

قياس رأس المال الفكري

د. عبد الله علي*¹

الملخص:

لقد أصبح ينظر إلى رأسمال الفكري باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح وهذا بعد تحول الاقتصاد شيئاً فشيئاً نحو اقتصاد قائم على المعرفة، فالمعرفة هي الأصل الجديد وهي أحدث عوامل الإنتاج الذي يعترف به كمورد أساس لتوليد الثروة والأكثر أهمية من عوامل الإنتاج التقليدية و هو المحرك الأساسي للرأسمال المادي.

مقدمة:

يشهد القرن الحالي تطورات هائلة في مختلف المجالات و من أهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أفضت إلى الارتقاء بالأهمية النسبية للأصول غير الملموسة، فالإقتصاد المعرفي أصبح حقيقة واقعه التغيرات السريعة، فالبيئة لا يمكن مواكبتها بالطرق التقليدية، فالفاعلية المعرفية تعني النمو و التوسع والنجاح المستمر في حين أن عدم الفاعلية المعرفية تعني الضمور و التلاشي الأمر الذي يتطلب من المنظمات الراغبة في التفوق استقطاب رأس المال الفكري و تنميته و صيانتته و التمكين من إعادة استخدامه و المحافظة عليه بالشكل الذي يضمن اضطراد القيمة المضافة المعرفية باعتبارها محرك الإنتاج و النمو الاقتصادي.

انطلاقاً مما سبق تبرز إشكالية بحثنا في السؤال التالي:

"ما دور و أهمية رأس المال الفكري في ظل التغيرات العامة؟"

و انطلاقاً من هذه الإشكالية تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل طبيعة رأس المال الفكري و أهميته؟
- ما هي مشاكل و أساليب و طرق قياسه؟
- ما هي متطلبات بناء و تفعيل رأس المال الفكري؟

¹ - د. عبد الله علي، أستاذ محاضر بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر.

في ظل مستجدات البيئية التي تعيشها المنظمات و في ظل التحول من المجتمع الصناعي إلى المجتمع ما بعد الصناعي أو ما يطلق عليه اقتصاد المعرفة يكون المورد الأساسي ليس رأس المال أو الموارد الطبيعية أو العمل، ولكنها ستكون المعرفة، فهي المصدر الرئيسي لاستمرارية الميزة التنافسية، و الارتقاء بمستوى المعيشة و خلق الوظائف، كما أن زيادة الثروة الاقتصادية يتأتى من خلال خلق و إنتاج و توزيع و استهلاك المعرفة و المنتجات المعتمدة على المعرفة.

لقد أصبح هناك توسع كبير في الصناعات المؤسسة على المعرفة، وعلى سبيل المثال ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الخدمات الاستثمارية و القانونية...، ولقد أدى تزايد الطلب على المنتجات والخدمات المعتمدة على المعرفة إلى تغيير هيكل الاقتصاد العالمي، ولعل أهم ما يميزه هو الطلب على الخدمات غير الملموسة، أما العرض فأصبح يسيطر عليه الأصول غير الملموسة وقد أوضحت إحدى الدراسات تأسيساً على عينة المؤسسات عالية التكنولوجيا الداخلية في حساب مؤشر (STANDAR 500 AND POOR)، إن القيمة السوقية لهذه المؤسسات، كانت تزيد عن ست أمثال قيمة أصولها الملموسة المفصّل عنها، و مضمون ذلك إن المعالجة المحاسبية التقليدية تقيس و تفصّل فقط عن حوالي 10/15 من القيمة السوقية لهذه المؤسسات، و من ثم فالسؤال الذي يطرح نفسه ما الذي تمثله النسبة من 85/90 الباقية من القيمة السوقية، و من الواضح إن الأصول أو العناصر الغير الملموسة قد حلت بشكل كبير وسريع محل الأصول أو العناصر الملموسة¹.

إن التحول الذي يشهده العالم الآن من عصر الصناعة إلى عصر المعرفة، يعني الكثير والكثير للمؤسسات الراغبة في التميز من خلال الموارد البشرية، فلا شك إن المعرفة هي المتغير الأساسي الذي سوف يؤثر على التقدم العلمي خلال العقود القادمة، و سوف تحتل المعرفة موقع الصدارة مقارنة بالموارد الاقتصادية الأخرى. فالمعرفة كما يقول فرانسيس بيكون هي القوة²، فالعالم صار يتعامل فعلاً مع صناعات معرفية تكون الأفكار منتجاتها والبيانات مواردها الأولية و العقل البشري أدواتها، إلى حد باتت المعرفة المكون الرئيسي للنظام الاقتصادي و الاجتماعي المعاصر

من هذا المنطق فإن امتلاك منظمات الأعمال لمصادر المعرفة سوف يكون سبيلها الأول لامتلاك القوة "قوة المعرفة" و من ذلك يمكن القول بان منظمات الأعمال خلال الفترة القادمة لن تحوز تقدماً علمياً ملموساً في ضوء ما تمتلك من موارد مادية فقط. ولكن في ضوء ما تملك من معرفة. و هذا ما يفسر الاتجاه السائد بين منظمات الأعمال اتجاه "التقليص" و الاحتفاظ بعمالة المعرفة فقط، و المعنى الواضح من هذا الاتجاه هو التحول نحو الاستثمار في مصادر المعرفة "الأصول البشرية" أكثر من الاستثمار في نواتج المعرفة. فإن

¹- علاء زهران المحاسبة عن رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة المجلة المصرية للتنمية و التخطيط المجلد 14 العدد 1 يونيو 2006، ص 79.

²- عادل زايد الأداء التنظيمي المتميز الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات 2003، ص: 35.

