ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الخامس بجامعة الشلف

حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة

استمارة المشاركة (مداخلة مشتركة)

1-**الاسم واللقب**: سفيان بن عبد العزيز **التخصص** : علوم تجارية مالية

الرتبـــــــة : ماجستير مالية – علوم اقتصادية- **الوظيفة**: أستاذ مساعد

المؤسسة: - جامعة بشار – الجزائر.

الهاتف: **0790432516**/**البريد الإلكتروني**: **ba_soufiane@hotmail.fr** /**الفاكس**: **049812780**

2-**الاسم واللقب** : مديحة بخوش **التخصص** : علوم تسيير

الرتبـــــــة: ماجستير إدارة أعمال **الوظيفة**: أستاذة مساعدة

المؤسسة: - جامعة تبسة – الجزائر.

الهاتف: **0776374192** /**البريد الإلكتروني**:**madiha_bakhouche@hotmail.com**

محور المشاركة: المحور العاشر **(10)**: رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية مستديمة

عنوان المداخلة: رأس المال الفكري: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة

ملخص: **يعتبر موضوع رأس المال الفكري أحد مواضيع الساعة الذي تهتم به العديد من الدوائر الاقتصادية، وهو حديث نسبياً في الفكر الإداري والمحاسبي حيث بدأ الاهتمام به وبشكل خاص في فترة التسعينات، فنظرا للتزايد المستمر في منظمات الأعمال وما أصبحت تشهده من تنافسية شديدة في الوقت الحالي، حرصت العديد من المنظمات الدولية وكثير من المهتمين بتناول مدخل رأس المال الفكري كآلية تسهم في تزايد تنافسية هذه المنظمات من خلال خلق ميزة تنافسية لها على غرار تلك المؤسسات المصرفية خاصة في ظل الموجة الرقمية واستخدامات اقتصاد المعرفة.**

وعليه تهدف هذه الورقة البحثية إلى إلقاء الضوء على ذلك الدور الذي يلعبه مدخل رأس المال الفكري في توجيه نظم الإدارة في المؤسسات المصرفية وتفعيلها نحو الأداء الجيد وإكسابها ميزة تنافسية في ظل اقتصاد المعرفة.

Abstract : The subject of intellectual capital is one of the topics you are interested in by many economic circles, which is relatively new in administrative and accounting thought, where they began interest in him in particular in the nineties, where the view of the continuing increase in business organizations those are seen in the highly competitive at current time. Many international organizations and interested researchers made sure in treating intellectual capital entrance as a mechanism contributing in competitiveness increasing of these organizations by creating a competitive advantage, such as those banking institutions especially in light of digital wave and knowledge economy uses.

Therefore, this paper aims to shed light on the role played by intellectual capital entrance to guide management systems of banking institutions and activate some good performance and give them a competitive advantage in knowledge economy.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الميزة التنافسية، منظمات الأعمال، المصارف، اقتصاد المعرفة.

رأس المال الفكري: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة

من إعداد: أ. بن عبد العزيز سفيان **أ. بخوش مديحة**
(جامعة بشار) **(جامعة تبسة)**

مقدمة:

لقد حصلت تطورات في شتى المجالات، وحظي الفكر الإداري بجزء منها، فغني عن البيان أهمية المؤسسات، والدور الاقتصادي الذي تلعبه في بناء الاقتصاد الوطني ونموه، حيث يعتبر أداؤها من أهم المؤشرات الاقتصادية، وتطورها هو دليل عافية الاقتصاد وتقدمه، وأن اقتصاد أي بلد يقاس بمؤشر أداء المؤسسات الاقتصادية التي تساهم فيه على غرار تلك المؤسسات المصرفية التي هي بمثابة شريان التمويل الاقتصادي لغالبية نشاطات الدول في مساراتها التنموية.

ففي ظل اقتصاد المعرفة، وسعي إدارات المؤسسات الاقتصادية ومنها المؤسسات المصرفية لمواجهة المنافسة المحتدمة وتحقيق الميزة التنافسية، أصبحت الموارد البشرية تحتل أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات المصرفية من خلال زيادة الاستثمار البشري واستخدام رأس المال الفكري الذي يعد من بين الأهداف الرئيسة لبرامج التكييف الهيكلي وتهيئة البيئة المناسبة المحفزة على النمو الاقتصادي لمواكبة ركب العولمة. وهكذا غدت تنمية الموارد البشرية، وإيجاد أنظمة حوافز مادية ومعنوية وإدخال وتفعيل نظم المعلومات الإدارية داخل المصارف ليست ضرورة ملحة فحسب، وإنما شرطا أساسيا للديمومة والاستمرارية وتحقيق إنتاجية عالية في صناعة العمل المصرفي من خلال السعي نحو تحسين مستوى الخدمات والمنتجات المصرفية ، لمواجهة التطورات المتسارعة في هذه الصناعة عالميا.

وإذا كانت التكنولوجيا تستمر في تحويل أمكنة العمل والأسواق، فقد أصبح رأس المال الفكري واحدا من بين أهم المسائل الأساسية الّتي يجب على المؤسسات المختلفة التفاعل معها بهدف الاستمرار بتوفير العملاء والمستخدمين ذوي النوعية المتفوقة وبخدمات واستشارات جيدة وقيمة مضافة خاصة في ظل اقتصاد المعرفة وتزايد المنافسة ما بين المؤسسات.

وعليه تأتي هذه الدراسة لغرض الإشارة إلى مدى ضرورة مدخل رأس المال الفكري كآلية تسهم في كسب المؤسسات المصرفية ميزة تنافسية وذلك من خلال محاولتها الإجابة على الإشكال الجوهري التالي:

" إلى أي مدى يمكن أن يساهم رأس المال الفكري في تحسين وتفعيل أداء المؤسسات المصرفية بشكل يسهم في إكسابها ميزة تنافسية أمام المنظمات الأخرى في ظل اقتصاد المعرفة؟"

أهمية وأهداف الدراسة:

تنبع أهمية البحث من أهمية بيان مفهوم رأس المال الفكري باعتباره المورد غير الملموس الذي يساهم في الرفع من قيمة وكفاءة المؤسسات المصرفية ويحقق لها الميزة التنافسية على مختلف الأصعدة المحلية والعالمية.

وتسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ذلك الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في توجيه نظم الإدارة وتفعيلها نحو الأداء الجيد في المؤسسات المصرفية، كما تهدف إلى:

- التعرف على مفهوم وأهمية رأس المال الفكري بأنواعه المختلفة.
- إبراز أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات المصرفية ومدى ضرورته.
- تسليط الضوء على مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية بالتركيز على رأس المال المعرفي خاصة في ظل اقتصاد المعرفة.
- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها ستمثل حلقة من الحلقات التي ستتناول إحدى الموضوعات شديدة الأهمية في هذا الملتقى الذي يعد موضوعه حديث المنظمات على المستوى العالمي وهاجس إداراتها لضمان الاستمرار والبقاء في بيئة يسودها التغير المستمر.

فرضيات الدراسة:

يستند البحث إلى فرضية أساسية مفادها أن هناك إدراكا واضحا لمفهوم رأس المال الفكري لدى المؤسسات المصرفية وتصورا جيدا لدوره في رفع كفاءة هذه المؤسسات وقيمتها السوقية مما يحقق لها ميزة تنافسية على مختلف الأصعدة المحلية والعالمية في ظل الاقتصاد المعرفي .

