

تكنولوجيا المعلومات و دورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا
لتحقيق الميزة التنافسية

الدكتورة: منية غريب

جامعة الطارف، الجزائر

الملخص:

تتبنى أغلب المنظمات في وقتنا الحالى مبدأ الاهتمام بالبشر كأحد المؤثرات القوية التي تعطيها ميزة تنافسية، خاصةً مع دخول القرن الواحد والعشرين والذي يركز على اقتصاد المعرفة، ويعتبر أن إنتاجية رأس المال البشري هي المحك الرئيس للمحافظة على أي منظمة ناجحة في السوق وأساس أي اقتصاد ناجح في العالم. حيث أصبحت القوة الدافعة لتلك المنظمات هي الأفراد ذوي المعرفة، والذكاء، والمهارات التي تتلاءم مع متطلبات القرن الحالى. كل هذا يحتم ضرورة توافر معلومات كافية، صحيحة ودقيقة عن العنصر البشري حتى يصبح من الممكن زيادة فاعليته وتطويره مما يكسب المنظمات ميزة تنافسية في السوق.

Abstract :

Most organizations adopt at the present time the principle of interest in human beings as one of the powerful effects that give them a competitive advantage, especially with the entry of the twenty-first century, Especially with the entry of the twenty-first century, which is based on the knowledge economy, and that the productivity of human capital is a key test for the province to any successful organization in the market and the basis of any successful economy in the world.

All this makes it imperative to have adequate, true and accurate information about the human element, so it becomes possible to increase his effectiveness and development, which earns organizations a competitive advantage in the marketplace.

مقدمة:

ازداد دور رأس المال البشري وازداد الاهتمام بهذا العنصر مقارنة برأس المال المادي في ظل اقتصاد المعرفة الذي نعيشه وقتنا الحالي والذي يتحقق النمو فيه بفضل التراكم الكبير في هذا العنصر وتسارع للتطور التكنولوجي.

من هنا تعد تكنولوجيا المعلومات من الأساليب المعاصرة والتي تهدف إلى توفير المعلومات للجهات المستفيدة منها بدقة عالية وبالوقت المناسب وذلك لأهميتها للمنظمات لاسيما لمنظمات الأعمال إذ أن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغير السريع في كل المجالات دفع هذه المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أداؤها من أجل تحقيق أهدافها في المنافسة والبقاء.

و من خلال تزايد التأثير الملحوظ لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال البشري واتجاه المنظمات إلى تنمية رأس مالها البشري، ارتأينا التطرق في موضوعنا إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات و دورها في تعزيز رأس المال البشري بغرض تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة. و ذلك عبر التعرض للمحاور التالية:

المحور 1 : ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المحور 2: الإطار النظري لرأس المال البشري كمورد استراتيجي للمنظمات الحديثة.

المحور 3: دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال البشري.

المحور 4: تحقيق الميزة التنافسية من خلال رأس المال البشري.

المحور 1- ماهية تكنولوجيا المعلومات:

و سنتناول في هذا المحور مجموعة من التعريفات التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات، ثم التطرق لأهم خصائصها و مميزاتها و التي كانت أهم أسباب تطورها و انتشارها، ثم نتطرق في الأخير إلى أهم أقسام تكنولوجيا المعلومات و الأجهزة المستخدمة في هذا المجال.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر التكنولوجيا قديمة ومعاصرة، وأساس المستقبل لأنها عبارة عن مزيج من المعرفة والآلة، وفيها يتم تحويل الفكرة إلى آلة تساعد الإنسان في الحياة، ثم تتطور حاجات الإنسان مما يتطلب تطوير الآلة وتطوير الاستخدام.

مما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بما يلي:

التعريف الأول: "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط و معالجة، و تخزين واسترجاع و إيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة"⁽¹⁾.

التعريف الثاني: هي كل ما استخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات.

وتشمل المعالجة والتسجيل والاستنتاج والبحث والتنظيم والاسترجاع⁽²⁾.

التعريف الثالث: هي تطبيقات المعرفة العلمية والتقنية في معالجة المعلومات من حيث الإنتاج

والصياغة والاسترجاع بالطرق الآلية⁽³⁾.

التعريف الرابع: هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة تشغيل، نقل و تخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الاتصال و شبكات الربط وأجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات⁽⁴⁾.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج عنصرين هامين هما:

أ- أن تكنولوجيا المعلومات هي فرع من فروع التكنولوجيا و التي تعنى بمعالجة المعلومات.

