

رأس المال الفكري

Intellectual Capital



رأس المال الفكرى Intellectual Capital

مقدمة:

أصبحت المعرفة المتوافرة بالمنظمة ميزة تنافسية لها تميزها عن غيرها من المنظمات ، وتتمثل المعرفة فى توافر الأفراد الذين لديهم معلومات ، معرفة مخزنة ، تقنيات مختلفة. وكان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات. بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار.

هذه المشكلة نجدها ماثلة في قضية رأس المال الفكرى وربطها بإستراتيجيات الموارد البشرية ومن ثم البحوث والاستشارات والتدريب. هذه القضية تشير في مضمونها إلى أنه بالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار المنظمات والمجتمعات. هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تنميتها واستثمارها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية. بل يمكن القول إن النظرة إلى إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكرى يجب أن تتحول إستراتيجياً نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها.

ونتيجة لذلك فإن المنظمات الناجحة هى تلك المنظمات التى تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات ، كما أن المنظمات الناجحة هى المنظمات التى تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم ،

وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها ، ولذلك فإن التحدى الرئيسى أمام المنظمات اليوم هو التأكد من توافر الأفراد المهرة المتميزين وتدريبهم وتطويرهم وتنمية مهاراتهم. (Ulrich 1998).

يتمتع الفكر الإنسانى بمكانة متميزة في وجدان البشرية ، لأنه هوالمسئول عن التقدم والتطور مهما تكن مصادره، وعلا الرغم من التباين والخلاف يثور أحيانا حول العلاقة ما بين التقدم والتطور في بعض الأحيان ينظر إلى التقدم نظرة إيجابية باعتباره أمراً مستحباً ، في حين أن التطور يمكن أن يكون هو الأفضل ، وهناك من يرى أن بين التقدم والتطور ارتباطاً وثيقاً ولانرى فيهما أي فرق، وهناك من يرى في التعليم (Education) و المعلومات (Information) و الحماس (Motivation) كل شيء في إطار العولمة (Globalization) .

وبما أن مختلف المنظمات تتعامل في وقتنا الراهن مع ظروف بيئية تتسم بالديناميكية وسرعة التغيير وحدته، وإزاء هذه البيئة المتغيرة وجب على القائمين عليها تبني إستراتيجيات تسمح لها بمواجهة التهديدات البيئية والمحافظة على موقعها التنافسي وتطويره. لا يزال العديد من المختصين في الموارد البشرية ينظرون إلى اختيار العاملين على أساس تحقيق الملائمة بين المرشح للوظيفة والوظيفة، وهذه النظرة تتضمن التحليل الشامل لكل من الشخص والوظيفة، ومدى ملائمة كل منهما للآخر، وتؤكد على المهارات الخاصة بالوظيفة (مثل مهارات الاتصال)، ولكنها تؤكد بصورة أقل على المعرفة والخبرة الواسعتين، والمهارات الاجتماعية، والقيم، والمعتقدات، واتجاهات العاملين.

ولعل من أهم مصادر الميزة التنافسية التي يمكن أن تحقق هذا الرهان لهذا النوع من المؤسسات جودة المنتجات التي تقدمها للزبون، وهذا ما يستلزم على المشرفين عليها تبني مداخل إدارية تكون محورها الجودة، إلا أن التعديل الجزئي في العمليات قد لا يأتي بنتائج تحقق لهذا النوع من المؤسسات الموقع التنافسي المستهدف، لذلك

لابد من إعادة التفكير بشكل جذري في العمليات المختلفة التي تتم في المنظمة خاصة منها تلك المرتبطة بالجودة، وإعادة تصميمها بالاعتماد على إستراتيجية للتغيير تتبني على أساليب حديثة على غرار إعادة الهندسة الإدارية وإدارة الجودة الشاملة.

واليوم تتفوق بعض الشركات في جذب صفوة الموهوبين والاحتفاظ بهم، مما يؤدي غالباً إلى علاقات إيجابية بين الأفراد ضمن المنظمة، ويعزز البنية التحتية الاجتماعية التي تُعد حاسمة للحصول على الإجماع على القرارات الرئيسية، والتشارك في المعلومات، وتعزيز التعاون. لان المديرين يبحثون باستمرار للحصول على العاملين الممتازين الذين يمكنهم رفع المنظمة إلى مستوى متقدم، وتطويرهم والاحتفاظ بهم، ولكن ذلك ليس متاحاً دائماً، وليس شرطاً كافياً للنجاح، فقد واجهت العديد من الشركات مشاكل عديدة في الاستفادة من الموهوبين والتقنيات لإنتاج منتجات أو خدمات ناجحة. ليس الموضوع في اقتصاد المعرفة المعاصر إلى حد كبير كم حجم موجداتك، بل إلى أي مدى تبدو المنظمة قادرة على اجتذاب صفوة الموهوبين والاستفادة منهم في تدفق إنتاج ذي قيمة إلى السوق اهتم المديرين في القرن الماضي بالموارد الملموسة بشكل كبير مثل الأرض، والآلات، والأموال، بالإضافة إلى الموارد غير الملموسة مثل العلامات التجارية، والانطباع عند الناس، وولاء الزبون، وكانت الجهود توجّه أكثر نحو التوزيع الكفاء للعمل ورأس المال - العاملين التقليديان للإنتاج .

