

تنمية رأس المال الفكري مدخل لتفعيل تمهيد الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية

د. منجية بورحلة
جامعة نيبسة
mongia.univ@yahoo.com

د. عزيزة بن سمينة
جامعة بسكرة
elfetni.aziza@gmail.com

الملخص:

شهد العالم في ظل البيئية المتسارعة مجموعة من التغييرات أبرزها التحول من اقتصاديات الماديات إلى اقتصاديات المعرفة، التي زادت أهمية العنصر البشري كميزة تنافسية للمؤسسات، فقد نشأ اهتمام إدارة وتسيير الموارد البشرية الحديثة بقضايا المعرفة ومصادرها وتجلياتها في شكل رأس المال الفكري من طبيعة التحول الذي حدث في مفهوم إدارة الموارد البشرية ذاتها، إذ لم تعد تقتصر في اهتماماتها على مجرد البحث عن العاملين وتنفيذ إجراءات التوظيف وصرف المستحقات المالية، بل أصبحت أكثر اندماجا في تصميم استراتيجيات الأعمال وتطبيق أنشطة عديدة لتنميتها كالابتكار والإبداع والعمل على رفع القدرات والأفكار لضمان البقاء والنمو.

الكلمات المفتاحية: تسيير الموارد البشرية، رأس المال الفكري، الابتكار والإبداع، التنوع الثقافي.

Abstract :

The world under the accelerated environment has seen a series of changes most notably the transformation of the economies of materialism to knowledge economies, which have increased the importance of the human element as a competitive advantage for institutions, it has raised the attention of the administration and management of modern knowledge, sources and manifestations of human resources issues in the intellectual capital of the form of the nature of the transformation that has occurred in the concept of human resources the same management, as no longer limited in their interests to just searching for employees and implementation of recruitment procedures and disbursement of financial receivables, but have become more integrated into the design business strategies and implement several activities for its development creativity and work to raise the capacity and ideas to ensure the survival and growth.

Key words: Human resources management, intellectual capital, innovation and creativity, cultural diversity.

مقدمة :

عرف العالم بداية القرن الحالي بروز إقتصاد جديد يرتكز بشكل كبير على إقتصاد المعرفة كأهم مصدر لخلق الثروة، ذلك أن التنمية الإقتصادية اليوم أصبحت مبنية على وفرة المعلومات وليست وفرة الموارد النادرة، كما يلعب رأس المال الفكري بعناصره المختلفة دورا هاما في نجاح المؤسسات في الوقت الحاضر، حيث أنه يميز المؤسسات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة وبشكل أفضل مع تقديم إبتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة.

إشكالية البحث :

إذا كانت المؤسسات تولي الإهتمام الأكبر لرأس مالها المادي في عصر الثورة الصناعية، فإنها تهتم برأس مالها الفكري في عصر المعرفة، بإعتباره يمثل القوى الفكرية العلمية التي تبرز مفاتيح التطور والتنمية في أعمالها عامة وإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة، وبالتالي سيتم في هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

" ما مدى مساهمة أسس تنمية رأس المال الفكري في نجاح نسيير الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية؟"

فرضيات البحث : تتمثل فرضيات البحث فيما يلي :

❖ يعتمد رأس المال الفكري على مجموعة المهارات المتوفرة في المؤسسة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على تطوير المنظمة وتحسين وضعيتها؛

❖ تهدف إدارة الموارد البشرية إلى إختيار اليد العاملة ذات الكفاءات المناسبة لوظائف المؤسسة، من خلال البحث عنهم وجلبهم والإبقاء

عليهم داخل المؤسسة وتحفيزهم ومحاولة كسب ولائهم وثقتهم وتقوية التعاون بينهم؛

❖ يعد كل من الابتكار والإبداع والتنوع الثقافي من أبرز المداخل لتنمية رأس المال الفكري.

أهمية البحث: تتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على موضوع رأس المال الفكري ودوره في تحسين تسيير الموارد البشرية بإعتباره من أبرز العمليات التي تساعد على إكتشاف وتدعيم تدفق القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد.

أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية رأس المال الفكري، بالتطرق إلى تعريفه، خصائصه وأبرز مكوناته، إضافة إلى التعرف على تسيير الموارد البشرية من خلال مفهومها، أهدافها، ودورها، ثم التعرف على أبرز أسس تنمية رأس المال الفكري ودورها في تفعيل تسيير الموارد البشرية.

