

## قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام: قراءة مفاهيمية

**Measuring The components of Intellectual capital in the public sector:  
A Conceptual Reading**

\*1 سعد الله بلواضح، مخبر الإقليم والمقاوالاتية والابتكار، جامعة البويرة، الجزائر.

\*2 كلثوم وهابي، مخبر الإقليم والمقاوالاتية والابتكار، جامعة البويرة، الجزائر.

تاريخ الاستلام: 2023/09/06 تاريخ القبول: 2023/11/09 تاريخ النشر: 2023/12/01

**ملخص:**

تهدف الدراسة إلى التعرف على قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام من خلال قراءة مفاهيمية للأدبيات السابقة، وتبسيط الضوء على نماذج دولية حول قياس مكونات رأس المال الفكري المختلفة داخل القطاع العام. تعد طبيعة هذه الدراسة، استنباطية ووصفية تحليلية. تعتمد على البحث المكتبي وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع رأس المال الفكري في مجال القطاع العام،<sup>1</sup> وذلك لمحاولة الوقوف على مفهوم وأهمية إدارة رأس المال الفكري في مجال القطاع العام، وكذا عرض أهم مكوناته. إضافة إلى ذلك، إبراز النماذج القياسية الدولية لمكونات رأس المال الفكري العام.

أما بالنسبة لنتائج الدراسة، تبين أن الأبحاث حول قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام تحتاج إلى مزيد من دراسات، ولاسيما سياق الدول النامية، يكاد يكون نادرا جدا. ومع ذلك يمكن النظر لرأس المال الفكري كأحد الأصول غير الملموسة يستوجب قياسها وإدارتها داخل القطاع العام. **كلمات مفتاحية:** رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، القطاع العام.

**Abstract:**

The study aims to identify the measurement of components of intellectual capital in the public sector through a conceptual reading of previous literature, and to shed light on international models on measuring the various components of intellectual capital within the public sector. The

\* -المؤلف المرسل

nature of this study is deductive, descriptive and analytical. It relies on a desk research and analysis of previous studies that dealt with the topic of intellectual capital in the public sector, in order to attempt to understand the concept and importance of intellectual capital management in the public sector, as well as to present its most important components. In addition, highlighting international standard models for the components of intellectual capital public.

As for the results of the study, it turns out that research on measuring the components of intellectual capital in the public sector needs further studies, especially in the context of developing countries, which is almost very rare. However, intellectual capital can be viewed as an intangible asset that must be measured and managed within the public sector.

**Keywords:** Intellectual capital, Human capital, Structural capital, Relational capital, public sector

## 1. مقدمة:

في ظل سياق البيئة التنافسية الدولية، تم اعتبار رأس المال الفكري موضوعاً مهماً للأكاديميين أو الممارسين، أصبح رأس المال الفكري عاملاً رئيسياً لأي منظمة لتحقيق الإنتاجية والكفاءة والنجاح (Chen et al, 2014)، وبالتالي تسعى إلى امتلاكه لكي يكون لها مصدر أساسي لتحقيق التميز وخلق القيمة (بوفاس و بوخضرة، 2017).

لقد تزايد الاهتمام بتحديد وقياس وإدارة الأصول غير الملموسة للقطاع الخاص في السنوات الأخيرة، وخاصة كجزء مما أصبح يعرف باسم رأس المال الفكري، وهذا ما تؤكد معظم الدراسات الأكاديمية (عبد الله، 2006؛ رزقي و مهديد، 2014؛ يحيوي و حرنان، 2015؛ رباحي، 2017؛ بركات، 2020؛ معطوب و بن سديرة، 2020؛ مرزوقي، 2023)، وهذا ما يختلف عن القطاع العام (Cinca et al, 2003).

يستكشف الباحثون (Cinca et al, 2003, Yolanda, 2010) في دراستهم رأس المال الفكري في القطاع العام، وخلصوا إلى أن هذا الموضوع لا يزال بحاجة إلى مزيد من الاهتمام لأنه يستخدم المزيد من الموارد غير الملموسة مثل رأس المال البشري والمعرفة مقارنة بأنواع أخرى من المنظمات، وبالتالي يحتاج إلى مقارنة أكثر نظامية في تحديد وقياس وإدارة رأس المال الفكري. أدوات قياس وإدارة رأس المال الفكري الخاصة بقطاع الخاص الحالية ليست قابلة للتطبيق تماماً للقطاع العام.

– إشكالية الدراسة:

تتم إدارة القطاع العام الحديثة بوجود اهتمام بالمواطنين وبجودة الخدمة العامة، وهذا الجانب يبرر الحاجة إلى تضمين رأس المال الفكري كنهج جديد لمساعدة الكفاءة والفعالية في القطاع العام. أصبحت العناصر غير الملموسة هي الأكثر أهمية في الإدارة العامة، كما أصبح رأس المال الفكري في القطاع العام أكثر أهمية لأن إدارة القطاع العام في الواقع غير ملموسة أكثر من القطاع الخاص (Busenan, et al, 2018). هذا هو السبب في أن المدراء العاميين يبحثون باستمرار عن أدوات جديدة لتحسين فعالية في أداء القطاع العام، وإحدى هذه الأدوات هي نماذج لإدارة رأس المال الفكري (Yolanda, 2010).

على رغم الجهود والمحاولات المبذولة لتحديد بعض طرق لقياس رأس المال الفكري، إلا أن القطاع العام يواجه تحديا كبيرا في قياس رأس المال الفكري لارتباطه بعوامل غير قابلة للقياس بسهولة، ولا يزال المختصون غير متفقين فيما يتعلق بهذه المقاييس (مرزوقي، 2023).

وفي هذا السياق، فإن دراسة قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام، هو إحدى الأدبيات المفاهيمية والنظرية التي تتطلب اهتماما بحثيا كبيرا، نظرا لكون المجال يزال في مراحله الأولى والتي لا تزال غير مستكشفة إلى حد ما، خاصة في السياق دول النامية والعربية.

وعليه، تركز هذه الدراسة بشكل بحث على القراءة المفاهيمية للأدبيات السابقة حول الموضوع قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام. وبالتالي، فإن سؤالنا البحثي الرئيسي هو:

**كيف يمكن قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؟**

تدعيما للسؤال الرئيسي المطروح يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؟
- ما أهمية إدارة رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؟
- ما هي مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؟
- ماهي أهم النماذج الدولية التي تقيس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؟

– أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية دراسة موضوع قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام، الذي يعد من بين المواضيع الحديثة والهامة في الآونة الأخيرة، والتي تتطلب إجراء المزيد من الأبحاث عليه.

ورغم قلة وشرح الدراسات التي تناولت الموضوع باللغة العربية، إلا أن هذه الدراسة تقوم بقراءة مفاهيمية للموضوع حول ما توصل إليه الإسهام العلمي والفكري للباحثين والممارسين في مجال القطاع العام.

#### - أهداف الدراسة: تتمثل أهم أهداف هذه الدراسة كالتالي:

- تقديم المساهمة المعرفية التي تناولت مفهوم وأهمية إدارة رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؛
- إطلاع على وجهات نظر المفكرين حول مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام؛
- الوقوف على بعض النماذج الدولية التي تقيس رأس المال الفكري في مجال القطاع العام.

#### - منهج الدراسة:

بغرض الإلمام بمختلف جوانب البحث ومحاولة الإجابة عن الإشكالية المطروحة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف وصف ظاهرة المدروسة وجمع البيانات عليها من خلال القراءة المفاهيمية للأدبيات النظرية والتجريبية السابقة، من أجل محاولة لمحاولة إبراز كيفية قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام حسب النماذج الدولية الميدانية.

#### - الدراسات السابقة:

تسهم المراجعة النظرية للأدبيات السابقة في الوصول إلى ثغرة و / أو فجوة معرفية، تساعد الباحثين على اختيار أي مجال بحثي لم يسبق دراسته، فهي وفق المنطق الاستنباطي بمثابة منطلق الأبحاث الأكاديمية. على هذا الأساس تم اعتماد على مجموعة من الدراسات تتمثل في الآتي:

- دراسة (Anthony, 2005) بعنوان: قياس وإدارة رأس المال الفكري في القطاع العام هل تتولى القيادة أم تنتظر التوجيه؟، تحلل هذه المقالة نتائج دراسة استقصائية لمنظمات القطاع العام في إيرلندا الشمالية لتقييم كيفية تعاملها مع كل من قياس وإدارة أصول رأس المال الفكري، وتمثلت عينتها في 100 منظمة من منظمات القطاع العام واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الكمي. وكان من أبرز نتائجها يتضح أنه بينما تعمل منظمات القطاع العام بشكل جيد عندما يتعلق الأمر بقياس أصول رأس المال الفكري وتقوم بمحاولات قوية لإدارة هذه الأصول الأكثر ليونة.