منهج الدراسة:

من أجل الإحاطة بجوانب الإشكال أعلاه سيتم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي في قالب يسعى إلى الإجابة على أهم متطلبات الإشكالية.

خطة الدراسة:

بغية الإحاطة بأهداف الدراسة والإجابة على إشكاليتها الجوهرية سيتم تغطيتها من خلال المحاور التالية:

أولا: رأس المال الفكري: التعريف، الأهمية والمميزات.

ثانيا: اقتصاد المعرفة ورأس المال الفكري: العلاقة والتأثير

ثالثا: مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

رابعا: رأس المال الفكري كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة

لتختتم الدراسة بعدد من النتائج في ضوء ما ورد فيها من معطيات وجملة من التوصيات لتشجيع تبني استخدام رأس المال الفكري والاستناد عليه كمورد أساس لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية على اختلاف أهدافها وأحجامها ومواقعها في ظل اقتصاد المعرفة.

أولا: رأس المال الفكري: التعريف، الأهمية والأنواع:

1.1. مفهوم رأس المال الفكري:

ظهر في السنوات الأخيرة تغير ملحوظ في شركات الأعمال عكسه تزايد الاستثمار في موارد قائمة على المعرفة، نتج عنه انخفاض دور الأهمية النسبية للاستثمار في السلع المادية مثل الاستثمار في رأس المال المادي كالآلات والمواد والطاقة... الخ، وتزايد الاستثمار في العوامل غير الملموسة كالموارد البشرية والبحث والتطوير، والتنمية التنظيمية، والبرمجيات، والتسويق والعلاقات، ويبرهن هذا التغير على نمو متزايد في ظاهرة يشار إليها بالاقتصاد القائم على المعرفة (Knowledge-based Economy).

ويشار إلى الاستثمار في هذه العوامل(غير المادية) بأنه استثمار في موجودات غير ملموسة. وتدعى الموارد والموجودات المتولدة عن هذه الاستثمارات أحياناً برأس المال الفكري (Intellectuel Capital **(IC)**)[1]وتواجه جميع المنظمات العاملة في اقتصاد معين، خاصة منها تلك الّتي تستثمر بكثافة في الموارد القائمة على المعرفة (مثل شركات البحث، والشركات المستخدمة للتقنية العالمية، والشركات ذات الكثافة الاستثمارية البشرية)، استخدام تلك الموارد بصورة كفأة، وتدقيق الاستثمارات، وإدارة عملية الإنتاج المعتبرة، والتثبت من النتائج والإفصاح عن الحقائق لأصحاب المصالح على اختلاف أنواعهم.

وإذ تستمر التكنولوجيا في تحويل أمكنة العمل والأسواق، فقد أصبح رأس المال الفكري واحداً من بين أهم المسائل الأساسية الّتي يجب أخذها بعين الاعتبار خاصة في المؤسسات المصرفية بهدف الاستمرار بتوفير العملاء والمستخدمين ذوي النوعية المتفوقة وبخدمات واستشارات ذات النوعية الجيدة والقيمة المضافة. أما من حيث مفهومه فتتفق أغلبية المراجع على أن محتوى مفهوم رأس المال الفكري يتألف ممايلي:[2]

- **رأس المال البشري:** أي قدرات مستخدمي الشركة اللازمة لتوفير حلول لعملائها، والابتكار والتجديد، وهو يمثل مصدر الابتكار والتحسين، ولكنه في الوقت نفسه صعب القياس. كما ينمو باستخدام الشركة لمعارف المستخدمين وبزيادة هذه المعارف.

- **رأس المال الهيكلي:** وهو البنى الارتكازية لرأس المال البشري، بما في ذلك القدرات التنظيمية لمواجهة متطلبات السوق، كما يتضمن نوعية نظم المعلومات التقنية وإمكانية الوصول إليها، ورؤى الشركة، وقواعد المعلومات والمفهوم والتوثيق التنظيمي، وهو يمثل الهيكل التنظيمي للشركة ومادتها

الصلبة، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكين الشركة من تغليف وتحريك استخدام رأس المال البشري، أي معارف الشركة في خدمة أهدافها.

- **رأس مال العملاء** وهو العلاقة مع الناس الذين تتعامل الشركة معهم والذين يتمثلون بزبائنها ومجهزيها. وقد أسماه البعض برأسمال العلاقات (Relationship Capital) وهو الأعلى قيمة بين مكونات رأس المال الفكري والأسهل في القياس من خلال الإيرادات.

إن التفاعل بين هذه الأنواع الثلاثة لرأس المال هو الّذي يساعد على تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري الكلي للمؤسسة، ومن هنا يمكن إبراز تعاريف هذا المصطلح من خلال مايلي:

- تعريف **(Theodore Schultz)** : هو مجمل الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الاقتصادية.[3]
- تعريف **(Leif Edvinsson)**: هو الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية العمومية، وتتكون هذه الموجودات من نوعين، بشري: ويمثل مصدر الابتكار والتجديد، وهيكلي: ويمثل الجزء المساند للبشري كنظم المعلومات وقنوات السوق وعلاقات الزبائن.[4]
- تعريف **(Awad & Gaziri)**: هو مجموعة الأفراد الذين يستخدمون عقولهم أكثر من استخدامهم لأيديهم، لأنهم يمتلكون خبرات، قيم، ثقافة، قدرة على الابتكار والإبداع من أجل إيجاد حل متخصص أو خلق قيمة.[5]

ومن خلال هذه التعاريف أعلاه يمكن إجمال مفهوم رأس المال الفكري في التعريف التالي:[6]

رأس المال الفكري هو مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية، عناصرها (معرفة، مهارة، خبرة، قيم) يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعاتها، بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها، ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية كبيرا.

وتأسيساً على ما سبق كذلك ، يرى بعض الباحثين أنه يمكن النظر إلى رأس المال الفكري على أنّه:[7]

- المعرفة التنظيمية وكذلك صناعة المعرفة.
- القدرة على تطبيق المهارات في أصعب الحالات.
- المعرفة المكتسبة من خلال التدريب والخبرة.
- النّظام المستخدم لفهم الحالات والتأثيرات.
- المعرفة في كيفية إدارة الأعمال.
- المعرفة المستخدمة لتجنب المآزق.
- المعرفة في كيفية إيجاد المعلومات وكيفية الحصول عليها.

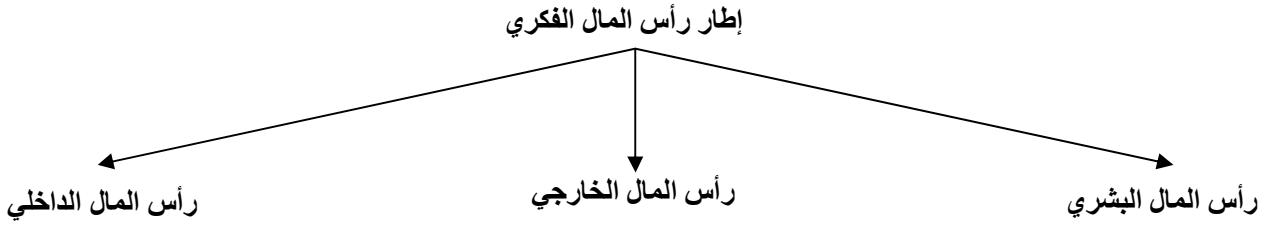
2.1. أهمية رأس المال الفكري:

يستحوذ **رأس المال الفكري** الذي يعبر عن الأصول غير الملموسة في المنظمة على اهتمام كبير في الوقت الحاضر من حيث مفهومه، عناصره، وتحديد قيمته، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكري كما أنها تدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة الأسهم، بالإضافة إلى المساعدة على زيادة كفاءة أسواق رأس المال من خلال تزويد المستثمرين الحاليين والمرتقبين بمعلومات أفضل، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال في الأجل الطويل.

