

تفعيل دور الأصول المعرفية كأداة لتطوير تنافسية المنظمات

بقلم

أ/ علة مراد وأ/ نوي طه حسين

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

جامعة الجلفة - الجزائر



ملخص

لا يخفى على أحد ما شكلته المعلومات والمعارف في الوقت الحاضر، حتى أننا نسمع كلمة المعرفة أصل والمعرفة مال والمعرفة اقتصاد.. الخ، وما يهم هنا أن المعرفة فعلا هي أصل جديد، وهي أحدث وأفضل عوامل الإنتاج الذي يؤخذ به كمورد أساسي لإنشاء الثروة ومصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة والاقتصاد معاً، حيث يقع في صميم جهود المؤسسة البحث عن مصادر المعرفة واستقطابها وتنمية الرصيد المعرفي وتوظيفه في كافة عملياتها، ومن هنا كانت الثورة الإدارية الجديدة التي شاعت في السنوات الأخيرة تحت اسم "الأصول المعرفية".

Abstract:

No one is formed by the information and knowledge for the time being, until we hear the word of knowledge and the knowledge capital and knowledge economy .. , Etc. What matters here is that knowledge is already out of new, the newest and best production factors to be taken as a prerequisite for the creation of wealth, a key source of competitive advantage in the administration and the economy together.

مقدمة

لقد تعاظم دور المعرفة في حياة منظمات أعمال اليوم، وأصبح يعزى إليها النصيب الأكبر في تحقيق النجاح حتى إن الاقتصاد العالمي الجديد سمي نسبة إليها باقتصاد المعرفة، وهو اقتصاد يتسم بالتنافس الشديد المبني أساساً على

المعارف والموجودات غير المادية وغير الملموسة المكتسبة والمتراكمة في جعبة المنظمة.

فبعد أن كانت جهود الباحثين والمستثمرين على السواء منصبة على دراسة العناصر التقليدية للإنتاج (الأرض - رأس المال - اليد العاملة)، أصبحت المعرفة مجال اهتمام واسع لدى الكثير منهم إن لم نقل أغلبهم، وليس ذلك إلا لأنها غدت موجوداً جوهرياً غير ملموس دفع منظمات الأعمال إلى البحث في أفضل السبل لاكتسابه واستغلاله وإدارته بما يتلاءم وتوجهات هذه المنظمات من جهة، ومتطلبات البقاء والتنافسية والتميز التي تفرضها بيئة الأعمال اليوم من جهة أخرى.

أهمية الموضوع:

تأتي أهمية هذا البحث من خلال تناوله بالدراسة والتحليل لموضوع المعلومات والمعرفة كدافع أساسي لتنمية المنظمة، وكقاعدة يتم على أساسها رفع قيمتها وتحقيق الميزة التنافسية، الشيء الذي تسعى إليه كل منظمات اليوم.

الإشكالية:

لقد تجاوز العالم اليوم عصر المعلومات منطلقاً إلى عصر جديد، يمثل فيه الاستثمار في الموجودات الفكرية والمعرفية غير الملموسة أهم المراكز التي يقوم عليها، إنه عصر المعرفة الذي من أهم متطلباته ألا تكتفي المنظمات بتوفير المعلومات فقط بل يجب استعمال القدرات والمهارات التفكيرية مع هذه المعلومات.

وصاحب هذه القدرات هو بالتأكيد العنصر البشري، أي كان موضعه التنظيمي: إدارة عليا، إدارة وسطى أو تشغيلية أو عاملون، فالكل يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، والكل يخضع لعمليات استثمارية في رفع الكفاءة والمهارة والمعرفة. فهل يمثل رأس المال المعرفي جزء من هذه الاستثمارات؟ وما مدى أهميته في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة؟ وقبل ذلك: ما هي المعرفة؟ وما هي أهم المفاهيم المتعلقة بها؟ وما هو رأس المال المعرفي ومم يتكون وكيف يساهم في بناء الميزة التنافسية؟ تلك هي الأسئلة الأساسية التي تتركب إشكالية مقالنا هذا والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة.

المنهج المستخدم:

نحاول في هذه الدراسة أن نعالج إشكالية البحث المطروحة، وهذا من خلال إتباعنا للمنهج الوصفي التحليلي في معالجة معظم أجزاء الدراسة.

أهداف الدراسة:

إنّ الهدف الأساسي لهذه المقالة، هو الإجابة عن الأسئلة المطروحة في الإشكالية، وبالخصوص سؤالها الجوهرى إذ أنّها تحاول إبراز وتوضيح العناصر الأساسية في رأس المال المعرفي التي تسمح برفع قيمة المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية.

هذا بالإضافة إلى الأهداف التالية :

✓ تقديم مصطلح "رأس المال المعرفي"، وتوضيح محتوى ومفهوم هذا المصطلح.

✓ تقديم مصطلح "المنظمة المتعلمة"، والتطرق إلى أبعاد نظام المعرفة في هذه المنظمة.

✓ إبراز مفهوم الميزة التنافسية : مصادرها وكذا ارتباطها برأس المال المعرفي.

