

Anna Kwiecień

Kapitał ludzki jako nośnik wiedzy w przedsiębiorstwach nowej gospodarki

Ekonomiczne Problemy Usług nr 87, 177-185

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ANNA KWIECIEN

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

KAPITAŁ LUDZKI JAKO NOŚNIK WIEDZY W PRZEDSIĘBIORSTWACH NOWEJ GOSPODARKI

Wprowadzenie

Pojęcie Nowa Ekonomia funkcjonuje już od pewnego czasu na rynku, jednak nadal nie jest jeszcze jednoznacznie zdefiniowane. Coraz więcej osób zgadza się jednak z poglądem, że rozwój i rozprzestrzenianie się technologii teleinformatycznych zmieniają w sposób gruntowny teorię i praktykę w takich dziedzinach, jak biznes, zarządzanie, ekonomika i marketing¹.

Może to oznaczać, że Nowa Gospodarka² to zespół nowych zjawisk, procesów i zależności ekonomicznych, finansowych oraz kulturowych, opierających się na nowych technologiach informacyjnych i automatyzacji.

Wyróżnić można pewne cechy charakteryzujące Nową Gospodarkę i można powiedzieć, że jest ona:

- informacyjna – bazuje na zdolnościach generowania, przetwarzania i komercjalizowania informacji,
- globalna – realizuje działania w skali światowej,
- sieciowa – funkcjonuje w zintegrowanych układach sieci łączących wielu różnych uczestników.

Jednak w praktyce różni autorzy zwracają uwagę na różne czynniki jako dominujące i akcentują pojęcia:

¹ M. Marczuk, *Krótką charakterystyka nowej gospodarki*, w: *Internet – fenomen społeczeństwa informatycznego*, red. T. Zasepa, Wydawnictwo Edycja św. Pawła, Częstochowa 2001, s. 14.

² W niniejszym opracowaniu pojęcia Nowa Gospodarka i Nowa Ekonomia stosowane są zamiennie.

- gospodarka informacyjna (*information economy*),
- gospodarka sieciowa (*network economy*),
- gospodarka wirtualna (*virtual economy*),
- gospodarka oparta na wiedzy (*knowledge based economy*).

Rozbieżność w poglądach tych autorów ukazuje wątpliwości, jakie obecnie mają poszczególni analitycy, akcentując różne aspekty „nowych czasów”.

W niniejszym opracowaniu przyjęto, że rozważania prowadzone będą przez pryzmat gospodarki opartej na wiedzy. Tym samym przyjęto, że nadeszła epoka intelektualnych zasobów organizacji jako jednego z najważniejszych czynników determinujących jej sukces³. Wiedza zaś jest postrzegana jako elastyczna substancja będąca efektem przetwarzania myślowego informacji, które są posiadane przez człowieka⁴.

Celem niniejszego opracowania jest zwrócenie uwagi na rolę ludzi i ich wiedzy w funkcjonowaniu przedsiębiorstw w tak postrzeganej Nowej Gospodarce.

Nowa Ekonomia prezentuje nowe środowisko biznesu, w którym informacja i wiedza, dzięki technologiom teleinformatycznym, stają się podstawowym motorem rozwoju ekonomicznego, jak też podstawowym kryterium przesądającym o biznesowym sukcesie lub porażce jednostek, firm, regionów i całych gospodarek. Informacja i wiedza tworzą wartość dodaną, podnoszą wydajność i efektywność gospodarowania.

Równocześnie rośnie rola ludzi. Bo społeczeństwa są coraz bardziej świadome, wzrasta ich wiedza i doświadczenie. Wiedza, będąca podstawą Nowej Gospodarki, jest wnoszona przez ludzi. Mówi się o nowym typie społeczeństwa opartego na wiedzy, posiadającego zdolność przyswajania, zrozumienia, nauczania, kreowania nowych wartości oraz projektowania komunikacji na podstawie danych i informacji⁵.

