

رأس المال البشري كميزة تنافسية جديدة لبيئة منظمات الأعمال على ضوء اقتصاد المعرفة

Human capital as a new competitive advantage for the business environment in light of the knowledge economy

Le capital humain en tant que nouvel avantage concurrentiel pour l'environnement des entreprises à la lumière de l'économie de la connaissance

محمد مداحي

أستاذ محاضر "أ"

جامعة البويرة

meddahi26@gmail.com

+213670445608

الملخص: أصبحت المعرفة المفتاح الأساسي لتطور اقتصاديات الدول وكذلك للمنظمات سواء كانت ذات إنتاج سلعي أو خدمي، كذلك أصبحت ظاهرة البحث عن المتخصصين الماهرين (إداريين وفنيين) سمة من سمات الاقتصاد المعرفي، وتشير الإحصاءات في مختلف دول العالم إلى أن هناك ميل كبير في نمو الوظائف ذات الطابع المعرفي، وتشكل هذه الوظائف قوة عظيمة للمنظمات وعامل مساعد في بقائها ومنافستها في السوق الذي يتسم بحركة تطويرية سريعة، والملاحظ أن المنظمات الناجحة في العالم الصناعي المتقدم هي منظمات ذات اهتمام كبير بالمعرفة حيث تشكل لها هذه المعرفة ميزات تنافسية كبيرة. الكلمات المفتاحية: المعرفة، اقتصاد المعرفة، رأس المال الفكري.

Abstract: knowledge is becoming the key to the development of the economies of countries as well as organizations whether they are producing commodity or service, the phenomenon of skillful professionals search (administrative and technical) is becoming a feature of the knowledge economy . statistics indicate in various countries around the world that there is a large tendency in job growth nature of knowledge, and these functions are a great strength of the organizations and a catalyst in the survival and rival in the market which is characterized by a fast and evolutionary movement , and noted that the successful organizations in the industrialized world are organizations with great interest knowledge where this knowledge features are significant competitive.

key words: Knowledge, knowledge economy, intellectual capital.

مقدمة: ليست المعرفة بالمفهوم الجديد والطارئ في الفكر الإنساني، فقد حظيت باهتمام الفلاسفة والمفكرين منذ العهود القديمة، ويشير تراث الفلسفة اليونانية القديمة إلى كثير من العلماء والفلاسفة الذين اغنوا حقل الفلسفة بأفكارهم حول المعرفة والحكمة، ونفس الشيء يقال عن الفلاسفة المسلمين والعرب الذين استفادوا ممن سبقهم في الأمم الأخرى، فضلاً عن إضافاتهم المميزة، ولكن المعرفة في إطار العلوم الإدارية والاقتصادية أصبحت موضوعاً حيوياً في العصر الحديث، وظهر مصطلح إدارة المعرفة (KM) ليضعها على قدم المساواة مع الأصول المادية الملموسة الأخرى، ومن ثم اعتبارها أهم الأصول في منظمات الأعمال في عالم اليوم لدرجة أنها تمثل الميزة التنافسية الرئيسية في ظل الاقتصاد الرقمي.

وسنحاول في هذه الورقة البحثية دراسة الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة رأس المال البشري في رفع تنافسية منظمات الأعمال المعاصرة في ظل اقتصاد المعرفة؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولتها الإجابة على الإشكالية المطروحة، التي جاءت لتسلط الضوء على أهمية رأس المال الفكري كمعالجة جديدة في منظمات الأعمال على ضوء بيئة اقتصاد مبني على المعرفة، وسنتناول هذه الورقة البحثية ضمن ثلاث عناصر رئيسية هي:

أولاً: المعرفة والاقتصاد كمعالجة اقتصادية جديدة؛

ثانياً: مخزون رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة؛

ثالثاً: دور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المعاصرة.

أولاً: المعرفة والاقتصاد كمعالجة اقتصادية جديدة.

1-1- مفهوم المعرفة: كان من أهم نتائج ثورة العلم والتقنية وحركة المتغيرات العالمية أن بدأت ظاهرة مختلفة في منظمات الأعمال، هي ارتفاع الأهمية بالنسبة للأصول الغير المادية أو ما يطلق عليها الأصول الغير ملموسة، إذ أصبحت تمثل النسب الأكبر في أصول الشركات والمنظمات، وبالتحليل البسيط يتضح أن تلك الأصول الغير ملموسة هي المعرفة المتراكمة في عقول الموارد البشرية والناجمة عن الممارسة الفعلية للعمل والتوجيه والمساندة من القادة والمشرفين والمدربين وعن تبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في فرق العمل ومتابعة المنافسين والتعرض لمطالب العملاء وكذا نتيجة التدريب وجهود التنمية والتطوير الناتجة عن التقدم الكبير في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

1-1-1 من عصر المعلومات إلى عصر المعرفة: يتفق الكثير من الباحثين والمفكرين المعاصرين أن العالم يعيش الآن مرحلة مختلفة عما سبقها من مراحل، وقد شاع استخدام تعبير "عصر المعلومات" لوصف هذه المرحلة التي تتميز بما يلي:²

☑ بروز صناعة المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد الوطني؛

☑ بروز الخدمات باعتبارها الجانب الأهم في النشاط الاقتصادي؛

☑ بروز الأنشطة الفكرية؛

☑ الاستثمار المكثف لنتائج الفكر الإنساني؛

☑ الاستثمار المكثف والواسع لتقنيات الحاسوب الآلي، الاتصالات والالكترونيات؛

☑ الإنتاج الكبير والمتسارع للمعلومات.

هذا التطور الكبير في تقنية المعلومات والاتصالات أدى إلى الاهتمام المكثف بالإنسان والتنمية البشرية باعتبارها غاية كل تقدم اقتصادي، فالإنسان أصبح مصدر للفكر والإبداع وتجاوز الدور التقليدي له باعتباره عنصر من عناصر الإنتاج، فهو يتمتع بقدرات جسمانية ومهارات يدوية بالدرجة الأولى، ومن ثم صار الاهتمام بالعلم والبحث العلمي ركيزة أساسية في المنظومة العالمية الجديدة وأصبحت نتائج العمل الإنساني وتراكم الإبداع العلمي والتقني متمثلة فيما يسمى بـ "المعرفة" سمة العصر الجديد أو عصر المعرفة.³

1-2- تعريف المعرفة: المعرفة اسم مشتق من الفعل "يعرف" وتشير إلى القدرة على التمييز أو التلاؤم، وأن الرصيد المعرفي الناتج من حصيلة البحث العلمي والمشروعات الابتكارية تتمثل في الكم المعروف القابل للاستخدام في أي مجال من المجالات. يعرف قاموس راندوم المعرفة على أنها: "الإطلاع على الوقائع أو الحقائق أو المبادئ سواء من الدراسة أو من التقصي"، وهو نفس التعريف الذي يذكر في قاموس أكسفورد⁴، كما يمكن العثور على تعريفات عديدة ومختلفة للمعرفة ولكن غالبيتها تعالج المعرفة باعتبارها حالة ذهنية تتعلق بميدان خاص من المعلومات، فالمعرفة هي إذن أمر يقود إلى فعل.

كما يقصد بالمعرفة في ظل هذا الاقتصاد الجديد "تلك التي يتم إنتاجها من طرف قطاع متخصص عبر وظيفة إنتاجية تمنح العمل المؤهل برأس المال وإن ناتج هذا القطاع يتمثل في المعلومات المعرفية التي يتم تداولها في السوق على حد قول (Arrow)⁵ "فالأمر لا يتعلق بالمعرفة بمعناها الواسع وإنما بمعرفة ذات طبيعة خصوصية سواء كانت مدخلا *Input* أو مخرجا *Output*، فالأفكار قد تتركب وتستخدم لتعطي أفكارا جديدة"⁶.