ويلعب **رأس المال الفكري** بعناصره المختلفة دوراً هاماً في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر،حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أكدوا أن **رأس المال الفكري** يعتبر أكثر الأصول أهمية، ويعد أساس النجاح في القرن الحادي والعشرين. وفى استقصاء آخر أجري على رؤساء 95 منظمة بريطانية، تبين أنه توجد درجة كبيرة من الاتفاق بين الرؤساء من حيث إدراكهم لأهمية الموارد غير الملموسة المختلفة في نجاح منظماتهم ويقول أحد الكتاب أن المديرين أصبحوا يدركون بشكل متزايد أن استمرارية ونجاح المنظمات يعتمدان على قدرتها التنافسية فيما يتعلق **برأس المال الفكري** والأصول المستندة إلى المعرفة، وكذلك مدى القدرة على الاستفادة من تلك الأصول في أنشطتها التشغيلية.[8]

3.1. أنواع رأس المال الفكري:

تختلف وجهات النظر الإدارية والمحاسبية من حيث مكونات أو أنواع رأس المال الفكري وهذا عائد إلى مؤهلاتهم العلمية سواء أكانت محاسبية أم إدارية فقد أشار العديد من الباحثين إلى أنواع مختلفة من رأس المال الفكري لعل أهمها ما استعرضه الباحث **(Xera)** من خلال مايلي:[9]



رأس المال الداخلي ويتضمن ما يلي:

(براءة الاختراع - حقوق النشر - العلامات التجارية - الأصول المحولة - فلسفة الإدارة - ثقافة المنظمة - إدارة العمليات - نظم المعلومات - نظام الإنترنت - العلاقات المالية - العمليات التكنولوجية**).**

رأس المال الخارجي ويتضمن ما يلي:

(التعويضات - حصة السوق - رضاء العميل - أسماء الشركات - قنوات التوزيع - اتفاقيات التراخيص - عقود المفضلة - اتفاقيات الامتياز - معايير الجودة).

رأس المال البشري، ويتضمن:

(المعرفة - التعليم - المؤهلات - إشراك الموظفين في لجان اجتماعية - التطوير الوظيفي - روح المبادرة والابتكار والقدرة على مواجهة التغييرات - برامج تدريبية - الإنصاف في العرف والخبرة والدين - قضايا الملكية والإعانة - النشاط الثقافي - نشاط الوحدة - عدد العاملين - شكر العاملين - عروض للموظفين - خطة تقود العاملين - خطة استحقاقات العاملين - منفعة العاملين - حصة العاملين - حصة الموظفين في الخيارات والخطط - متوسط خبرة العاملين - المستوى التعليمي - القيمة المضافة من كلّ عنصر - القيمة المضافة لكلّ عامل).

إذن، من خلال ما سبق يمكن القول بأن المعرفة من خلال مدخل رأس المال الفكري أصبحت بالنسبة للمنظمة ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات، وتتمثل المعرفة في توافر الأفراد الذين لديهم معلومات، معرفة مخزنة ، تقنيات مختلفة. ويعد موضوع رأس المال الفكري بكل مكوناته من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات. بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار خاصة في ظل اقتصاد المعرفة.

ثانيا: اقتصاد المعرفة ورأس المال الفكري: العلاقة والتأثير

1.2. اقتصاد المعرفة:

إن نمو بيئة المعارف وما تحوزه من هياكل متطورة وقدرات بشرية وبنى تحتية لإنتاج ونشر المعرفة وتوظيفها، أدى إلى ظهور نمط اقتصادي متطور قائم على المعرفة والابتكار والتطور التكنولوجي خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والإعلام، هذا النمط الجديد عرف فيما بعد " باقتصاد المعرفة ".

1.1.2. تعريف اقتصاد المعرفة

هو الاقتصاد الذي يلعب فيه نشوء واستثمار المعرفة دوراً في خلق الثروة، فالثروة في الحقبة الصناعية التي تم إنشاؤها باستخدام الآلات والطاقة التي استبدلت عمل الإنسان. والعديد من الاقتصاديين يربطون اقتصاد المعرفة بالصناعات التكنولوجية مثل خدمات الاتصالات والخدمات المالية.

ويعرف نجم اقتصاد المعرفة في سياق المفهوم الواسع للمعرفة "المتضمن للمعرفة الصريحة التي تشمل على قواعد البيانات و المعلومات والبرمجيات وغيرها، و المعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم وعلاقاتهم و تفاعلاتهم السياقية " بأنه الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة "الإنشاء، التحسين، التقاسم والتعلم، التطبيق والاستخدام للمعرفة بأشكالها " في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية واللاملموسة ووفق خصائص وقواعد جديدة".[10]

ويستخدم (Smith&Begg) تسمية اقتصاد المعلومات " Information Economy " بدلا من اقتصاد المعرفة. كما أنهما يربطان اقتصاد المعلومات بالاقتصاد الرقمي أو الإلكتروني، حيث يعتبران المعلومات هي منتج إلكتروني " E-Product "، لذا يحددان اقتصاد المعلومات بالاعتماد على إنتاج المعلومات أو المنتج الإلكتروني الذي يتميز بالكلفة الثابتة العالية، مع تكلفة حدية منخفضة جداً.[11]

وعليه يتبين أن اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، وهذا يعني أن المعرفة في هذا الإقتصاد تشكل مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية كما في التسويق وأن النمو يزداد بزيادة هذا المكون القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك باعتبارها المنصة الأساسية التي ينطلق منها.

2.1.2. السمات الأساسية لاقتصاد المعرفة:

يحمل الاقتصاد المعرفي السمات التالية:[12]

- يملك القدرة على الابتكار، وإيجاد وتوليد وتوالد منتجات فكرية و معرفية وغير معرفية جديدة تماماً لم تكن تعرفها الأسواق من قبل، ثم يساعد على خلق وإيجاد غير المسبوق الأكثر إشباعاً وإقتناعاً للمستهلك، و الموزع، و المتعامل معه، وفيه وبه.

- مجالات خلق القيمة المضافة فيه متعددة ومتنوعة، وممتدة، ومتجددة وذوات طبيعية تزامنية متدفقة، وهي وإن كانت تناسبية المضمون والمحتوى، فإنها في الوقت ذاته ثرية وغنية وتكاد تكون لانهائية وتعطي تأثيرها الحافز على مجالات هذا الاقتصاد كافة.

- يمتاز اقتصاد المعرفة بأن القوة فيه يمكن الوصول إليها من خلال وسائل وطرق عديدة، وأن الاجتهاد والمثابرة والبحث والدراسة واستخدام العقول الكبيرة هو الوسيلة الوحيدة للوصول إلى قمة القوة .

