

الفصل الثاني

الإطار النظري لرأس المال الفكري وعمال المعرفة بالمكتبات

المبحث الأول

مفهوم وخصائص رأس المال الفكري

كان ولا يزال موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات أو المجتمعات. بل يمكن التأكيد بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار. ونجد هذه المشكلة ماثلة في قضية رأس المال الفكري وربطها بإستراتيجيات الموارد البشرية ومن ثم البحوث والاستشارات والتدريب، لهذا تظهر أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار المنظمات والمجتمعات، هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تنميتها واستثمارها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية.

بل يمكن القول إن النظرة إلى إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكري يجب أن تتحول الإستراتيجية نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها.

تعريف رأس المال الفكري:

أطلق مفكر الإدارة (Peter Drucker) أن هذا العصر عصر رأس المال الفكري، وصفه للمجتمع الرأسمالي، فرأس المال الفكري هو فئة من البشر التي تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية والموهب الفطرية التي تمكنها من دفع عجلة التقدم على المستوى القومي، وأن رأس المال الحقيقي الذي تمتلكه الشركة هو رأس المال الفكري وما تتميز به أمة عن أخرى هو القدر الذي تستطيع به تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة من الاختراعات والابتكارات في شتى المجالات. ويُعرّف رأس المال الفكري على " أنه مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل والعالم بأسره"⁽¹⁾. كما عرف Stewart رأس المال الفكري بأنه: مادة فكرية، معرفة معلومات، ملكية فكرية والخبرة التي يمكن استعمالها لخلق الثروة⁽²⁾ "فهو رأس المال الحقيقي للمنظمة ويتمثل في المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها داخل المنظمة. وهم مجموعة من الأفراد القادرين على أداء العمل، الراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم، وحيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار تنظيمي منسجم⁽³⁾. والموارد الفكرية هي أصل من أصول المكتبة، التي يمكن الاستثمار فيها وزيادة قيمتها بالنسبة

(1) عبدالرحمن بن أحمد هيجان، رأس المال الفكري أستراتيجيه التحول من الفئه العامة إلى الفئه

المميزة، متاح على الرابط www.ksv.edu.sa بتاريخ 2014/4/25

(2) Stewart, **Intellectual Capital: The New Health of Organization**, Double Day Currency, New York, p129

(3) أحمد سيد مصطفى. إدارة الموارد البشرية : الإدارة العصرية لرأس المال الفكري. (القاهرة: الدار

الجامعية 2004)، ص 19

للمكتبة، فالمورد الفكري يمكن أن يحقق ثروة وربحية هائلة من خلال استخدام معرفته، ابتكاراته ومهاراته وفعاليتها، وبدونها يصبح الفرد ذا قدرات محدودة تمنعه من إحداث التحول والتغيير، فلكي يصبح الفرد مورداً فكرياً فلا بد أن يمتلك الكفاءة والخبرة والمهارات والقدرات والفاعلية اللازمة لأداء مهام تخصصه. وعندما تتمكن المكتبة من استقطاب مورد فكري تتوافر لديه المعرفة والمهارة والكفاءة، فيمكن القول أن هذه المكتبة لديها مخزون من الموارد الفكرية، وينبغي على المكتبة أن تسعى للحصول على هذا المخزون وتطويره والمحافظة عليه لسبيين هما⁽¹⁾:

- 1- وجود الأفراد الذين يمتلكون الاستعدادات، الكفاءة والمهارات، يكون إحدى العوامل لتحقيق أهداف المكتبة.
- 2- من خلال مهارات ومعرفة وكفاءة الأفراد يصبح هؤلاء الأفراد في وضع يسمح لهم بتحقيق أهدافهم الشخصية، والرضا الوظيفي وتحقيق الذات، ومن ثمة الاندفاع بحماس لتحقيق الميزة التنافسية للمكتبة.

يعرف الباحث الموارد الفكرية للمكتبة بأنهم جميع الأفراد الذين يعملون فيها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، والذين تم توظيفهم لأداء كافة وظائفها ومهامها تحت مظلة الرؤى التنظيمية للمكتبة، التي توضع لتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومع مجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المكتبة الجامعية التي ترتبط بالمكون الثالث وهو المستفيد (رأس مال الزبون أو العلاقات) في سبيل تحقيق رسالتها وأهدافها الإستراتيجية المستقبلية.

من خلال إطلاع الباحث على الإنتاج الأدبي الذي تناول تعريف رأس المال الفكري يمكن تقسيمه إلى ثلاثة محاور هي:

(1) راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط الموارد البشرية. (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002).

- المحور الأول: تدور مضامينها إجمالاً حول الموارد البشرية (الأفراد)
- المحور الثاني: يتعلق بالقدرات المتميزة على الصعيد الفردي أو المنظمة.
- المحور الثالث: يضم التعريفات التي تناولت رأس المال الفكري كنتاج معرفي من منطلق الإنتاجية المعرفية الفردية أو للمنظمة.

المحور الأول:

التعريف الذي يرى أنه يمثل نخبة من العاملين تستطيع إنتاج الأفكار الجديدة التي من خلالها تستطيع المنظمة أن توسع حصتها في السوق وتعظم نقاط قوتها في مواقع قادرة على اقتناص الفرصة المناسبة⁽¹⁾. وتعريف كيللي (Kelley) الذي يرى أنه مكون من: العاملين الذين يمثلون النجوم اللامعة والعقول المدبرة الذين يصعب إيجاد بديل لهم⁽²⁾. أما تعريف يوندت (Youndt) قد ركز على أنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة⁽³⁾

المحور الثاني:

من أهم التعريفات في هذا الجانب تعريف نغم حسين لرأس المال الفكري بأنه: المقدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية (قابلة للتنفيذ) وتتمتع بمستوى عالٍ من الجودة، وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مختلف المكونات للوصول للأهداف المنشودة فضلاً عن قدرتها في رؤية المنظمة بمجموعها

(1) محيا بن خلف المطيري. إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة (تصور مقترح) دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط جامعة ام القرى. 2007، ص144

(2) Kelley, R.E :How to be a Star at Work Through Strategies you need to success, Times Business, New York, 1998. p12

(3) Youndt, M.A, Shell. S: Human Resource Management Manufacturing strategy and firm Performance , Academy of Management Journal Vol. 39, 1996. p839

وأدراك الترابط بين الوظائف وأثر المتغيرات في أي منها تجاه المنظمة في مجموعها وعلاقتها مع المجتمع⁽¹⁾.

