إشكالية تكوين وإدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال

أ.دلال شتوح المركز الجامعي بافلو
أ.د هواري معراج جامعة غرداية

ملخص

في ظل التحولات نحو مجتمعات المعرفة، أصبحت العمالة المزودة بالمعرفة مسألة محورية، وقد أدركت المنظمات اليوم أن العامل الوحيد الذي سيبقيها في السباق نحو الريادة ويوفر لها ميزة تنافسية مستدامة هو بدون شك رأس مالها الفكري، إلا أن هذا الموضوع تعترضه مجموعة من الصعوبات منها كيفية إدارته وتكوينه خاصة الجزء غير الملموس فيه، إضافة إلى ذلك فإن تبني مثل هذه البرامج قد يحمل المؤسسة مجموعة من التكاليف لا تظهر عوائدها إلا على المدى الطويل كما تتطلب بنية تكنولوجية وثقافة إدارية وتنظيمية واعية تساعد على تبني هذه البرامج ، لذا فقد حاولنا من خلال هذه الورقة رفع اللبس عن هذا الموضوع من خلال تعريفه وتحديد مكوناته وتوضيح كيفية إدارته من خلال عرض تجارب مجموعة من المؤسسات الرائدة في هذا المجال، وتحديد المشاكل التي قد تعترض المؤسسات خاصة منها الجزائرية والتي تحول دون الاستثمار في رأس مالها الفكري

abstract

in the Transformation through the knowledge societies, the labor riched by knowledge become a central issue, and the organizations today realize that the only factor how can keep it in the competition through leadership and provide a sustainable feature of competition is with no doubt it's intellectual capital, however this subject encountered collection of problems and difficulties, one of this is how configure it and managing, especially that intangible part. Moreover, the adaptation of these programmers' will change the institution with an assemble of costs, and it's return will not appear only after a longtime. As it require a conscious technological cultural administrative and a regulator structure that help in the adaptation there programs, so, we tried from this paper raising confusion on this subject through defining it and determine it's components, also clarify how to manage it through showing experiences of collection of institutions that are pioneer in this field, and fiving the problems may stand in way of these institutions, especially the Algerian one which prevent it's ideological and intellectual investment .

مقدمة

لقد شهدت السنوات الأخيرة تغيرات وتحديات كبيرة في مجال الأعمال بسبب بروز العولمة وسريان ظاهرة الاندماجات والتحالفات الإستراتيجية وتلاحق الابتكارات والإبداعات والتحول نحو الاقتصاد الرقمي، مما جعل السمة الأساسية لبيئة الأعمال ومنظماتها الاضطراب والكثير من التحديات، هذا ما دفع بعلماء الإدارة للبحث عن وسائل وأساليب واستراتيجيات ذات فاعلية وقدرة عالية على استيعاب هذه التحديات.

وقد أدركت المنظمات أن العامل الأساسي الذي يبقيها في السباق نحو الريادة ويوفر لها ميزة تنافسية مستدامة هو وبدون شك مواردها البشرية، وفي هذا السياق ولد مفهوم رأس المال الفكري، الذي يركز على الطاقات الإبتكارية والإبداعية الموجودة عند العاملين في المنظمة.

وعلى الرغم من أن العديد من الكتاب والباحثين يؤكدون أهميته إلا انه مازال الكثير من قادة المنظمات، وخاصة في الدول النامية لا يملكون إجابات منطقية حول رأس المال الفكري، في مفهومه ،مكوناته الأساسية وكيفية إدارته، لذا فسنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يمكن لمديري المؤسسات إدارة رأس المال الفكري وماهي أهم المشاكل التي تواجههم؟

إشكالية تكوين وإدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال

1- مفهوم رأس المال الفكري

لقد شاع استخدام رأس المال الفكري في التسعينيات من القرن الماضي،وأصبح ينظر إليه باعتباره ممثلا حقيقيا لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح، بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية. حيث أنه وعلى الرغم من استخدام مصطلح رأس المال الفكري منذ سنة 1958 إلا انه لم يجسد كمفهوم إلا بحلول 1969[1]، وتم توظيف وتوسيع المفهوم من قبل المفكر peter drqcker سنة1993، في وصفه لمجتمع ما بعد الرأسمالية، وعليه وابتدءا من سنة1993 توالت التعاريف وتهاطلت وجهات النظر حول مفهوم الرأسمال الفكري واتسع المفهوم ليشمل اهتمام جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وانتماءاتها.

ولا يمكن القول أن هناك تعريفا واحدا وشاملا وواسعا ومتفق عليه لرأس المال الفكري، إذ أن هناك اختلافات كثيرة حول تحديد مفهوم واحد لهذا المصطلح، فهناك الكثير من الباحثين الذين ينظرون إلى هذا المصطلح على أنه يعبر عن حقل جديد لا يزال في مرحلة التطور والاكتشاف الذاتي، وأن التأطير ألمفاهيمي لرأس المال الفكري لم يكتمل بعد، غير أن الباحثين والكتاب يجتهدون في تقديمه رغم اختلاف مداخله ووجهات نظرهم ، وفيما يلي سوف نحاول إدراج أهمها:

ميز نجم عبود نجم بين الأصول الفكرية ورأس المال الفكري حيث أشار إلى أنه قبل إعطاء أي مفهوم لرأس المال الفكري تجدر الإشارة إلى رؤيتين اثنتين[2] :

-الأولى: و تعطي صورة واسعة وشاملة لكل الأصول الفكرية وتغطي بذلك المعرفة بأنواعها الصريحة و الضمنة و تعرف برؤية الأصول الفكرية.