Tym samym zmienia się rola i wymagania co do kwalifikacji i zdolności pracowników. Personel organizacji zorientowanych na klienta działających w szybko zmieniającym się, konkurencyjnym otoczeniu gospodarki elektronicznej musi wykazać się adekwatną i aktualną wiedzą oraz umiejętnością zastosowania jej z inwencją. Organizacje w takim otoczeniu uelastyczniają struktury, luzują wewnętrzny hierarchiczny porządek, znoszą sztywne procedury, zwiększają zakres autonomii pracowników, ułatwiają samokształcenie i motywują ich, aby mogli oni wykazać się swoją wiedzą z konieczną inwencją w celu usatysfakcjonowania klientów.

³ *Scenariusze, dialogi i procesy zarządzania wiedzą*, red. K. Perechuda, M. Sobińska, Difin, Warszawa 2008, s. 219.

⁴ *Podstawy zarządzania przedsiębiorstwami w gospodarce opartej na wiedzy*, red. B. Miłkuła, A. Pietruszka-Ortył, A. Potocki, Difin, Warszawa 2007, s. 113.

⁵ M.W. Grudzewski, I.K. Hejduk, *Zarządzanie wiedzą w przedsiębiorstwach*, Difin, Warszawa 2004, s. 68.

Wiedza i informacja, ich jakość i aktualność stają się dla przedsiębiorstwa Nowej Gospodarki istotnymi czynnikami konkurencyjności. Jednak pełen sukces zależy przede wszystkim od umiejętności wykorzystania wiedzy w taki sposób, aby przynosiła ona zyski. Do tego niewątpliwie potrzebni są ludzie.

1. Kapitał ludzki i uwarunkowania jego rozwoju

Istota działania przedsiębiorstwa Nowej Gospodarki to zarządzanie informacją, a w tym zarządzanie wiedzą. Jednak, jak już wskazano w niniejszym opracowaniu, to ludzie są głównymi nośnikami tej wiedzy w firmie, to może oznaczać, że rozwój kapitału ludzkiego warunkuje rozwój wiedzy.

Czym jest kapitał ludzki? Współcześnie można to pojęcie rozpatrywać w różnych ujęciach.

Wąskie ujęcie wiąże kapitał ludzki z wiedzą, poziomem wykształcenia oraz indywidualnymi kompetencjami obywateli w osiąganiu złożonych zadań i celów społecznych⁶.

Szerokie ujęcie pozwala analizować zasoby wiedzy, umiejętności, poziom zdrowia i energii vitalnej poszczególnych osób, społeczeństw lub narodu jako całości⁷.

Można więc stwierdzić, że kapitał ludzki tworzą ludzie i ich kompetencje, czyli ogół cech i właściwości ucieleśnionych w ludziach (wiedza, umiejętności, możliwości), które mają określoną wartość oraz stanowią źródło przyszłych dochodów zarówno dla pracownika, który jest właścicielem kapitału ludzkiego, jak i dla organizacji korzystającej z tegoż kapitału w określonych warunkach. Specyfika tego kapitału wyraża się między innymi w tym, że poszczególne jego elementy są unikatowe i trudne do naśladowania przez konkurencję⁸, co potęguje ich wartość.

W ostatnim czasie zarządzanie zasobami ludzkimi zyskało wysoką rangę w działalności gospodarczej na całym świecie. Oprócz typowych przemian gospodarczych, które wyeksponowały już rolę ludzi i ich wiedzy, przyczyniła się do tego, między innymi sytuacja gospodarcza. Sprawą oczywistą jest bowiem, że do rozwoju firmy potrzebny jest kapitał finansowy, jednak w trudnych czasach spowolnienia gospodarczego, na skutek kryzysu, jest on trudno dostępny. W firmach zauważono jednak występowanie ogromnych zasobów niewyczerpalnego kapitału, jakim jest kapitał ludzki stanowiący istotę kapitału intelektualnego. Ludzie zaś wnoszą do firmy wiedzę i potrafią ją umiejętnie wykorzystać.

⁶ N. Bontis, *National Intellectual Capital Index, A United Nations Initiative for the Arab Region*, „Journal of Intellectual Capital” 2004, Vol. 5, No. 1.