ب- التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين و المعالجة و عملية البث. و منه يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تولدت نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال بغرض جمع، تخزين، معالجة و بث المعلومات في عدة أشكال.

2. خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، تتمثل أهمها فيما يلي:

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تسمح بتسهيل الأعمال و اختصار الوقت.
- تقليص المكان: و ذلك عبر اختصار المسافات و تقليص أماكن تخزين المعلومات.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل بين العامل و النظام.
- قلة التكلفة والسرعة التطور: و هي أحد أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الانتاج.
- تدريب شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين.

3. أقسام تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تصنيف تكنولوجيا المعلومات في الأقسام الآتية:

- تقنيات تجهيز المعلومات واختزانها في أشكالها.
- تقنيات إنتاج أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها.
- تقنيات الاتصالات وتراسل البيانات.
- تقنيات إنتاج المعطيات أو المعلومات نفسها.

كل الأقسام السابقة تعتمد في أدائها على مجموعة من الأجهزة ستتطرق لأهمها في العنصر الموالي⁽⁵⁾.

4. أجهزة تكنولوجيا المعلومات:

من أبرز أجهزة تكنولوجيا المعلومات لدينا ما يلي:

أ. الحاسبات الالكترونية أو ما يعرف بالتقنيات الرقمية.

وهي الأساس في تقنيات المعلومات المعاصرة، فهي تستخدم لأغراض إنتاج أوعية المعلومات في المجالات الآتية:

-إعداد النصوص للطباعة.

-النشر الالكتروني.

- CD – ROM. إنتاج الاسطوانات

-إنتاج الاسطوانات البصرية.

-أغراض التجهيز والتخزين والاسترجاع.

-دعم مقومات الاتصالات الالكترونية بعيدة المدى.

ب. شبكة الإنترنت العالمية:

حيث أنها شبكة معلومات تتكون من عدد هائل الحواسيب مختلفة الأنواع والأحجام والمنتشرة في العالم، بدءاً من الحواسيب الشخصية وإنتهاءً بالحواسيب العملاقة، ويتم الربط بينها من خلال بروتوكول التحكم بالإرسال و بروتوكول الإنترنت مما ينتج عنه قاعدة بيانات ضخمة لخدمة المستخدم.

وتتبع لشبكة الإنترنت الخدمات الآتية:

- خدمة البريد الإلكتروني: وهي الخدمة التي تشرف على إرسال واستقبال الرسائل من حاسب إلى آخر داخل شبكة الإنترنت، وبعد التأكد من وصول البريد إلى العنوان السليم، وتعد هذه الخدمة من أول الخدمات التي تم تطويرها على شبكة الإنترنت، كما تعد من أهم الخدمات المرتبطة بالاتصال الشخصي، وأبرز العمليات على العمليات حيث يشترك عشرات الملايين من الأشخاص في هذه الخدمة ويتبادلون البريد مع بعضهم إذا كان لأي شخص عنوان بريدي معين على الشبكة.
- خدمة بروتوكول نقل الملفات: وهذه الخدمة تسمح بنقل الملفات من حاسب إلى آخر بحيث تكون في حاسوب بعيد إلى الحاسب الشخصي للمستخدم.
- خدمة تeln و تسمح بالدخول إلى حاسوب موصول بالشبكة من خلال حاسب وكلمة مرور، من أجل التعامل مع البيانات والمعلومات المخزنة فيه والاستفادة منها، ومن أبرز مقدم هذه الخدمة كل من الهيئات التجارية والجامعات والمكاتب ومراكز البحث العلمي.

المحور 2- الإطار النظري لرأس المال البشري كمورد استراتيجي للمنظمات الحديثة

1. مفهوم رأس المال البشري وأهميته الاقتصادية:

ابتداءً نشير إلى وجود عدد من المفاهيم لرأس المال البشري والتي تطرق إليها الاقتصاديون، فقد عرفه فانسترالين (Vanstraline) بأنه: "حاصل جمع خبرة المعرفة مع إنتاجية الفرد مضافا إليهما الابتكار الفردي والذكاء الشعوري"، أما الاقتصادي ألبر (Albert) فقد عرف رأس المال البشري بأنه: "المعرفة والمهارات والقدرات والطاقات المملوكة من قبل الأفراد"، أما العنزي فقد عرفه بأنه: "يتمثل بجميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف، ولديها القدرة على الإبداع والابتكار والتفوق، وتشتمل على معرفة قدرة العاملين المتطورة وخبرتهم المتراكمة في التجارب الحياتية والعملية، ومهاراتهم التقنية والفنية"⁽⁶⁾.

