

رأس المال البشري الثروة المستدامة في منظمات القرن الحادي والعشرين Human capital: sustainable wealth in 21st century organizations

حمدود محمد¹، كشاد رايح²

¹طالب دكتوراه، جامعة البليدة 02، الجزائر، medhamdoud@hotmail.fr

²أستاذ، القطب الجامعي القليعة، الجزائر، rkechad@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2023.03.20

تاريخ القبول: 2023.07.05

تاريخ النشر: 2023.07.05

ملخص : يعد رأس المال البشري أحد أهم أصول المنظمات في القرن الحادي والعشرين، وذلك باعتباره المكون الأساس لرأس المال الفكري. فرأس المال البشري هو المالك الوحيد للقدرات والمعارف والمهارات اللازمة لكل إبداع، تجديد وابتكار. إذ أصبحت الأصول غير الملموسة والمتمثلة في المعرفة في ظل البيئة الجديدة شديدة المنافسة والتعقيد، باعتبارها مصدر القوة في المنظمة. لذلك هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمكونات رأس المال البشري والتحديات التي تواجهها المنظمات في ظل البيئة الجديدة، وإبراز الدور الاستراتيجي لرأس المال البشري باعتباره مصدر الثروة في منظمات القرن الحادي والعشرين.

كلمات مفتاحية: رأس المال البشري، الثروة المستدامة، منظمات القرن الحادي والعشرين .

تصنيف JEL : D83.

Abstract : Human capital is one of the most important assets of organizations in the twenty-first century, as it is the main component of intellectual capital. Human capital is the sole owner of the capabilities, knowledge and skills necessary for every innovation. In the new environment, intangible assets of knowledge have become highly competitive and complex, as the source of strength in the organization. Therefore, this study aimed to introduce the components of human capital And the challenges faced by organizations in the new environment, and highlight the strategic role of human capital as a source of wealth in twenty-first century organizations.

Keywords: human capital, sustainable wealth, organizations of 21st century.

Jel Classification Codes: D83.

المؤلف المرسل: حمدود محمد، medhamdoud@hotmail.fr

1. مقدمة

إن أهم ما أصبح يميز عالم الأعمال في القرن الحادي والعشرين التميز... تميز في المنتجات في الخدمات في الأفكار، وتميز في رأس المال البشري. وهذا التميز فرضته التغيرات التي حدثت في الاقتصاد، والذي تحول من اقتصاد مادي يجني ثروته من مختلف الموارد المادية إلى اقتصاد معرفي، والذي يجني ثروته الحقيقية من المعرفة المتجذرة في عقل المورد البشري.

إن المورد البشري في القرن الحادي والعشرين أصبح رأس مال استراتيجي. باعتباره يخضع لقانون تزايد الغلة وذلك من خلال توليد المعرفة والأفكار بالاستخدام. كما أنه يبقى مصدراً للإبداع، الابتكار والتجديد وبالتالي هو المحدد الأساسي للقيمة السوقية للمؤسسة.

ومن أجل دراسة وتحليل هذه الدراسة قمنا بطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

1.1. إشكالية الدراسة

لماذا يعتبر رأس المال البشري الثروة المستدامة في منظمات القرن الحادي والعشرين؟

2.1. الأسئلة الفرعية

- ماهي مكونات رأس المال البشري؟

- ما هي متطلبات بناء رأس المال البشري في المنظمات الحديثة؟

- ما هي التحديات التي تواجه المنظمات حيال رأس مالها البشري؟

- هل هناك علاقة بين رأس المال البشري وخلق القيمة للمنظمات الحديثة؟

3.1. أهمية الدراسة

- يعتبر رأس المال البشري أهم شكل من أشكال رأس المال في الاقتصاد المبني على المعرفة.

- يعد رأس المال البشري أهم عنصر في رأس المال الفكري باعتباره مصدراً للثروة ذلك لأن نظام الثروة الجديد أساسه المعرفة كأصل فكري ومورد استراتيجي.

- رأس المال البشري هو المورد الوحيد الذي يوفر للمنظمات الحديثة المهارات والقدرات والمعارف التي تستطيع من خلالها التنافس وخلق القيمة.