⁷ R.S. Domański, *Kapitał ludzki i wzrost gospodarczy*, WN PWN, Warszawa 2003, s. 10.

⁸ A. Poczowski, *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategie – procesy – metody*, WN PWN, Warszawa 2007, s. 41.

Jeśli ściśle wiążemy kategorię pracowników z wiedzą, to pojawia się kategoria pracowników wiedzy, których charakteryzuje:

- osobisty kapitał intelektualny – doświadczenia, przemyślenia, sprawność intelektualna,
- osobisty kapitał społeczny – znajomości, kontakty, pozycja społeczna,
- udokumentowane kwalifikacje,
- udokumentowane osiągnięcia,
- sytuacja finansowa – wyznacznik niezależności oraz wartości jego usług⁹.

Pracownicy wiedzy to profesjonaliści. Cechują ich wysokie kompetencje, zdolność do pełnienia zamiennych ról organizacyjnych, wszechstronność doświadczenia, zdolności i umiejętności, ale także mobilność. Cechuje ich także znaczny poziom niezależności, gdyż sprzedają tylko częściowo swoje usługi i swobodnie mogą zmieniać pracodawców, a to oznacza ryzyko straty dla firmy, z której odchodzą. Niezbędne jest więc podjęcie działań, które umożliwią zatrzymanie wiedzy w firmie.

Jest to szczególnie ważne w sytuacji, kiedy sukcesy firmy i jej konkurencyjność są w mniejszym stopniu oparte na alokacji fizycznych (materialnych) i finansowych zasobów, a opierają się głównie na wykorzystaniu wiedzy i zarządzaniu nią¹⁰, wówczas rozpowszechnia się postrzeganie pracownika jako najlepszej inwestycji dokonywanej w firmie.

Inwestycje w kapitał ludzki należy rozumieć jako wydatki organizacji, które prowadzą do akumulacji kapitału ludzkiego lub wzrostu jego produktywności¹¹. Różnią się one pod wieloma względami od innych inwestycji między innymi tym, że są obciążone wysokim ryzykiem, wynikającym z autonomii przedmiotu inwestycji oraz trudną do skalkulowania stopą zwrotu.

Dlatego organizacje na współczesnych globalnych i konkurencyjnych rynkach tworzą wartość, podejmując ryzyko, inwestując w ludzi i konstruując unikalne kombinacje aktywów. Firmy wprowadzają nowe połączenia i proporcje aktywów przy uwzględnieniu rosnącego znaczenia aktywów niematerialnych, w tym pochodzących od kapitału ludzkiego, dzięki którym możliwe stają się zmiany potencjału tworzenia wartości.

Dlatego konieczne jest zarządzanie, które pozwoli na zatrzymanie wiedzy w firmie, niezależnie od fluktuacji pracowników.

Przykładem tego typu zarządzania, uwzględniającego kapitał ludzki i jego potencjał, jest zarządzanie kapitałem intelektualnym.

⁹ A.K. Koźmiński, *Zarządzanie w warunkach niepewności*, PWN Warszawa 2004, s. 78.

¹⁰ A. Jaruga, J. Fijałkowska, *Rachunkowość i zarządzanie kapitałem intelektualnym – koncepcje i praktyka*, ODDK, Gdańsk 2002, s. 15.

¹¹ Szerzej na ten temat: P. Bochniarz, K. Gugala, *Budowanie i pomiar kapitału ludzkiego w firmie*, Poltext, Warszawa 2005, s. 119.

2. Znaczenie zarządzania kapitałem intelektualnym

W świetle powyższych rozważań można stwierdzić, że w Nowej Gospodarcę, opartej na wiedzy, sposób na pełne wykorzystanie kapitału ludzkiego i zatrzymanie wiedzy pracowników w firmie można wyjaśnić przez pryzmat kategorii, jaką jest kapitał intelektualny. Bowiem ludzie wraz z ich wiedzą, kompetencjami, doświadczeniem, wartościami oraz gotowością do działania i rozwoju są nośnikami kapitału intelektualnego, czynnikiem konkurencyjności firmy i determinantą jej rozwoju i wzrostu jej wartości.