وفي الوقت الحاضر أصبح أكثر من 50% من الناتج المحلي الإجمالي في الاقتصاديات المتطورة يقوم على أساس المعرفة، أي أنها تقوم على الموجودات الفكرية والمهارات غير الملموسة للأفراد. وفي الولايات المتحدة الأميركية تكوّن العمليات الفكرية والمعلوماتية معظم القيمة للشركات في الصناعات الكبيرة للخدمة (مثل البرمجيات، والرعاية الصحية، والاتصالات، والتعليم) والتي تمثل 76% من الناتج المحلي الإجمالي لأميركا بأكملها، وفي قطاع الصناعة فإن الأنشطة الفكرية

مثل البحث والتطوير، وتصميم العملية، وتصميم المنتج، والابتكارات التقنية، تحقق الجزء الأكبر من القيمة المضافة.

لان اليوم في اقتصاد المعرفة **knowledge economy** تتكون الثروة بشكل متزايد من خلال الإدارة الفاعلة للعاملين المعرفيين بدلاً من الرقابة الكفوءة للموجودات المادية والمالية، ومن الواضح أن الأهمية المتزايدة للمعرفة، الى جانب تحرك أسواق العمل نحو مكافأة العمل المعرفي يجسدان أن الاستثمار في شركة هو في جوهره شراء مجموعة من المواهب، والمقدرات، والمهارات، والأفكار - رأس المال الفكرى - ، وليس موارد مادية أو مالية، وفي دراسة مقارنة بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لـ 3500 شركة أميركية لأكثر من 20 عاماً، ظهر في العام 1978 أن القيمة الدفترية تمثل 95% من القيمة السوقية، ولكن الفجوة بين القيمتين اتسعت بشكل كبير، فبعد 20 عاماً أصبحت القيمة الدفترية 28% من القيمة السوقية. ومن الواضح أن الفجوة بين القيمتين تكون أكبر في المنظمات ذات الكثافة المعرفية بالموازنة مع منظمات ذات إستراتيجيات تقوم أساساً على موجودات ملموسة.

كما أن التطورات والتغيرات فى البيئة أدت إلى التحول من التركيز على الأموال باعتبارها أهم الأصول فى المنظمة إلى أن المعرفة هى أهم وأعظم المدخلات لنجاح المنظمة. فالمحاسبة التقليدية كانت تركز على الأصول المادية القابلة للتحول إلى نقدية خلال دورة النشاط مع إهمال بعض الأصول غير الملموسة أو المعنوية المتمثلة فى النظم الداخلية، العملاء، رأس المال الفكرى، هذا التحول أدى إلى إدراك الباحثين لأهمية الاستثمار فى العنصر البشرى وزيادة معرفته كغيره من الأصول غير الملموسة الأخرى مثل سمعة المنظمة، المناخ التنظيمى، الرضا الوظيفى، خدمة العملاء، الابتكار والإبداع. (Chiavenato 2001).

ويستحوذ رأس المال الفكرى **Intellectual Capital** الذى يعبر عن الأصول غير الملموسة فى المنظمة على اهتمام كبير فى الوقت الحاضر من حيث مفهومه،

عناصره ، وتحديد قيمته ، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكرى كما أنها تدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة الأسهم ، بالإضافة إلى المساعدة على زيادة كفاءة أسواق رأس المال من خلال تزويد المستثمرين الحاليين والمرتبين بمعلومات أفضل ، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال فى الأجل الطويل. (Skyrme 1999)

ويلعب رأس المال الفكرى بعناصره المختلفة دوراً هاماً فى نجاح المنظمات فى الوقت الحاضر. حيث أنه يميز المنظمات التى يمكنها تقديم منتجات جديدة ، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة ، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم فى الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث أكدوا أن رأس المال الفكرى يعتبر أكثر الأصول أهمية ، ويعد أساس النجاح فى القرن الحادى والعشرين. (Wiig 1997)

وفى استقصاء آخر أجرى على رؤساء 95 منظمة بريطانية ، تبين أنه توجد درجة كبيرة من الاتفاق بين الرؤساء من حيث إدراكهم لأهمية الموارد غير الملموسة المختلفة فى نجاح منظماتهم. (Hall 1992)

ويقول أحد الكتاب أن المديرين أصبحوا يدركون بشكل متزايد أن استمرارية ونجاح المنظمات يعتمدان على قدرتها التنافسية فيما يتعلق برأس المال الفكرى والأصول المستندة إلى المعرفة ، وكذلك مدى القدرة على الاستفادة من تلك الأصول فى أنشطتها التشغيلية. (Wiig 1997).

وجدير بالذكر أن رأس المال البشرى - كأحد عناصر رأس المال الفكرى - يفوق فى أهميته أيضاً من الأصول المادية الأخرى التى تمتلكها المنظمات ، مما يعنى ضرورة توفير معلومات ملائمة عن الموارد البشرية المتاحة تمكن إدارة تلك المنظمات من حسن استخدامها وموضوع رأس المال الفكرى، باعتباره أحد الموضوعات الرئيسية للموارد البشرية الذى يركز على فئة معينة من الأشخاص

العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات خاصة، يمثل اليوم موضوعاً حياً بالنسبة للباحثين والممارسين على حد سواء.

