

*Dirassat & Abhath*  
The Arabic Journal of Human  
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث  
المجلة العربية في العلوم الإنسانية  
والاجتماعية

*EISSN: 2253-0363*  
*ISSN : 1112-9751*

متطلبات تنمية رأس المال الفكري بالجامعات في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة  
و معايير الإيزو ISO - مقارنة سوسولوجية تحليلية -

**Requirements for the Development of Intellectual Capital in  
Universities in the Light of Contemporary Global Trends and ISO  
Standards**

**-An Sociological and Analytical Approach -**

Bouziane Radia بوزيان راضية

/ Al - chadli Ben djadid University - El Tarf – الطارف – جامعة الشاذلي بن جديد

-Department of Sociology Faculty of Humanities and Social Sciences

Email : brdiasociologie@yahoo.fr

تاريخ القبول : 2020-01-19

تاريخ الاستلام : 2019-11-16

## الملخص :

يُعدُّ رأس المال الفكري اليوم المورد الاستراتيجي الأهم بالنسبة للمنظمات المعاصرة ، الذي تستطيع من خلاله التنافس والتعامل لاستغلال مواطن القوة ومواطن الضعف الأخرى ، ومواجهة التحديات وظروف البيئة المتغيرة ، ولإسيما المنافسة ذات الاتجاه المتصاعد ، ودوره في تحديد معالم التوجه المستقبلي للمؤسسات التعليمية العالي .

وسنحاول في هذه الدراسة تحليل رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية مستقبلية مستمرة في مؤسسات التعليم العالي ، وكمسرع لعملية وضع الإستراتيجية بشكل خاص مع تناول متطلبات تنمية رأس المال الفكري بالجامعات ، وكيفية المحافظة على الأصول الفكرية واستنهاض طاقاتها لزيادة مستوى المعرفة وتحقيق النجاح في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ووفقا لمعايير الإيزو ISO

الكلمات المفتاح : التنمية ، رأسمال الفكري ، الجامعة ، الاتجاهات العالمية المعاصرة ، معايير الإيزو ISO

## Abstract:

Today's intellectual capital is the most important strategic resource for contemporary organizations, through which they can compete and exploit other strengths and weaknesses, meet the challenges and changing environment conditions, especially the increasingly escalating competition, and its role in shaping the future direction of higher education institutions.

In this study, we will attempt to analyze intellectual capital as a future strategic tool in higher education institutions and as a catalyst for the development of strategy in particular, while addressing the requirements of developing intellectual capital in universities, and how to reserve intellectual assets and increase their capacity to increase knowledge and achieve success. Light of contemporary global trends according to ISO standards

Keywords: development, intellectual capital, university, contemporary global trends, ISO standards

المقدمة :  
حيث التدريب والإعداد وتعميق الخبرة ودعم القدرات الإدارية، وحين يتم الإعداد البشري على أكمل وجه فإنه يصبح من السهل تنمية ودعم قدرات باقي رؤوس الأموال، لذا يتوجب على الدول الطامحة إلى النمو والتقدم العمل على تنمية وزيادة الاهتمام برأس المال الفكري<sup>1</sup>.

يُعدُّ رأس المال الفكري " Intellectual Capital " هو المفتاح الرئيسي المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بينه وبين باقي رؤوس الأموال فلا بد من الاهتمام به وذلك من خلال الاهتمام بالبشر من

متطلبات تنمية رأس المال الفكري بالجامعات ؟ ، كيف يمكن تحديد  
اليات الراسمال الفكري اليوم ، في ضوء الاتجاهات العالمية  
المعاصرة ومعايير الايزو ISO ؟

أولا / رأس المال الفكري مقارنة اتيمو-معرفية :-

إن العديد من التسميات قد تستخدم اليوم للدلالة على رأس المال  
الفكري ، ومنها رأس المال المعرفي ورأس المال اللاملموس أو الأصول  
غير المادية. فما هو رأس المال الفكري ؟

بالرجوع الى الاشتقاق اللغوي ، فإن مفهوم رأس المال الفكري  
Intellectual Capital يعود إلى : كلمة "فكر" المشتقة من الكلمتين  
اللاتينيتين: (Inter) وتعنى "بين" وهنا تعنى العلاقات ، و (Lectio) وتعنى  
القراءة و "المعرفة المكتتبية" ، وعند إضافة كلمة رأس المال Capital والتي  
تعنى (مجموع) يتكون مصطلح (رأس المال الفكري) الذي يشير إلى  
مفهوم العلاقات المكثفة المبينة على المعرفة التركيبية، والكفاءات التي  
لها قدرة كامنة على توليد القيمة<sup>6</sup> .

وعلى الرغم من توافر العديد من الدراسات والكتابات التي  
اهتمت ببحث وتحليل مفهوم رأس المال الفكري ، إلا أنه لا يوجد  
اتفاق بين الباحثين على تعريف واحد جامع مانع شامل لهذا المفهوم  
، ويرجع د. عطية حسين أفندي ذلك إلى عدة أسباب حددها في :<sup>7</sup>