ويقول عبد الوهاب عن رأس المال الفكري هو "عبارة عن عقول تتمتع بمهارات متفردة تجعلها قادرة على النظر من عدة جوانب والتفكير في عدة اتجاهات للوصول إلى أسلوب عمل جديد يحقق اقتناص فرص أكثر"⁽²⁾. وقد عبر عنه أرلش (Ulrich) بأنه مجموعة من ذوى المهارات المتوفرة في المنظمة والتي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التقنية⁽³⁾. أما عاشور فذكر بأنه: زيادة قدرة مؤسسات المجتمع على التكيف من خلال تطوير منتجاتها وتقنيات إنتاجها وخفض تكاليفها وباتجاهات مستحدثه غير مسبوقه من خلال تنمية الإبداع والتعليم المؤسسي والاستثمار المتعاطم في البشر تعليماً وتدريباً⁽⁴⁾.

المحور الثالث:

تعريف الشبتي وهو " كل نتاج معرفي للفرد أو المجتمع تحقق من استخدامه توفير موارد مالية أو عوائد اقتصادية سواء أكان مصدر تلك المعرفة عملاء المنظمة أم كان موظفيها"⁽⁵⁾. أما دالف (Dalf) فعبر عنه بأنه مجموعة من الموارد المعلوماتية المعتمدة على المعارف الظاهرة (Explicit Knowledge) التي يسهل التعبير عنها أو كتابتها وبالتالي

(1) نغم حسين عبيد. أثر استثمار رأس المال الفكري في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط (رسالة ماجستير) غير منشورة ادارة الاعمال كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، 2000ص، ص 11-13

(2) عبد الوهاب. مرجع سابق. ص 99

(3) Ulrich, D.A. New Mandate for Human Resources, Harvard Business Review, January, 1998.p126

(4) عاشور. مرجع سابق. ص 1

(5) جويبر الشبتي، ماطر نجم. إدارة رأس المال المعرفي في الجامعات: نموذج نظري تحليلي "مجلة التربية والتنمية، العدد 26، السنة العاشرة، نوفمبر، 2002. ص 37

نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق، بجانب المعرفة الضمنية (Tacit) مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة⁽¹⁾.

يلاحظ الباحث أن مختلف التعريفات التي تناولت رأس المال الفكري ركزت على عمال المعرفة بأن لهم قدرات خاصة بمعنى فئة متميزة من العاملين لديهم إمكانيات مختلفة ومتفردة تحتاجها المنظمات لتحسين أوضاعها وتحقيق أهدافها، أو على أساس أن رأس المال الفكري (النتاج المعرفي) هو مجموعة من القدرات تقف على رأسها القدرة الذهنية والإبداع وهذه القدرات بطبيعة الحال لا تتوفر إلا عند فئة من العاملين.

وبقراءة متأنية للباحث لما أشارت إليه التعريفات السابقة، ومن خلال النظر في العناصر والوظيفية المكونة لمفهوم رأس المال الفكري، وفقاً للتعريفات السابقة يمكن إجمال الأبعاد البنائية والوظيفية في:

- مجموعة الأفراد الذين يملكون المعرفة العقلية والقدرات المتميزة يقدمون إسهامات فكرية لها قابلية التنفيذ واقعياً.
- قوة ذهنية مجتمعة تستند إلى (معرفة، معلومات وسمات فكرية، خبرة) تنتج أفكاراً جديدة لها قابلية التطبيق وتحقيق فائدة للتنظيم من جهة أخرى.
- الاستثمار المتعاضد في البشر تعليماً وتدريباً عبر التعليم المؤسسي وصولاً إلى مرحلة الإبداع والابتكار والتوظيف الكامل للمعرفة.
- مجموعة من الموارد المعلوماتية المعرفية للأفراد والمكونة من المعرفة الظاهرة والضمنية مبنية على خبرات شخصية وقواعد بديهية.
- الأصول غير المحسوسة للمنظمة كقدرات الأفراد ومعرفتهم الضمنية والمتمثلة في إبداعاتهم ابتكاراتهم ورغباتهم وعلاقاتهم المتميزة مع العملاء مع مخزون تجارب المنظمة وهذه الموجودات تشكل الخلفية اللازمة لإدارة الإبداع والتميز

(1) Dalf, R. L, **Organization : Theory and Design**, Edition South Western, Ohio, 2001. p258

- يحقق الاستثمار في عقول العاملين المتميزين للمنظمة عدة أهداف منها: النمو في مختلف أنشطة المنظمة، الاستمرارية والبقاء في مجال النشاط والمنافسة والتفوق والتميز.