ومن عليه، سيتم تسليط الضوء على النقاط التالية:

أولا : ماهية رأس المال الفكري: تأتي أهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل قوة علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المؤسسة.

1- تعريف رأس المال الفكري: نظرا لحدثة الموضوع فإنه لم ينعقد إتفاق حول مفهومه، وسيتم ذكر أهمها كما يلي:

-التعريف الأول " يعرف رأس المال الفكري بأنه القيمة الإقتصادية لفئتين

من الأصول غير الملموسة وهي رأس المال التنظيمي (الهيكلية)

ورأس المال البشري "

-التعريف الثاني" هو الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات،

وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن إستخدامها لخلق الثروة "

من خلال ما سبق، نجد أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأفراد يمتلكون الخبرة والمعرفة والكفاءات والمهارات إضافة إلى المعلومات، والتي تمكنهم من المشاركة بشكل فعال في أداء المؤسسة التي يعملون بها من أجل تحسين وضعيتها، مما يضمن البقاء وتحقيق التميز في بيئة العمل ذات التغير المستمر والمتسارع.

2- خصائص رأس المال الفكري: لرأس المال الفكري مجموعة من الخصائص، سيتم ذكر أهمها فيما يلي:

-**التنظيمية:** فيما يخص المستوى الإستراتيجي نجد رأس المال الفكري

ينتشر في المستويات كلها وبنسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل

التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو الهيكل التنظيمي

العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً، ويميل

إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح؛

-**المهنية:** الإهتمام ينصب على التعليم المنظمي والتدريب الإثرائي وليس

بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة

العالية والمتنوعة والخبرة العريقة؛

-**السلوكية والشخصية:** يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة

كبيرة، لذا فهو يميل للتعامل مع الموضوعات التي تتسم بالتأكيد، وإلى

المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة ولديه القدرة على حسم القرارات

دون تردد ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة عالية بالنفس.

3- مكونات رأس المال الفكري: يتكون رأس المال الفكري مما يلي:

3-1- رأس المال البشري: عرف رأس المال البشري بأنه مجموع مهارات، خبرات، ومعرفة العاملين، وهو يسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمؤسسة، وقد أكد Stewart في نموذج لرأس المال الفكري أن المعرفة التي يمتلكها الأفراد في المؤسسة هي الإستثمار الحقيقي، وتتمثل في كمية المعلومات التي يمتلكها الفرد ودرجة ترابط وتكامل هذه المعارف لجميع الأفراد لتحقيق التحسينات المتواصلة، لذلك تسعى المؤسسات الرائدة في مجال الأعمال إلى إقامة رأس مال بشري وفق أسس علمية معتمدة على التحليل الموقفي للمؤسسة.

3-2- رأس المال الهيكلي: يشكل قدرات المؤسسة التنظيمية لتلبية متطلبات السوق التي تجعل بالإمكان المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في الثقافة والنماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات، نظم المعلومات وبراءات الإختراع وحقوق النشر والتأليف وحماية العلامة التجارية التي تمثل شخصية المؤسسة وقيمتها وهويتها.

3-3- رأس المال الزبوني (رأس مال العلاقات): هو القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولائهم والموردين والجهات الخارجية الأخرى، وما إستطاعت المؤسسة بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف، والغرض منه التحول من البحث عن المعلومة إلى إمتلاكها.

من خلال ما سبق، نجد أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأفراد الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم، فهم الذين يمثلون ميزة

تنافسية يصعب إلى حد كبير إيجاد بديل عنهم، فيعد قدرة متميزة تتفوق بها المؤسسة على المنافسين، تتحقق من تكامل المهارات وتسهم في زيادة القيمة التي تقدم للزبائن.

ثانيا : مدخل نظري لتسيير الموارد البشرية.

يعتبر تسيير وتنمية الموارد البشرية ركنا أساسيا في غالبية المؤسسات حيث يهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين المؤسسات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.