Kapitał – to wartość przynosząca wartość dodatkową w postaci zysku. Intelpekt – to umysł, rozum, inteligencja, suma zdolności umysłowych, doświadczenia i wiedzy człowieka, natomiast „inteligencja” to zdolność rozumienia, kojarzenia: pojętność, bystrość: zdolność znajdowania właściwych, celowych reakcji na nowe zadania i warunki życia, sprawnego zdobywania i wykorzystywania wiedzy¹². Kapitał intelektualny jest więc pojęciem abstrakcyjnym, ponieważ nie można go zaobserwować. Obserwować możemy jedynie efekty jego istnienia – artefakty¹³.

Warto to połączyć z kategorią zarządzania zasobami ludzkimi, które ma na celu podnoszenie wydajności i jakości pracy, co pozwala firmie skuteczniej sprostać wyzwaniom współczesnej gospodarki.

Cały proces zarządzania zasobami ludzkimi jest trudny i kosztowny, ale właściwie przeprowadzony kształtuje kapitał ludzki, który jest dla firmy wartościowy i sam w sobie kreuje dodatkowe wartości.

Można wskazać trzy główne i wzajemnie przenikające się obszary tegoż zarządzania:

- Obszar tworzenia kapitału ludzkiego – sieć działań związana z planowaniem kapitału ludzkiego, pozyskiwaniem pracowników, ich ocenianiem, rozwojem, wynagradzaniem, realokacją, komunikowaniem się i kształtowaniem relacji międzyludzkich.
- Obszar wykorzystania kapitału ludzkiego – czyli organizowania pracy, kierowania zespołami, motywowania, zarządzania efektywnością, oceniania i komunikowania się.
- Obszar przekształcania kapitału ludzkiego w kapitał strukturalny – działania związane z ujmowaniem wiedzy ludzi w procedury, bazy danych, instrukcje, sformalizowane metody i własność intelektualną¹⁴.

¹² W. Kopalński, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1989, s. 232, 252.

¹³ A. Fazlagić, *Metody jakościowe w pomiarze kapitału intelektualnego*. <http://www.egov.pl/>

¹⁴ A. Poczowski, *Narzędzia zarządzania kapitałem ludzkim kreujące postawy przedsiębiorcze*, w: *Kapitał ludzki a kształtowanie przedsiębiorczości*, red. M. Juchnowicz, Poltext, Warszawa 2004, s. 234.

Obszar trzeci jest traktowany jako zarządzanie kapitałem intelektualnym. Aby wyjaśnić jego rolę w utrzymaniu wiedzy w firmie, przejdźmy do omówienia składowych kapitału intelektualnego. Kapitał intelektualny składa się bowiem z kapitału ludzkiego i kapitału strukturalnego, w skład którego wchodzi zasoby organizacyjne oraz zasoby klienckie i partnerskie.

Kapitał ludzki stanowi najważniejszy element kapitału intelektualnego. Sam system organizacji i zarządzania, choćby najbardziej profesjonalny – bez ludzi, którzy go tworzą, utrzymują i obsługują – nie ma żadnej wartości¹⁵.

Kapitał ludzki jest sumą wiedzy, doświadczenia, kompetencji, umiejętności i postaw pracowników i jest własnością pracowników, a nie firmy. Kapitał ludzki to połączona wiedza, umiejętności, innowacyjność i zdolności poszczególnych pracowników przedsiębiorstwa do sprawnego wykonywania zadań¹⁶. Zawiera również wartości przedsiębiorstwa, kulturę organizacyjną i filozofię. Kapitał ludzki nie może być własnością przedsiębiorstwa. Zawsze towarzyszy danej osobie.

Kapitał strukturalny jest wszystkim tym, co buduje przedsiębiorstwo wiedzy¹⁷. Jest produktem ukierunkowanych działań ludzi – pracowników, składa się ze wszystkich elementów czynności intelektualnych, które formalnie zarejestrowane, stanowią własność przedsiębiorstwa¹⁸.