- يتمتع بمرونة فائقة، وقدرة على التطويع وعلى التكيف مع المتغيرات والمستجدات الحياتية، التي يتسارع معدل تغيرها، و يتكاثف حجم تأثيرها مع دقات الساعة وتحول عقاربها.[13]

بالإضافة لكل مما يلي:[14]

- الاستخدام الكثيف للمعرفة العلمية، والمعرفة العملية، وبالذات المتطورة منها عالية المستوى في عمل الاقتصاد وفي أداء نشاطه وفي توسعه ونموه.

- الموارد الضخمة والإمكانات الكبيرة التي يتم استخدامها في المجالات المعرفية العلمية سواءا منها تلك المتصلة بالبحوث العلمية والتطوير التكنولوجي في مجالاته الأساسية، والتطبيقية، والذي تقوم به المشروعات الاقتصادية بمساندة الحكومات وبالذات في الدول المتقدمة، وكذلك الموارد الضخمة والإمكانيات الكبيرة التي يتم استخدامها في الاستثمار في المعرفة والتي من خلالها يتم تكوين رأس المال المعرفي، وكذلك تحقيق الإنتاج المعرفي، وهذا الاستثمار ورأس المال والإنتاج المعرفي غير مادي وغير ملموس، ويرتبط بالمعرفة العلمية، والمعرفة العملية أساساً، يتحقق من خلاله بروز أنشطة جديدة معرفية، ومنتجات معرفية جديدة، وتوليد وسائل وأساليب معرفية جديدة واستخدامها في عمل الاقتصاد، وفي تطوير نشاطاتها، وفي نموه وبصورة مستمرة ومتسارعة.

3.1.2. فوائد اقتصاد المعرفة وكيفية الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد المعرفي:

1.3.1.2. فوائد اقتصاد المعرفة:

إن اقتصاد المعرفة في واقع الأمر أصبح اقتصادا قائماً بذاته، ولكنه اقتصاد منطلق يؤثر في محيطه، ويفترض بقوة هيمنته على هذا المحيط، ويجعله يستجيب وينصاع لما يمليه عليه ومن ثم فإن هذا الاقتصاد له أدواته، وله عناصره وعوامل إنتاجه وله مؤسساته وقوى الفعل والمفاعلة التوازنية. فهو يحقق الفوائد التالية: [15]

_ يرغم المؤسسات على التجديد والابتكار.

_ يقوم على نشر المعرفة وتوظيفها وإنتاجها.

_ يحقق التبادل إلكترونيا.

_ يحقق مخرجات ونواتج تعليمية مرغوبة وجوهرية.

_ يعطي المستهلك ثقة أكبر وخيارات أوسع.

_ يحسن مجال ونوعية الخدمات الضرورية لمرحلة الطفولة المبكرة ورغم كل تلك الأهمية فإن اقتصادنا العربي لا يزال بكراً لم يطرق الكثير بعد أبوابه، ولم يحاول الكثير بعد سير أغواره أو التعرف على أبعاده وجوانبه رغم أنها من أكثر الأمور أهمية وحيوية في حياة كل منا، ورغم ذلك فقد تجاهلها البعض وهرب منها إلى الارتجالية والعشوائية.

كما يؤدي تبني الاقتصاد المعرفي لما يلي: [16]

_ الإسهام في تحسين الأداء، ورفع الإنتاجية، وتخفيض كلفة الإنتاج، وتحسين نوعيته، من خلال استخدام الوسائل والأساليب التقنية المتقدمة التي يتضمنها اقتصاد المعرفة، وما يتاح في إطاره من معرفة علمية وعملية ويساندها قدر واسع من المعلومات، والتي تسهم في توفيرها الاتصالات الاقتصادية، والإنتاجية منها خصوصاً سلعية أو خدمية، وبالذات من خلال ما يتاح لها عن طريق

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبحيث أن نسبة مهمة وتقارب نصف الزيادة في الإنتاجية ترتبط باستخدام التكنولوجيا المتقدمة في المعلومات والاتصالات في الاقتصاد الأمريكي هو الأمر الذي ينطبق على إنتاجية المشروعات والقطاعات بالضرورة.

_ إسهام مضامين اقتصاد المعرفة ومعطياته وتقنياته في إحداث التجديد والتحديث والتطور للنشاطات الاقتصادية، وبما يسهم في توسعها ونموها بدرجة كبيرة وبشكل متسارع، ومتزايد وهو الأمر الذي ينتج استمرارية التطور في النشاطات الاقتصادية، وتوسعها ونموها وبذلك يتم تحقيق الاستمرارية في التطور الاقتصادي ونموه وبسرعة واضحة. ولذلك ونتيجة لكل ما سبق أصبحت مضامين اقتصاد المعرفة ومعطياته، وتقنياته المتقدمة والمجالات التي تولد هذه التقنيات وتستخدمها هي المجالات القائدة لعملية تطور الاقتصاد ونموه، والمرتبطة بثورة المعرفة العلمية والعملية خصوصاً حالياً، وفي الدول المتقدمة بالذات المحرك الأساس لعملية نمو الاقتصاد، وبما يتضمن استمراره وتطوره وتقدمه حالها في ذلك حال الثورة الصناعية التي كان محرك النمو الأساسي فيها الصناعة وبالذات صناعة النسيج وما ارتبط بها من استخدام التكنولوجيا التي مثلتها وسائل الإنتاج وبالذات الآلات وما رافقها من قوى محركة تمثلت بالطاقة ومالها من تطورات ارتبطت بالسكك الحديدية والصناعة المعدنية والميكانيكية وصناعة النقل والصناعات الكهربائية والإلكترونية لاحقاً وصناعة المعرفة في اقتصاد المعرفة والتي تتمثل بمعطيات اقتصاد المعرفة ومضامينه وتقنياته المتقدمة وهو الأمر الذي يجعل المعرفة العلمية والعملية قاطرة النمو الاقتصادي ومحركة في ظل اقتصاد المعرفة.

2.3.1.2. كيفية الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد المعرفي:

إن الخصائص المعنوية الأثرية اللاملموسة للمعرفة في الخصائص المادية والملموسة للأشياء تجعل من الضروري التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة. وهذا ما تمر به اقتصاديات الدول المتقدمة التي تتسم بأن النسبة الأكبر من استماراتها تتجه إلى المجالات كثيفة المعرفة سواء كانت صناعية كالإلكترونيات والأجهزة الدقيقة وصناعة الفضاء أو في الخدمات كالاتصالات عن بعد والإنترنت ونماذج الأعمال الجديدة وتكنولوجيا المعلومات إضافة إلى المصارف والتأمين والجامعات والمستشفيات والتسلية وغيرها.[17] والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول(01): من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد المعرفي

العصر الصناعي	←	عصر المعرفة
الملموسات	←	اللاملموسات
التركيز العالي	←	مجموعة الأداء المتوازنة
موجهة للحدث	←	موجهة للعملية
التكلفة	←	القيمة
التقرير الدوري	←	الوصول الفوري والدائم
التوجه نحو الماضي	←	التوجه المستقبلي
القيمة في الإنتاج	←	القيمة في التدفقات
إحصاءات الإنتاج	←	إحصاءات الابتكار
معايير من أجل وضع التقارير	←	معايير من اجل الإدارة
المعا بير و المواصفات القياسية	←	زبونية
المعرفة منتشرة ومبعثرة	←	المعرفة متقاسمة
الابتكار عند الضرورة	←	الابتكار دائماً
يدار من أجل الكفاءة	←	يدار من أجل التنفيذ

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2008، ص195.