1- مفهوم تسيير الموارد البشرية: يعرف تسيير الموارد البشرية على أنه "مجموعة من الإجراءات والقرارات والسياسات، التي تمكن من الحصول في الوقت المرغوب على الموارد البشرية بالكفاءات والتأهيل والمعارف والقدرات المطلوبة، وتحفيزها وتطوير إمكانياتها لتتمكن من القيام بالنشاطات أو الوظائف، وتحمل المسؤوليات من أجل استمرار حياة المؤسسة وتطورها".

1- أهداف تسيير الموارد البشرية : تهدف إدارة الموارد البشرية إلى

ما يلي:

1-2- أهداف المؤسسة: تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة

من الأهداف، ومن بينها نذكر ما يلي:

❖ تنمية الموارد البشرية وتطوير أدائها؛

❖ تكوين قوة عمل مستقرة ومنتجة ؛

❖ تعويض الموارد البشرية عن موجودهم ماديا ومعنويا.

2-2- أهداف العمال : يبحث العامل عن أحسن فرصة للعمل مع إمكانيّة

التكوين والارتقاء ضمن ظروف عمل جيدة توجي بمستقبل مهني واعد،

إضافة إلى المعاملة الحسنة وحرية الحركة والاستقلالية مع تجنب الاستخدام غير الإنساني الذي لا يتفق مع الكرامة الإنسانية.

2-3- أهداف المجتمع : تحقيق مستويات رفيعة للمعيشة، وذلك بإتاحة فرص عمل للإفراد القادرين عن العمل ومساعدتهم على إيجاد أحسن الأعمال وأكثرهم إنتاجية، مما يمكنهم من بذل أقصى جهد للحصول على المقابل وتوفير الإمكانية المتقدمة والحديثة لتكن في متناولهم وتساعدهم على تحقيق العمل مع التأمين والحماية والمحافظة على القوة العاملة وتجنب الاستخدام غير السليم للأفراد مع إعطائهم الحرية في إبداء الرأي والمناقشة، أي توفير جو من العمل تسوده الحرية والحركة والتعبير ويخلو من الإكراه والإجبار، مما يساعد على تحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع.

2- دور تسيير الموارد البشرية: يتمثل هذا الدور فيما يلي:

❖ تمكين المؤسسة من موارد بشرية كافية ومناسبة لتحقيق أهدافها الإنتاجية، تطوير وتحفيز هذه الموارد البشرية من أجل تحقيق استقرارها؛

❖ معالجة المشاكل المرتبطة بالعلاقات المتداخلة بين الأفراد والجماعات ومحيط العمل وتحقيق التكامل بين الفرد والأنظمة؛

❖ تسيير النظام البشري للمؤسسة مع اعتبار هذا الأخير في تأثير وتداخل بطريقة مستمرة ومعقدة مع الأنظمة الفرعية الأخرى.

ثالثا: أسس تنمية رأس المال الفكري لتفعيل تسيير الموارد البشرية.

حتى تتجنب المؤسسة الإستنفادة الضعيفة من رأس مالها الفكري يجب أن تولي الإدارة أهمية بالغة لهذا العنصر نظرا لأنه يساهم في تفعيل تسيير الموارد البشرية.

1- دور الإبداع والإبتكار في تنمية رأس المال الفكري: تمثل الإبتكارات العصرية تحدياً قوياً أمام مختلف المؤسسات، حيث تفرض ضرورة التغيير والتجديد المستمر لمن أراد التقدم في ظل الأحداث والمتغيرات العالمية، وأبرزها إقتصاد المعرفة، وذلك نتيجة التقدم السريع للأفكار والتقنيات والتكنولوجيات، الأمر الذي يجعل ضرورة تجديد وتطوير تلك الأفكار والتقنيات باستمرار من خلال جهود الإبداع والإبتكار.

1-1- مفهوم الإبداع والإبتكار: يميل بعض المتخصصين إلى التفرقة بين الإبداع والإبتكار من منطلق أن الأول يتعلق باكتشاف فكرة جديدة، والثاني يتعلق بوضع هذه الفكرة حيز التنفيذ، حيث يعتبر الإبداع والإبتكار نتاج سلسلة من العمليات الفكرية والمنطقية للعقل البشري، الذي يتميز بالطلاقة الفكرية والمرونة.

