

منظور رأس المال الفكري و طرق قياسه

Perspective du capital intellectuel et les méthodes de mesure

Intellectual capital perspective and measurement methods

بوقلي زهرة أستاذة دكتور جامعة معسكر bougzh@gmail.com	بوهزة محمد أستاذ دكتور جامعة فرحات عباس سطيف1 bouhezza21@yahoo.fr	عدوكة لخضر أستاذ دكتور جامعة معسكر Adoukal1966@gmail.com 0792065581
---	--	---

ملخص:

يعتبر الرأس المال الفكري عاملاً مهماً من العوامل التي تعطي المنظمة القدرة على الاستمرارية في امتلاك القدرة التنافسية، لذلك يسعى المهتمون بالمنظمة بشكل دائم إلى معرفة كيفية الوصول إليه وهذا الأخير يبنى على المعرفة. وعلى هذا الأساس، فإن هذه الورقة البحثية تسعى إلى إبراز مفهوم وأهمية رأس المال الفكري ودوره في المنظمات والتعرف على مكوناته الأساسية الفكرية وكيفية قياسه.

وعليه، فقد تطرقنا بنوع من التحليل إلى بعض المفاهيم المتعلقة بالرأس المال الفكري ومكوناته، ثم إلى أهمية ودوره في المنظمة بما يمكن أن يساهم به في الرفع من تنافسية واستمرارية هذه الأخيرة. كما تعرضنا كذلك إلى مفهوم وأهمية قياس رأس المال الفكري في المنظمة، وفي الأخير التطرق إلى كيفية حساب رأس المال الفكري من خلال عرض لبعض النماذج الواردة في هذا الشأن وما ترتب عن ذلك من مشاكل في هذا الشأن. الكلمات المفتاحية: المنظمة - الرأس المال الفكري - الرأس المال البشري - رأس المال العملاء - رأس المال الهيكلي - قياس رأس المال الفكري.

Résumé

Le capital intellectuel est considéré comme un facteur indispensable à l'organisation, car il lui donne la possibilité de continuer à posséder la compétitivité. Pour cela les intéressés de l'organisation essaient de comprendre comment y accéder au capital intellectuel qui se fonde essentiellement sur la connaissance. Cet article a pour objectif de mettre en évidence le concept du capital intellectuel et son rôle dans l'organisation ainsi d'identifier ses composantes et comment le mesurer. Pour la réalisation de ce travail nous avons revu dans un premier temps les différents concepts liés au capital intellectuel et ses composantes puis nous avons montré son importance et son rôle dans l'organisation afin d'améliorer la compétitivité et la continuité de ce dernier. Nous avons abordé en suite le concept de mesure du capital immatériel et l'importance de ces mesures. Enfin nous avons terminé notre article par une présentation de la méthode de calcul de ce capitale et les différents modèles qui le mesurent.

Les mots clés : l'organisation, le capital intellectuel, le capital humain, le capital client, le capital structurel, la mesure du capital intellectuel

Abstract

Intellectual capital is seen as an indispensable factor for the organisation, as it gives it the opportunity to continue to have competitiveness. For this purpose the interested parties of the

organisation try to understand how to access it the intellectual capital which is based essentially on knowledge.

The purpose of this article is to highlight the concept of intellectual capital and its role in the organization, and to identify its components and how to measure it.

To carry out this work, we first reviewed the different concepts related to intellectual capital and its components and then we showed its importance and its role in the organization to improve the competitiveness and continuity of the latter.

We then discussed the concept of measurement of intangible capital and the importance of these measures. Finally we finished our article with a presentation of the calculation method of this capital and the different models that measure it.

Key Words : organization, intellectual capital, human capital, customer capital, structural capital, measurement of intellectual capital

مقدمة:

إن التطورات المستمرة والتكنولوجيا المتقدمة، أدت إلى تغييرات جوهرية في معدلات النمو الاقتصادي في العالم. ونتيجةً للتطورات الكبيرة في مجالات الاتصالات والحاسوب؛ أصبحت المعرفة ذات دور كبير، ضاهت في أهميتها رأس المال النقدي والعناصر المادية الأخرى، وأصبح عنصر المعرفة عنصراً مهماً في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. كما أن التطورات والتغيرات في البيئة، أدت إلى التحول من التركيز على الأموال، باعتبارها أهم الأصول في المنظمة، إلى المعرفة علي اعتبارها أهم وأعظم المدخلات. نتيجة لذلك، فإن المنظمات الناجحة هي تلك التي تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها، والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات. كما أن المنظمات الناجحة هي تلك التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها.

وبناء على هذا، تحاول هذه الورقة البحثية الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن قياس رأس المال الفكري؟

هذا السؤال يقودنا إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو رأس المال الفكري؟ وما هي عناصره الأساسية؟
- ما أهمية رأس المال الفكري، وما دوره في تحقيق القيمة للمنظمة؟
- ما هي أهم الطرق والنماذج المستخدمة لقياس رأس المال الفكري؟

أهمية البحث وهدفه:

تكمن أهمية هذه الورقة البحثية من أهمية الموضوع نفسه بوصفه أحد الموضوعات الحديثة في الإدارة المعاصرة، ومن أهمية الدور الذي يضطلع به رأس المال الفكري في المنظمة، ويعمل على تعظيم قيمة هذه الأخيرة ويسهم في تحقيق حالات الإبداع وتعزيزها.

كما تهدف الورقة البحثية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز مفهوم وأهمية رأس المال الفكري ودوره في المنظمات؛
- التعرف على المكونات الأساسية لرأس المال الفكري؛
- التعرف على الطرق المستخدمة لقياس رأس المال الفكري.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، قمنا بتقسيم هذه الورقة البحثية إلى أربع نقاط: سنتطرق أولاً إلى مفاهيم حول الرأس المال الفكري ومكوناته الأساسية، ثم إلى أهميته ودوره في تحقيق القيمة للمنظمة، وكذلك إلى مفهوم وأهمية قياسه، وأخيراً إلى قياس رأس المال الفكري ومشكلاته.

- 1- مفاهيم حول رأس المال الفكري ومكوناته
- 1-1- مفاهيم حول رأس المال الفكري

تحول الاهتمام في مرحلة عصر المعلومات إلى التركيز على الأصول غير الملموسة أو بما يطلق عليها بمصطلح رأس المال الفكري بدل الأصول المادية، إلا أنه لم يتفق الأكاديميون لإعطاء مفهوم موحد لهذا المصطلح، فلماذا سنسرد بعض المفاهيم الخاصة به حسب آراء بعض الباحثين:

يعرف ساليغان (P. Sullivan) رأس المال الفكري بأنه "المعرفة التي تتحول إلى قيمة"¹.

أما منظمة التعاون الاقتصادي (OCDE) تعرف رأس المال الفكري بأنه "القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة هي: رأس المال التنظيمي (الهيكل) ورأس المال البشري"².

