

رأس المال الفكري

- مفهوم وتعريف وأهمية رأس المال الفكري
- تصنيف وقياس رأس المال الفكري
- نماذج رأس المال الفكري

مفهوم وتعريف وأهمية رأس المال الفكري

● 4/1/1- مفهوم رأس المال الفكري:

● الأصول المعرفية هي الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الماكينات والشبكات التي تجسدها، والتي من الممكن استخدامها لخلق الثروة.

● ويُعرف تحويل المعرفة (المادة الخام) إلى شيء ما أكثر قيمةً (منتج معرفة) بالأصول الفكرية أو رأس المال الفكري.

● والمواد الخام يمكن أن تكون **مادية** فمثلاً معرفة تركيبة الـ كوكا كولا أصل فكري يحول مقداراً من السكر والماء وثاني أكسيد الكربون ومكسبات الطعم يساوي قروشاً قليلة إلى شيء تدفع أضعاف ذلك ثمناً له

● وقد تكون المواد الخام **معنوية** وغير ملموسة مثل المعلومات، فالمحامي على سبيل المثال يأخذ حقائق قضية ما (مواد خام) ثم يحولها باستخدام معرفته للقانون (أصل فكري) لينتج رأياً أو مرافعة قانونية (مُخرج له قيمة أعلى من حقائق القضية في حد ذاتها)

- ، يستعمل الأكاديميون والممارسون حالياً مصطلح **رأس المال الفكري** بثبات أكبر للإشارة إلى **الأصول المعنوية** التي تستطيع المنظمة استعمالها لخلق القيمة

- ولقد أصبح من المتعارف عليه أن رأس المال الفكري للمنظمة هو **مجموع رأس مالها البشري** (الموهبة)، **ورأس مالها الهيكلي** (الملكية الفكرية، المنهجيات، البرمجيات، الوثائق والمستندات وغير ذلك من النواتج المعرفية الاصطناعية)، **ورأس مالها من العملاء** (العلاقات بالعملاء)

تعريف رأس المال الفكري

- في عام 1997 تعريف رأس Edvinssonأوجد إدفنسون المال الفكري على أنه امتلاك المعرفة، والخبرة التطبيقية، والتكنولوجيا التنظيمية والعلاقة بالمستهلك والمهارات المهنية، التي تعطي تفوق تنافسي في السوق.

تصنيف وقياس رأس المال الفكري

4/2/1- تصنيفات رأس المال الفكري:

- اتفق العديد من الباحثين مع Sveiby, 1997، الذي اقترح أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي:
 - **رأس المال البشري:** الذي يشتمل على معرفة، قدرات، معارف وخبرات أعضاء المنظمة.
 - **رأس المال الهيكلي:** يشتمل على الأنظمة، الشبكات، السياسات، قنوات التوزيع، وغيرها من القدرات التنظيمية الأخرى التي تم تطويرها لتلبية متطلبات السوق وأيضا الملكية الفكرية.
 - **رأس مال العلاقات (رأس مال العميل):** والذي يشتمل على علاقات الأفراد الخارجيين مع المنظمة، مثل ولاء العميل، حصة السوق، معدل اكتساب عملاء جدد.

تصنيفات أخرى

- وطبقاً لإدفنسون فإن قيمة رأس المال الفكري للشركة هو مجموع رأس المال البشري والهيكلية.
- ووسع باحثون آخرون هذا التصنيف بإضافة رأس مال العملاء مثل (1998) Skyrme and (1997) Brinker ،
- ولكن بروكنغ Brooking اقترحت أن رأس المال الفكري هو وظيفة مكونة من أربعة أنماط رئيسة للأصول هي: 1- أصول السوق. 2- أصول الملكية الفكرية. 3- أصول ترتكز على البشر human-centered assets . 4- أصول البنية التحتية
- ويقدم دريبر (1997) Draper) أحد أوسع التصنيفات لرأس المال الفكري تشمل ستة أصناف

قياس رأس المال الفكري:

- عند الإشارة إلى قياس رأس المال الفكري، نجد أن إدفنسون 1997 قسّم بشكل أولي رأس المال الفكري إلى مجموعتين هما: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي
- تم بعد ذلك تقسيم رأس المال الهيكلي إلى رأس مال العميل ورأس المال التنظيمي.
- وبدوره قسم رأس المال التنظيمي إلى رأس مال الابتكار ورأس مال العملية.
- وفي الأعمال الأكثر حداثة قسم رأس المال الفكري إلى رأس المال الخارجي أو العلاقاتي (أي المتعلق بالمستهلك) ورأس المال الداخلي (هيكلي أو تنظيمي) ورأس المال البشري