يرى الباحث أن الوظيفة الأساسية لرأس المال الفكري هي أحداث التغيير والتطوير للمحافظة على المنظمة وتنميتها في عالم شديد المنافسة، وذلك بالتركيز على جوانب معينة كالقيادة، التنظيم والهيكل والعمليات، أو الإبداع والابتكار والتركيز على رغبات المستفيدين واحتياجاتهم. يمكن الإشارة إلى أن رأس المال الفكري يتكون من عناصر غير محددة لأنها تتعلق أساساً بمفاهيم ذات معاني متعددة ومتنوعة كالقدرة، المهارة، القوة الذهنية، الإبداع، التعلم، ونوع معين من المعرفة وهذه المفاهيم متغيرة بتغير مجالات العمل والنشاط، وبتغير طبيعة المنظمات التي ينتمي لها الأشخاص الذين يمتلكون تلك الصفات، وهذا التنوع في المفاهيم التي تشكل المكونات المختلفة لمفهوم رأس المال الفكري يدل على أنه مرتبط من ناحية المفاهيم بكل أنواع العمل في المنظمات وذلك عندما تعبر عن القدرات الذهنية والمهارات والإبداع والابتكار والخبرة التي يمكن تحويلها من معرفة ذاتية السمة وضمنية إلى معرفة تنظيمية ظاهرة تؤدي وظيفة على صعيد المنظمة، كما أنه من جانب آخر يدل على أن مفهوم رأس المال الفكري قابل لاستيعاب مزيد من المفاهيم المتعلقة بالمهارات والإبداعات الجديدة.

ومن خلال قراءة تحليلية لدلالات مفاهيم رأس المال الفكري تمكن المبرج من تحديد المؤشرات التالية وهي⁽¹⁾:

- أ - ليس كل العاملين لديهم قدرات متميزة، وعلى ذلك فإنه ليس كل العاملين يشكلون رأس المال الفكري.
- ب- القدرات غير محددة العدد ولا النوع وكذلك المهارات والخبرات، وهي متغيرة باستمرار.

(1) عادل حروش المبرج، صالح أحمد علي رأس المال الفكري: طرق قياسية وأساليب المحافظة

عليه. (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003). ص 45

- ج- المعرفة سواء كانت ضمنية أو صريحة، ليس هذا هو المعيار إنما المعيار هو مدى فائدتها للتنظيم.
- د- إن هذه القدرات والمعارف لكي يتم توظيفها لابد أن يكون لها إطار عام، وهو الرؤية الواضحة لمستقبل المنظمة، بحيث يتم التوظيف الأمثل للقدرات في حينها.
- ه- أن هذه الأصول غير الملموسة (القدرة، المعرفة، الرؤية) لابد من تحويلها إلى معرفة منظمة تظهر من خلال الأفراد والهياكل وعلاقة المنظمة مع بيئتها.
- و- أن الاهتمام بتفعيل إدارة رأس المال الفكري هو أن تحقق المنظمة أهدافها بفعالية وبطبيعية الحال فإن الأهداف دوماً متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالمنظمة.
- ويرى الباحث أنه يمكن تعريف رأس المال الفكري أنه مجموعة من الأشخاص لديهم إمكانيات وقدرات ومهارات متميزة تمكنهم من وضع رؤية مستقبلية للمكتبات التي يعملون بها لمواكبة التغيرات البيئية بشقيها الداخلي والخارجي كما يعتبر مكملاً لرأس المال الهيكلي الذي يمثل المعرفة الصريحة ومفتاحاً لتحقيق الميزة التنافسية.

مفهوم رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري (Intellectual Capital (IC من المفاهيم الحديثة حيث ظهر مع بداية التسعينيات من القرن الحادي والعشرين، ووجد مزيداً من الاهتمام حيث أصبح ينظر إليه بحسبانه أحد نقاط القوة بالمنظمة وداعم للمنافسة، وتحقيق النجاح بعد إن كانت المصادر المادية فقط هي مصدر القوة للمنظمة.

ويمثل موضوع رأس المال الفكري أحد الموضوعات الجوهرية للموارد البشرية الذي يركز على فئة معينة من الأشخاص العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات خاصة لقد أكد (Brennan) على أهمية استثمار رأس المال الفكري بقوله " إن رأس المال الفكري غير المستثمر عملياً يمكن تشبيهه بالذهب غير المستخرج" ⁽¹⁾ هذا الوصف لهذه

(1) Brennan, Nconnell. (2000). Intellectual Capital: Current issues and policy implications. Journal of Intellectual Capital. Vol. (1). Issue(3). PP. 206-220

الفئة تجعل من اليسير التأكيد على الفوائد التي يمكن أن تجنيها أي منظمة أو مجتمع من خلال الاهتمام برأس المال الفكري وذلك لأنه يقود إلى (1):

- 1- زيادة القدرة الإبداعية.
- 2- إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
- 3- تعزيز التنافس باستغلال الوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
- 4- خفض التكاليف وإمكان البيع بأسعار تنافسية.
- 5- تحسين الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية.

إن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين، لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية في الأعمال، فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة، وتعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة مفاهيم رأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة (Knowledge Economy) وإدارتها، ويراه البعض على أنه قدر من المعرفة تتوافر لدى العاملين بالمنظمة، بينما يعتقد آخرون أنه مزيج من القدرات والمهارات التي يتمتع بها العاملون. ويعتبر آخرون بأن رأس المال الفكري يعكس المعرفة والمهارة والملكية الفكرية والخبرة المستعملة لخلق القيمة.

أن رأس المال الفكري يعتبر أفضل إستراتيجية لاستثمار الفئة المتميزة في المجتمع من حيث المعرفة والمهارات. ذلك لأن التركيز على موضوع البطالة بشكل عام قد يصرف الاهتمام عن الفئة المتميزة من حيث المعرفة والمهارة التي يمكن أن تكون مورداً أساسياً للدولة. ومن التعاريف المهمة للموارد البشرية والذي يركز على الموارد غير الملموسة ويهتم بالمعرفة الضمنية وما توفره للمنظمة من ميزة، وتطرق بسهولة عباس لتحديد رأس

(1) أحمد سيد مصطفى. إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية لرأس المال الفكري. - (القاهرة:

المال الفكري من خلال النقاط التالية⁽¹⁾:

- 1- يمثل جزءاً من رأس المال البشري للمنظمة.
- 2- يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية
- 3- يرمي إلى إنتاج جديد أو تطوير أفكار قديمة.
- 4- يسعى إلى توسيع الحصة السوقية للمنظمة.
- 5- لا يتركز في مستوى إداري معين.