وعزف توماس ستيوارت (T. Stewart)³ رأس المال الفكري في كتابه الذي يحمل عنوان: رأس المال الفكري: الثروة الجديدة للمنظمات، بأنه: "المادة، المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتنشئ الثروة". وعبارة أبسط على أنه "المعرفة التي يمكن توظيفها"، ونرى من هذا المفهوم أن لا قيمة لأي معرفة أو فكرة بدون توظيفها وتطبيقها. فكلما منا لديه الكثير من الأفكار لن تكون لها قيمة محسوسة بدون اتخاذ خطوات إيجابية لتنفيذها، فعند التنفيذ لها وتوظيفها تستحق أن تكون رأس مال فكري.

كما يعرفه الدكتور حسن على أنه "مجموع كل ما يعرفه كل فرد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق"⁴.

ويعرفه (Ulrich)⁵ على أنه "مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية، من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا".

كما يعرف "Reid" رأس المال الفكري على أنه "المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن وضعها موضع التطبيق بهدف خلق الثروة".

ويرى كل من (Davenport و Prusak) "أن الرأس المال الفكري يتمثل في معرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح".

أما (P. Drucker) فهو يرى أن رأس المال الفكري يتمثل "في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة، بما يمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها، وتجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره، كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به"⁶.

كما عرفته دراسة (Bontis) بأنه "هو مجموع كل ما يعرفه كل الأفراد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق"⁷.

ويرى (Mention) "أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا"⁸.

ويعرفه البعض على أن رأس المال الفكري هو "تطبيقات الخبرة، تكنولوجيا المنظمة، العلاقات مع الزبائن والمهارات الاحترافية والتي تمنح المنظمة ميزة تنافسية"⁹.

واعتمادا على تعريفات الباحثين، يمكن النظر إلى رأس المال الفكري على أنه¹⁰:

- المعرفة التنظيمية وكذلك صناعة المعرفة:

- القدرة على تطبيق المهارات في أصعب الحالات:

- المعرفة المكتسبة من خلال التدريب والخبرة:

- النظام المستخدم لفهم الحالات والتأثيرات:

- المعرفة في كيفية إدارة الأعمال:

- المعرفة المستخدمة لتجنب المآزق:

- المعرفة في كيفية إيجاد المعلومات وكيفية الحصول عليها.

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبرات والمهارات التي توضع موضع الاستخدام لخلق قيمة مضافة. لذلك فإن رأس المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملون في مؤسسة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق.

ويتضح لنا كذلك من خلال التعاريف السابقة، أن رأس المال الفكري هو:

- جزء من رأس المال البشري للمؤسسة:

- يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم:

- يرمي إلى إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة؛
- يسعى إلى توسيع الحصة السوقية للمؤسسة؛
- لا يتركز في مستوى إداري معين دون غيره.

2-1- المكونات الأساسية للرأس المال الفكري

تختلف وجهات النظر من حيث مكونات رأس المال الفكري من باحث إلى آخر، فيرى (Stewart) أن الرأس المال الفكري يتكون من ثلاث عناصر¹¹:

- العاملون: وهم الذين يقدمون معرفة أو ابتكاراً أو حلولاً لمشاكل العملاء تؤدي إلى تحقيق أرباح للمنظمات.
 - نظام العمل: ويقصد به الهيكل أو البناء التنظيمي للمنظمة وجميع القواعد والمبادئ التي تعتمدها المنظمة في تعاملها الداخلي مع جميع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة.
 - العملاء: وهم يعتبرون المصدر المهم للمعلومات والمعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج المنظمات.
- ومن خلال استخدام ما في هذه العناصر الثلاثة من مخزون فكري ومعلومات، فإن المنظمة تستطيع تحقيق فارق إيجابي لصالحها، وذلك من خلال عاملين يمتلكان أفكار إيجابية لزيادة الربحية للمنظمة في ظل نظام عمل مهيكّل بشكل جيد يسمح بتنقل هذه المعرفة داخل المنظمة والاستفادة منها، مع تواجد نظم معلومات تربط المنظمة بعملائها بشكل يساعدها في الحصول على الأفكار الإيجابية لتحسين جودة منتجاتها أو خدماتها.
- كما يجب على المنظمة تحسين سبل التواصل بينها وبين عملائها والعمل على دراسة عملائها ومساعدتهم على فهم عملها. فمن خلال ذلك، تستطيع أن تستفيد الاستفادة الكاملة من عملائها والحصول منهم على كافة المعلومات والأفكار الإيجابية التي تساعدهم بشكل كبير في تحسين موقع هذه المنظمة وتحسين قدرتها التنافسية.
- أما (Bernadette)، فيرى أيضاً أن رأس المال يتكون من ثلاث مكونات مترابطة:
- الرأس المال البشري: ويعبر عنه دائماً بالمهارات والمعرفة التي يمتلكها العاملون والمستخدمون بالمنظمة.
 - رأس المال العملاء: وهو يتضمن ما يحققه من قيمة للمنظمة، والتي يكون مصدرها نوعية الخدمات التي يقدمها المجهزون أو قناعة العملاء وولائهم، ويكون رأس المال هذا كاملاً في أي جزء أو مكون للبيئة الخارجية للمنظمة يساهم في خلق قيمة مضافة للمنظمة.
 - رأس المال الهيكلي: فهو يتجسد في مجموعة من الأنظمة الفرعية للمنظمة والتي قد تمثل أشكالاً أخرى لرأس المال الفكري، والتي تشمل كل العمليات التشغيلية والتصنيعية للمنظمة ويضاف إليها جميع أشكال الملكية الفكرية التي تمتلكها.
- أما¹² (xera)، فقد صنف رأس المال الفكري إلى ثلاث فئات:
- رأس المال الداخلي: يتضمن هذا الأخير ما يلي: براءة الاختراع، حقوق النشر، العلامات التجارية، الأصول المحولة، فلسفة الإدارة، ثقافة المنظمة، إدارة العمليات، نظم المعلومات، نظام الإنترنت، العلاقات المالية، العمليات التكنولوجية.
 - رأس المال الخارجي: يتضمن هذا الأخير ما يلي: التعويضات، حصة السوق، رضاء العميل، أسماء الشركات، قنوات التوزيع، اتفاقيات التراخيص، العقود المفضلة، اتفاقيات الامتياز، معايير الجودة.
 - رأس المال البشري: ويتضمن هذا الأخير أيضاً ما يلي:
- المعرفة، التعليم، المؤهلات، إشراك الموظفين في لجان اجتماعية، التطوير الوظيفي، روح المبادرة والابتكار والقدرة على مواجهة التغييرات، برامج تدريبية، الإنصاف في العرف والخبرة والدين، قضايا الملكية والإعانة، النشاط الثقافي، نشاط الوحدة، عدد العاملين، شكر العاملين، عروض للموظفين، خطة تقود العاملين، خطة استحقاقات العاملين، منفعة العاملين، حصة العاملين، حصة الموظفين في الخيارات والخطط، متوسط خبرة العاملين، المستوى التعليمي، القيمة المضافة من كل عنصر، القيمة المضافة لكل عامل.