-الثانية: و المعروفة برأس المال غير الملموس فتهتم بالأصول الفكرية للمنظمة وأهمية تحويلها من أصول غير ملموسة إلى رأس المال الفكري غير الملموس القابل لتحديد والقياس والتقييم وبذلك تحل هذه الطريقة مشكلة عدم القدرة على حصر الأصول الفكرية والضعف الملاحظ في طرق احتسابها . وأن أحد مهام ادراة المعرفة يتمثل في تحويل المكونات الأساسية للأصول غير الملموسة إلى مكونات رأس المال غير الملموس القابل للتحديد والقياس والاستخدام .

وتجدر الإشارة إلى أن هناك تسميات عديدة لرأس المال الفكري تتداولها أدبيات الموضوع حاليا كرأس المال الفكري ورأس المال اللاملموس، ورأس المال المعرفي ... الخ . وكل هذه التسميات يقابلها مفهوم رأس المال المادي أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية ويمكننا التفريق بين الاثنين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي /أثيري/غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركات	في عقول العاملين بالشركة
النماذج الممثلة	الآلات، المعدات، المباني	أفكار الأفراد ذوو المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون	العمل العضلي	العمل المعرفي
الزمن	له عمر إنتاجي وتتناقص بالطاقة	له عمر مع تزايد القدرات الإبداعية
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث مشاكل	ستوقف عند حلول مشاكل

الوظيفة	يعبر عن أحداث	يعبر عن عمليات
المدى الزمني	يركز على الماضي فقط	يتوجه نحو المستقبل
المحتوى	هو تكلفة	هو قيمة
الطبيعة	نقدي	غير مالي
الديمومة	وقتي	مستمر
الاستعمال	ينقص ويستهلك	يزيد بالاستعمال
تشكيلات القيمة	يرتبط بسلسلة القيمة	يرتبط بشبكات القيمة
النوعية/الكمية	كمي	نوعي
القياس	محدد وسهل القياس	صعوبة تحديد مكوناته وقياسه
الاستخدام	الاستفادة منه آنية وفي عمليات محددة	يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت

المصدر: سعد غالب ياسين ، إدارة المعرفة : المفاهيم والنظم والتقنيات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2007 ، ص27 ،بتصرف

أما April فقد فصل بين الموارد المادية والموارد الفكرية، حيث عرف الموارد المادية على أنها كل الموارد التي تظهر في ميزانية المنشأة، منها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والبرمجيات وغيرها، في حين ان الموارد الفكرية تتمثل في ثقافة المنظمة والمعرفة والتكنولوجيا والعلامة التجارية وبراءات الاختراع(للعمليات والتصاميم) والمعارف العلمية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة، وكذلك التعليم المتراكم والخبرة[3] . وفي نفس الإطار عرفهBrookingرأس المال الفكري بأنه عبارة عن أصول المنظمة غير الملموسة، والتي تعطيها القدرة على أداء وظائفها[4].

ويعرف Stewart رأس المال الفكري على انه المعرفة التي يمكن توظيفها، فالمعرفة لا يمكن أن تصبح رأس مال إلا بعد أن يتم العثور عليها واستثمارها بحيث يمكن استخدامها لصالح المؤسسة[5].

وهناك تعريف لستيوارت في محاولة منه لتحديد مكوناته والقيمة المضافة التي يمكن أن تتحقق عند الاستثمار فيه، على أن رأس المال الفكري على انه حزمة المعارف المفيدة والتي تتكون من العناصر التالية: الإجراءات التنظيمية، التكنولوجيا، الشركاء مهارات العاملين، والمعلومات عن الزبائن[6].وغرفه كذلك على انه يمثل إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنظمة والتي يمكن وضعها موضع الاستخدام من اجل خلق ثروة[7].

أما Hamel فيرى أن رأس المال الفكري يمثل قوة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، تتحقق من تكامل مهارات مختلفة، وتساهم في زيادة القيمة المقدمة للمشترين، كما أنها مصدر من مصادر الميزة التنافسية[8]. وفي نفس الإطار حاول Youndt إسقاط مفهوم رأس المال الفكري على كل من الإنتاجية ومستويات الأداء العالية، فعرف رأس المال الفكري على انه يعبر عن قدرات متميزة، يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة. ويؤيده في ذلك rSpinde حيث يرى أن رأس المال الفكري يتمثل في امتلاك المؤسسة لنخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة[9].

وهناك من يرى أن رأس المال الفكري لا يشمل كل الأفراد وإنما هو مصطلح يطلق بصفة خاصة على قيمة معرفة العاملين، مهاراتهم، معلوماتهم بشرط أن تتصف بما يلي[10]:

- المعرفة المتميزة: بحيث لا يوجد من يملك نفس المعلومات أو نفس المهارات في المنظمات المنافسة.

- المعرفة الإستراتيجية وهي أن تكون لتلك المهارات أو المعلومات قيمة يمكن للزبون أن يدفع ثمنا مقابل الحصول عليها،جراء شرائه للسلعة أو الخدمة المتميزة.