وهناك عدد آخر من المفاهيم والتعريفات لرأس المال البشري نكتفي بما ورد أعلاه، وفي ضوء هذه التعاريف والمفاهيم يمكن صياغة تعريف شامل لرأس المال البشري بأنه: (مجموع الأفراد العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات وخبرات وقدرات نادرة وذات قيمة عالية، ولديها الإمكانية والقابلية لتحقيق زيادة في ثرواتها المادية والاقتصادية).

أما من حيث الأهمية الاقتصادية لرأس المال البشري فهو يشكل حجر الزاوية في المجتمعات المتقدمة، فهو الركيزة الأساس التي يبنى عليها تطور المجتمع ككل، فوجود رأس المال البشري الذي يمكن استثماره يعد أهم متغيرات التطور الاقتصادي في المجتمع بشكل عام، كما يمثل رأس المال البشري موردا استراتيجيا في العملية الإنتاجية فهو المورد الذي يصعب نسخه أو تقليده كالمهارات والموهبة والخبرة والحافز، وهذا الوصف يمكن أن تتفق عليه الآراء، إذ من السهل في هذا العصر أن تقوم المؤسسات بنسخ وتقليد برامج العمل والآلات والتقنية المستخدمة في الإنتاج في أي مؤسسة أو بلد باستثناء العنصر البشري الذي هو العنصر الوحيد غير القابل للنسخ والتقليد، فهو مورد الإبداع والتجديد الاستراتيجي.

2. رأس المال البشري مقابل رأس المال المادي:

يتناول مفهوم رأس المال البشري القوى العاملة من وجهة نظر الناتج الحدي للفرد أو للمجتمع نتيجة الاستثمار في العلم والتدريب وما شابهه، أي أن رأس المال البشري يرتبط بالربحية.

والعلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال المادي تعتمد على الخصائص والمميزات التي يتصف بها كل منهم، إضافة إلى الطبيعة المختلفة التي يتمتع بها كلاهما، ويمكن أن نميز بينهما على وفق ذلك بالنقاط الآتية:

أ- العمر الإنتاجي: يعد العمر الإنتاجي لرأس المال البشري أطول منه في رأس المال المادي، فالإنسان بعد إكمال تعليمه وتدريبه يمكن أن يستمر في ممارسة النشاط الاقتصادي لسنوات طويلة، تفوق تلك السنوات التي يمكن أن تستخدم فيها الآلة، وهذا معناه أن تكلفة الاستثمار البشري وإن كانت في المنظور القصير أكبر من تكلفة رأس المال المادي، إلا أن الحال ينعكس في المنظور البعيد نظرا لطول العمل الإنتاجي لرأس المال البشري، بحيث تتوزع تكلفته على سنوات عديدة وهذا ما يؤكد ضرورة اخذ العمر الإنتاجي للاستثمار البشري بالاعتبار عند تقدير تكاليفه.

ب- ومن وحيث مدة العائد: حيث يلاحظ أن المدة اللازمة للاستثمار البشري أطول منها للاستثمار المادي، إذ أن أي استثمار لا يظهر نتائجه إلا بعد مرور مدة زمنية تسمى بمدة التفريخ، إذ تطرح في نهاية هذه المدة السلعة الجديدة في الأسواق (رأس المال المادي)، أو يدخل الخريجون والعمالة المؤهلة في سوق العمل (رأس المال البشري)، وقد تطول هذه المدة أو تقصر بحسب نوع الاستثمار، ولا شك أن خلق عاملاً متعلماً أو متدرباً يستغرق وقتاً أطول من خلق وإيجاد سلعة جديدة في الغالب.

ج- المخاطرة: إن رأس المال البشري أكثر تعرضاً للمخاطرة من رأس المال المادي، وهذا يعود إلى إمكانية تصرف صاحب رأس المال المادي لما يملك بالبيع على وفق ظروف السوق، في حين أنه ليس بإمكان صاحب رأس المال البشري فعل

ذلك.

د - إن الاستثمار في رأس المال المادي يحتاج إلى آلات ومعدات لكي يستخدمها في عملية الإنتاج، والأمر ينطبق على الاستثمار في رأس المال البشري، فهو يحتاج إلى افراد يتولون عملية تعليم الجيل الجديد من الأفراد وتدريبهم وهذا يتطلب وجود جيل سابق متعلم، والأمر يبدو أصعب بالنسبة إلى رأس المال البشري؛ لأنه بالإمكان عند الاستثمار في رأس المال المادي استيراد الآلات والمعدات، ولكن من الصعوبة بمكان استيراد المعلمين والمدرسين والمدرسين القائمين على التعليم لتأهيل الأفراد الجدد.