- دراسة (Yolanda, 2010) بعنوان: نموذج رأس المال الفكري في القطاع العام الإسباني. هدفت الدراسة لتقديم المساعدة للمنظمات العامة في عملية تطوير قدرتها على تحديد وقياس وإدارة أصولها غير الملموسة، من خلال مراجعة لأهم مبادرات إدارة رأس المال الفكري في المنظمات العامة الإسبانية. وتوصلت الدراسة إلى أن

أهمية مقاربات رأس المال الفكري كأدوات لمواجهة التحديات الجديدة في القطاع العام، توفر الخبرة المكتسبة من دراسات الحالة مساعدة عملية للمنظمات العامة لتطوير وسائل لتحديد وقياس وإدارة أصولها غير الملموسة. ولفهم الآثار العملية في كيفية قيام المنظمات العامة الإسبانية بقياس وإدارة رأس مالها الفكري، فإن الخطوة الأولى ستكون تحديد ونشر الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. بعد ذلك، يجب تحديد الأصول غير الملموسة الهامة المتعلقة بهذه الأهداف. ومن ثم، يتم تحديد وتطوير مجموعة من المؤشرات لكل منها غير ملموس.

- دراسة (Guthrie & Dumay, 2015) بعنوان: **حدود جديدة في استخدام رأس المال الفكري في القطاع العام**، والتي هدفت إلى مراجعة أدبيات رأس المال الفكري في مجال القطاع، وفق المنهج الوصفي. وتكشف الورقة أن الاهتمام بالقطاع العام ورأس المال الفكري ما زال قائماً وأن الاختلاف الرئيسي بين القطاع العام وأبحاث رأس المال الفكري السائد هو الافتقار التام للبحوث المعيارية.

- دراسة (Busenan et al, 2018) بعنوان: **رأس المال الفكري وأهميته للقطاع العام**، الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو إظهار أهمية رأس المال الفكري في القطاع العام من خلال المراجعة النقدية للأدبيات. وكان من أبرز نتائجها أنه لا يمكن عزل القطاع العام عن التغييرات التي تحدث في السياق الاقتصاد المعرفة، حيث يرتبط توليد الثروة بتطوير وإدارة عناصر الطبيعة غير الملموسة. يمكن أن تصبح مؤشرات رأس المال الفكري أداة رئيسية لاكتساب ميزة تنافسية. وكذلك تحرص إدارة القطاع العام الحديثة على الاهتمام العام وجودة الخدمة، مما يبرر الحاجة إلى إدراج رأس المال الفكري كمفهوم جديد يساعد على الكفاءة والفعالية في الوظيفة العامة داخل القطاع العام.

- دراسة (Budiarso, 2019) بعنوان: **رأس المال الفكري في القطاع العام**، الغرض من هذه الدراسة هو البحث في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء منظمات القطاع العام، وتمثلت عينتها في 36 منظمة واستخدمت 18 تبادلاً للأوراق المالية الإندونيسية خلال فترة 2010 إلى 2012 لجمع البيانات وفق المنهج الكمي. تظهر النتائج أن رأس المال المادي له تأثير كبير على الأداء المالي، ولكن المكونات الأخرى، والرأس المال البشري والهيكلية لها تأثير غير مهم على الأداء المالي.

- دراسة (Bailoa, 2021) بعنوان: **رأس المال الفكري في القطاع العام: تصنيف الأصول غير الملموسة للمنظمات العامة**، تهدف هذه المقالة إلى مناقشة الجوانب الرئيسية حول قابلية تطبيق نظرية رأس المال الفكري على القطاع العام واقتراح تصنيف للأصول غير الملموسة المناسبة لهذا القطاع من خلال المراجعة النقدية

للمساهمات الرئيسية للأدبيات، وفق المنهج وصفي التحليلي. وكان من أبرز نتائجها أتاح تحليل تطبيق النظرية على القطاع العام إيجاد عدة حجج تبرر ذلك. كما سمح باقتراح تصنيف لرأس المال الفكري على أساس الأصول غير الملموسة التي تعتبر ذات صلة بالقطاع العام وهي مجموعة الفئات التالية: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، رأس المال الخدمي ورأس مال الالتزام العام.

#### - تميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

استندت الدراسة في القراءة المفاهيمية للجوانب النظرية لموضوع كيفية قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام إلى البحث المكتبي وتحليل الأدبيات السابقة، بحيث تتفق معهم حول مدى أهمية وجود رأس المال الفكري في مجال القطاع العام وتصنيفات مكوناته المتعددة. ولقد اختلفت هذه التصنيفات وفق الدراسات ورؤى الباحثين لها. ولكنها تختلف هذه الدراسة من ناحية عرض النماذج الدولية حول قياس مكونات رأس المال الفكري في منظمات القطاع العام. إضافة إلى ذلك، لم تبحث أي دراسة عربية من قبل في هذا الموضوع، وعليه تعد هذه الدراسة بمثابة مساهمة إضافية في الأبحاث العربية.

## 2. مفهوم رأس المال الفكري في مجال القطاع العام:

أصبح رأس المال الفكري أحد المواضيع المهمة التي عرفت اهتماما بحثيا كبيرا في الآونة الأخيرة، نظرا للدور الكبير الذي يتمتع به داخل المنظمات، حيث يعد ممثلا حقيقيا يعبر عن مدى قدرتها في تحقيق النجاح والاستمرارية (رباخي، 2017). فيعرف بأنه: "مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارات والخبرة التي يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة وتطوير مساحة إبداعها بشكل يحقق لها علاقات فعالة مع جميع الأطراف المتعاملة معها" (العنزي و صالح، 2009، صفحة 169). ويعرف كذلك على أنه: "المعرفة التي يمكن توظيفها، فالمعرفة لا يمكن أن تصبح رأس مال إلا إذا تم العثور عليها واستثمارها بحيث يمكن استخدامها لمصالح المنظمة" (حسن، 2008، صفحة 128).

يمثل القطاع العام "وحدات قطاع الأعمال أو المنظمات التي تدير وتدار من قبل الحكومة، والهدف المتوخى من هذه المنظمات العمومية من خلال إنتاجها السلع والخدمات لا يكون بالضرورة الوصول إلى أكبر أرباح، وإنما تقلص هذه السلع والخدمات لأفراد المجتمع لإشباع حاجاتهم بأفضل الأسعار المحددة من قبل الدولة، حيث يؤدي النشاط الحكومي لإدارة هذه المنظمات إلى تفضيل آليات السوق وتسوية المنظومة السعرية"

(الموسوي، 1995، صفحة 09). ويعرف على أنه: "تلك القطاعات التي تخضع للسيطرة الكاملة للدولة، وفي هذا الحالة يتم النظر إلى الدولة بوصفة وحدة اقتصادية تقوم بأنشطة اقتصادية مناظرة لأنشطة القطاع الخاص، غير أن هذه الأنشطة الاقتصادية العامة تشكل جزءاً لا يتجزأ من الخطط والبرامج الاقتصادية للدولة" (الريبيعي، 2004، صفحة 14).

ظهر مفهوم رأس المال الفكري في مجال القطاع العام بوتيرة متزايدة بفضل مبادئ التي قدمتها الإدارة الاستراتيجية ونظرية الاعتماد على الموارد. (Kong, 2007) بحيث تحاول هذه المبادئ شرح كيفية عمل رأس المال الفكري ضمن منظمات القطاع العام في ظل الاقتصاد المعرفي، وعلى الرغم من الوعي المتزايد حول تصور رأس المال الفكري كمورد استراتيجي في القطاع الخاص، فإن الأدبيات المتعلقة برأس المال الفكري لم تواكب التطور القطاع العام (Abeysekera et al, 2010). علاوة على ذلك، في القطاع العام، تعتبر الموارد المستخدمة أو هدف الإدارة أو أغلبية الخدمات من الأصول غير الملموسة، لذلك يعتبر المجال المثالي لتطبيق نظريات رأس المال الفكري (Busenan et al, 2018).