نماذج رأس المال الفكري

4/3/1- نموذج (Patricia Ordenez de Pablos : 2003):

● وفقاً لهذا النموذج فإن رأس المال الفكري يشمل ما يلي (٠):
● **رأس المال البشري** Human Capital : ويتكون من ستة أجزاء
● رئيسة هي:

● 1- ملف العاملين Employee Profile:

● يعطي هذا الجزء بيانات عن توزيع العاملين من حيث النوع (Gender والعمر، وعدد عمال الإنتاج والتوزيع وتكنولوجيا المعلومات، وأقسام الإدارة والتسويق والمبيعات، وتشمل أعداد العاملين، وأعداد المديرين، نسبة موظفي البحوث، عدد العاملين بدوام كامل،

● 2- مستوى التعلم Education:

● يتضمن البنية الأكاديمية للموظفين وخبراتهم: العمال الماهرة مقابل العمال غير الماهرة، حملة الدكتوراه، عدد المكافآت، عدد خطط تطوير الكفاءات competence، الخبرات الدولية (السفر للخارج)، ... إلخ

● 3- التدريب Training:

● يتضمن مؤشرات البنية المقدمة من الشركة مثل: عدد أيام التدريب لكل عامل، معدل ساعات التدريب على ساعات العمل في السنة، الاستثمار في التدريب (موظف/سنة)، وهكذا

4- الانتماء والتحفيز Commitment and Motivation يتضمن نوعين من المؤشرات تتعلق بكل من الانتماء والتحفيز، المؤشرات التي تتعلق بالانتماء تشمل بالإضافة إلى مؤشرات أخرى: متوسط الأقدمية، نسبة الموظفين الذين تعرضوا لعقوبات مختلفة وأما المؤشرات التي تتعلق بالتحفيز فتشمل نسبة الموظفين الذين تمت ترقيتهم إلى عدد الموظفين الإجمالي، ونسبة الموظفين الذين يشعرون بتقدير واضح explicit recognition، نسبة الموظفين الذين يشعرون أن آراءهم تؤخذ بالحسبان

5- دوران العمالة Staff Turnover: يتضمن بيانات عن المبتدئين والمستقلين من العمل ومعدل دوران العمال.

● 6- النتائج Results: تظهر النتائج مدى ارتفاع معدل الرضا في العمل وتقاس بشكل عام بمؤشرات رضا العاملين

● **ب- رأس المال الهيكلي Structural Capital** : ويتكون أيضاً من ستة أقسام رئيسة هي:

● 1- البنية التحتية Infrastructure:

● تعمل كمؤشر لمعدات المنظمة ويتعلق بالمكاتب والقدرة الحاسوبية والخدمة الهاتفية، ... ويشمل على سبيل المثال: إتساع المكاتب، والاستثمار في المباني ومعدات المكاتب، ومعدات الحواسيب، والاتصال عبر البريد الإلكتروني وعدد قواعد بيانات المعرفة المشتركة، ...

● 2- البنية التحتية للمعرفة Knowledge-Based

● Infrastructure:

● تقيس البنية التحتية للمعرفة مدى استفادة المنظمة من شبكة الاتصال الداخلية الإنترنت intranet وقواعد البيانات، مثل عدد أفضل التطبيقات على الإنترنت، ونسبة المعرفة المُحدّثة والتوثيق على الإنترنت، وهكذا ...

● 3- دعم المستهلك Customer Support:

● يظهر قدرة المنظمة على التقرب من المستهلكين المقنعين والحقيقيين ومن الأمثلة عليه عدد المكاتب الداخلية وعدد المكاتب في الخارج.

● 4- العمليات الإدارية Administrative Processes :

5- الابتكار Innovation : يتضمن جمع المعلومات عن الاستثمار في المنتج وتطور العملية مثل: عدد المنتجات أو الخدمات الجديدة، الاستثمار في تطوير المنتج، الاستثمار في تحسين العملية،

6- الجودة ومشاروعات التحسين Quality and Improvement Projects: يقدر هذا القسم التفويضات والشهادات في المنظمة ويتضمن مؤشرات مثل: عدد شهادات الأيزو 9000، وعدد العاملين على أساس الجودة الشاملة، عدد مجموعات التحسين

● ج- رأس مال العملاء ويشمل أربعة مكونات هي:- ملف العملاء - تصور المستهلكين والمساهمين - الانتشار وشبكة العمل - كثافة التعاون والاتصال