Wynika z tego, że na kapitał intelektualny składa się zarówno kapitał osobowy, tworzony przez właścicieli, kadrę kierowniczą i pracowników, posiadających wysokie kwalifikacje zawodowe, znaczne zasoby wiedzy oraz unikatowe umiejętności, jak i kapitał bezosobowy, który powstaje z chwilą, gdy wiedza i umiejętności ludzi znajdują wyraz w dokumentach¹⁹. To znaczy, że stanowi go wszystko to, co zostaje w biurze, gdy pracownicy idą do domu. Jest to potencjał przedsiębiorstwa związany z niematerialnymi aktywami rynkowymi²⁰.

Przekształcanie zasobów ludzkich w kapitał strukturalny ma priorytetowe znaczenie, gdyż jest on jednym z najcenniejszych zasobów przedsiębiorstwa, trwale

¹⁵ Pomimo że przedsiębiorstwa zdają sobie sprawę z wpływu wartości kapitału ludzkiego na ogólną wartość przedsiębiorstwa, jak dotychczas 24% firm próbowało mierzyć wartość kapitału ludzkiego, a 5% firm ewidencjonowało wartość kapitału ludzkiego w systemie księgowym; A. Eksir, *Measuring human capital in high-tech defense companies*, May 2007, www.weatherhead.case.edu

¹⁶ L. Edvinsson, M.S. Malone, *Kapitał intelektualny*, PWN, Warszawa 2000, s. 16.

¹⁷ M. Remi, P. Chlipała, *Kapitał intelektualny w przedsiębiorstwie*, w: *Kapitał intelektualny, dylematy i wyzwania*, red. A. Poczłowski, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu w Nowym Sączu, Nowy Sącz, 2001, s. 157–158.

¹⁸ A. Sokołowska, *Nowe trendy w naukach ekonomicznych i zarządzaniu, Zarządzanie kapitałem intelektualnym małym przedsiębiorstwem*, Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych i Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2005, s. 18.

¹⁹ A. Żuk, *Kapitał intelektualny jako czynnik wzrostu konkurencyjności*, w: *Uwarunkowania sukcesu przedsiębiorstw w gospodarce opartej na wiedzy*, red. A. Skrzypek, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2004, s. 245.

²⁰ Sokołowska A., *op. cit.*, s. 18.

z nią związanych i decydujących o jej konkurencyjności. Przede wszystkim jest jednak sposobem na zatrzymanie wiedzy w firmie. Wiedzy, na której opiera się Nowa Gospodarka.

Wynika z tego, że kapitał intelektualny jest potencjałem, obietnicą budowania wartości spółki. Realną trwałą wartość firma otrzyma dopiero wtedy, gdy kapitał ludzki przetworzony zostanie na kapitał strukturalny i aktywa intelektualne, czyli niematerialne elementy wartości przedsiębiorstwa.

Podsumowanie

Konkludując rozważania zawarte w niniejszym opracowaniu, można stwierdzić, że istota działania przedsiębiorstwa Nowej Gospodarki to zarządzanie informacją, a w tym zarządzanie wiedzą. Wiedza rozumiana jako elastyczna substancja będąca efektem przetwarzania myślowego informacji, które są posiadane przez człowieka, która jest podstawą wartości wytwarzanych produktów oraz źródłem kluczowych zdolności przedsiębiorstwa²¹.

Jednak to ludzie są głównymi nośnikami tej wiedzy w firmie, to oznacza, że rozwój kapitału ludzkiego warunkuje rozwój wiedzy. Pojawia się więc pojęcie pracownika wiedzy. Profesjonalisty, którego cechuje znaczny poziom niezależności i mobilność. Istnieje więc ryzyko utraty wiedzy. Dlatego konieczne jest zarządzanie, które umożliwi przekształcenie kapitału ludzkiego w kapitał strukturalny, a tym samym przekształcenie wiedzy osobistej w wiedzę bezosobową, należącą do firmy. Tak postrzegana wiedza stanowić powinna podstawę działania przedsiębiorstwa Nowej Gospodarki.