يمكن أن تصبح مؤشرات رأس المال الفكري أداة رئيسية لاكتساب الميزة التنافسية، وكذلك تحرص إدارة القطاع العام الحديثة على الاهتمام العام وجودة الخدمة مما يبرر ضرورة إدراج رأس المال الفكري كمفهوم جديد للمساعدة على الكفاءة والفعالية في الوظيفة العامة داخل القطاع العام (Busenan et al, 2018). وعلى هذه الأساس يعرف رأس المال الفكري في القطاع العام على أنه: القدرات والكفاءات التي تتمتع بها منظمات القطاع العام لتحديد واستخدام ما يعرفونه (المعرفة) مع كيف يعرفون (التطبيق)، داخل نظام الإدارة العامة (Yolanda, 2010).

ومع ذلك، فإن أهمية البالغة التي يتمتع بها رأس المال الفكري داخل القطاع العام، أصبح يتيح رؤية أكثر شمولية لمبررات تطبيقه والاستفادة منه في منظمات القطاع العام، وبالتالي يستوجب دراسة كيفية إدارة رأس المال الفكري في مجال القطاع العام.

### 3. أهمية إدارة رأس المال الفكري في مجال القطاع العام:

تم تحديد رأس المال الفكري كمجموعة من الأصول غير الملموسة على أنها قاعدة موارد حيوية للأداء الفعال لمنظمات القطاع العام (Caba & Sierra, 2001; Garcí'a, 2001; Queiroz, 2003; Bueno, et al., 2004; Yolanda, 2010). حيث تعمل منظمات القطاع العام في سياق مختلف

عن منظمات القطاع الخاص، ولقد حدد (Harrison & Sullivan, 2000) السياق باعتباره حقائق داخلية وخارجية للمنظمة.

يجب أن تعترف منظمات القطاع العام التي تحاول تبني مقارنة القطاع الخاص بأن الأهداف والرؤية والاستراتيجية للعمل الفعال في منظمات القطاع الخاص تختلف عن تلك الموجودة في القطاع العام، ولذلك تستخدم الأصول غير الملموسة التي تمثل قاعدة رأس المال الفكري في القطاع العام بطرق مختلفة عن منظمات القطاع الخاص (Abeysekera et al, 2010).

يوضح (Anthony, 2005) على أن منظمات القطاع العام تنتج وتتركز على الأصول غير الملموسة المتعلقة بالموظفين نظراً لأنها تعتمد بشكل كبير على رأس المال البشري. كما يشير (Guimet, 1999) إلى أن إدارة رأس المال الفكري أمر حيوي في منظمات القطاع العام. يرجع ذلك إلى أن منظمات القطاع العام تدير كمية كبيرة من المعرفة التنظيمية لتحقيق أهداف ورؤية متنوعة في سياق الإدارة العامة.

يلاحظ (Cinca et al, 2003) أن القطاع العام، على عكس القطاع الخاص الذي تتمثل أهدافه الرئيسية في الربحية وقيمة المنظمة، يميل إلى أن يكون له أهداف متعددة ذات طبيعة غير مالية. تتطلب هذه الأهداف المتعددة إتباع مقارنة في إدارة رأس المال الفكري. بالإضافة إلى ذلك، على الرغم من أن كلا القطاعين يمكنهما استخدام رأس المال الفكري بطريقة مشابهة، إلا أن القطاع العام يستخدم بشكل مكثف الأصول غير الملموسة المتعلقة بالموظفين، وهذا مهم بشكل خاص في سياق الدول النامية حيث يكون القطاع العام ولا سيما الإدارة العامة على وجه الخصوص، هو أكبر موظف للمواطنين.

يقدم القطاع العام خدمات ذات طبيعة غير ملموسة وغير هادفة (Cinca et al, 2003, p. 253)، ولا ينصب تركيزه على خلق قيمة للمساهمين، بل على تحقيق النتائج لأصحاب المصلحة (Schneider & Samkin, 2008).

يتطلب تقديم الأصول غير الملموسة ذات الطبيعة الجماعية مثل: الرفاهية العامة، جودة الحياة، حماية البيئة وسمعة الإقليم من قبل منظمات القطاع العام تطوير الأصول غير الملموسة التي تختلف في طبيعتها عن الأصول غير الملموسة في منظمات القطاع الخاص (Del Bello, 2006). على سبيل المثال، يمكن أن تمتلك منظمات القطاعين الخاص والعام أصول غير ملموسة مثل: مهارات الموظفين، إجراءات الإدارة وأنظمة المعلومات. إلا أنه يختلف هذا نوع في منظمات القطاع العام.

تستخدم منظمات القطاع الخاص بديلاً لقياس رأس المال الفكري بناءً على القوى السوقية بتحديد الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية الصافية للمنظمة (أنظر على سبيل مثال: (Sveiby, 1997; Stewart, 1997; Edvinsson & Malone, 1998). وبما أن منظمات القطاع العام ليست مدرجة في البورصة، فإنها لا تمتلك قيم سوقية منشورة. وعلاوة على ذلك، لا تعمل منظمات القطاع العام لتحقيق أقصى قدر من الأرباح، لذلك فإن استخدام القيمة السوقية قد يكون مضللاً عند تعيين قيمة لرأس المال الفكري في منظمة تابعة للقطاع العام (Abeysekera et al, 2010).

يمكن للقطاع العام أن يتبنى ممارسة قياس الأصول غير الملموسة وتسجيلها بشكل أسرع من القطاع الخاص، ويرجع ذلك إلى حقيقة أن الموارد التي يستخدمها القطاع العام هي في الغالب غير ملموسة ونتائجها يكون في شكل خدمات غير ملموسة (Cinca et al, 2003). وبالتالي يجب مراعاة الاختلافات في معنى مكونات رأس المال الفكري في القطاعين العام والخاص.

#### 4. مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام:

على المدى السنين الماضية، أجريت العديد من الدراسات حول رأس المال الفكري مجال الأعمال بحثاً عن منهجيات لتحسين من إدارته، في المقابل لم يتحقق البحث على مستوى القطاع العام من نفس المثابرة والتصميم. نظراً لاختلاف أهداف منظمات القطاع العام والخاص، وبالتالي اختلاف مكونات رأس المال الفكري. وعليه يقدم الجدول أدناه بعض الدراسات التي تحلل رأس المال الفكري في القطاع العام والأبعاد التي تم اعتبارها لوصف رأس المال الفكري:

الجدول رقم (01): يوضح مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام حسب المؤلفين

المؤلفين	الأبعاد
(Cinca et al, 2001)	رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي الخارجي، التنظيم الداخلي، الإلتزام البيئي والإجتماعي
(Queiroz et al, 2001; Queiroz 2006)	رأس المال البشري، الهيكلي الخارجي، التنظيم الداخلي، الإلتزام البيئي والإجتماعي
(Queiroz, 2003)	رأس المال البشري، الهيكلي الخارجي، التنظيم الداخلي، الجودة، الشفافية
(Mello et al , 2003)	رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، الشفافية
(Queiroz et al, 2005)	رأس المال البشري، الهيكلي الخارجي، التنظيم الداخلي، الإلتزام البيئي والإجتماعي، الشفافية
(Wall, 2005)	رأس المال البشري، رأس المال الزبائني، رأس المال التنظيمي
(Bailoa & Silva, 2009)	رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، الشفافية
(Joia, 2009)	رأس المال البشري، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقي، رأس المال الابتكاري

## سعد الله بلواضح، كلثوم وهابي

رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي	(Hyrkas et al, 2009)
رأس المال البشري، الهيكلي الخارجي، التنظيم الداخلي، الجودة، الشفافية	(Eccel, 2010)
رأس المال البشري، رأس المال التنظيمي، رأس المال التكنولوجي، رأس المال الأعمال، رأس المال الاجتماعي، رأس المال الثقافي	(Verdùn et al, 2011)
رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الوطني، الشفافية	(Schuh el al, 2013)
رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي	(Gubiani et al, 2013;
رأس المال الخدماتي، رأس المال الديمقراطي، رأس المال العلائقي، رأس المال التنظيمي	(Bailoa, 2015; 2016)
رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي	(Monteiro et al, 2016)
رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي	(Costa, 2016)
رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي	(Laskari et al, 2016 ; 2017)
رأس المال المالي، رأس المال الصناعي، رأس المال البشري، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقي، رأس المال الطبيعي	(WICI, 2016)
رأس المال البشري، التنظيم الداخلي، الهيكل الخارجي، الجودة، الشفافية	(Meirelles et al, 2017)
رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس المال الهيكلي	(Breandle et al, 2017)
رأس المال البشري، التنظيم الداخلي، الهيكل الخارجي، الجودة، الشفافية	(Rodrigues, 2018)
رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي	(Bohnenberger et al, 2019)
رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال المادي	(Budiarso, 2019)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (Bailoa, 2021, p. 274).

