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

أ. بوران سمية
أستاذة مساعدة(ب)،كلية العلوم الاقتصادية - جامعة بشار
البريد الإلكتروني:soumia_bourane@yahoo.fr

د. شليل عبد اللطيف
أستاذ محاضر(أ)،كلية العلوم الاقتصادية - جامعة تلمسان
البريد الالكتروني:Chelil .abdellatif@gmail.com

ملخص:

يعتبر موضوع رأس المال الفكري أحد مواضيع الساعة الذي تهتم به العديد من الدوائر الاقتصادية، وهو حديثنسبياً في الفكر الإداري والمحاسبي حيث بدأ الاهتمام به وبشكل خاص في فترة التسعينات، حيث ونظرا للتزايد المستمر الذي اكتسبته منظمات الأعمال وما أصبحت تشهده من تنافسية شديدة في الوقت الحالي، فقد 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.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، الميزة التنافسية، منظمات الأعمال، المصارف، 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 the thought of the administrative and accounting, where he began interest in him and in particular in the nineties, where the view of the continuing increase gained by business organizations and are seen in the highly competitive at a time current, I made sure of many international organizations and many of those interested in eating the entrance to the intellectual capital as a mechanism contributing to the increasing competitiveness of these organizations by creating a competitive advantage, such as those banking institutions especially in light of the wave of digital and uses the knowledge economy.

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

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، أصبح للعنصر البشري المتمثل في الموارد البشرية يحتل أهمية كبيرة في اهتمام 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 عالمياً .

وإذا كانت التكنولوجيا تستمر في تحويل أمكنة العمل والأسواق، فقد أصبح رأس المال الفكري واحداً من بين أهم المسائل الأساسية الّتي يجب على المؤسسات المختلفة التفاعل معها بهدف الاستمرار بتوفير العملاء والمستخدمين ذوي المهارات المتفوقة وبخدمات واستشارات ذات النوعية الجيدة والقيمة المضافة 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.

و تسعى 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 أهميةر أس 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.

فرضيات الدراسة:

يستند البحث إلى فرضية أساسية مفادها أن هناك إدراكا واضحا لمفهوم رأس المال الفكري لدى المؤسسات المصرفية، وتصورا جيدا لدوره في رفع أداء 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 سنستخدم في هذه الدراسة المنهجين الوصفي و التحليلي في قالب نسعى من خلاله إلى الإجابة على أهم متطلبات الإشكالية وهذا بالاستعانة بتحليلات ورسومات بيانية.

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 تنمية رأس المال الفكري والاستناد عليه كمورد أساس لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية على اختلاف أهدافها وأحجامها ومواقعها في ظل اقتصاد المعرفة.

1. 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 بـ "الاقتصاد القائم على المعرفة".

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 **(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 كفئة، وتدقيق الاستثمارات، وإدارة عملية الإنتاج المعتبرة، والتثبت من النتائج والإفصاح عن الحقائق لأصحاب المصالح على اختلاف أنواعهم.

أما من حيث مفهومه فتتفق أغلبية المراجع على أن محتوى مفهوم رأس المال الفكري يتألف مما يلي:[2]

- **أولاً: رأس المال البشري:** أي قدرات مستخدمي الشركة اللازمة لتوفير حلولاً لعملائها، والابتكار والتجديد، وهو يمثل مصدر الابتكار والتحسين، ولكنه في الوقت نفسه هو الأصعب على القياس. وهو ينمو باستخدام الشركة لمعارف المستخدمين وبزيادة هذه المعارف.
- **ثانيا: 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.

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

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

– **ثالثاً : رأس مال العملاء:** وهو العلاقة مع الناس الذين تتعامل الشركة معهم والذين يتمثلون بزبائنها ومجهزيها. وقد أسماه البعض برأسمال العلاقات، وهو الأعلى قيمة بين مكونات رأس المال الفكري والأسهل على 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 نستطيع إبراز تعاريف هذا المصطلح من خلال ما يلي:[3]

- تعريف (Theodore Schultz) : هو مجمل الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الاقتصادية.
- 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.
- 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.

ومن خلال هذه التعاريف أعلاه يمكن إجمال مفهوم رأس المال الفكري في التعريف التالي:[4]

"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 الفرق بينقيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية كبيرا".

2.1. المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري:

إذا أردنا أن نحدد بدقة مفهوم رأس المال الفكري، يجب تمييزه عن رأس المال المادي ويمكننا التفريق بين الاثنين من خلال الجدول التالي:

---

[3] سعد على العنزي وأحمد علي صالح، **إدارة راس المال الفكري في منظمات الأعمال**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 167-169.