وكل هذا بالتأكيد يجعل هذه المجالات هي التي تحقق أكبر نسبة من المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي في الدول المتقدمة والذي يتم على حساب الاقتصاد الصناعي التقليدي.

2.2. علاقة اقتصاد المعرفة برأس المال المعرفي: [18]

إن الخاصية المميزة لرأس المال المعرفي هي القدرة على الابتكار والإبداع، هذا ما جعله يتفوق على الكثير من المشاكل والمعوقات التي يصادفها في حياته، بالإضافة إلى ذلك طور وسائل وأساليب أثرت على حياته الفردية والجماعية بشكل جذري، وهذا من خلال التطور التكنولوجي الذي توصل إليه إنسان العصر الحالي، وأبرزها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي استطاعت التغيير والتأثير في نمط حياة الإنسان، حيث أنها قزمت من أبعاد العالم إلى أبعاد صغيرة جدا مما جعل الاتصال بين أفراد العالم ممكنا في أي شكل كان. فلقد أسهم الإنسان في تطوير هذه التكنولوجيا بانجازاته وابتكاراته ليجني ثمار جهده هذا فيما أفادته به هذه الأخيرة.

وتوجد التكنولوجيا، ولا سيما تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة، في حالة تغير دائم ومتسارع. وقد قللت التغيرات التكنولوجية بدرجة كبيرة من تكلفة سلع هذه التكنولوجيا وخدماتها ووسعت من نطاق الخيارات والحلول التكنولوجية.

كما أنها حفزت دخول أطراف فاعلة جديدة - القطاع الخاص بالدرجة الأولى- وزادت من الفرص المتاحة للمجتمعات المحلية والقطاع الخاص لتقديم طائفة متنوعة من الخدمات للفئات الموجودة في أسفل الهرم السكاني. ومن هنا يظهر كيف يقدم الإنسان خدماته إلى تكنولوجيا المعلومات والأفكار عن طريق المشاركة، في شبكة المعلومات في المقابل أنها تساهم هي في توزيع تلك المعلومات على مختلف شرائح المجتمع. وخاصة أن نسبة المشاركة والاستخدام لهذه الشبكات في تطور مستمر وبشكل ملحوظ، وهذا ما يقوي العلاقة التبادلية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإنسان. فتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعدت كثيرا على تحقيق رفاهية الشعوب وازدهارها كما يقول "رضا قلّوز الخبير التونسي في تكنولوجيا المعلومات". كما أن ما يبدو من تضخيم لدور البعد الاتصالي في تحقيق رخاء الشعوب وتقدمها وتيسير سبل الحوار بينها يعود في الحقيقة إلى التطور، إن لم نقل إلى الثورة الاتصالية التي تتجاوز في حجمها وآثارها آلاف المرات ما أنجزته وما حققته البشرية من إبداع طوال تاريخها، حتى يمكن القول إن هذه الثورة غيرت من المشهد العالمي الراهن سياسيا واقتصاديا وثقافيا وغيّرت من العلاقات بين الفاعلين فيه، كما ستكيّف مستقبل البشرية الذي قطعاً لن يكون على ذات الشكل الذي يمكن أن يتخذه في ما لم توجد هذه الثورة.

وكل هذه الثورة تحققت خلال ال25 سنة الماضية، وكان للعامل الاتصالي من الأهمية ما يكفي لإعطائه الاهتمام الكافي، وبالذات في اجتماع دولي يحضره أصحاب القرار وممثلو الشعوب ليدرسوا قضاياه وآثاره المترتبة على حياتها.

إلا أن ما يجب الإشارة إليه هو أن هذا البعد الاتصالي الهام ليس بريئا ولا محايدا، فهو عنصر تغيير وإحداث ديناميكيات فيها من السلبي والايجابي الكثير.

وبسبب هذه المحاذير التي تعي البلدان النامية بوجودها، تحدثت المجموعة الإفريقية والعربي، في إطار قمّة جنيف، وربما لأول مرة، بلغة واحدة، وكان موقف واحد من الآثار السلبية للشبكات الاتصالية سواء على المسألة الثقافية كقضية الهوية، أو على الموارد الناذرة، وتناغم التنمية الاقتصادية والموارد البشرية، وعلى البيئة ...الخ.

من هذا يتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار اقتصاد المعرفة أثرت على البشرية في نمط الاتصال بينهم، كما أنها رفعت من مستوى معيشتهم، بل كان التأثير أشد حيث أنها غيرت العالم سياسيا واقتصاديا واجتماعيا من خلال التأثير في العلاقات المختلفة بين أفراده وأعوانه المختلفة، وهذا التأثير لازال يتوسع ويغير في شكل العالم سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا مع تطور نمو هذه

التكنولوجيا، إذن فهي غيرت كذلك في مستقبل الأفراد. كما يمكن أن يكون هذا التأثير إما سلبي أو ايجابي.

إن التأثير الكبير الذي أتت به تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أدى إلى بروز مفاهيم جديدة على الساحة السياسية والاقتصادية ومن أبرزها هي قضية بناء مجتمع معلومات والذي يرتكز على أسس وخصائص، وهذا يعني أن هذه التكنولوجيا أصبحت عصب حياة المجتمعات البشرية من خلال استخدامها لرأس المال الفكري.

هذا وإن الإنسان كذلك له تأثير خاص على هذه التكنولوجيا وذلك من خلال المساهمات الفكرية في هذا الميدان والابتكارات المستمرة لأساليب ووسائل الاستخدام المتعددة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتأثر كثيرا بتصرفات الأشخاص حيث أننا نجدها تتأثر من مجتمع إلى آخر وهذا حسب القوانين و العادات التي تحكم ذلك المجتمع، و كذلك أساليب تفكير وتصرف الأشخاص سيؤثرون على محتواها.

وهكذا تكون العلاقة التبادلية بين **رأس المال الفكري** وتكنولوجيا المعلومات والاتصال**(اقتصاد المعرفة)** ففي الوقت الذي يقوم الإنسان بتنمية وتطوير هذه التكنولوجيا من خلال الإبداعات والابتكارات والمساهمات الفكرية، فهو يستفيد في الوقت نفسه من هذه الابتكارات عن طريق تسهيل ورفع كفاءة الاتصال وتقليل تكلفته، مع تنمية كفاءة ومهارة الأفراد العلمية والفكرية، كما أنها تقضي على الحواجز الاتصالية وتجعل قوة السلطة الحكومية ضعيفة في السيطرة على المعلومات أي أنها تجعل من إمكانية احتكار المعلومات من أي هيأة أو منظمة مهما كانت قوتها ومركزها ضعيفة، حيث تجعل فرصة الحصول على المعلومات متساوية أمام الأفراد والمنظمات.

ولعل امتزاج المعرفة العلمية للأشخاص في إطار رأس المال الفكري مع ما يوفره اقتصاد المعرفة من تكنولوجيا لذلك لهو كفيل بحصول منظمات الأعمال والمؤسسات المصرفية على ميزة تنافسية تستطيع من خلالها الصمود أمام المنافسة، وسوف يتم الإشارة إلى ذلك أدناه بعد استعراض أهم مصادر الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة.