هـ- إن رأس المال البشري أقل عرضة لظاهرة التقادم الفني بالمقارنة مع رأس المال المادي، فالتقادم الفني يخلق باستمرار مهارات وخبرات جديدة لم تكن متاحة من قبل، إذ من الممكن أن يكون الفرد الجديد في تعليمه وتدريبه أكثر كفاءة من الفرد الذي تلقى تعليمه وتدريبه في أوقات سابقة، إذ إن هذا الفرد يكتسب من ممارسته للعمل خبرة تعوضه ولو جزئياً عن المهارات المفقودة، كما ويكون أكثر استيعاباً للمهارات الجديدة ، إضافة إلى أن التعليم الحديث لا يلغي التعليم القديم بل يضيف إليه ما تم اكتشافه، لذا فإن وحدات رأس المال البشري القديمة لا تتعرض للتقادم بالسرعة نفسها التي يتعرض لها رأس المال المادي، لكن من حيث الديمومة نجد أن رأس المال المادي أطول عمراً من مالكيه أحياناً، في حين يُفقد رأس المال البشري متى ما فقد الفرد حياته.

وبعد استعراض صفات ومميزات كل من رأس المال البشري ورأس المال المادي ينبغي إيضاح ضرورة إيجاد نوع من التوازن بينهما، ولا سيما أن التطور والتوسع في مسارات النمو الاقتصادي سواء للبلاد المتقدمة أم النامية قد أثبتت حاجتها إلى كليهما في آن واحد في عملية التنمية الاقتصادية، إذ يوجد ارتباط واضح بين هذين الأساسين؛ لأنهما يشكلان وحدة متكاملة لدفع وتيرة التنمية إلى الأمام، وهنا ينبغي إيجاد علاقة متوازنة بينهما، فبالنسبة للبلاد المتقدمة يلاحظ وجود هذه العلاقة المتوازنة بينهما بسبب التطور التاريخي لقوى الإنتاج والموارد

بمراحل التطور، إذ أنها تمكنت من خلق كوادر مناسبة من حيث المهارة والمعرفة والتأهيل.

أما البلاد النامية فهي تعاني مشكلة عدم التوازن بين رأس المال المادي ورأس المال البشري، إذ نلاحظ عدم توفر الكوادر الفنية المؤهلة وعدم المرور بمراحل التطور التي مرت بها البلاد المتقدمة، لذا برزت أهمية الاستثمار في رأس المال البشري بطرقه المعروفة، مع ضرورة ربطها بمتطلبات عملية التنمية الاقتصادية لأن النقص في الأعمال المؤهلة وعلى كافة المستويات يقف عقبة أمام تحقيق وتيرة نمو عالية، لذا فإن قضية الاستثمار في رأس المال البشري صارت من أهم القضايا، لكونها تعد العملية الضرورية لتحريك وصقل الكفاءات البشرية، كما وان الاستثمار هذا سيعجل في ردم الهوة بين رأس المال المادي والبشري وتحقيق نوعاً من التوازن بينهما في هذه البلاد، وعلى هذا الأساس يصير الاستثمار في رأس المال البشري ضرورة تتطلب جهوداً كبيرة يجب أن تتبناها الأنظمة السياسية القائمة في هذه البلاد.

المحور 3- دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رأس المال البشري:

لقد أصبحت التنمية البشرية و عملية تطوير وتعزيز رأس المال البشري تحظى بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع زيادة المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإنه من بين أهم السبل لأي تنظيم للنجاح و البقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة و الكامنة.

و في هذا المجال ساهمت تكنولوجيا المعلومات مساهمة فعالة، حتى أصبحت تدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تطوير رأس المال البشري و الارتقاء به إلى أعلى المستويات.

و في هذا الإطار تعد عملية التدريب من بين أهم السبل لرفع و تنمية قدرات الأفراد و تعزيز رأس المال البشري للمنظمات، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال مساهمة عظيمة.