مما سبق يتضح الإجماع على أن لرأس المال الفكري صلة وطيدة بخلق الثروة، وكذا بتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وانه يشمل نخبة معينة من الأفراد الذين يمتلكون مهارات خاصة وقيمة تميزهم عن باقي العاملين وإذا كان رأس المال البشري يعبر عن مجموع القوى البشرية العاملة بالمنظمة والتي ينطبق عليها الحد الأدنى من مواصفات الوظيفة، فان رأس المال الفكري يتمثل في نخبة العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية التنظيمية(خبرة،مهارة،معرفة وقيم) دون غيرهم -ولا يشترط امتلاكهم شهادة أكاديمية- حيث تمكنهم هذه القدرات من توليد أفكار جديدة،أو حتى تطوير أفكار قديمة، والتي من خلالها تتمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية، تعظيم نقاط قوتها، وكذا جعلها قادرة على اقتناص الفرص الملائمة التي من شانها أن تضمن للمنظمة أداء تنافسي متميز كما انه لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به، بل يكفي توفر الكم المعرفي المتميز، امتلاك الخبرات والتجارب، وكذا المقدرة العقلية القادرة على توليد الأفكار الجديدة، والتي تضمن وتؤمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية.

ويشير العتري أنه ومن اجل اعتبار أي من العاملين رأس مال فكري لابد من توافر المستويات المعرفية الآتية[11]:

- المعرفة الإدراكية: وتتمثل في قدرة استفادة العاملين من البرامج التدريبية والتعليم المهني والحصول على شهادة علمية،
- المعرفة المتقدمة وتتمثل في كيفية وضع تلك المعرفة النظرية في واقع عملي تطبيقي ملموس،
- فهم الأنظمة: وتتمثل في فهم العلاقات المبنية ونسيجها بين المواقف والأشياء،
- الإبداع المحرك ذاتيا: ويتناول هذا المستوى تنمية الدوافع الذاتية للعاملين من قبل الإدارة ورعاية الاستعدادات والتكيف مع النجاح وتوليد حاجات الاندفاع العالي والفرق المبدعة والجماعات المتماسكة، وواجب الإدارة هنا هو تهيئة الأرضية المناسبة لمثل هذا النوع من الإبداع.

2- أهمية رأس المال الفكري

اهتمت الكثير من الدراسات المحاسبية على المستويين النظري والتطبيقي ب إبراز الأهمية المتنامية لدور رأس المال الفكري بالنسبة للقيمة الكلية للمنشأة، وفيما يلي عرض لبعضها:

- توصل (Luthy)إلى أنه، في المتوسط، أكثر من 75 % من قيمة منشآت صناعة خدمات الرعاية الصحية، تعزى إلى رأس مالها الفكري. ووصف (Luthy) الأهمية المتنامية لرأس المال الفكري بأنه أصبح المورد الرئيس لخلق الثروة الاقتصادية ، كما أكد أن الأصول الملموسة كالأراضي و الآلات والمعدات مازالت عوامل هامة تساعد في إنتاج كل من السلع والخدمات، إلا أن أهميتها النسبية قد تناقصت على .Fمدار الزمن مقابل زيادة أهمية الأصول المعنوية المعتمدة على المعرفة[12]

- وأكد (Peter Drucker) على أنه في الاقتصاد الجديد -اقتصاد المعرفة- فإن المعرفة هي المورد الاقتصادي الرئيس والمصدر المسيطر -وربما الوحيد -للميزة التنافسية.

فعلى عكس اقتصاد المدخلات التقليدية الذي تركز فيه الشركات على إدارة الأصول الملموسة فإن نجاح المنشآت في اقتصاد

المعرفة الناشئ يعتمد على إدارة الأصول غير الملموسة في المنشأة والتي تشكل رأس المال الفكري.

لذا يحتل رأس المال الفكري بشكل متزايد درجة مركزية في جهود المنشأة لخلق الميزة التنافسية، ويعد عاملا أساسيا للمساهمة في بقاء المنشأة والحفاظ على قوتها التنافسية وتعزيز أدائها[13] .

وإذا كان المنتج أو الخدمة في ظل الإطار القديم يمكن أن يقلد من قبل الآخرين أو يختفي أو يزول سريعا بحكم وجود منافسين أقوياء ومتابعين لعمل المنشأة ، فمن الصعب ذلك بالنسبة لعناصر رأس المال الفكري، كونها تشمل خصائص استراتيجية للمنشأة لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل الآخرين[14]

كما توصل معهدBrooking للأبحاث (The Brooking Research Institute) عام 1996إلى أن رأس المال المادي للمنشأة يمثل% 62 من قيمتها ، وفي عام 2000 أشارت إحدى الدراسات إلى إنخفاض هذه النسبة حتى وصلت إلى% 38 ، ومازالت النسبة مستمرة في الإنخفاض كلما ازداد اهتمام وإدراك المدراء لرأس المال الفكري للمنشأة

وقد أسفرت نتائج استقصاء لرؤساء مجالس إدارة الشركات كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية، عن أن رأس المال الفكري يعد أكثر الأصول أهمية ، إنه أساس النجاح في القرن الواحد والعشرين، وهذا يعد دليلا على إدراك المدراء أن استمرارية ونجاح المنشأة ودعم قدرتها التنافسية إنما ينتج عن رأس مالها الفكري وكافة الأصول المعتمدة على المعرفة ومدى قدرتها على الاستفادة من تلك الأصول في أنشتطها التشغيلية.

كما تتضح أهمية رأس المال الفكري في تحقيقه لعوائد عالية نتيجة الاستثمار فيه، وأكدت ذلك بعض الوقائع الميدانية، ، ففي عام 2000 حققت شركةIBM أكثر من بليون دولار كعوائد لبراءات الاختراع، وتراوحت قيمة رأس المال الفكري لشركة Microsoftما بين67 الى91.6 بليون دولار وحققت شركة Coca Cola أفضل تقييم وتوليد لرأس مالها الفكري، إذ قال(Strassman) الخبير المتخصص بحساب الأصول غير الملموسة:إن هذه الشركة التي تبيع الماء والسكر وقليل من الفقاعات تحقق ثروة عالية عن طريق معرفتها الحميمة في السوق واسم علامتها التجارية وعلاقتها مع منافذ التوزيع[15] .