جدول رقم (1): المقارنة بين رأس المادي ورأس المال الفكري⁽²⁾

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي - أثري - غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
التمثيل النموذجي	الآلة، المباني	الأفراد ذوى المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

(1) سهيلة محمد عباس. علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية ونموذج مقترح الإداري. السنة (26)، العدد (97). (2004م) ص 125.

(2) عبد الستار حسن يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الاعمال، المؤتمر العلمي الخامس: اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، 2009، ص 6

رؤية الإسلام لرأس المال الفكري:

يحتل الفكر في الشريعة الإسلامية مكانة خاصة، وحينما حدد الشرع الأسس التي يقوم عليها المجتمع الإسلامي لم يغفل أمر الفكر فهو أحد المرتكزات التي حض الدين الإسلامي عليها. فقد وردت كلمة يتفكرون في الآيات القرآنية عدة مرات ﴿ فَأَقْصِصْ الْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ [الأعراف: 176] وفي سورة يونس ﴿ كَذَلِكَ نَفُصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ [الآية: 24] وغيرها من الآيات، وتكمن أهمية التفكير في أنه يوصل الإنسان إلى حقيقة أن الله عز وجل هو خالق الكون، وهو المعبود.

ويعتبر العقل في الإسلام بمثابة الرمانة التي تهدي إلى الحقيقة ﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾ [الإسراء: 70]. وهناك تلازم بين اهتمام الإسلام بالإنسان وأهمية الفكر، إذ يعد الإسلام التفكير أهم وظائف الإنسان وأهم خصائصه وبها يسمو الإنسان على الكائنات الأخرى.

وحفزت الشريعة الأفراد وجعلت المجال واسعاً للعقل لكي يتفكر في الآيات الكونية والاجتماعية، ودعته إلى ذلك، ولهذا فقد عد الشرع الاجتهاد عملاً محبباً إذا خلصت نية المجتهد وأن أصابه الخطأ فإنه يثاب ويؤجر (إذا أجتهد الحاكم فأصاب فله أجران وإن أخطأ فله أجر واحد)⁽¹⁾ وفي مجال الابتكار الذهني أكد فقهاء الشريعة الإسلامية على أهمية الابتكار بالنسبة للمؤلف شرطاً لازماً للإبداع الذهني الذي يجب أن يتوفر في العالم⁽²⁾. واشترط ابن رشد في مقدمته من يحمل لقب عالم شروطاً خمسة وهي:

(1) يحيى بن زكريا النووي. شرح النووي على مسلم. الجزء الثالث. (القاهرة: دار الخير، 1996). ص1716.

(2) نواف كنعان. حق المؤلف النموذج المعاصر في حق المؤلف وسبل حمايته. (مصر: د.ن، 1987). ص31.

الذهن الثاقب، الرغبة الباعثة، العمر الطويل، والجدة، الأستاذية⁽¹⁾. ويحث الإسلام دوماً على البحث عن الحقيقة والعلم والانتفاع به، وفي هذا الإطار نظرت الشريعة الإسلامية إلى المؤلف المبتكر نظرة تقدير وإجلال، وقد ورد ذلك في الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة، قال الله تعالى ﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾ [المجادلة: 11]، وقد أوجب الشرع على الناس التعلم والسعي في طلب العلم واخذ الحكمة لأن الحكمة ضالة المؤمن أي وجدها فهو أحق بها.

مكونات رأس المال الفكري:

يتكون رأس المال الفكري من العناصر التالية⁽²⁾:

- 1- الأصول البشرية (رأس المال البشري): هي المعرفة الموجودة في أذهان الأفراد ولا تمتلكها المنظمة لأنها مرتبطة بالفرد وأهم مكوناتها المهارة والخبرة والإبداع.
- 2- الأصول الفكرية: هي عبارة عن المعرفة المستقلة عن الأفراد وتمتلكها المنظمة، أو هي مجموعة الأدوات والتقنيات المستخدمة في العمل للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف بالمنظمة ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط والتصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.
- 3- رأس المال الهيكلي: إذا كان رأس المال المالي يمثل الوجود المادي للمنظمة وقيمتها الدفترية، فإن رأس المال الفكري هو الذي يصنع القيمة السوقية للمنظمة وهو الأكثر تأثيراً لتميز المؤسسة، في حين يصنع رأس المال الهيكلي معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة.
- 4- رأس مال العملاء: هو عبارة مجموعة المعلومات التي يحتويها سجل العملاء

(1) عبدالرحمن الرقعي. منظومة الرقعي مقدمة ابن رشد متاح على ksu.edu.sa. ص 31

(2) أميمة أبو الفتوح محمد. دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الاعمال، وزارة التجارة والصناعة قطاع السياسات تنمية الصناعات الصغيرة: القاهرة، 2002، ص4،

وعلاقتهم مع المنظمة وأصحاب القرار. وهو يعكس طبيعية العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها. في ظل اقتصاد المعرفة أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكل الدعامة الأساسية والمورد الرئيسي لثروة المنظمة، فيمكن التطرق لبعض النماذج التي على مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته باعتباره مصدراً للمعرفة الضمنية.

وقد عبر Skandia⁽¹⁾ في نموذج القيمة السوقية للمنظمة من خلال معطيات المعادلة أدناه: حيث أن:

- القيمة السوقية = رأس المال المادي + رأس المال الفكري
- رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي
- رأس المال الهيكلي = رأس مال العملاء + رأس المال التنظيمي
- رأس المال التنظيمي = رأس مال العمليات + رأس المال الابتكاري
- رأس المال الابتكاري = الأصول الفكرية + الملكية الفكرية

5- الملكية الفكرية: تضم العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد وكذلك ما يمكن حمايته قانونياً مثل براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الاستثمار والحقوق الخاصة بالنشر، حيث تعمل المنظمات في مجال الصناعة على امتلاك المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مقابلة المنافسة.