- (1) الحدائة النسبية لمفهوم رأس المال الفكري : حيث  
استخدم هذا المفهوم لأول مرة عام 1990 على يد " Ralph  
Stayer"<sup>8</sup> .
- (2) رأس المال الفكري مفهوماً متعدد الأبعاد : يلتقي فيه  
علاقات مكثفة قائمة على المعرفة المنظمة، وعلى الكفاءات  
المتخصصة، مع قدرة كامنة على التنمية وتوليد القيمة.
- (3) تنوع مجالات اهتمام الباحثين في دراساتهم لرأس المال  
الفكري: فهناك من تعامل معه على أنه إدارة للمعرفة  
وقيمة مضافة للمنظمة، وبالتالي ركز على الموجودات  
الفكرية غير الملموسة، والتي تحدد القيمة السوقية  
للمنظمة، وهناك من أهتم برأس المال الفكري من حيث  
مكوناته وطرق وأساليب قياسه، وكيفية استخدامه  
وتعظيم قيمته، وهناك من اهتم بتقييم أثر رأس المال  
الفكري على أداء منظمات الأعمال وقدراتها التنافسية في  
ظل الاقتصاد القائم على المعرفة.
- (4) اختلاف الباحثين حول مكونات رأس المال الفكري:  
فهناك من يرى أنه يتكون من عنصرين أساسيين، أولهما:  
رأس المال البشري، وثانيهما: رأس المال البنيوي، وهناك  
من يرى أنه يتضمن ثلاثة عناصر أساسية، هي: رأس المال  
البشري، ورأس المال الهيكلي ورأس المال من العملاء،  
وأخيراً هناك من يتعامل معه على أنه محصلة التفاعل بين

و ترتبط التنافسية الدولية للأمة بشكل مباشر بقدرتها على الابتكار  
والتفوق على المنافسين، والنجاح في تحويل المعرفة إلى منتجات تجارية.  
فالجامعات تعجّ الآن بـ"وحدات استثمار المعرفة (knowledge  
exploitation units)، ومفهوم "نقل المعرفة (knowledge transfer)"  
يعني الآن، على الأغلب، ليس تعليم وتثقيف الطلاب بل تسجيل براءات  
الاختراع لـ"حقوق الملكية الفكرية" من البحوث أو من تطوير الشراكات  
بين البحوث وقطاع الأعمال التجارية. وبشكل متزايد، فإن البحوث في  
الجامعات وفي مؤسسات التعليم العالي الأخرى يتم توجيهها، وتحفيزها،  
وتنظيمها، وفي نهاية المطاف ضبطها باتجاه أولويات "اقتصادية" جلية.  
ربما كان هذا هو الحال دائماً، وأي رأي بخصوص إنتاج المعرفة في  
الأكاديمية بأنه غير مشوب بإملاءات التجارة والدولة هو في أحسن  
الأحوال رأي ساذج. ومهما يكن، ما أريد أن أفعله في هذه المقالة هو  
إعطاء تحليل نقدي من خلال توظيف منهج عام في "الاقتصاد  
السياسي" حول الطرق المتزايدة التي أصبحت بها البحوث في الجامعات  
ومؤسسات التعليم العالي الأخرى موجهة نحو مجموعة ضيقة من  
الأهداف الاقتصادية<sup>2</sup>

كما إن رأس المال الفكري " Intellectual Capital " لا ينضب بل يزداد  
وذلك من خلال زيادة مهارات ومعلومات ومعارف العاملين في المنظمة،  
أي أن عمره الإنتاجي يتزايد بتزايد القدرات الإبداعية التي تعمل على  
زيادة الإنتاج التكنولوجي والوظيفي ومن ثم زيادة الإنتاجية، مما يقود  
إلى خفض تكلفة الوحدة المنتجة أو الخدمة المقدمة ومن ثم تحقيق  
الميزة التنافسية وزيادة الحصة السوقية لها<sup>3</sup> .

إن جودة الأداء المؤسسي تركز على الاهتمام برأس المال الفكري ، في بناء  
أساس سليم لكل مكوناته المتمثلة في تطوير الهياكل التنظيمية وتخطيط  
العمليات ، واستثمار الموارد وتطوير الامكانيات البشرية بما يحقق أهداف  
المؤسسة ويتيح لها القدرة على تحقيق التنمية للمؤسسة ، في إطار  
تحسين وتجويد الأداء المستمر<sup>4</sup> .

" وتأكيذاً على الدور المأمول من الجامعات في قيادة المجتمعات لتنمية  
رأس المال الفكري Intellectual Capital " ظهرت الكثير من المؤتمرات و  
الندوات الدولية و الاقليمية التي تبصر بدور التعليم العالي في  
استشراف مستقبل تلك المجتمعات وفي القيادة الواعية لها و من ذلك  
ما قام به الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي حول :  
التعليم العالي والنظام الدولي الجديد " ، و الذي ظم نتاج مجموعة  
العلماء المختصين في قضايا التعليم العالي وطرحوا فيه وجهات نظرهم  
حول كيفية مساهمة نظام التعليم العالي في اقامة النظام الدولي  
الجديد : (برنامج الامم المتحدة الانمائي ، 2003 ، ص 14) . و من ذلك  
ايضا إفراد مكتب التربية الدولي التابع لليونسكو موضوع التعليم  
العالي للقرن 21 لملفات كاملة تناولت رؤية و عمل القرن القادم و  
اهمية هذا النوع من التعليم في عالم متغير"<sup>5</sup> .

و كسوسيولوجيين نتساءل : ماهو مفهوم رأس المال الفكري "  
Intellectual Capital " ؟ ، ماهي مكوناته و تصنيفاته ؟ ، و ماهي

و يرى Sache أن: " رأس المال الفكري يمثل القيمة الاقتصادية لفتنين من الأصول غير الملموسة مؤسسية معينة ، وهما رأس المال الهيكلية ورأس المال البشري ، كما يرى أن رأس المال الفكري عبارة عن شيء غير مرئي يصعب تقييمه إلا أنه يحقق زيادة في ثروة المؤسسة"<sup>14</sup>.