تقسيم المقال وترتيبه:

لقد قمنا بتقسيم فحوى هذه المقالة إلى النقاط الثلاثة الآتية:

- 1- تناولنا فيه المفاهيم النظرية الأساسية المتعلقة بالمعرفة.
- 2- تطرّقنا فيه بشيء من التفصيل إلى مصطلحي المنظمة المتعلمة ورأس المال المعرفي، إضافة إلى محاولة الكشف عن الوجه المحاسبي للمعرفة.
- 3- وقدمنا فيه ماهية الميزة التنافسية وحاولنا ربطها برأس المال المعرفي للمنظمة.

1- مفاهيم أساسية حول المعرفة:

قبل التطرق إلى إشكالية البحث وطرق معالجتها، ارتأينا أن نقدم بعض المفاهيم الأساسية حول المعرفة، والتي من شأنها أن تعطي فكرة واضحة عن مصطلح المعرفة: القديم الجديد، القديم من ناحية النشأة والمتجدد من ناحية الفهم والممارسة خاصة في منظمات الأعمال اليوم.

1-1- مفهوم المعرفة :

يقصد بالمعرفة لغة "إدراك وفهم الشيء على ما هو عليه"⁽¹⁾ أو "مجموع المعارف أو العلوم المكتسبة"⁽²⁾.

أما اصطلاحاً فيمكن أن نورد التعريفات التالية لبعض الباحثين في علوم الإدارة والتنظيم:

- " المعرفة رأس مال فكري وقيمة مضافة، ولا تعد كذلك إلا إذا اكتشفت واستثمرت من المنظمة، وتم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق. " (3)

- " وقد عرفها الباحث "بيتر دروكر" بأنها ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة، أو إيجاد شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول والمهارات الفكرية. " (4)

- " المعرفة هي منتج التفسير والترجمة والتحليل الإنساني وهي موجود معنوي غير ملموس لكن لنا قدرة قياسه وهو يخلق الثروة للمنظمة. " (5)

- " وعرفت على مستوى الأفراد بأنها مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات... التي تشكل قاعدة لتقييم وتحليل ودمج الخبرات والمعلومات من خلال تولدها وإبتكارها لدى العلماء، أما على مستوى المنظمات فهي : تلك المعلومات المدونة في الوثائق والمستندات والملفات ومخازن المعلومات ومختلف الأعمال والسياسات والمناهج والإستراتيجيات والتطبيقات لإنجاز مهام ووظائف المنظمة. " (6)

- " المعرفة هي مصطلح يستخدم لوصف أي منا للحقيقة وهي مجموعة من النماذج التي تضم خصائص متعددة وسلوكيات ضمن نطاق محدد، ويمكن للمعرفة أن تسجل في أدماغ الأفراد أو خزنها في وثائق، أو في منتجات أو عمليات. " (7)

2-1- أهمية المعرفة في منظمتنا اليوم

إن أهمية المعرفة لا تبرز في المعرفة بحد ذاتها، وإنما فيما تساهم به من قيمة مضافة للمنظمة وفيما تؤديه من دور كبير لتحويلها واندماجها في الاقتصاد العالمي الجديد الذي بات يعرف اليوم باسم : اقتصاد المعرفة .

كما أن المعرفة تكتسب أهميتها الجوهرية من خلال ربطها بمفهوم " الميزة التنافسية "، الشيء الذي تبحث عنه كل منظمات اليوم، والذي لا يمكنها أن تحققه إلا إذا أحسنت استغلال مواردها الداخلية والتي تعد المعرفة أحد عناصرها الأساسية. (8)

والمعرفة بمفهومها الواسع تعد مصدراً تنظيمياً أساسياً يركز على الكفاءات الفردية، إذ أن المعرفة ذات صفة شخصية والكفاءات الفردية هي التي تحوز بشكل دائم على المعرفة، وقدرة فهمها، وترجمتها، كما أن اعتبار المعرفة والقدرة على التعلم ومعالجة المعلومات موارد تساهم في خلق القيمة لا يعد أمراً جديداً،

بل هو صيانة واستخدام، وتطوير تلك الموارد الإستراتيجية بما يؤدي إلى خلق ميزة تنافسية مستدامة⁽⁹⁾.

وفي هذا الإطار يمكن تأكيد أن استخدام المعرفة المتولدة والمتجددة من شأنه أن يقلل من تكاليف المنظمة ويرفع من سرعة طرح منتجاتها في الأسواق وذلك على اعتبار أن⁽¹⁰⁾ :

- الإنتاج الكبير، والمحقق بفضل المعرفة ، يصل إلى الأسواق قبل غيره مما يجعله يحصد العوائد المبكرة.

- الاختراق المبكر للأسواق يحقق بالتالي ميزة تنافسية للمنظمة.

- تميز منتجات المنظمات المعتمدة على المعرفة عن غيرها بجملة خصائص تتمثل في كونها ذات قيمة ومنفعة للعملاء وتمكنهم بحكم طبيعتها من اتخاذ القرار بشكل سريع فضلا عما تتيحه لها من إمكانية زيادة قدراتها ومهاراتها لاستخدامها للمنتجات المتخصصة بالإضافة إلى كون هذه الأخيرة تتميز بدورة حياة قصيرة.

ويمكن إبراز أهمية المعرفة في نقاط محددة كما يلي:⁽¹¹⁾

1- أسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكل تكون أكثر مرونة.

2- أتاحت المعرفة المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام الأكثر إبداعا، وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.

3- أسهمت المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة، لتتكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، ولتواجه التعقيد المتزايد فيها.

4- يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها واستخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة.

5- ترشد المعرفة الإدارية مديري المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.

6- تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة.

7- حركت الأساس الحقيقي لكيفية خلق المنظمة وتطورها ونضجها وإعادة تشكيلها ثانية.

8- المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها.

3-1- أنواع المعرفة

يصنف معظم الباحثين المعرفة وفق المدخل الثنائي (معرفة صريحة - معرفة ضمنية)، إضافة إلى عدة تصنيفات أخرى مثل: المعرفة الفنية، الخاصة، العامة... والتي سوف نعرض أهمها في العناصر التالية:

1-3-1- المدخل الثنائي (معرفة صريحة - معرفة ضمنية):⁽¹²⁾

- المعرفة الصريحة أو الظاهرة:

هي معرفة رسمية قياسية سهلة التحديد والقياس والتقييم والتوزيع والتعليم مثل قواعد البيانات والبرمجيات تتضمن المعرفة الصريحة أي شيء يمكن توثيقه وأرشفته وترميزه وغالباً ما تتم الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل إعداد محتوى المعرفة وحفظه واستغلاله فيما يتناسب واحتياجات المنظمة، وكذا تسهيل تنقله بين الأفراد في مختلف مواقعهم.

- المعرفة الضمنية:

هي معرفة غير رسمية وغير مهيكلة، شخصية أكثر، صعبة التحديد والقياس والنقل والتحويل إلى خدمات معرفية محددة، إنها المعرفة الموجودة في رؤوس الناس. وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في دعم واستغلال المعرفة الضمنية من خلال تكييفها بطريقة تلبي الاحتياجات الفعلية للمنظمات. فالذكاء الاصطناعي مثلاً، يحاول جعل الحاسوب قادراً على التصرف بذكاء باستخدام مجموعة تقنيات تلائم وضع أنظمة ترتكز على المعرفة، وقد تزايد باطراد استخدام الأنظمة الخبيرة وأنظمة الاستدلال المرتكز على الحالة لرصد المعرفة الضمنية وإدارتها في الأعمال، إضافة إلى ذلك، تطبق "تكنولوجيا الوكيل الذكي" في سبيل تحقيق المزيد من التفاعل الوظيفي بين الحاسوب والعنصر البشري، وتحقيق المزيد من الفعالية في نشر المعلومات داخل المنظمة.

2-3-1- المعرفة الفنية:

هي التوازن الجيد بين المعرفة والتصرف، أي مجموع المعارف التي تستخدم عندما نكون بصدد التصرف... سواء كان ذلك لأجل الإنتاج، التصميم، التصليح،

الاتصال، البيع، التخطيط، الإدارة والتوجيه... كل هذه المهام والأنشطة تتطلب معرفة فنية.

وهي تتضمن "جزءاً شخصياً" يمكن أن يختلف من شخص لآخر، و"جزءاً بديهيًا" لا يحتاج الفرد للتصريح به لأنه مشترك بين الجميع، و"معرفة قارة" بالإضافة إلى مفاهيم ناتجة عن التجربة والخبرة التي هي في طور الاكتساب، والمعرفة قد يكون لها مصدران:

- مصدر معرفي يشمل كل ما يمكن تعلمه عن طريق العروض، القراءة والتصور: أي المعرفة المبنية على المعلومات وبالتالي على البيانات.
- مصدر تجريبي (خبراتي) ويشمل ما ينتج عن التجارب المعاشة من قبل الفرد.

3-3-1 المعرفة الخاصة والمعرفة العامة:

قد تكون المعرفة خاصة محتكرة من قبل صاحبها أو متروكة هكذا للاستفادة العامة وعلى هذا الأساس تقسم المعرفة إلى نوعين: ⁽¹³⁾

- معرفة خاصة: وغالباً ما تكون ضمنية، ويقصد بها ما هو محتكر ومخزن لدى الفرد أو المنظمة وقد تظهر في شكل إدراك معرفي أو فني ذاتي، وتمتاز بعدم سهولة انتقالها أو تحويلها للآخرين، كما أنها لا تكون مجانية في انتقالها.
- معرفة عامة: ويقصد بها ما هو موجود أو مدون ومسجل في الكتب والنشرية والأرشيف وما شابه ذلك، وهذا النوع يمتاز بسهولة انتقاله أو تحويله للآخرين وبمجانية الانتقال عموماً.

4-1 إدارة المعرفة

في ظل مداخل التفكير المختلفة، ووجهات النظر المتباينة للباحثين، فإنه من الصعب إعطاء مفهوم موحد جامع وشامل لهذا المصطلح، غير أن هذا لا يمنع التطرق إلى أهم التعريفات المقدمة لإدارة المعرفة وخصوصاً تلك التي تخدم هدف هذا البحث :

- قدمت المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن تعريفاً لإدارة المعرفة، حيث تعرف إدارة المعرفة على أنها: "العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، واستحصائها، وتنظيمها، وتنقيتها، وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله. وتساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية. كما تساعد بعض فعاليات

إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصال، وخزن، واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، والتعلم الديناميكي والتخطيط الاستراتيجي، وصناعة القرارات. كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار وتضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر⁽¹⁴⁾.