بعد مراجعة الأدبيات السابقة في الجدول أعلاه، تبين أنه يوجد بعض إجماع على تقسيم التقليدي لمكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام، إلا أنه في بعض الدراسات تظهر أبعاداً جديدة لم تكن مدرجة في النماذج الحالية المطورة للمنظمات الخاصة والتي تعتبر حاسمة في المنظمات العامة مثل: الالتزام الاجتماعي والبيئي، الشفافية والجودة.

تشير الالتزامات الاجتماعية والبيئية إلى مجموعة الإجراءات التي تنفذها المنظمات لتحسين رفاهية السكان وتشجيع البيئة، من أجل توفير جودة حياة وتنمية أفضل. وأما بعد الشفافية فهو يتضمن مجموعة الإجراءات المتعلقة بنشر المعلومات والإفصاح عنها من أجل تمكين إطلاع المواطنين على متابعة العمل الحكومي، وزيادة الرقابة على الإدارة العامة، وهي جوانب أساسية للحد من حالات الفساد في إدارة الأموال العامة، من أجل السماح بمشاركة أكبر للمواطنين في القرارات والأنشطة الحكومية. يعد بعد الجودة أمراً أساسياً لتطوير النشاط

الرئيسي لمنظمات القطاع العام، والذي يتمثل في الغالب في توفير الخدمات بشكل رئيسي. لذلك، فإن تحسين جودة الخدمات يظهر اهتمام المنظمات العامة بإرضاء المواطنين ويتم تصوره من خلال مشاركتهم في الخدمات العامة (Bailoa, 2021).

من بين الدراسات المقدمة، تم العثور على نماذج لإدارة رأس المال الفكري في القطاع العام (Queiroz et al, 2001; 2005; 2006; Cinca et al, 2003; Queiroz, 2003; Queiroz et al, 2011). تقدم هذه النماذج تصنيفات للأصول غير الملموسة وتقتراح بعض مؤشرات إدارة رأس المال الفكري خاصة للمنظمات العامة.

يصنف (Queiroz et al, 2001, p. 7; Cinca et al, 2003, p. 9; Queiroz et al, 2006, p. 10)، رأس المال الفكري في أربع فئات: التنظيم الداخلي، العلاقات الخارجية، رأس المال البشري والالتزام الاجتماعي والبيئي. يقترح (Queiroz et al, 2005, p. 230) أيضا نموذجا بأبعاد مماثلة للأخير، ولكن يصنف رأس المال الفكري في خمسة أبعاد مع إضافة فئة الشفافية. لكل فئة، يتم تعريف الأصول غير الملموسة، ولتقييمها يتم اقتراح بعض المؤشرات.

يشير (Queiroz et al, 2005, p. 229) إلى أن هذا الإجراء ليس خاليا من الصعوبات، حيث يمكن أن تواجه المؤشرات صعوبات عملية لأنها قد تقدم صورة جزئية أو مشوهة للمنظمة، خاصة عند استخدام مؤشرات تحاول تقييم المفاهيم غير الملموسة. يمكن لكل جهة من جهات القطاع العام مثل: البلديات، الجامعات، الحماية المدنية والمستشفيات وما إلى ذلك. تكيف هذا النموذج العام، والذي يعتبر دليلاً عاما، يحتاج إلى اختيار المؤشرات المناسبة وتكييفها (Queiroz et al, 2001, p. 9; 2005, p. 230).

يجب الإشارة إلى دراسة (Verdún, Paguas, & Alberti, 2011) التي تصنف عناصر رأس المال الفكري إلى ست فئات: رأس المال البشري والتنظيمي والتكنولوجي والتجاري والاجتماعي والثقافي. كما هو الحال في النماذج المذكورة أعلاه، تم اختيار مجموعة من المؤشرات ذات الصلة لكل فئة.

في دراسة أخرى يصنف (Queiroz et al, 2003, p. 209) عناصر رأس المال الفكري إلى خمس فئات تشمل الأبعاد التقليدية الثلاثة لرأس المال الفكري (رأس المال البشري والهيكلي والعلائقي) ويسلط الضوء على فئتين إضافيتين من الأصول غير الملموسة: الجودة والشفافية. يتكون النموذج من جزأين رئيسيين يشبهان الميزانية العمومية التقليدية، حيث تم تسجيل الأصول الفكرية والمسؤولية الفكرية وفقا للسلوكيات أو

التصرفات الإيجابية التي قد تساهم في زيادة رأس المال الفكري والتصرفات السلبية التي قد تولد مسؤولية فكرية (Queiroz et al, 2003, p. 214).

تقدم الدراسات المعروضة في الجدول أعلاه، بعض التنوع في كل من المنهجيات المستخدمة، نظرا أن المنظمات التي تمت دراستها في حالة القطاع العام من أنواع مختلفة في سياقات مختلفة، بحيث يجلب التنوع والطبيعة الاستكشافية للدراسات صعوبات في التعميم أو تأكيد النتائج أو بناء نماذج قياسية لمكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام، مما يحتاج إلى مزيد من سلسلة الأبحاث والدراسات.

## 5. نماذج قياس رأس المال الفكري في مجال القطاع العام:

منذ فترة التسعينيات من القرن الماضي، ظهرت نماذج جديدة في قياس رأس المال الفكري وإدارته في القطاع الخاص، والتي يمكن أن تكون مفيدة لإنشاء نماذج للإدارة العامة، إلا أن هناك حاجة إلى نماذج جديدة بناءً على المتطلبات المحددة لهذه الأنواع من منظمات القطاع العام.

ويشير (Yolanda, 2010) إلى أنه من الصعب تطبيق نماذج رأس المال الفكري المصممة للأعمال الخاصة على القطاع، وهذا راجع لاختلاف أهداف القطاع العام (تحسين جودة خدمة المواطن، ورضا المجتمع) عن القطاع الخاص (تعظيم الأرباح وخلق قيمة لحامل الأسهم). على هذا الأساس، سيتم عرض تجارب إقتراحات مختلفة لنماذج رأس المال الفكري في مجال القطاع العام كما يلي:

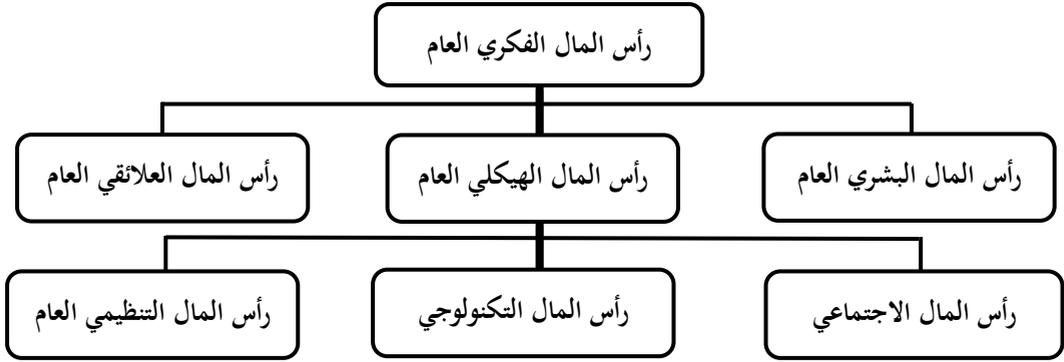
### 5.1 نموذج مشروع SICAP

تم إقامة مشروع SICAP (Bueno, et al., 2004) بتمويل مشترك من قبل وزارة العلوم والتكنولوجيا الإسبانية (برنامج PROFIT) وصندوق التنمية الإقليمية الأوروبية (ERDF)، بتطوير نموذج رأس المال الفكري عام مصمم خصيصا للإدارات العامة والتكنولوجية، إضافة إلى منصة تكنولوجية لتسهيل إدارة الخدمات العامة بكفاءة.