ولقد أكد **Brown, 1988** على أهمية استثمار رأس المال الفكري بقوله " إن رأس المال الفكري غير المستثمر عملية يمكن تشبيهها بالذهب غير المستخرج" هذا الوصف لهذه الفئة تجعل من اليسير التأكيد على الفوائد التي يمكن أن تجنيها أي منظمة أو مجتمع من خلال الاهتمام برأس المال الفكري وذلك لأنه يقود إلى ما يلي (مصطفى، 2004) :

- زيادة القدرة الإبداعية.
- إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
- تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
- خفض التكاليف وإمكان البيع بأسعار تنافسية.
- تحسين الإنتاجية.
- تعزيز القدرة التنافسية.
- أن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين؛ لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم، فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة.
- توظيف نظم قياسه التي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري، فهو يعد من أهم ممارسات المحاسبة الإدارية.
- الحاجة إلى إعطاء جهود التنمية البشرية والتدريب مضموناً إستراتيجياً يلبي احتياجات تنمية طاقات الإبداع والتعلم المؤسسي في جانب ، وقيمة رأس المال المعرفي للمجتمع ومؤسساته في جانب آخر.

على أنه مع تأكيدنا على أهمية النقاط السابقة بالنسبة لأهمية موضوع رأس المال الفكري فإن دوافعنا للكتابة في هذا الموضوع تتمثل في أن : رأس المال الفكري ربما

يعتبر أفضل إستراتيجية لاستثمار الفئة المتميزة في المجتمع من حيث المعارف والمهارات. ذلك أن التركيز على موضوع البطالة بشكل عام قد يصرف الاهتمام عن الفئة المتميزة من حيث المعرفة والمهارة التي يمكن أن تكون مورداً أساسياً للدولة تربط فيها عملية توظيفها في الخارج.

مفهوم ومكونات رأس المال الفكرى:

يمكن تعريف رأس المال الفكرى بناءً على التعريف الذى قدمته منظمة التعاون والتطوير الاقصادى 1999 بأنه "القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة لمنظمة معينة: رأس مال تنظيمى (هيكلى) ورأس مال بشرى. (Guthrie) (2001)

ويمكن أيضاً فهم رأس المال الفكرى فى منظمة معينة على أنه الفرق بين القيمة السوقية - كما تعبر عنها قيمة الأسهم فى السوق - والقيمة الدفترية لأصول المنظمة.

و يتضح أن رأس المال الفكرى يتكون من راس المال الهيكلى ورأس المال البشرى ، ويقصد برأس المال الهيكلى المعرفة التى تظل باقية فى المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها سواء بشكل مؤقت أو بشكل نهائى ، ويكون مخزناً فى قواعد بيانات ، ومستندات ، وبرامج جاهزة ، ومكون مادي للحاسب الآلى **Hardware** وهياكل تنظيمية ، أما رأس المال البشرى فيقصد به العاملين وما يملكونه من معارف. ويقصد برأس مال العملاء الذى يدخل ضمن راس المال الهيكلى المعرفة والعلاقات المتصلة بالعملاء. ويعتبر رأس المال التنظيمى الجانب الآخر من رأس المال الهيكلى ، وهو يشمل راس المال الابتكارى - كبراءات الاختراع ، وتراخيص الإنتاج - ورأس مال العمليات والذى يقصد به المعرفة المتصلة بعمليات المنظمة.

ويمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها؛ وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل والعالم بأسره، وتبعاً لذلك يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو :

- جزء من رأس المال البشري للمنظمة.
- 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 للمنظمة.
- لا يتركز في مستوى إداري معين دون غيره.
- لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به.

إلا أنه يمكن القول بأن هذه المصادر غالباً لا يتم الانتباه إليها بل يتم تجاهلها ومحاربتها في بعض الأحيان. ففيما يتصل بعدم الانتباه إلى رأس المال الفكري فإن ذلك يعود إلى انشغال المنظمات والمجتمعات بقضية البطالة باعتبارها قضية سياسية واجتماعية واقتصادية تؤثر بواقعها على جميع ممارسات المجتمع. إلى جانب انشغال المنظمات والمجتمعات عن موضوع رأس المال الفكري نجد أن هناك منظمات تقف بالمرصاد لهذه الفئة من المجتمع وذلك من خلال إيجاد ثقافة قائمة على الصراع والمنافسة الهدامة التي لا مكان فيها لمثل هؤلاء المبدعين.