أما (Mac Kinsey & Winken)، فقد وضعوا المعادلات التالية لتوضيح تقسيمهما لمكونات رأس المال الفكري¹³:

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي

حيث أن:

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي

رأس المال التنظيمي = رأس المال الإبتكاري + رأس مال العمليات

أما الكاتبان (Despers & channvel)، يعتبران أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة عناصر¹⁴:

- رأس المال البشري : يشير إلى الموارد البشرية للمنظمة بما فيها المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة، وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم وكذا القواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها المنظمة.
 - رأس المال الهيكلي: وهو يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للمنظمة.
 - الموجودات العملية: وهي رأس المال الهيكلي للمنظمة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها، مثل تسهيلات العمليات، وشبكة التوزيع.
 - الموجودات الفكرية: وهي تعود إلى الأصول الفكرية للمنظمة، التي تحتاج المنظمة بموجها إلى الحماية القانونية.
- أما (Skandia)، فقد أعتبر أن رأس المال الفكري يتألف من مكونين أساسيين هما¹⁵:
- رأس المال الهيكلي: وهو يمثل البرمجيات، المعدات، العلامة التجارية وكذا الهيكل التنظيمي... الخ، أو بمعنى آخر القدرات التنظيمية.
 - رأس المال البشري: يمثل المعرفة والمهارات، وكذا قدرات العاملين التي تساهم في تقديم حلول لمشاكل العملاء. كما أوضح هذا التقييم أن هذين العنصرين يمثلان رأس المال الفكري لمنظمات الأعمال، واللذان يقودان إلى النمو والتطوير وكذا الاستقرار، كما يعتبران الموجه الأساسي لمستقبل المنظمة.
- أما (Edevinsson)، فقد قدم نموذجاً يربط بين مكونات رأس المال الفكري وعملية خلق القيمة، ووفقاً لهذا النموذج، يتضمن رأس المال الفكري أربعة مكونات رئيسية هي¹⁶:
- رأس المال البشري: ويرتبط بالموارد البشرية بالمنظمة، حيث يشمل المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.
 - رأس المال الهيكلي: ويرتبط بالبنية التحتية للمنظمة، وتشمل البنية المادية مثل المباني والحاسبات الإلكترونية، والبنية غير الملموسة مثل تاريخ المنظمة وثقافتها وإدارتها.
 - أصول المنظمة: ويقصد بها رأس المال الهيكلي الذي تستخدمه المنظمة لخلق القيمة في عملياتها التجارية مثل تسهيلات التشغيل وشبكات التوزيع.
 - الملكية الفكرية: وتتضمن الأصول الفكرية للمنظمة التي تم الحصول على حماية قانونية لها.
- في حين أن معهد (Brooking)، فقد قسم رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر هي:
- أصول السوق: وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل: الماركات، العملاء، منافذ التوزيع، الطلبات المتراكمة.
 - الأصول البشرية: وهي الخبرات المتراكمة، وقدرات الابتكار وحل المشاكل ومؤشرات عن قدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة، مثل فرق العمل أو العمل تحت الضغط.
 - أصول الملكية الفكرية: وتشمل العلاقات التجارية، الأسرار التجارية، براءات الاختراع، وحقوق التعليم والمعرفة.
 - أصول البنية التحتية: وتتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنظمة مثل ثقافة المنظمة، وطرق تقييم الخطر، أساليب إدارة قوة البيع، والهيكل المالي، وقواعد بيانات العملاء ونظم الاتصال.
- ويقدم (Sveiby)، تقسيم آخر لرأس المال الفكري بالمنظمة على النحو التالي¹⁷:
- كفاءة العاملين (التعليم والخبرة)؛
 - الهيكل الداخلي (الشكل القانوني للمنظمة، الإدارة، النظم وثقافة المنظمة والبرامج الجاهزة)؛
 - الهيكل الخارجي (العلاقات التجارية، العلاقات مع العملاء، العلاقات مع الموردين.
- ويلخص رضا إبراهيم صالح رأس المال الفكري في العناصر التالية¹⁸:
- الأصول البشرية (رأس المال البشري): هي المعرفة المحفوظة في ذهن العامل والتي لا تملكها المؤسسة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً، وتتمثل في المهارات، الإبداع والخبرات.
 - الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل وتملكها المؤسسة، أو هي مجموع الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمه للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المؤسسة، ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط، التصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.

- رأس المال الهيكلية: ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير والتي تشمل الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات.

- الملكية الفكرية (رأس مال التجديد): وتضم العناصر التي تسمح للمؤسسة بالتجديد وكذا ما يمكن حمايته قانونياً مثل براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الاستثمار، المواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات، وتعمل المؤسسات في مجال الصناعة على امتلاك المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق.

- رأس مال العلاقات: وهو يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المؤسسة بعملائها ومورديها ومنافسها.

2 - أهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق القيمة للمنظمة

1-2- أهمية رأس المال الفكري في المنظمة

يعتبر رأس المال الفكري عاملاً مهماً من العوامل التي تعطي المنظمة القدرة على الاستمرارية في امتلاك القدرة التنافسية، لذلك يسعى الباحثون بشكل دائم إلى معرفة كيفية الوصول إليه، وهذا الأخير يبني على المعرفة والتي تعتبر مصدراً أساسياً للميزة التنافسية، لذلك يجب على المنظمات امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وما ينتج عن ذلك هو ما يعرف برأس المال الفكري أو بالأصول الفكرية، فيجب على المنظمة معرفة كيفية امتلاك وإدارة وقياس رأس المال الفكري. فقد أصبح تحديد الأصول الفكرية للمنظمة، من الأمور الحرجة لرؤية المنظمة ولخططها الإستراتيجية، وسعيها لتحقيق ميزة تنافسية. لذلك أصبحت المنظمات المعتمدة على المعرفة، حيث يتحدد مستقبلها بما لديها من أفكار، تهتم اهتماماً كبيراً بهذه الأصول الفكرية، وأصبح لزاماً عليها أن تحدد رأسمالها الفكري، وتتعلم كيفية تحويله إلى أرباح، أو إلى وضع إستراتيجي وميزة تنافسية، ومن ثم يجب أن تبحث المنظمات عن الثروات الفكرية والمهارات والأفكار الإبداعية والمبتكرة الكامنة في مواردها البشرية، وغير المستغلة، حتى يمكنها الاستثمار فيها، لاستخلاص قيمة أعلى من خلال تنميتها، وتحويلها إلى أرباح، أو إلى مركز إستراتيجي أفضل، أو لتحقيق ميزة تنافسية في ظل هذه الظروف الاقتصادية الصعبة.

وتعتمد قدرة المنظمة على تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة، على نوعية القيمة التي ترغب المنظمة في تحقيقها من استثمارها في رأس المال الفكري والتي يمكن أن تأخذ عدة أشكال¹⁹:

- تحقيق الإرباح،
- تحقيق الميزة التنافسية،
- تحسين العلاقات بين العملاء والموردين،
- تحسين الإنتاجية وتخفيض التكلفة،
- تحسين اتجاهات العاملين،
- زيادة الحصة السوقية وبناء مركز تنافسي قوي.
- تحسين كفاءة المنظمة،
- زيادة سرعة الاستجابة للعملاء،
- تحسين عملية اتخاذ القرار،
- يساعد في عملية التنمية والوفرة في البحوث،
- زيادة سرعة الابتكار في المجالات الجديدة.