عنصر الندرة اليوم هو ندرة الكفاءة و المهارة و الالتزام، فباختبار بسيط لأي منظمة نجد إن أسباب ارتقاء أي منظمة و خروج الأخرى من السوق إنما يرجع في الأساس إلى كفاءة و مهارة و التزام العنصر البشري.¹

مفهوم رأس المال الفكري: في عصر المعرفة لم تعد المؤسسة تهتم بأصولها المادية فقط بل بأصولها غير المادية و بنفس القدر أو أكثر باعتبارها صمام الأمان لها.

بدأ استخدام مصطلح رأس المال الفكري بشكل صريح في الكتابات المحاسبية و الإدارية في عقد التسعينات من القرن الماضي، وكما كان يعتقد (Boints 2000) فإن هذا المفهوم أصبح يكسب أهمية أوسع مع بداية الألفية الثالثة كعنصر رئيسي لخلق الثروة المستقبلية للمؤسسة وبقائها

لرأس المال الفكري مصطلحات مرادفة كثيرة: الأصول غير المادية أو الأصول المعنوية غير الملموسة، الأصول الفكرية و الأصول المعرفية، كما يمكن إن ينظر له كمخزون كلي لرأس المال أو الحقوق المبنية على المعرفة، و التي تمتلكها المؤسسة، و يمثل أيضا الناتج النهائي لعملية تحويل المعرفة، أو المعرفة ذاتها، و التي تحول إلى ملكية أو أصول فكرية للمؤسسة² ظهر نتيجة الانتقال من القوة العضلية إلى القوة العقلية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية.

إن رأس المال الفكري عبارة عن مادة فكرية، كمعرفة، معلومات، ممتلكات فكرية وخبرة، يمكن استخدامها لانجاز الثروة³، و عادة مالا يرقى رأس المال الفكري إلى مستوى وضوح الأصول المادية، أو يتوارى هذا النوع من رأس المال خلف الاختراع الممنوح للمؤسسة، والعلاقات التجارية، و العلاقات مع العملاء و الشهرة، و العمليات الذهنية و المعارف المكتسبة⁴.

يعرف (T Stewart) بأن المادة المعرفية الفكرية للمعلومات الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لخلق الثروة.

- تعريف ادفينسون (Edvinsson) رأس المال الفكري هو مضامين المعرفة، الخبرات العملية، التكنولوجيا التنظيمية، وعلاقات الزبائن والمهارات المهنية المقدمة والضرورية للمنافسة في السوق⁵.
- كما يعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تسمح للمنظمة بتوسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها¹.

¹ - منصور سليمان عبد الرحمان الدور المشترك للحكومة و الشركات في خلق الميزة التنافسية من خلال برامج الجودة الشاملة و الايزو ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية المعهد القومي للإدارة العليا، ص:58.

² - علاء زهران، مرجع سابق، ص:82.

³ - دي دبيلوق، فكر رجال الأعمال، الطريق إلى النجاح المتكامل، دار الراتب الجامعة لبنان، ص:144.

⁴ - بول جاميل و جون بلاكويل، ترجمة تيب توب لخدمات التعريب و الترجمة، ادارة المعلومات دار الفارئ، 2003، ص:110.

⁵ - سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج الفكرية و التوزيع الأردن، 2007، ص:225.

تأسيساً على ما تقدم من مفاهيم يمكن أن نعرف رأس المال الفكري انه مقدار التراكم المعرفي الناتج عن التفاعلات بين الموارد مجتمعة- و المعلومات، و الخبرات و المهارات و القدرات المتميزة التي تسهم في تحقيق القيمة المضافة،و بذلك فهو يمثل قيمة المعرفة و المهارة والخبرة التي يتمتع بها العاملون في المنظمة على أن تكون هذه المعارف و المهارات والخبرات متميزة قياسياً بما يتوفر في المنظمات المنافسة و أن تكون ذات قيمة عالية.

أهمية رأس المال الفكري:

إن الأفكار التي يأتي بها الإنسان هي تلك التي تعطي القدرة التنافسية للمنظمة أو البلد في ظل الاقتصاد المعرفي، فالمعرفة قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء فهي محرك للإنتاج والنمو الاقتصادي.

يسهم رأس المال الفكري في زيادة القيمة السوقية للمنظمة باعتباره يمثل الثروة الحقيقية، ويلعب الدور القيادي في عملية التحسين، كما يعد الركيزة الأساسية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

ومنه نخلص أن امتلاك أدوات المعرفة و آليات تطويرها أصبح يمثل جواز مرور الأمم وإنقاذها من التخلف.

و بعد التفرغ من مفهوم رأس المال الفكري و أهميته و قبل الانتقال إلى مكوناته نعرض على أوجه الاختلاف بينه وبين رأس المال التقليدي (المادي أو المالي)، انطلاقاً من حقيقة أن هذا التمييز سيفيد في إدارة وتقييم وقياس رأس المال الفكري في المنظمة والجدول التالي يبين

أوجه الاختلاف بين الاثنين²

الجدول رقم 01: أوجه الاختلاف بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي

البيانات	رأس المال التقليدي	رأس المال الفكري
السمة الأساسية	- مادي - ملموس ومنظور	-أثري غير ملموس وغير منظور
الموقع	- داخل المنظمة	- في رؤوس الأفراد
النموذج الممثل	-المعدات والأدوات أو الأموال	- العمال ذوي المعارف والمهارات

¹ - عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص:18.

² - سعد غالب ياسين، مرجع سابق ص216.