هذا ويمكن التعبير عن رأس المال الفكري من خلال المعادلة التالية: (Joia 2000)
 رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي

ويقدم (Sveiby 1998) تقسيم آخر لرأس المال الفكري بالمنظمة على النحو التالي:

- كفاءة العاملين Competence (التعليم والخبرة).
- الهيكل الداخلى (الشكل القانونى للمنظمة ، الإدارة ، النظم وثقافة المنظمة والبرامج الجاهزة).
- الهيكل الخارجى (العلاقات التجارية ، العلاقات مع العملاء ، العلاقات مع الموردين).
- أما (Brooking 1997) فقد قسم رأس المال الفكرى إلى أربعة عناصر هى:
- أصول السوق: وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل: الماركات ، العملاء ، منافذ التوزيع ، الطلبات المتراكمة.
- الأصول البشرية: وهى الخبرات المتراكمة ، وقدرات الابتكار وحل المشاكل ومؤشرات عن قدرة الأفراد على الأداء فى مواقف معينة مثل فرق العمل أو العمل تحت ضغط.
- أصول الملكية الفكرية: وتشمل العلاقات التجارية ، الأسرار التجارية ، وبراءات الاختراع ، وحقوق التعليم والمعرفة
- أصول البنية التحتية Infrastructure Assets: وتتضمن جميع العناصر التى تحدد طريقة عمل المنظمة مثل ثقافة المنظمة، وطرق تقييم الخطر، أساليب إدارة قوة البيع ، والهيكل المالى ، وقواعد بيانات العملاء ونظم الاتصال.
- ومن ناحية أخرى قدم (Edevinson 1996) نموذجاً يربط بين مكونات رأس المال الفكرى وعملية خلق القيمة ، ووفقاً لهذا النموذج يتضمن رأس المال الفكرى أربعة مكونات رئيسية هى:
- رأس المال البشرى ، ويرتبط بالموارد البشرية بالمنظمة ، حيث يشمل المعرفة التى يمكن تحويلها إلى قيمة.
- رأس المال الهيكلى ، ويرتبط بالبنية التحتية للمنظمة ، وتشمل البنية المادية مثل المبانى 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.

ولقد بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري منذ بداية التسعينات الميلادية عندما أطلق رالف ستير **Ralph Stayer** مدير شركة جونسون فيلي للأطعمة عبارة "رأس المال الفكري" حيث قال "في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية وأهم موجودات الشركات ، بعد ذلك أصبح رأس المال متمثلاً في النقد والموجودات الثابتة هما أهم مكونات الشركات والمجتمع ، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأعلى موجودات الشركات" (**المفرجي وصالح ، 2003 ، ص 14**).

كما أشار **كونيج (Koeing 2000)** في مقالة له بعنوان "انبعاث رأس المال الفكري : تأكيد التحول من القياس إلى الإدارة" إلى أن رأس المال الفكري كان الشغل الشاغل لبحوث رجال الأعمال في بداية التسعينات الميلادية ، ولكن نظراً لصعوبة قياسه فقد تدنى الاهتمام به، ولكنه ظهر مرة أخرى لكونه الأساس الذي تم على أساسه بناء مفهوم إدارة المعرفة (**المفرج وصالح 2003 ، ص 14**).

ولقد انتقل الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري إلى العالم العربي منذ منتصف التسعينات الميلادية، فقد تمثل ذلك في عقد المؤتمرات والندوات التي عالجت من خلال بعض محاورها موضوع رأس المال الفكري. من بين هذه المؤتمرات والندوات ندوة "التنمية البشرية صناعة التميز والريادة" التي تم تنفيذها من قبل مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" في القاهرة عام 1397هـ كما عقد في المنامة "المؤتمر الدولي للتعليم والتدريب وتنمية الموارد البشرية" 1998م حيث كان أبرز محاوره متمثلاً في

"سبل تطوير العنصر البشري ليواكب المستجدات الاقتصادية والاجتماعية والتطوير التكنولوجي". كما عقد في صنعاء المؤتمر الوطني للإصلاح والتطوير الإداري والمالي " تحت إشراف وزارة الخدمة المدنية والإصلاح الإداري في اليمن حيث ناقش المؤتمر موضوع **رأس المال الفكري**، وذلك من خلال التأكيد على ضرورة تعميم سياسات وبرامج التدريب والتأهيل لرفع الكفاءة الإدارية.

ولم يقتصر الاهتمام بموضوع **رأس المال الفكري** على أطروحات المؤتمرات والندوات، بل نجد هذا الاهتمام ماثلاً في المجالات البحثية على مختلف أنواعها. فعند الدخول لقواعد البيانات ، من ذلك تلك القواعد التي يشترك فيها المعهد حالياً ، نجد أنه بإمكان الباحث الحصول في بعض هذه المواقع على أكثر من (300) عنوان تعالج جميعها قضايا مختلفة في موضوع **رأس المال الفكري**. هذه الموضوعات البحثية حاولت ربط التنمية الاقتصادية بالقيمة المضافة لرأس المال الفكري (Mouritsen ، 1998 م).

كما حاولت بعض الأبحاث استخدام مفهوم **رأس المال الفكري** لقياس الأصول غير المنظورة بالنسبة للشركات ونتائج المشروعات الاجتماعية. إلى جانب ذلك بعض هذه الأبحاث تحاول قياس النتائج غير الملموسة الناجمة عن نشر تقنية المعلومات في مجال التربية، وذلك من خلال قياس **رأس المال البشري** والإبداعي. هذه الدراسة على سبيل المثال تم إجراؤها في البرازيل عام 2000م وذلك بغرض استخدام **رأس المال الفكري** لتقييم مشروعات التقنية التعليمية (Joia, 2000).