اقترح (Bueno, Salmador & Merino, 2006) نموذج عام لرأس المال الفكري للقطاع العام، والذي يتكون من تكييف نموذج مع واقع الإدارات العامة. يهدف هذا الاقتراح إلى الاستجابة لحاجة الإدارة العامة في تحديد وقياس تلك الموارد غير الملموسة التي تشكل مصادر محتملة لخلق القيمة، والتي تساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في الخدمات العامة. يعمل نموذج قياس رأس المال الفكري على إبلاغ الممارسين بالقدرة الإدارية على تحقيق نتائج مستدامة وإمكانية التحسين المستمر، متجاوزا الرؤية قصيرة المدى لنماذج المالية - المحاسبية.

يحدد هيكل النموذج ثلاث مكونات رئيسية لرأس المال الفكري العام: رأس المال البشري العام، رأس المال الهيكلي العام ورأس المال العلائقي العام. وبالتالي، ينقسم رأس المال الهيكلي العام إلى ثلاث مكونات، مترابطة تتميز بخصائص مختلفة: رأس المال الاجتماعي العام، رأس المال التكنولوجي العام ورأس المال التنظيمي العام. كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): يوضح مكونات رأس المال الفكري العام وفق مشروع SICAP



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على (Bueno, et al., 2004).

ومن خلال الشكل أعلاه، يتضح ما يلي (Bueno, Salmador & Merino, 2006):

- رأس المال البشري العام: يعرف بأنه المعرفة المفيدة للمهمة التنظيمية (سواء كانت ذات طبيعة صريحة أو ضمنية؛ إما من أصل فردي أو اجتماعي) التي يمتلكها الأفراد والجماعات في المنظمة، إلى جانب قدراتهم على توليدها في المستقبل. يتكون من ثلاث عناصر رئيسية: القيم والمواقف، المعرفة التقنية، القدرات والكفاءات.
- رأس المال الهيكلي العام: يمثل مجموعة المعارف والأصول غير الملموسة التي هي ملك للمنظمة. ومع ذلك، في المنظمات الكبيرة والمعقدة مثل هيئات الإدارة العامة، قد يكون من المفيد فصل دور التقنيات، وبعض الجوانب الإدارية والاجتماعية التي تساهم في شرعية الوظيفة العامة. لهذا السبب، ينقسم رأس المال الهيكلي العام إلى ثلاث مكونات فرعية:

- رأس المال الاجتماعي العام: يرتبط بالقيمة التي يمثلها تطوير وظيفته كخدمة عامة للمنظمة على أساس الثقة والإخلاص والأخلاق. من الواضح أن هذا الموضوع يضيف الشرعية على وجوده أمام المواطنين. يتكون من عنصرين رئيسيين: التماسك الاجتماعي، الاستقرار الاجتماعي، الإتصال الاجتماعي.

• **رأس المال التكنولوجي العام:** يعرف بأنه مجموعة الأصول غير الملموسة ذات الطبيعة التكنولوجية، أي المشتقة من المعرفة التقنية. وهو يشمل تطوير الأنشطة والوظائف مع كل من نطاق العملية الداخلي والنطاق الخارجي المتعلق بالمنتجات والخدمات التي تميز العمليات المختلفة للمؤسسة. يتكون من أربعة عناصر رئيسية: جهود البحث والتطوير، الدعم التكنولوجي، الفكرية والصناعة، الملكية.

• **رأس المال التنظيمي العام:** يتكون من مجموعة المعارف ذات الطبيعة الصريحة أو الضمنية، الرسمية أو غير الرسمية، والتي تقوم ببناء وتطوير النشاط التنظيمي بطرق كفؤة وفعالة. يتكون من أربعة عناصر رئيسية: الثقافة، الهيكل، التعلم التنظيمي والعمليات.

- **رأس المال العلائقي العام:** يتكامل من خلال قيمة العلاقات التي يتم الحفاظ عليها مع الوكلاء الرئيسيين المشاركين في عمليات الأساس التنظيمي. يتكون من ثلاث عناصر رئيسية: علاقات مزودين، التحالفات والعلاقات الإعلامية.

## 5.2 نموذج قياس رأس المال الفكري المقترح من قبل (Caba & Sierra, 2001)

ينظر (Caba & Sierra, 2001) إلى الحاجة لتضمين بيان حول رأس المال الفكري في الإدارة العامة، لذا يقترحان نموذجا لقياس رأس المال الفكري يعتمد على نموذج إدارة جودة المؤسسة الأوروبية (EFQM). يدمج الاقتراح العناصر المختلفة من نموذج (EFQM) في الكتل الثلاث التي يتكون منها رأس المال الفكري (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي)، بحيث وجود علاقة مباشرة بينهما نظرا لأن القيمة العامة تعتمد على مستوى الجودة المحققة:

- يشير رأس المال البشري إلى الكفاءات الحالية وقدرة الأفراد وفرق العمل على التعلم والإبداع، إلى جانب كل هذا، الأخلاقيات المهنية في الإدارة العامة؛

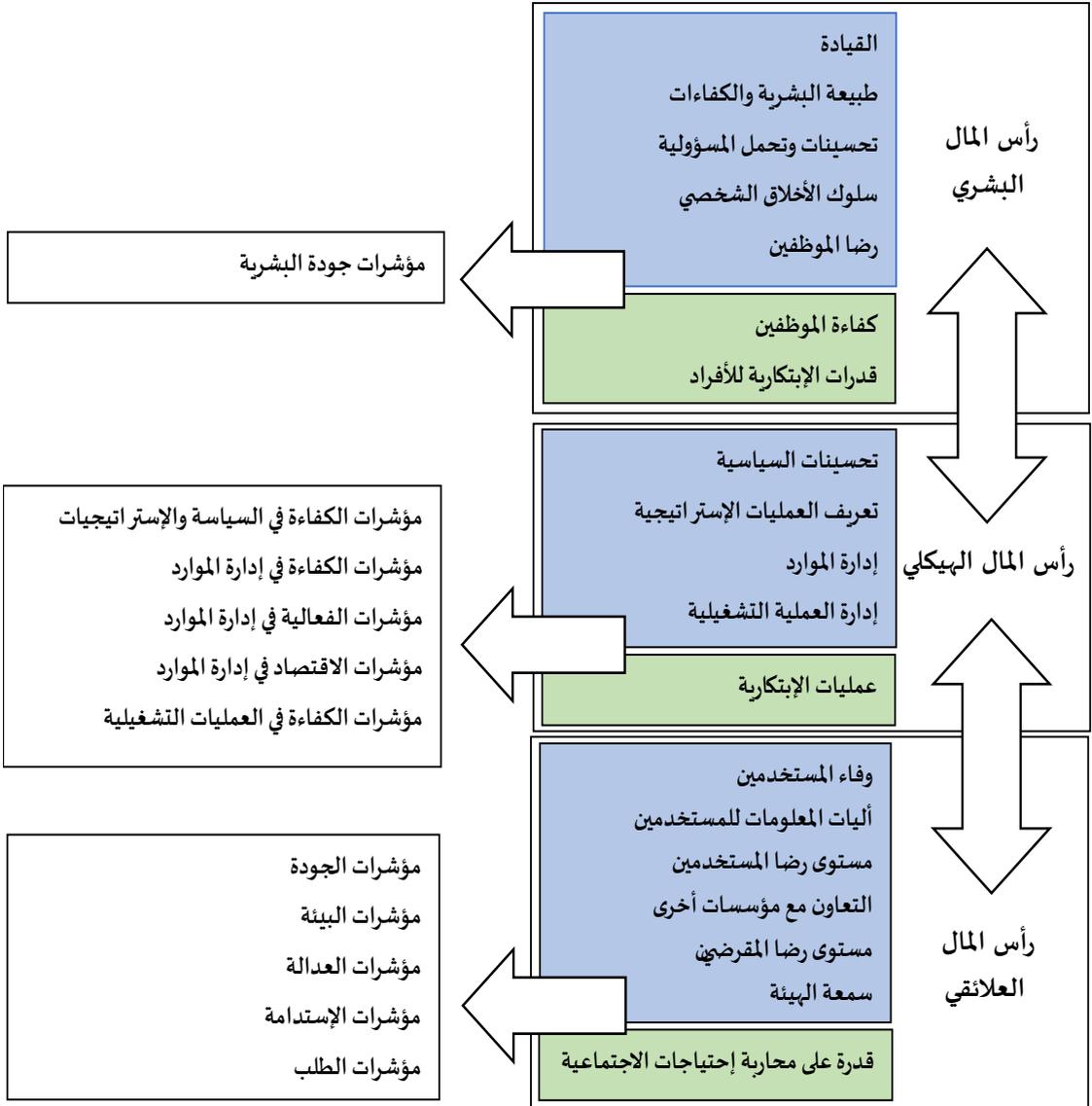
- يعكس رأس المال الهيكلي "المعرفة المطبقة" للكيان، وتشمل نظم المعلومات، الإدارة والتكنولوجيا المتاحة، وما إلى ذلك؛ أي كل تلك العناصر التي تعتمد عليها الكفاءة والفعالية الداخلية للكيان العام؛

- يتكون رأس المال العلائقي من القيمة التي تم إنشاؤها كنتيجة للعلاقات الخارجية للكيان، ويتم رؤية مفتاح نجاحها من خلال تأثير الأداء العام، ووصول مختلف الفئات إلى الخدمة، ورضا المواطنين عن جودة الخدمة، وما إلى ذلك.

## قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام: قراءة مفاهيمية

بمجرد تعريف الكتل التي تشكل هيكل رأس المال الفكري، ستكون الخطوة التالية هي تحديد العناصر التي يجب مراعاتها داخل كل منها. تم اعتبار العناصر التي تخلق القيمة الحالية وكذلك العناصر التي تخلق قيمة مستقبلية (Yolanda, 2010). وأخيرا تم وضع مؤشرات متنوعة لقياس عناصر رأس المال الفكري، مجمعة في وجهات نظر مختلفة. كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): مقترح رأس المال الفكري في القطاع العام من قبل (Caba & Sierra, 2001)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (Caba & Sierra, 2001, p. 72)

ويوضح الشكل أعلاه، أن قياس كتلة رأس المال البشري، المؤشر المستخدم هو ما يسمى بمؤشر الجودة البشرية الذي يوضح التزام الموظفين في الهيئات العامة بتحقيق القيمة. وكذلك يتم تقييم رأس المال الهيكلي من خلال الكفاءة والفعالية الاقتصادية. يمكننا من خلال مؤشرات الفعالية قياس قدرة المنظمة على تحسين السياسات والاستراتيجيات والعمليات التشغيلية وإدارة الموارد. تحلل مؤشرات الاقتصاد ظروف الاستثمار واكتسابات الاستثمار، وتظهر مؤشرات الكفاءة الإنجازات التي تم الحصول عليها بالموارد المستخدمة. وأما بالنسبة لقياس رأس المال العلائقي، نستخدم خمسة مؤشرات متمثلة في: مؤشر الجودة، البيئة، العدالة، الاستدامة والطلب (Yolanda, 2010).

### 5.3 نموذج قياس رأس المال الفكري المقترح من قبل (García, 2001)

يقترح (García, 2001) بياناً جديداً يسمى بيان الأصول غير الملموسة حيث يشير القسم غير المالي إلى تلك الاستثمارات غير الملموسة التي لا تتوافق مع أي متطلبات ليطم احتسابها كأصل. في المحاسبة من خلال المؤشرات غير المالية يمكننا الإبلاغ عن الوضع الحالي وكذلك مستقبل هذه العناصر غير الملموسة. لإنشاء هذا النموذج، يعتمد (García, 2001) على نموذج المراقب (Sveiby, 1997) والفكري كمرجع، وتم تطبيقه في بلدية بوزويلو دي الأركون (Pozuelo de Alarcón) التي تقع في منطقة مدريد وسط إسبانيا. تضمن النموذج المقترح 12 هدفاً استراتيجياً، يمكن تحقيقها من خلال 15 عنصراً غير ملموس و90 نشاطاً غير ملموس، ومن الملحوظ أن يكون تلك المتعلقة بتكوين وكفاءة الموظفين (رأس المال البشري)، مساعدة المواطنين وعمليات الخدمة (رأس المال العلائقي)، إجراءات العمل والعمليات (رأس المال الهيكلي) (Yolanda, 2010).

سيسمح هذا النموذج المقترح للاستثمارات غير الملموسة في القطاع العام أولاً بمعرفة أكثر تفصيلاً لهذه الاستثمارات الاستراتيجية، مما سيساعد مديري الإدارة في مهامهم المتمثلة في تقدير وزيادة النشاط والإنجازات والكفاءة والفعالية في الخدمات العامة. وثانياً، سيتيح للمواطنين بتقييم الأنشطة التي تقوم بها الإدارة من أجل تحسين رضاهم وزيادة رفاهيتهم. ولهذا الغرض، يريد النموذج ترجمة استراتيجية ورسالة الهيئة العامة إلى مجموعة من المؤشرات التي ستعلم عن الإنجازات الموضوعية عن طريق العناصر غير الملموسة أو الاستثمارات. لذلك، يتم أولاً إجراء تحليل تفصيلي للهيئة العامة وتحديد أهدافها الاستراتيجية، ثم يتم تحديد العوامل أو الموارد غير الملموسة المرتبطة مباشرة بالأهداف، والتي يتم تجميعها وفقاً لنموذج الذكاء في ثلاث كتل: رأس المال البشري، رأس المال

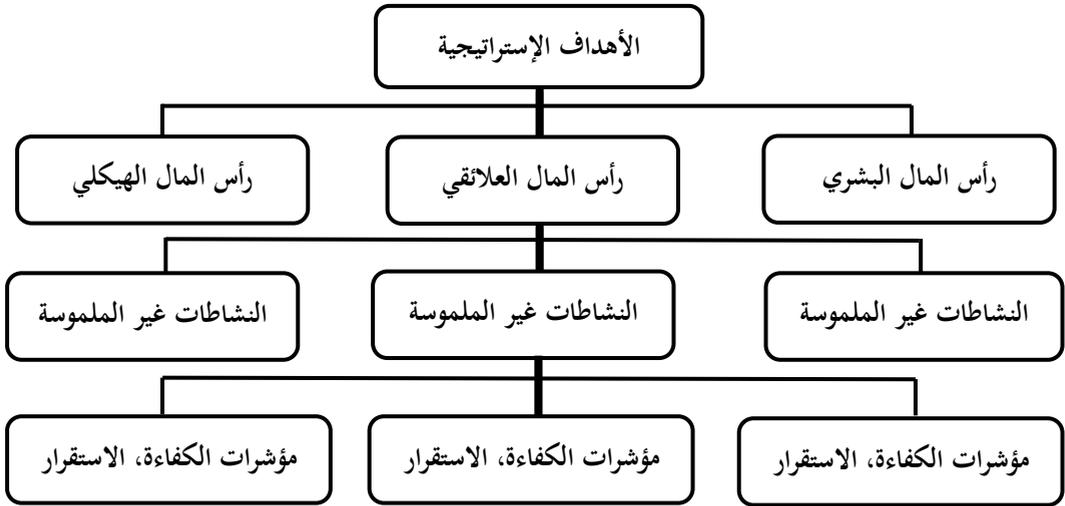
## قياس مكونات رأس المال الفكري في مجال القطاع العام: قراءة مفاهيمية

العلائقي ورأس المال الهيكلي. يتم إنشاء سلسلة من الإجراءات و / أو التغييرات (الأنشطة غير الملموسة) لكل من العناصر غير الملموسة لإجراء متابعة ومراقبة مناسبة للأهداف الاستراتيجية المقترحة. وأخيراً، سيتم تحديد المؤشرات التي ستقيم إنجاز الأنشطة (Yolanda, 2010).

فيما يتعلق بالمؤشرات، اخترنا تصنيف الذي إقترحه (Sveiby, 1997)، يتمثل في: مؤشرات النمو / التجديد التي تهدف إلى إظهار الإمكانيات المستقبلية للعنصر المستهدف في الهيئة العامة. مؤشرات الكفاءة لمعرفة إنتاجية الأصول غير الملموسة. مؤشرات الاستقرار تقدر درجة إستمرارية الأصول في الهيئة العامة.

سيضمن (أنظر الشكل 03) المؤشرات هذا القيم الحالية والقيم المستهدفة، مما يتيح تحليل درجة تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة على مر السنين من خلال دراسة الاختلافات بين هذه القيم، واختيار الإجراءات الرئيسية التي يجب تطويرها في مجال إدارة رأس المال الفكري. كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): مقترح رأس المال الفكري في القطاع العام من قبل (García, 2001)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (García, 2001, p. 420).

يتضح من الشكل أعلاه، أن أهم الجوانب الرئيسية الجديدة في هذا النموذج هي: أولاً، المسائل ذات الصلة للمؤشرات في ديناميات الهيئة العامة، أي أهدافه الاستراتيجية العامة من خلال أعمال و / أو تغييرات محددة (الأنشطة غير الملموسة). ثانياً، إدخال البعد الزمني في المؤشرات بحيث ترتبط مؤشرات النمو / التجديد بمستقبل الهيئة العامة، بينما تظهر مؤشرات الكفاءة القدرة الحالية للهيئة العامة، وتشمل مؤشرات الاستقرار كلا

البعدين لأنهما يعكسان درجة استمرارية للأصول غير الملموسة الحالية واستقرارها المستقبلي (Yolanda, 2010).