- ركز كل من (Skyrme & Amidon) على أهمية إدراك المنشآت للدور الحيوي والمحوري الذي يلعبه رأس المال الفكري في خلق ميزة تنافسية متواصلة.

وأضاف أن الاهتمام بدراسة عناصره وطرق قياسه والتقرير عنه يساعد الإ دارة على تركيز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكري.

كما أنه يدعم هدف المنشأة الخاص بزيادة قيمة الأسهم ويساعد على كفاءة أسواق رأس المال عن طريق إمداد المستثمرين الحاليين بمعلومات أفضل ، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى، مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال في الأجل الطويل أكد كل من (Starovic & Marr)على أن الفشل في فهم عملية خلق القيمة وإهمال رأس المال الفكري قد يؤدي إلى سلسلة من الخسائر على كل المستويات.

فعلى مستوى المنشأة فإن ذلك قد يؤدي إلى تخصيص غير كفء للموارد ، مما له مردوده السلبي المتمثل في عدم فهم المنشأة بشكل كامل لنموذج عملها وتبعا لذلك عدم قدرتها على تقييم قيمة فرص العمل المستقبلية.

أما على مستوى السوق فقد يؤدي الفشل في عملية خلق القيمة إلى سلوك غير سوي اوخاطئ للسوق، فإذا لم تستطع السوق الحصول على معلومات صحيحة من خلال القنوات الرسمية فإنها قد تلجأ إلى الإشاعات والمضاربة ا لتي قد تؤدي إلى تقلبها باستمرار، كما قد يؤدي ذلك إلى تخصيص خاطئ للموارد على المستوى القومي معبر ا عنه باستثمارات السوق .

كما تتضح أهمية رأس المال الفكري في كونه مورد استراتيجي وسلاح تنافسي حيث تتوافر في رأس المال الفكري خصائص المورد الاستراتيجي وهي[16]:

١ - إ نه مورد ثمين لأنه يحمل معرفة متفردة ساهمت في اكتشاف تطبيقات وأساليب جديدة في الإنتاج والخدمات أبرزها تقليل معدلات استعمال المواد الخام بنسبة كبيرة من الطاقة.

٢ - إ نه مورد يتسم بالندرة لأنه يحمل خبرات ومهارات متعددة ومتنوعة تمكنه من زيادة الابتكارات والإبداعات المتسارعة في وقت قياسي وهذا ما أكدته الإحصائيات العالمية من أن هناك اختراع ا جديد ا كل دقيقتين، فقد بلغت عام 1997 ما يزيد عن 30مليون براءة اختراع.

٣ - إ نه مورد لا يمكن تقليده بسهولة لأن المعرفة في أي منشأة تكون خاصة بها ولها بصماتها المميزة والتي استطاعت بناءها خلال مدة زمنية وبإنفاق تكاليف عالية ، وبالتالي فإن صعوبة التقليد تكون في اختلاف المعرفة من منشأة لأخرى.

٤ - إ نه مورد لا يمكن إحلال بديل عنه ولا يمكن نسخه لذلك قيل في الأوساط الإدارية أنه لا مستقبل للشركات إن لم تقم وبشكل جدي بإدارة رأس مالها الفكري بشكل متقن.

كما يعتبر رأس المال الفكري وقود عمليات البحث والتطوير والإنتاج في شتى مجالات الأداء بالمنشأة، ومصدر الابتكارات والاختراعات -التي سجلت باسم المنشأة كبراءات اختراع وعلامات تجارية وكانت موضع حماية كملكية فكرية -وكانت سبيلا أساسيا لتعزيز مركزها التنافسي.

كما ينظر المساهمون في الإدارة المعاصرة إلى رأس المال الفكري على أنه أثمن أصول المنشأة ويسعون لرفع قيمته بما يسهم في كفاءة عمليات المنشأة وفاعليتها واستمرارها وتعظيم ربحيتها إن كانت المنشأة تهدف إلى الربح، وينظر إليه المدراء وهم المسؤولون عن إدارته وتنميته باعتباره سندهم لبلوغ الأهداف المنوطة بكل إدارة أو قسم[17]

مما سبق يتضح مدى أهمية رأس المال الفكري ودوره الفعال في:

- تحقيق استمرارية ونجاح المنشأة وزيادة قدرتها التنافسية والإبداعية .
- حقيق عوائد عالية نتيجة الاستثمار فيه .
- تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية .
- جذب العملاء وتعزيز ولائهم .
- كونه أحد أهم عوامل خلق القيمة .
- كونه يمثل القوى العلمية القادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنشأة.

ومنه نستنتج أن موضوع رأس المال الفكري يعتبر اليوم من أبرز موضوعات إدارة الموارد لبشرية، ويؤكد هذا مدى احتياج المنشآت إلى قياس هذا العنصر وأخذه في الاعتبار عند تحديد قيمة المنشأة.