أما (R.F Carroll and R.R. Tansey (2000 فقد درس موضوع **رأس المال الفكري** باعتبار أنه يمثل حجر الزاوية بالنسبة لأي نجاح في مجال الاقتصاد الجديد. لقد أوضح كيف أن شركة مثل شركة **Intel Corporation** استطاعت أن تدير رأس المال الفكري بما مكنها من تحقيق هيمنة واسعة في سوق الأعمال. كذلك فقد حاول كل من N.prennan danl B. Connell, 2000 مناقشة القضايا

المعاصرة لرأس المال الفكري وتطبيقاته في مجال رسم السياسات وذلك من خلال التركيز على خمسة مجالات تمثلت في :

- (1) التنظيمات المعاصرة بالنسبة للموجودات غير المنظورة.
- (2) النتائج التي توصلت لها الأبحاث السابقة في موضوع رأس المال الفكري. (3) تحديد أطر لتصنيف وإدارة رأس المال الفكري.
- (4) مؤشرات رأس المال الفكري وأساليب قياسه.
- (5) مناهج البحث التي تم استخدامها في دراسات رأس المال الفكري.

ولقد خلص الباحثان إلى القول بأنه من بين هذه المجالات الخمسة تظل قضية قياس وإدارة رأس المال الفكري من بين القضايا التي تستحق مواصلة البحث ، حيث إن نتائجها سوف تكون الأساس لرسم أي سياسة في هذا المجال. وبخاصة ما يتعلق منها بإيجاد القواعد المحاسبية للتعامل مع هذا المصدر البشري.

وفي أستراليا أشار كل من **(J. Guthrie and R. Petty (2000)** إلى أن أفضل إستراتيجية لإدارة المعرفة بالنسبة للشركات الكبيرة لابد أن تتضمن إيضاحاً لبنود رأس المال الفكري في تقاريرها السنوية. بناء على هذا الأساس يطرح الباحثان وجهة نظر تتعلق بالمعايير العامة التي تتبناها الشركات الأسترالية في هذا الجانب والكيفية التي ينبغي أن تتعامل بها هذه الشركات مع تحديات إعداد التقارير الخاصة برأس المال الفكري.

وتتواصل الأبحاث والكتابات في مجال رأس المال الفكري في محاولة بناء نظرية يمكن على أساسها دراسة وقياس أبعاد هذا الموضوع. بل إن بعض هذه الأبحاث حاول استخدام منظور الاستخدام الفكري كإطار بناء وتطبيق إستراتيجية النمو.

وفي هولندا أشار كل من **Bukh, P.N. H.T. Larsen, and J. Mouitsen (2001)** إلى تسع عشرة حالة من الشركات الهولندية التي تنظر إلى رأس المال الفكري باعتباره من القضايا الهامة في الشركات. لقد كان الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري في هولندا مبكراً حيث يمكن الإشارة إلى بدايته منذ منتصف الثمانينات الميلادية إلى تاريخه. هذا الاهتمام توجه في جله نحو إيجاد معايير واضحة للتعامل مع رأس المال البشري وقياسه بما يضمن التفاعل معه بكفاءة باعتباره من الموجودات غير المنظورة بالنسبة للشركة.

ويتواصل الاهتمام بموضوع الموارد البشرية كمجال للدراسات من قبل كل من **Carol-Anne Ho, S.M. Williams (2003)** حيث أجريا دراسة على عينة من (286) شركة في كل من جنوب إفريقيا والسويد والمملكة المتحدة؛ وذلك بهدف بحث العلاقة بين خصائص مجالس الإدارة في هذه الشركات وأداء كل شركة. لقد كان من بين محاور هذه الدراسة بحث موضوع العلاقة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري. لقد أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام أن هناك علاقة بين خصائص مجالس الإدارة في هذه الشركات وأدائها باعتبار أن مجالس الإدارة تمثل مصدراً من مصادر رأس المال الفكري بالنسبة لهذه الشركات.

ويتواصل الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري؛ وذلك بالتركيز على مؤشرات وقياس هذا المفهوم في الشركات باعتباره يمثل ميزة تنافسية بالنسبة لها. فلقد حاول كل من **D. Han I.Han (2004)** تحديد هذه المؤشرات ووضع أوزان لها وذلك بغرض الخروج بنموذج لاتخاذ القرار في شركة اتصالات الجوال. كما تواصل الاهتمام أيضاً بموضوع البحث عن إطار نظري لفلسفة رأس المال الفكري، سواء أكان ذلك من خلال مراجعة أدبيات الدراسات القائمة في هذا الشأن، أو تطبيقها في مجالات صناعية واجتماعية مختلفة مثل شركات الفنادق وشركات البيع بالتجزئة أو مجال إدارة المعرفة **H. N. Rudez. T. Minalic, 2005, P. Y chu, Y L. Lin, H. H. Hsiung, T.Y Liu (2005), J. Mouritsen, H. T.**

Larsen, 2005, M. du Plessis, 2005, S. M. Richardson et al,
(2006)

وفي العالم العربي كان موضوع رأس المال الفكري مادة للبحوث والدراسات، وإن كانت قليلة مقارنة بالدراسات الغربية. فلقد أصدرت المنظمة العربية للتنمية الإدارية كتاباً بعنوان : "رأس المال الفكري : طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه" تأليف عادل المفرجي وأحمد صالح (2003 م).