- "إن إدارة المعرفة عبارة عن وظيفة إدارية تتضمن التوجيه، والتنظيم، والتنسيق، ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع، واستعمال، وخلق، وتكوين المعرفة ضمن حقل المنظمة، وعليه فهو يحتاج إلى وجود تكنولوجيا تساعد على نشر وتخزين، واستعمال، وتحويل المعارف في المنظمة وسهولة الوصول إليها عند الحاجة معرفة مجسدة في شكل رأس مال فكري وتجربة محصلة من طرف الأفراد أو الخبراء في مجال ما وبالتالي على المنظمة تثمين معارفها المتمثلة في المعلومات والخبرات الكامنة لدى كفاءاتها ومواردها البشرية بغية تنمية الإبداع والابتكار لأن المعرفة أصبحت وسيلة للتغيير والتجديد، وللتكوين والتحفيز الدائم والتميز المستمر، من أجل تنمية روح المبادرة والتعاون بين أفراد المنظمة بهدف تنمية كفاءاتهم بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة." (15)

- "إدارة المعرفة وفق منظور القيمة المضافة : يركز هذا المنظور على دور إدارة المعرفة في خلق القيمة من المعرفة ذاتها، بحيث تتقل المنظمة من فكرة سلسلة قيمة المعلومات المبنية أساسا على الأنظمة التقنية والمعتبرة للأفراد كمؤدين فقط، إلى فكرة سلسلة قيمة المعرفة التي تتعامل مع الأنظمة البشرية كعناصر أساسية تشتغل بالتقويم الدائم للمعلومات المحفوظة في الأنظمة التقنية، وبالتالي هناك تكامل بين هذين النوعين من الأنظمة لخلق القيمة." (16)

- "إدارة المعرفة من منظور المنظمة المعرفية : وينظر هذا الاتجاه إلى إدارة المعرفة على أنها ليست مجرد مبادرة أو مشروع، بل هي مفهوم شامل لكل أقسام المنظمة ويركز على قيمة المعرفة كنتاج لإدارة المعرفة تدرك في نموذج العمل. ويؤكد هذا المنظور على أنه في المنظمة المعرفية يكون توليد المعرفة ورفعها المصدر الرئيس للقيمة المضافة، ونوع من الميزة التنافسية، ومسوق رئيسيا لأعمالها ونشاط مهم يتخلل كل جانب فيها، وأن معظم مستخدميها ذوو مؤهلات عالية وثقافة رفيعة، أي أنهم صناع معرفة." (17)

وبتحليلنا لهذه التعريفات فإنه يمكن استخلاص أن إدارة المعرفة :

- لا تختص فقط بالمعرفة الظاهرة، بل تتعدى أيضا إلى المعرفة الضمنية والكامنة لدى الأفراد.

- تعتبر نظاما هادفا يستجيب للأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

- تعد نظاما إداريا يركز على معطيات مجسدة في شكل رأس مال فكري ذي قيمة معينة.

- انطلاقا من المعارف الفردية تعتبر إدارة المعرفة نظاما يولد المعرفة الجماعية المؤثرة على الإبداع والتجديد داخل المنظمة.

- لقد فرضت إدارة المعرفة نفسها في واقع المنظمة كرأس مال فكري ذي قيمة اقتصادية، ومصدر استراتيجي لتحسين الميزة التنافسية وكعامل لاستقرار وبقاء المنظمة في مناخ يتميز بالمنافسة الشديدة، حيث يتم نقل، ونشر، وإيصال المعلومات باستعمال التكنولوجيات الجديدة.

- إن إدارة المعرفة تشجع المديرين على تحديد الأهداف الإستراتيجية ذات الصلة بالإبداع والتجديد من أجل البقاء، والانتقال من المعرفة الفردية المبنية على الذكاء إلى المعرفة الجماعية من خلال تبادل وتثمين المعرفة. بحيث إنها تسمح بعملية رسملة أو تثمين المعرفة في المنظمة بهدف: ⁽¹⁸⁾
* الحفاظ على المعرفة (تحصيلها، ونمذجتها وتشغيلها)، وإعادة استعمالها (الدخول إليها ونشرها).

* التكوين الفعال للمعرفة الفردية ودمجها في المستوى الجماعي بالتفاعل مع شبكة العمل واقتسام الخبرة.

2- المنظمة المتعلمة ورأس المال المعرفي؛

ما إن ذكرت المعرفة إلا وكان المصطلح الأقرب استعمالا إلى جانبها مصطلح التعلم أو التعليم كما يعتبر المختصون المحتوى (المعارف) من أهم عناصر العملية التعليمية، هذه الأخيرة التي لم تعد مقتصرة على الأفراد فقط وإنما أصبحت تعني المنظمة بأكملها، مما جعل الباحثين يتحدثون اليوم عن المنظمة المتعلمة ودور ذلك في تكوين وتنمية رأسمالها المعرفي.

2-1- المنظمة المتعلمة ونظام المعرفة

إن التكامل بين العنصر البشري والأنظمة التقنية الموجودة في المنظمة، يدفعنا إلى التفكير في سياق يدعم هذه العملية ويعظم إنتاجيتها، وفي نظرنا ليس هناك

أنسب من المنظور النظامي للجمع وخلق التكامل فيما بين مختلف العناصر، والذي من ثماره في هذا الميدان : نظام المعرفة في المنظمة.