مكونات رأس المال الفكري

لقد قسم الباحثون رأس المال الفكري لأنواع متعددة ومختلفة واستخدموا مصطلحاتهم الشخصية في هذه التطبيقات لإيصال كل منهم فكرته ولا يوجد إتفاق عام حول المكونات الرئيسة والفرعية لرأس المال الفكري إلا أن أغلب الباحثين اعتبرو أن المكونات الرئيسية لهذا الموجود غير الملموس هي كل من (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الزبائني)وقد

إشكالية تكوين وإدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال

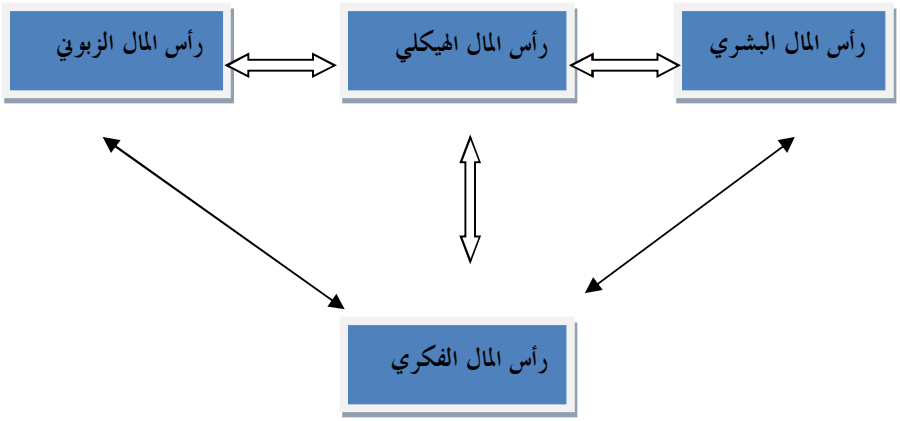
أشار إليها الباحث ستيوارت من خلال وضعه مخططاً لنموذج مكونات رأس المال الفكري يتألف من هذه المكونات الثلاث الرئيسية كالآتي[18]:

رأس المال البشري :هو المصدر الأساسي لتكوين وتشخيص الأفراد الذين يمتلكون المقدرة العقلية والمهارات والخبرات لتوفير الحلول العملية المناسبة للزبائن ومتطلباتهم ورغباتهم لأنهم مصدر الابتكار والتجديد.

رأس المال الهيكلي :هو قدرات المنظمة التنظيمية التي تنظم وتلبي متطلبات الزبائن التي تجعل بالإمكان المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف ومدى حماية العلامات التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها التي تعود بالفائدة للزبون وزيادة رضاه.

رأس المال الزبائني :يمثل علاقات المنظمة بالزبون من خلال زيادة رضاه وولائه وإمكانية الاحتفاظ به من خلال الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوى المقدمة وإيجاد الحلول المناسبة لها.

الشكل رقم (01) : مكونات رأس المال الفكري وفق نظرية Stewart



Source: Stewart, Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations, Doubleday – Currency, New York, 1997.

إدارة واستثمار رأس المال الفكري:

نظراً للأهمية التي يحظى بها رأس المال الفكري في منظمات الأعمال لاسيما في الوقت الحاضر وهو القوة الكامنة وراء التنافس في اقتصاد المعرفة كونه العامل الأساسي للابتكار والإبداع لذلك يوجب على إدارات منظمات الأعمال أن تدرك أهمية إدارة رأس المال الفكري واستثماره بعناية واهتمام كبيرين، وبما أن رأس المال الفكري يعد جوهر إدار ة المعرفة الشاملة لذلك يجب تتبعه وإسناده والمساعدة في توليده، وهذا يعني توفر إدارة قوية تعمل بأقصى ما يمكن من أجل ضمان استثمار رأس المال الفكري والمحافظة عليه فقد وضع (Quinn, et al) نموذج لإدارة لرأس المال الفكري على النحو التالي:

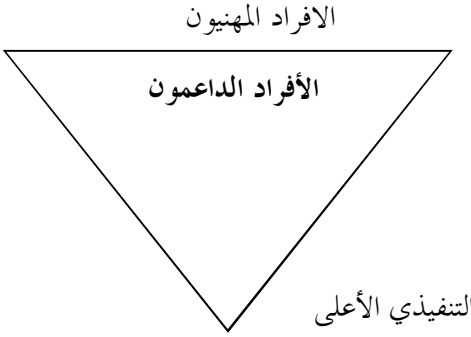
1- السعي إلى تعزيز الاستثمار في الموجودات الفكرية والتي يساعد في الحلول المنطقية للمشاكل التي تواجه المنظمة من خلال تحويل التنظيم إلى الموجودات الفكرية.

2- كسب المعرفة في النظم وبرامجيات الحاسوب لأجل تعزيز قدرات المنظمة في المشاكل المهنية.

3- المشاركة بالمعلومات وتبادل المعرفة بين الأفراد العاملين في المنظمة يحقق نمو ملحوظ لمعرفتهم وينتج عنها زيادة الموجودات الفكرية.

4- التحول من الهيكل الهرمي التقليدي إلى هياكل تسمح بإدارة رأس المال الفكري حيث يسمح الهيكل التنظيمي في المنظمات المقلوبة بحرية تامة لأصحاب رأس المال الفكري بإصدار التعليمات والأوامر حتى أن الإدارة العليا فيها تجعل من المحترفين الرؤساء الحقيقيين للمنظمة وكما في الشكل رقم(01).

الشكل رقم(02) المنظمة المقلوبة: الخبراء المهنيون أصبحوا الرؤساء



Source : Quinn, J. , et al, "Management Professional Intellect: Making the most of the best" Harvard Business Review, (1996) , p(76)

استخدام الشبكات التي يطلق عليها أنسجة العنكبوتية للاستفادة من رأس المال الفكري إلى أقصى حد ممكن عندما تتعقد المشاكل في المنظمة تبدأ الشبكة بجمع الأفراد المختصون المهنيون لمعالجة مشكلة معينة وتحل عند الانتهاء من المهمة.