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبر والمهارات التي توضع موضع الإستخدام لخلق قيمة مضافة . بذلك فإن رأس المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملون في شركة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق . هذا مؤشر أن مولد رأس المال الفكري هو الإنسان العامل في الشركة وأن هذه العملية لا تتوقف عند حد معين خاصة في الشركات المعرفية<sup>15</sup> .

و من خلال ما سبق يمكننا الخروج ب :<sup>16</sup>  
أولاً : رأس المال الفكري جزء من الموارد البشرية في المنظمة.  
ثانياً : رأس المال الفكري يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالي تمتلكها مجموعة محددة من العاملين.  
ثالثاً : هناك صعوبة في الاستغناء عنهم أو استبدال غيرهم بهم.  
رابعاً : رأس المال الفكري موجودات غير ملموسة تؤثر في الموجودات المادية للمنظمة.  
خامساً : رأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للمنظمة والقيمة السوقية لها.  
سادساً : رأس المال الفكري ليس وليد المصادفة، وإنما يحتاج إلى جهد كبير لبنائه وهو ذو كلفة عالية.  
سابعاً : رأس المال الفكري من أهم الميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها المنظمة.

#### ثانيا / مكونات وتصنيفات الرأسمال الفكري :

إن تحديد عناصر ومكونات رأس مال الفكري يعتبر من الأمور الجوهرية التي تساعد في قياسه وتقييمه ، كما أن التعرف على مكونات رأس المال الفكري يمثل أحد العناصر الرئيسية اللازمة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المنظمات بشكل أكثر تحديدا ؛ ولذا سنتركز لأهم المكونات والتصنيفات التي تناولت " رأس المال الفكري " :

- يتكون رأس المال الفكري من:<sup>17</sup>
- 1- رأس المال البشري: المعرفي ويتضمن المهارات وحق المعرفة وخبرة وكفاءات الأفراد داخل المنظمة.
  - 2- رأس مال العلاقات: ويعبر عن طبيعة العلاقات مع الأفراد ذوي الصلة بالمنشأة خارج المنظمة مثل العلاقات الجيدة مع الموردون والعملاء.
  - 3- رأس المال التنظيمي: ويتضمن الإجراءات والممارسات التنظيمية المختلفة والممتلكات الفكرية مثل العلامات التجارية وبراءات الاختراع .

**أربعة عناصر هي: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال من العملاء ورأس المال من الموردون:**

(5) أن معظم الأبحاث والدراسات المتعلقة برأس المال الفكري تمت بواسطة عدد من الباحثين الذين ينتمون إلى فروع معرفية مختلفة: مثل : إدارة الأعمال، التنظيم، علم النفس، علم الاجتماع، وغيرها من المجالات العلمية المختلفة، وكل من هؤلاء الباحثين له مفاهيمه الخاصة ونظرياته العلمية والمناهج البحثية التي يعتمد عليها في دراسته<sup>9</sup>.

فمن الناحية الاصطلاحية يحدّد د. عبد الستار حسين يوسف ، رأس المال الفكري Intellectual Capital في مجموعة من التعريفات :

- تعرف منظمة ( OECD ) : رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفتنين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي ( الهيكلية ) ورأس المال البشري .
- ويعرف ( Stewart ) : رأس المال الفكري بأنه المادة – المعرفة الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها بالاستخدام لتنشئ الثروة .
- يعرف ( Awad & Ghaziri ) يتضمن خبرات العاملين في الشركة ، النظر الخاصة بالشركة والملكية الفكرية<sup>10</sup> .
- ويرى الكاتبان أن رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأنه ذلك النوع من الموجودات الذي يمكن أن يستخدم من قبل أكثر من شركة وبأكثر من طريقة في ذات الوقت .
- يعرف ( Despres & Chanvel ) : أن رأس المال الفكري يعود للموجودات الفكرية للمنشأة والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية<sup>11</sup> .

ويضيف الكاتبان على أن رأس المال الفكري مبني على فكرة تقول عندما تصل المعرفة إلى مستوى متماسك وملموس يكون فيها التفاعل الإنساني متواصل بصورة طبيعية وموصوف بدقة ، فإن ما يبدو إمتياز معرفي لا يتجزأ قد يجعله قابل للقسم والتجزئة وما يمكن أن يبدو واضحا ظاهريا من طبيعتها المكتشفة يجعلها إبتكارا وإبداعا .

- يعرفه ( Stewart 98 ) : بأنه إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنشأة التي يمكن وضعها موضع الإستخدام من أجل خلق الثروة .
- كما يعرف على أنه : "الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات ، وكذلك الآليات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة"<sup>12</sup> .
- كما عرفه " Marr, B " على أنه : " مجموعة الأصول المعرفية التي يمكن أن تعزو إلى منشأة ما وتساهم بشكل فعال في تحسين قدرتها التنافسية بإضافة القيمة لأهم الأطراف ذات المصلحة بالمنشأة"<sup>13</sup> .

1-إن قيمة الموجودات الفكرية تتجاوز قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات .

2-إن رأس المال الفكري هو المادة الخام التي تتولد منها النتائج المالية.

3-إن رأس المال الفكري يتكون من رأس مال بشري و رأس مال هيكلي، وإن رأس المال البشري هو مصدر الابتكار والإبداع والتجديد<sup>20</sup>.