[4] سعد على العنزي وأحمد علي صالح، **المرجع نفسه**، ص 171.

الجدول رقم 01: مقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي – غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
التمثيل النموذجي	الآلات ، المعدات ، المباني	الأفراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي ، (دورة تقادم)	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية (دورة توليد وتعزيز ذاتي)

المصدر: عبد الستار حسين يوسف، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري وطرق قياسه في منظمات الأعمال، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة سلطنة عمان ، العدد 117، 2009، ص 17.

3.1. أهمية رأس المال الفكري:

يستحوذ "رأس المال الفكري" الذي يعبر عن الأصول غير الملموسة فيالمنظمة 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 يؤدى إلى تخفيض تكلفة رأس المال في الأجل الطويل.

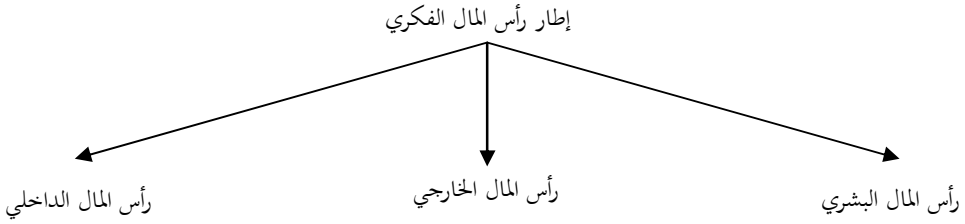
ويلعب "رأس المال الفكري" بعناصره المختلفة دورا هاما في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر،حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أكدوا أن "رأس المال الفكري" يعتبر أكثر الأصول أهمية، ويعد أساس النجاح في القرن الحادي والعشرين (Wiig 1997) .

وفى استقصاء آخر أجرى 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 بـ "رأس

المال الفكري" والأصول المستندة إلى المعرفة، وكذلك مدى القدرة على الاستفادة من تلك الأصول في أنشطتها التشغيلية.[5]

4.1. 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 استعراضه الآتي:[6]



فالرأس المال الداخلي يتضمن ما يلي: براءة الاختراع، حقوق النشر، العلامات التجارية، الأصول المحولة، فلسفة، الإدارة، ثقافة المنظمة، إدارة العمليات، نظم المعلومات، نظام الإنترنت، العلاقات المالية، العمليات التكنولوجية.

أما رأس المال الخارجي يتضمن: التعويضات، حصة السوق، رضاء العميل، أسماء الشركات، قنوات التوزيع، اتفاقيات التراخيص، عقود المفضلة، اتفاقيات الامتياز، معايير الجودة.

ويتضمن رأس المال البشري: 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 كل عنصر، القيمة المضافة لكل عامل.

إذن، من خلال ما سبق نستطيع أن نستنتج بأن المعرفة من خلال مدخل رأس المال الفكري أصبحت بالنسبة للمنظمة ميزة تنافسية لها تميزها عن غيرها من المنظمات، وتتمثل المعرفة في توافر الأفراد الذين لديهم

---

[5] 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

[6] Xera, I, A., 2001- **A Framework to Audit Intellectual capital**, Journal of Knowledge Management Practice, August, pp 1-8.

معلومات، معرفة مخزنة، تقنيات مختلفة. وكان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحا بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات. بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحديا بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار خاصة في ظل اقتصاد المعرفة.

2. 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 الإعلام و الاتصال، هذا النمط الجديد عرف فيما بعد " باقتصاد المعرفة ".

1.1.2. تعريف اقتصاد المعرفة:

هو الاقتصاد الذي يلعب فيه نشوء واستثمار المعرفة دورا في خلق الثروة، فالثروة في الحقبة الصناعية التي تم إنشاؤها باستخدام الآلات والطاقة التي استبدلت عمل الإنسان. والعديد من الاقتصاديون 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 والمعلومات والبرمجيات وغيرها، والمعرفة 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".[7]

ويستخدم كل من "سميث" و"بيج" (Smith&Begg) تسمية "اقتصاد المعلومات" 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 العاليةمع تكلفة حدية منخفضة جداً .[8]

[7] عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **المنهج والاقتصاد المعرفي**، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى2007، ص25.
[8] نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2008، ص ص 186-187.

اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، وهذا يعني أن المعرفة في هذا الاقتصاد تشكل مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية كما في التسويق و أن 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:

- يتمتع بمرونة فائقة، وقدرة على التطويع وعلى التكيف مع المتغيرات والمستجدات، التي يتسارع معدل تغيرها، و يتكاثف حجم تأثيرها؛[9]
- يملك القدرة على الابتكار، وإيجاد وتوليد وتوالد منتجات فكرية و معرفية وغير معرفية جديدة تماما لم تكن تعرفها الأسواق من قبل، ثم يساعد على خلق و إيجاد غير المسبوق الأكثر إشباعا وإقتناعا للمستهلك،و الموزع،و المتعامل معه؛
- 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 .[10]
- 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 سواء 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 تكوين رأس المال المعرفي، وكذلك في تحقيق الإنتاج المعرفي، وهذا الاستثمار ورأس المال والإنتاج المعرفي غير مادي وغير ملموس، ويرتبط بالمعرفة العلمية، والمعرفة العملية أساسا، 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.[11]

---

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

[10] عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **مرجع سابق**، ص35.

[11] فيلح حسن خلف، **اقتصاد المعرفة**، عالم الكتاب الحديث، جدار للكتاب العالمي، الطبعة الأولى 2007، ص ص17-18.

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 قائما بذاته، ولكنه اقتصاد منطلق يؤثر في محيطه، ويفترض بقوة هيمنته على هذا المحيط، ويجعله يستجيب وينصا ع لما يمليه عليه ومن تم فإن هذا الاقتصاد له أدواته، وله عناصره وعوامل إنتاجه وله مؤسساته وقوى الفعل والمفاعلة التوازنية. فهو يحقق الفوائد التالية:

- 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؛
- الإسهام في تحسين الأداء، ورفع الإنتاجية، وتخفيض كلفة الإنتاج، وتحسين نوعيته، من خلال استخدام الوسائل والأساليب التقنية المتقدمة التي يتضمنها اقتصادالمعرفة، وما يتاح في إطاره من معرفة علمية وعملية ويساندها قدر واسع من المعلومات، والتي تسهم في توفيرها الاتصالات الاقتصادية، والإنتاجية منها خصوصا سلعية أو خدماتية، 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؛ [12]
- 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 خصوصا حاليا، 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

[12] عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **مرجع سابق**، ص28.

محركة تمثلت بالطاقة ومالها من تطورات ارتبطت بالسكك الحديدية والصناعة المعدنية والميكانيكية وصناعة النقل والصناعات الكهربائية والإلكترونية لاحقا 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.[13]

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.[14] والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول(02): 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 ِالمواصفات القياسية	←	زبونية
المعرفة منتشرة ومبعثرة	←	المعرفة متقاسمة
الابتكار عند الضرورة	←	الابتكار ائماً
يدار من أجل الكفاءة	←	يدار من أجل التنفيذ

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

[13] فليح حسن خلف، **مرجع سبق ذكره**، ص 29،24،23 .

[14] نجم عبود نجم، **مرجع سبق ذكره**، ص ص194- 195.

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:

إن الخاصية المميزة للذكاء البشري (رأس المال المعرفي) هي القدرة على الابتكار والإبداع، أبرزها تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من هذا يتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار اقتصاد المعرفة أثرت على البشرية في نمط الاتصال بينهم، 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 الإنسان **(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 هيئة أو منظمة مهما كانت قوتها ومركزها ضعيفة، حيث تجعل فرصة الحصول على المعلومات متساوية أمام الأفراد والمنظمات.[15]

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

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

الصمود أمام المنافسة، وسوف يتم الإشارة إلى ذلك أدناه بعد استعراض أهم مصادر الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة.

3. 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.[16]

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"[17].

---

[16] 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.

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

وحتى تكون الميزة التنلفية فعالة يتم ّ الاستناد إلى الشروط الآتية:

- حاسمة، أي تعطي الأسبقية والتفوق على المنافس؛
- الاستمرارية، بمعنى يمكن أن تستمر خلال الزمن؛
- إمكانية الدفاع عنها، أي يصعب على المنافس محاكاتها أو إلغاءها.[18]

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:[19]

1.2.3. إدخال التكنولوجيا الحديثة:

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؛
- تحديد العمليات والمهام المختلفة؛
- تراكم الخبرة في التكنولوجيا مما يؤدي إلى زيادة حجم العمليات المصرفية وتحسين نوعيتها.

2.2.3. الضغط على التكاليف:

حيث يعتبر "شومبتير"[20] التطور على أنه مزج عناصر الإنتاج بطريقة مختلفة، وذلك بواسطة الإبداع. حيث يمكن تحقيق التمايز عبر التقليل أو الضغط على تكاليف الإنتاج، ويمكن تحقيق ذلك عبر:

---

[18] عمار بوشناف، **الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 17.