من هنا سنقوم بالتطرق في ما يلي للآثار الإيجابية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال، و هذا من خلال مراحل ثلاث هي:

1. مرحلة التخطيط و الإعداد للعملية التدريبية:

حيث ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل و ترشيد عملية التخطيط للعملية التدريبية، و ذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة و في الوقت الحقيقي للمشرفين على هذه العملية و ذلك فيما يخص⁽⁷⁾:

أ- قياس الاحتياجات:

و ذلك بتوفير معلومات عن:

- ✓ الأهداف والتوجيهات و السياسات المتبعة، و تحليل عناصر القوة و مواطن الضعف.
- ✓ معرفة عناصر التحليل الإستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة مواطن الضعف عن طريق التدريب بما يستجيب للتوجهات الحديثة.
- ✓ تحديد أهم التغيرات الخارجية، و معرفة الفرص و المخاطر التي قد تواجه المنظمات، بما يسمح بتحديد الاحتياجات الجديدة للمنظمة.
- ✓ تتبع إجراءات العمليات المختلفة، و تحديد نقاط الانسداد و مسبباتها.

ب- التخطيط:

و تؤدي هنا كذلك تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا و ذلك من خلال:

- تتيح شبكة الإنترنت للمديرين و المسؤولين عن عملية التدريب معرفة برامج و خطط العمل لكافات الإدارات، و بهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج.
- تتيح بعض البرامج وضع خطط مسبقة للعملية التدريبية أو المساعدة في ذلك، مثل البرامج الإحصائية و بعض الأنظمة الخبيرة.

- تتيح إمكانات الوسيط الذكي القدرة على التخطيط الديناميكي للبرامج التدريبية بصورة مناسبة مع الواقع الحقيقي.

ج - تحديد أسلوب و متطلبات التنفيذ:

حيث تتيح الانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة على مستوى العالم، و خطط تنفيذ هذه البرامج و أساليب تنفيذها و تكلفتها، بحيث يتمكن المسئول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ، ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.

د- إعداد المحتوى:

إن إعداد محتوى العملية التدريبية يعد أمر غاية في الأهمية، لذا ينبغي وضع البرامج التدريبية و موادها التعليمية بعناية شديدة بحيث تناسب الهدف من العملية، و كذلك مستوى الأفراد المكونين، و قد ساعدت تكنولوجيا المعلومات على ذلك من خلال:

✓ إثراء و إعداد المحتوى، و ذلك بالاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة فهناك الآن العديد من البرامج المعلوماتية التي تسمح بإثراء العملية التدريبية.

✓ إن الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين القيادية و عملية اتخاذ القرار... الخ.

✓ كما تتيح شبكات المعلومات كل المحتويات السابقة ، و فكر المنظمة المكتسب خلال فترة عمل الشبكة، و كذا فكر عناصر الخبرة و مؤهلاتهم بما يحقق سرعة بناء المحتوى.

2. مرحلة تنفيذ العملية التدريبية:

ساعدت تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة في تنفيذ البرامج التدريبية، حيث أتاحت طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية، حيث أوجدت هذه الأخيرة

أنماط جديدة و سهلة في ممارسة العملية التدريبية في كافة مراحلها و ذلك وفق ما يلي:

أ- التدريب عن بعد:التدريب عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتدريب عن البعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة، فأي حصة تلفزيونية أو شريط فيديو أو برنامج معلوماتي يمكن أن يعد برنامج تدريب عن بعد⁽⁸⁾.

إن الدور المهم للتدريب عن بعد هو تسهيل و تبسيط العملية التدريبية، فالיום و عن طريق الشبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها، دون الحاجة إلى التواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات و الدروس القيمة حول المجال المطلوب، كما يمكن تعميم هذه البرامج التدريبية داخل التنظيم عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من الأفراد، كما أن من أهم مميزات التدريب عن بعد بالاعتماد على الشبكة الداخلية هو طابعه التفاعلي الذي يعادل في تأثيره الواقع الحقيقي.

ب- التدريب المنزلي:حيث سمحت تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس و دون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية.

ج- التدريب المستمر: لقد جعلت تكنولوجيا المعلومات من العملية التدريبية هواية، يستطيع أي فرد ممارستها دون انقطاع طول فترة حياته، و هو أمر مطلوب خاصة مع ما يتميز به وقتنا الحالي من سرعة تحولات و تغيرات في طرق و أنماط العمل.

د- التدريب أثناء العمل: النمط المعروف سابقا هو انقطاع العامل عن عمله و توجيهه لمتابعة برنامجه التدريبي، لكن مع تكنولوجيا المعلومات أصبح من الممكن القيام بالعملية التدريبية أثناء وقت العمل و دون انقطاع.