2) نموذج مؤشر رأس المال الفكري (IC-Index) يلخصه د. عبد الكريم محسن باقر فيما يلي<sup>21</sup>:

قدم هذا النموذج من قبل ( Roos, Roos, DragoneHi & Edvinsson (1997) ، " يركز هذا النموذج على مراقبة التغير الحركي الذي يتحقق في رأس المال الفكري ، يعتمد مؤشر قياسي واحد ( Single Index) مؤلف من أربعة مؤشرات ، قام النموذج بجمعها ضمن المؤشر المنفرد بالاستناد على علاقة الارتباط بين التغيرات التي تحصل في رأس المال الفكري والتغيرات التي تحصل في السوق . والمتغيرات الأربعة هي : رأسمال العلاقات (Relationship Capital) ورأس المال البشري ، ورأسمال البناء التحتي ، ورأسمال الإبداع . وبذلك ، فإن تعاضد جميع المؤشرات المنفردة يمثل الخصائص / المميزات والمكونات الفكرية بمؤشر واحد . إن التغيرات التي تحصل في المؤشر القياسي ترتبط بعد ذلك بالتغيرات التي تحصل في القيمة السوقية للشركة . وكما في النماذج الأخرى ، فإن هذا النموذج يعتمد على الحكم والتقدير الشخصي في تحديد القيمة . يأخذ الأداء الماضي بنظر الاعتبار وقد يتأثر بالتحولات والأحداث الرئيسة التي حدثت للمنظمة في السنوات السابقة " .  
و يلخص " د. ناظم جواد و أ . ندى اسماعيل " ، مكونات رأس المال الفكري في الشكل الموالي :

وقد قدمت نماذج عديدة لمكونات رأس المال الفكري من أهمها ما يلي :

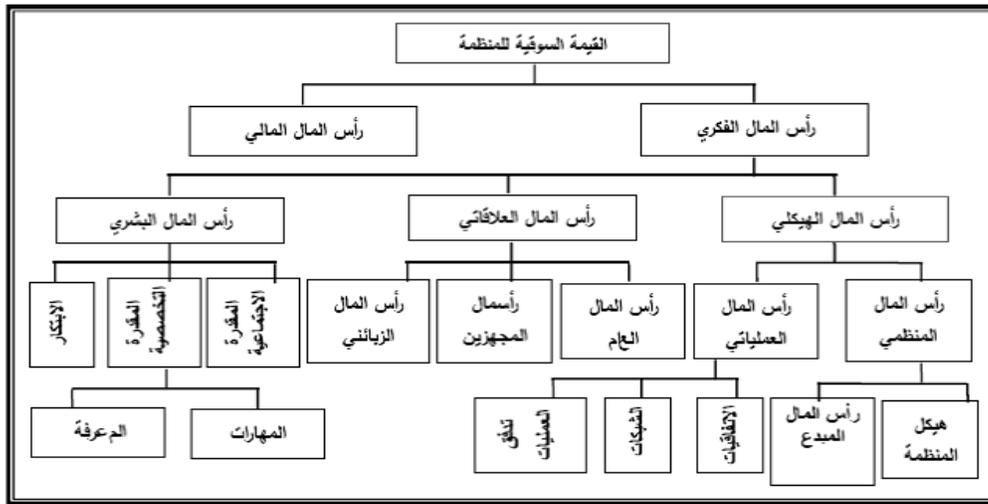
1) نموذج ( Skandia Navigator ) : الخاص بشركة التأمين السويدية ( Skandia ) ، الذي طوره ادفينسون ومالون ( and Malone<sup>18</sup> Leif Edvinsson ) والذي تضمن خمس مجموعات من المكونات، الأولى تتعلق بالجوانب المالية والأربعة الأخرى تكون رأس المال الفكري وهي رأس المال البشري، رأس المال الزبوني ، رأس مال الابتكاري ، ورأس مال العملية بحيث<sup>19</sup>:

- رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي
- Intellectual Capital = Human Capital + Structural Capital
- رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي
- Structural Capital = Customer Capital + Organizational Capital
- رأس المال التنظيمي = رأس المال الإبتكاري + رأس مال العملية
- Organizational Capital = Innovation Capital + process capital
- رأس المال الإبتكاري = الملكية الفكرية +الأصول غير الملموسة
- Innovation Capital = Intellectual Property + Intangible Assets

" ويمتلك Edvinsson القدرة على قياس الموجودات التي لا تظهر في الميزانية من خلال تحويل القيم الخفية إلى قيم ملموسة تتخذ صورا يمكن وضعها ، ومن خلال محادثة موجزة معتمدا على ثلاثة مبادئ توجه تفكيره ، وهي :

## شكل رقم ( 01 )

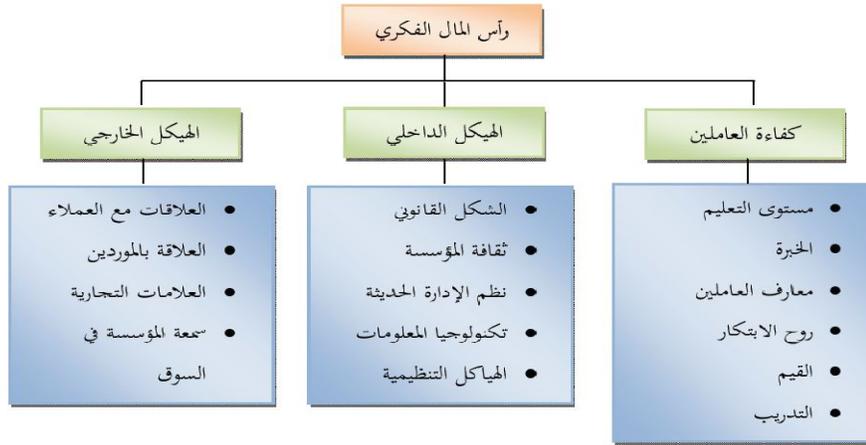
### مكونات رأسمال الفكري



in law, **The Legal Protection of Structural Capital**, Thesis :SOURCE: Lothgren, Anders submit to Gothenburg school of Economics and Commercial. , (1999), P;124.

