، بل الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم المنظمي و تدريبهم الاثرائي .

2-2 المهارة : يتميز رأس المال الفكري بمهارات عالية و متنوعة

3-2 الخبرة : يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة .

3- الخصائص السلوكية و الشخصية : و تلخص كذلك في ثلاث صفات :

1-3 المخاطرة : يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة

2-3 اللاتأكد : يحبذ رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللاتأكد.

3-3 المبادرة : يبادر رأس المال الفكري بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة

ثالثا - مساهمة رأس المال الفكري و الكفاءات البشرية في تعزيز تنافسية منظمات الأعمال (المؤسسات الاقتصادية) :

يعتبر رأس المال الفكري الثروة الحقيقية للأمم و أساس عملية التنافس الاقتصادية باعتبارها أساس الإبداع و الابتكار .

أ- الموارد البشرية و الميزة التنافسية :

رأينا في مصادر الميزة التنافسية أن العامل الحاسم فيها، و الذي يوجد في قلب و خلف و أمام العوامل الأخرى هو العامل البشري، فالمنظمة لا تهدف فقط إلى المحافظة على مواردها الحالية و لكنها تسعى دوما إلى تطويرها و تنميتها للإبقاء على الميزة التنافسية.

فالمنافسة تفرض على المنظمات تحديث و تطوير جميع العمليات المتعلقة بالإنتاج و التسويق و الإدارة و أسلوب تقديم الخدمات، و هذا تحد كبير القوى البشرية يفرض عليها العمل على رفع مستوى أدائها و السعي للتميز بالجودة و الاستفادة القصوى من سهولة الاتصال لمتابعة ما يجري من حولها، و استيعابه أولا بأول مع اعتبار عملية التنمية و التطوير و التغيير منهج عمل مستمر و ليس مرحلة محددة بوقت أو تاريخ، و هذا يفرض أن تكون عملية التدريب و التنمية عملية مستمرة و نشاطا أساسيا متواصلا طوال حياة المنظمة⁽¹⁷⁾.

إذن تشكل قوة و مهارة الموارد البشرية و فعالية أداؤها قوة للمنظمة (المؤسسة الاقتصادية) و أداة لتحقيق الكفاءة المطلوبة، و بلوغ الأهداف المرسومة و التي يأتي في مقدمتها رضا العملاء المستهدفين⁽¹⁸⁾.

أثر رأس المال الفكري و الكفاءات على الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال :

تؤكد جميع الدراسات التي بحثت في دور رأس المال الفكري في الأداء المنظمي بأن رأس المال الفكري يلعب دورا جوهريا، فمن جانب اهتمام المنظمات برأس المال الفكري يحقق آثار ايجابية في الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة، و هذا الأمر دفع إدارات المنظمات الحديثة إلى تعزيز و ترسيخ جميع مكونات رأس المال الفكري سعيا إلى النجاح في طرح منتجاتها و أداء مهامها ووظائفها بكفاءة و فعالية⁽¹⁹⁾.

إن رأس المال الفكري يعتبر من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة إذ أن إستراتيجية التميز التي تتبناها المنظمة لا يمكن تحقيقها إلا من خلال النتائج الفكرية المتمثلة بالإبداع و الأفكار الخلاقة، و بالتالي تقديم منتجات جديدة تشكلت من خلال عمليات البحث و التطوير، و تأتي أهمية رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة لأنه عد من أكثر الموجودات قيمة، فهو يمثل قوة علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمة⁽²⁰⁾.

و يمكن حصر دور الكفاءات البشرية في دعم التنافسية في النقاط التالية :

- إعداد الكفاءات البشرية المؤهلة و الخبيرة، هي مفتاح التنمية الاقتصادية
- و الاجتماعية .
- الكفاءات البشرية هي أساس البحث العلمي و تقنياته، و توظيف نتاجاته .
- المورد البشري هو أساس الإبداع و الابتكار و التي تعتبر أساس التنافسية.
- العنصر البشري هو أساس التنظيم و التنسيق بين مختلف عناصر الانتاج المادية
- و البشرية.
- يمكن المورد البشري من تنويع هيكل الاقتصاد الوطني لضمان عنصر الاستدامة في التنافسية الاقتصادية .