Literatura

1. Bochniarz P., Gugala K., *Budowanie i pomiar kapitału ludzkiego w firmie*, Poltext, Warszawa 2005,
2. Bontis N., *National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region*, „Journal of Intellectual Capital” 2004, Vol. 5, No. 1.
3. Domański R.S., *Kapitał ludzki i wzrost gospodarczy*, W N PWN, Warszawa 2003.
4. Edvinsson L., Malone M.S., *Kapitał intelektualny*, PWN, Warszawa 2000.
5. Eksir A., *Measuring human capital in high-tech defense companies*, May 2007, www.weatherhead.case.edu

²¹ J. Penc, *Decyzje i zmiany w organizacji. W poszukiwaniu skutecznych sposobów działania*, Difin, Warszawa 2008, s. 58–60.

6. Fazlagić A., *Metody jakościowe w pomiarze kapitału intelektualnego*, <http://www.egov.pl/>
7. Grudzewski M.W., Hejduk I.K., *Zarządzanie wiedzą w przedsiębiorstwach*, Difin, Warszawa 2004.
8. Jaruga A., Fijałkowska J., *Rachunkowość i zarządzanie kapitałem intelektualnym – koncepcje i praktyka*, ODDK, Gdańsk 2002.
9. Kopaliński W., *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1989.
10. Koźmiński A.K., *Zarządzanie w warunkach niepewności*, PWN, Warszawa 2004.
11. Marczuk M., *Krótką charakterystyka nowej gospodarki*, w: *Internet – fenomen społeczeństwa informatycznego*, red. T. Zasepa, Wydawnictwo Edycja św. Pawła, Częstochowa 2001.
12. Penc J., *Decyzje i zmiany w organizacji. W poszukiwaniu skutecznych sposobów działania*, Difin, Warszawa 2008.
13. Pocztowski A., *Narzędzia zarządzania kapitałem ludzkim kreujące postawy przedsiębiorcze*, w: *Kapitał ludzki a kształtowanie przedsiębiorczości*, red. M. Juchnowicz, Poltext, Warszawa 2004.
14. Pocztowski A., *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategie – procesy – metody*, W N PWN, Warszawa 2007.
15. *Podstawy zarządzania przedsiębiorstwami w gospodarce opartej na wiedzy*, red. B. Mięka, A. Pietruszka-Ortyl, A. Potocki, Difin, Warszawa 2007.
16. Remi M., Chlipała P., *Kapitał intelektualny przedsiębiorstwie*, w: *Kapitał intelektualny, dylematy i wyzwania*, red. A. Pocztowski, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu w Nowym Sączu, Nowy Sącz 2001.
17. *Scenariusze, dialogi i procesy zarządzania wiedzą*, red. K. Perechuda, M. Sobińska, Difin, Warszawa 2008.
18. Sokołowska A., *Nowe trendy w naukach ekonomicznych i zarządzaniu. Zarządzanie kapitałem intelektualnym małym przedsiębiorstwem*, Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych i Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.
19. Żuk A., *Kapitał intelektualny jako czynnik wzrostu konkurencyjności*, w: *Uwarunkowania sukcesu przedsiębiorstw w gospodarce opartej na wiedzy*, red. A. Skrzypek, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2004.

HUMAN CAPITAL AS A CARRIER OF KNOWLEDGE IN THE NEW ECONOMY COMPANIES

Summary

The purpose of this paper is to highlight the role of people and their knowledge, for the operation of businesses in the New Economy.

Accepted assumption that the essence of the New Economy companies is the management of information and knowledge management. However, people are the main carriers of this knowledge in the company, this means that the development of human capital determines the growth of knowledge.

The article presents the concept of knowledge worker, professional, which is characterized by a significant level of independence and mobility, and thus illustrated the risk of losing knowledge. Therefore, management is necessary, which will enable the transformation of human capital in structural capital, and thus transforming personal knowledge into knowledge impersonal, belonging to the company. Such perceived knowledge should be the basis of the New Economy companies.

Translated by Anna Kwiecień