(1) فريد، بلقوم. إنتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية - دراسة حالة المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو 9001 بولاية وهران. اطروحة دكتوراة في العلوم الاقتصادية قسم التسيير. جامعة ابي بكر بلقايد الجزائر، 2013. نقل من

Saari Bin Ahmed, Abbas mezeal Munshraef, **The Relationship between Intellectual capital and business performance: An empirical study in Iraqi industry**, International Conference on Management and Artificial Intelligence, IPEDR vol1. 6, IACSIT Press, Bali, Indonesia, 2011, p105

المكونات الفرعية لرأس المال الفكري:

يمكن الحديث عن المكونات الفرعية لرأس المال الفكري والتي تنبني على ثلاثة محاور رئيسية هي⁽¹⁾: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس مال الزبون، أما المكونات الفرعية لرأس المال الفكري تتمثل في متوسط سنوات الخدمة، مستوى التعليم، النسبة المثوية للحاصلين على درجات علمية متقدمة، تكلفة التوظيف، الإلمام بتكنولوجيا المعلومات ساعات التدريب للموظف، رضا العملاء بالنسبة لرأس المال البشري.

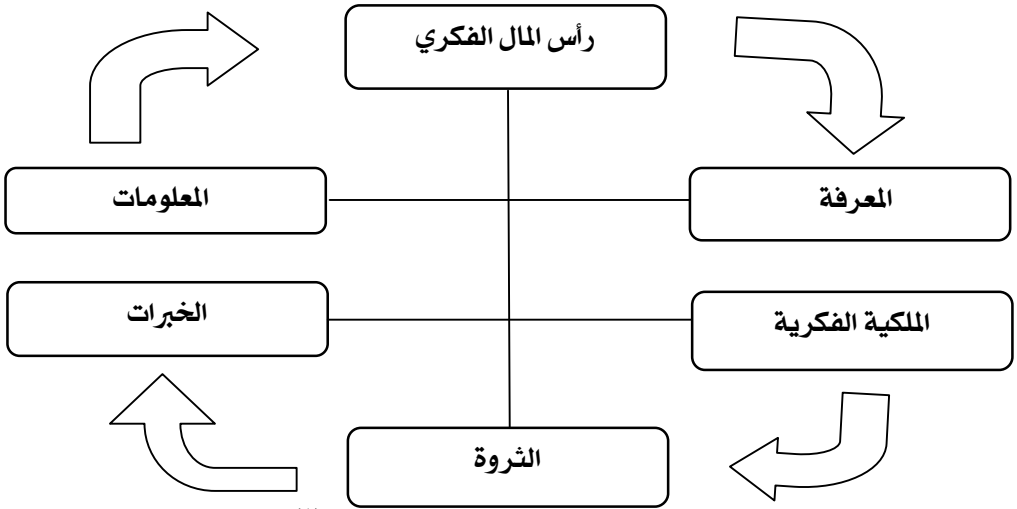
أما رأس المال الهيكلي فيحتوي على المصروفات الإدارية المبيعات إعادة استخدام المعرفة، عدد مرات الدخول على مواقع الإنترنت، الممارسات الأفضل.

ويضم رأس مال العملاء ولاء العملاء، متوسط مدة علاقة العميل، رضا العميل، نسبة اتصالات المبيعات إلى المبيعات المنجزة.

بينما أرتكز نموذج Stewart على الموارد المعرفية من معلومات وخبرات والتي تشكل مصدراً لثروة المنظمة، ويبنى هذا النموذج على مفهوم يتمثل في رؤية الأصول الفكرية ورؤية رأس المال غير الملموس.

أولاً: رؤية الأصول الفكرية: وهي عبارة عن رؤية شاملة لكل الأصول الفكرية التي تتوزع في كل الأقسام الفكرية ووحدات المنظمة، وهي تغطي المعرفة بشقيها الصريحة والضمنية وجعلها المكافئ لرأس المال الفكري، أي أن رأس المال الفكري يتمثل في رأس المال الصريح والضمني. الصريح هو كل المعرفة الصريحة التي يتم استخدامها والتعبير عنها بشكل كمي ورسمي كما في الوثائق، وقواعد البيانات البرمجيات وقواعد العمل، بينما يتمثل رأس المال الضمني في المعرفة الضمنية الذاتية وغير الرسمية والمعبر عنها بالطرق النوعية والحسية غير القابلة للنقل والتعليم ويتم الوصول إليها بالاستلام.

(1) توماس. أ. ستيورت. ثورة المعرفة: رأس المال الفكري. ترجمة علاء أحمد إصلاح (القاهرة: الدار



شكل رقم (7): نموذج ستيفورت (1)

المصدر: إعداد الباحث اقتباساً من توماس ستيفورت

ثانياً: رؤية رأس المال غير الملموس: وهي التي تهتم كثيراً بالأصول الفكرية للمؤسسة وأهمية تحويلها من أصول غير ملموسة (غير محسوبة ومقاسة) إلى رأس المال الفكري غير الملموس القابل للتحديد والقياس، وبالتالي تجنب مشكلة عدم القدرة على حصر الأصول الفكرية والنقص في مقاييس حسابها.

خصائص رأس المال الفكري:

يمكن تحديد خصائص رأس المال الفكري من خلال المكونات التالية (2):

1- الخصائص التنظيمية: فيما يختص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات ككل وبنسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي

(1) توماس. أ. ستيفورت. ثورة المعرفة: رأس المال الفكري. مرجع سابق. ص 453.

(2) محمود على الروسان، محمود محمد العجلوني. أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد: 2، العدد: 2، 2010، ص، ص 47-48.

- يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.
- 2- الخصائص المهنية: الاهتمام ينصب على التعليم المنظم والتدريب الاثرائى وليس بالضرورة المادة الأكاديمية ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة.
- 3- الخصائص السلوكية: يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة لذا فهو يتجه إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات الهادفة، ولديه القدرة على حسم القرارات دون تردد، وبما يمتلكه من مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة عالية بالنفس.
- 4- الخصائص الإبداعية: هنالك العديد من المفاهيم الخاصة بالإبداع التي تشير إلى تبني سلوك جديد لصناعة المنظمة أو سوقها أو بيئتها العامة، إذ يمكن القول أن الإبداع بصورة مبسطة هو النشاط الذي يقوم به الفرد فينتج عنه شيء جديد سواء أكان منتجاً جديداً أو تصرفاً جيداً وتنوع مصادر الإبداع سواء كان هذا المصدر داخلياً أو خارجياً، علماً أن مصادر الإبداع التكنولوجي دائماً ما تركز عليه المختبرات البحثية، الدوريات المهنية وبراءات الاختراع، المصادر الحكومية أفراد التسويق والزبائن فضلاً عن المستشارين والعاملين.

علاقة رأس المال الفكري ببعض فروع الإدارة المعاصرة:

يرتبط مفهوم رأس المال الفكري بعدد من المفاهيم والمداخل الإدارية المعاصرة، إذ يشكل مفهوم رأس المال الفكري امتداداً للجهود العلمية لتطوير المداخل الإدارية التي تستهدف تحسين أداء المنظمات كما يشكل مدخلاً لإدارة رأس المال الفكري أو مدخلاً لإدارة الموارد غير المحسوسة الوسيلة الأكثر قدرة على تحقيق غايات المنظمات في مجال الجودة، وخفض التكاليف، وإعادة تنظيم وهيكلية الأنشطة والعمليات، ولقد أصبح رأس المال الفكري يمثل محوراً لعمليات التطوير المختلفة في المنظمات المعاصرة، سوف نتطرق لهذه المفاهيم من خلال مباحث هذا البحث فمثلاً علاقة رأس المال الفكري بالجودة الشاملة، والجودة الشاملة والتسويق الداخلي وغيرها من المباحث.

علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة:

إن الباحث في مجال رأس المال الفكري سيجد تداخلاً بين مفهومين هما: رأس المال الفكري وإدارة المعرفة، وهذا التداخل في المفاهيم قد يكون طبيعياً نظراً لمجال كل من المفهومين، هذا النماذج يبين مدى العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري وإدارة المعرفة وأنها علاقة عضوية فلا يمكن أن تدار المعرفة بمعزل من رأس المال الفكري المنتج والمبدع للمعرفة، إذ أن كل العمليات المعرفية في المنظمات هي في الواقع نتاج رأس المال الفكري كما أن إدارة رأس المال الفكري تمثل نوعاً من إدارة المعرفة لفئة متميزة منضمة للمنظمة، وإخراجاً لطاقتها وإبداعاتها وتحويل معرفتها من معرفة ضمنية إلى معرفة صريحة تمتلكها المنظمة.

في تقرير التنمية الإنسانية الذي كان محوره خلق مجتمع المعرفة في العالم العربي يعتبر رأس المال المعرفي هو قلب عملية إنتاج المعرفة وهو محور الارتكاز لعمليات توليد المعرفة وإنتاجها ليس فقط على مستوى المنظمات وإنما على المستوى المجتمعي الشامل⁽¹⁾. وحاول نبيل محمد إبراز أوجه العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري وإدارة المعرفة فيما يلي⁽²⁾:

أ - إن كلاً من إدارة المعرفة وإدارة رأس المال الفكري يعد نوعاً من المنافسة المعتمدة على الفرد وعلى قوة العقل الفردي وهذه القوة بحاجة إلى إطار تتحرك فيه كما هي بحاجة إلى سياق من التعاون والثقة.

ب- إن إدارة المعرفة تسعى لإيجاد السياق المجتمعي والسياق التنظيمي والعمليات الأساسية لإنتاج المعرفة ليتم استثمار رأس المال الفكري بالشكل المناسب ومن جهة أخرى فإن العمليات النوعية لإدارة المعرفة لا يمكن أن يؤديها إلا رأس المال الفكري المتميز.

(1) تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2003، نحو إقامة مجتمع المعرفة في البلدان العربية 2003، ص 42.

(2) نبيل محمد. مرجع السابق. ص 43.

- ج- استقطاب العقول أصبح مجالاً للصراع وكثير من الدول والشركات حققت التفوق المعرفي والاقتصادي والعلمي بعقول مستقطبة من دول أخرى.
- د- إن تحويل الثروة المعرفية إلى رأس معرفي وتوظيف رأس المال المعرفي بكفاءة في إنتاج معارف جديدة عمليتان مترابطتان محورهما نشر المعرفة المتاحة بينما تنصب الثانية على العمليات المباشرة لإنتاج معارف جديدة.
- هـ- إن إدارة رأس المال الفكري تنصب على العامل الإنساني المنتج للمعرفة، فيما ينصب اهتمام إدارة المعرفة على الأنشطة المحيطة.

ويرى الباحث أن إدارة رأس المال الفكري تتعامل مباشرة مع العقول المتميزة وإنتاجها الفكري، وتسعى لإظهاره وإدارته وتحويل معرفته إلى منتج ومنتجاتها إلى أرباح، وأساس فكرة رأس المال الفكري هو الذكاء ومقدرة الفرد الإبداعية والابتكارية ممزوجة بالخبرة المتميزة، وإذا رغبت المنظمة في الاستفادة من هذه المقدرات الفردية فلا بد من قيام إدارة المعرفة بالاستناد إلى رأس المال الفكري، فالعمليات التي تستهدف إدارة رأس المال الفكري بالمنظمات تشكل في الواقع البنية الأساسية لعمليات إدارة المعرفة، وبدون إدارة واعية لرأس المال الفكري لن تؤدي إدارة المعرفة ثمارها المطلوبة. لأن المكتبات منظمات، وظيفتها الرئيسية هي المعرفة وإدارتها داخل مجتمعاتها فهي بحاجة إلى إدارة رأس المال الفكري فيها الذي يشكل قلب إدارة عملية إدارة المعرفة.