كما أن الاهتمام برأس المال الفكري يؤدي إلى :

كذلك يتضمن رأس المال الفكري أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات والمجتمع وتتمثل فيما يلي:²⁰

1- تأسيس المؤسسات الذكية: والتي تهتم باستثمار العقول الموجودة لديها وتكنولوجيا المعلومات المتوفرة، من خلال نظام قيبي راق يعتمد الشفافية والإفصاح المعلوماتي، وقد تم التعبير عن المؤسسة الذكية بالمعادلة التالية:

المؤسسة الذكية = رأس المال المعرفي + تكنولوجيا المعلومات + القيبي

حيث أن المؤسسات الذكية تستلزم بالدرجة الأولى توافر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد، وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز لمؤسساتهم، لأن تلك العقول لها قابلية التكيف مع الظروف المتغيرة وهذا هو رأس المال الفكري.

2- استثمار ناجح وعوائد عالية: بحلول ما يسمى بـ "مجتمع المعرفة" تغيرت لغة الإدارة من تركيزها على القابليات البشرية إلى القابليات الذهنية. ففي عصر الحرفة العقلية تؤلف المعرفة رأس مال ذو قيمة عالية يحتاج لمن يبحث عنها ويستخرجها وينشره في أرجاء المؤسسة، للإفادة منها في تطوير الإنتاج والإنتاجية.

وبالرجوع إلى بعض الوقائع الميدانية الموثقة في المراجع العلمية، تؤكد أن الاستثمار في رأس المال الفكري عملية ناجحة لأنها تحقق عوائد عالية تصل حد الخيال في بعض الأحيان.

3- مورد استراتيجي وسلاح تنافسي: في ظل اقتصاد المعرفة أصبح رأس المال الفكري موردا استراتيجيا يشكل قوة فاعلة لهذا الاقتصاد والمصدر الرئيسي للثروة والازدهار، وذلك لتوفره على الخصائص التالية:

- 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؛
- مورد نادر لأنه يحمل خبرات ومهارات عالية متعددة ومتنوعة تمكنه من زيادة الابتكارات والإبداعات المتسارعة في وقت قياسي؛

- مورد لا يمكن تقليده بسهولة لأن المعرفة في أي مؤسسة تكون خاصة بها ولها بصماتها المميزة وبالتالي يصعب تقليدها؛
- مورد لا يمكن إحلاله بديل عنه لأنه مرتبط بالقدرة المميزة للمجاميع والتعاون بين الأفراد العاملين والذي لا يمكن نسخه وإحلاله محل المعرفة السابقة.

2-2- دور رأس المال الفكري في المنظمة

إن موضوع الدور مستمد أساسا من علم الاجتماع، فهو يعني ذلك النمط من الأفعال المتوقعة من شخص من خلال ما يقوم به من أنشطة تتضمن الآخرين. وينشأ الدور كنتيجة للمركز الذي يشغله الشخص في البناء الاجتماعي، حيث يتفاعل مع غيره من الأشخاص. ولكي يستطيع الشخص أن ينسق عمله مع الآخرين في إحدى المؤسسات، فإنه يحتاج إلى وسيلة يستكشف من خلالها سلوكهم عندما يتفاعل معهم، ويؤدي الدور هذه الوظيفة في إطار النسق الاجتماعي. وفي ضوء ذلك فإن رأس المال الفكري يؤدي أدوارا يفرضها عليه مركزه في المؤسسة، وحدد (Harrison & Sullivan) هذه الأدوار بما يأتي:²¹

1- الأدوار الدفاعية: وهذه الأخيرة تكمن في النقاط التالية:

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمؤسسة:
 - حماية حرية التصميم والإبداع؛
 - تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوى.
- 2- الأدوار الهجومية: وهي تكمن في النقاط التالية:
- توليد العائد عن طريق:

. المنتجات والخدمات الناجمة عن إبداعات رأس المال الفكري،

. الملكية الفكرية للمؤسسة،

. الموجودات الفكرية للمؤسسة،

. معرفة المؤسسة ومعرفة - كيف (أي براءة المؤسسة).

- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة والخدمات والمنتجات الجديدة:

- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛

- تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة؛

- صياغة استراتيجيه تعيق دخول منافسين جدد.

3- مفهوم وأهمية قياس رأس المال الفكري

3-1- مفهوم قياس رأس المال الفكري

تختلف مكونات رأس المال الفكري بحسب رؤية الكتاب والباحثين ويؤكد (Harvey and Lusch, 1999) على أن المؤسسات الناجحة باتت تركز على قياس رأس المال الفكري، وهذه المؤسسات تبحث باستمرار عن أفضل المقاييس القادرة

على القياس الدقيق والصحيح لهذا الأخير. وهناك جهود كثيرة بذلت في قياسه وتقويمه، ويمكن الرجوع إلى هذه الجهود في دراسة (Kaplan & Norton, 1992) وعدة باحثين آخرين.

ويؤكد (Guthrie & Petty, 2000) أهمية وضع وتحديد مؤشرات ومقاييس دقيقة لقياس رأس المال الفكري، وهذه المؤشرات تلزم المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم والكبيرة على حد سواء، إذ إن تمييز المؤسسات أصبح يعتمد بصورة كبيرة على فاعلية إدارتها لرأس المال الفكري. وتواجه الكثير من المؤسسات إشكالات حقيقية في قياسه وتقويمه، ولاسيما تلك المؤسسات التي تعتمد مؤشرات كمية مادية في القياس، مثل قياس التكاليف والأرباح والمبيعات والحصة السوقية والأصول المادية والالتزامات المالية وغيرها.

ويرى (Petty and Guthrie, 2000) أن أغلب جهود الباحثين قبل منتصف التسعينيات كانت تركز على البعد الوصفي Descriptive لرأس المال الفكري، وبعد ذلك بدأت هذه الجهود تنحى منحى آخر يركز على إدارته وقياسه.