ثالثا: مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

لقد أصبحت المؤسسات المصرفية تواجه تحديات داخلية وخارجية عديدة نتجت عن التغير المستمر والسريع الذي يشهده العالم في كافة المجالات، فقد أدى بروز ظاهرة العولمة وآثارها المتزايدة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، والمنافسة الدولية وتحرير التجارة وزيادة التطورات المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والانترنت إلى تحويل العالم الواسع إلى قرية صغيرة كل جزء منها متصل بالآخر، وانكشفت الأسواق أمام العملاء وزادت اختياراتهم في اقتناء المنتجات والخدمات، وهكذا غدت المؤسسات المصرفية تعيش في بيئة جديدة مليئة بالفرص والتحديات في الوقت ذاته مما

استلزم عليها التفكير في سبل تساعدها على المنافسة وتحسن من أدائها، وتعتبر الجودة الشاملة واحدة من أهم المداخل التي تميز منظمة أعمال عن غيرها من المنظمات المماثلة فهي بمثابة أحد الحلول المتميزة لتحسين قدرة المؤسسات المصرفية على مواجهة الأسواق العالمية والمحلية، والرفع من مستوى أدائها عبر تحسين أسلوب إدارتها وعملها، وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها.

1.3. مفهوم الميزة التنافسية وشروط فعاليتها:

لم يظهر مفهوم الميزة التنافسية صدفة وإنما هو نتاج التحول في مفهوم الميزة النسبية بسبب التحولات التي شهدها العالم ولا يزال على جميع الأصعدة. فقد كان مفهوم الميزة النسبية حجر الزاوية في تحديد مسار التجارة الدولية ومجالات التخصص وتقسيم العمل بالنسبة للمؤسسات والدول على حد السواء، ومنذ كتابات (Ricardo)وحتى عهد قريب كان هذا هو المفهوم السائد بين الاقتصاديين ورجال الأعمال.♦

وفي أواخر السبعينيات من القرن الماضي ظهر مفهوم جديد للميزة التنافسية فأصبحت تنشأ " بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرائق جديدة أكثر فعّالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا. وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع"

كما أصبحت تعرف على:" أنها ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة إتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس"[19]

وحتى تكون الميزة التنافسية فعالة يتمّ الاستناد إلى الشّروط الآتية: [20]

- حاسمة، أي تعطي الأسبقية والتفوق على المنافس؛
- الاستمرارية، بمعنى يمكن أن تستمر خلال الزمن؛
- إمكانية الدفاع عنها، أي يصعب على المنافس محاكاتها أو إلغاءها.

2.3. مصادر الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية:

تتعدد مصادر الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسات المصرفية التي تتنافس فيما بينها على حصة السوق، أو على تحقيق ربحية ومر دودية أكبر، أو جلب عملاء جدد، مما يتطلب استغلال فرص جديدة متاحة في المحيط الخارجي والداخلي للمؤسسة.

ويتطلب تحقيق التمايز في المؤسسة المصرفية رفع مستوى أدائها وجودة منتجاتها وخدماتها من خلال التركيز على مجموعة من العناصر من أهمها مايلي:[21]

1.2.3. <u>إدخال التكنولوجيا الحديثة</u>:

تعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي يمكن إدخالها إلى المؤسسة المصرفية لتحقيق الجودة كميزة تنافسية. حيث يمكن إحداث التطور عبر تصميم منتجات أو خدمات جديدة وكذلك تكنولوجيا جديدة. وتساعد التكنولوجيا المؤسسة المصرفية على القيام بالعمليات التالية:

- تسهيل العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء.
- تدفق نتائج البحث والتطوير ومساعدة البنك على خلق وإبداع منتجات وخدمات جديدة أو تطوير المنتجات الحالية.
- القيام بدراسة السوق لمعرفة احتياجات ومتطلبات العملاء.
- تجديد العمليات والمهام المختلفة.
- تراكم الخبرة في التكنولوجيا مما يؤدي إلى زيادة حجم العمليات المصرفية وتحسين نوعيتها.

2.2.3. الضغط على التكاليف: [22]

حيث يعتبر "شومبتير" التطور على انه مزج عناصر الإنتاج بطريقة مختلفة، وذلك بواسطة الإبداع. حيث يمكن تحقيق التمايز عبر التقليل أو الضغط على تكاليف الإنتاج، ويمكن تحقيق ذلك عبر:

- الإنتاج بأدنى كلفة من خلال تنظيم المهام وتوزيعها بطريقة متناسقة وملائمة (تحقيق التوافق بين الأشخاص والوظائف).
- تحسين نوعية العمليات عبر تبسيطها ونزع التكرار فيها.
- تحقيق أعلى إنتاجية عمل عبر تكوين الأشخاص وتحفيزهم.
- الاهتمام بالمهام التي لها صلة مباشرة بالعملاء.

3.2.3. إدخال التقنيات الحديثة في التسويق:

إن وظيفة التسويق هي التي تحدد احتياجات ومتطلبات العملاء عبر القيام بدراسة السوق، والجودة وهي تسعى للإجابة على هذه المتطلبات بطريقة ملائمة لما يتطلبه العميل حتى يتم تحقيق الرضا والولاء من طرف العميل، ومن أهم الأهداف المنتظرة من وظيفة التسويق مايلي:

- دقة الاستجابة لطلبات العميل مع السرعة والملائمة.
- تسعير الخدمات المتاحة بشكل ملائم.
- إدخال منتجات وخدمات جديدة وخلق الطلب عليها.
- تسهيل إمكانية اتصال العميل بالمؤسسة المصرفية.

4.2.3. تطوير الموارد البشرية:

حيث تؤكد الكثير من الدراسات أن خلق المعارف يعتبر من أهم العوامل التي تمكن منظمات الأعمال من تحقيق الميزة التنافسية. و يعتبر الذكاء الاقتصادي كعملية أساسية لخلق المعارف عبر تصميم مختلف النماذج التي يمكن أن تهتم بذلك.

5.2.3. تطوير القدرات التنظيمية والإدارية:

إن تطوير الهياكل التنظيمية المناسبة والأساليب الإدارية الملائمة ووضع النظم التي تنسق المعلومات والمعارف...، إلى غير ذلك، لا يكفي لإدخال التغيير الجذري المناسب فاختيار القيادة التي لها القدرات اللازمة لإحداث التغيير أمرا ضروريا. ويتم ذلك من خلال اختيار الكفاءات التي لها المعرفة والخبرة اللازمة والقدرة على التكيف وإدارة التغيير.

ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر لدى المديرين في المؤسسات المصرفية في العصر الحالي:

- القدرة على الخلق والإبداع والقدرة على التنبؤ بالتغيرات في المحيط الخارجي والتكيف معها.
- القدرة على الوقوف اتجاه المخاطر.
- القدرة على تحويل الأفكار إلى فرص ناجحة.

ويقتضي خلق الميزة التنافسية أو تطويرها في المؤسسة المصرفية من خلال مدخل رأس المال الفكري بالإضافة إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة والضغط على التكاليف وتطوير العمليات التسويقية وتطوير القدرات التنظيمية والإدارية، البحث على تقنيات أو أساليب أو ممارسات جديدة في العمل، والقيام بذلك يتطلب إدخال تغيير شامل يهدف إلى تحقيق تطور متكامل في مختلف مجالات عمل المؤسسات المصرفية.