ويعالج نظام المعرفة في المنظمة بعدين اثنتين هما:

• البعد الأول: وهو البعد الأساسي المتمثل في القدرة أو الإمكانية على النشاط.

• البعد الثاني: وهو بعد يتعلق بالدعم، ويتمثل في الآليات، ويتكون من البرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا المعلومات.

إن نجاح هذا النموذج يقتضي التكيف السريع والكفاء مع تطور تقنيات المعلومات والاتصالات، وكذا التوظيف الفاعل للخبرات والمهارات والقدرات التي قد تكون متباينة الأداء والمظهر، لكنها موحدة الرؤية والأهداف الإستراتيجية.

من أجل هذا فقد أولت المنظمات والشركات اهتماما بالغا لتمويل أنشطة التعلم والتدريب للقوى العاملة لديها، من أجل رفع كفاءتهم الإنتاجية الداخلية والخارجية بغية التموّج في ساحة التنافس العولمي والمحافظة على المكان الذي تتبوّؤه فيها. لهذا فقد بلغت إنفاقات التعلم والتدريب المشترك العولمية... حوالي 28 مليار دولار عند نهاية عام 2002.⁽¹⁹⁾

2-2- رأس المال المعرفي وكيفية قياسه

2-2-1- الفهم السليم يسهل قياس وتوظيف رأس المال المعرفي

إن توجه منظمات الأعمال اليوم إلى الارتكاز على توظيف البيانات والمعلومات والمعرفة المتوافرة لدى أفرادها وتحويلها إلى قيمة مضافة، فرض الحاجة إلى تنمية وتطوير فهم اقتصادي سليم للموجودات غير الملموسة والتي بات يطلق عليها اصطلاح: " رأس المال المعرفي ".

إن هذا الفهم السليم سوف يسهل إيجاد معايير وأدوات تصلح لقياس قيمة هذا الموجود المركب الجديد (رأس المال المعرفي) بأساليب كمية تسمح للمنظمة السيطرة والتحكم في مواردها غير الملموسة وحسن إدارتها من أجل ضمان النجاح.

ولكي ندلل عقبة التمييز بدقة بين الموجودات المعلوماتية ورأس المال المعرفي سنقوم بدمج هذين المفهومين في بوتقة واحدة لكي تسهل مهمة التعامل معها، وتصبح أساليب قياسهما أكثر سهولة.

ومما يلاحظ أن توظيف رأس المال المعرفي في التطبيقات الميدانية هو الذي يمثل حجر الزاوية لعملية ترجمة قيمته الكامنة إلى موجودات مالية، وعليه ما لم تستثمر الموجودات المعرفية ويتم تطبيقها بصورة صحيحة على أرض الواقع فإنها لن تثمر أي مردود اقتصادي ملموس وفق مقاييس الأداء المالي، لأن هذه الموجودات شأنها شأن رؤوس الأموال والمعدات، تكون موجودة وذات قيمة مادية مثمرة فقط، عندما تكون ضمن مسار يدرك بوضوح ماذا يراد منها، وطبيعة الأهداف التي توظف من أجلها.⁽²⁰⁾

2-2-2- قياس رأس المال المعرفي

لقد اقترحت وطورت عدة نماذج وأساليب لقياس رأس المال المعرفي، أهمها وأقدمها والأكثر استخداماً: النموذج الإسكندنافي *Skandia model* (إذ تعتبر منشأة *Skandia* - شركة تأمين سويدية- أول شركة كبرى بذلت جهوداً معتبرة لقياس الأصول المعرفية).

إن هذا النموذج ينطلق من مكونين أساسيين هما:

- رأس المال المستثمر الذي يمثل تاريخ الشعب وحجم إنجازات الماضي.
 - رأس المال المعرفي الذي يعكس مقدار الاستثمارات الكامنة في هيكل الاقتصاد الوطني والتي تعد مادة للنمو والتطور المستقبلي.
- وبعملية الإسقاط على المنظمة فإن رأس المال المستثمر يمثل تاريخ وإنجازات المنظمة، بينما يعكس رأس المال المعرفي مقدار الاستثمارات الكامنة داخل المنظمة والتي تعد مادة للنمو والتطور وتحقيق الميزة التنافسية.
- ويرتكز النموذج الإسكندنافي على وصف سلسلة القيمة لدى إيدفنسن، الذي حدد قيمة السوق للمنظمة) كما يلي: ⁽²¹⁾

$$\text{قيمة السوق للمنظمة} = \text{رأس المال الاستثماري} + \text{رأس المال المعرفي}$$

حيث إن :