4.1. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لموضوع الدراسة، لتحليل الأفكار والآراء والنظريات المطروحة من خلال الاطلاع على عدد من الأدبيات والبحوث والدراسات المرتبطة بالبحث، وإخضاعها للتحليل والمناقشة للإجابة على أسئلة الدراسة واستخلاص ما يمكن من استنتاجات.

وللإجابة على الإشكالية السابقة ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

أولاً: مكونات رأس المال البشري

ثانياً: متطلبات بناء رأس المال البشري في المنظمات

ثالثا: التحديات التي تواجه المنظمات في القرن الحادي والعشرين.

رابعا: علاقة رأس المال البشري بخلق القيمة.

2. مكونات رأس المال البشري

إن التعرف على مكونات رأس المال البشري يمثل أحد العناصر الأساسية للتعرف على مصادر

ومسببات خلق الثروة في المنظمات، والتي تأتي مفصلة كما يلي:

بداية لقد تم تطوير مفهوم رأس المال البشري لأول مرة في ستينات القرن العشرين من قبل

Théodore, W. SCHULTZ الذي استخدم مصطلح Investment in humane capital عام

1960. ليأتي بعدها Gary, BECKER حيث أشار إلى ضرورة اعتبار مهارات ومعرفة الأفراد شكل من

أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه.

1.1. المعرفة

هناك تعدد وتنوع في تحديد مفهوم المعرفة، أي عدم وجود تعريف متفق عليه، غير أن أغلب

التعريفات تشير إلى أن المعرفة حالة ذهنية فكرية للمورد البشري، تعمل من خلال علاقتها بالمنظمة

على هيكلية المعلومات لتحقيق هدف معين، وهي أيضا عبارة عن إمكانيات معينة تعتمد عليها المنظمة

في تحقيق أهدافها، معتمدة على منهج وطريقة معينة في العمل، كما أنها تعني القدرة على خلق الأفكار

وتطبيقها من خلال عملي الإبداع والتعلم. (جرادات وآخرون، 2010، ص40)

توجد تصنيفات عديدة للمعرفة، والتصنيف الذي تعتمده هذه الدراسة هو التصنيف الأكثر شيوعا

واستخداما بين الباحثين، وهذا التصنيف يرى المعرفة على نوعين أساسيين، هما المعرفة الضمنية

والمعرفة الصريحة (ياسين، 2007، ص26)

- المعرفة الضمنية:

هي المعرفة غير المكتوبة المخزنة في عقل الأفراد والمستقرة في نفوسهم. إنها المعرفة التي يحفظها العقل

وتحتويها الذاكرة الإنسانية وتحاول في فترات متباعدة أن تستذكرها عبر آليات التفكير المعروفة. ويمكن

أن نقول في هذا السياق: إن المعرفة الضمنية غير المرمنة وغير المكتوبة هي أشبه ما تكون بالمعرفة

الصامتة المكتسبة والمسجلة في العقل.

- المعرفة الصريحة:

في المعرفة المكتوبة أو المرمنة التي تحتويها المراجع، الكتب، الوثائق، المدونات، التقارير ووسائل

تخزين المعلومات الرقمية، ولذلك فهي معرفة سهلة الوصف والتحديد، ويمكن بسهولة تحويلها من

لغة إلى أخرى ومن شكل إلى آخر، ويمكن بصفة مستمرة إعادة قراءتها وإنتاجها، ومن ثم تخزينها

واسترجاعها. غير أن هذه المعرفة لا تنفصل عن المعرفة الضمنية ولا تستطيع الإستقلال في مرحلة تكوينها أو تطويرها عنها.

وتتركز قيمة المعرفة في كونها أساس لأنشطة الثروة من خلال تطبيق الأفكار والمعلومات والمفاهيم والأساليب واستخدامها لأي من الأغراض الثلاثة التالية:(كافي، 2014، ص325).

- التحسين المستمر وهو العمل على تطوير العمليات، المنتجات والخدمات الحالية بتطبيق المعرفة المتاحة.

- استخدام المعرفة الحالية لإنتاج عمليات، منتجات وخدمات جديدة ومختلفة ولكن من نفس أنواع المنتجات الحالية. بالإضافة إلى ابتكار عمليات منتجات وخدمات لم تكن معروفة من قبل.

