

رأس المال الفكري

إن الاتجاهات المعاصرة في الإدارة الحديثة تتجه نحو معالم موضوع جديد يهتم لموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية، لأن الإضافة والتعظيم في الموجودات المادية تأتي بفعل توافر الموجودات الفكرية، وبناء على ذلك برز مفهوم رأس المال الفكري الذي أصبح يمثل الثروة الحقيقية للمنظمات

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري: تعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة لمفهوم رأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإداراتها، والجدير بالذكر أن كلمة Capital تترجم عادة للغة العربية برأس المال، فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية Caput التي معناها الرأس، كما لهذه الكلمة دلالة أخرى مثل السلطة أو التفوق على القراء، في المقابل فإن مصطلح capital Intellectual يستخدم للدلالة على كلمة الرأس معرفية، ويعتبر هذا المصطلح 13 الأقرب إلى الرأس المال الفكري، إذ يستخدم أغلب الكتاب العرب مصطلح رأس المال الفكري هذا ويعرفه ألريش Ulrich أنه: " مجموعة من المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا"

كما تعرفه منظمة التعاون والتطوير والتنمية الاقتصادية OECD بأنه القيم الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكل) ورأس المال البشري . وقد عرفه ستوارت Stewart في كتابه رأس المال الفكري ثروة المنظمات الجديدة على أنه: " المعرفة التي لها يمكن توظيفها، فهي لا تصبح رأس مال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح المنظمة.

يضاف إلى ذلك فإنه ينظر إلى رأس المال المعرفي بأنه عبارة عن مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة والقيم، 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 قيمتها السوقية أعلى من قيمتها الدفترية كثيراً. ويتضح مما سبق أن هناك اتفاق على مفهوم رأس المال الفكري المتمثل في الأصول غير الملموسة في المنظمات، وعلى ضوء ذلك فإنه يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه ناتج التفاعل بين كل ما تملكه المنظمات من أصول غير ملموسة متمثلة في كفاءة وخبرة ومهارة العاملين في المنظمة، وما تملكه من علاقات خارجية وزبائن، وما تملكه من هيكل تنظيمي، يساعدها في تحقيق قيمة مضافة وتدعيم قدرتها التنافسية في السوق.

ثانياً: أساليب تنمية رأس المال الفكري: لا شك في أن بناء وتنمية رأس المال الفكري يعتبر مسؤولية الإدارة العليا إلى جانب جميع الإدارات في المنظمة، فليست هناك جهة واحدة في المنظمة يعهد إليها بمسؤولية تكوين وتنمية محفظة الأصول الفكرية، ويمكن أن تساهم الإدارة العليا في تنمية رأس المال الفكري من خلال القيام بما يلي:

أ- أن تتبنى الأفكار الإبداعية، والابتكارية للعاملين، والإنفاق عليها، وجعلها موضع التنفيذ، على اعتبار أن الإنفاق على هذه الإبداعات والابتكارات يمثل إنفاقاً استثمارياً.

ب- توفير الدعم المالي لعمليات الإبداع من خلال تخصيص ميزانية مناسبة لأنشطة التدريب والبحوث والتطوير.

ت- توفير الإمكانيات والتجهيزات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين حتى يمكن استخراج طاقتهم الإبداعية الكامنة.

ث- اتخاذ قرارات فورية بمكافأة العمل الإبداعي الذي يتقرر الأخذ به.

ج- تقديم الدعم اللازم لخلق بيئات التعليم الذاتي، وتشجيع العاملين على التعلم المستمر.

ح- تحول الإدارة العليا من الفكر القائم على تجنب المخاطر على الفكر القائم إلى تحفيز وتشجيع المخاطرة والإبداع.

خ- توفير المتطلبات المادية اللازمة لتعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

د- زيادة الإنفاق على المهمات الخارجية للعاملين، والتي تهدف إلى اكتساب العاملين الخبرات المتميزة من بيئات التعلم في الشركات العالمية.

وتم يأتي دور إدارة الموارد البشرية كأحد أهم الأدوار في مجال تنمية رأس المال الفكري، ويمكن أن تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق ذلك من خلال:

- تصميم وتحليل الوظائف بالشكل الذي يحقق الإثراء الوظيفي بما يضمن إثارة التحدي لدى العاملين نحو إنجاز مهام ابتكارية.
- وضع خطة دقيقة طويلة الأجل لاحتياجات المنظمة من الموارد البشرية ذات القدرة الإبداعية والابتكارية
- تهيئة المناخ لتنظيم أوراق عمل بحثية تكون مسؤولة عن عمليات الإبداع والابتكار في المنظمة.

- إعداد برامج تدريبية غير تقليدية تساهم في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم الابتكارية بما يؤدي في النهاية إلى تحقيق ما يسمى بالتراكم المعرفي.
- تصميم نظام فعال للأجور والحوافز والمكافآت يساهم في تشجيع المبدعين.
- توفير المتطلبات اللازمة للتعليم الذاتي، والاستفادة من التجارب العالمية في مجال التعلم التنظيمي.

ثالثا: مكونات رأس المال الفكري: قدم ستوارت Stewart ثلاث مكونات رئيسية لرأس المال الفكري هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني.

1- رأس المال البشري : رأس المال البشري هو المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون بما فيها المهارات، والخبرات، والابتكارات. ويرى Flamholtz أن قيمة الفرد بالنسبة للمنظمة هي: في جزء منها ظاهرة تحكمية ولا تتحدد بخصائص الفرد نفسه بل تتحدد بالدور التنظيمي الذي يقوم به، هذا يعني أن مهارات الفرد ومعرفته لا تقيم بالنسبة للمنظمة لكل منصب أو وظيفة على حدا، بل تقيم فيما إذا توقعنا أن توظف مهارات الفرد ومعرفته.