كما وضع(Stewart) خمسة مبادئ أساسية للإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري هي[19] :

- العلاقة الودية بين الإدارة العليا والعاملين من جهة والزبائن من جهة أخرى
- توفير الموارد التي يحتاجها العاملين ومساعدتهم ببناء شبكة داخلية بينهم.
- عدم المبالغة في إدارة رأس المال ا لفكري فسر النجاح يكمن في روحه الابتكارية والإبداعية
- السعي لبناء المعلومات في الأماكن الصحيحة.
- وضع رأس المال الفكري باتجاه المعلومات لزيادة كفاءتها وفاعليتها.

وكذلك أكد (Stewart)على أهمية استثمار رأس المال الفكري من خلال بناء قاعدته بالتعليم، ونظر إلى رأس المال الفكري بأنه مصدر الإبداع والتجديد وتستطيع المنظمات تنشيطه واستثماره وتنميته من خلال التعليم للتفاعل فيها الأفكار بالمشاركة، فالأفراد العاملون يسهمون بما يمتلكونه

من رأس مال فكري مع شعورهم بالانتماء أو المشاركة في ملكية المنظمة وهذا ما جعل العديد من المنظمات تبذل العطاء من أجل التحفيز ووضع خطط لمشاركة العاملين في أسهم المنظمة والحصول على حصة من الأرباح وإلا فإن المنظمة لا تستطيع إجبار العاملين بالبقاء دون جعلهم جزءاً منها

إن العديد من المنظمات لديها غموض عن مقدار ما يستثمر في رأس المال الفكري وما يمكن أن تحصل عليه من تلك الاستثمارات وكذلك فإن الأنظمة المحاسبية والمالية غير قادرة على تقدير استثمارات رأس المال الفكري حتى بعد تحديدها فالمستثمرون لا يستطيعون التمييز بين كلفة

رأس المال وبين الاستثمارات المالية والمعرفية بسبب تداخل هذه الاستثمارات، ولكن تبقى الرغبة في الحصول على الموجودات غير الملموسة لزيادة كلفة رأس المال لأجل السيطرة على الإيرادات المستقبلية للمنظمة ففكرة توليد إيرادات إضافية من المعرفة تؤكد على أن أي قيمة لرأس المال الفكري تقع في استخدامه وليس في كلفته ولذلك فأي قيمة مضافة من خلال المعرفة تكون

ثمينة وعلى المنظمات إيجاد طرق لاستخدام هذه المعرفة التي هي موجودة أصلاً واحتمال أنها لم تستثمر .بصورة كافية على أن تأتي هذه القيمة من التطبيق وليس من الخزن لذا استوجب على المنظمات أن تسعى إلى استثمار رأس المال الفكري بالتركيز على جانبين أساسين هما[20]

1- تصميم هياكل تنظيمية مرنه حيث بعد الهيكل التنظيمي المرن هو الهيكل الذي يستجيب للمتغيرات البيئية ويشجع الإبداع ويغلب على إدارته النمط اللامركزي الذي يؤدي إلى سرعة التنفيذ أن هذا النوع من المنظمات يمتاز بوجود جماعات وفرق عمل يتمتع أعضائها بدرجة عالية من الاستقلالية التي تسهم في تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

2- استخدام تقنية المعلومات التي تعد من العناصر الأساسية في نجاح المنظمات إذ تسهم في بناء وتصميم الإستراتيجية التنظيمية من خلال توفير المعلومات داخل الوحدات التنظيمية من وإلى البيئة الخارجية المتمثلة بتلك المعلومات التي تعزز الترابط والتكامل بين الوحدات التنظيمية والزبائن والموردين والمجهزين.

5- معوقات الاستثمار في راس المال الفكري في المؤسسات الجزائرية

يعترض موضوع الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات عامة والمؤسسات الجزائرية بصفة خاصة مجموعة من الصعوبات والعراقيل سندرج أهمها فيما يلي:

- صعوبة قياس بعض مكونات رأس المال الفكري والتنبؤ بمخرجاتها وبالتالي تحديد قيمة نقدية لها،

- إن رأس المال الفكري غير خاضع لسيطرة المنشأة، ويصعب وضع أسس لرقابته كمهارات الموظفين ورضا الزبون....،

- يصعب تحديد مكوناته وفصلها عن الأصول الأخرى، كما يصعب تقدير العمر المتبقي لهذه المكونات كما يصعب تحديد المنافع المستقبلية المتوقعة منه، مما يترتب عليه احتمال ارتفاع قيم عناصر رأس المال الفكري أو انخفاضها إلى الصفر في لحظة ما،مثل براءة الاختراع،

- صعوبة استرجاع المصاريف المعنوية المنفقة على أي مشروع من جراء الاستثمار في العناصر غير الملموسة بصفة عامة مما ينتج عنه مخاطر خاصة، والتي تجعل من النتائج المرجوة من خلال الإستثمار فيه غير أكيدة،

- غموض مفهوم رأس المال الفكري في الجزائر بسبب عدم توفر معلومات كثيرة عنه، والخلط بينه وبين مفهوم شهرة المحل،

- لا يأخذ أفراد المجتمع المالي في الجزائر رأس المال الفكري بالاعتبار عند اتخاذهم لقراراتهم بسبب تركيزهم على الجوانب المالية فقط،

-يغفل معظم أفراد المجتمع في المؤسسات الجزائرئة عن إدراك أهمية رأس المال الفكري بسبب ضعف وعيهم الثقافي حوله.

–لا يوجد دعم كاف لعمليات البحث والتطوير في الكثير من المؤسسات الجزائرية.