2.2. الخبرات

تعرف الخبرة بأنها معرفة من نوع عالي، أي معرفة معمقة حول موضوع معين، والخبير هو شخص يملك معرفة لأداء مهام بشكل أفضل من الآخرين لكونه يملك عدة مستويات من المهارات والمعارف.(جرادات وآخرون، 2010، ص47)

والخبرات لها تأثير كبير على أداء المورد البشري في المنظمات، بحيث تساهم في التقليل من التكلفة والوقت، كما تقلل هامش الخطأ في اتخاذ القرار، هي تعتبر سلاح تنافسي وميزة خاصة بصاحبها.

وتعرف بأنها المعرفة بكيفية عمل الأشياء القيمة للمنظمة وتصبح المهارات مع الزمن الطويل قدرات جوهرية للمنظمة تتعزز من خلال البرامج التدريبية وتقويم الأداء.(العلي وآخرون، 2006، ص329)

وهناك ثلاثة أنواع من المهارات يتم التفصيل فيها كما يلي:(الزيدي، عباس، 2014، ص37). المهارات العملية: وتتضمن القدرة على أداء المهام والواجبات المختلفة، وامتلاك المهارات اللازمة لتسهيل العمليات المعقدة، والقدرة على حل الصراعات الناتجة عن الحالات العاطفية في العمل... وغيرها. المهارات الشخصية: وتتضمن مهارة الاتصال الفعال، والاستماع للآخرين، والقدرة على الدفاع ضد آراء الآخرين... وغيرها.

المهارات الأخلاقية: وتتضمن القدرة على فهم المنظور الأخلاقي لكافة الأطراف، والقدرة على توضيح الأبعاد الأخلاقية الخاصة بالمنظمة، والقدرة على حل الصراعات التي نتجت بسبب الاختلافات الأخلاقية... وغيرها.

ويمكن أن نلخص التأثيرات التي تتركها المهارات باعتبارها ناتجا لنشاطات تعليمية وتدريبية لمؤسسات تعليمية أو لمنظمات الأعمال في العمليات الإنتاجية وفي النمو الاقتصادي بما يأتي:(سلامة، 2010، ص54)

- تساهم مهارات المورد البشري مساهمة فعالة في زيادة إنتاجية المؤسسات، فتوافر المهارات بالكمية والنوعية اللتين تتطلبهما مختلف القطاعات الإنتاجية يؤدي إلى سير العملية الإنتاجية بصورة متزنة دوت إخفاقات سواء من حيث كمية الموارد البشرية الماهرة أو من حيث مستوى المهارات المطلوبة لتلك العمليات الإنتاجية.

- أن المهارات تترك تأثيراتها في وظائف أدوات ووسائل الإنتاج، إذ أن توافر المهارات ضمن المستويات الضرورية للإنتاج سيؤثر إيجابا في مجال تأثير الموارد البشرية في تطوير وسائل الإنتاج وفي مجال حل المشاكل التقنية والإدارية والتنظيمية التي تعترض عمليات الإنتاج إذ تظهر المهارة هنا قوة ذات تأثير كبير في مجال تطوير إبداعات العاملين وكذلك تطوير أساليب الإنتاج.

- تؤثر المهارات في حالة توافرها بالمستويات المطلوبة وبالأعداد الضرورية في تحسين نوعية المنتج فإن امتلاك المورد البشري للمهارة يعني امتلاكه للإمكانات الضرورية على إنجاز المهمات الإنتاجية بدقة ووفق المواصفات المرسومة. فهو يعني أنه يمتلك أيضا الإمكانات التي تمكنه من تطوير تلك المواصفات المرسومة للمنتج.

- يؤدي امتلاك المورد البشري للمهارات المناسبة إلى سهولة تكييف نشاطاته لمتطلبات التغيير الذي يحدث في بنية النشاطات الإنتاجية. فبامتلاكه لتلك المهارات سيتمكن من الانتقال المرن من مهمة إلى مهمة أخرى في ظل تغير الشروط التقنية والعلمية الجديدة.