الاستعمال	-ينقص ويستهلك بالاستعمال	- يزيد بالاستعمال
المحتوى	- تكلفة	- قيمة
الأفراد	- العمال اليدويون	- عمال ومهنيو المعرفة
القيمة	- قيمة استعمال وقيمة تبادل	- قيمة تبادل عند الاستعمال
نوعي/كمي	- كمي	- نوعي

إن رأس المال الفكري عبارة عن مواد فكرية تتمثل في المعرفة و المعلومات و الملكية الفكرية و الخبرات التي يمكن أن تستغل لخلق الثروة ،فهو مصدر تدفق منافع مستقبلية شأنها شأن الموجودات الملموسة و أكثر من ذلك إن المنافع المترتبة عن الموجودات الملموسة متناقصة بينما عوائد الموجودات غير الملموسة تتزايد مع الزمن ،مما يعني انه مهما زادت حيازة المنظمة من الموارد الأخرى ، فإنها لا تساوي شيئاً من دون العقل الإنساني لأن الإنسان هو الذي يخترع و يبدع، و يعدل و يحسن و يطور، أي أن المصدر الرئيسي للتميز هو امتلاك المعرفة.

I. مكونات رأس المال الفكري:

لقد قدمت نماذج عديدة لمكونات رأس المال الفكري من أهمها ما يلي :
نموذج (Skandia Naviagtor) الخاص بشركة التأمين السويدية (Skandia) الذي طوره ادفينسون ومالون (Edvinsson and Malone) والذي تضمن خمس مجموعات من المكونات، الأولى تتعلق بالجوانب المالية والأربعة الأخرى تكوّن رأس المال الفكري وهي رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس مال الابتكاري، و رأس مال العملية بحيث¹:

$$\text{رأس المال الفكري} = \text{رأس المال البشري} + \text{رأس المال الهيكلي}$$

$$\text{Intellectual Capital} = \text{Human Capital} + \text{Structural Capital}$$

$$\text{رأس المال الهيكلي} = \text{رأس المال الزبوني} + \text{رأس المال التنظيمي}$$

$$\text{Structural Capital} = \text{Customer Capital} + \text{Organizational Capital}$$

$$\text{رأس المال التنظيمي} = \text{رأس المال الابتكاري} + \text{رأس مال العملية}$$

$$\text{Organizational Capital} = \text{Innovation Capital} + \text{process capital}$$

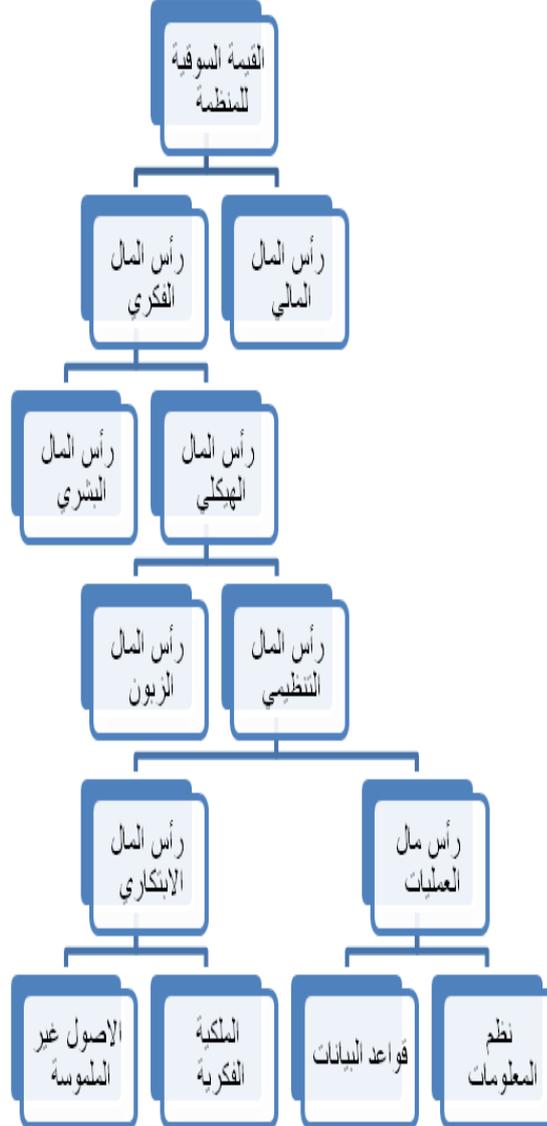
¹-Edvinsson , Malone, Intellectual capital, Harper business, New York, 1997, p10.

رأس المال الإبتكاري = الملكية الفكرية +الأصول غير الملموسة

Innovation Capital = Intellectual Property + Intangible Assets

والشكل التالي يبين مكونات رأس المال الفكري حسب نموذج (Skandia Naviagtor)¹:

الشكل رقم 01: نموذج (Skandia Naviagtor) لمكونات رأس المال الفكري



- نموذج (Intangible Asset Monitor) مراقب الأصول غير الملموسة الذي قدمه (Karl-Erik Sveiby) الذي يقسم أصول رأس المال الفكري اللاملموس إلى أصول الهيكل الداخلي ،الهيكل الخارجي ،والبشري ،والجدول التالي يوضح المكونات الفرعية لهذه الأصول²:

¹ - Edvinsson , Malone , op cit ,p11.