–ندرة الأبحاث العلمية في الجزائر التي تناولت موضوع رأس المال الفكري وأصوله الفكرية غير الملموسة.وإن كانت موجودة فمحدودية الاستفادة منها هو واقع اغلب البحوث

-لا يوجد حتى الآن معايير تُلزم بقياس رأس المال الفكري والإفصاح عنه.

–هناك العديد من المشكلات التي تعترض عملية بناء رأس المال الفكري في الجزائر كخطوة أساسية للدخول في اقتصاد المعرفة والتي ترتبط بجوانب علمية تكنولوجية وأخرى ثقافية واجتماعية وسياسية وهي:

أ – عدم تجاوب نظم التعليم الرسمية مع المتطلبات المتجددة للعالم الحديث والتعامل مع عناصر التكنولوجيا الحديثة؛

- جهل المديرين لمفهوم رأس المال الفكري والخلط بين مفهومه ومفهوم رأس المال البشري؛

- عدم إعطاء أهمية لإدارة المعارف والكفاءات في المؤسسة؛

- نقص في العمالة المدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإن كانت موجودة فيتم تهميشها وعدم الاستفادة منها في إطار مشروع رأس المال الفكري، وإن تم استغلالها ففي الأعمال الروتينية فقط وهجرة العمالة المتخصصة؛

–جهل أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم لكيفية التعامل معها واستخدامها بكفاءة وفعالية؛

-إتجاه التعليم العالي إلى الكمي وليس النوعي وتركيزه على الحفظ أكثر منه على الفهم. وعدم إرتباطه بواقع المؤسسات الجزائرية، فما يدرسه الطالب في الجامعات والمعاهد لا يتطابق مع ما يجده في مؤسساتنا ؛

–غياب التشريعات الملائمة لتنظيم مسألة المعلومات، والنقص الواضح للقوانين والأنظمة التي تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة؛

–الغياب الواضح للمؤسسات الاستشارية والمؤسسات الرسمية ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إضافة إلى ضعف بنية المؤسسات العامة لما يسودها من بيروقراطية وروتين وتعقيد المعاملات والإجراءات عندما يتعامل إفراد المجتمع مع أجهزة الدولة؛

- تدني قيم العمل وقواعده، حيث تغيب مفاهيم الجودة والشعور بالمسؤولية والدافع الذاتي للعمل؛

خاتمة

وفي الأخير فانه وبالرغم من كون تبني إدارة رأس المال الفكري يخلق مشاكل ومخاطر عدة إلا أن الواقع المعاصر يعتبر أن المورد البشري رأس مال لابد من الاستثمار فيه لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة وأداء تنظيمي متميز، فإنه وفي إطار ذلك يستوجب على المنظمات إعادة النظر فيه وضرورة تبني فلسفة إدارية جديدة تقوم على أساس استغلاله من اجل تعظيم نقاط قوتها واغتنام الفرص التنافسية المتاحة

من خلال البحث في الموضوع توصلنا إلى جملة من النتائج كما يلي :

- ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة؛
- طرح مبادرة وطنية لتطبيق نموذج للاستثمار في رأس المال الفكري في إحدى المؤسسات العمومية والتي تتوفر لديها الاستعداد والإمكانيات اللازمة، لتكون مثالا يقتدي به من قبل المؤسسات العامة الأخرى، لأن سبب الإحجام عن الاستثمار في رأس المال الفكري هو عدم توفير نموذج يمكن الاقتداء به، وتردد العديد من المؤسسات في البدء بهذه المغامرة خاصة مع غموض العائد من هذا الاستثمار؛
- عدم اقتصار المؤسسات التعليمية على الجانب الخدمي فقط، بل جعلها مؤسسة اقتصادية كما هو الشأن بالنسبة للعديد من الدول التي تغطي نفقاتها التعليمية من خلال إنشاء استثمارات اقتصادية(مستشفى، بنك، مشاريع.....الخ) تمتلكه الجامعة؛
- ضرورة إدخال إصلاحات على مستوى المناهج التعليمية والبنى التحتية من أجل توفير الدعامة الصحيحة للتعليم الجيد والذي يضمن تكوين رأس مال بشري على المدى الطويل؛
- إعطاء أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها رأس المال الزبوني من خلال تحسين العلاقات مع الزبائن،و رأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر، و رأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات ؛