لقد تعرض الكاتبان في هذا الكتاب إلى المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري وعلاقته ببعض التحديات المعاصرة وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه. إلى جانب ذلك فقد عرض الكاتبان في هذا الكتاب لبعض الحالات الدراسية حول رأس المال الفكري لإظهار الجانب العملي في تطبيق هذا المفهوم.

برنامج إدارة رأس المال الفكري.

يتوقع أن تكون إدارة رأس المال الفكري الإستراتيجية الناجحة للمستقبل؛ لذا فإنه يتطلب من المخططين في مجال الموارد البشرية أن يعدوا برامجهم الفعالة لاستثمار هذا المورد الثمين بما يلائم تحديات القوى العاملة على اختلاف مستوياتها العمرية والتأهيلية. هذا البرنامج ينبغي أن يكون منطلقاً من إجراء البحوث الاستطلاعية لواقع رأس المال الفكري وحجمه لتكون نتائج هذه البحوث موجهة لعملية الاستشارات والتدريب في إعداد هذه الكفاءات واستثمارها. وتبعاً لذلك يمكن إيضاح مكونات هذا البرنامج على النحو التالي :

1- الكشف عن رأس المال الفكري من خلال إجراء البحوث:

لعل من بين أكثر المآزق والتحديات التي تواجه المخططين في مجال إستراتيجيات الموارد البشرية هي القفز مباشرة إلى تدريب الكوادر البشرية على أساس تحديد الاحتياجات التدريبية ومن ثم تعميم البرامج وتنفيذها بشكل غير متعمق يفتقر

في أساسه إلى إجراء البحوث المتخصصة. بل يمكن القول إن مآزق البطالة قد دفع المخططين للقوى البشرية إلى الدخول في تحدٍ غير محسوب العواقب وذلك من حيث محاولة السرعة في توفير ما أمكن من القوى البشرية لسد احتياجات السوق، دون مراعاة للواقع الفعلي لهذه الاحتياجات.

لقد كان التركيز في جله منصباً على محاولة إيجاد فئة من المحترفين المهنيين وذلك بغرض تقليص الاعتماد المفرط على العمالة الأجنبية التي أثبتت إلى حد الآن قبولها من قبل أصحاب الشركات، وذلك للعديد من الاعتبارات المهنية والاقتصادية والاجتماعية.

هذا التركيز على فئة المهنيين المحترفين دون غيرهم لم يعد له ما يببره في ظل بقاء العديد من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تدفع نحو الاتجاه المعاكس في نجاح هذا التوجه. لذلك فإنه من المناسب اليوم أن نعيد إستراتيجياتنا فيما يتصل بتأهيل القوى البشرية وذلك من خلال التركيز على فئة أخرى من الموارد البشرية، وهي ما يطلق عليه رأس المال الفكري.

وللوصول إلى هذه الفئة وتحديد جدواها فإننا بحاجة إلى تبني منهج البحوث العلمية في هذا الشأن؛ وذلك من خلال الاختيار من بين بديلين أو الدمج بينهما، وهما: منهج البحث العلمي ومنهج تحليل السياسات العامة؛ وسوف نعرض بإيجاز لمدى مساهمة منهج البحث العلمي في تحديد رأس المال الفكري.

2- منهج البحث العلمي:

لسنا في هذا المقام بحاجة إلى التعريف بالمنهج العلمي وخطواته بالتفصيل؛ لأن ذلك المنهج أصبح من الذبوع في أوساط الباحثين والممارسين بما يكفي دون الحاجة إلى سرد تفاصيله. إن اللجوء إلى المنهج العلمي تكمن أهميته في النقاط التالية:

أ. تحديد مشكلة الدراسة وخصائصها.

فمن خلال هذه الخطوة يمكننا أن نتبين حجم الفئة المستهدفة من رأس المال الفكري وخصائص هذه الفئة من حيث أعمارها ومؤهلاتها وأمكانة وجودها سواء على مستوى القطاعات أو على مستوى المناطق. إن تحديد الفئة المستهدفة باعتبارها تمثل مشكلة الدراسة سوف يساعدنا على استجلاء الكثير من جوانبها بما يمكننا لاحقاً من متابعتها وتطويرها.

ب. تحديد الأسلوب المتبع في دراستها.

إن تحديد الفئة المستهدفة للدراسة في مجال رأس المال الفكري سوف يساعدنا لاحقاً على تحديد الأسلوب الذي يمكن من خلاله دراسة هذه الفئة، سواء من حيث استخدام أسلوب الاستبانة أو المقابلات الشخصية أو الوثائق أو الجمع بين أكثر من أسلوب. إن الاتصال مع هذه الفئة من خلال استخدام هذه الأساليب سوف يزيد من معرفتنا لحجم هذه الفئة، كما سيشجعنا في الوقت نفسه على متابعة البحث في تشخيص واقعها، ومن ثم تقديم صورة صحيحة عن الكيفية التي يمكن بها إدارتها في المستقبل.

