

في سبيل التميز
رأس المال الفكري وإدارة المعرفة
تحديد طبيعة العلاقة

د. عطية حسين أفندى

أستاذ الإدارة العامة

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

جامعة القاهرة

الكمال لله وحده.

إني رأيت أنه لا يكتب أحد كتابا في يومه إلا قال في غده
لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قدم
هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل.
وهذا من أعظم العبر وهو دليل على استيلاء النقص على جملة
البشر.

العماد الأصفهاني

الإنسان

أفضل وأكرم مخلوق لله على وجه الأرض بين جميع الكائنات خلقه الله فسواه فعدله، جاء في صورة مستقيمة متسقة موهوبة **بالعقل والنطق** اللذين يميزانه عن بقية الكائنات الأخرى.

بجانب هذا وهبه الله الأيدي والأرجل والأذن والعين وأوجد لها فيه على نحو يستطيع العمل بها تحت قيادة **قوة العقل** التي منحها الله إياها.

الإنسان هو أساس الوجود البشري وأصل بقائه ومنهج عمرانه بيني المدنيات ويؤسس الحضارات حتى يصل بنفسه إلى مستويات كريمة بفضل استغلاله **للقوة العقلية** التي أودعها الله فيه.

الكرامة الإنسانية.

الكرامة تعنى أن الإنسان فوق كل ثمن، وكما يقول
”كانت“ ”أن كل ماله ثمن يمكن تغييره بشيء آخر معادل
له فى القيمة فى حين أن ما يفوق أى ثمن له قيمة مطلقة لا
يمكن أن تكون نسبة بأى حال“.

الإنسان له قيمة مطلقة.

إذن ”بيل جيتس“ على حق

المنهاجية.

اعتمدت منهج مسح الأدبيات للوقوف على - وعرض - مفهوم وعناصر رأس المال الفكرى ثم علاقته بإدارة المعرفة وظنى أنه المنهج الأكثر ملائمة لاعتبارات عدة منها : طبيعة تخصصى وعملى الأكاديمى، قصر الفترة المتاحة لإعداد البحث وموافاة القائمين على التنظيم لهذا المؤتمر المهم به فى الموعد المتفق عليه.

هذا فضلاً عن ثقى فى أن زملائى المشاركين سيتولون معالجة مختلف أبعاد المؤتمر بمنهج متعددة خاصة ما يتعلق بمجال التطبيق والممارسة.

رأس المال الفكرى وإدارة المعرفة. تحديد طبيعة العلاقة.

مبحثان:

الأول: رأس المال الفكرى: المفهوم والعناصر.

الثانى: العلاقة برأس المال الفكرى وإدارة المعرفة.

المبحث الأول رأس المال الفكري: المفهوم والعناصر.

جوهر فكرة "رأس المال الفكري"

ملاحظة بسيطة مؤداها أن الأصول المادية للمنشآت : المال الأرض - المباني - المصانع - المعدات والآلات، وغيرها من بنود الموازنة العمومية، أقل في قيمتها بكثير من الأصول المعنوية (غير المادية) وغير المسجلة في دفاترها أو سجلاتها بصفة عامة، ومنها براءات الاختراع - حقوق التأليف والنشر - أساسيات عصر المعلومات مثل قواعد البيانات والبرمجيات، والأهم من ذلك كله المهارات والخبرات والقدرات والثقافات والولاءات
إنها الأصول المعرفية: رأس المال الفكري.

إذن القيمة الحقيقية لأية منظمة أصبحت تكمن في رأس مالها الفكري أو أصولها المعنوية.

(1) مفهوم رأس المال الفكرى.

مثل غيره من المفاهيم فى العلوم الاجتماعية، لا يوجد اتفاق بين الباحثين على تعريف مانع جامع شامل له، ويفسر ذلك:

1- الحدائة النسبية للمفهوم، فقد استخدم لأول مرة عام 1990.

2- تعدد أبعاده.

3- تنوع مجالات اهتمام الباحثين فى دراساتهم له.

4-الاختلاف حول مكونات رأس المال الفكرى.

5- إنتماء مقدمو البحوث والدراسات المتعلقة برأس المال الفكرى إلى فروع معرفية مختلفة: إدارة الأعمال - التنظيم - علم النفس... وهكذا.

وبصفة عامة يمكن نضيف التعريفات المختلفة لرأس المال الفكري
إلى أربعة محاور أو إتجاهات:

الاتجاه الأول: التعريفات التي ركزت على عناصر ومكونات رأس
المال الفكري.