كما يرى (Heffes, 2000) أن أهمية قياس وتقويم رأس المال الفكري بصورة دقيقة تبرز عند حدوث عمليات الاندماج Merger أو عمليات الاستحواذ Acquisition. إذ أن مسألة دقة تحديد قيمته تحدد قيمة الحصص الجديدة لأصحاب المؤسسات الجديدة، والخطأ في القياس والتقدير يؤدي إلى خلل في الحصص والقيم الجديدة.²²

2-3- أهمية قياس رأس المال الفكري

تتجسد أهمية قياس رأس المال الفكري بصورة كبيرة فيما يلي²³:

- قياس رأس المال الفكري يكشف عن خصائص وقدرات الأفراد العاملون بالمنظمة؛
- قياس رأس المال الفكري يقدم مقاييس كمية وموضوعية للسلوك تستخدم في التنبؤ بسلوك الأفراد في المستقبل؛
- يعد أداة من الأدوات المحددة لنقاط القوة والضعف في أداء العاملين، بما يساهم في وضع خطط لتنشيط أدائهم وتطوير كفاءاتهم، وكذا حماية خبراتهم من التقادم؛
- قياس رأس المال الفكري يمثل مؤشرا لتقويم أداء المنظمة؛
- عدم استطاعة الأساليب المحاسبية التقليدية على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري لها، والذي يشكل جزءاً كبيراً من أصولها؛
- إن النماذج الحديثة المتواجدة لرأس المال الفكري قادرة على قياس مكونات كثيرة لا تقيسها الأساليب المحاسبية التقليدية، على سبيل المثال قياس رأس المال البشري، الابتكاري، رضا الزبون وغيرها؛
- إن الأساليب الحديثة المتواجدة لقياس رأس المال الفكري تركز على قياس قيمة الشركات أو المنظمات اعتماداً على الحاضر والمستقبل بينما تركز الأساليب المحاسبية التقليدية على الماضي فقط؛
- إن الأساليب المحاسبية التقليدية تركز على الحقائق المادية فقط وتركز على الكميات، بينما مقاييس رأس المال الفكري تعتمد على الحقائق غير المادية وتركز على النوعية؛
- إن الأساليب المحاسبية التقليدية تعكس نتائج المعاملات السابقة والتدفقات النقدية الحقيقية، بينما تركز مقاييس رأس المال الفكري على خلق القيمة؛
- استخدام مقاييس رأس المال الفكري كأداة تكميلية تساعد الإدارة في بناء التوجهات الإستراتيجية للمنظمة.

4- نماذج قياس رأس المال الفكري ومشكلاته

1-4- نماذج قياس رأس المال الفكري

يشير (Roots et al, 2002) إلى ضرورة بناء نموذج فاعل لقياس رأس المال الفكري، ويمكن أن يتحقق نجاح هذا النموذج إذا كان قادراً على تضمين المؤشرات المالية والمؤشرات غير المالية معاً بصورة تعكس عمليات المؤسسة في ظل تأثيرات اقتصاد المعرفة، وأن يكون هذا النموذج قادراً على توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والكافية وفي الوقت المناسب، لضمان تحقيق إدارة ناجحة للمعرفة. إن إحدى العقبات الأساسية التي تواجه عملية بناء مدخل متكامل لقياس رأس المال الفكري تكمن في عدم التزام الإدارة العليا بالمشاركة الفاعلة في بناء هذا المدخل وعدم توفيرها للدعم الكافي اللازم لفاعلية هذا المدخل. لقد ورد في أدبيات الإدارة والمحاسبة مجموعة من النماذج التي تستخدم في قياس وتقويم رأس المال الفكري، وأهم هذه النماذج ما يأتي:²⁴

1-1-4- نموذج Botis 1999 (نموذج شركة Skandia):

وضع الباحث Botis في عام 1999 نموذجاً لقياس رأس المال الفكري، وقد وضعه في أثناء عمله في شركة Skandia للتأمين، ويعتمد هذا النموذج على أربعة نظم هي:

أ- نظام محاسبة الموارد البشرية Human Resource Accounting: يشير نظام (Sackmann, Flamholz, and Bullen, 1989) إلى أن بدايات استخدام نظام محاسبة الموارد البشرية Human resource Accounting System يعود إلى الباحث Hermanson عام 1964م. ويهدف هذا النظام إلى تقدير قيمة الأفراد داخل المؤسسة، وهذا يساعد في جعل هذه القيمة أساساً لاتخاذ القرارات الإدارية والمالية. ويعمل نظام محاسبة الموارد البشرية على قياس وتقييم قيمة رأس المال البشري Human Capital في صورة مالية، ويجري استخدام هذا النظام بصورة كبيرة في المؤسسات الخدمية Service Organizations.

ب- نظام القيمة الاقتصادية المضافة Economic Value Added System: إن القيمة الاقتصادية المضافة هي مقياس شامل للأداء يربط بين التخطيط المالي والموازنة الرأسمالية وتحديد الأهداف والعلاقة والاتصال مع حملة الأسهم وقياس الأداء ونظم التعويضات والتحفيز، وكيف يمكن أن تقود هذه المتغيرات مجتمعة إلى زيادة قيمة المؤسسة وهذا النظام لا يتعلق مباشرة بقياس رأس المال الفكري، غير أنه يؤكد ضرورة مراعاته إذ أن ذلك سيؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة.

ج- نظام بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard System (BSC): اقترح هذا النظام من قبل الباحثان (Kaplan & Norton, 1992)، وهذا النظام يؤكد حاجة إدارة المؤسسة إلى اعتماد نظام قياس ذي أبعاد متعددة يكون قادراً على قياس الأداء من خلال التركيز على قياس المتغيرات والعناصر المالية وغير المالية. وهنا تجدر الإشارة إلى أن الباحثين لم يتطرقا إلى مفهوم رأس المال المعرفي بصورة واضحة، غير أن نظام البطاقات المتوازنة للأداء يراعي تقدير العناصر غير الملموسة داخل المؤسسة مثل عمليات التعلم والمعرفة ورضا المستهلك وغيرها.

د- نظام نموذج المستكشف لرأس المال المعرفي Navigator Model System of IC: هذا النموذج جرى تطويره في التسعينات على يد الباحث (Leif Advinsson) وهو مدير شركة Skandia السويدية للتأمين، ووفقاً لهذا النموذج، فقد جرى تقسيم رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي. ويعتمد نظام نموذج المستكشف على أكثر من مائة مؤشر في قياس وتقييم رأس المال الفكري، غير أن هناك انتقادات توجه إلى كثير من هذه المؤشرات، إذ يجري التشكيك في قدرة بعض المؤشرات على القياس الدقيق له. ويؤكد (Chen, Zhu, and Xie, 2004) على ضرورة إجراء تعديلات على هذا النظام بما يكفل قدرته على قياس رأس المال الفكري بصورة دقيقة (على سبيل المثال يجري اعتماد مؤشر عدد أجهزة الحاسوب بالمؤسسة كمؤشر لرأس المال الهيكلي Structural Capital، غير أن هذا المؤشر لا يعكس بالضرورة مستوى المعرفة بالمؤسسة ولا يعكس بالضرورة استخدام العاملين لها بصورة تعزز الميزة التنافسية للمؤسسة).

4-1-2- نموذج Chen وآخرين (2004)

هذا النموذج يعتمد بصورة أساسية على نموذج Botis، ويحاول هذا النموذج أن يتجنب نقاط القصور والضعف في النماذج السابقة لقياس رأس المال الفكري، وهذا الأخير يختلف عن النماذج السابقة في كونه لا يركز بصورة كبيرة على وضع مؤشرات ومقاييس مالية لهذا الأخير، بل على تحديد البيانات والمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وتوفيرها للمديرين بصورة تمكنهم من صياغة وتعديل الإستراتيجيات ذات العلاقة برأس المال الفكري، وبصورة تجعل إدارة المؤسسة قادرة على استخدام المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

ويؤكد كل من (Chen, Zhu, and Xie, 2004) أن هذا النموذج يركز بصورة أساسية على تقويم المؤشرات والاتجاهات العامة لرأس المال الفكري أكثر من التركيز على القيمة الاقتصادية.