3. متطلبات بناء رأس المال البشري

إن الأهمية المتزايدة لرأس المال البشري وبخاصة في المنظمات القائمة على المعرفة تجعل هذه المنظمات أمام مسؤوليات وقضايا أساسية والتي ينبغي أن تهتم بها الشركات لبناء رأس مالها البشري وهي:(نجم، 2014، ص299)

1.3. استقطاب أفضل المواهب البشرية

وهذا يتطلب أن تكون المنظمة ذات اتجاهات إيجابية إزاء الذين يأتون إليها من خارجها، أن تدرك ماذا تحتاج وماذا تختار. أن تكون ذات نظام فعال في عملية الاختيار والاختبار والاستخدام للقادمين الجدد. وأن تكون ذات قدرة عالية على التعلم المتبادل بين القادمين والعاملين السابقين. والأهم أن تكون ذات ثقافة جوهرية تقوم على الاحتفاظ بمواردها البشرية ورعايتهم وكأنهم زبائن لها.

2.3. إغناء رأس المال البشري من خلال التطوير

وذلك من خلال التشجيع من خلال برامج تحفيز التدريب والتعليم من جهة والتعلم وتقاسم ونشر المعرفة وتوزيعها داخل الشركة من جهة أخرى. وربط الحوافز المادية والمعنوية بالتقييم الدوري لرأس المال البشري.

3.3. المحافظة على أفضل العاملين

وهذا يتطلب المزيد من برامج التمكين الإداري ومفاهيم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة، وإيجاد الارتباط القوي بين رسالة وقيم المنظمة من جهة وقيم الأفراد الشخصية من جهة أخرى. وتحول نمط الإدارة من الإدارة الأمرة إلى الإدارة الاستشارية التي تقدم خدمات حل المشكلات وإزالة العقبات للعاملين الذين يمثلون رأس المال البشري في المنظمة.

4.3. إيجاد بيئة التعلم

وهذه البيئة التي تميز المنظمات القائمة على المعرفة هي التي تساعد على تجاوز المشكلة الأساسية لرأس المال البشري المتمثلة في أنه في نهاية اليوم يغادر المنظمة. وإلى جانب ما قيل سابقا نذكر أهمية تهيئة الفرص للعاملين للمشاركة في اقتراحات استراتيجيات وتطوير النظم وتأمين مناخ الانفتاح الفكري الذي يحفز العاملين على التفكير والإبداع والمساهمة بالأفكار في إثراء القاعدة المعرفية للمنظمة لتطبيق نظام إدارة الأداء ومن ثم الاهتمام بجميع عناصره البشرية والمادية والتقنية والتصميمية في إطار متناسق ومتكامل والاهتمام بقضية مهمة جدا ألا وهي مراعاة الأبعاد الثقافية والاجتماعية للموارد البشرية واختلاف مستوياتهم الفكرية، وأخذ هذه الفروق في الاعتبار عند تصميم الأعمال وإعداد خطط الأداء وتحديد معايير التقييم. (أحمد، 2014، ص439)

4. التحديات التي تواجه المنظمات في القرن الحادي والعشرين

في خضم الصراع القائم بين المنظمات في ظل اقتصاد المعرفة والتي أصبح فيها التنافس على استقطاب وتوظيف موارد بشرية ذات قدرات وكفاءات متميزة لأنها موارد تصنع الفارق بين المتنافسين، إذن فهي معرضة لمخاطر تتعلق برأس مالها البشري والتي منها فقدان، الهجرة أو النضوب والتي تعتبر كتحديات تواجهها والتي سنفصل فيها كما يلي: (بلوناس، كرغلي، 2013، ص420)

1.4. خطر خسارة الموارد البشرية الاستراتيجية

حسب نظرية الكفاءات الاستراتيجية (Pralhad et Hamel, 1991) فإن الميزة التنافسية للمنظمة تتحدد من خلال نوعية مواردها الاستراتيجية، بعض هذه الموارد تدخل ضمن هذه الموارد الإستراتيجية، لذا فإن خسارتها يمكن أن تؤثر على تنافسية المؤسسة. حيث أن فقدان المهارات التي تستقبل للعمل لدى منظمات منافسة يشكل خطرا، ويكون الخطر الاستراتيجي أكبر كلما تعلق الأمر بالمعرفة الضمنية والمهارات، فعدم قدرة المنظمة على المحافظة على مواردها البشرية يفسر انخفاض قدرتها التنافسية في الأسواق.