ج- آليات الاهتمام برأس المال الفكري :

أصبح اهتمام المنظمات اليوم منصبا على التحكم في مصادر المعلومات و المعارف باعتبارها أساس التنافس، و لهذا تعمل على إدارة و تسيير رأس مالها الفكري بكفاءة من خلال الآليات التالية⁽²¹⁾:

1- تخطيط القوى العاملة : بتحديد النوعيات و المهارات و الأعداد و تجديد مصادر الحصول على النوعيات المطلوبة .

2- تعديل هيكل القوى العاملة : بالتخلص من النوعيات غير المطلوبة و جلب النوعيات المطلوبة .

3- تأكيد هيكل المهارات الجديدة : بتصميم برامج التدريب، تقديم و قياس كفاءة الأداء، إعادة توزيع الأفراد على الأعمال بحسب تناسب المهارات و متطلبات العمل .

4- تعديل نظم التعامل مع القوى العاملة : بتعديل نظم الرواتب و الحوافز والمكافآت، تعديل نظم الاستخدام و التعاقد و شروط العمل، تعديل نظم المزايا، تعديل نظم و شروط الترقية و التنمية الوظيفية .

كما تتطور المنظمات (المؤسسات) من خلال تأكيد القدرات الذاتية للتطوير و الابتكار و ذلك من خلال :⁽²²⁾.

- التنمية المستمرة لكفاءة و مهارة الموارد البشرية بالاختيار السليم، التدريب المستمر، التقييم الموضوعي، التعويض العادل عن الأداء .
- خلق الظروف المؤدية إلى الإقدام و المبادرة بين العاملين بالمشاركة في الإدارة،

خاتمة:

مما سبق نجد أن رأس المال الفكري يركز على الطاقات الابتكارية و الإبداعية الموجودة عند العاملين في المنظمة و كيفية اكتشافها و استثمارها و المحافظة عليها باعتبار أن منظمات الأعمال (المؤسسات الاقتصادية) المعاصرة تنظر إلى مواردها البشرية على أنها أغلى الموارد و أكثر الموجودات قيمة، خاصة و أن هناك تغيرات سريعة و تحديات كبيرة في عالم الأعمال بسبب العولمة و سريان حمى الاندماجات و التحالفات الإستراتيجية، وتلاحق الابتكارات و الإبداعات السريعة، أي هناك حاجة ماسة لظهور إدارة المعرفة و رأس المال الفكري كشرط أساسي للاستمرار و تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة (المؤسسة الاقتصادية).
و عليه فإن أهم النتائج المتوصل إليها هي :

- إن امتلاك و تطوير الميزة التنافسية يمثل هدفا استراتيجيا تسعى منظمات الأعمال (المؤسسات الاقتصادية) لتحقيقه في ظل التحديات التنافسية الشديدة للاقتصاد العالمي المبني على المعرفة و الكفاءات .
- رغم تباين التحليل النظري الخاص بمفهوم الميزة التنافسية إلا أن الأدب التسيري مازال يطرح جملة من المفاهيم و المصادر الجديدة و الاستراتيجيات التنافسية المتنوعة المؤدية إلى استدامتها .
- إن رأس المال الفكري من المفاهيم الجديدة و الذي لا يزال في مرحلة النمو و التطور و يعبر بصفة أساسية عن الأصول المعرفية و الأصول غير المادية للمنظمة (المؤسسة) .
- لرأس المال الفكري أبعاد عديدة أهمها الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة الاهتمام بالمستفيدين، و التدريب و التطوير .
- لرأس المال الفكري مساهمة بارزة في تعزيز تنافسية منظمات الأعمال (المؤسسات الاقتصادية) ماله من خصائص تميزه عن الأساليب الأخرى المستعملة في هذا المجال المنظمة مطالبة بتحديد و تطوير كفاءاتها الفردية و المحورية من خلال القدرات الديناميكية التي تتمتع بها
- إن تهاون المنظمة في الاستثمار في الموارد و الكفاءات يؤدي بها إلى تقادم هذه الأخيرة و بالتالي تراجع موقعها التنافسي.