وقد جرى تقسيم هذا النموذج إلى أربعة عناصر (نظم) تعمل معاً وتحتاج إلى تعزيز مستمر من أجل أن تعكس القيمة الحقيقية للمؤسسة، وهذه العناصر هي:

أ- رأس المال البشري Human Capital: يعد رأس المال البشري العنصر الأساسي لرأس المال الفكري. وأهم مؤشرات رأس المال البشري:

- قدرات العاملين Employees' Competencies وتشمل: القيادة الإستراتيجية لإدارة المؤسسة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، وقدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.

- إبداع العاملين Employees' Creativity ويشمل: قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الأصيلة للعاملين.

- اتجاهات العاملين Employees' Attitudes وتشمل: تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المؤسسة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمؤسسة.
 - ب- رأس المال الزبائن (الرأس السوقى) Customer Capital (Market Capital): يشكل رأس المال الزبائن أو السوقى أحد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري؛ إذ إنه يبرزه ويحوّله في صورة قيمة سوقية Market Value وأداء مؤسسى Organizational Performance، وهناك عدة مؤشرات لرأس المال العملاء (السوقى):
 - القدرات التسويقية الأساسية Basic Marketing Capabilities وتشمل: بناء واستخدام قاعدة بيانات للزبائن، توفير القدرات اللازمة لخدمات الزبائن، القدرة على تحديد حاجة العملاء.
 - كثافة السوق Market Intensity وتشمل: الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة إلى عدد الزبائن، سمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمؤسسة، وبناء قنوات البيع والتوزيع.
 - مؤشرات ولاء الزبائن Customers' Loyalty Indices وتشمل: رضا الزبائن، شكاوى الزبائن، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع الزبائن، مستوى كسب زبائن جدد، مستوى خسارة زبائن حاليين.
 - ج- رأس المال الابتكاري Innovation Capital: يعبر مفهوم رأس المال الابتكاري عن تقديم تشكيلة جديدة من عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الإنتاج بالمؤسسة، والابتكار قد يكون في صورة منتج جديد أو سوق جديدة أو تكنولوجيا جديدة أو مزيج من الابتكارات. وهناك عدة مؤشرات لرأس المال الابتكاري منها:
 - إنجازات الابتكار Innovation Achievements وتشمل: مبيعات المنتجات الجديدة المبتكرة إلى نسبة المبيعات الكلية، متوسط عدد براءات الاختراع لأفراد من المؤسسة، وعدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة.
 - آلية الابتكار Innovation Mechanism وتشمل: نسبة الاستثمار في البحث والتطوير R&D إلى حجم المبيعات، جودة (نوعية) الأشخاص العاملين في البحث والتطوير، مستوى التنسيق بين وظيفة البحث والتطوير ووظيفة الإنتاج والوظائف الأخرى، التنسيق مع القوى الخارجية ذات العلاقة بالابتكار، القدرة الإدارية لمشروعات الابتكار، ووجود نظام تحفيزي لتشجيع العاملين على الابتكار.
 - ثقافة الابتكار Innovation Culture وتشمل: تشجيع ثقافة المؤسسة للعاملين ودعمهم في عمليات الابتكار، مستوى دعم الإدارة العليا للابتكار.
 - د- رأس المال الهيكلي Structural Capital: يعبر رأس المال الهيكلي عن نظام وهيكل المؤسسة، والمؤسسة التي لديها رأس مال هيكلي قوي ومتناسك تتمكن من توفير بيئة أعمال ملائمة قادرة على استخدام رأس المال البشري وتحفيزه والاستفادة من أقصى طاقاته، وهذا يقود إلى تعزيز رأس المال الابتكاري ورأس مال الزبوني (السوقى) وهناك مجموعة مؤشرات لرأس المال الهيكلي أهمها:
 - الثقافة العامة Corporate Culture وتشمل: طبيعة بناء ثقافة المؤسسة، تطابق العاملين مع منظور المؤسسة ورؤيتها المستقبلية.
 - الهيكل التنظيمي Organizational Structure ويشمل: صلاحية نظام الرقابة بالمؤسسة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.
 - التعلم التنظيمي Organizational Learning ويشمل: بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمؤسسة واستخدام هذا المخزون.
 - سيرورة العملية Operation Process وتشمل: مدة عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة المنتج، كفاءة العمليات التشغيلية.
 - نظام المعلومات Information System ويشمل: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توافر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المؤسسة وأعمالها، المشاركة في المعرفة.
- 1-4-3- نموذج (Lim and Dallimore, 2004)
- هذا النموذج يقوم على أساس أن رأس المال الفكري يتحقق من الابتكار Innovation، وإدارة المعرفة Knowledge Management. ويتعلق برأس المال الفكري بصورة أساسية (من منظور هذا النموذج) بإدارة وتسويق العمليات والأنشطة المتعلقة بالبراعة والمهارة. وتجري ترجمة رأس المال الفكري إلى خطط واقعية تقود المؤسسة إلى النجاح، وهذه الخطط هي خطة

الإدارة أو الأعمال (التي تبني من خلال تبني مدخل الإدارة الإستراتيجية)، وخطة التسويق وبناء العلاقات التي تبني من خلال تبني مدخل التسويق الاستراتيجي.

ويؤدي التطبيق الناجح لمدخل الإدارة الإستراتيجية إلى بروز أربعة أنواع من رأس المال الفكري هي:

- أ- رأس المال البشري Human Capital: إن رأس المال البشري هو مجموعة متجمعة من الخبرات والمهارات والمعلومات والمعرفة والخصائص والبراعة في أداء العمل والقدرات التي يمتلكها مجموع الأفراد العاملين بالمؤسسة في كل المستويات الإدارية.
- ب- رأس المال العام Corporate Capital: هو مجموعة من الأسس والمحددات الأساسية التي تستخدمها المؤسسة في عمليات التخطيط والإدارة الإستراتيجية والتي تعد أساساً فاعلاً للعمليات التنافسية في الأسواق.
- ج- رأس مال الأعمال Business Capital: يتعلق بجانب الموارد Resources، مثل قدرة الأعمال الجديدة على تحقيق إيرادات، وقدرة أو عدم قدرة الأعمال على تحقيق ربح، ومستوى استخدام الأعمال للإلكترونية E-business.
- د- رأس المال الوظيفي Functional Capital: يركز على جوانب محددة تخص الأطر الوظيفية وما يتعلق بها من قضايا تتصل برأس المال المعرفي، مثل حجم النفقات على التدريب مقارنة بالنفقات الإدارية، ومستوى كفاءة وقت التشغيل وغيرها.
- أما التطبيق الناجح لمدخل التسويق الإستراتيجي، فإنه يؤدي إلى أربعة أنواع أخرى لرأس المال الفكري، وهي:
- أ- رأس المال السوقي (العملاء) Customer Capital: يتعلق بكسب العملاء وتعميق ولائهم للمؤسسة وتعظيم قيمتها من خلال علاقتها مع الزبائن.