على أن ما ينبغي التنبيه إليه هنا هو أن دراسة رأس المال الفكري تتطلب منا الابتعاد عن النمط الروتيني في دراستنا الميدانية. فلقد أصبحت الاستبانة والمقابلات في البحوث الميدانية عملاً روتينياً لا يستند على الأصول العلمية في البحث. لذلك فإن دراسة رأس المال الفكري تتطلب منا التدقيق في وسائلنا العلمية بحيث تكون نتائجها ذات مصداقية عالية وأساساً لأي خطط إستراتيجية لإدارة واستثمار رأس المال الفكري.

ج. ربط نتائج الدراسة بجهود الاستشارات والتدريب.

إن الغرض من اتباع منهج البحث العلمي في دراسة واقع رأس المال الفكري السعودي ليس مجرد وصف لهذه الفئة وخصائصها، بل إن المطلب النهائي هو ربط هذه النتائج بأعمال الاستشارات والتدريب. ذلك أن تعظيم الفائدة من رأس المال الفكري يتطلب توظيف منهج الاستشارات والتدريب في تمكين هذه الفئة وإتاحة

المجال لاستثمارها، سواء في داخل المملكة أو خارجها ، وإن كان التوجه الأنسب هو استثمارها في الخارج. وسوف نتحدث عن دور الاستشارات والتدريب في برنامج إدارة رأس المال الفكري باعتبارهما مكملين لمنهج البحث العلمي.

3- توظيف منهج الاستشارات:

إن من بين المعضلات التي تواجهنا في التعامل مع إعداد الكوادر البشرية ومواجهة مشكلة البطالة ، هو اللجوء إلى التدريب بشكل موسع، بحيث أصبحت مخرجات هذا التدريب تمثل إضافة أخرى إلى حجم المشكلة وتعقيداتها.

لذلك يمكن القول إنه ليس من المحبذ في كل الأحوال أن نلجأ إلى التدريب لمعالجة مشكلة القوى العاملة، وبدلاً من ذلك يمكننا توظيف منهج الاستشارات. هذا المنهج ، بناء على نتائج البحوث العلمية في مجال رأس المال الفكري ، سوف يكون موجهاً نحو المخططين الإستراتيجيين في مجال القوى البشرية ، والمستهدفين من أعضاء رأس المال الفكري ، والجهات المستهدفة داخل وخارج المملكة التي يمكن توجيه هذا المصدر الاستثماري نحوها.

فمن خلال توظيف منهج الاستشارات في مجال رأس المال الفكري يمكننا أن نحدد الخبرات التي ينبغي التركيز عليها والآلية التي يمكن من خلالها ربط المساعدات الحكومية في الداخل والخارج بتوظيف هذه الفئة باعتبارها جزءاً من أي عقد تبرمه الحكومة مع أي جهة تطلب مساعداتها. بل يمكن القول إن منهج الاستشارات سوف يساعدنا في هذا الصدد على معرفة البدائل المتاحة لدينا فيما يتصل بالجوانب الاستثمارية لرأس المال الفكري، وبخاصة ما يتصل منها بطبيعة التخصصات والخبرات التي يمكن ضمها لبرامج المساعدات الحكومية.

من ناحية أخرى ينبغي أن يكون واضحاً لأي مخطط في برامج إدارة رأس المال الفكري أن هذا البرنامج ينبغي ألا يكون محصوراً في الفئات الشابة أو تلك التي لا تزال على رأس العمل ، بل ينبغي أن يمتد إلى فئة المتقاعدين الذين يمثلون جوهر الكنز الحقيقي لرأس المال الفكري. فمع تقدم الخدمات الصحية وارتفاع

مستوى الرفاهية لم تعد سن التقاعد المحددة ستين عاماً بالنسبة للوظائف المدنية أو أدنى من هذه السن بالنسبة للوظائف العسكرية هي الحد الذي ينبغي أن يتم التوقف عنده بالنسبة للعمل والعطاء. إن فئة المتقاعدين تمثل في الواقع كنزاً ثميناً بالنسبة لأي مجتمع ، إذا فكر في إدارة رأس المال الفكري. ذلك أن هذه الفئة تمتلك المعرفة والخبرة والمهارة ، في الغالب ، بل إنها أكثر استقراراً في حياتها بسبب أوضاعها المادية؛ مما قد يجعلها أكثر دقة في قراراتها وأكثر ولاء بالنسبة للأدوار الوظيفية والمهنية التي سوف تقوم بها.

إن توظيف منهج الاستشارات في إدارة رأس المال الفكري سوف يمكننا من الاستعانة بالعديد من المناهج الاستشارية في هذا الجانب التي من بينها مناهج تحليل السياسات العامة وتقييم البرامج واستخدام أساليب التخطيط الإستراتيجي وبخاصة ما يتعلق منها بالكشف عن جوانب القوة والضعف والفرص والمخاطر في أي مشروع يتم تبنيه بالنسبة لإدارة الموارد البشرية.