و على ضوء هذه النتائج فإننا نقدم التوصيات التالية :

- من الضروري وضع خطة إستراتيجية في المنظمة (المؤسسة الاقتصادية) تحدد استقطاب رأس المال الفكري المتمثل بالثروة الفكرية و الحفاظ عليها و تطويرها بهدف تحقيق و تعزيز الميزة التنافسية لهذه المنظمة .
- ضرورة تقديم الدعم و المساعدة من قبل المديرين في أي مؤسسة اقتصادية(منظمة) لرأس المال الفكري. مع توفير كافة الوسائل المادية و المالية، و تهيئة الجو الملائم لعمل المبدعين و المتميزين من الأفراد العاملين للعمل على تعزيز تنافسية المنظمة التي ينتمون إليها.
- توفير تقنية المعلومات و الاتصالات و تطوير نظم المعلومات من خلال توفير الأجهزة و المعدات المتطورة و البرمجيات الحديثة و الشبكات الالكترونية لكي تساند رأس المال الفكري.
- لابد من توجيه الجهود في التأهيل و التدريب، نحو خلق جيل من الموارد البشرية قادر على رفع كفاءاته الإدارية بشكل فعال في عملية تطوير المنظمات و تحسين قدراتها الإنتاجية و ذلك بالتركيز على المعرفة المعلوماتية، و تشجيع روح المبادرة والابتكار لديها .

قائمة الهوامش و المراجع :

- 1- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية ، مجموعة النيل العربية، جامعة المنصورة، 1999، ص 27.
- 2- طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال، الدار المتحدة للإعلان مصر ، 1999، ص 106.
- 3- سملاي يحضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دكتوراه دولة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2004، ص 08 .
- 4- العربي عطية، تدنية التكاليف كأداة إستراتيجية لمواجهة المنافسة المحتملة في ظل الاقتصاد الانتقالي، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9/8 مارس 2005، ص 439 . علي الشراوي إدارة النشاط الإنتاجي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000، ص 288.
- 5 - علي عبد الله، الأداء المتميز، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9/8 مارس 2005، ص 233.
- 6- نصيرة بن عبد الرحمن، آليات تطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية في ظل تحرير التجارة الخارجية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، 2006، ص 58 .
- 7- نبيل مرسي خليل ، الميزة التنافسية في مجال الاعمال ، مركز الاسكندرية ، مصر ، 1998، ص 98.
- 8- عادل حرشوش المفرجي، رأس المال الفكري طرق قياسه و أساليب المحافظة عليه المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 17.
- 9- عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، الدار الهندسية، القاهرة 2003، ص 67.
- 10- عادل حرشوش المفرجي، مرجع سابق، ص 20.
- 11- سهيلة محمد عباس، علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة، مجلة الإداري العدد 97، معهد الإدارة العامة، عمان، 2004، ص 129.
- 12- حسين ليث سعد الله ، رأس المال الفكري و تأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا

التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، ديسمبر 2007، ص 10.

13- أنظر: عادل حرحوش المفرجي و أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 27-28

14- فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص 61 .

15- عدلي أبو طاحون، إدارة و تنمية الموارد البشرية و الطبيعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000 ، ص 26 .

16- يوسف أحمد أبو فارة و جاسر عبد الرزاق النصور، مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، ديسمبر 2007، ص 17 .

17- حسين ليث سعد الله، مرجع سابق، ص 09.

18- آيت مختار عمر و آخرون، رأس المال الفكري العربي في عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، ديسمبر 2007 ص 04 .

19- (22) مرجع سابق، ص 11.

20. Michel porter, Avantage concurrentiel des nations, inter édition, paris, 1993, p 48.

21 - Stewart, Thamas A, Intellectual capital, the new wealth of organization, Newyourk, 1997, p 201.