هـ- التدريب وفق المستوى: حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية تقديم برامج تدريبية بأكثر من مستوى من الأبسط إلى المتقدم، وذلك تبعاً لطبيعة و قدرات المتلقي.

3. مرحلة التقييم:

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء و تسريع مرحلة تقييم العملية التدريبية حيث يمكن أن نلمس ذلك بشكل جلي من خلال النقاط الثلاث الموالية:

✓ تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية من خلال التفاعل بين المستخدم و البرنامج التدريبي بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.

✓ تتيح برامج التدريب الذكية إمكانية تتبع المتدرب في جميع حالات التدريب، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع و توفير جميع المعلومات أثناء العملية التدريبية و ليس فقط أثناء مرحلة التقييم.

✓ تتيح شبكات العمل الداخلية أو الإنترنت استخدام أساليب تدفق العمل، الأمر الذي يسمح بقياس تدفق العمل قبل العملية التدريبية و بعدها و ذلك لمعرفة القيمة الفعلية للعملية و ليس النظرية فقط.

المحور 4- تحقيق الميزة التنافسية من خلال رأس المال البشري

يمكن لمنظمات الأعمال تحقيق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانات والموارد الفنية والمادية والمالية والتنظيمية المتاحة أي المتعلقة بالجانب المادي ، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها من الإمكانيات المتعلقة بالجانب البشري التي تتمتع بها المنظمة، والتي تمكنها من تصميم وتطبيق استراتيجياتها التنافسية.

1. مفهوم الميزة التنافسية:

هناك عدة تعريفات تناولت مفهوم الميزة التنافسية نذكر من بينها:

■ **التعريف الأول:** "هي قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط"⁽⁹⁾.

يشير التعريف الأول إلى أن الميزة التنافسية تنحصر في قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تمكنها من الحصول على مركز تنافسي أفضل مقارنة بمنافسيها المباشرين.

■ **التعريف الثاني:** "تعرف الميزة التنافسية على أنها الميزة أو عنصر تفوق للمنظمة يتم تحقيقها في حالة إتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس"⁽¹⁰⁾.

يركز التعريف الثاني على مصدر من مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة في إستراتيجية التنافس التي تتبعها المنظمة.

و من هنا يمكن القول أن الميزة التنافسية هي المجال التي تتمتع فيه المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات، وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على استغلال مواردها المادية أو البشرية أو الفكرية، فقد تتعلق بالجودة أو بالتكنولوجيا أو القدرة على تخفيض التكلفة أو الكفاءة التسويقية.

2. الأنواع الرئيسية للمزايا التنافسية:

هناك ثلاث أنواع رئيسية للمزايا التنافسية، ميزة التكلفة الأقل، ميزة تميز المنتج، ميزة اختصار الوقت. وستطرق إلى كل ميزة على حدى فيما يلي:

■ **ميزة التكلفة الأقل:** نقصد بها قدرة المنظمة على تصميم، تصنيع وتسويق منتجات بأقل تكلفة ممكنة مقارنة مع منافسيها مما يمكنها من تحقيق أرباح كبيرة، فالتكلفة المنخفضة تهيئ فرص البيع بأسعار تنافسية.

■ **ميزة تميز المنتجات (الجودة):** هو أن تتمكن المنظمة من تقديم منتجات أو خدمات متميزة وفريدة من نوعها تلقى رضا المستهلك (جودة

عالية، خدمات ما بعد البيع..) لذلك يصبح من الضروري على المنظمة فهم وتحليل مصادر التميز من خلال أنشطة حلقة القيمة واستغلال الكفاءات والمهارات والتقنيات التكنولوجية العالية وانتهاج طرق توسع فعالة وسياسات ترويجية للأسعار تمكننا من زيادة الحصة السوقية للمنظمة⁽¹¹⁾.

■ ميزة اختصار الوقت: هي تحقيق ميزة تنافسية على أساس تخفيض عنصر الزمن لصالح الزبون وذلك من خلال عدة عناصر أهمها:

- ✓ تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة إلى الأسواق.
- ✓ تخفيض زمن دورة التصنيع المنتجات وبالتالي تخفيض كل من تكاليف التخزين وتكاليف الإنتاج.
- ✓ تخفيض مدة تسليم الطلبات للزبون.
- ✓ تخفيض زمن التحويل أو تغير العمليات الإنتاجية (مرونة التصنيع).
- ✓ الالتزام بمجداول زمنية محددة في التعامل مع الزبائن.