2.4. خطر فقدان المهارات البشرية النوعية

إن فقدان عامل ذو خبرة نادرة قد يعرض استمرار المنظمة إلى الخطر، وذلك لاستحالة تعويضه بعنصر بنفس المهارة والخبرة لا من خلال التوظيف ولا حتى بالتدريب. على سبيل المثال نذكر:

- فقدان خبير إعلام آلي قام بتطوير برنامج خاص بنشاط رئيسي في المنظمة.
- فقدان محلل مالي قام بخبرة محاسبية حول تقييم المخاطر في المنظمة.
- تقاعد موظف ذو خبرة لا تعوض.

ويعتبر معدل دوران العمل أكثر واقعية لنضوب رأس المال البشري. ويأخذ معدل دوران العمل ثلاثة مستويات، الدوران الاختياري أو الطوعي ويتحقق هذا النوع من الدوران من خلال ترك الأفراد بإرادتهم ويكون تأثيره على أداء المنظمة وسمعتها ورصيد رأس مالها البشري والفكري سلبيا. والمستوى الثاني هو الدوران الإجباري أو اللاطوعي والنتائج من استغناء المنظمة عن بعض الأفراد العاملين ويكون التأثير على المنظمة إيجابيا إذا كان هذا الاستغناء إيجابيا والعكس يكون سلبيا إذا كان هذا الاستغناء غير صحيح. وارتفاع معدل الدوران وبخاصة الاختياري منه، له انعكاسات سلبية على كفاءة المنظمات لأن الكثير من المساهمات والتطبيقات المعرفية والفكرية تضيع بدون فائدة. (صالح، 2013، ص 830).

وفي دراسة نشرت في عام 2014، أشارت 53% من الشركات المشاركة في الاستبيان إلى أن قيمة المعارف جراء استقالة أو تقاعد بعض الموظفين الرئيسيين تراوحت بين 50 ألف دولار و 299 ألف دولار لكل موظف، فيما قدرت 11% من الشركات هذه القيمة لتتجاوز مليون دولار. في حين أشارت الشركات الأخرى إلى أن قيمة المعارف التي كان يمتلكها بعض الموظفون لا يمكن حصر قيمتها وأنها لا تقدر بثمن. (خوري، 2020، ص 56)

ففي شركة IBM هناك أكثر من أفرادها المهمين نزحوا إلى شركات hp و sun أو قاموا بمشروعاتهم الخاصة. كما أن شركة M3 لجأت إلى المحكمة في قضية ضد أمازون تتهمها فيما بأنها تسرق معرفتها الضمنية عن طريق استقطاب وتوظيف مديريها التنفيذيين. (نجم، 2014، ص 300)

ويتضح هنا جليا أهمية أن تبحث المنظمات باستمرار لتحويل معارفها الضمنية لمعارف صريحة وتضييق فجوة المعارف الضمنية بقدر الإمكان، وتخفيض مستوى خطر فقدان المحتمل لهذه المعارف من خلال بناء الذاكرة المشتركة أو الذاكرة التنظيمية.

5. علاقة رأس المال البشري بخلق القيمة

تعرف القيمة من وجهة النظر التجارية هي القيمة التي يتلقاها العميل النهائي لمنتج أو خدمة ما. ويمكن أن تكون القيمة في صورة خدمات متنوعة أو معايير جودة أو مزايا محددة، وفي جميع الأحوال كلها عومل تستهدف رفع مستوى رضا المتعاملين. وتعرف القيمة الاقتصادية على أساس المعرفة

باعتبارها أكثر الأصول قيمة، نظرا لأنها تصنع القيمة المضافة التي تشكل فرقا جوهريا مغايرا للقيمة الأصلية للمواد الخام والمنتجات الطبيعية التقليدية. (الخوري، 2020، ص90)

1.5. أسباب الاهتمام برأس المال البشري:

من جملة الأسباب المباشرة والتي من شأنها بلورة فكرة الاهتمام برأس المال البشري ما يلي:

- ازدياد وعي المنظمات بأهمية الموارد البشرية كأصل إنساني من أصول المنظمة، وكذا ازدياد حاجتها إلى ابتكارات وجودة شاملة توفر لها الميزة التنافسية وهو ما تملكه وتصنعه الكفاءات البشرية.
- الدور الذي تؤديه القدرات البشرية ذات المعرفة والخبرة في إدارة وتطوير ومتابعة التقدم التكنولوجي من اجل زيادة الإنتاج، فالعنصر البشري في ذاته هو أساس كل تقدم علمي وتكنولوجي سواء في العصور القديمة أو في العصور الحديثة وصولا إلى عصر العولمة وزيادة الحاجة على كفاءات تحسن استخدام تكنولوجيا المعلومات، فإن المنظمات في ظل العولمة لا تعني فقرا في المعلومات بل صعوبة تشغيلها وتحليلها.