نقلا عن : د. ناظم جواد و أ. ندى اسماعيل : رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية ، المجلد 02 ، العدد 14 ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2009 ، ص 133 .

(3) تصنيف (Sveiby. K) : و يقسم هذا التصنيف رأس المال الفكري إلى ثلاثة أجزاء أساسية هي : كفاءة العاملين ، الهيكل الداخلي والهيكل الخارجي ، كما يتضح في الشكل الموالي :



Standard, Source : Sveiby. K., Measuring Intangible & Intellectual Capital Emerging First Academy of Management Executive, V. 64, N. 4, 2001, P. 18.

نقلا عن : دحماني عزيز: مرجع سبق ذكره ، ص 36 .

تقييمه وإدارته أو تطويره ، وبالتالي تساهم عملية التنمية في التقييم الفعال لرأس المال الفكري المتاح لدى الجامعة ، وعظيم الاستفادة منه وتنمية الذاكرة التنظيمية التربوية.

(2) التعرف على جدوى الاستثمارات الرأسمالية التي تنفقها الجامعة في مجالات التنمية البشرية والتنمية الهيكلية ، وأيضاً في مجال اكتساب والحفاظ على العملاء من أجل الحفاظ على التميز التنافسي لأجل طويل.

(3) يساهم تنمية رأس المال الفكري في بناء وتشديد العقول البشرية عالية التميز وتعظيم القيمة البشرية للعاملين في الجامعة ، بالإضافة إلى تنمية وإدارة المعرفة وزيادة القدرة على توليد الأفكار ذات القيمة العالية.

(4) تمكين العاملين ذوى المعرفة والتحول بعيداً عن أنماط التنظيمات المركزية إلى المزيد من اللامركزية القائمة على هياكل تنظيمية منبسطة تقل فيها المستويات التنظيمية وتنتفح مجالات وأفاق الاتصالات والتفاعل المباشر بين العاملين والإدارة.

(5) يساهم رأس المال الفكري في التحول نحو الجامعة المعرفية ، أى جامعة تملك بنية تحتية تكنولوجية تمكنها من تطبيق إدارة المعرفة في عملياتها اليومية وتحتوى على الثقافة المناسبة التي تمكن

من الشكل السابق يمكن استخلاص ما يلي<sup>xxii</sup>:

- أن هناك تكاملاً بين العناصر الثلاثة المكونة لرأس المال الفكري ، حيث أن هناك تفاعلاً وتأثيراً متبادلاً بين كفاءة العاملين والهيكل الداخلي والهيكل الخارجي للمؤسسة، فمثلاً لا يمكن تحقيق سمعة جيدة في السوق وإقامة علاقات هيكلية طويلة الأجل مع العملاء إلا من خلال توافر روح الإبداع والابتكار لدى العاملين وإتباع نظم إدارة حديثة.
- أن كفاءة رأس المال الفكري لا تتحقق فقط من خلال الجهود الداخلية بالمؤسسة ولكن من خلال الحصول على دعم البيئة الخارجية أيضاً.

ثالثاً / أهداف ومتطلبات تنمية رأس المال الفكري بالجامعات :

- تحقق عملية تنمية رأس المال الفكري للجامعة عدد من الأهداف ، تحددها "د. شيرين عيد مرسي مشرف" فيما يلي<sup>xxiii</sup> :
- (1) تعد تنمية رأس المال الفكري عملية ضرورية ، بل وحتمية ، للتقييم الجيد وله إدارته ، فالشيء الذي لا يمكن تنميته لا يمكن

حيث تعرّف إدارة الجودة الشاملة " T Q M " ، على أنّها " إدارة الكل لتحقيق التميز ، و العلاقة بينها وبين رأس المال الفكري ، علاقة تبادلية ، فهي تعتمد بالدرجة الأولى على قيمة رأس المال الفكري في المنظمة ، كما أن هذا الأخير يمكن تدعيمه ، وكذا مبادئ هذه الإدارة ، ورفع قيمته من خلال تطبيقات أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، وكذا مبادئ هذه الإدارة ، كما أن كفاءة رأس المال البشري تكون من خلال الإدارة وكذا الاستثمار الكفء للمعارف والمهارات ، وهو أحد أهم ما تعتمد عليه الجودة الشاملة ، كونها تسعى إلى إرضاء العميل الداخلي ، مما يسهل عليها الوصول إلى إرضاء العميل ، أما قيمة رأس المال الهيكلي فتزداد بزيادة التشكيلات الخاصة بفرق العمل الفعالة ، وإدارة المعلومات توفر أساليب الرقابة والتخطيط الذاتي وكذا تصميم ونمذجة العمليات ، وقيمة رأس المال الزبوني تزداد بتوفير البرامج التدريبية المتنوعة وكذا الأساليب التحفيزية الجماعية مستندة على المهارات وأنظمة التقييم للوصول إلى جودة المخرجات وإرضاء العميل<sup>xxxix</sup> .

يقول أليس Ellis في مقدمة كتابه "ضمان الجودة في التعليم العالي" الجودة بعد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما، لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير Standards والتميز Excellence على حد سواء<sup>xxx</sup>. وهناك من يرى تبايناً في وجهة نظر الباحثين ومدخلهم في التعامل مع الجودة في الحقل التربوي، فيقول Ball رئيس الهيئة الاستشارية القومية البريطانية ورغم استحسانه للمصطلح يقول " لكي نحاول تعريف الجودة فإن ذلك يُعدُّ واحداً من المغامرات الأكثر صعوبة التي يمكن أن نشرع فيها"<sup>xxxii</sup> .