وبناء عليه تعتبر المعرفة اقتصاديا سلعة غير منظورة تجعلها متميزة في مضمونها غير خاضعة لبعض قوانين السلع المنظورة ومن ذلك عدم خضوعها لقانون الندرة كما هو شأن بقية عوامل الإنتاج (مثل رأس المال والأرض)، لأن المعرفة بالدرجة الأولى تعتمد على العقل البشري وليس على التكنولوجيا، لذلك فالتحول من اقتصاد كثيف المصادر إلى اقتصاد كثيف المعرفة مرهون فقط بقدرة الأفراد على إنتاج أفكار جديدة. من جهة أخرى، تحقق المعرفة إرادات متزايدة أي أنها بذلك تخضع لمبدأ الإيرادات المتزايدة، وليس لمبدأ الإيرادات المتناقصة هذا الأخير القائم على فكرة الندرة.

يميز نوناكا (*ikujiro nonaka*) وتاكيوشي (*hirotata tekeuchi*)⁷ بين نوعين من المعرفة:

أ. المعرفة المعلنة أو الصريحة: وهي كل ما يمكن التعبير عنه باللغة وأشكال التعبير الرياضية كالمعادلات والأدلة وممتلكات محددة تماما مثل براءات الاختراع، والعلامات التجارية والمنهجيات والإجراءات وخطط الأعمال والأبحاث المتعلقة بالزبائن ومعلومات الزبائن والأسماء التجارية، هذا النوع من المعرفة قابل للانتقال بسهولة بين الأفراد.

ب. المعرفة الذاتية أو الضمنية: تكون حدسية متصلة صلة أوثق بالتجربة الشخصية وبأفراد خاصين، يصعب التعبير عنها لفظا، وتتمثل في المعتقدات والاتجاهات والمدرجات والقيم الذاتية، لا يتم تناقلها بين الأفراد بشكل رسمي معلن.

إن هناك حركة تفاعل تتم باستمرار بين الفرد والمنظمة وبين نوعي المعرفة المعلنة والذاتية تؤدي إلى تكوين معرفة تنظيمية هي الأساس في توجيه كافة الأنشطة المعرفية بالمنظمة ومن ثم هي المورد الحقيقي لإنتاج الثروة في المنظمات المعاصرة وهي تشكل من خلال العناصر التالية:

☑ قدرة المنظمة على تكوين رصيد معرفي جديد نتيجة التفاعل بين المعرفتين المعلنة والذاتية التي تمثل رصيد المنظمة من خبراتها وتعاملاتها.

☑ نشر هذه المعرفة التنظيمية في جميع مستويات المنظمة لتوجيه نشاطاتها.

☑ التخليق والابتكار المستمر للمعرفة مما يؤدي إلى تكوين ميزة تنافسية.

إن هذا التزاوج بين المعرفة الرسمية للمنظمة التي هي معرفة معلنة والمعرفة الكامنة أو الذاتية لكل فرد يؤدي على تكوين "معرفة مشتركة" وبذلك يتم تكوين المعرفة التنظيمية عند مستوى الفرد، الجماعة والمنظمة.

وأشهر تعبير عن طيف المعارف هو التقسيم العشري للمعرفة والذي قدمه "ميليفل دوي" عام 1873 وقد استخدم هذا التقسيم في تنظيم المكتبات ولا تزال معظم مكتبات العالم تعتمد هذا التقسيم ووضعت إضافات فرعية له تبعا لتطور المعارف دون الإخلال بالأقسام الرئيسية العشرة التي اقترحها "دوي"¹⁰، والتي تشمل على المعارف العامة، التي باتت تشمل علوم الحاسوب؛ والفلسفة وعلم النفس؛ والعلوم الدينية؛ والعلوم الاجتماعية بما في ذلك العلوم الاقتصادية؛ واللغات الإنسانية؛ والعلوم الطبيعية؛ الرياضيات؛ العلوم التطبيقية، بما في ذلك العلوم الهندسية المختلفة والإلكترونيات؛ والفنون

بشئ أشكالها؛ الآداب والبلاغة؛ والجغرافيا والتاريخ وبالطبع لا يتصف أي قسم من هذه الأقسام بالاستقلالية الكاملة بل إن هناك تداخلات بين هذه الأقسام لأن الفكر الإنساني لا يعترف بالحدود بل يمد نظره في جميع الاتجاهات. ويُنظر إلى معارف العلوم المختلفة، المرتبطة بالتطبيقات التقنية، على أنها تنقسم إلى عدة أشكال ويمكن أن نجلها في:¹¹

أ- معرفة المعلومة؛

ب- معرفة العلة؛

ج- معرفة الكيفية؛

د- معرفة أهل الاختصاص.

وتعمل تكنولوجيا المعلومات الآن على ترميز هذه الأنواع من المعرفة وبالتالي تحويلها إلى سلع تؤثر (بشكل أكثر مباشرة مما مضى) في الاقتصاد والمال والمنعة الوطنية.

أ- معرفة المعلومة أو معرفة ماذا (*Know what*): تشتمل على معرفة الحقائق وهي أقرب ما تكون إلى معرفة المعلومات التقليدية، كمعرفة الحقائق الطبية من قبل الطبيب أو معرفة القوانين والشرائع من قبل المحامي وأمثالها.

ب- معرفة العلة أو معرفة لماذا (*Know why*): وتشتمل على معرفة الأسباب وراء ظواهر الطبيعة واستثمارها لخدمة الإنسان، وتكمن هذه المعرفة وراء التقدم العلمي والتكنولوجي ووراء الصناعة وإنتاج السلع المختلفة، وتتركز مصادر هذه المعرفة في وحدات التعليم والبحث والتطوير العام والخاص.

ج- معرفة الكيفية أو معرفة كيف (*Know how*): وتشير هذه المعرفة إلى الخبرة في تنفيذ الأشياء سواء كانت هذه الأشياء هي إدارة الأفراد أو تشغيل العمليات أو تشغيل الأجهزة والآلات أو استخدامات التكنولوجيا المختلفة، وعادة ما تكون هذه المعرفة ملكاً للشركات والمؤسسات ويحتاج الحصول على بعضها إلى آليات مختلفة ومعقدة ومكلفة.

د- معرفة أهل الاختصاص أو "معرفة من" (*know who*): وتزداد حالياً أهمية هذه المعرفة، فمعرفة من يستطيع عمل شيء ما لا بد منها لتنفيذ هذا العمل بشكل سليم واقتصادي، وتفعيل الاقتصاد حالياً يحتاج لهذه المعرفة حاجة كبيرة، كما تسرع هذه المعرفة تنفيذ المشاريع تسريعاً أكيداً وسليماً.

فتوفير المعرفة وتحويلها إلى معلومات رقمية يجعلها تتحول إلى سلعة تزداد أنواعها يوماً بيوماً ويزداد دورها في الاقتصاد العالمي الذي يتحول إلى اقتصاد المعرفة،¹² وما يمكن استخلاصه مما سبق أن المعرفة هي مصدر حيوي يمكن للمؤسسات استثماره في إحراز نمو مستدام.

كما يرى الدارسون والباحثون ضرورة التمييز بين البيانات (المعطيات) والمعلومات والمعرفة والحكمة فالمعرفة إذن هي ما أعرفه أنا أي بصورة أوضح هي المعرفة الذاتية أو الضمنية، أما المعلومات فهي ما نعرفه نحن أي المعرفة المعلنة أو الصريحة، وبذلك فالمعرفة أوسع بكثير من المعلومات وبذلك تكون المعرفة ذخيرة للمعلومات.