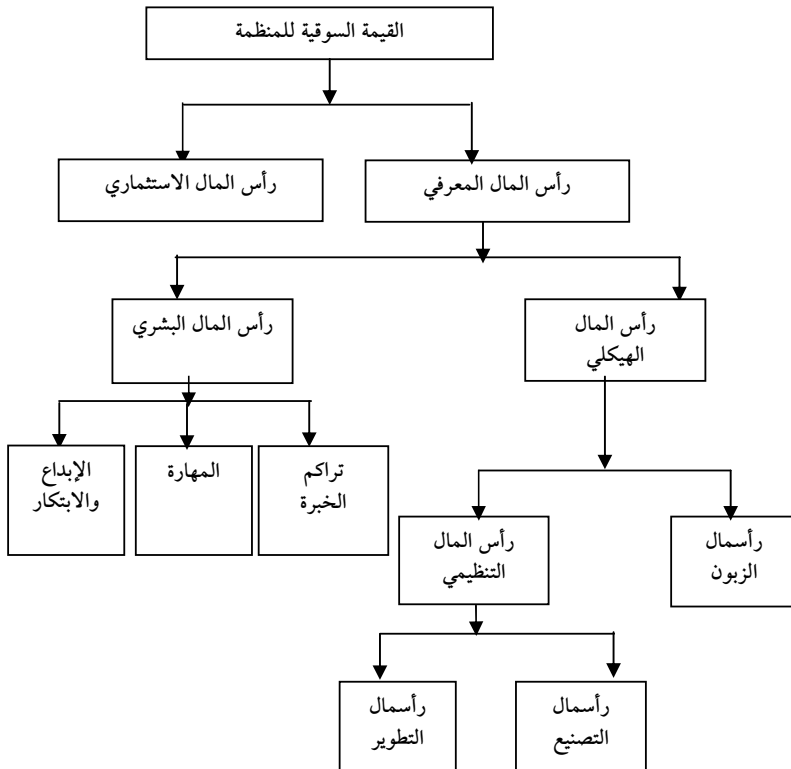
$$\text{رأس المال المعرفي} = \text{رأس المال البشري} + \text{رأس المال الهيكلي}$$

كما أن :

$$\text{رأس المال الهيكلي} = \text{رأس مال الزبون (السوق)} + \text{رأس المال التنظيمي (المؤسساتي)}$$

رأس المال التنظيمي (المؤسساتي) = رأس مال التصنيع + رأس مال التطوير والتحديث

ويمكن تمثيل هذا النموذج في المخطط التالي من أجل تسهيل وإبراز العلاقات فيما بين مختلف العناصر المكونة له:
الشكل رقم (1): رأس المال المعرفي كأحد أهم محددات القيمة السوقية للمنظمة



المصدر: بتصرف من: حسن مظفر الرزق، مرجع سبق ذكره، ص 243-244.

تبعاً لهذا النموذج فإن العوامل المخفية والمؤثرة على رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي هي مكونات رأس المال المعرفي، حيث يمكن تعريف كل هذه العناصر كما يلي: ⁽²²⁾

* رأس المال البشري: هو عبارة عن مزيج عناصر المعرفة المتعلقة بـ :
المهارات، تراكم الخبرة، الإبداع والابتكار ومقدرة أفراد المنشأة على أداء مهامهم
ويعتبر رأس المال البشري غير قابل للملكية من قبل المنشأة.

* رأس المال الهيكلي: وهو يعبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة
المنظمة عندما لا يؤخذ عنصر رأس المال البشري بعين الاعتبار، وهو يتضمن
العناصر الفرعية التالية:

- رأس مال الزبون (السوق): ويتضمن مختلف العلاقات المطورة مع جمهور
المستهلكين خاصة المستهلكين المميزين. بخلاف رأس المال البشري فإن رأس
المال الهيكلي يمتلك من قبل المنشأة، وهو بالتالي قابل للتبادل التجاري.

- رأس المال التنظيمي: ويتضمن الإمكانيات المنتظمة في عتاد الحاسوب
والبرمجيات، وقواعد البيانات والهياكل المؤسسية وأي مواد أخرى تسهم في
دعم إنتاجية الأفراد من خلال مشاركة المعرفة ونقلها، ويتألف هذا النوع من
عنصرين هما:

1) رأس مال التصنيع: ويشمل الأنشطة والبنى التحتية الموظفة في: الإبداع
والمشاركة ونشر المعرفة لغرض تعميق إنتاجية الأفراد في مختلف الميادين.

2) رأس المال التطوير والتحديث: والذي يعكس الاستثمارات الفعلية للنمو
المستقبلي مثل أنشطة البحوث والتطوير وحقوق المعرفة العلمية والعلامات
التجارية والشركات الجديدة التي تعد المفتاح للقدرة التنافسية للمنظمة.

3- نحو تحقيق الميزة التنافسية:

سوف نتناول في هذا الجزء من الدراسة تسليط الضوء على مفهوم الميزة
التنافسية ومصادرها، ثم محاولة إظهار أوجه الارتباط بينها وبين الاستثمار في رأس
المال المعرفي.

3-1- مفهوم الميزة التنافسية

يعتبر "مايكل بورتر" أهم الباحثين اليوم في مجال الإدارة الاستراتيجية وتحليل
الميزة التنافسية للمنظمات وهو يرى أن الميزة التنافسية لا تختص بالدولة وإنما
بالمنظمة " فالميزة التنافسية تنشأ أساساً من القيمة التي استطاعت منظمة ما أن
تخلقها لزبائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين
بمنافع متساوية، أو بتقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واع الزيادة
السعرية المفروضة. " (23)

كما تعرف الميزة التنافسية بأنها: " قدرة المنظمة على تحقيق حاجات المستهلك، أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها من المنتج مثل الجودة العالية، وبالتالي فهي استثمار لمجموعة الأصول المالية، والبشرية، والتكنولوجية بهدف إنتاج قيمة للعملاء تلبي احتياجاتهم، وهو ما يمكن تأكيده في سياق ينظر إلى الميزة التنافسية على أنها: مجموعة المهارات والتكنولوجيات والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها بهدف إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون، وتأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المنظمة ومنافسيها. " (24)