2- رأس المال الهيكلي: عرفه Mc Ebroy على أنه عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم.

كما عرفه Roos على أنه يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكل التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الشركة، ولكنها لا تظهر في ميزانيتها.

3- رأس المال الزبوني: وهو القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولاءهم والموردون والجهات الأخرى وما استطاعت المنظمة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف.

وعلى ذلك ينظر إلى رأس المال الزبوني على أنه يشكل عامل رئيسي ذو أهمية كبيرة في التأثير على قيمة المنظمة مقارنة برأس المال البشري والهيكلية

رابعا: تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري:

لقد أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، وباتت مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوافرة لديها. ولا تستطيع

أي منظّمة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والاستفادة منها دون أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة هكذا تبرز أهميّة تكنولوجيا المعلومات في المنظّمات. واسناداً إلى نظريّة النظام المفتوح واسترشاداً بمفهوم تكنولوجيا المعلومات عند عدد من المختصين منيم يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنّها "نظام مكوّن من مجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة يشتمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشريّة والبيانات والشبكات والاتصالات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب.

• مكوّنات تكنولوجيا المعلومات:

✓ **الأجهزة المستخدمة:** وتشمل نظام الحاسوب المعاصر الذي تحتاجه المنظّمات في توليدها واكتشافها للمعرفة وإدارتها وتوزيعها، يشمل هذا الجهاز المعدّات الماديّة المستخدمة في الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والتّخزين.

✓ **البرمجيات:** تعتبر البرمجيات تعليمات (أوامر) تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقق ثلاث وظائف رئيسيّة هي: إدارة موارد الحاسوب في المنظّمة وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد والتّوسط بين المنظّمة والمعلومات المخزنة

✓ **الشبكات:** الشبكة عبارة عن تركيبة من الأجهزة تتكوّن على الأقل من جهازي حاسوب يتصل كل منهما بالآخر من خلال قناة اتصال، يتم خلالها تأمين خدمات إشارة الحاسوب الرئيس للطرفيات لتصبح لها قيمة على الحاسوب الصغير مباشرةً.

✓ **البيانات:** البيانات عبارة عن "حقائق أو صور أو أصوات ربما تكون وثيقة الصلة أو ذات فائدة لمهمة خاصة". ويمكن تصنيف البيانات في خمسة أشكال أساسية هي: البنود وتكون رقميّة أو هجائيّة، ونصيّة على شكل رسائل أو سياق جمل تحمل معنى دالاً عليها، وصوراً بمختلف أنواعها، وصوتيّة، وفيديو تجمع الصوت والصورة، كما أن هناك بيانات أخرى تعتمد على اللمس والشم والذوق.

• **العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري:** تشير معظم الدراسات التي اهتمت باختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري إلى أن تكنولوجيا المعلومات لا تؤثر على المستوى العلمي والمهاري فحسب، بل يمتد تأثيرها ليشمل الجوانب السلوكية، والعلاقات بين العاملين، حيث أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريب يساهم بشكل كمي رقمي في تحسين إدارة المديرين لوقتهم، وهذا ما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والخصائص الفردية للعاملين. أما بالنسبة لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بالمستوى المعرفي للعاملين،

فإن التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التدريب، مثل: شبكات الاتصال، والشاشات الإلكترونية، ومجموعة النقاشات والدرشة، ساهمت في زيادة قدرة العاملين على الحصول على المعلومات والمعرفة وتبادلها، ومن حيث علاقة تكنولوجيا المعلومات بالمستوى المهاري للعاملين، فإن استخدام تكنولوجيا التدريب الإلكتروني يلعب دور الوسيط الكامل بين خدمة نظام التدريب الإلكتروني وقياس رضا الموظفين، كما يجب أن يسارع المزيد من المنظمات إلى الاستفادة من التدريب الإلكتروني من خلال تبني تقنيات تعليم جديدة معتمدة على الويب لكونه يحقق مزايا تفوق التدريب التقليدي. ومما سبق يتضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تنمية رأس المال البشري من خلال رفع المستوى العلمي والمعرفي والمهاري للعاملين، وزيادة قدراتهم على التجديد والإبداع، وتحسين المناخ التنظيمي وعلاقات العمل، وزيادة الرضا الوظيفي

● **العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الهيكلي:** تؤثر تكنولوجيا المعلومات في رأس المال الهيكلي من خلال الدعم الذي تقدمه للأنشطة والعمليات التشغيلية والإدارية، والتأثير في الهيكل التنظيمي، وحجم المنظمة والإجراءات والعمليات، وفي فاعلية الاتصالات الداخلية والخارجية حيث أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز في زيادة القدرات والإمكانيات التنظيمية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة القدرة على التنسيق بين الوحدات الداخلية للمنظمة مع خفض تكاليف هذا التنسيق، وخفض عدد المشرفين، بالإضافة إلى تحسين فاعلية نظم الاتصالات، كما أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تكامل المعرفة، وتوفير المعلومات التي تساعد على تحسين عمليات الاتصال والتنسيق والتكامل بين الأنشطة الداخلية، وتلعب دوراً مهماً في زيادة قدرة المنظمة على التنفيذ الناجح للابتكارات.

● **تكنولوجيا المعلومات ورأس مال العملاء:** في إطار الاهتمام بدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التدريب ورأس مال العملاء، فإن التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات، مثل البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية، ونظم الرسائل القصيرة، زادت قدرة المنظمة على ابتكار وتطوير قنوات جديدة لتسويق خدماتها ومنتجاتها وتقديم خدمات أفضل لعملائها الحاليين، واجتذاب المزيد من العملاء