إن القدرة على الإبتكار والإبداع تتأثر بمجموعة من العوامل سيتم توضيحها كما يلي:

✓ **العوامل الشخصية:** تتمثل في الصفات والخصائص التي يتصف بها الأفراد المبتكرين، والتي يمكن التمييز بين نوعين منها العوامل الوراثية والتي تعبر عن تلك الخصائص التي تولد مع الإنسان كالكفاءة والإستعدادات الفطرية، والعوامل المكتسبة التي تعبر عن تلك الصفات التي يكتسبها الإنسان من تجارب الحياة والتعلم والممارسة العملية، وكل هذه الصفات لها تأثير على مستوى قدرات ومهارات الأفراد على الإبتكار والإبداع.

✓ **العوامل الإجتماعية:** تتمثل في مختلف العوامل التي تحيط بالأفراد، والتي لها تأثير على قدرتهم الإبداعية والإبتكارية، كالعوامل الفيزيائية والإجتماعية، وأيضاً السياسات والقوانين التي لها علاقة

بهذا الشأن كقوانين حقوق الملكية، والبيئة المؤسسية والتنظيمية للإبداع والإبتكار.

ويجب التمييز في هذا الإطار بين العمل الإبتكاري أو الإبداعي والإبتكار أو الإبداع، فالأول يعني العملية المتكاملة لتوظيف القرارات الذهنية لدى الأفراد للتوصل إلى شيء جديد نافع للفرد والمجتمع، أما الإبتكار أو الإبداع فيشير إلى المنتج النهائي، والذي يتم التوصل إليه نتيجة عملية إبتكارية أو إبداعية يمارسها الأفراد بإستخدام ما لديهم من قدرات ذهنية أو علمية معينة.

1-1- خصائص الإبداع والإبتكار: كون الابتكار نشاط فكري وذهني، فإن أبرز سمة يتميز بها هي الجدية والحدثة، وأن أي نشاط أو منتج لا يتصف بهذه السمة لا يعتبر إبداعاً أو إبتكاراً.

1-2- أهمية الإبداع والإبتكار في المؤسسة: سيتم إيراد أهمية الإبداع والإبتكار في النقاط التالية:

✓ يعود الإبداع والإبتكار بالنفع على الفرد المبتكر من حيث رفع المعنويات وزيادة الثقة بالنفس ؛

✓ يقود الإبداع والإبتكار على التجديد والتطوير المستمر، بما يساعد على مواكبة التطورات والتغيرات العصرية، بل يتعداها إلى المساهمة في قيادة تلك التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، إذ أن الحاجات والأهداف في نمو وتنوع متسارع، فلا يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المؤسسات على إختلاف أنماطها وأنواعها بالطرق الروتينية التقليدية، لأن الإستمرار بها يؤدي إما إلى توقفها أو فشلها ؛

✓ يعمل الإبداع على تدعيم التنمية الإقتصادية والإجتماعية، من خلال إيجاد الأساليب والتقنيات والتكنولوجيات الملائمة والمدعمة للتنمية ؛

✓ يمكن الإبداع والإبتكار من تلبية حاجيات المستهلكين والتفوق عليها، بتحقيق رضا العملاء.

2- التنوع الثقافي كمدخل لتنمية رأس المال الفكري: يقوم على مجموعة من الجوانب، سيتم ذكرها أبرزها كما يلي :

• **تنوع التواصل بين الأفراد:** يعد التواصل وتحقيق الفهم المشترك بين عناصر العمل متنوعة الثقافات من أهم العوامل المساعدة في إنجاح المؤسسات التي تعمل في مواقف ذات طبيعة دولية، في نفس الوقت فإن منظومة الاتصالات داخل المؤسسة بتعقيدها النفسية والتقنية المعروفة، تزداد حدتها بشكل ملحوظ في حالة التباين الثقافي بين المتواصلين ؛

• **التنوع حول العمل الجماعي:** تتعدد المواقف التي تجد فيها المؤسسة نفسها منخرطة في محيط دولي أو ممارسة لأنشطة ذات طبيعة تتطلب صهر العديد من الثقافات المتنوعة في فريق عمل جماعي متناسق، هذا يتطلب من المؤسسة الرغبة في تكوين فرق عمل تمارس أنشطتها بفاعلية عبر الحدود الدولية أن يكون لديها وعي أو حساسية عالية بالأبعاد الثقافية التي تتشكل داخلها و تحيط بها؛

• **التنوع حول الأنشطة والأنماط القيادية:** إن النمط القيادي السائد في دولة أو ثقافة معينة يتأثر مباشرة بمنظومة من المتغيرات ذات الطبيعة الثقافية مثل الأعراف والقيم والتاريخ والنظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية المميزة للموقف.