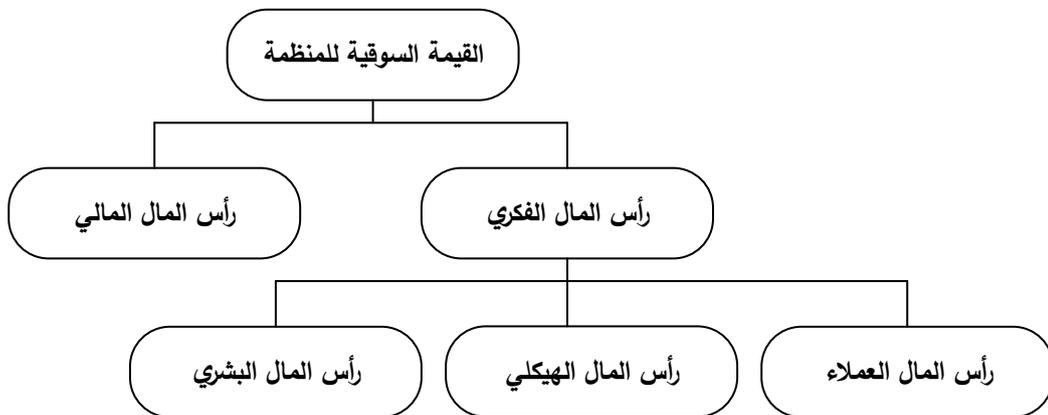
¹ - Verna Allee , The Future of Knowledge, Butterworth Heinemann, Amsterdam, 2003,p158.

الجدول رقم 02: مكونات الأصول الفرعية لرأس المال الفكري حسب (sveiby)

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن، الشركاء ، الموردون والمستثمرون الإستراتيجيون ، الجماعة المحلية ، وما يتعلق بالتميز والسمعة .
الهيكل البشري	القدرات ، المعارف ، المهارات ، الخبرات الفردية والجماعية ، قدرات حل المشكلات التي تبقى لدى الأفراد في المنظمة .
الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية ، وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ، النماذج لكيفية القيام بالأعمال ، والقواعد البيانات ، الوثائق ، حقوق النشر ، والمعرفة المرزمة الأخرى .

و لعل النموذج الذي قدمه توماس ستيفنسون (T. Stewart) والذي يحدد مكونات رأس المال الفكري في ثلاث فئات هي ، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي (الإنشائي)، ورأس المال العملاء، هو الأكثر شيوعا واستخداما لأنه يتضمن المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، والشكل التالي يبين هذه المكونات الثلاث¹: الولاء

الشكل رقم 02 : القيمة السوقية للمنظمة



¹ - نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع، عمان -الأردن- ص: 267. الفرق القيادة الأنظمة البراءات العقود الولاء العلاقات قواعد البيانات¹⁵³

رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي الإنشائي، رأس مال العملاء و تبين هذه المكونات الثلاث :

1- رأس المال البشري: يعكس حق المعرفة و القدرات و المهارات و خبرة العناصر البشرية التي تعمل بالمنظمة، و بالتالي فهو يمثل المعرفة الضمنية و الخبرات و المهارات الموجودة داخل عقول البشر، و هو يمثل مورد (مصدر دخل)، و لكنه ليس ملكا لها، فالمنظمة تمتلك حق الانتفاع من قدرات و ملكات و مهارات مستخدميها مقابل اجر، و لذا على المنظمة أن تتعامل بطريقة خاصة مع رأسمالها البشري من اجل الحفاظ عليه، و الحصول على أقصى قدر ممكن من المعارف و الكفاءات الموجودة، و ذلك عن طريق التراكم في معارفها و خبراتها و مهاراتها، و الحفاظ عليها و صيانتها و استثارها لتحويل معارفها إلى ملكية أو أصول فكرية.

2- رأس المال الهيكلي (الإنشائي): و يشتمل القدرات التنظيمية المتطورة لمقابلة احتياجات السوق، أي انه يشير إلى المعرفة التي تم احتواءها وتأسيسها، و يمكن تمريرها إلى الموظفين الجدد و طبقا لما يراه ستوارت فان «رأس المال الإنشائي هو المعرفة التي لا تنتقل إلى البيت مساء، انه يتضمن جميع أنواع العناصر بما في ذلك العمليات و الأنشطة و السياسات التي تمثل جميع خبرات المنظمة على مدى بقائها»¹ وهو أصل المنظمة مثل براءة اختراع أو علامة تجارية، أو أداة إدارية ، أو أسلوب عمل مطور، أو نظام تكنولوجيا معلومات محسن، أو جهود بحوث و تطوير يتم انجازه، أو سيتم انجازه لتحسين فعالية و ربحية المنظمة يقع داخل رأس المال الإنشائي و الذي يتشابه مع رأس المال التنظيمي في تصنيف SKANDIA (الشكل السابق).

3- رأسمال العملاء: يمثل ناتج و قيمة العلاقات التي توجد بين المنظمة و عملائها، و لقد أصبحت أهمية تحقيق العلاقات الجيدة مع العملاء محور عملية التسويق في وقتنا الحاضر، وقد تتحول المقاييس هنا إلى تلك المستخدمة في تقييم النجاح الخاص ببرنامج تسويق العلاقات من حيث ولاء العميل و رضاه و إخلاصه في التعامل مع المنظمة و القيمة المستمرة طيلة الحياة، و عمليات البيع الضمنية و الزيادة في معدلات البيع.

إن رأس المال الفكري بمكوناته المشار إليها يعد مفهوما أكثر اتساعا من النظرة التقليدية للأصول غير الملموسة. و من ثم من غير المناسب استخدام الأصول غير الملموسة كمترادف لاصطلاح رأس المال الفكري، حيث أنها تمثل جزء فقط من رأس المال الفكري، وهي أيضا تختلف عما يعرف بالملكية الفكرية و

¹ - دي برلوق مرجع سابق ص 128.