و من معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، كآليات لتطوير رأس المال الفكري في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة نجد<sup>xxxiii</sup> :

- (1) توفر المصادر المادية و الموظفين المؤهلين لدعم التعليم والتعلم؛
- (2) توفر الأهداف المفهومة من الهيئة التدريسية والطلبة؛
- (3) ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرنامج وغاياته؛
- (4) تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة وتحملهم المسؤولية في التعليم؛
- (5) التقييم الصادق والموضوعي والعاقل الذي يغطي أهداف المساق وغاياته بشكل واسع؛
- (6) تلقي الطلبة للتغذية الراجعة المفيدة من التقييم؛
- (7) حصول الطلبة على مهارات ومعرفة قابلة للانتقال إلى سوق العمل.

الخاتمة :

حاولنا من خلال هذه المقالة إبراز أهمية و متطلبات تنمية رأس المال الفكري بالجامعات في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة و معايير الإيزو Iso - مقارنة سوسولوجية تحليلية - ، و قد توصلنا الى ان رأس المال الفكري اليوم يعدُّ ممثلاً حقيقياً للمنظمة بإعتباره مزيجاً من القيم و المهارات و القدرات و المعارف التي يتمتع بها العاملين ،

الموظفين من تبادل الأفكار والمعلومات فيما بينهم بما يخدم أهداف الجامعة .

- (6) إطلاق الطاقات الفكرية والقدرات الذهنية لأفراد الجامعة على كافة المستويات ومن ثم المساهمة في رفع كفاءة العمليات وتحسين الإنتاجية بتوفير الحلول الأفضل للمشكلات وترشيد اتخاذ القرارات .
- (7) تنمية الشعور بالرضاء والولاء للجامعة ، من خلال إشباع العديد من الاحتياجات ، منها : المشاركة ، التقدم ، النمو الوظيفي ، وتحسين بيئة التعلم والعمل.
- (8) خفض معدلات الشكاوى ، وإقامة علاقات جديدة بين جمهور المستفيدين ( الباحثين ، الطلاب ، الأساتذة... الخ ، وبين الجامعة .
- (9) تعزيز قدرات الباحثين والطلاب ، وجمهور المستفيدين وأصحاب المصالح على المشاركة في إدارة شؤون الجامعة ، والتعبير عن آرائهم في مستوى الخدمات التي يحصلون عليها.
- (10) دعم التوجه نحو اقتصاد المعرفة وزيادة الاعتماد على رأس المال المعرفي، وانتقال مركز الثقل في النظم الاقتصادية من اقتصاد الموارد إلى اقتصاد المعرفة<sup>xxxiv</sup> .

إنَّ مقياس رأس المال الفكري للجامعة The Measurement Of Intellectual Capital Of A University ، يشبه فحص الصحة البدنية للأطباء العاملين في المستشفى. فعلى الطاقم الطبي تطبيق جميع وأحدث المعارف المتعلقة لرفاههم. والأمر ذاته بالنسبة للمجتمع الأكاديمي، فرأس المال الفكري للجامعة يجب أن يلتزم بأعلى مستويات التميز ولا يتطلب أي نوع من التدخل . الجامعات اليوم بطيئة في الابتكار. العديد من الشركات التجارية مثل الشركات الناشئة التكنولوجية الفاتحة والاستشارات And High-Tech Startups And Consultancies تنتج معرفة متفوقة مع التطبيقات العملية<sup>xxxv</sup> .

رابعا / اليات تطوير رأس المال الفكري في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة و معايير الإيزو ISO<sup>xxxvi</sup> :

يعد راس المال الفكري المحرك الاساسي لأي منظمة، ويمثل احدي المزايا التنافسية التي التي تمتلكها بالمقارنة مع المنظمات الأخرى ، وقد ازداد الاهتمام بدراسة وتحليل اهم العوامل والتحديات التي من شأنها التأثير على جودة وفاعلية راس المال الفكري في الاونة الاخيرة ، نتيجة التطورات العديدة التي شهدها العالم ، اذ يعد راس المال الفكري المورد الوحيد ذات الخصائص النادرة التي يصعب تقليدها ومحاكاتها من قبل المنافسين<sup>xxxvii</sup> .

وتظهر العلاقة بين المتغيرين المذكورين من كون رأس المال الفكري يعد العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة الجودة الشاملة (TQM) ، تهدف إلى إحداثها تغيير فكريا وسلوكيا في المؤسسة ، و الذي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الإبتكارية و الإبداعية الخلاقة<sup>xxxviii</sup> .

المعرفة إلى إستحداث المعرفة و إلى الاخذ باليات التفكير العلمي و الميتماعري ، و إتخاذ المواقف الاستباقية بدلا من مواقف رد الفعل ، حيث يذكر " بيتر سينج Peter Senge في كتابه : " البعد الخامس " : أنه لا يكفي ان يتعلم شخص واحد ، ثم يقوم بتحديد ما تحتاجه المنظمة و يتبعه الباقون ، ولكن تحتاج المنظمات أن تتفهم أن المنظمة التي ستنجح في المستقبل ، هي التي تكتشف كيف تستفيد من طاقة التعلم لدى جميع أفرادها ، إذ أن معرفة المنظمة أكبر من مجموعة معارف أفرادها " <sup>xxiii</sup> وهو ما يتطلب مراعاته اليوم في 2018 . إذ ما ارادت مؤسسات التعليم العالي لنفسها الريادة وفق معايير الايزو ISO .