ب- رأس المال التجهيزي Supplier Capital: يتعلق بالقدرة على تخفيض التكاليف وزيادة مستوى جودة المدخلات من خلال العلاقة مع الموردين.

ج- رأس مال التحالفات أو الشراكة Alliance Capital or Partnership Capital: يعبر عن مقدار ما تحققه المؤسسة من مزايا تنافسية على المستويين المحلي والعالمي، نتيجةً للتحالفات الإستراتيجية أو عمليات الشراكة مع مؤسسات أخرى على هذين المستويين.

د- رأس مال المستثمر Investor Capital: يعبر عن القضايا ذات العلاقة بتوجهات المستثمرين نحو شراء أسهم المؤسسة، ومن بين هذه المؤشرات تكرار عمليات شراء السهم من نفس المستثمرين، وحجم الحصص التي يشتريها المستثمرون من أسهم المؤسسة قياساً بما يشترون من المؤسسات الأخرى.

4-1-4- نموذج الاتجاهات الثلاثة لرأس المال المعرفي Three-Way IC:

يري (Mouritsen and Larsen, 2001) أن رأس المال الفكري يمكن فهمه وتحليله من خلال نموذج الطرق (الاتجاهات) الثلاثة لرأس المال الفكري. ويشير (Stewart, 1997) إلى أن نموذج الاتجاهات الثلاثة لرأس المال الفكري يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي:

أ- رأس المال البشري: وهذا العنصر هو المسئول عن التفكير وعمليات الإبداع والابتكار بالمؤسسة.

ب- رأس المال التنظيمي (الهيكلية): وهو رأس المال الذي لا يمكن نقله من المؤسسة إلى البيت أو إلى أي مكان آخر خارج المؤسسة مع العاملين والمديرين عندما يغادرونها عائدين إلى بيوتهم في نهاية اليوم. ويمكن إعادة هيكلته وإعادة إنتاجه وإعادة هندسته، وأهم عناصره التكنولوجيا والابتكارات والبيانات والمعلومات والنشر وثقافة المؤسسة وإستراتيجياتها وهيكلها.

ويري (Stewart, 2001) إلى رأس المال التنظيمي (الهيكلية) على أنه تلك المعرفة التي لا تذهب إلى البيت مع العاملين، بل تبقى بالمؤسسة، وهي تتعلق بصورة أساسية بالمؤسسة بعائدية كاملة. وبالتالي فإن رأس المال الهيكلية (المؤسسية) هو معرفة، وهذه المعرفة يمكن تنميتها وتطويرها ويمكن تقاسمها مع الآخرين، وأهم مكونات رأس المال الهيكلية (المؤسسية) ما يلي: الهيكل التنظيمي، الثقافة المؤسسية، الاختراعات، البيانات، المنشورات، الإستراتيجية، النظم، الإجراءات، الروتين التنظيمي.

ج- رأس المال الزبوني (السوقي): إن المؤسسة لا تستطيع أن تمتلك العملاء، لكنها تحقق قيمة تضاف إليها كرأس مال الزبائن (السوقي) من خلال علاقاتها بهؤلاء الزبائن، والقدرة على كسب عملاء جدد، والقدرة على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وحجم الحصة السوقية قياساً بالمنافسين ومعدلات النمو السوقي ومعدلات الصناعة. وهناك عدة باحثين ينظرون إلى هذا النموذج على أنه غير متكامل ولا يغطي كل جوانب رأس المال الفكري.

وعليه، يمكن استخراج بعض المؤشرات لقياس وتقييم رأس المال الفكري، وبهذا تستطيع المنظمات استعمالها من أجل القياس، وتتمثل هذه المؤشرات في²⁵:

- عدد سنين الخبرة العملية للعاملين؛
- معدل دوران الخبراء داخل الشركات، ومعدل توليهم المناصب القيادية؛
- مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها هذه الشركات والمتغيرات التكنولوجية؛
- مدى القدرة على قياس المنافسين من خلال العاملين في هذه الشركات؛
- موقع هذه الشركات داخل السوق وكذلك سمعتها؛
- قدرة موظفيهم على ابتكار منتجات وأساليب جديدة لتحسين وضعهم في السوق؛
- نسب اقتراحات عملائهم التي تم تنفيذها والاستفادة منها؛
- الوقت اللازم لتطوير منتجات جديدة وتقديمها للأسواق.

2-4- مشكلات قياس رأس المال الفكري

إن هذه المشاكل تكمن في النقاط التالية²⁶:

- 1- تحديد قيمة كل مورد من الموارد الفكرية: وهذا ما يمكن القيام به في ضوء خبرة الإدارة والقدرات المتجسدة في أعمال الشركة.
- 2- تحديد الأهمية النسبية لكل مورد من الموارد : وهذا ما يمكن تحديده في ضوء طبيعة الشركة ومدى اعتمادها على المعرفة كمورد أساسي، مع الأخذ بالاعتبار، أن الشركات يمكن أن تصنف إلى: شركات معرفية صرفة (كالاستشارات، الجامعات)، وشركات كثيفة المعرفة (كالمستشفيات والمصارف)، إضافة إلى الصناعات (الصيدلانية والكيميائية) وشركات مادية تقليدية تحتاج إلى المعرفة بحدود أقل. هذا التدرج من الشركة الأكثر إلى الأقل اعتمادا على المعرفة يشير إلى تعاضد قيمة الموارد الفكرية في الأولى وانخفاضها الكبير في الأخيرة.
- 3- التغلب على المشكلات الرئيسية التي تحد من القدرة على تحديد قيمة هذه الموارد وتداخلها مع الموارد الأخرى. لقد وضع دانييل أندرسن (D.Anderiessen) ست مشكلات أساسية يجب معالجتها من أجل قياس وتقييم اللاملموسات وهي:
 - أ- مشكلة التحديد (Identification Problem): المشكلة المتعلقة بتصنيف أنواع الموارد الفكرية التي تبرز قيمتها وأهميتها في أعمال الشركة وتميزها.
 - ب- مشكلة إسقاط الدخل (Income Projection Problem): المشكلة المتعلقة بالدخل المتوقع الناجم عن الموارد الفكرية وما يرتبط بها من عدم تأكد وأبعاد ذاتية.
 - ج- مشكلة قمع الدخل (Income Funnel Problem): وهذه المشكلة تظهر مشكلة التداخل بين الموارد الملموسة وغير الملموسة التي تؤثر في تحقيق الربح ونتائج الأعمال .
 - د- مشكلة تخصيص الدخل (Income Allocation Problem): إن مشكلة قمع الدخل وتعديلاتها تؤدي إلى الحاجة إلى معالجة مشكلة تخصيص الدخل للموارد المختلفة ومنها الموارد الفكرية .
 - هـ- مشكلة تقدير الوقت المفيد (Useful Life Estimation Problem): في تحليل الدخل، فإن تقدير العمر المتبقي للموارد اللاملموسة ومنها الموارد الفكرية ضرورية في هذا المجال.
 - و- مشكلة رسملة الدخل (Income Capitalization Problem): بهدف احتساب القيمة الحالية للدخل المستقبلي، لا بد من تقسيم الدخل المتوقع من المورد الفكري على معدل خصم ملائم.