التي تشكل أيضا احد جوانب رأس المال الفكري ويؤكد الشكل السابق رقم (01) على أهمية رأس المال الفكري بالنسبة للمنظمة والذي يعتبر رأس المال الكلي للمنظمة كالشجرة، جزء منها منظور و يمثل الثمار، و الآخر غير منظور و هو الجذور، و إذا تم التركيز فقط على الثمار مع إهمال الجذور فان الشجرة سوف تموت، و لكي تنمو الشجرة و تستمر في الإنتاج لابد من التأكد من حصول الجذور على غذائها.

- متطلبات بناء رأس المال الفكري في المؤسسة:

يتطلب بناء رأس المال الفكري مجموعة من الشروط و الظروف الملائمة و التي تتمثل فيما يلي¹:

- 1- إنشاء أقطاب صناعية من خلال عمليات دمج ودية في بعض منظمات الأعمال الخاصة، وبالتالي يصبح لهذه الأقطاب القدرة المادية و البشرية في تكوين و الاستفادة من المعرفة المتاحة.
- 2- إنشاء محيط و إطار معرفي من خلال تهيئة الأرضية المناسبة على الصعيد الخاص في تكنولوجيا المعلومات و إعادة النظر في الإجراءات و القوانين السائدة لكي تأخذ بعين الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية.
- 3- أن يكون هناك جماعات و مراكز بحوث رائدة مرتبطة بالقطاعات الاقتصادية المحورية وأن يكون هناك تعاون كبير بين القطاع العام و القطاع الخاص بشأن تكوين المعرفة و الاستفادة منها.
- 4- ضرورة أن تؤمن الإدارات العليا للمنظمات بأن العصر الحالي هو عصر معرفي و ليس بيئة تنافسية قائمة على أساس تقديم منتجات و تحقيق أرباح في سوق محلية فقط.
- 5- التركيز على العناصر الجوهرية الممثلة للرأسمال الفكري للمنظمة فكل منشأة تكون لها مكونات معرفية و أصول فكرية تختلف عن المؤسسات الأخرى و هذا الأمر ضروري لكي لا تنتشتت الجهود و تتبعثر الموارد.
- 6- التركيز على حسن إدارة المورد المعرفي الموجود أصلا قبل تشتت الجهود في اقتناء أصول معرفية إضافية جديدة قد لا تقوى المؤسسة على هضمها و الاستفادة منها فالبدائية الصحيحة مهمة جدا في مجال إدارة أعمال الرأسمال الفكري.
- 7- تنمية قدرة تشخيص هوية الأصول المعرفية الحقيقية، حيث نجد إشكالية تتجسد في اعتبار الإدارة العليا نفسها أو بعض الحلقات الإدارية القريبة منها موردا معرفيا وحيدا في المؤسسة الأمر الذي يولد الإحباط عند الأصول المعرفية الأخرى.
- 8- بذل جهود كبيرة لإنشاء المعرفة الذاتية، أو تكوين الرأسمال الفكري الخاص بالمؤسسة، حيث أن التجارب أثبتت أن المعرفة المستوردة من الخارج غالبا ما تكون استهلاكية تزول بسرعة إلا ما تبقى منها متجسدا في بعض الأصول المعرفية و مساهما في بناء الرأسمال الفكري للمنظمة.

¹ - محمد حبابية، دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية، دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر و أوراسكوم تيليكوم، مذكرة ماجستير، جامعة البليدة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2007، ص ص: 43-45.

و يمكن القول أن تكوين الرأس المال الفكري في المؤسسة هو ناتج عمليات متتابة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات و فترات زمنية طويلة لتكوينها، فإذا كانت بعض المهارات الفكرية يمكن استقطابها بشكل مباشر من سوق العمل أو البيئة الخارجية فإن المنظمة تحتاج إلى

تشخيص المعارف المتوفرة لديها و تصنيفها إلى معرفة جوهرية و معرفة متقدمة ومعرفة ابتكارية¹، حتى تتمكن من ردم الفجوة المعرفية التي ينبغي توفرها لدى المنظمات لمواجهة المنافسة من خلال عمليات منتظمة في تشخيص و اكتساب و توليد و تخزين وتطوير و توزيع و تطبيق المعرفة لدى المنظمة.

إن فعالية التراكم المعرفي رهينة توفير المعلومات داخل الوحدات التنظيمية، و كذلك المعلومات المطلوبة من و إلى البيئة الخارجية و المتمثلة بتلك المعلومات التي تعزز الترابط والتكامل بين الوحدات التنظيمية و الزبائن و الموردين و المجهزين، و من أهم التطبيقات المستخدمة في نقل هذه المعلومات لتفعيل رأس المال الفكري للمساهمة في جهود خلق القيمة ما يلي: شبكة المعلومات الداخلية و الخارجية، و نظم تخطيط الموارد، و استخدام التطبيقات الإدارية المعاصرة وفق ما يسمى بالتعلم التنظيمي و المنظمات المتعلمة، و إدارة الجودة الشاملة و إعادة الهندسة، و التمكين...، و ذلك بهدف إيجاد بيئة عمل مساعدة على الإبداع والابتكار اللذين سيقودان المنظمة إلى الميزة التنافسية.

قياس رأس المال الفكري: هناك نمو متزايد في الاهتمام بقياس رأس المال الفكري يساير نمو الانتقادات المتزايدة لنموذج المحاسبة التقليدية الذي يتجاهل إلى حد ما العناصر غير الملموسة .