رابعا: رأس المال الفكري كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة

تبعا لدخول المصارف ألفية جديدة أصبح لزاماً عليها إيجاد تصور جديد لمستوى الأداء المطلوب من رأس مالها الفكري، وبالتالي لابد من تركيز جل الاهتمام على نوعية العاملين لديها ومستوى أداءهم وكفاءتهم بتنمية قدراتهم وتعزيز روح المبادرة لديهم، كما يجب التركيز على رأس مالها الهيكلي والزبوني في ظل التحديات التي تواجهها. ويمكن إبراز دور رأس المال الفكري بكل مكوناته من خلال ما تم التطرق له في عديد الدراسات كما يلي:

1.3. أهمية رأس المال البشري النوعي في المؤسسات المصرفية:

إن للموارد البشرية أهمية استثنائية في عمل النشاطات الاقتصادية للمؤسسات المصرفية، وتنميتها وتطويرها وبالذات في ظل اقتصاد المعرفة، ذلك لأن الموارد البشرية هي التي تؤدي الدور الايجابي

الوحيد في القيام بذلك . ويمكن التدليل على دور الإنسان في القيام بالنشاطات الاقتصادية عموما والنشاطات الإنتاجية خصوصا، وبالذات عندما تتطور نوعية الإنسان بتوفير المعلومات و المعارف و المهارات له عن طريق التعليم الذي يسهم في ذلك ، هذا الدور الذي يتأكد من خلال مايلي :[23]

- تجربة الدول المتقدمة في مسار تطورها التاريخي تثبت أن التطور النوعي لمواردها البشرية، ومن خلال تطورها تعليميا و ثقافيا واجتماعيا، كان أساسا و سابقا لتطور نشاطاتها الاقتصادية.

- إن التطور المستمر والمتسارع في مضامين التطور ومعطياته في الدول المتقدمة يستند على التطور في نوعية الموارد البشرية من خلال تطور التعليم و البحث العلمي والتطوير التكنولوجي ، وبالذات من خلال تطور التقنيات المتقدمة في المجالات المختلفة، والتي يتضمنها اقتصاد المعرفة والارتباط مع تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسوب والانترنيت وغيرها.

- إن تجربة الدول التي تعرضت منشأتها الاقتصادية والاجتماعية للدمار في الحرب العالمية الثانية وكذلك رأسمالها المادي، تثبت أهمية مواردها البشرية في إعادة تعمير ما دمرته الحرب.

- تجربة الدول المتقدمة التي استطاعت تحقيق التطور والتقدم فيها دون أن توفر القدر الكافي من الموارد الطبيعية تؤكد هي الأخرى أهمية الموارد البشرية ودورها الحاسم في عمل الاقتصاد وتطوره.

2.3. رأس المال الفكري كميزة تنافسية في المؤسسات المصرفية:

حاولت العديد من الدراسات أن تربط بين الرأسمال الفكري والميزة التنافسية على نحو متباين من حيث المقاييس والنتائج، فقد وجد(Stewart)أن الموارد الفكرية تعد أهم موارد المؤسسة وأن استثمار المقدرة العقلية والعمل على تعزيزها وتسييرها بشكل فعّال يحقق الأداء الفكري المؤدي إلى التفوّق التنافسي من خلال تحويل القيمة المهملة المتاحة في عقول العاملين بالمؤسسة وولاء الزبائن والنظم والمعرفة الجماعية. وقد بين(Pfeiffer)أن البيئة التنافسية الجديدة سريعة التغير وأن شدةّ المنافسة وتقلب أذواق الزبائن وتعدد حاجاتهم مازالت تدفع بالمؤسسات إلى تحسين أدائها وبالتالي تحسين إنتاجيتها وجودة منتجاتها عن طريق الابتكار وتطوير الوظائف والعمليات من خلال توظيف رأسمالها الفكري وهذا ما يؤكد على دوره المحوري في تعزيز أداء المؤسسة وميزاتها التنافسية ؛ إذ ينظر إلى الموجودات الفكرية كمصدر لإنشاء القيمة[24].

كما يرى (gwan) أن القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في رأسمالها الفكري وقدرة توظيفها للمعرفة الكامنة فيه وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء العالي وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية، بينما أشار(youndt) إلى أن التسيير الفعّال للرأسمال الفكري محدد أساسي لنجاح المؤسسة المصرفية، وبالتالي يتطلب الأمر من المؤسسات الراغبة في التفوق التنافسي أن تحسن الاستثمار في موجوداتها الفكرية وقدرة جذب الكفاءات ذات القدرات والمهارات التي تفوق ما لدى المنافسين وبالتالي فإن المطلوب من العاملين الانتقال من العمل التقليدي ذي المسؤوليات محددة التنفيذ إلى العمل المعرفي

بحيث تتوسع مسؤولياتهم لمجموعة أوسع من النشاطات[25].

وحسب(Miller)فإن المعرفة والذكاء هم الموجودات الفكرية الأساسية لدى أي مؤسسة مصرفية وهما اللذان يؤثران على الأداء الكلي للمؤسسة ويرى أيضا أن نجاح المؤسسة يعتمد على مدى استثمارها للقدرات العقلية فالذكاء هو المادة الخام الرئيسية لما يتم إنتاجه وبيعه حيث أن القيمة الحقيقية للمؤسسة تتوقف على قدرة التعلمّ ونقل المعرفة الجديدة ووضعها حيز التّطبيق هذا ما يؤدي إلى تعزيز الرأسمال الفكري وبالتالي ضمان الأداء المتفوّق[26].

3.3. أهمية ومتطلبات التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري في المؤسسات المصرفية:

تزداد الحاجة إلى الاهتمام بالتسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية المصرفية، بسبب أولا ازدياد الوعي بأهمية الموارد البشرية كأصل أساسي من أصول المؤسسة، فالمؤسسات المصرفية بحاجة إلى ابتكارات وجودة شاملة توّفر لها ميزة تنافسية ، وهو ما تمتلكه وتصنعه الكفاءات البشرية ، مما زاد من أهمية التركيز عليها مقارنة بأصول المؤسسة المالية والتكنولوجية، وثانيا بفضل زيادة الحاجة إلى كفاءات تحسن استخدام تكنولوجيا المعلومات ، فالمؤسسات في ظل العولمة لا تعاني من فقر في المعلومات ، بل صعوبة تشغيلها، وتحليلها، و توظيف الكميات الضخمة و السائلة منه ، بسبب سرعة تغير البيئة التنافسية ، " لذلك يجب النظر إلى الأصول البشرية على أنها أصول إستراتيجية يجب تسييرها بعناية فائقة ، وأن تكون جزءا أساسيا ومكملا للتسيير الاستراتيجي، ويعتمد نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها إلى جانب تسييرها للأصول الأخرى على حسن تسييرها للموارد البشرية.

وتتجلى **أهمية** التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية المصرفية، بسبب تحديات البيئة الداخلية ومنها اتجاهات العاملين السلبية المؤثرة على تطوير الأداء التنافسي ومنها:[27]

- انخفاض الرضا عن الأجور والمزايا الممنوحة لعدم قدرتها على تلبية الاحتياجات الضرورية.
- شعور الأفراد بقلة المعلومات المتاحة لهم في بيئة العمل واللازمة لتنمية مهاراتهم وتحسين أدائهم.
- الشعور المتزايد للأفراد بعدم الأمان الوظيفي بسبب نقص المهارات نتيجة استخدام تكنولوجيات المعلومات مع الاعتقاد المتزايد بعدم استغلال وتوظيف قدراتهم بشكل كامل و فعال.
- شعور الأفراد بعدم وضوح وعدالة تطبيق معايير تقييم أدائهم، وعدم ارتباط الأداء المتميز بالحوافز المكافئة. والطلب المتزايد من العاملين للمشاركة الفعالة في تقديم الاقتراحات، واتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم وأدائهم.
- الطلب الأجنبي الكبير على العمالة المتخصصة من قبل المؤسسات دولية النشاط، وتقديمها إغراءات كبيرة لاستقطابهم نحو الخارج.