لإحداث تطوير و رفع للقيمة المضافة للمنظمة ، لما يتمتع به هؤلاء – العاملين – من مقدرة عقلية تعمل على توليد الافكار الجديدة و المناسبة و القابلة للتنفيذ و التي تتمتع بمستوى عالي من الجودة ، و يتميز بخصائص تنظيمية و مهنية و شخصية و سلوكية كالمرونة ( التجديد المستمر ) و احتواء و تنظيم للعلاقات الغير رسمية و البعد عن المركزية الادارية و اتخاذ القرارات و التخمين و المثابرة و الاستقلالية في الفكر و العمل ....

و قد أعطت مؤسسات التعليم العالي في السنوات الاخيرة أهمية كبيرة لإدارة رأس المال الفكري و خاصة ما يعرف بـ : المعرفة القبلية او غير المنظورة Tribal بما تتضمنه من معرفة عن : ثقافة المؤسسة ( التدريب ، البحث العلمي ، خدمة المجتمع ... الخ ، و هو ما يتطلب اليوم ، العمل على إدارة رأس المال الفكري بمنهج جديد يتضمن ابراز دور التميز وكذلك بناء واستثمار الثروة المعرفية و الانتقال من نقل

<sup>8</sup> وهو مدير إحدى شركات الأطعمة ، بقوله " في السابق كانت المصادر الطبيعية ، أهم مكونات الثروة القومية وأهم موجودات الشركات ، بعد ذلك أصبح رأس المال ممثلاً بالنقد والموجودات ، أما الآن فرأس المال الفكري هو أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات الشركات " نقلا عن : عطية حسين أفندي ، نفس المرجع ، ص 07 .

<sup>9</sup> المرجع نفسه ، ص 08 .  
<sup>10</sup> عبد الستار حسين يوسف : دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال ، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان – الأردن ، 2005 ، ص 05-04 .  
<sup>11</sup> المرجع نفسه ، صص 06-05 .

<sup>12</sup> Hamel, G. and Heene, A: "Competence-Based Competition", John Wiley and Sons, Inc, U.S.A, 1994.p 19 .

<sup>13</sup> Marr, B : **Intellectual Capital – Defining Key Performance Indicators for Organizational Knowledge Assets**, Business Process Management Journal, Vol., 10, No., 5, 2004.P 560 .

<sup>14</sup> Sache, C., Developing intellectual capital at Skandia, Long Range Planning, V 18, N2, 2002.

نقلا عن: دحماني عزيز: **مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية ، -حالة مؤسسة سوناطراك-** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في العلوم الاقتصادية ، تخصص : تسيير ، كلية العلوم الاقتصادية ، التسيير و العلوم التجارية ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، 2014-2015 ، ص 32 .

<sup>15</sup> نفس المرجع ، ص 06 .

<sup>16</sup> محمود علي الروسان و محمود محمد العجلوني : **أثر رأس المال الفكري على الإدراج في المصارف الأردنية دراسة ميدانية** ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، - المجلد - 26 ، العدد الثاني ، سوريا ، 2010 ، 43 .

<sup>17</sup> فاطمة على الربابعة : **"مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: نموذج مقترح للقياس والتطبيق"** ، مجلة النهضة ، المجلد الثالث عشر ، العدد الأول ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة ، مصر ، يناير، 2012 ، نقلا عن : عطالله أحمد الحسيان ، تركي مجرم الفوز : **أثر طرق ووسائل محاسبة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية في الأردن -** ، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، مج (12)، ع (3) ، الأردن ، 1437هـ/2016 ، ص 180 .

#### • الهوامش و المراجع المعتمدة :

<sup>1</sup> عفاف السيد بدوي عبد الحميد : **رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية"** ، قسم المحاسبة ، كلية التجارة ، جامعة الأزهر ، جمهورية مصر العربية ، 2012 ، ص 01 .

<sup>2</sup> جون بايري : **المعرفة كسلطة، المعرفة كرأس مال** ، نقد من منظور الاقتصاد السياسي لـ"الرأسمالية الأكاديمية" الحديثة ، ترجمة: فؤاد ريان ، مقال منشور في مجلة حكمة ، مجلة إلكترونية معنية بالثقافة والفلسفة والترجمة . بتاريخ 2017-02-20 تم الاطلاع عليه بتاريخ : 14-06-2017 على الساعة 15,00 .

<sup>3</sup> صالح إبراهيم يونس الشعباني : **"أثر رأس المال الفكري على الأتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعات الأثاث المنزلي(ش.م) مختلطة في ننوي"** ، مجلة جامعة الأتبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الرابع، العدد السابع، 2011 ، ص 378 ، نقلا عن : عفاف السيد بدوي عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره ، ص 03 .

<sup>4</sup> ميسون علي عبد الهادي : **رأس المال الفكري وعلاقته بجودة الأداء المؤسسي : دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين " UNRWA** ، إقليم غزة ، رسالة قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة ، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا – جامعة الأقصى – غزة - ، 2016 ، ص 06 .

<sup>5</sup> مسعود الخضر القرشي : **متطلبات تنمية رأس مال الفكري بالجامعات السعودية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة** ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية ، مقالة منشورة على الموقع الالكتروني : <http://platform.almanhal.com/Reader/2/22966> ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2017-07-14: على الساعة 17,00 .

