

# رأس المال الفكري

- 4/1- المبحث الأول: مفهوم وتعريف وأهمية رأس المال الفكري
- 4/2- المبحث الثاني: تصنيف وقياس رأس المال الفكري
- 4/3- المبحث الثالث: نماذج رأس المال الفكري

# 4/1- المبحث الأول: 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 ماديةً فمثلاً معرفة تركيبة الكوكا كولا أصل فكري يحول مقداراً من السكر والماء وثاني أكسيد الكربون ومكسبات الطعم يساوي قروشاً قليلةً 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 الهيكلية ( الملكية الفكرية, المنهجيات, البرمجيات, الوثائق والمستندات وغير ذلك من النواتج المعرفية الاصطناعية), ورأس مالها من العملاء (العلاقات بالعملاء)**

## 4/1/2- تعريف رأس المال الفكري

- أوجد إدفينسون Edvinsson في عام 1997 تعريف رأس المال الفكري على أنه امتلاك المعرفة, والخبرة التطبيقية, والتكنولوجيا التنظيمية والعلاقة بالمستهلك والمهارات المهنية, التي تعطي تفوق تنافسي في السوق.

## 4/2- المبحث الثاني: 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 الخارجين 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 Brinker (1997) and Skyrme (1998),
- 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 (Draper 1997) أحد أوسع التصنيفات لرأس المال الفكري تشمل ستة أصناف

## 4/2/2- 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

# 4/3- المبحث الثالث: نماذج رأس المال الفكري

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

- وفقاً لهذا النموذج فإن رأس المال الفكري يشمل ما يلي():
- 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 المهرة مقابل العمال غير المهرة, 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 ومشروعات التحسين Quality and Improvement Projects: يقدر هذا القسم التفويضات والشهادات في المنظمة ويتضمن مؤشرات مثل: عدد شهادات الأيزو و9000, 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

## 4/3/2- نموذج (E. Carson, et al. : 2004):

- صنف **E. Carson, et al** رأس المال الفكري ضمن ثلاث مجموعات هي: رأس المال البشري **Human Capital**, ورأس المال الهيكلي **Structural Capital**, ورأس مال العملاء **Customer or Relational, Capital** ويمكن تعريف كل منها كما يلي:
- 1- رأس المال البشري **Human Capital**: يعرف بأنه مهارات الأفراد الذين يعتبرون مصدر الإبداع والتجديد في المنظمات.
- 2- رأس المال الهيكلي **Structural Capital**: ويتضمن الأصول غير الملموسة (المعنوية) مثل نظم المعلومات وشبكات الاتصال واستراتيجية المنظمة وفرق العمل والابتكار.
- 3- تعريف رأس مال العملاء **Customer or Relational, Capital**: يشير إلى قيمة العلاقات الخارجية للمنظمة مع المنظمات والأفراد الذين تتعامل معهم, أي الموردين والزبائن.

## • 1- عناصر رأس المال البشري:

- الصفات الفردية **personal attributes** : مثل المميزات الفردية والصفات الشخصية الأخرى التي تتضمن الذكاء, وهي غير قابلة للتعديل بشكل كبير
- المهارات **skills** : مثل المهارات والكفاءات المرتبطة بالعمل, وهي قابلة للتعديل

## • 2- عناصر رأس المال الهيكلي:

- - رأس المال الهيكلي المرن **Fluid** يشير رأس المال الهيكلي المرن إلى العمليات غير الرسمية وأوجه المعارف غير الموثقة مثل المناخ التنظيمي وعمل شبكات الإبداع, أي أنه يتعلق بعمل المجموعة فقد يكون لدى الأفراد مستوى عالٍ من الكفاءة ولكن قد تنخفض كفاءة المجموعة إذا ساد فيها مناخ من عدم الثقة وحجب المعلومات.

- - رأس المال الهيكلي الجامد **Crystallized**: يشير رأس المال الهيكلي الجامد إلى العمليات الرسمية والموثقة كالسياسات والإجراءات, أي أنها صريحة أو ملموسة ويسهل الوصول إليها, ويمكن نقله عن طريق التدريب والتحفيز ولكنه يتطلب بعض خواص رأس المال البشري مثل الرغبة والقدرة على التعلم.