إن تقييم رأس المال الفكري يقدم معلومات من شأنها لفت الانتباه نحو طريقة توظيف المنظمة لمواردها، و نظرتها طويلة الأجل، بالإضافة إلى تركيز انتباه و اهتمام متخذي القرار نحو طريقة تطوير كفاءة و فعالية القرارات المتعلقة بالتوظيف و التدريب، و تقييم أداء العاملين و صيانة عناصرها البشرية و تنمية و تطوير ممارساتهم و تثمين رأس المال العقلاني، و زيادة تفهم و إدراك أكثر لدور المعرفة و طبيعة و مكونات رأس المال الفكري، و من ثم تركيز و توجيه الاستثمارات نحو بنود معينة من جهة و إمداد الأطراف الخارجية بمعلومات مساعدة على التعرف على مدى و فاء المنظمة بمسؤولياتها الاجتماعية .

فقد أشار Stewart إلى مجموعة من المؤشرات التي بالإمكان استخدامها لقياس رأس المال الفكري منها (Stewart, 1997)²:

رأس المال الفكري / رأس المال المادي.

- رأس المال الفكري / إجمالي عدد العاملين.

¹ - سعد علي العنتري ، أحمد على صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري-عمان- 2009، ص:268.

² - سهيلة محمد عباس، علاقة رأس المال الفكري و ادارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية و نموذج مقترح، مجلة الاداري السنة26، العدد97، جويلية 2004، ص:144-146.

- متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للموجودات الفكرية.
- معدل الدوران الوظيفي للموجودات الفكرية
- درجة جودة المنتجات او الخدمات التي تقدمها المنظمة
- المواقع القيادية التي ساهمت بها الموجودات الفكرية
- درجة استقطاب المنظمات المنافسة للموجودات الفكرية العاملة في المنظمة
- موقع وسمعة المنظمة في السوق
- قدرة الموجودات الفكرية على حل المشكلات الخدمية والإنتاجية
- الاقتراحات التي يتم تنفيذها / إجمالي الاقتراحات المقدمة من قبل الزبائن
- رضا الزبائن
- الأرباح المتحققة.

إن المؤشرات أعلاه يمكنها أن تعطي فكرة حول قيمة رأس المال الفكري في المنظمة رغم أنها لا تحدد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري.

لقد أوضح Abdolmhammad ثلاث طرق لقياس رأس المال الفكري وهي:

- 1- العائد على إجمالي الموجودات (ROA).
 - 2- القيمة السوقية / القيمة الدفترية للسهم. (Market Value / Book Value per Shar)
 - 3- الطريقة المباشرة لقياس رأس المال الفكري. (Direct Intellectual Cptal).
- وفيما يلي توضيح لكل طريقة:

العائد على إجمالي الموجودات:

بموجب هذه الطريقة يتم احتساب الأرباح الصافية المتحققة في المنظمة وقسمتها على إجمالي الموجودات. ولذلك فإن هذه النسبة تقيس إنتاجية أو ربحية الاستثمارات المختلفة. وتشير المنخفضة إلى ضعف إنتاجية الاستثمارات والعكس صحيح.

قد يعزى استخدام هذه الطريقة في قياس رأس المال الفكري إلى أهمية المورد البشري ودوره في العملية الإنتاجية. إذا أن توفر القدرات الذهنية والفكرية يساهم في توجيه وغزارة الاستثمارات بفاعلية. وهذا ما أشار إليه أحد المديرين التنفيذيين لشركة Ford للسيارات في أمريكا عندما ركز على استراتيجيات الموارد البشرية كأساس لتحقيق الفاعلية التنظيمية.

القيمة السوقية / الدفترية للسهم:

يتم قياس القيمة السوقية لأسهم المنظمة والقيم الاسمية لها. وكلما زادت الفجوة بين كلتا القيمتين باتجاه زيادة القيمة السوقية، كلما دل ذلك على فاعلية المنظمة وكان ذلك مؤشرا على ثراء رأسمالها الفكري.

أن القيمة السوقية للسهم تعكس قدرة المنظمة (لاسيما منظمات القطاع الخاص) على الاستحواذ على السوق واكتساب سمعة جيدة، تعزى عادة إلى ما يتوفر لديها من معرفة وقدرات بشرية.

الطريقة المباشرة لقياس رأس المال الفكري:

تستند هذه الطريقة في تحديد قيمة رأس المال الفكري على تشخيص مكوناته بدقة وأهم هذه المكونات:

أ- المهارات والقدرة الذهنية.

ب-رضا الزبون (الداخلي والخارجي).

ت-مستوى التعليم والتدريب.

ث-نظم المعلومات المتوفرة.

ج- نظم الاتصالات الكفوة.

ح-براءات الاختراع والبحوث العلمية.

يتم قياس هذه المكونات اعتمادا على استبيانات موضوعية وصادقة يتم تصميمها لقياس كل مكون من هذه المكونات. فمن الممكن أن تتعدد المقاييس إلى: مقياس لقياس درجة الرضا ومقياس لتحديد المهارات والقدرات الذهنية ومقياس لتحديد أنواع نظم المعلومات المتوفرة هكذا.

ولتوفير الدقة في قياس رأس المال الفكري لا بد من تقييم مخزون رأس المال الفكري إضافة إلى تقييم فاعلية هذه المكونات. وهذا ما أكد عليه (Buren & Mark, 1999).

فقد أشار إلى أن قياس رأس المال الفكري يمكن أن يكون من خلال تحديد عدد براءات الاختراع وحملة الشهادات العلمية والمهنية والبحوث والدراسات..الخ. هذه المقاييس تشير إلى كمية الموجودات الفكرية التي تمتلكها المنظمة، والتي قد لا تعطي الدقة ما لم تعزز بمقاييس أخرى لقياس فاعلية هذه الموجودات. ويتطلب قياس فاعلية الموجودات الفكرية تحديد جانبيين:

أولا: التغيرات في القيمة النقدية التي تحصل عليها المنظمة من رأسمالها الفكري.