ويتضمن ثلاثة مجموعات:

- . المجموعة الأولى: تم فيها التركيز على المكون البشري .
- . المجموعة الثانية: الاهتمام أكثر بالأصول غير الملموسة .
- . المجموعة الثالثة : تضمنت الجمع بين الجانب البشري
والأصول غير الملموسة للمنظمة.

الاتجاه الثاني: يضم التعريفات التي ركزت على كيفية قياس رأس
المال الفكري وحساب قيمته.

الاتجاه الثالث: اختص بالتعريفات التي ركزت على النتائج المتحققة من رأس المال الفكري.

الاتجاه الرابع والأخير: يشمل التعريفات التي عنيت بإبراز العلاقة بين مفهومي رأس المال الفكري وإدارة المعرفة.

الخلاصة

رأس المال الفكري هو محصلة التفاعل بين رأس المال البشري للمنظمة (مجموع ما يتمتع به العاملون من معارف ومهارات وخبرات) ورأس المال الهيكلي (ويتضمن البنية الأساسية والعوامل التنظيمية التي تدعم إنتاجية العاملين) ورأس المال من العلاقات مع البيئة المحيطة بها (ويشمل العلاقات التي تنميها المنظمة مع العملاء والموردين).

(2) عناصر ومكونات رأس المال الفكرى.

لدينا هنا أيضاً أربعة إتجاهات – على وجه العموم – على النحو التالى:
الاتجاه الأول: ويضم الدراسات التى ترى أن رأس المال الفكرى يتكون من عنصرين أساسيين، وتعددت الاجتهادات فى شأن تحديد هذين العنصرين ومكونات كل منهما:
وبصفة عامة نجد الآتى:

1- الناس أو رأس المال البشرى

الكفاءة – المجدارة – العلاقات والقيم.

2- رأس المال الهيكلي

- رأس المال التنظيمي: القيادة – الثقافة – العمليات – الإبداع.

- رأس مال العملاء: العلاقات – قواعد البيانات – العملاء المحتملين.

- رأس مال السوق.

الاتجاه الثاني: يرى أن رأس المال الفكرى يتكون من ثلاثة عناصر:

1- رأس المال البشرى.

2- رأس المال الهيكلي.

3- رأس مال العملاء.

وكذلك

1- رأس المال البشرى.

2- علاقات اصحاب المصالح.

3- رأس المال الهيكلى.

وأيضاً:

1- رأس مال المعرفة.

2- رأس مال الإدارة.

3- رأس مال السوق.

الإتجاه الثالث: يذهب إلى أن رأس المال الفكرى يتكون من أربعة عناصر أساسية

ولكن لا يوجد اتفاق بين الباحثين حولها، وإجمالاً هي:

- الموارد البشرية.

- العملاء.

- تكنولوجيا المعلومات والعمليات.

- الملكية الفكرية.

- رأس المال الابتكارى.

- رأس مال العملاء.

- رأس مال الموردين.

- رأس المال الهيكلى.

- رأس المال التنافسى.

الاتجاه الرابع: يحدد رأس المال الفكرى فى ستة عناصر:

* رأس المال البشرى.

* رأس المال الهيكلى.

* رأس مال العملاء.

* رأس المال التنظيمى.

* رأس مال الإبداع.

* رأس مال العمليات.

الخلاصة.

من كل ما سبق، يمكن تقسيم رأس المال الفكري إلى أربعة مكونات رئيسة هي:

(1) رأس المال البشري

وهو محصلة معارف وخبرات ومهارات وقدرات العاملين في المنظمة ويمكن تطويره من خلال خطط وبرامج التعليم والتدريب المستمر واستقطاب المزيد من القدرات المتميزة، في ذات الوقت الذي يحتمل فيه أن يتأثر سلباً بارتفاع معدل ترك العاملين للمنظمة وانتقالهم إلى منظمات أخرى منافسة.

(2) رأس المال الهيكلي

ويتضمن جميع الأبعاد التنظيمية والإدارية للمنظمة، والتي تؤثر في رأس المال البشري، ومنها الهيكل التنظيمي - نظم وأساليب العمل - الإمكانيات المادية والتكنولوجية المتاحة للمنظمة لاسيما تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(3) رأس المال من العلاقات

وهو محصلة التفاعل والعلاقات التي تنشأ بين المنظمة من جانب وكل من عملائها الرئيسيين (رأس المال من العملاء) والموردين (رأس المال من الموردين) والمنافسين (رأس المال التنافسي).

(4) رأس المال المؤسسي

ويتجسد في محصلة العلاقات الرسمية والمؤسسية المتعلقة بالمجال والقطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.

المبحث الثاني تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة.

(1) المعرفة.

■ "كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة".