2-3-2- تنمية رأس المال المعرفي من أجل تحقيق الميزة التنافسية

3-2-1- مساهمة المورد البشري في تحقيق الميزة التنافسية

في ظل التطور السريع للأحداث على مستوى محيط المنظمة والتطور التكنولوجي وكذا بروز المعرفة كعامل أساسي تعاظمت أهمية إنتاجية المهارات والقدرات الفكرية للكفاءات البشرية، لذلك فمن أجل التكيف مع متغيرات المحيط وتحقيق المزايا التنافسية وجهت المنظمات جهودها نحو الاهتمام بالكفاءات البشرية باعتبارها مصدر التفكير الإستراتيجي الذي تعتمد عليه في بناء استراتيجياتها وأساس الميزة التنافسية بها.

3-2-2- الموارد البشرية كمصدر للتفكير الإستراتيجي

إن التفكير الإستراتيجي هو نتاج جملة من المهارات والمعارف والقدرات التي يمتلكها شخص ما ويستطيع استغلالها في تحليل عناصر المحيط الداخلي والخارجي، إجراء التنبؤات المستقبلية، صياغة الإستراتيجية واتخاذ القرارات المناسبة التي يتم من خلالها تعزيز المركز التنافسي للمنظمة.

إن هذه العملية صعبة ومعقدة تتطلب أفرادا متميزين ذوي قدرات وخصائص محددة تتمثل في: (25)

1- القدرة على بناء الغايات والأهداف من خلال التدبر في رسالة المنظمة وأبعادها.

2- البصيرة النافذة والفراصة في وزن الأمور حتى تكون القرارات صائبة خاصة في ظروف المخاطرة وعدم التأكد.

4- قدرات الحصول على البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها ونشرها ونشر نتائجها إلى من هو في حاجة إليها داخل المنظمة.

5- مهارة تحديد الموارد والإمكانات المتاحة واستخدامها بكفاءة.

6- مهارة اتخاذ القرار الإستراتيجي والقدرة على اختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة.

3-2-3- العنصر البشري كمورد إستراتيجي للمنظمة

إن تحقيق التميز في أداء المنظمات المعاصرة لا يستند إلى مجرد امتلاكها للموارد الطبيعية والمالية والتكنولوجية فحسب، وإنما يستند بالدرجة الأولى إلى قدرتها على توفير كفاءات بشرية لها القدرة على تعظيم الاستفادة من تلك الموارد، إذ أن معظم التعريفات للميزة التنافسية تصب في هذا السياق:

إذ يعرفها الباحث "مايكل بورتر" بأنها التفوق الذي تحققه المنظمة في خلق قيمة لربائتها، ولا يمكن فهم الميزة التنافسية إلا إذا تعرضنا إلى مختلف الأنشطة داخل المنظمة والعلاقة التكاملية والترابطة بين مختلف هذه الأنشطة.

وعند الباحث علي السلمي: الميزة التنافسية هي مجموع المهارات والتكنولوجيات والموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين أساسيين:

- إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون؛

- تأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المنظمة ومنافسيها؛

مما سبق يتبين أن المصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها هو الكفاءات البشرية التي يبرز دورها كعنصر من أهم عناصر الميزة التنافسية للمنظمة، لأن ما يتاح للمنظمة من موارد مادية ومالية ومعلوماتية وإن كانت شرطا ضروريا لتحقيق الميزة التنافسية إلا أنها ليست شرطا كافيا لتكوين تلك الميزة ذلك أنه لا بد من توفر الكفاءات البشرية باعتبارها مصدر الفكر والابتكار والإبداع⁽²⁶⁾، ولكونها العنصر التنظيمي الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي

تساعد على استغلال الفرص ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية، وعلى هذا الأساس فإن الكفاءات البشرية تشكل مجموعة من الدعامات التي تساهم في إحداث التغيير والتطوير في المنظمة، هذه الدعامات تتمثل في⁽²⁷⁾ :

- ✓ الدعامة الأولى : الخيال والإبداع البشري.
- ✓ الدعامة الثانية : الذكاء وناتج العقل البشري.
- ✓ الدعامة الثالثة : الدافعية والرغبة في الإنجاز البشري.
- ✓ الدعامة الرابعة : القيادة والتحرر الإداري البشري.
- ✓ الدعامة الخامسة : الفريق المتعاون الفعال.

وبالتالي فإن الدعائم أولا وأخيرا هي المورد البشري. ولكي تعتبر الكفاءات البشرية موردا إستراتيجيا مسؤولا عن خلق الميزة التنافسية يجب أن تتصف بنفس الخصائص التي تتميز بها الموارد الإستراتيجية، وهي⁽²⁸⁾:

- 1- مساهمة الكفاءات البشرية في خلق القيمة للمنظمة
- 2- أن تكون هذه الكفاءات نادرة أو فريدة أو مميزة عما يمتلكه المنافسون الحاليون أو المحتملون، أي أنها غير متاحة للمنافسين ولا يمكنهم الحصول على مثلها.
- 3- يجب أن تكون هذه الكفاءات غير قابلة للتقليد بمعنى أنه يصعب على المنافسين الذين لا يمتلكونها تقليدها سواء بالتدريب أو التأهيل.
- 4- عدم إمكانية استبدالها بمورد مماثل لها في إطار الإستراتيجية المعتمدة، إذ أنه يصعب استمرار الميزة التنافسية في حالة تبديل الكفاءات البشرية التي ساهمت في خلقها.