الثاني: أسلوب تحويل رأس المال الفكري إلى رأس مال تحويلي.

لتقييم رأس المال الفكري توجد ثلاثة مداخل رئيسة تتمثل في: مدخل محاسبة الموارد البشرية، مدخل التعلم التنظيمي، مدخل الملكة الفكرية.

مدخل محاسبة الموارد البشرية: تعرف جمعية المحاسبين الأمريكية الموجودات على أنها: "شيء ما يمثل رصيد مدين يرحل إلى المدد المستقبلية التالية في الدفاتر المحاسبية، بوصفه حقا من حقوق الملكية، أو نفقة تمت و ترتب عليها حق ملكية، أو قيمة تتعلق بالمستقبل"¹.

و هي بذلك تشير إلى مجتمع الخدمات و المنافع المتاحة و القدرة على إشباع الحاجات في المستقبل، و هو ما تؤكد نفس الجمعية على أنها: "الوسائل التي تكون لها قيمة، و تملكها المنظمة كليا أو جزئيا، و لها حقوق قانونية، و يمكن أن تحولها من نوع إلى آخر في أي وقت شاءت"².

مما سبق نستخلص ثلاثة خصائص أساسية ينبغي توفرها في الموارد لكي تصف على أنها موجودات هي:

- 1- أن يكون هناك توقع لمنافع اقتصادية مستقبلية.
 - 2- أن تكون للمنظمة التي تثبت الموجودات في كشوفاتها الحق في استلام أو الاستفادة من المنافع.
 - 3- إمكانية قياس أو تقدير المنافع المتوقعة.
- إن الخصائص الثلاث تنطبق على الموارد البشرية و من ثم يجب أن تعامل على أنها بند من بنود الموجودات المدرجة ضمن كشف المركز المالي، مما يترتب عليه توفر معلومات في غاية الأهمية للإدارة و المستعملين الخارجين على حد سواء.

أ- **مدخل التعلم التنظيمي:** لقد ركز مدخل محاسبة الموارد البشرية على الأشخاص وتجاهل اثر تفاعل الأفراد في المنظمة في تنمية معارفهم و مهاراتهم، و يركز هذا المدخل على قياس و تحليل علاقة التعلم مع الكلفة نتيجة اكتساب معرفة أو مهارة معينة، و من قواعد هذا التحليل إمكانية قياس حجم التكاليف التي يمكن توفيرها نتيجة التعلم و رسملتها كرأس مال فكري، و يبقى السؤال حول كيفية قياس قيمة التعلم الذي لا ينعكس بشكل مباشر على خفض التكاليف، و مع ذلك يبقى هذا المدخل يوفر أداة موضوعية في قياس و تقييم أنواع محددة من المعارف و المهارات (1)³

ت- **مدخل الملكية الفكرية:** و يوضح هذا المدخل بان حقوق الملكية، تمثل رأس المال الفكري للمؤسسة و تشمل الملكية الفكرية على حق المعرفة و الأسرار التجارية و حقوق النسخ و براءات الاختراع و العلامات التجارية و القدرات على حل المشكلات و المهارات الإدارية التي يمتلكها موظفو المنظمة و الاساليب التكنولوجية و طرق التشغيل الممكنة للمنظمة من استغلال إمكانيتها، و من أهم المقاييس و المؤشرات التي تستخدم في قياس رأس مال الفكري التالي:

¹ - خالد عبد الرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، الطبعة الأولى، الأردن، 2003، ص ص: 310-311.

² - خالد عبد الرحيم الهيبي، نفس المرجع، ص 318.

³ - محمود العبيدي، مفهوم و أساليب تقييم و تكوين الموجودات المعرفية، المؤتمر العلمي الرابع، الريادة و الإبداع.

هي القيمة السوقية و القيمة الدفترية¹ و الذي يمكن حسابه كما يلي:

رأس المال الفكري = القيمة السوقية للمنظمة - القيمة الدفترية للمنظمة

كثيرا ما تكون قيمة المؤسسة في السوق أعلى بكثير من قيمة أصولها المادية و هذا ما يبرر وجود قيمة معنوية أو أصول غير ملموس، فعلى سبيل المثال في سنة 1995 قامت شركة IBM بشراء شركة Lotus بـ 3.5 مليار دولار أمريكي و التي لم تكن قيمتها الدفترية مستوى 230 مليون دولار أي بيعت بمبلغ يعادل 15 مرة قيمتها الدفترية.

- قياس رأس المال الفكري وفقا لطريقة "Tobins Q": هي طريقة أخرى مهمة لقياس رأس المال الفكري كميًا، لأنها تجنب المشكلات الاقتصادية المتعلقة بتقييم السوق والقيم الفردية، وهي طريقة تقارن بين قيمة السوق للموجودات غير الملموسة مع كلف إنتاجها، فإذا كانت "Q" أقل من واحد فهذا يعني على أن قيمة السوق للمنتج المعين ستكون أقل من كلفة إنتاجه، و عندما تكون "Q" عالية أو أكبر من واحد، فهذا يعني أن المنظمة في أعلى حالات الدخل و تحقق أرباحا عالية، بموجودات لا تمتلكها منظمات أخرى².

لذلك فهذه المنظمات تمتلك عادة موجودات ملموسة مماثلة للمنظمات الأخرى و لكنها تمتلك ميزة تنافسية متمثلة برأس المال الفكري مثل: العاملين، النظم أو الزبائن، و كذلك فإنه من الممكن تطبيق طريقة "Tobins Q" على مجمل المنظمة، فضلا عن تطبيقها على الموجودات الفردية، و ذلك بقسمة قيمة السوق على كلفة إنتاج الموجودات غير الملموسة.