علاقة رأس المال الفكري بالتغيير التنظيمي:

التغيير التنظيمي عبارة عن مجهود طويل المدى لتحسين قدرة المنظمة على حل المشكلات وتجديد عملياتها⁽¹⁾ ويعرف التغيير التنظيمي بأنه عملية تعديل التنظيم الحالي بغرض زيادة فعاليته وقدرته لتحقيق أهدافه المرجوة. ومن الطبيعي أن يتناول التغيير

(1) ياغي محمد عبد الفتاح. تطوير المنظمات لمدخل لزيادة فعالية المنظمات. المجلة العربية للتدريب العدد الثامن. يناير 1991. ص.38.

والتطوير موضوعات كثيرة في المنظمات مثل خطوط السلطة، وحدود المسؤولية وطرق الاتصال وأساليب وإجراءات العمل وأنماط العلاقات التنظيمية الداخلية، وكل ما له علاقة بفعالية التنظيم.

ويتفق الخبراء على أن إحداث التغيير بصفة عامة يعد مطلباً حيوياً لمؤسسات اليوم، وذلك لعدة عوامل والتي من شأنها أن تضمن الاستمرارية والحيوية ومنها⁽¹⁾:

- أ - تحقيق الاستجابة المناسبة للمتغيرات البيئية مثل احتياجات وتوقعات المستفيدين والتطورات التكنولوجية والتشريعات الحكومية.
- ب- تحقيق التميز الإداري وفي الوقت نفسه قد يتجاوب مع حاجة شخصية لبعض المديرين.
- ج- الاستجابة للضغوط الاجتماعية ومواجهة توقعات من قبل فئات المجتمع تجاه المنظمة.
- د- يساعد قبول التغيير على وجود المؤسسة (المتعلمة) وهذا يعنى مزيداً من التحسين.
- هـ- أداة مدعمة لتحسين الكفاءة وزيادة الفعالية.

ويمكن حصر القوى الدافعة للتغيير في مجموعتين هما⁽²⁾:

1- القوى الخارجية وتشمل:

- أ - العملاء والمستفيدين ومتابعة رغباتهم وتوقعاتهم وتفضيلاتهم.
- ب- التحولات التكنولوجية المتمثلة في أنواع المهارات التي يجب أن يكتسبها العمال لتواكب مضامين الأنشطة التنظيمية.
- ج- المنافسة والاستجابة لمتغيرات السوق خفض الأسعار وتحقيق الجودة.

(1) نبيل محمد مرسي. الإدارة الإستراتيجية تكوين وتنفيذ استراتيجيات التنافس. (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003). ص 47

(2) محيا بن خلف المطيري. إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة. (رسالة دكتوراه) في الإدارة التربوية والتخطيط. جامعة ام القرى. 2007م. ص 142

د- البيئة العامة التغيرات في السياسات والإستراتيجيات والظروف الاقتصادية والبيئة السياسية والتشريعية.

2- القوى الداخلية وتشمل:

- أ - الهيكل التنظيمي (الرسومية المركزية الحجم التفويض).
- ب- قاعدة العمالة (الانتقاء والتدريب).
- ج- العمليات (الإجراءات واللوائح الأنظمة والاتصال ونظم خدمة المستفيدين وأنظمة الرقابة والجودة)

ويتميز التطوير التنظيمي بعدد من الخصائص مثل أنه نشاط مقصود يقوم على تخطيط مدروس مبني على شعور بالحاجة للتغيير يشمل عناصر المنظمة بكاملها مع التركيز على الدور الذي تلعبه جماعات العمل في أحداث التغيير.

كما تحكم التطوير مجموعة من القيم وأهمها⁽¹⁾:

- أ - السعي لزيادة فعالية المنظمة.
- ب- خلق بيئة تنظيمية يمكن فيها إيجاد العمل المثير والباعث للتحدي.
- ج- إعطاء الفرصة لأعضاء المنظمة ذاتها لاستغلال إمكاناتهم.
- د- معاملة الناس على أساس أنهم أفراد لهم سلسلة احتياجات معقدة وكلها ذات أهمية فيما يتعلق بعملهم وحياتهم.
- هـ- إعطاء الفرصة للأفراد لممارسة حقوقهم بإطلاق طاقاتهم الكامنة.

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن التغيير المخطط يساعد في تحسين قدرة التنظيم على التوافق مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية كتغير سلوك الأفراد داخل التنظيم وهي نفس أهداف إدارة رأس المال الفكري لأن عملية التغيير تنطلق من محورين الأول: الحاجة القائمة للتغيير، الثاني: هو أن ثمة إمكانية للتغيير في المنظمة وبناء على إمكانياتها،

(1) ياغي محمد. مرجع سابق. ص 40

لذا تركز عملية التغيير على استغلال الطاقات الكامنة للأفراد عبر توفير البيئة المناسبة. وعليه لا يمكن تصور عمليات تغيير ناجحة بعيداً عن إدراك لأهمية الفئة القادرة على فهم مغزى التغيير وتحقيقه على أرض الواقع، وهكذا فإن مفهوم رأس المال الفكري يرتبط بالمدخل الإدارية الحديثة ويتفق معها في الهدف، ويتجه مباشرة إلى ثلاثة محاور رئيسية تشكل مكوناته وهي رأس المال البشري الماهر والقادر، رأس المال الهيكلي وقدرة المنظمة ورأس مال المستفيدين (الزبون) والعلاقة المميزة معهم.