3. مصادر الميزة التنافسية:

يمكن القول بأنه هناك مصدرية اثنين للميزة التنافسية، هما المهارات و الموارد المتميزة، هذه المصادر تستخدم لتحقيق التميز في المنتجات و تخفيض التكلفة، و سواء تعلق الأمر بالمهارات أو الموارد، فإن أهم المصادر الميزة التنافسية تتلخص فيما يلي⁽¹²⁾:

- التكنولوجيا : أكدت التجارب الحديثة أن التكنولوجيا عامل قوي من عوامل تغيير القدرات التنافسية للمؤسسة، لأنها تشمل كل التطبيقات العملية للنظريات العلمية و الخبرات المكتسبة لتطوير عمليات الإنتاج، و هذا ما جعل منها مصدرا متجددا للميزة التنافسية.

■ المعرفة: إن المؤسسات الناجحة هي التي تهتم بالتجميع المنظم للمعرفة من المصادر المختلفة، و تحليلها و تفسيرها لاستنتاج مختلف المؤثرات التي تستخدم في توجيه و إثراء العمليات الإنتاجية، و تحقق التحسن في الأداء و الارتقاء إلى المستويات أعلى من الإنجاز، لتحقيق في الأخير التميز على المنافسين.

و من هنا أصبحت المعرفة مصدرا أساسيا من مصادر الميزة التنافسية، و هي تتمثل فيما يطلق عليه الآن رأس المال الفكري، الذي يشمل مختلف المنتجات الفكر الإنسانية من تقنيات، نظريات، مفاهيم و غيرها من الأشكال.

■ الجودة: و هي تشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات العميل، لهذا فإن ضمان بقاء.

المؤسسة في السوق، مرتبط بتنوع منتجاتها و خدماتها بطرق تجعل العملاء أكثر تطلعا إليها.

■ الموارد البشرية: تعتبر الموارد البشرية المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية للمؤسسة و تعزيزها لأن تحقيق التميز في أداء المؤسسة لن يستند على مجرد امتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول على توفير نوعيات خاصة من 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 لجديدة التي تساعد على استغلال الميراث، و مواجهة التحديات التي تفرضها الظروف التنافسية.

■ الموارد المالية: تعتبر الموارد المالية مهمة جدا بالنسبة للمؤسسة، حيث تمكنها من تعميق أنشطتها و توسيعها على نطاق أكبر، و ذلك من خلال الاعتماد على استثمارات فعالة تعمل على تحقيق الأهداف المالية و التنافسية للمؤسسة.

4- رأس المال البشري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية:

تتجلى أهمية إعادة الاعتبار لرأس المال الفكري في كونه أصبح دعامة تطور لمنظمات الأعمال و نماءها و نجاحها، فكلما زادت معدلات المعرفة لدى الموظفين زادت قدراتهم العقلية و الإبداعية، و هو ما يشكل ميزة تنافسية، بعد ما تبين تفوق العنصر غير الملموس لقيمة التكنولوجيا المتقدمة على القيم الحقيقية للموجودات الحسية كالأبنية و المعدات، فالموجودات الحسية لشركة مثل مايكروسوفت جزء صغير جدا من تمويل السوق الخاص بها، و الفرق هو في رأسمالها الفكري⁽¹³⁾.

إن اعتماد مدخل إدارة رأس المال الفكري لبناء و تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة و الحفاظ عليها، يقتضي التعامل مع ثلاث معطيات أساسية و هي: تطبيق إستراتيجية المنظمة، التعامل مع التغيير بإيجابية و بناء التوحد الاستراتيجي للمنظمة.

أ- دور إدارة رأس المال الفكري في إعداد و تطبيق إستراتيجية المنظمة:

ترتبط الإستراتيجية بوضع رسالة المنظمة وأهدافها الأساسية في إطار الظروف البيئية وإمكانيات تلك المنظمة، وتتعامل الإستراتيجية مع المستقبل وتوفر للمنظمة الإجابة عن عدد من التساؤلات من أهمها:

- ما هي الفرص المتاحة للمنظمة في الوقت الحالي ومستقبلا؟
- ما هي التهديدات التي تواجهها المنظمة من المنافسين، المنظمات القانونية، التغيير التكنولوجي، التغيير في تفضيل العملاء؟
- ما هي نقاط قوة الإمكانيات الداخلية وكيف يمكن استغلالها في تنمية الميزة التنافسية؟
- ما هي نقاط الضعف وكيف يمكن التغلب عليها؟

و الشيء المؤكد أن المنظمة التي تملك رؤية إستراتيجية واضحة، تستطيع أن تحقق ميزة تنافسية على غيرها من المنظمات التي تفتقر إلى مثل هذه الرؤية.