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

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

- 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 ما يلي:

- دقة الاستجابة لطلبات العميل؛
- الاستجابة السريعة والملائمة للعملاء؛
- 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.

4. 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 الموارد البشرية (رأس المال الفكري)، وبالتالي لابد من تركيز جل اهتمامها على نوعية العاملين لديها ومستوى أداءهم وكفاءتهم بتنمية قدراتهم وتعزيز روح المبادرة لديهم.

1.4. أهمية رأس المال الفكري 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 ما يلي:[21]

- 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؛

[21] 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

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

2.4. الرأس 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 فعاّل يحقق الأداء الفكري المؤدي إلىالتفو ّق 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 المنافسةتغير ّ 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 ومميزاتها التنافسية، إذ ينظر إلى الموجودات الفكرية كمصدر لإنشاء القيمة.[22]

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 الفعال 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.[23]

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 التعلم ونقل المعرفة الجديدة ووضعها حيز التطبيق، هذا ما يؤدي إلى تعزيز الرأسمال الفكري وبالتالي

---

[22] 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.

[23] سعد العنزي، **أثر رأس المال الفكري في أداء المؤسسة**، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية ،جامعة بغداد العدد 28 ،2001، ص161.

ضمان الأداء المتفوق.[24]

3.4. 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 و جودة شاملة ّ فر لها ميزة تنافسية، وهو ما تمتلكه و تصنعه الكفاءات البشرية، مما زاد من أهمية التركيز عليها مقارنة بأصول المؤسسة المالية و التكنولوجية، 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:[25]

- انخفاض رضا الأفراد 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؛
- الاعتقاد المتزايد للأفراد بعدم استغلال وتوظيف قدراتهم بشكل كامل و فعال؛
- شعور الأفراد بعدم وضوح وعدالة تطبيق معايير تقييم أدائهم، وعدم ارتباط الأداء المتميز بالحوافز المكافئة؛
- الطلب 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.

---

[24] سملالي يخضية ، **تسيير المعرفة وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية** ، مؤتمر دولي حول الأداء المتميز ّ للمؤسسات والحكومات جامعة ورقلة ، الجزائر 08 و09 مارس، 2005، ص 2.

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

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.

خـاتمة:

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 البشرإعداداً وتدريباً وتعميقاً للخبرةودعماً 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 أمامهاهدفاً 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 الإنتاجيةفقيراً في كفاءة رأس المال البشري العائد له أو العكس.

و تمتاز بيئة العمل المصرفي كما أشارت الدراسة بالتغير بصورة دائمة مما يضع إدارة المصارف أمام تحد دائم باتجاه التكيف مع المستجدات في هذه البيئة، وهذا الأمر لا يتم إلا 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 والتوصيات التالية:

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

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

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

المؤلفات:

1. حمداوي وسيلة، **الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية**، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2009.
2. زايري بلقاسم، **اقتصاديات التجارة الدولية**، دار الأديب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، وهران-الجزائر، 2006
3. سعد على العنزي وأحمد علي صالح، **إدارة راس المال الفكري في منظمات الأعمال**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009
4. عبد الرحمان الهاشمي، فايزة محمد العزاوي، **المنهج والاقتصاد المعرفي**، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى،2007.
5. فيلح حسن خلف، **اقتصاد المعرفة**، عالم الكتاب الحديث، جدار للكتاب العالمي، الطبعة الأولى 2007
6. محسن أحمد الخضري، **اقتصاد المعرفة**، مدينة القاهرة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى2001
7. نبيل مرسي خليل، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1998
8. نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2008

مذكرات تخرج ومقالات:

9. 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

10. سعد العنزي، **أثر رأس المال الفكري في أداء المؤسسة**، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة بغداد ، العدد 28، 2001
11. عمار بوشناف، **الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002
12. 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

مداخلات:

13. 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.
14. سملالي يخضية ، **تسيير المعرفة وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية** ، مؤتمر دولي حول الأداء المتميز للمؤسسات والحكومات جامعة ورقلة ، الجزائر 08 و09 مارس، 2005
15. عبد الله قلش، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة**، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، 04-05 ديسمبر 2007.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Brooking, A, 1997-**Intellectual Capital**، London, International Thomson Business Press
2. Edvinsson, L, and Malone, M.S.,1997- **Intellectual Capital**, New York, Harper Business
3. Xera, I, A., 2001- **A Framework to Audit Intellectual capital**, Journal of Knowledge Management Practice, August
4. Y.Choumpeter : **Théorie du développement économique**, Edition progrès, Moscou, 1982.