- أسلوب التركيز على المخرجات: يعتقد بعض المفكرين في مجال إدارة الأعمال أنه يصعب تطوير مقاييس مباشرة و ذات معنى لقياس الأصول المعرفية، و يعتقد أنه بالإمكان قياس مخرجات المعرفة فقط بالاعتماد على الفرض الذي يقول أن المعرفة من حيث التعريف غير ملموسة و غير مدونة أو مرئية، و يستنتج مجموعة من المفكرين بأن المعرفة مسؤولة عن المخرجات دون تحديد وحدة مشتركة من المخرجات ليتم قياسها، و بالتالي يتم قياس تأثيرات المعرفة.

ومع ذلك إن تحديد وحدة قياس المعرفة سوف يسهل التنبؤات حول مدى الانتفاع بالأصول المعرفية بالوقت نفسه سوف يصادف المزيد من التعقيدات الخاصة بتحديد كيفية مساهمة المعرفة بالأداء التنظيمي.

- الصعوبات التي تواجه إدارة و قياس رأس المال الفكري:

يتفق غالبية الكتاب و الباحثين في مجال الإدارة على وجود قيمة رأس المال الفكري في المنظمات المعاصرة، و لكن تواجه هذه المنظمات صعوبات عديدة في إدارة رأس المال الفكري وقياسه، لأنه غير مرئي، أي شيء لا يمكن لمس أو إحساسه أو رؤيته، و لكن يمكن أن نجعل من المنظمة تمتلك ثروة كبيرة دون أن تظهر في قوائم الميزانية، لأن الأساليب التقليدية التي تهتم بالقضايا المالية و المادية، و لا تعد طرق معاصرة، و من ثم فهي عاجزة عن مواجهة متطلبات الاقتصاد المعتمد على المعرفة، لأنها تركز بشكل مفرط على المقاييس المالية للأداء، و تهمل المقاييس غير المالية للأداء، و بذلك تكون عاجزة عن تصور الأداء المستقبلي. فكثيرا ما كانت المؤتمرات المالية تظهر نجاح و تفوق العديد من المنظمات،

¹ - نجيم عيود نجم ، ادارة المعرفة، ص: 244-286.

² خالد حمد أمين ميرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية و قياس رأس المال الفكري و تأثيرها في التوجه الاستراتيجي، دراسة تحليلية لأداء عينة من مديري مجالس إدارة شركات القطاع الخاص في مدينة الموصل، أطروحة دكتوراه، جامعة المستنصرية، العراق، كلية الإدارة و الاقتصاد، 2003 ، ص: 58.

ولكنها فشلت لأنها عمدت إلى إدارة رأس مالها الفكري دون الاهتمام بقياسه، مما تسبب خلق معضلة حقيقية في إدارته و تنظيمه.

إن المنظمات التي تدير الأعمال بكفاءة و فعالية بحاجة إلى تقييم و متابعة كيفية تكوين واستثمار رأسمالها الفكري و تطوير أساليب قياسه.

الخاتمة :

أدركت الإدارة المعاصرة طبيعة التحولات التي غيرت من واقع نظام الأعمال، وتقهمت شدة المنافسة وتأثيرات التقنية المتسارعة التطور في تغيير مواقف المنظمات، ومن أهم هذه التحولات الاهتمام المتزايد بالأصول المعرفية في تحديد القيمة الحقيقية للمنظمات، الأمر الذي جعل رأس المال الفكري من أهم الموارد للإدارة المعاصرة لتحقيق أهداف المنظمات، وعليه يمكن توضيح أهم النتائج المستخلصة على النحو التالي :

- يمثل رأس المال الفكري قيمة المنظمة الممثلة في الأصول غير الملموسة، ويعتبر رأس المال الفكري أكثر أهمية من رأس المال المالي وباقي عناصر الإنتاج الأخرى.
- من أهم مكونات رأس المال الفكري نجد : رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العملاء.
- من أهم مؤشرات قياس وتقييم رأس المال الفكري في المنظمات نجد القيمة السوقية والقيمة الدفترية للمنظمة، نظرية القيمة المضافة للمعرفة، ونموذج مراقب الأصول غير الملموسة .
- أصبح يمثل رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة أهم مصدر للميزة التنافسية، والأصل الأكثر قيمة، وعامل الإنتاج الأكثر أهمية.

المراجع والهوامش:

1. علاء زهران المحاسبة عن رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة المجلة المصرية للتنمية و التخطيط المجلد 14 العدد 1 يونيو 2006.
2. عادل زايد الأداء التنظيمي المتميز الطريق إلى منظمة المستقبل . المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات 2003.
3. دي ديبرلوق. فكر رجال الأعمال، الطريق إلى النجاح المتكامل دار الراتب الجامعة لبنان.
4. بول جامبل و جون بلاكويل ، ترجمة تيب توب لخدمات التعريب و الترجمة ، إدارة المعلومات دار القارئ 2003 .

5. سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج الفكرية والتوزيع الأردن 2007.
6. عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
7. Edvinsson , Malone, Intellectual capital, Harper business, New York, 1997
8. Verna Allee , The Future of Knowledge, Butterworth Heinemann, Amsterdam, 2003
9. خالد عبد الرحيم الهيثي إدارة الموارد البشرية ، دار وائل ، الطبعة الأولى ، الأردن 2003.
10. محمود العبيدي ، مفهوم وأساليب تقييم و تكوين الموجودات المعرفية ، المؤتمر العلمي الرابع ، الريادة و الإبداع.
11. Prahalad. C, Hamel. G, Strategy as a Field of Study, Harper business, New York, 1994
12. عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز، الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.