1-1-3- المعرفة كذخيرة للمعلومات: لقد عانى العالم في العقود الأخيرة من تغيرات واسعة النطاق عميقة الأثر أصبحت الحاجة معها إلى حيابة المعرفة واستخدامها وتقاسمها حاجة أساسية تزايد أهميتها وفي حين تستمر المنتجات والخدمات في كونها المصادر الرئيسية للثراء والرائدة في الأسواق العالمية، انبثق مصدر جديد للثراء هو قطاع المعرفة الذي أضحى عاملاً أساسياً في توليد الثروة وتحقيق الرفاهية على المستوى العالمي، فقطاع المعرفة يتيح للبلدان فرصة الحصول على نصيبها من الاقتصاد العالمي فإذا نجحت في تحقيق تَوَغل جيد في قطاع المعرفة فإنها سوف تترجم ذلك في مستوى عيش أفضل وأكثر استدامة لشعوبها.¹³

والمعرفة في جوهرها هي ذخيرة المعلومات التي تستخدم لاتخاذ قرارات أفضل الأمر الذي يؤدي إلى أعمال رشيدة ولقد ظلت المعرفة طوال قرون الميزة التنافسية التي أعطت للحضارات موقعها القيادي، فنقص المعرفة مسؤول إلى درجة كبيرة عن مشاكل التنمية بحسب البنك الدولي في تقريره حول التنمية في العالم سنة 1999 الذي يستخدم المثل القائل "المعرفة هي التنمية" وإذا سويت بين المعرفة والتنمية فإن اتساع فجوة المعرفة يقود إلى اتساع مماثل في فجوة التنمية.

والمقارنة بين البلدان من حيث درجات تطورها تبين أن قسماً كبيراً من الفرق ناجم عن فروق في المعرفة، فبناء المعرفة أمر حيوي فلهذا من المهم إقامة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم بتسهيل عملية نقل المعارف وتبادلها بين الأمم وهذا ما يعرف بعولمة المعلومات والأفكار،¹⁴ التي تعني زيادة معدلات انتقال المعلومات والأفكار وأنماط السلوك الإنساني والقيم وزيادة انفتاح المجتمعات بعضها على البعض الآخر، فالمعارف العلمية والتقنية قابلة للنقل والتوطين الذي يفسح المجال أمام احتمالات الإبداع والابتكار، وعلى ذلك كان لا بد من بناء شبكات الاتصالات وخدمات الانترنت ومؤسسات لإدارة البنى الأساسية وأن يوفر لها إطار عمل تشريعي مناسب، لكن المعرفة يجب ألا تغيب عن البال لأن البنى الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مصممة لنقل المعلومات وإتاحة المعرفة.

فتراكم المعرفة المنظمة عبر الزمن والتي تمكن الشركات من الوصول إلى مستويات عميقة من الفهم والإدراك الذي يقود إلى الفطنة والذكاء في الأعمال.¹⁵

إن التعريف أعلاه هو واحد من وجهات نظر كثيرة ومتباينة حسب تخصصات الباحثين أو المفكرين فالفلاسفة كان لهم دور مهم في صياغة مفهوم المعرفة وأبعادها ثم علماء الكلام واللغة الذين أضافوا أفكاراً أخرى تفسر المعرفة وتوضح معانيها واستمر تفسير المصطلح عبر الزمن إلى أن أدلى الاقتصاديون وعلماء السلوك التنظيمي والباحثون في الإدارة الإستراتيجية بدلهم في هذا المجال، ولكن لا بد من التفريق بين مصطلحي المعرفة *Knowledge* والمعلومات *Information* اللذين يستخدمان بشكل متبادل في الأدبيات، فالمعلومات هي بيانات *Data* ثم تنظيمها ووضعها في إطار ذي مغزى محدد. في حين أن المعرفة في إطارها العام تستند إلى تعلم ضمني وصريح وتفكير متكامل قائم على أساس المعلومات المستخلصة من بيانات من مصادر متعددة، لذلك يمكن النظر للمعرفة كسلسلة متكاملة ومتراصة من المراحل تبدأ بالبيانات ثم المعلومات ثم التحقق ثم التأمل والتفكير وصولاً إلى الحكمة التي هي قمة المعرفة.

ثانياً: مخزون رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة:

يعد مفهوم اقتصاد المعرفة من أحدث المفاهيم الاقتصادية التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت المعرفة والمعلومات من الأركان الأساسية للعملية الإنتاجية، لاسيما ونحن ندخل القرن الحادي والعشرين الحافل بتكنولوجيا المعلومات والخدمات الالكترونية والتي أفرزت كمّاً هائلاً من التطبيقات شملت جميع القطاعات الاقتصادية وكان في مقدمة المستفيدين القطاع المصرفي.

1-1- تعريف اقتصاد المعرفة: لقد قادت تلك الانطلاقة التقنية الهائلة وما نجم عنها من تغيرات في مصادر النمو التقليدية وفي الهياكل الصناعية والمهنية، إلى توطيد العلاقة بين المعرفة والتنمية ونشوء ما يسمى "بالاقتصاد المبني على المعرفة" الذي ورغم أن بعض الباحثين يقلل من نطاق وأهمية هذا الاقتصاد الجديد معتبرين إياه مجرد اقتصاد رقمي قائم على التجارة الالكترونية واقتصاد الانترنت والدوت كوم.

اقتصاد المعرفة هو فرع من العلوم الأساسية، يهدف إلى تحسين رفاهية الأفراد والمنظمات، والمجتمع عن طريق دراسة نظم إنتاج وتصميم المعرفة ثم إجراء تنفيذ التدخلات الضرورية لتطوير هذه النظم، ينتج هذا الفرع نماذج نظرية من خلال البحث العلمي من جهة أولى، كما يطور الأدوات العملية والتقنية التي يمكن تطبيقها مباشرة على العالم الواقعي من جهة ثانية،¹⁶ كما يمكن تعريفه على أنه: نمط جديد من الاقتصاد يختلف في كثير من سماته عن الاقتصاد التقليدي الذي ظهر بعد الثورة الصناعية، وفيه تحولت المعلومات إلى أهم سلعة في المجتمع، وقد تم تحويل المعارف العلمية إلى الشكل الرقمي وأصبح تنظم المعلومات وخدمات المعلومات من أهم العناصر الأساسية لهذا الاقتصاد.¹⁷

1-2- متطلبات التحول نحو اقتصاد المعرفة: طوّر البنك الدولي الإطار التالي لمساعدة البلدان في وضع استراتيجيات واضحة لهم من أجل عملية التحول نحو اقتصاد المعرفة:¹⁸

✓ نظام اقتصادي ومؤسسي يوفر السبل المحفزة من أجل كفاءة استخدام المعرفة الموجودة والجديدة وازدهار العمل الحر.

✓ توفر السكان المتعلمين والمهرة من أجل خلق، واستخدام والتشارك في المعرفة بشكل جيد.

✓ توفر بنية تحتية ديناميكية للمعلومات لتسهيل الاتصال الفعال ونشر ومعالجة المعلومات.

✓ توفر منظومة ابتكار تتمتع بكفاءة عالية وذلك للشركات ومراكز الأبحاث والجامعات والمستشارين والمنظمات الأخرى، من أجل الدخول إلى المخزون العالمي المتنامي للمعرفة، واستيعاب هذه الابتكارات وتكييفها مع الحاجات المحلية وخلق تكنولوجيا جديدة.