ب- إدارة رأس المال الفكري والقدرة على إدارة التغيير:

تحتم البيئة (الخارجية والداخلية معا) ضرورة قيام المنظمة بتدعيم قدرتها على إدارة التغيير بالإيجابية، و يمكن أن يتحقق لها ذلك من خلال تحديد الأهمية النسبية للابتكارات لديها، أو لحساب قيمة الأصول الفكرية للمنظمة، فالمنظمات التي تحرص على زيادة قابليتها للتكيف مع الضغوط والمتغيرات البيئية يجب أن تدرك تمام الإدراك اختلاف قيمة الأصول الفكرية، فبعض الأصول تحتاج لتنميتها والاستثمار فيها، وبعضها يحتاج لوقف الاستثمار فيه، أما البعض الأخرى فقد لا يكون ذو قيمة على الإطلاق.

ج- إدارة رأس المال الفكري وبناء التوحد الاستراتيجي للمنظمة:

يشير مفهوم التوحد الاستراتيجي إلى درجة مشاركة أفراد المنظمة سواء كانوا داخل المنظمة (العاملين) أو خارجها (العملاء، أصحاب الأسهم.... وغيرهم) في مجموعة القيم والافتراضات الأساسية المتعلقة بتلك المنظمة. و يعد خلق الالتزام لدى العاملين نحو خدمة العملاء أحد المهام الأساسية لإدارة رأس المال الفكري، وذلك من خلال الاهتمام برأس مال العلاقات الذي يعكس العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها.

الخاتمة :

إن تنمية رأس المال البشري تهيمن عليها في وقتنا الحالي تأثيرات تكنولوجيا المعلومات. والأمر منوط بالمنظمات الآن لكي تخلق البيئة الممكنة لتنمية إمكاناتها البشرية من أجل العمالة ونوعية العمل باستعمال أدوات ومهارات تكنولوجيا المعلومات.

حيث أنه و مع تزايد دور تكنولوجيا المعلومات في عملية الإنتاج، حتى في القطاعات التقليدية، فإن عدم التمكن من تنمية مقدرات الموارد البشرية التكنولوجية سيكون من التحديات التي تواجه منظمات الاعمال الحديثة.

لذلك يتعين على أصحاب المصلحة في مجال تنمية رأس المال البشري أن يدركوا أن تكنولوجيا المعلومات هي دعامة النمو الحقيقية لاستحداث الثروة الوطنية والعمالة ذات الجودة. وعلى صعيد آخر هنالك، ضرورة لترشيد سبل تنمية الموارد البشرية عبر تزويدها بمجموعات من المهارات تبعاً لمعايير قياسية تراعي الاتجاهات الدولية ومطالب السوق الداخلية والعالمية.

ولا يمكن تحقيق ذلك ما لم توضع خطة استراتيجية لتنمية رأس المال البشري ترمي إلى زيادة توفر القوى العاملة الماهرة والمحترفة في مجال تكنولوجيا المعلومات، خاصة مع تزايد الطلب على الأفراد المحترفين من أصحاب المهارة في هذا الميدان.

❖ هوامش البحث

- (1) Roger carter, **Information technologie**, MADE simple books, with out place, London, 1991, P 08.□
- (2) شوقي سالم، صناعة المعلومات، دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات المتطورة وآثارها على المنطقة العربية، الكويت، شركة المكتبات الكويتية، 1990، ص 08.
- (3) حشمت قاسم، مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1990، ص 59.
- (4) جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الشغل، معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر، 1994، ص 5.
- (5) شريف كامل شاهين، مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص 15.
- (6) سعد علي حمود العنزي، فلسفة تحليل كلفة رأس المال البشري واستثماره، كلية الإدارة والاقتصاد، منشورات جامعة بغداد، العراق، 2006، ص 1.
- (7) رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1990، ص 351، 352.
- (8) Jean Lochard, Distance éducation, Paris, France, 1995, P15.
- (9) مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 13.
- (10) نبيل مرسى خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1996، ص 39.
- (11) المرجع السابق، ص 37.

(12) عبد السلام أبو قحف، كيف تسيطر على الأسواق؟ تعلم من التجربة اليابانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 246.

(13) سامي جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثامن، 2005، ص ص 105-118.