ومن هنا يمكن القول بأن المنظمة التي تستطيع أن توظف وتستثمر كفاءات تتميز بالخصائص السابقة يمكنها التميز عن منافسيها وبالتالي تحقيق النجاح.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة يمكن أن نستخلص أن نجاح المنظمة في ظل محيط يتميز بالتغير المتواصل وبالتنافس الشديد مرتبط بمدى قدرتها على تحقيق التكامل فيما بين أنشطتها وكذا التميز عن الآخرين، ولن يتسنى لها ذلك إلا من خلال الاستثمار الجاد في مختلف مواردها الملموسة منها وغير الملموسة، والتي على رأسها الموارد البشرية.

إن تأثير وتأثير العنصر البشري على الموارد الأخرى يدعونا إلى الحديث عن فكرة التكامل التي يطرحها مفهوم رأس المال المعرفي، من خلال جمعه بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي للمنظمة وبالتالي فإن الاستثمار فيه من شأنه أن يحقق للمنظمة عوائد من مصادر وموارد كانت لا تولي لها الاهتمام الكافي من قبل، والتي ربما كان عدم وضوح الرؤية المحاسبية اتجاهها هو السبب وربما هناك أسباب أخرى تتعلق بالأساليب الإدارية ومدى تكيفها مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية.

إن هذه المقالة مكنتنا من الوصول إلى النتائج التالية:

- ❖ المعرفة بمختلف أنواعها وتصنيفاتها أصبحت اليوم من أهم موارد المنظمات، شأنها كشأن: اليد العاملة والأرض ورأس المال.
- ❖ يمكن التعامل مع المعرفة كموجود محاسبي في المنظمة، لأنها تستوفي كل الشروط المتعارف عليها للموجود المحاسبي، وبالتالي على المقياس المحاسبية أن تتكيف وتتعامل بكل علمية وواقعية مع هذا المورد المهم حتى يتم رفع الالتباس من هذه الناحية.
- ❖ إن التوجه الاقتصادي لمنظمات الأعمال يدعونا إلى صياغة المعرفة ضمن مصطلح اقتصادي علمي هو: رأس المال المعرفي، ذلك لأن مصطلح الاستثمار عادة ما يرتبط بمصطلح رأس المال، وبالتالي يمكن الدعوة إلى الاستثمار في رأس المال المعرفي في المنظمة.
- ❖ رأس المال المعرفي للمنظمة يضم موردين أساسيين هما: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي واللذين من خلال الاستثمار فيهما وتنميتهما يمكن للمنظمة أن تحقق قيمة إضافية، وتبني ميزة تنافسية مستدامة في عصر المعرفة.

- الهوامش:

- 1 : " المنجد في اللغة والأعلام "، دار المشرق، بيروت، 1975، ص500.
- 2 : " Petit Larousse illustre " , paris, 1988, p912.
- 3 : صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص9.
- 4 : صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص9.
- 5 : Moody, D.V ; " using knowledge management and the internet to support evidence; based practice,1999, p107.
- 6 : Davenport T. hand & Prusokl ; " working knowledge "; Harvard business school,1998, p42.
- 7 : عماد عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات، مكتبة دار الثقافة، عمان، الأردن، 2000، ص106.

8 : Didier Cazal Et Anne Dietrich, Compétences Et Savoirs : Entre GRH Et Stratégie, Les Cahiers De La Recherche, Claree, Janvier 2003, P02.

9 : رابح زبيري، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية، الملتقى الوطني الأول : المؤسسات الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22-23 أبريل 2003، جامعة ورقلة، الجزائر، ص3.

10 : سعد زناد درويش ، اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، 12/14 أيار 2003 ، ص6.

11 : صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص13.

12 : حسن احمد الخضيري، اقتصاد المعرفة، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ط1، 2001، ص125.

13 : Nonaka, I and Takouchi, h ; the knowledge creating company ; oxford university press, 1995, p121.

14 : Graduate School of Business, University of Texas at Austin (2005), what is Knowledge Management? [Available at <http://www.bus.utexas.edu/kman/answers.htm#whatkm>]

15 : سملاي يحضيه، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004، ص167.

16 : صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص9.

17 : صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص13.

18 : J.Louis Ermime, Enjeux Et demarche De Gestion De Connaissance, PUF, p25.

19 : WWW.TECHNOLOGIA.ORG

20 : حسن مظفر الرزو ، مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2006، ص ص 342-341.

21 : حسن مظفر الرزو، مرجع سبق ذكره، ص ص 243-244.

22 : عبد السلام أبو قحف، كيف تسيطر على الأسواق، مطبعة الإشعاع الفنية، بيروت، ص 264.

23 : Michael Porter, L'Avantage Concurrentiel, Dunod, Paris, 2000, P8.

24 : نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1998، ص80.

25 : عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية لمواجهة القرن 21، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص45.

26 : علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب، القاهرة، 2001، ص42.

27 : علي السلمي، تطوير الأداء وتجديد المنظمات، دار قباء، القاهرة، 1998، ص30.

28 : سملاي يحضيه، مرجع سبق ذكره، ص72.