ويعتمد النجاح في الاقتصاد المبني على المعرفة على القدرة على الابتكار، إن محددات النجاح فيه تتمثل بالمعرفة التي يُنظر إليها من الناحية التقليدية على أنها عامل أساسي للنمو الاقتصادي في الأجل الطويل، غير أنها تُعدّ المحدد الأساسي لعملية النجاح؛ إذ تشير الدلائل التطبيقية إلى أنّ الشركات التي تنجح في الاقتصاد المبني على المعرفة هي الشركات ذات التوجه العالمي وتلك التي تتمتع بإنتاجية مرتفعة وتستثمر بكثافة في مجال تطوير المعرفة والخبرة، ذلك أن مفاتيح الأداء القوي في الاقتصاد المبني على المعرفة تتمثل في التوليد الناجح للمعرفة وامتلاك تلك المعرفة ونشرها واستخدامها.

1-3- مخزون رأس المال البشري ورأس المال الفكري: إن مفهوم رأس المال البشري يشير إلى النظرية التي وضعها (Gary Becker)¹⁹ في منتصف الستينيات من القرن الماضي، فالرأس المال البشري يشير إلى مجموع المعارف والمهارات والخبرات، وكل القدرات التي تمكن من زيادة إنتاجية العمل لدى فرد أو جماعة عمل معينة.

ونظرية رأس المال البشرية تقوم على تنمية فرضية مؤداها أن الفرد يقوم بالاستثمار في هذا رأس المال وتراكمه من أجل الحصول على إيرادات في شكل أجور إضافية، وتراكم هذا رأس المال يتم من خلال عمليات التكوين الأساسي، والتكوين المستمر، وأيضاً من خلال التربية الأسرية، أو المهارات المكتسبة أثناء العمل، أو مجموع السيوررات التي تمكن من تنمية الكفاءات لدى الأفراد العاملين.

أما رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري (مهارات الأفراد العاملين) ورأس المال الهيكلي (التنظيم والملكية الفكرية)، فالرأس المال الفكري أو ما يطلق عليه بالأصول الذكية التي يمكن تعريفها بأنها "الإجمالي المجتمع من المعرفة، المهارات والقدرات التي يمكن أن تمتلكها المنظمات وتوجهها نحو الإنتاج، البناء... الخ) (A. Shasda & Ch. Cobra)، كما يعرفها توماس ستيوارت (Thomas Stuart): "هي المواد والممتلكات الذكية، والمعرفة والمعلومات والخبرات التي يمكن أن تستخدم لخلق الثروة..."

وقد بدأ الاهتمام بهذا النوع من الأصول منذ التسعينيات من القرن الماضي، حيث أشار الكثيرون من الباحثين إلى أن الأصول الرئيسية للعديد من المؤسسات في ميدان إنتاج التكنولوجيا العالية لا تتمثل في الأصول المادية فقط، ولكن في مهارات أفرادها وفي التراكم الفكري والمعرفي الذي يمتلكه هذه المنظمات.²⁰

إنّ مخزون رأس المال البشري الناتج عن العملية الرسمية للتعليم هو بطبيعته متناغم جداً، ولا يمكن أن تؤمّن المؤشرات المستخدمة لإلاّ تقييمات جزئية، وقد طوّرت ثلاث مقاربات لتقدير مخزون رأس المال البشري، الأولى مرتكزة على مستوى تدريب السكان، والثانية تقوم على قياس مهارات الراشدين مباشرة، والثالثة تركز على تحديد الفروقات التي تميّز عائدات الراشدين والتي تبدو مرتبطة بخصائص فردية خاصة، وعلى تقدير القيمة التجارية لهذه الخصائص ومن ثمّ على تحديد القيمة الإجمالية لمخزون رأس المال البشري:

أ- مستوى تدريب السكان: تتوافق مستويات التدريب مع التصنيف الدولي لنوع التعليم المحدّد الذي يخدم كمرجعية لأعمال منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وإدارة الإحصاء في الاتحاد الأوروبي واليونسكو.

2- القياس المباشر لمهارات الراشدين: لا تتوافق مستويات التدريب مع مجموعة المهارات ذاتها في كل الدول؛ فهي لا تأخذ بعين الاعتبار المهارات المكتسبة خارج الإطار الرسمي للتعليم، ولا تدهور المهارات الذي ينتج عن غياب الممارسة. هذا المؤشر ينظر في مستويات الاختلافات بين الدول بالنسبة إلى مستوى تدريب معين.

3- قياس القيمة التجارية للرأسمال البشري: وفقاً لبعض الفرضيات، إنه لمن الممكن تقييم الرأسمال البشري باحتساب عائدات الرواتب الإضافية المرتبطة بخصائص مستوى ثقافة الأفراد، إنَّ نسبة عائدات أجور عامل بلغ مستوى تعليم عالٍ وعامل ذي مستوى تعليم أدنى، تؤمّن قياساً للرأسمال البشري للأول، من خلال موازنة الأقسام المختلفة للفئة العاملة بهذا المعدل عند مستويات تعليم مختلفة، نحصل على مؤشر لقيمة المخزون المتوسطي للرأسمال البشري. فلهذا المؤشر ميزة أن يكون قابلاً للمقارنة بقياسات معدلات عائدات الرأسمال المادي، إلا أنه يركز على فرضيتين:

☑ عائدات الأجور هي مؤشر جيد للإنتاجية الهامشية للعمل.

☑ من الممكن إجراء استبدال كامل بين أفراد مختلفين لديهم معدل رأسمال بشري منخفض. تتوافر التقييمات من هذا النوع للولايات المتحدة والسويد ولكنها ليست أعمالاً منتظمة.

4-1- الاستثمار في الرأسمال البشري: يمكن تقييم الاستثمار في الرأسمال البشري بكمية نوعي موارد مخصصة للتدريب: المال والوقت، وهذه الموارد تستثمر من قبل أفراد أو مؤسسات أو حكومات:

أ- الإجراءات المالية للاستثمار: وهي تركز على:

أ- النفقات الإجمالية للتعليم: تشير النفقات الإجمالية للتعليم وفقاً لنسبتها المئوية من إجمالي الناتج المحلي، إلى الجهد الإجمالي (من أصل عام أو خاص) المبذول للتعليم في بلد ما. هذا المؤشر قد يزداد وضوحاً بمقارنة النفقات الإجمالية لكل ولد أو تلميذ في إجمالي الناتج المحلي لكل شخص، يقيس متوسط الاستثمار المخصص لتدريب شاب نسبة إلى قدرة بلدٍ على دفع هذا الاستثمار لتفسير هذه المؤشرات بشكل صحيح، فإنه لمن المفيد أن نأخذ بعين الاعتبار نسب الالتحاق بالمؤسسات التعليمية والمتغيرات الديموغرافية كنسبة السكان في بلد ما الذين هم في سن الالتحاق بالمؤسسات التعليمية، هذه البيانات متوافرة لعدد من الأعوام والبلدان، خاصة بفضل قاعدة منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية تطلّعات إلى التعليم (2000 OCDE)؛ إلا أنَّ قابليتها للمقارنة متقلّصة إذ إنّ نفقات التعليم الخاصة لا تقيّم في العديد من الدول بشكل جيد.

ب- نفقات عامة لتدريب الراشدين: تشمل البيانات حول العمالة التي جمعتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، للعديد من الدول ولكل عام، النفقات العامة لتدريب الراشدين. هذه النفقات قد تشمل الأشخاص ذوي الوظائف والعاطلين عن العمل وبعض المجموعات المهمّشة في سوق العمل كالأشخاص المعوقين.