- إن التصير في تنمية المورد البشري وعدم زيادة الاستثمار فيه يؤدي إلى انخفاض وسوء استخدام المتاح من رأس المال المادي بالكفاءة المطلوبة، وأكبر دليل على ذلك احتياج معظم الدول النامية إلى خبراء أجانب للمساعدة في استخدامهم لأحدث ما وصلت إليه الدول المتقدمة من اختراعات وتقدم تكنولوجي إلى أن يتوافر الخبراء المحليون.

- يسود الاعتقاد أن في ظل العولمة أن زيادة معدل تكوين الموارد البشرية يؤثر إيجابا على التعجيل بعملية التنمية الاقتصادية، ولذلك فالنظرية التقليدية للاستثمار يجب توسيعها لتشمل تحسين نوعية المورد البشري ورفع الكفاءة الإنتاجية له، من خلال الخدمات الصحية والتعليمية المتميزة، وكذلك برامج التدريب التنافسية التي ترفع من القدرات التنافسية للمنظمات. (معين، 2013، ص243)

2.5. دور رأس المال البشري في خلق القيمة من المنظور المالي:

- زيادة العائد: تعزيز العائد أو الأداء المتوقع في ضوء نموذج الكفاءة أو المقدرة وذلك من خلال اختيار المنظمات لمهارات محددة والتدريب على مهارات محددة.

- تقليل المخاطرة: تقليل التقلب أو التذبذب في الأداء، وعن طريق تقليل أو إزالة العوامل التي من الممكن أن تخرج الأداء من الخط المرسوم له. وتستعمل المنظمات طرائق اختيار محددة لغربلة السلوكيات غير المنتجة وانتزاعها. كما تنظم برامج لمساعدة العاملين الذين يواجهون مشكلات معينة، علاوة على قيام المنظمات بتنفيذ سياسات وإجراءات رقابية لضمان تحقيق حالة الانقياد والإذعان إلى القوانين الوظيفية.

-زيادة السيولة: تحسين مرونة التكيف إلى المتطلبات المتغيرة للأعمال عن طريق توفير برامج التدريب على نقل وتحويل المهارات، والاختيار على أساس المهارات العامة غير الخاصة بهمة محددة (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، ومن خلال اختيار الأفراد استناداً إلى قدرتهم على التكيف والتعلم. (العنزي، 2011، ص 64)

3.5. المعرفة كأصل فكري ومورد إستراتيجي

لا شك بأن أحد أهم عوامل تعزيز القيمة الاقتصادية، وتحقيق الرواج الاقتصادي الأمثل، تكمن في المعرفة كأحد أهم الأصول المنتجة للقيمة المضافة. وبالنظر بواقعية للطبيعة المعقدة للمنظمات، سنجد بأن كل أنواع الأصول وبأشكالها المختلفة يجب أن تعمل مع بعضها البعض بشكل منسجم لكي تصبح المنظمة منتجة بالمعايير التنافسية المطلوبة، وضمان تحقيق أقل قيمة للتكاليف الكلية، وأعلى مستويات الجودة، وهو الأساس الذي تطورت عليه أسس ونظريات علوم الإدارة بفروعها المختلفة. الحقيقة أن المعرفة هي الأصل الأول والأهم لأي منظمة، وهو ما يبرر وصول قيمة بعض المنظمات في العالم إلى مليارات الدولارات، أي أن قيمتها المعرفية التي كونتها واكتسبتها عبر تجربتها والتي من ضمنها قدرة هذه المنظمة على الوصول لزيائنها واكتساب ثقتهم ورضاهم، يعتبر بحد ذاته قيمة بغاية الأهمية وترفع القيمة السوقية للمؤسسة بشكل كبير. (الخوري، 2020، ص 128)