## • 3- أما رأس مال العملاء فهو الزبائن والموردين .

# 4/3/3- نموذج ( Christina Boedker et al.: 2005 )

- وقد قدم نموذجاً ثلاثياً لرأس المال الفكري يتكون من:
- - رأس المال الداخلي Internal Capital
- - رأس المال الخارجي External Capital
- - رأس المال البشري Human Capital.

| رأس المال البشري          | رأس المال الخارجي         | رأس المال الداخلي     |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| الابتكار                  | اسم المنظمة والماركة      | فلسفة الإدارة         |
| المعرفة                   | الشركاء والحلفاء          | الثقافة التنظيمية     |
| التنوع                    | التراخيص                  | جودة المنتج أو الخدمة |
| التدريب والتعليم          | قنوات التوزيع             | العمليات الإدارية     |
| التعلم والتنمية           | العقود المناسبة (المشجعة) | نظم المعلومات         |
| البيانات الديموغرافية     | العلاقات في المجتمع       | الملكية الفكرية       |
| الكفاءات المرتبطة بالعمل. | العلاقات مع الزبائن       | البحث والتطوير        |
|                           | العلاقات مع الموردين      |                       |
|                           | العلاقات المالية.         |                       |

# 4/3/4 نموذج (MOON & KYM :2006):

- يقترح الباحثان Moon & Kym, ويقدمان دعم تجريبي, لنموذج رأس المال الفكري – ككل و مع عوامله الفرعية ومؤشرات قياسه – يتضمن العوامل الأساسية الثلاثة التالية:
- رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات. هذا النموذج يُقدم كأداة مفيدة للمديرين لتقدير المظاهر المتنوعة لرأس المال الفكري داخل منظماتهم, مع إظهار مجالات التمييز في المصادر الأكثر حاجة. ويفيد أيضاً كنموذج أولي لقياس رأس المال الفكري العام للمنظمة.

● أولاً: رأس المال البشري

● 1- قدرات الموظفين

● 2- بقاء الموظفين

● 3- رضا الموظفين

● ثانياً: رأس المال الهيكلي

● 4- الثقافة

● 5- أنظمة المعلومات

● 6- العملية التنظيمية

● 7- الملكية الفكرية

● ثالثاً: رأس مال العلاقات

● 8- المستهلك

● 9- الشركاء

● 10- المجتمع

# Huang; Luther; Tayles: نموذج 4/3/5 :(2007)

في دراسة تهدف إلى تحديد عناصر رأس المال الفكري وتجميعها قام الباحثون بما يلي:

- تجميع العبارات المتعلقة برأس المال البشري ورأس مال العملاء (أو العلاقات أو الخارجي) ورأس المال الهيكلي (أو الداخلي) التي نشرها عدد من الباحثين المختلفين وتوصلوا إلى 56 عبارة.
- تم عرض العبارات على خمسة محكمين فتم تخفيض العبارات إلى 46 عبارة
- تم توزيع العبارات على الأنواع الثلاثة لرأس المال الفكري وتم تضمينها في استقصاء موجه إلى المديرين في 250 منظمة
- تم إجراء التحليل العاملي على نتائج الاستقصاء فتم التوصل إلى ثمانية عوامل هي :

- 1- رضا الموظفين
- 2- تنمية واستبقاء الموظفين
- 3- سلوك الموظفين
- 4- تطوير الأفكار أو المنتجات
- 5- البنية التحتية للمنظمة
- 6- أبعاد السوق
- 7- البيانات عن العملاء
- 8- الخدمات والعلاقات مع العملاء
- الفحص الأعمق للعوامل التجريبية الثمانية يظهر أنها في الحقيقة مجموعات فرعية من التجميع الأولي الثلاثي لرأس المال الفكري
- تتسم هذه العناصر بالثبات بين النظرية والتطبيق العملي
- تشكل العوامل الثلاثة الأولى مجموعات فرعية من رأس المال البشري
- تشكل العوامل الثلاثة الأخيرة مجموعات فرعية من رأس مال العملاء
- يشكل العاملان 4 و 5 مجموعتين فرعيتين من رأس المال الهيكلي