ت- نفقات التدريب المهني المخصصة من قبل الشركات: يشكّل البحث حول تكاليف العمل المصدر الأكثر شمولية حول الاستثمارات التي تقوم بها الشركات في التدريب بما أنه يؤمّن تقييماً لنفقات التدريب المهني المخصصة من قبل الشركات.

ث- الاستثمار بالوقت في الرأسمال البشري: تعطينا معدلات ارتياد مؤسسات التعليم وفقاً لمستويات التعليم، فكرة أولية عن الوقت الذي يمضيه الأفراد في النظام التعليمي، هنالك مؤشران يلخّصان أوقات التعليم والدراسة: متوقّع التعليم المدرسي لكل ولد بلغ سنّ الخامسة ومتوقّع التعليم في مؤسسات التعليم العالي (الدراسات العليا) لشباب في سنّ السابعة عشر.

2- الكفاءات والمهّن: إنّ الدراسات الوطنية حول القوة العاملة هي المصدر الرئيسي للبيانات حول كفاءات العمال، ولكنها ما زالت غير متناغمة بشكل كافٍ لتسمح باستغلال البيانات القابلة للمقارنة إلى حدّ مقبول، وتسمح المصادر الوطنية وإن كانت غير قابلة للمقارنة، بإجراء تحليل أدقّ للكفاءات والمهّن.

أ- مؤشرات مخزون الموارد البشرية:

1- الموارد البشرية المخصصة للعلم والتكنولوجيا: يضمّ فريق عمل الأبحاث والتنمية كل العاملين المعنّين مباشرة بالأبحاث والتنمية، وكذلك العاملين الذين يؤمّنون خدمات مرتبطة مباشرة بأعمال الأبحاث والتنمية كالكوادر والمدراء ومستخدمي المكتب، وتقدّر منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وإدارة الإحصاء في الاتحاد الأوروبي، تحديداً موسّعاً ليشمل مجمل الموارد البشرية المخصصة للعلم والتكنولوجيا:²¹

✓ أشخاص تابعوا دراسات عليا إثر نيل شهادة البكالوريا في مجال دراسات العلوم والتكنولوجيا.
 ✓ أشخاص لا يملكون الكفاءات الرسمية (شهادات)، ويمارسون مهناً علمية وتقنية تتطلب عادة هذه الكفاءات المطلوبة.

2- المهن: يسمح التصنيف الدولي لنوع المهن مبدئياً بأن يؤخذ بعين الاعتبار العمل وفقاً للمهنة في كل قطاع نشاط، وهو يحدد 27 مهنة مجموعة في عشر مجموعات مهنية، لا تؤمن معظم الدول نسبة التفاصيل المطلوبة من التصنيف الدولي لنوع المهن وتستخدم تحديدات مختلفة للمهن، وتقسّم المهن وفقاً لخمس معايير قاعدية:

✓ قطاع النشاط.

✓ حجم المؤسسات.

✓ الأقسام.

✓ المناطق.

✓ الجنس أو النوع الاجتماعي.

ب- مؤشرات تنقل الموارد البشرية: إنّ تحركات الرأسمال البشري عامل مهم في نشر المعارف، خاصة في تنقل المعارف الضمنية، ويتم تقديم مصادر البيانات حول تنقل الموارد البشرية في فترتين مختلفتين، وتشكل الدراسات حول القوة العاملة مصدراً متناغماً نسبياً يسمح بإجراء مقارنات دولية.

1- بحوث حول القوة العاملة: إنّ الموارد التي تسمح بإعداد المؤشرات القابلة للمقارنة حول حركة التنقل هي البحوث الجماعية والوطنية حول القوة العاملة، ويسمح البحث الجماعي حول القوة العاملة بدراسة بعض أبعاد تنقل العمال ذوي الكفاءات العالية.

2- الموارد الوطنية المحددة: لا يمكن أن تركز دراسة دقيقة حول حركة التنقل، خاصة ما بين القطاعات، إلا على بيانات إحصائية وعلى قرن بطاقات الموظفين/الموظفين فقط، هنالك ثلاثة مصادر أخرى؛ يتعلّق الأمر ببحث التدريب والمهارات المهنية، وبحث تحركات اليد العاملة والبحث السنوي حول الأبحاث والتنمية في الشركات.

ثالثاً: دور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المعاصرة.

1-1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهميتها للمعرفة: تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون غيرها من أنواع التكنولوجيا الأخرى هو بسبب ما أحدثه هذا النمط من تغييرات جوهرية في طبيعة العمل الإنساني، وكذلك عمل المنظمات على اختلاف أنواعها، وتجسيده للمعرفة في الوظائف المختلفة حيث ينتهي هذا النمط التكنولوجي إلى عائلة تسمى التكنولوجيا ذات الغرض العام، حيث يكون الحاسوب هو المحور لهذه التكنولوجيا. إنّ قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحقيقية تمكن في قدرتها على إحداث تغييرات هيكلية عميقة في الاقتصاد الوطني من خلال قابليتها على تشفير المعرفة وجعلها سهلة الاستخدام في جميع القطاعات الاقتصادية، الأمر الذي ينعكس بشكل إنتاجية عالية للفرد والمنظمة والقطاع وكذلك تحسين لجودة المنتجات وخفض الكلفة وبالمقابل فإنها تجعل المهارات التقليدية متقدمة حيث أنها وعلى سبيل المثال دخلت في جميع نواحي الحياة اليومية للمجتمع فالسيارة وما تحتويه من تجهيزات ذات تكنولوجيا اتصالات وحاسوب وكذلك المصارف وشركات التأمين وغيرها من مرافق الحياة تحتاج إلى استخدام المعرفة والمهارات العالية بشكل متزايد ولا تكفي الخبرة التقليدية في مثل هذه الحالات.

ومن الأهمية بمكان الإشارة إلى ما أحدثته هذه التكنولوجيا من انقلاب عميق في طرائق وأساليب التعليم حيث الانتقال من مرحلة التلقين إلى مرحلة حل المشاكل ويتطلب هذا الأمر الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع مشكلات متجددة وحلها وهضم المعرفة وتوليد معرفة جديدة لا أن يكون مستهلكاً لمعرفة نظرية فقط.

ومع أن البعض يعتقد أن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس إيجابياً دائماً في الاقتصاد بسبب خلق بطالة والاستغناء عن كثير من العاملين مثل حالة البريد الالكترونية والاتصالات عبر الإنترنت التي أحدثت هزة كبيرة في شركات ووزارات الاتصالات إلا أن الأمر يمكن النظر إليه من جانب آخر وهو عدد الوظائف ومجالات العمل المتولدة من جراء إدخال هذه التكنولوجيا وكمثال على ذلك الحاسوب فقد استحدثت ملايين الوظائف في العالم التي ترتبط بشراء وبيع وصيانة وتشغيل أجهزة الحاسوب وشبكاتها وما ترتب على إدخال الحاسوب من افتتاح أقسام وكليات علمية ومعاهد تدريب وما تحتاجه من مدرسين ومعلمين وأمور أخرى ترتبط بالحاسوب. إن هذا الأمر يشير إلى أن الوظائف المستحدثة لا تقل عن تلك التي تم الاستغناء عنها نتيجة دخول التكنولوجيا الحديثة وبعبارة أخرى فإن الوظائف المعرفية قد حلت محل الوظائف التقليدية وهذا بحد ذاته دافع كافٍ للاهتمام بإدارة المعرفة والحرص على تراكم رأس المال المعرفي.