وفي ظل الإقتصاد الجديد فغن المعرفة بقدر ما تصبح هي مصدر الاهتمام، فإنها تتأثر في عملية إنشاء القيمة بخصائصها الأثرية وسهولة النقل من مجال إلى آخر وسرعة استنساخها، ولعل هذا هو الذي جعل من الابتكار والتحسين كعمليات كثيفة المعرفة، هما محور الاهتمام في الإقتصاد الجديد القائم على المعرفة. ويمكن أن نحدد مجالات مساهمة المعرفة في إنشاء القيمة في الآتي: (نجم، 2019، ص 323)

- محتوى القيمة: وذلك بإنشاء أو تحسين مستوى القيمة وهذا ما يتم تحقيقه عن طريق الابتكار الجذري كما في نماذج الأعمال الجديدة أو بإدخال منتج أو خدمة أو تكنولوجيا جديدة تماماً عما قبلها، كما يمكن أن يكون عملية تحسين بصيغة إضافات على المحتوى الحالي للقيمة. وإن بعض حقوق الملكية الفكرية مثل البراءات وحقوق النشر التقليدي والرقمي يمثل هذا المجال.
- عمليات القيمة المضافة: وهي عمليات وسيطة فعالة تساعد في تسريع عملية التطوير أو التحسين لمحتوى القيمة الجديدة أو المحسنة. وهذه تتمثل بخبرات العمل المعرفي والممارسات الأفضل في إنجاز الأعمال.
- القيمة هي الشهرة أو العلامة التجارية: شهرة المحل أو العلامة التجارية أصل من أصول الشركة والتي تظهر في ميزانية أعمال المنظمة المادية وبدرجة أكبر في المنظمة القائمة على المعرفة. وأن الولاء

الإلكتروني كما طرحه F.Reichheld يشير إلى تعاضم قيمة العلامة التجارية في الأعمال الإلكترونية التي هي أقرب إلى المعرفة مقارنة بالأعمال المادية.

- الميزة المستدامة: مساهمة المعرفة في جعل ميزة المنظمة التنافسية صعبة التقليد من قبل المنافسين، وهذا ما يدخل ضمن قيمة المنافس الذي يشهد قدرات الشركة في مجال استراتيجية المعرفة من أجل تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمعرفتها وما يرتبط بها من محتوى، وعمليات وممارسات، وعلامة تجارية وعلاقات متميزة مع أصحاب المصلحة كالموردين والموردين.

6. خاتمة

مما سبق تبينت أهمية التعامل مع موضوع رأس المال البشري ضمن المكونات الأساسية لخلق الثروة في منظمات القرن الحادي والعشرين. فقد تم إدراك أن الحصول على ديمومة واستمرار خلق الثروة مرتبط بالتركيز على رأس المال البشري الخلاق للمزيد من المعرفة. فاصبح جليا أن المعرفة هي من أكثر الأصول استراتيجية في المنظمة، فهي مصدر لكل قيمة، إبداع، ابتكار وتجديد. فهي مورد يتزايد بالاستخدام فهو بكل بساطة لا يخضع لقانون تناقص الإنتاجية الحدية. إذن لم تكن قيمة رأس المال البشري في أي يوم من الأيام أكثر أهمية مما عليه الآن. و بناء على ما سبق يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- العمل على ضمان المعرفة واستثمارها داخل المنظمة، حتى تحقق التميز في عملياتها ومن ثم يتأكد لها المركز التنافسي المتميز.
- يجب على المنظمات التعرف باستمرار على المعرفة الضمنية الكامنة والمخزنة لدى مواردها البشرية وتحويلها إلى معرفة صريحة متاحة لها.
- أهمية إدراك أن المزيد من الاستثمار في رأس المال البشري فيمرور الوقت سيكتسب العاملون الخبرة، والتي يمكن ان تؤدي إلى مزايا لافتة للمنظمة.
- التعرف على نقاط القوة والضعف وتحليلها والتعرف على الفرص والتهديدات التي تحيط برأس مالها البشري حتى تضمن بقائه واستمراره لديها.
- كي تضمن المنظمات بقاء استمرار تحقيق الثروة يجب عليها ان تجلب للسوق تدفقا مستمرا من التصميمات الجديدة والتحسينات المستمرة من السلع وهذا مرهون بمدى تئيمها وحافظتها على رأس مالها البشري من خلال الاستثمار أكثر في مواردها البشرية.