إدارة رأس المال الشخصي:

إدارة المعرفة على المستوى الشخصي، معناها أن يكون المرء مسؤولاً عما يعرفه، وعمن يعرفه، كما تتضمن إدارة المعرفة الشخصية الحصول على المعرفة وابتكارها والمشاركة فيها. ويمكن دمج تلك الأبعاد معاً من أجل الوصول إلى إطار عام للمعرفة الشخصية، ويعتمد رأس المال الشخصي على ثلاثة أبعاد هي⁽¹⁾:

- 1- مخزون المعرفة: هذا المفهوم يركز على نوعية المعرفة التي يمتلكها المرء سواء أكانت ظاهرة أو ضمنية. وقد تنطوي المعرفة الضمنية على جزئية ظاهرة مثل: مهارة تصنيف الكتب التي تعد معرفة ضمنية نحتاجها لأداء مهارة مادية.
- 2- تداول المعرفة: يمكن تداول المعرفة من خلال ثلاث طرق مختلفة وهي: العقل أو القلب أو اليدين. أما العقل فنفكر به ونستخدمه للتعلم والانتفاع بما تعلمناه من مهارات مختلفة، والقلب معني بالعاطفة التي نحتاجها للتعامل مع الغير وله أهميته للتواصل مع بعضنا البعض. واليدين فتبين انفعالاتنا وردود أفعالنا.
- 3- تدفق المعرفة: يركز تدفق المعرفة على طرق معالجة المعرفة عبر الآتي:
 - أ - الاكتشاف: عبر القراءة والتعاون مع الآخرين وإلقاء المحاضرات وحضور المؤتمرات.

(1) سلسلة المتميزون. إدارة المعرفة. (لبنان: الشركة المصرية العالمية للنشر، 2005). ص 242.

- ب- التأجيل: عن طريق تخزين المعرفة التي تم الحصول عليها واستخدامها لاحقاً.
- ج- التخلص من المعرفة المستهلكة: لأن المعرفة التي لا حاجة لها قد تؤدي إلى عرقلة المسيرة ، ويجب الاعتماد على المعرفة المتطورة المواكبة للعمل.
- د- المشاركة بالمعرفة: بهدف الارتقاء بمستوى المعرفة وتنميتها.
- هـ- التسليم: من أجل الانتفاع الحقيقي من المعرفة كمورد أساسي يتم تسليمه للآخرين بمقابل.

إستراتيجيات الحفاظ على رأس المال الفكري:

إن مصدر الميزة التنافسية يكمن في إدارة استراتيجيات محددة في الحفاظ على رأس المال الفكري بما يمكن من استقطاب وتثمين، تأهيل للموارد البشرية في ظل تناقص الموارد بسبب التعاقد أو الهجرة لذا نجد العديد من الأساليب المستعملة من أجل الحفاظ على رأس المال الفكري في المنظمة نذكر منها⁽¹⁾:

- الأسلوب الأولي: مواءمة الوظائف مع الأفراد وهي الطريقة التقليدية في تصميم الوظيفة، والمتضمن اختيار الشخص المؤهل القادر على شغل الوظائف، أي بمعنى أن الموظف للوظيفة (ثم أجراء عمليات تطويرية).
- الأسلوب الثاني: مواءمة الأفراد مع الوظائف وهو أخذ قابليات ومهارات ورغبات وخبرات الأفراد السابقة بعين الاعتبار، وإعطائها الأولويات على تصميم الوظيفة وتطويرها وفق تلك المكتسبات التي يحملها الفرد بما يعزز تطوير وإثراء العمل، وهذا ما يسمى بنظام الجدارة.
- الأسلوب الثالث: عبارة عن مزيج من الأسلوبين أعلاه، ويسمي بالمدخل التكنو اجتماعي حيث يمنح المرنة وحرية التصرف في الحفاظ على الرأس المال الفكري

(1) فريد، بلفوم. إنتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية - مرجع

بالشكل الذي يلبي رغباته واتجاهاته نحو توسيع وإثراء العمل والارتقاء به نحو المنافسة والانتشار، حيث يحقق للفرد أعلى روح معنوية ويعزز ولائه وانتماءه الوظيفي.

ويتم تنفيذ الأدوار الثلاثة وفق طرق تصميم الوظائف اللازمة سواء في كفاءة الاختيار وتطوير المعرفة والمحافظة على رأس المال الفكري وفق محورين هما: المحور الخارجي الذي يحدد وفق بعد المنظمة التنافسي في الخدمات والسلع وضمن البيئة الخارجية العامة (الحكومة، المجتمع الإلكتروني) والخاصة متمثلة في (المنافسون، المالكون، الموردون، العملاء).

أما المحور الداخلي: والذي تكمن أهميته في انعكاسه على إحساس وكسب ثقة رأس المال البشري وفي عدالة التنظيم الإداري الذي يعملون فيه وعلى تأثيره الإيجابي على كفاءة الأداء الوظيفي الفردي.

ويلاحظ الباحث فيما يتصل بعدم الانتباه بوضع صيغ للاهتمام برأس المال الفكري فإن ذلك يعود إلى انشغال المنظمات والمجتمعات بقضية البطالة، باعتبارها قضية سياسية واجتماعية واقتصادية تؤثر بواقعها على جميع ممارسات المجتمع. إلى جانب انشغال المنظمات والمجتمعات عن موضوع رأس المال الفكري نجد أن هناك منظمات تقف بالمرصاد لهذه الفئة من المجتمع وذلك من خلال إيجاد ثقافة قائمة على الصراع والمنافسة الهدامة التي لا مكان فيها لمثل هؤلاء المبدعين.

في هذا المبحث تناول الباحث مفهوم وخصائص رأس المال الفكري وأهم تعريفاته، كما تطرف إلى رؤية الإسلام لرأس المال الفكري وأهم مكوناته وخصائصه التنظيمية والمهنية والسلوكية، مع إبراز علاقة رأس المال الفكري ببعض فروع الإدارة الحديثة مثل التغيير التنظيمي واستراتيجيات الحفاظ على رأس المال الفكري.

ولتحقيق النجاح من خلال استغلال رأس المال الفكري نستعرض في المبحث القادم دور عمال المعرفة في المكتبات الجامعية.