#### 5.4 نموذج قياس رأس المال الفكري المقترح من قبل (Queiroz, 2003)

يشير النموذج الذي اقترحتته (Queiroz, 2003) للقطاع العام إلى خمس منظورات تؤثر على رأس المال الفكري: ثلاث متغيرات التقليدية لرأس المال الفكري - الموارد البشرية، العمليات الداخلية والعلاقات الخارجية - ومنظوران جديدان ذات أهمية كبيرة للإدارة العامة وهما: الشفافية والجودة.

تهدف الشفافية في الأعمال العامة إلى التواصل مع المواطنين بالجوانب الأساسية حول كيفية إدارة الموارد العامة. تسمح هذه الشفافية بمزيد من الرقابة على للإدارة العامة، والحد من الفساد وتوفير الإدارة لمستخدمي الخدمة العامة. بدورها، ترمز الجودة إلى التزام الهيئة العامة بأكملها بتبني ممارسات تتحكم في الخدمات العامة عن طريق رضا المواطنين / المستخدمين (Queiroz, 2003, p. 184).

الجديد في هذا النموذج، بالنسبة للنماذج المطبقة على المبادرة الخاصة، هو تحديد وعرض العناصر السلبية المتعلقة بإدارة العناصر غير الملموسة والتي تولد المسؤولية الفكرية. يمثل مفهوم الإلتزام الفكري المساحة بين الإدارة المثالية والإدارة الفعلية، وهو واجب يجب تحقيقه من قبل الهيئة العامة (Queiroz, 2003, p. 212).

يتمثل المبدأ الأساسي لهذا النموذج هو أن الهيئات العامة يمكن أن تقدم رأس المال الفكري الإيجابي وكذلك السلبي، اعتمادا على ممارسات وسياسات إدارة العناصر غير الملموسة. لذلك، في الشكل (04)، نظهر السلوكيات الإيجابية التي تساهم في زيادة رأس المال الفكري والسلوكيات السلبية الناتجة عن التزامات الفكرية في كل منظور لرأس المال الفكري. بالإضافة إلى ذلك، واستنادا إلى افتراض أن القطاع العام يجب أن يقدم خدمات عالية الجودة، يتم عرض ثلاث خطوط تمثل المستويات الثلاثة التي يمكن أن تتموضع فيها الهيئة العامة (Yolanda, 2010):

- كثافة رأس المال الفكري، المثلة في التميز في إدارة العناصر غير الملموسة؛

- الخمول، ويمثله وضع مريح أو متوسط؛

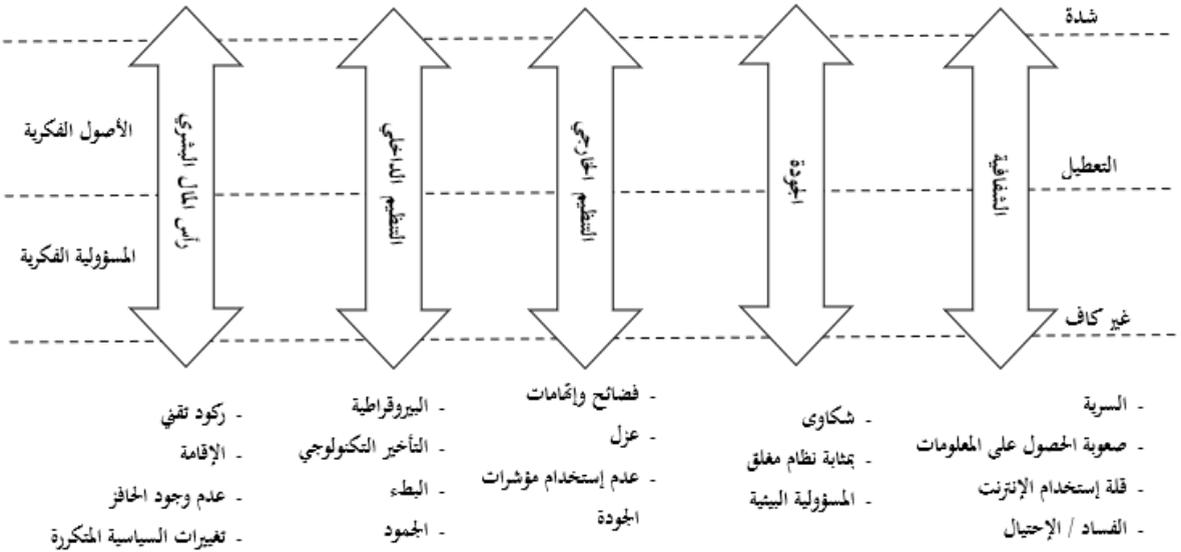
- نقص رأس المال الفكري، ونتائجه النهائية هي الخدمات العامة التي لا تلي احتياجات السكان بشكل مرض.

تم تطبيق هذا النموذج على الحالة محددة للمحاسبة الوطنية - (Queiroz, 2003, pp. 219-259). حيث تم اقتراح خمس وجهات نظر مع 80 مؤشرا لرأس المال الفكري، مقسمة إلى 23 عاملا غير ملموس. علاوة على ذلك، يتم تحديد الأهداف المراد تحقيقها في كل نشاط لكل عامل، ويمكن أن يتضمن الإعداد سواء وضع رأس مال فكري إيجابي أو حالة الإلتزام الفكري.

الشكل رقم (04): مقترح رأس المال الفكري في القطاع العام من قبل (Queiroz, 2003)

### السلوكيات الإيجابية

- التدريب	- نظام المعلومات	- صورة الجيدة	- رضا المواطن	- الكشف عن التقارير
- الإلتزام	- الرشاقة	- الإلتفاقات والتحالفات	- سياسة المقارنة المرجعية	- إمكانية الوصول
- المشاركة	- الإبتكار	- المسؤولية البيئية	- جوائز الجودة	- بيانات الإنترنت
- إستقلالية المسيرين				



### السلوكيات السلبية

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على (Queiroz, 2003, p. 209)

## 6. خاتمة:

في إطار هذه الدراسة، تم محاولة تقديم قراءة مفاهيمية لما هو متاح من الأدبيات السابقة حول موضوع قياس مكونات رأس المال الفكري الموجه نحو القطاع العام، بهدف تقديم المساهمة الأكاديمية وتطوير إطار مفاهيمي للموضوع. وكذا توفر الدراسة رؤى مفيدة حول النماذج المختلفة المقترحة لقياس وإدارة رأس المال الفكري في القطاع العام. وعليه وتم توصل إلى النتائج التالية:

- يمثل رأس المال الفكري موردا إستراتيجيا يعزز من تنافسية المنظمات، ويساعدها على تحقيق البقاء والنمو؛
- يتفق الباحثين والممارسين على أهمية البالغة التي يتمتع بها رأس المال الفكري داخل القطاع العام، وذلك راجع لأنه أصبح يتيح رؤية أكثر شمولية لمبررات تطبيقه والإستفادة منه في منظمات القطاع العام؛
- تتميز الأبعاد التي تبرز في معظم الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري: برأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي، أي التصنيف الثلاثي التقليدي للنظريات في هذا المجال. وهذا ما تتفق معه هذه الدراسة. ومع ذلك، ظهرت أبعاد أخرى تتعلق بجوانب تعتبر حاسمة في إدارة المنظمات العامة، مثل: الالتزام الاجتماعي والبيئي، الشفافية والحدودة، على الرغم من أنها ظهرت في عدد أقل من الدراسات.
- تعد عملية قياس رأس المال الفكري مهمة للمنظمة، ولكنها معقدة وصعبة، تحتاج إلى نماذج ومؤشرات قياسية؛
- تسمح نماذج القياسية لإدارة رأس المال الفكري لمديري الإدارة في مهمتهم المتمثلة في تحسين أداء أنشطة الخدمات العامة من جهة، وتتيح للمواطنين تقييم الأنشطة الإدارية العامة من أجل تحسين رضاهم وزيادة رفاهيتهم من جهة أخرى؛
- ستبلغ النماذج الخاصة بقياس رأس المال الفكري وإدارته عن قدرة الإدارة العامة على تحقيق نتائج مستدامة وعن إمكانية التحسين المستمر، متجاوزة النظرة قصيرة المدى لنماذج المحاسبة المالية.
- في ضوء النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، نقدم التوصيات والمقترحات التالية:
- ضرورة الاهتمام أكثر برأس المال الفكري، والعمل على الاستثمار فيه والحفاظة عليه وتطويره؛
- العديد من أهداف والخدمات القطاع العام غير ملموسة، فإن القطاع العام هو الإطار المثالي لاحتواء الأصول غير الملموسة المتعلقة برأس المال الفكري، وبالتالي ضرورة الوعي بأهميته وإدارته داخل القطاع العام؛
- ضرورة إدراك أن مكونات رأس المال الفكري في القطاع العام تختلف عن القطاع الخاص، وبالتالي لا بد من تحديدها حسب نوع المنظمة والقطاع التابع له؛
- ضرورة التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكري لتتماشى مع التطور التكنولوجي وتشخيص بدقة قيمة الأصول والموجودة الفكرية لدى القطاع العام؛
- محاولة تبني نماذج قياس مكونات رأس المال الفكري يحتوي على مؤشرات مالية وغير مالية تتكيف مع السياق منظمات القطاع العام.