كما تتوقف قدرة المؤسسات الاقتصادية على تبني الاتجاه الاستراتيجي في تسيير مواردها البشرية، على إمكانية تطوير بيئة داخلية تحقق ما يلي:

- أن تكون الموارد البشرية عنصرا أساسيا ضمن القرارات الإستراتيجية والتشغيلية؛
- ضرورة ارتباط القرارات المتعلقة بالموارد البشرية باحتياجات الأداء الفعلي؛
- التكامل بين الموارد البشرية وبقية الموارد المالية والتكنولوجية؛
- تكامل سياسات الموارد البشرية (الاستقطاب، والتدريب، والتجهيز...الخ) وتدعيم بعضها.

خاتمة:

أصبح رأس المال الفكري في الفترة الحالية بمثابة مفتاح الإدارة الإستراتيجية المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بين رأس المال الفكري وباقي رؤوس الأموال فلا بد أن ينصب الاهتمام على البشر إعداداً وتدريباً وتعميقاً للخبرة ودعماً للقدرة الإدارية، وحين يتكامل الإعداد البشري يصبح من السهل زيادة القدرة التنموية في استخدام باقي رؤوس الأموال أفضل استخدام، لذا فإن الدولة الناشطة في مجال التنمية تضع أمامها هدفاً استراتيجياً هو تطوير كفايات رأس المال البشري.

إن تكوين رأس المال الفكري وتنميته ضرورة حضارية تفرضها متطلبات العصر ولا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكاناته الإنتاجية فقيراً في كفاءة رأس المال الفكري العائد له أو العكس.

وتمتاز بيئة العمل المصرفي كما أشارت الدراسة بالتغير بصورة دائمة مما يضع إدارة المصارف أمام تحدٍ دائم باتجاه التكيف مع المستجدات في هذه البيئة، وهذا الأمر لا يتم إلاَّ إذا امتلكت هذه المصارف الأطر البشرية المؤهلة وتوفير ثقافة منظمية تمتاز بالإبداع والابتكار مما يكسبها ميزة تنافسية أمام المنافسة، وعلى ضوء ما سبق يمكن تقديم **الاقتراحات** و**التوصيات** التالية:

- ضرورة الاهتمام بموضوع الموجودات المعرفية والفكرية والتوسع في الدراسات والبحوث المتعلقة بها بالشكل الذي يمكن من استثمار تلك الموجودات استثماراً يسهم في تعظيم الموجودات المادية.
- السعي على عدم التفريط في رأس المال الفكري لأنه يمثل ثروة كبيرة تسهم في زيادة القيمة السوقية للمؤسسات بصفة عامة والبنوك على وجه التحديد.
- العمل على تشجيع العاملين في المصارف على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الشخصية، وإفساح المجال أمامهم للابتكار والإبداع.
- تنشيط عملية استقطاب وصناعة رأس المال الفكري وإدامته في المؤسسات المصرفية.

- زيادة الفرص الابتكارية والإبداعية التي من شأنها تطوير خدمات مصرفية من خلال تنشيط خبرات المصارف مع الخبرات الأكاديمية للجامعات.
- تأسيس وحدة تنظيمية في المؤسسات المصرفية باسم **(إدارة المعرفة)** هدفها تنظيم مدخلات وعمليات ومخرجات رأس المال الفكري.

المراجع والإحالات:

[1] Brooking, A, 1997-Intellectual Capital، London, International Thomson Business Press, 6-12 pages.

[2]Edvinsson, L, and Malone, M.S.,1997- Intellectual Capital, New York, Harper Business,3pages

[3] سعد على العنزي وأحمد علي صالح، **إدارة راس المال الفكري في منظمات الأعمال**، دار اليازوري ، عمان، 2009، ص 167.

[4] المرجع نفسه، ص 168.

[5] المرجع نفسه، ص 169.

[6] المرجع نفسه، ص 171.

[7] أسامة عبد المنعم، **رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية – دراسة حالة الألبسة الجاهزة الأردنية-** شوهد يوم: 2010/10/22 على الساعة 22:42 من خلال الموقع الالكتروني: http://www.hrdiscussion.com/hr7597.html

[8] أحمد السيد كردى، **أهمية رأس المال الفكري**، بحث مقدم لقسم إدارة أعمال , جامعة بنها ,2010م لوحظ على الموقع الالكتروني موسوعة الإسلام والتنمية: http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/67675/posts/189386

[9]Xera, I, A., 2001- A Framework to Audit Intellectual capital, Journal of Knowledge Management Practice, August, pp1-8.

[10] عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **المنهج والاقتصاد المعرفي**، دار المسيرة ، الطبعة الأولى2007، ص25.

[11] نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2008، ص186-187.

[12] عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **مرجع سبق ذكره**، ص35.

[13] محسن أحمد الخضري، **اقتصاد المعرفة**، مدينة القاهرة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى2001، ص5.

[14] فليح حسن خلف، **اقتصاد المعرفة**، عالم الكتاب الحديث، جدار للكتاب العالمي، الطبعة الأولى 2007، ص17،18.

[15] عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **مرجع سبق ذكره**، ص28.

[16] فليح حسن خلف، **مرجع سبق ذكره**، ص23،24،29.

[17] نجم عبود نجم، **مرجع سبق ذكره**، ص194،195.

[18] عبد الله قلش، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة**، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، 04-05 ديسمبر 2007، ص 15،14،13.

♦ وفي هذا الإطار يقصد **بالميزة التنافسية** قدرة الدولة على إنتاج سلع وخدمات وتصديرها في الأسواق العالمية دون توفر لها مزايا طبيعية أو مناخية ولكن بسبب التفوق التكنولوجي. أما **الميزة النسبية** فهي توفر مزايا للدولة إلا أنها لا تساعدها على المنافسة في الأسواق العالمية بسبب انخفاض الجودة وارتفاع التكلفة أو غياب التكنولوجيا. للمزيد انظر:

زايري بلقاسم، **اقتصاديات التجارة الدولية**، دار الأديب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، وهران-الجزائر، 2006، ص 61 وما بعدها.

[19] نبيل مرسي خليل، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1998، ص 37.

[20] عمار بوشناف، **الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 17.

[21] حمداوي وسيلة، **الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية**، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2009، ص 137 وما بعدها.

[22] Y.Choumpeter : **Théorie du développement économique**, Edition progrès, Moscou, 1982.

[23] بداوي مصطفى وغردي محمد، **الإستراتيجية التنموية للكفاءة البشرية في المؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة**، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، 04-05 ديسمبر 2007، ص 12

[24] محمد حباينة، **دور الرأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة** ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: إدارة أعمال، جامعة البليدة 2006-2007، ص 63.

[25] سعد العنزي، **أثر رأس المال الفكري في أداء المؤسسة** ، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية ،جامعة بغداد ، العدد 28 2001، ص 161.

[26] سملالي يخضية، **تسيير المعرفة وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية** مؤتمر دولي حول الأداء المتميّز للمؤسسات والحكومات جامعة ورقلة ، الجزائر 08 و09 مارس، 2005، ص 02.

[27] بداوي مصطفى وغردي محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 13-14. (بتصرف)