2-1- رأس المال المعرفي: لقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري (أو المعرفي) *(Intellectual Capital (IC* في التسعينات من القرن الماضي وأصبح ينظر إليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للشركات قبل هذا التاريخ.²²

ولقد تطور استخدام هذا المفهوم ليمثل القدرة العقلية التي تمتلكها الشركات والتي لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل المنظمات المنافسة. ويرى الباحث *Spinder* أن رأس المال الفكري يتمثل بامتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة.²³

إضافة إلى ما تقدم أعلاه فإنه يمكن أن نستعين بوجهة نظر الباحث *April* الذي وضع حدوداً فاصلة بين الموارد المادية والموارد المعرفية (الفكرية)، فقد أشار إلى أن الموارد المادية تشمل كل تلك الموارد التي تظهر في ميزانية المنشأة منها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والمكائن والبرامجيات وغيرها، في حين أن الموارد المعرفية تمثل في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع (للعمليات والتصاميم) والمعارف العملية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة، وكذلك التعليم المتراكم والخبرة.²⁴ ولكون رأس المال الفكري يمثل ميزة تنافسية حرجية للمنظمات الحديثة ودعامة أساسية لبقائها وازدهارها وتطورها فإن الأمر يتطلب من إدارة الموارد البشرية أو من لجان متخصصة في هذه الإدارة متابعة الكوادر المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير، كما أن الأمر لا يتوقف عند هذا الحد بل على إدارة الموارد البشرية أن تكون قادرة على زيادة رصيدها المعرفي من خلال هذا الاستقطاب الجديد وبما يساهم بتطوير وإنعاش عمليات الابتكار والإبداع باستمرار في مجاميع عمل تتبع أساليب إبداعية لعصف الأفكار وتوليدها ونقلها متجسدة بمنتجات متطورة تحاكي رغبات الزبائن وحاجاتهم في سوق شديدة المنافسة، كذلك فإن المحافظة على القوة المعرفية للمنشأة والحرص على دمجها بالنسيج الثقافي للمنظمة يمثل قدرات تنافسية لا يستهان بها في السوق العالمية ومتطلباتها، ومن المعلوم أن هذا ليس بالعمل السهل على إدارة الموارد البشرية في المنظمة وإن حرصت عليه وذلك للخصائص الفريدة للمعرفة ورأس المال المعرفي التي تميزه عن غيره من الأصول أو الموارد في المنشأة. ولعل أهم هذه الخصائص:

- ✓ رأس مال غير ملموس.
- ✓ من الصعوبة بمكان قياسه بدقة.
- ✓ سريع الزوال والفقدان.
- ✓ يتزايد بالاستعمال.
- ✓ يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت.
- ✓ له تأثير كبير على المنظمة.
- ✓ يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله.

ومع كل ما يواجه المنظمة من إشكالات وصعوبات جمة لغرض تشكيل رأس مال معرفي تستند عليه قدرتها التنافسية فإن المنظمات الرائدة حاولت التغلب على هذه الصعوبات بطرق وأساليب متعددة يأتي في مقدمتها اعتبار رأس المال المعرفي موضوعاً حرجاً وإستراتيجياً يستحوذ على اهتمام خاص من قبل الإدارة العليا في المنظمة، ووطورت بعض المنظمات مقاييس خاصة لقياس كفاءة الاستثمار في رأس المال الفكري باعتباره استثمار ذو مردود بعيد الأمد وذو تأثير شمولي.

3-1- رأس المال المعرفي كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال: مع التطور الحاصل في بيئة الأعمال الدولية فقد أصبحت المنظمات الحديثة مراكز بحوث قائمة على أساس المعرفة، فإن المزايا التنافسية المعروفة مثل كلفة الإنتاج الواطئة والجودة العالية وسرعة التسليم والمرونة والاستجابة للتغيرات والتكيف معها والتي يمكن تحقيقها من خلال قيام المنظمات ببناء مقدرات جوهرية *Core-Competence* مستندة إلى قدرة المنظمة في التعليم المشترك لا سيما تنسيق المهارات الإنتاجية والتنظيمية وكذلك تحسين وتكامل تقنيات الإنتاج المستخدمة²⁵ أضيفت إليها في الوقت الحاضر مزايا تنافسية جديدة قائمة على أساس قدرة المنظمة المعرفية. فالإبداع وتقديم منتجات تشكل سلسلة متعاقبة لتطور تكنولوجي متكامل أصبحت سمة المنظمات المعرفية في الوقت الحاضر، إن الاتجاه الحديث في الإنفاق والاستثمار في البحث والتطوير وتشكيل رأس مال معرفي في المنظمات فإنها تهدف من خلال ذلك زيادة قدرتها في خلق إبداع تكنولوجي عام مستند إلى معرفة واسعة وقادراً على تقديم دعم وإبداع لعدد كبير من المنتجات والخدمات التي يمكن أن تطور في ظل هذه المظلة المعرفية العامة، ويمثل هذا الأمر خروج عن قواعد العمل والتي تتمثل في إنفاق استثماري متقطع لغرض تحسين أو تطوير منتجات منفردة أو في أحسن الأحوال بعض من منتجات كسلسلة مترابطة، وهكذا فإنه يبدو أن خصائص رأس المال المعرفي والمتمثلة في عدم تجسيد وسرعة الزوال والتزايد بالاستعمال، وإذا كانت الميزات التنافسية في الإطار القديم يمكن أن تستنسخ وتقلد من قبل الآخرين أو أنها تختفي أو تزول سريعاً بحكم وجود منافسين أقوياء ومتابعين لعمل المنظمة فإن الميزات التنافسية المستندة إلى المعرفة ورأس المال المعرفي يمكن أن تخرج من إطار هذه الإشكالية بحكم كون المعرفة التي تستند إليها تمثل خصائص إستراتيجية للمنظمة لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل الآخرين، وتشير أدبيات الإدارة الإستراتيجية إلى أن المورد لكي يصبح إستراتيجياً يجب أن تتوفر فيه خصائص معينة منها:²⁶

- ☒ أن يكون المورد ثميناً.
- ☒ أن يتسم بالندرة.
- ☒ لا يمكن تقليده بسهولة.
- ☒ لا يمكن إحلال بديل محله.

وعند تأمل هذه الخصائص سيتبادر للذهن تساؤل حول كيفية ومدى انطباق هذه الخصائص على المورد المعرفي أو رأس المال الفكري، يمكن القول أن قيمة وثمان المورد البشري يتجلى في أن المعرفة ستؤدي إلى تحسين في العمليات والمنتجات وبذلك تمكن المنشأة من البقاء منافسة للآخرين وهذه ميزة تنافسية ليست بالقليلة، ومن جهة أخرى فإن كون المعرفة نادرة فهذا أمر مرتبط بكونها حاصل تراكم خبرات العاملين ومعرفتهم التطبيقية فإنها ستكون نادرة لأنها مبنية على الخبرات الذاتية السابقة لنفس المنظمة وليس لمنظمة أخرى، وبالنسبة لخاصية عدم التقليد بسهولة فإن المعرفة في أي منظمة هي خاصة بها ولها بصماتها المميزة والتي لا تكتسب إلا عبر فترة زمنية ومشاركة مجاميع العاملين وتقاسم خبراتهم لذلك فهم مختلفون عن سائر المنظمات الأخرى، أما ما يخص عدم قابلية الإحلال فهو مرتبط بالقدرة المميزة للمجاميع والتداؤب بين العاملين الذي لا يمكن نسخه وإحلاله محل المعرفة السابقة.