إنطلاقا من هنا، سيتم الإشارة إلى أن التعمق في دراسة تأثير التباين الثقافي على ممارسة الأنشطة والأنماط القيادية يتطلب التركيز على المجموعات التالية:

- التنوع في هياكل القيم الشخصية لدى القادة ؛
- التنوع في خلفيات القادة العلمية والتربوية ؛
- التنوع في مهارات التعامل الشخصي لدى القادة ؛
- التنوع في مهارات القادة في اتخاذ القرارات

الخاتمة :

خلاصة القول أن رأس المال الحقيقي للمؤسسات في الوقت الراهن هو رأس مالها الفكري الذي يمكنها من مواجهة المنافسة والحفاظ على مكانتها السوقية، إذ أنه أصبح من أهم العوامل التي تساعد على نجاح المؤسسة، وذلك من خلال التطبيق الفعال لأسس تنميته المتمثلة في الإبداع والإبتكار والتنوع الثقافي، وما ينتج عنهم من تحقيق المؤسسات للنجاح.

نتائج البحث : من أبرز النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- ✓ إن رأس المال الفكري يتمثل في رأس المال البشري الذي يبقى العنصر الوحيد صاحب الإبداع والإبتكار والتجديد، وهو المحدد لقيمة المؤسسة في ظل البيئة المحيطة به ؛
 - ✓ يعتبر رأس المال الفكري مصدرا أساسيا للرصيد المعرفي، وذلك لإملاكه للمهارات، الطاقات الذهنية والفكرية المتجددة المؤهلة للإبداع والتطوير، الأمر الذي يؤدي إلى خلق قيمة مضافة وتحسين أداء تسيير الموارد البشرية ؛
 - ✓ يعتمد رأس المال الفكري على ضرورة إنتهاج الأسس المساعدة لتنميته، بهدف زيادة القدرات والطاقات الإبداعية، والعمل على صهر مختلف ثقافات العاملين ودمجها في ثقافة المؤسسة.
- توصيات البحث :** تتمثل فيما يلي :

- ❖ وضع نظام مناسب للحوافز يكون من شأنه إيجاد الدافعية لدى العاملين والعمل على التطوير والتجديد والإبتكار ؛
- ❖ تطوير مراكز البحوث والتطوير التكنولوجي ؛
- ❖ العمل على تطبيق ما يسمى بالمعرفة المتخصصة لكل وظيفة ؛
- ❖ ضرورة بذل الجهود لخلق وتنمية المعرفة الذاتية أو رأس المال الفكري.

الهوامش المراجع:

- 1.Charles Despres And D.Chanvel, **Butterworth Heinemann** , Boston , 2000 , P : 317.
- 2.توماس ستيوارت، ثروة المعرفة، ترجمة علا أحمد صالح ، الدار الدولية للإستثمارات الثقافية، 2004، ص: 12.
- 3.محمود الروسان ومحمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني، 2010، ص: 42.
4. سهيلة محمد عباس، علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية ونموذج مقترح، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، عمان، العدد 97، 2004، ص:130.
- 5.John Middleton, **Organizational Behavior** , Capstone Publishing , First Published , United Kingdom , 2002, P :115.
- 6.أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، القاهرة، 2004، ص: 124.
7. ماهر إعلش، إدارة الموارد البشرية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1971، ص: 28.
- 8.خالد عبد الحميد الهيتي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2005 ، ص: 30.
- 9.محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير: أساسيات، وظائف، تقنيات، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص:55.

10. بروش زين الدين، إدارة الابتكار في المنظمة: من منظور إدارة الموارد البشرية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات 9/8 مارس 2005، جامعة ورقلة، ص: 259.
11. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص: 170.
12. محسن أحمد الخضيرى، صناعة المزايا التنافسية، القاهرة، 2004، ص: 131.
13. عبد الناصر محمد علي حمودة، إدارة التنوع الثقافي في الموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتممية الإدارية، القاهرة، 2010، ص ص: 177-210.