<sup>6</sup> عطية حسين أفندي : **رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية للمنظمات والدول** ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، جامعة الدول العربية ، جمهورية مصر العربية ، 2016 ، صص 04-03 .

<https://www.arado.org/ManagementNews/archives/7715>

<sup>7</sup> عطية حسين أفندي ، مرجع سبق ذكره ، صص 08-07 .

<sup>xxvii</sup> غني دحام تناي الزبيدي ، أحمد عبد محمود ، حسين محمود حسين :

تحليل ابعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام تقنية (SWOT)، مجلة جامعة بابل ، العلوم الصرفة والتطبيقية ، المجلد (أ) ، جامعة بغداد ، 2017 ، ص 2016 .

<sup>xxviii</sup> ندي عبد الله عبد السلام، مراد علة : دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة، رأس المال الفكري في مؤسسات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف ، 14 ديسمبر 2011 ، ص 7-13 ، نقلا عن : دحماني عزيز: مرجع سبق ذكره ، ص 16 .

<sup>xxix</sup> فرحاتي لوزية : دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة ، شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص: تنظيم الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر – بسكرة- ، 2016-2015 ، صص 82-83 .

<sup>xxx</sup> دوهري، جفري: تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة عدنان الأحمد وآخرين، دمشق، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، 1999 ، ص 09 .

<sup>xxxi</sup> مصطفى، أحمد سيدو الأنصاري، محمد مصيلحي : برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب لدول الخليج ، قطر ، 2002 ، ص 10 .

<sup>xxxii</sup> عاصم شحادة علي : تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، العدد . السابع، جامعة ورقلة، 8009، ص 691 ، نقلا عن : بوخلوة باديس و سامي بن خيرة : تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية - بناء على تجارب عالمية وعربية - ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية – العدد 09 ، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة - 2016 ، ص 94 .

<sup>xxxiii</sup> الهلالي الشربيني الهلالي : إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي ، مقالة منشورة في مجلة بحوث التربية النوعية ، عدد 22 ، جامعة المنصورة ، مصر ، يوليو 2011 ، ص 50 .

<sup>18</sup> Leif Edvinsson من مؤسسة Skandia للخدمات المالية والتأمين ، بالغ من العمر 48 سنة، والحاصل على شهادة الماجستير MBM من جامعة كاليفورنيا في بركلين ، وذو الخلفية المصرفية . حيث قام Jan Carendi ، مدير المؤسسة ، بتعيينه أي Edvinsson في سنة 1991م، ليكون أول مدير في العالم لرأس المال المعرفي.

<sup>19</sup> Edvinsson , Malone, Intellectual capital, Harper business, New York, 1997, p10

نقلا عن : سلام عبد الرزاق ، بوسهوه نذير : دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، ورق عمل مقدمة الى: الملتقى الوطني حول : استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، أيام 18 و 19 أبريل 2012، ص 06-05 .

<sup>20</sup> سلمان عبيد : أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة - (دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين) ، رسالة مقدمة كجزء مكمل لمطلوبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية ، مملكة البحرين ، 1435 2014 ، ص 70 .

<sup>21</sup> د. عبد الكريم محسن باقر : قياس وإدارة المعرفة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة الأردنية ، الاردن ، ص 08 ، مقال ، تم الاطلاع عليه [www.elbassair.net](http://www.elbassair.net) منشور على الموقع الالكتروني : بتاريخ : 14-11-2017 على الساعة 16.00 .

<sup>xxxii</sup> دحماني عزيز: مرجع سبق ذكره ، ص 36 .

<sup>xxxiii</sup> شيرين عيد مرسي مشرف : دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأسمال الفكري - دراسة مستقبليّة - ، كلية التربية ، جامعة بنها ، جمهورية مصر العربية ، 2013 ، صص 21-22-23 .

<sup>xxxiv</sup> نفس المرجع ، ص 23 .

<sup>xxxv</sup> Amir Fazlagic : Measuring The Intellectual Capital Of A University , conferece on trends in the management of human resources in higher education , the pozna university of economics , Poland , OECD .

<sup>xxxvi</sup> الأيزو هي الكتابة العربية للحروف اللاتينية «ISO» وهي الاختصار لاسم الهيئة الدولية للمواصفات ومقرها جنيف International Organization for Standardization. وأصدرت الهيئة في عام 1987 مجموعة شهادات الأيزو 9000 ، وهي مواصفات تختص بنظم إدارة المنشآت الصناعية أو الخدمية فهي تعطي الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التحكم المستمر في مستوى جودة المنتج. ومنذ تلك الفترة تم التعديل عليها حتى صدرت بصورتها النهائية عام 1994 لتتماشى مع المتطلبات والاحتياجات لأنظمة إدارة الجودة المطبقة عالمياً. وتقوم منظمة الأيزو ISO بمهمة تطوير المواصفات في المجالات كافة باستثناء المواصفات الفنية للمنتجات الخاصة بالصناعات الكهربائية والهندسية والإلكترونية التي هي من مسؤولية منظمة أخرى تأسست عام 1906 وهي اللجنة العالمية للإلكترونيات التقنية (EIC) ولدى الأيزو لجان فنية عددها ما يزيد عن (182) لجنة، كل لجنة مسؤولة عن تطوير مجموعة معينة من المواصفات. أنظر هنا : د.عبدالله بن مبارك آل سيف : التدريب على رأس العمل وتحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الأيزو العالمية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني : [www.alukah.net](http://www.alukah.net) ، تم الاطلاع عليه بتاريخ : 19-09-2017 على الساعة 13.00 .