4-1- إشكالية تكوين وإدارة رأس المال المعرفي في ظل البيئة التنافسية: من خلال تصفح التقرير الخاص بالتنمية البشرية في الدول العربية يتضح لنا أن تراكم رأس المال المعرفي وخلقها يشكلان معضلة رئيسية في البلاد العربية، حيث تشير الإحصاءات والتقارير إلى أن هذه البلاد هي الأقل إنتاجاً واستفادة من المعرفة. إننا لا نتحدث عن الحالة العربية بشكل خاص وإنما

نعمدها مدخلاً لاستعراض معوقات ومشاكل إدارة رأس المال المعرفي بشكل عام، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الإشكالية نراها متجسدة في عدد كبير من المنظمات في دولنا سواء كانت هذه المنظمات في القطاع العام أو الخاص، ففي إطار تكوين رأس المال المعرفي تقف مجموعة كبيرة من مشاكل بعضها يرتبط بجوانب علمية تكنولوجية والبعض الآخر يرتبط بأبعاد ثقافية واجتماعية وسياسية، ولغرض التركيز على المهم منها دون الدخول في معالجة تفاصيل كثيرة فإن بناء رأس المال الفكري يتطلب:

- ✓ خلق أقطاب صناعية من خلال عمليات دمج ودية في بعض منظمات الأعمال الخاصة، وبالتالي يصبح لهذه الأقطاب القدرة المادية والبشرية في تكوين والاستفادة من المعرفة المتاحة.
- ✓ خلق محيط وإطار معرفي من خلال تهيئة الأرضية المناسبة على الصعيد الخاص في تكنولوجيا المعلومات وإعادة النظر في الإجراءات والقوانين السائدة لكي تأخذ بنظر الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية.
- ✓ أن يكون هناك جامعات ومراكز بحوث رائدة مرتبطة بالقطاعات الاقتصادية المحورية التي سبق وأن أشير إليها وأن يكون هناك تعاون كبير بين القطاع العام والقطاع الخاص بشأن خلق وتكوين المعرفة والاستفادة منها.
- ✓ ضرورة أن تؤمن الإدارات العليا للمنظمات بأن العصر الحالي هو عصر معرفي وليس بيئة تنافسية قائمة على أساس تقديم منتجات وتحقيق أرباح في سوق محلية فقط.
- ✓ التركيز على العناصر الجوهرية الممثلة لرأس المال المعرفي للمنظمة فكل منشأة تكون لها مكونات معرفية وأصول فكرية تختلف عن المنظمات الأخرى وهذا الأمر ضروري لكي لا تنشبت الجهود وتتبعثر الموارد.
- ✓ التركيز على حسن إدارة المورد المعرفي الموجود أصلاً قبل تشتيت الجهود في اقتناء أصول معرفية إضافية جديدة قد لا تقوى المنظمة على هضمها والاستفادة منها فالبدء الصحيحة مهمة جداً في مجال إدارة رأس المال الفكري.
- ✓ تنمية قدرة تشخيص هوية الأصول المعرفية الحقيقية، حيث أن هناك إشكالية تجسد في اعتبار الإدارة العليا نفسها أو بعض الحلقات الإدارية القريبة منها مورداً معرفياً وحيداً في المنظمة الأمر الذي يولد الإحباط عند الأصول المعرفية الأخرى.
- ✓ بذل جهود كبيرة لخلق المعرفة الذاتية، أو تكوين رأس المال المعرفي الخاص بالمنظمة، حيث أن التجارب أثبتت أن المعرفة المستوردة من الخارج غالباً ما تكون استهلاكية تزول بسرعة إلا ما يتبقى منها متجسداً في بعض الأصول المعرفية ومساهماً في بناء رأس المال المعرفي للمنظمة.

5-1- مداخل تأطير إدارة رأس المال المعرفي: إن المعرفة وإدارتها خضعتا إلى تنظير عميق ومتعدد الاتجاهات من قبل المتخصصين في مختلف العلوم وممارسين في مختلف المهن وحسب طبيعة عمل منظمات الأعمال ما كان منها منتجاً للسلع والخدمات. يرى *O'Dell and Jackson*²⁷ أن إدارة المعرفة ما هي إلا إستراتيجية دقيقة للحصول على المعرفة الصحيحة في الوقت الصحيح وللأفراد المناسبين بحيث تساعد هذه الإستراتيجية على تقاسم المعلومات وتؤدي إلى تحسين إدارة المنظمة. ويرى آخرون أنها أي إدارة المعرفة مجموعة من العمليات التي تحكم خلق وهضم واستغلال ونشر المعرفة للوصول إلى أهداف المنظمة.

ويؤيد أغلب الباحثين بكون إدارة المعرفة هي إطار يحوي في داخله أربعة عناصر هي عمليات الإنتاج، تكنولوجيا المعلومات، الخزين المعرفي، والسلوك الشخصي.²⁸

ولغرض التعامل الصحيح من الناحية الإدارية والممارسة التنظيمية فإننا نرى أن عمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على خلق وهضم واستغلال ونشر المعرفة يجب أن تسود في أي منظمة من المنظمات لكون المعرفة أصبحت رأس مال يتم التعامل معه كما هي الحال مع الموارد الأخرى.

ولكون المعرفة تركيب معقد وليس مفهوم بسيط فإننا نلاحظ اجتهاد العديد من الباحثين وطرح آراء وأفكار لدراسته في مداخل متعددة. ورغم تعدد هذه المداخل فإننا نجد تكامل معرفي وترابط منطقي في طرح الرؤيا حول المعرفة وبالتالي فإنها أي المداخل لا تتعارض في توضيحها للمعرفة وإدارتها، ومن أهم هذه المداخل هي:

- ☑ المدخل الفلسفي: يؤكد هذا المدخل بكون إدارة المعرفة معنية بالتنظير العلمي للمفهوم المعرفي (*Epistemology of Knowledge*) وتهتم بكيفية جمع المعلومات حول الحقائق الاجتماعية والمنظمية وتركز على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة، كما تركز على العلاقة بين المعرفة والمفاهيم الأخرى مثل درجة التأكد والسببية وتبرير المعتقد والشك وغيرها.
- ☑ المدخل الإدراكي: يمثل هذا المدخل مساهمة علماء الإدارة ونظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، وينظرون للمعرفة من زاوية قيمتها الاقتصادية ويعتبرونها أصل إستراتيجي مهم وشرطاً لبقاء المنظمة منافسة في السوق بكفاءة وفعالية لذلك لا بد لها من أن تحصل على قدر من المعرفة والخبرة بهدف تطبيقها لحل المشاكل الإدارية والتنظيمية واستثمار الفرص المتاحة.
- ☑ المدخل الشبكي: يقوم هذا المدخل على نظريات المنظمات الشبكية، حيث يفسر إدارة رأس المال المعرفي من خلال تركيزه على اقتناء وتقاسم ونقل المعرفة من خلال أنماط تبادل أفقية وانسياب متداخل للموارد وخطوط اتصال تبادلية، ويعتبر أن اقتناء وتقاسم المعرفة بأنها الحلقة الأولى في سلسلة التعلم التنظيمي (*Organizational Learning*) الذي تليه ممارسات جديدة أخرى ترى المنظمة أنها ضرورية.
- ☑ مدخل الممارسة الجماعية: يستند هذا المدخل على المنظور الاجتماعي والتاريخي لدراسة المعرفة، حيث يرى أن المعرفة العلمية (البعض يرى المعرفة بشكل عام) أنها ملك عام للجمهور أو المجموعة أو أنها لا شئ على الإطلاق وليس هناك إلا الاتفاق والإجماع في تداول المعرفة وأنها نقلت من أجيال إلى أجيال بعملية تقليدية. إن المعرفة في إطار هذا المدخل تمثل التزام وثقة للمجموعة في الرصيد المعرفي المتراكم.
- ☑ المدخل الكمي: في إطار هذا المدخل تمثل المعرفة نظاماً متكاملًا للتعامل مع المشكلات بطرق علمية محددة تعطي نتائج تتصف بالأمثلية، إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتغير في إطار هذا المدخل لتأخذ بعداً عملياً يتعامل مع مشكلات معقدة وكبيرة ويعطي أهمية للأفراد من خلال المعرفة التي يزودهم بها.
- الخاتمة: في خضم هذه الورقة البحثية حاولنا استعراض القدر المتاح من الأدب الإداري حول مفهوم المعرفة، اقتصاد المعرفة ورأس المال المعرفي وإظهار أهمية كون رأس المال المعرفي يمثل ميزات تنافسية لمنظمات الأعمال المعاصرة، ويلاحظ الانتقال من التركيز على المنظمات كوحدات تنافسية تقدم السلع والخدمات في إطار تنافسي تقليدي قائم على تحقيق تميز نوعي وإبداع وابتكار مستمر، إلى اعتبار هذه المنظمات نظم معرفية تحاول أن تخلق ميزات تنافسية قائمة على أسس غير ملموسة وجديدة وهو أمر غير معهود في الفترات السابقة، وهكذا يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:
- ☑ ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال المعرفي في عالم اليوم.
- ☑ إن رأس المال المعرفي عملية تراكمية ولكنها تتطلب الاستمرار وذلك للخصائص التي يتمتع بها هذا النمط من الأصول غير الملموسة الفريدة وأهمها خاصية سرعة التلاشي.
- ☑ تدل كثرة البحوث والدراسات ومن قبل باحثين ينتمون إلى اختصاصات متنوعة مثل الفلسفة وإدارة الأعمال والاقتصاد ونظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والفيزياء وغيرها على حيوية رأس المال المعرفي وضرورة تنميته والاحتفاظ به كأصل رئيس في المنظمة.
- ☑ تعطي خصائص رأس المال المعرفي من ندرة وقيمة عالية وعدم قابلية للتقليد إمكانية اعتباره أصل إستراتيجي للمنظمة يتطلب من الإدارة العليا أن تركز جهودها في سبيل الاستفادة منه.
- ☑ ضرورة أن تدرك إدارة المنظمة أهمية التشخيص الواعي لما يشكل رأس مال معرفي من مواردها البشرية العاملة لغرض العناية بهذه الموارد وتطويرها والاستفادة منها لخلق ميزات تنافسية مستدامة.
- ☑ بالرغم من وجود مداخل متعددة لإدارة وتأطير رأس المال المعرفي فإننا نؤكد على ضرورة العناية بمدخل الممارسة الإدارية الواعية والذكية فيما يتعلق بالتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة والتوجيه.

- ¹ بوزيان عثمان: "اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات" الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية 09 - 10 مارس 2004، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص: 241.
- ² كمال رزق، مسدور فارس: "إدارة المعرفة وتطوير الكفاءات-أين المؤسسة الجزائرية من هذه التطورات؟" الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية 09 - 10 مارس 2004، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص: 221.
- ³ بوزيان عثمان: "اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات" مرجع سبق ذكره، ص: 242.
- ⁴ Gabriel Laroche: *ECONOMIE DU SAVOIR: MYTHE OU RÉALITÉ?*, Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, Juin 2001, Paris, P:18.
- ⁵ Kenneth j.Arrow, *knowledge as a factor of production*, in "ABCDE" Review, world bank, 1999.
- ⁶ بوطالب قويدر، بوطيبة فيصل: "الاندماج في اقتصاد المعرفة: الفرص والتحديات"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية 09 - 10 مارس 2004، ص: 254.
- ⁷ Nonaka, I., and Takeuchi, H.: *The Knowledge-Creating Company, How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University Press, New York, 1995.
- ⁸ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا: منهجية إدارة المعرفة "مقاربة تجريبية في قطاعات مركزية في الدول الأسكوا الأعضاء، (E/ESCWA/ISTD/2003/9)، ص: 09.
- ⁹ نبيل محمد مرسي: الإدارة الإستراتيجية "تكوين وتنفيذ إستراتيجية التنافس"، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، دار الكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى 2006، ص: 220-225.
- ¹⁰ تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003م: نحو إقامة مجتمع المعرفة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي، المكتب الإقليمي للدول العربية، ISBN: 92-1- 626000-9.
- ¹¹ محمد مرياتي: اقتصاد المعرفة: تكنولوجيا المعلومات والتعريب"، النادي العربي للمعلومات، متوفرة على الموقع www.arabcin.net/arabiaall/archive.html.
- ¹² محسن أحمد الخضر: اقتصاد المعرفة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر 2001، ص: 08.
- ¹³ عبد الرحمن توفيق: الإدارة بالمعرفة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2004 ص: 90.
- ¹⁴ Gabriel Laroche: *ECONOMIE DU SAVOIR: MYTHE OU RÉALITÉ?*, P:18.
- ¹⁵ Bollinger, Audrey S. and Robert D. Smith "Managing Organizational Knowledge as a Strategic Asset", *Journal of Knowledge Management*, Vol.5, No. 1, 2001., P.9
- ¹⁶ Swanson, Edward(2002). *Economics-based Knowledge Management*. [Available at: www.gkec.org/knowledgeeconomics/econkmframework/kmeconomics1.7.pdf]
- ¹⁷ الرفاعي، عبد المجيد. العرب أمام مفترقات الزمن والايديولوجيا والتنمية، دار الفكر، دمشق(2002). ص: 207.
- ¹⁸ Olafsen, Ellen (2004), *About Knowledge Economy: Frequently asked Questions*. Available at: <http://www.developmentgateway.org/knowledge>
- ¹⁹ Becker Gary (1975) : *Human capital* Colombia university press 1964 2^{ed} Nber
- ²⁰ الهادي بوقلقول: "الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل المؤسسة واندماجها في اقتصاد المعرفة"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية 09.10 مارس 2004، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص: 204.205.
- ²¹ مرال توتليان: "موقع المرأة من تطور اقتصاد المعرفة"، منتدى المرأة العربية والعلوم والتكنولوجيا، الجلسة الثانية، المرأة والعلوم والتكنولوجيا: البعد الاقتصادي، القاهرة في 9 جانفي 2005. ص: 18.
- ²² Stewart T. A., "Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations", *Business Quarterly*, Vol.3, 1994., P.5
- ²³ Quinn G. B. et. al, "Managing Professional Intellectual: Management the Most of Best", *Harvard Business Review*, March-April, 1996, P.64
- ²⁴ April, Kurt A., "Guidelines for Developing a K-strategy", *Journal of Knowledge Management*, Vol.6, No.5, 2002, P.448
- ²⁵ Prahalad C. K. and Hamel G., "Strategy as a Field of Study: Why Search for a New Paradigm", *Strategic Management Journal*, Vol.15, 1994.
- ²⁶ Bollinger, Audrey S. and Robert D. Smith "Managing Organizational Knowledge as a Strategic Asset", *Journal of Knowledge Management*, Vol.5, No. 1, 2001, P.10 .
- ²⁷ O'Dell C. and Jackson C., "If Only we Know What We Know: The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice", *Free Press*, New York, 1998 , P.4-5.
- ²⁸ Kakabadse, Nada K. et. al, "Reviewing the Knowledge Management Literature: Towards a Taxonomy", *Journal of Knowledge Management*, Vol.7, No.4, 2003 , P.79