الخاتمة:

نستنتج من خلال هذه الورقة البحثية أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم، وذلك بتحويل هذه المعارف إلى قيمة مما يكسب المؤسسة ميزة تنافسية .

كما نستنتج كذلك أن هناك اتفاق على مكونات الرأس المال الفكري، ويمكن تشبيه عناصر الرأس المال الفكري بمجموعة متراكمة ومجمعة من المعارف، كل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته، وأن مكونات الرأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاث مكونات وهي الرأس المال البشري، والذي يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب وغيرها، ورأس المال الهيكلي ويعبر على القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة، ورأس المال

العلاقاتي ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها والموردين أو الحلفاء الاستراتيجيين. لقياس رأس المال البشري، وجدت ثلاث مداخل رئيسية متمثلة في مدخل محاسبة الموارد البشرية، مدخل التعلم التنظيمي، وكذا مدخل الملكية الفكرية.

كما نستنتج أيضا أن المنظمات تسعى بكافة السبل للعمل على الاهتمام بالأفكار والمعرفة والخبرات الكامنة داخل المنظمة، سواء من خلال العاملين فيها أو المتعاملين معها من عملاء، ومحاولة الاستفادة من كم المعلومات والأفكار الواردة منها، وإعادة صياغتها بشكل يخدم أهداف هذه المنظمات، كما يجب أن تدرك المنظمات بأن هذه المعلومات والخبرات باتت تمثل الآن ثروة ورأس مال فكري لها.

الهوامش

- 1- المطيري، محيا (2007)، إدارة رأس المال الفكري وتنميته في التعليم الجامعي في ضوء التحويلات المعاصرة، رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية
- 2- رضا إبراهيم صالح، (2009)، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات" المؤتمر الدولي لتنمية العربية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية.
- 3- ستيوارت، توماس (2004)، ثروة المعرفة: الرأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرون، ترجمة، علا احمد صلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- 4- حسن، راوية (2005)، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 5 - Ulrich, (1998), a new manages for human resources, Harvard business review.
- 6- ملالي يحضيه - أطروحة دكتوراه- أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.
- 7 - Bontis N., "Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital", **International Journal of Management Reviews**, Vol., 3, Issue 1, March 2001.
- 8 - Mention, A., "Intellectual Capital, Innovation and Performance: A Systematic Review of the Literature", **Business and Economic Research**. Vol., 2, No., 1, 2012.
- 9 - Abdullatif SALAH and Fauziah SELAMAT; Intellectual Capital Management in Malaysian Public Listed Companies ; **INTERNATIONAL REVIEW OF BUSINESS RESEARCH PAPERS**.
- 10 - Karabay M., "Assessing the Measurement of Intangible Assets in Telecommunication Sector: Evidence from Turkey", **International Journal of Business and Management Studies**, Vol., 3, No., 1, 2011.
- 11 - ستيوارت، توماس (2004)، مرجع سبق ذكره.
- 12 - Xera I., (2001), A Framework to audit intellectual capital, Journal of Knowledge management practice
- 13 - عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، 2005
- 14 - Despres C. & Chanvel D.,(2000), Butter Worth Heinemann, Boston.
- 15 - سعد عبد الكريم الساكني، رأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في القياس، الملتقى العلمي الثامن حول منظمات الأعمال العربية ومتغيرات العصر، جامعة اربد الأهلية، الأردن، أوت 2006
- 16 - ادفنسون ليف، (2004)، الاستثمار في رأس المال الفكري: التكاليف والفوائد المحتملة، تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبنى على المعرفة مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.
- 17 - Sevieby, K, (1998), intellectual capital thinking head, CAP, Australian.

- ¹⁸ - رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2008، ص 11.
- ¹⁹ - رضا إبراهيم صالح، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية تحت عنوان "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، في الفترة من 4-1 نوفمبر 2009.
- ²⁰ - سعد علي العنزي، (2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 172-176 بتصرف.
- ²¹ - سعد علي العنزي، مرجع سابق، ص 177.
- ²² - رضا إبراهيم صالح، مرجع سابق، ص 8-9.
- ²³ - نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، ط2، 2008، الأردن.
- ²⁴ - رضا إبراهيم صالح، مرجع سابق، ص 12-18.
- ²⁵ - نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص .
- ²⁵ - عبد الستار حسين يوسغن (2005)، "محاضرات في دراسة وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان الأردن، ص 17-18.

المراجع

1. أسامة عبد المنعم، "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية - دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية".
2. أمية أبو الفتوح محمد، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، <http://to22to.com/vb/t8297.html>.
3. بالرقي تيجاني، "القياس المحاسبي لرأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق"، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات العمال العربية.
4. توماس ستيوارت، (2004)، ثروة المعرفة، ترجمة، علا احمد صلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ش.ذ.م.م.
5. راوية حسن، (2000)، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية.
6. رضا إبراهيم صالح، (2009) "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات" المؤتمر الدولي لتنمية العربية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية.
7. سعد عبد الكريم الساكني، (2006)، رأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في القياس، الملتقى العلمي الثامن حول منظمات الأعمال العربية ومتغيرات العصر، جامعة اربد الأهلية، الأردن، أوت.
8. سمالي يحييه، (2005)، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
9. عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صلاح، (2003) رأس المال الفكري، طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، ديناميك للطباعة، الإسكندرية.
10. عبد الستار حسين يوسف، (2005)، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان.
11. مداح عرابي الحاج، أهمية التحليل الاستراتيجي في تقييم رأس المال الغير مادي للمؤسسات الاقتصادية-مجلة اقتصادية شمال إفريقيا العدد 5، جامعة حسبية بن بوعلبي الشلف.
12. محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، (2010)، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 26 العدد الثاني.

13. مليكة زغيب، نعيمة غلاب، " إشكالية تقييم رأس المال الفكري "، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية.
14. سعد علي العنزي، (2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
15. عبد الستار حسين يوسف (2005)، "محاضرات في دراسة وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان الأردن.
- ¹⁵. Ulrich (1998), "a new manages for human resources", Harvard business review.
16. Bontis N., (2001), "Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital", **International Journal of Management Reviews**, Vol., 3, Issue 1, March.
- ¹⁷. Mention A., (2012), "Intellectual Capital, Innovation and Performance: A Systematic Review of the Literature", **Business and Economic Research**, Vol., 2, No., 1.
- ¹⁸. Abdullatif SALAH and Fauziah SELAMAT; "Intellectual Capital Management in alaysian Public Listed Companies", INTERNATIONAL REVIEW OF BUSINESS RESEARCH PAPERS.
- ¹⁹. Karabay M., (2011), "Assessing the Measurement of Intangible Assets in Telecommunication Sector: Evidence from Turkey", **International Journal of Business and Management Studies**, Vol., 3, No., 1.
- ²⁰. Xera I., (2001), "A Framework to audit intellectual capital", Journal of Knowledge management practice.

مواقع الانترنت:

<http://www.sveiby.com>.

<http://www.cimaglobol.com>