- ضرورة التركيز على عملية صناعة رأس المال الفكري و إعطاء الفرصة أمام الأفراد لإبداء آرائهم واقتراحاتهم حول تطوير وتحسين إجراءات العمل، خلق بيئة إبداعية ؛
- دعم عمليات الإبداع والابتكار والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات القدرات المعرفية المتميزة ، وذلك من خلال التخلص من قيود ومعوقات تحد من قدرة الأفراد على الابتكار، حيث تخصهم بنوع خاص من الاهتمام والمكافئات التشجيعية، وإفساح المجال لهم من أجل الإبداع في العمل؛
- الاستثمار في التعليم كنوع خاص من الاستثمار البشري، والاقتناع بعوائد العالية،
- بذل جهود كبيرة لخلق المعرفة الذاتية ، أو تكوين رأس المال البشري الخاص بالشركة ؛، حيث إن التجارب أثبتت أن المعرفة المستوردة من الخارج غالبا ما تكون استهلاكية تزول بسرعة إلا ما يتبقى منها متجسدا ذلك في بعض الأصول المعرفية ومساهما في بناء رأس المال الفكري للمؤسسة؛
- وضع أنظمة عادلة للمكافآت والحوافز في المؤسسة، تشجع على تقاسم المعرفة والمشاركة فيها بين الموظفين، وتعزز عمليات الإبداع لدى العاملين، وربط هذه الحوافز بمقدار ما يمارسه الفرد من عمل معرفي، ومدى سعيه إلى تطوير قدراته المعرفية من خلال التعلم الذاتي والتعلم المستمر ، وتشجيعه على المهارات والخبرات والمعارف المكتسبة نتيجة ذلك؛
- العمل على تمكين رأس المال البشري في المؤسسة من خلال منحهم مزيدا من الصلاحيات تتناسب مع مسؤولياتهم ووضعهم في المناصب التي تتناسب مع قدراتهم المعرفية. (حيث أنن وفي العديد من المؤسسات، يحتل المتخصصين كالمهندسين مثلا مناصب إدارية في المؤسسات العمومية ويمارسون أعمالا بعيدة عن مجال معرفتهم وخبرتهم وفي هذا إهدار لطاقاتهم وخنق لإبداعهم في مجال تخصصهم) ؛
- بناء منظمات قائمة على المعرفة؛
- العمل على تطوير الهيكل التنظيمي باستمرار وجعله أكثر مرونة بما يسمح بتوفير بيئة داعمة لتنمية لرأس المال الفكري؛
- التحول عن الأسباب والأنماط الإدارية التقليدية، والتي لا تتفق ورأس المال الفكري، كاحتكار السلطة، والتخصص المركز. وتبنى أساليب إدارية حديثة تعزز العمل الجماعي والتعاون وتبادل الخبرات كتشكيل الفرق المدارة ذاتيا، والتشارك في صنع القرارات ووضع الأهداف ورسم الخطط والاستراتجيات؛
- الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخصيص الموارد المالية والفنية اللازمة لتأسيس شبكات اتصال فاعلة في المؤسسات العامة سواء كانت داخلية أم خارجية وتصميم قواعد معرفة ومعلومات، وتفعيل دور نظم المعلومات المحسوبة؛
- تفعيل استخدام أجهزة الحاسب المتوفرة في أغلب المؤسسات العمومية، من مجرد أدوات لطباعة النصوص والمعاملات المختلفة، إلى ربط هذه الأجهزة في شبكات داخلية، تساعد على تبادل المعرفة والمعلومات، وتقاسمها بين الموظفين بسرعة عالية وسهولة، إضافة إلى تسهيل الوصول إلى قواعد المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالحجم المناسب؛
- ضرورة اهتمام المؤسسات خاصة العمومية منها والخدمية برأس المال الزبوني ومحاولة السعي لتحقيق ولاء الزبائن ورضاهم والاحتفاظ بهم وإقامة علاقات متينة معهم و تحسين العلاقات معهم خاصة بالنسبة المؤسسات العمومية ؛
- العمل على تطوير الإطار ألمفاهيمي للمحاسبة لجعله يستوعب المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري ولتكون هناك مرجعية واضحة لهذه المفاهيم ومتفقاً عليها؛

• تطوير معايير محاسبية تحدد آليات العمل لقياس مكونات رأس المال الفكري يتم عن طريقها توحيد وجهات نظر المحاسبين وتقليل تعارض آرائهم بشأنه.

قائمة المراجع:

[1]-عبد الحفيظ بلعربي، جمال ابو راشد، اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية شروط امثلية لمعدل الإنفاق على أصول المعرفة لمنشأة الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي الخامس، جامعة الزيتونة الأردنية، 2005، ص4.

[2]-جنات بوقاجي، محمد فلاق، تطوير نموذج لقياس رأس المال الفكري على كفاءة الاداء في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2011/12/14/13، ص 3.

[3]-محمد عواد الزيات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن،2008،ص98.

[4]-الهادي بوقلقول، أهمية الرأسمال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة التواصل ، برج باجي مختار، عدد24، 2009، ص95.

[5]- stewart,T.A, intellectual capital : the new wealth of organizations,new york oubedaycurrency,1999,p72

6- الهادي بوقلقول، نفس المرجع، ص95

7- سملالي يحضية،أثر التسيير الإستراتيجي،لتخطيط وتنمية الموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، 2005 ،ص112

[8]- عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري-طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،مصر، 2003 ،ص12

9- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع،عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص128

10- سملالي يحضيه،نقلا عن سعد العنزي. اثر رأس المال الفكري في أداء المنظمات. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،جامعة بغداد،،العدد28 ،2001، ص 155

11- العنزي سعد،صالح احمد علي ، الثروة الحقيقية لمنظمات القرن الواحد والعشرون، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلة8، العدد25، ص ص114-115

[12]Luthy ,D.,"Intellectual Capital and its Measurement, Utah State University, USA,1997,PP:3.

[13]- Salleh, A., Selamat, F., "intellectual capital management in Malaysian public listed companies" ,International Review of Business Research Papers,vol.3,No.1,2007,pp.270-276.

[14] - الظاهر، نعيم ابراهيم،" إدارة المعرفة"، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الاردن،2009

[15] - العنزي، سعد صالح، أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 175

[16] -سعد علي العنزي، احمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 176 بتصرف

[17] - مصطفى، أحمد سيد،" إدارة الموارد البشرية:الإدارة العصرية لرأس المال الفكري"، القاهرة،2004

[18]- Stewart. Op. Cit, p. 75.

[19]Stewart. Op. Cit, .P. 57..

[20] - عباس، سهيلة محمد، علاقة رأس المال وإدارة الجودة :دراسة تحليلة ونموذج مقترح ، cd rom، لإداري، السنة 26 ، العدد 97 ،2004، ص114