وأيضاً "تفسير المعلومات استناداً إلى الخبرات والمهارات والقدرات والقيم بما يتيح الفهم الواضح للحقائق والأساليب والمبادئ، وإمكانية تطبيقها عند ممارسة الأعمال والأنشطة ذات العلاقة".

■ بصفة عامة هناك المعرفة الضمنية، المعرفة الظاهرة.

المعرفة الضمنية تشير إلى كل ما له صلة بمعرفة كيف Know how وتعتمد على الخبرات الشخصية وعادة ما يصعب توثيق مثل هذه المعرفة.

المعرفة الظاهرة تشير إلى كل ما له صلة بالمعرفة حول موضوع معين Know about وهي معرفة رسمية يمكن تسجيلها ونقلها إلى الآخرين بوسائل عدة مثل الوثائق والإرشادات العامة.

(2) إدارة المعرفة.

إدارة المنظمة المستمرة نحو تجديد أساس المعرفة التنظيمية، بما يعني خلق الهياكل التنظيمية المدعمة وإيجاد الأفراد أو الأعضاء المناسبين لهذه الهياكل بالإضافة إلى التأكيد على أهمية تكنولوجيا المعلومات وأهمية فرق العمل وتوزيع المعرفة في كل أرجاء المنظمة.

وأيضاً هي عملية خلق وحياسة واستخدام المعرفة لتحسين الأداء التنظيمي.

(3) مداخل دراسة إدارة المعرفة.

- التعامل معها على أنها رأس مال فكري وقيمة مضافة.
- الاهتمام بطرق وأساليب حيازتها وتوليدها وتخزينها وإستخدامها.
- التركيز على السمات الأساسية للمعرفة والتي تؤثر في قيمتها الاقتصادية وتساهم في زيادة فاعلية المنظمة وزيادة قدراتها التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة.

(4) العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة.

ثلاثة إتجاهات رئيسة:

- الأول : رأس المال الفكري خطوة نحو إدارة المعرفة.
- الثاني: رأس المال الفكري وإدارة المعرفة مفهومان ومتغيران مترادفان.

الثالث: مفهوم رأس المال الفكري أوسع وأشمل، وهو بمثابة المظلة التي تضم تحتها مفهوم إدارة المعرفة.

*نتفق مع الاتجاه الثالث، ويدعم موقفنا:

1- تأكيد بعض الدراسات على أن رأس المال الفكري يتعامل مع مستويات الإدارة العليا والإستراتيجية، ويركز على خلق القيمة، ويهدف إلى زيادة الأصول والموارد الفكرية للمنظمة بالشكل الذي يساهم في زيادة قدرات المنظمة من المنظور الإستراتيجي.

في حين يركز مفهوم إدارة المعرفة على الوسائل التشغيلية والتكتيكية التي يمكن من خلالها خلق وحياسة وتحويل واستخدام المعرفة.

2- تعد إدارة المعرفة، كممارسة إدارية، مدخلاً أكثر تفصيلاً ويهتم بأنشطة خلق وحيازة المعرفة في الأجل القصير، في حين يهتم رأس المال الفكري بهذه الأنشطة على المدى البعيد.

3- يؤكد بعض الباحثين على ضرورة الاهتمام بالأبعاد الاقتصادية للمعرفة اعتماداً على أن الهدف من إدارة المعرفة هو الوصول إلى أعلى مستوى ممكن من رأس المال الفكري.

4- وأخيراً يشير بعض الباحثين إلى أن إدارة المعرفة – كمفهوم – اشتقت من رأس المال الفكري الذي يجب أن يتم تكوينه وتطويره باستمرار والتمكين من إعادة استخدامه والمحافظة عليه.

التحولات

* من "الياقات الزرقاء والياقات البيضاء" إلى أجواء عمل "بلا ياقات".

** عمال المعرفة. الموظف ذو الخلفية المعرفية. بيت الخبرة، بنوك المعرفة.

*** الخبراء أصول وليسوا مجرد نفقات، واجب الإدارة المحافظة عليها.

**** رأس المال الفكرى أصبح أكثر أهمية للمنظمات من الأصول المادية

والمالية.

الإدارة

"العمل مع -ومن خلال- آخرين فى منظمة ما، عامة أو خاصة أو غير حكومية، بطريقة منظمة، من أجل إنجاز أهداف كل من المنظمة والعاملين فيها".

تعزير تكوين رأس المال الفكري.

تأثير المتغيرات التالية:

العدالة التنظيمية.

الرضاء الوظيفي.

التمكين الإداري.

الاستقرار الوظيفي.

القيادة الإدارية مسؤولة عن توفير المناخ التنظيمي الملائم.