## 7. قائمة المراجع:

- أحمد بركات. (2020). أهمية وقياس رأس المال الفكري. مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 12(02)، 930-942.
- السعيد معطوب، وعمر بن سديرة. (2020). نماذج ومؤشرات قياس رأس المال الفكري. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، 05(02)، 492-517.
- الشريف بوفاس، ومريم بوخضرة. (2017). رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة: آليات بنائه وطرق قياسه دراسة حالة: جامعة سوق أهراس. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 01(02)، 293-275.
- حسن عجلان حسن. (2008). استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، ط1. دار إثراء للنشر والتوزيع: عمان - الأردن.
- رفيق مرزوقي. (2023). قياس وتقييم رأس المال الفكري كمدخل لنجاح منظمات الأعمال - نموذج مقترح. مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، 08(01)، 481-465.
- سعد علي العنزي، وأحمد علي صالح. (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط1. دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع: عمان - الأردن.
- صيرينة رباحي. (2017). المحاسبة عن رأس المال الفكري في ظل التوجهات المحاسبية المعاصرة. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 06(02)، 189-179.
- ضياء مجيد الموسوي. (1995). الخوصصة والتصحيحات الهيكلية، آراء واتجاهات. ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر.
- عبد محمد فاضل الربيعي. (2004). الخصخصة وآثارها على التنمية بالدول النامية، ط1. القاهرة - مصر: مكتبة مدبولي.
- علي عبد الله. (2006). قياس رأس المال الفكري. مجلة الإقتصاد والإحصاء التطبيقي، 06(01)، 147-162.
- محمد رزقي، وفاطمة الزهراء مهدي. (2014). مشكلات تقييم وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. مجلة الباحث الإقتصادي، 01(01)، 99-80.
- نعيمة بجياوي، ونجوى حرنان. (2015). طرق ومؤشرات قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال - دراسة تحليلية-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 08(13)، 176-160.
- Anthony, W. (2005). The Measurement And Management of Intellectual Capital In The Public Sector Taking the lead or waiting for direction? Public Management Review, 7(2), 289-303.
- Assaad, F., & Shadi, A. (2017). The impact of intellectual capital on performance: Evidence from the public sector. Knowledge Management & E-Learning, 9(2), 225-238.
- Bailoa, S. (2021). The intellectual capital in the public sector: a taxonomy of intangibles to public organizations. Zbornik Veleučilišta u Rijeci, 9(1), 267-281.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision, 36(2), 63-76.

- Bronzetti, G., & Sicoli, G. (2011). The application of intellectual capital reports in local authorities: analysis and empirical evidence. *International Journal Knowledge-Based Development*, 2(1), 85-106.
- Budiarso, N. S. (2019). Intellectual Capital In Sector Public. *Accountability*, 8(1), 42-50.
- Bueno, E. C., Casani, F., Morcilo, F., Plaz, R., RODRÍGUEZ-POMEDA, J., Merino, C., & Murcia-Rivera, C. (2004). La administracion publica como agente del conocimiento en la sociedad de la informacion. Sistema de gestion y desarrollo del capital intelectual. Madrid, Spain: Proyecto SICAP, Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento (CIC).
- Busenan, E. F., Ramli, A., & Bakar, M. S. (2018). Intellectual Capital and Its Importance To The Public Sector. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship*, 4(10), 131-138.
- Caba, M. d., & Sierra, M. F. (2001). Incorporación de un estado sobre el capital intelectual en los organismos públicos. *Actualidad Financiera*, 6(3), 59-74.
- Carlucci, D., & Schiuma, G. (2009). Applying the analytic network process to disclose knowledge assets value creation dynamics. *Expert Systems with Applications*, 36(4), 7687-7694.
- Chen, F.-C., Liu, J. Z., & Kweh, Q. L. (2014). Intellectual capital and productivity of Malaysian general insurers. *Economic Modelling*, 36(1), 413-420.
- Cinca, S. C., Molinero, M. C., & Queiroz, B. A. (2003). The measurement of intangible assets in public sector using scaling techniques. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2), 249-275.
- Cong, X., & Pandya, V. K. (2003). Issues of Knowledge Management in the Public Sector. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 1(2), 25-33.
- Dumay, C. J., & Rooney, J. (2016). Numbers versus narrative: An examination of a controversy. *Financial accountability & Management in Governments. Public Services and Charities*, 32(2), 202-231.
- Edvinsson, L., & Malone, S. M. (1998). intellectual capital. São Paulo: Makron Books.
- García, M. A. (2001). La Información Contable de los Activos Intangibles (PhD research). Facultad de Económicas y CC Empresariales, Madrid, Spain: Universidad San Pablo.
- Guthrie, J., & Dumay, J. (2015). New frontiers in the use of intellectual capital in the public sector. *Journal of Intellectual Capital*, 16(2), 258-266.
- Harrison, S., & Sullivan, H. P. (2000). Profiting from intellectual capital: Learning from leading companies. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 33-46.
- Khan, A. A., & Nouman, M. (2019). Intellectual Capital in Practice in the Public Sector: Developing a Conceptual Framework for the 'Third Wave'. *Business & Economic Review*, 11(2), 1-18.

- Kong, E., & Thomson, S. B. (2009). An intellectual capital perspective of human resource strategies and practices. *Knowledge Management Research & Practice*, 7, 356–364.
- McAdam, R., & Reid, R. (2001). McAdam, R & Reid, R (2001). SME and large organization perceptions of knowledge management: Comparisons and contrasts. *Journal of Knowledge Management*, 5(3), 231-241.
- Moore, H. M. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. London, England: Harvard University Press.
- Queiroz, A. B. (2003). *La medición del capital intelectual en el sector público* (PhD research). Spain: University of Zaragoza.
- Queiroz, B. A. (2006). El Capital Intelectual en el Sector Público. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 1(1), 5-18.
- Queiroz, B. A., Callén, F. Y., & Cinca, S. C. (2005). Reflexiones en torno a la aplicación del capital intelectual en el sector público. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 34(124), 211-245.
- Queiroz, Bossi Alexandre; Callén, Fuertes Yolanda; Cinca, Serrano Carlos. (2001). EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva para el Siglo XXI* (pp. 1-19). León: Universidad de León.
- Riege, A., & Lindsay, N. (2006). Knowledge management in the public sector: Stakeholder partnership in the public policy development. *Journal of Knowledge Management*, 10(3), 24-39.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. C., & Edvinsson, L. (1998). *Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape*. New York: New York University Press.
- Sotirakou, T., & Zeppou, M. (2004). The “MATE” model: a strategic knowledge management technique on the chessboard of public- sector modernization. *Management Decision*, 42(1), 69-88.
- Stewart, A. T. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of organizations* (Vol. Naperville). USA: Nicholas Brealey Publishing Limited.
- Sveiby, K. (1997). *The New Organizational Wealth: Managing & Measuring knowledge -Based assets*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Verdún, J. C., Paguas, B. D., & Alberti, H. G. (2011). Taxonomy of indicators of intangible assets for the government IT. 6th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (pp. 1-6). Chaves, Portugal: Institute of Electrical and Electronics Engineers.
- Yolanda, R. (2010). Intellectual capital models in Spanish public sector. *Journal of Intellectual Capital*, 11(2), 248-264.