4- التدريب:

يتطلب نجاح أي برنامج في مجال إدارة رأس المال الفكري توظيف التدريب باعتباره منهجاً مفعلاً لنتائج البحوث ومعاضداً لجهود الاستشارات في هذا الجانب، على أن التدريب في برنامج إدارة رأس المال الفكري ، وإن كان ينطلق من المنظومة التدريبية المألوفة نفسها (تحديد الاحتياجات التدريبية ، وتصميم البرامج التدريبية ، وإعداد الحقائق وتنفيذ البرامج التدريبية وتقييمها) إلا أنه ينبغي أن يكون مختلفاً جداً من حيث النوعية. ذلك أن هذه الفئة المستهدفة، كما ذكرنا سلفاً، تمتلك المعرفة والخبرة والمهارة التراكمية نتيجة لتجاربهم السابقة التي تجعل أساليب التدريب التقليدية القائمة على المحاضرات والجلوس لساعات طويلة في قاعات التدريب غير مجدية.

ذلك أن تدريب هذه الفئة ينبغي أن يكون قائماً على أساس تبادل الخبرات فيما بينهم وإتاحة المجال لهم للتعرف على الثقافات الأخرى التي من المحتمل أن يعملوا بها.

كذلك فإن أي برنامج تدريبي بالنسبة لهذه الفئة يجب ألا يغفل جوانب التقنية والجوانب السلوكية في التعامل مع الأدوار الجديدة بالنسبة لهم. إضافة إلى ذلك فإن برنامج إدارة رأس المال الفكري يركز على ضرورة استثمار خبرات ومهارات هذه الفئة في التدريب بما يمكنهم من نقل تجاربهم للآخرين ويجعل مورد رأس المال الفكري مورداً متواصلًا من حيث العطاء والفاعلية الإدارية.

ان الهدف الاساسى من تنمية رأس المال الفكرى هو افراز مبدعين ومفكرين فى شتى مجالات المعرفة النظرية والتطبيقية، ويمكن تحقيق ذلك فى ظل توافر البيئه الملائمه والتي تبدأ يوم ان يتجه المجتمع بكل افراده وامكاناته نحو المعرفة كوسيله للتقدم، ويمثل التعليم حجر الزاويه فى منظومة المعرفة حيث يعتبره كثيرا من المتخصصين هدفا ووسيلة فى آن واحد، وتتمثل ازمة الدول الناميه او المتخلفه فى عدم قدرتها على توفير متطلبات التقدم، بسبب عدم القدره على تسخير والاستفاده من المعرفة وما يتوافر لها من المعلومات والتكنولوجيا الحديثه، وعلى ذلك فان منظومة التعليم لابد ان تتعرض لاعادة الصياغه فيما يخص المجالات و المضمون والوسائل، والاهتمام بالتعليم يجب ان يبنى على ثلاث محاور اساسيه اولها يتمثل فى طرق ووسائل تنظيم اكتساب وتطوير العلوم وخاصة العلوم التكنولوجيه الحديثه، وثانيهما ربط التعليم باحتياجات سوق العمل سواء من حيث الكم او التخصص، وثالثهما حق كل مواطن فى اكتساب قدر كافي من التعليم يؤهله للقيام بدوره الفعال فى المجتمع، لكن حتى اذا استطعنا الوصول الى صياغه جيده لتلك المنظومه فلا بد ان نوجد منظومه اصلاحيه تعمل جنبا الى جنب مع المنظومه التعليميه، وتتمثل المنظومه الاصلاحيه فى توفير بيئه حاضنه للتقدم وتبدأ من تكييف القوانين و النظم واللوائح والتعليمات لتتماشى مع المنظومه الجديده، بالاضافه الى توجيه كافة الطاقات والامكانيات الماديه والبشريه نحو الارتقاء المعرفى، ويتطلب ذلك الدراسه الكامله لتجارب الدول التى اخذت باسباب التقدم المعرفى كمدخل للتقدم الشامل فى مختلف نواحي الحياه، وذلك فيما يخص السياسات او الخطط على المستويين الاستراتيجى والتكتيكي سواء فيما يخص المناهج او طرق التدريس او وسائل اعداد

المعلم او المؤسسات التعليمية والعمل على تكامل دورها مع دور المجتمع سواء على مستوى الاسره او الافراد .

إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات وكيفية تقييمه.

لقد ظهر مفهوم رأس المال الفكري في نهاية القرن العشرين بغية ادماج نشاطات الخدمات والأهمية المتزايدة للمعلومات التي تجمع بالمقام الأول العامل البشري وإدارة الموارد البشرية. ويخص رأس المال الفكري «أو المعرفي» رأس المال الموجود في مؤسسة ما، الذي يركز الى العوامل البشرية وخاصة الكفاءات، ويقبل محاسبياً في هذا الاطاركل ما يقتصر على رأس المال غير المادي ولا يرتبط بالأصول المادية.

وبذلك تنقسم القيمة السوقية في مؤسسة ما الى:

. رأس المال المالي.

. رأس المال الفكري «مجموعة المعارف في المؤسسة»

يمكن أن يبقى رأس المال الفكري مفهوماً ذا استعمال عام خاصة في إطار إدارة المعرفة لكنه ينزع حالياً نحو التشكيل في مؤشرات غير مالية في الادارة أي أن يكون محدداً وممعيراً ومفسراً في محصلات سنوية وعبر قنوات الاتصال المالي بالمؤسسة وهكذا يجد المستثمرون في النهاية في تلك المعطيات حول رأس المال غير الملموس فائدة تعيب صرامة الأوضاع المالية المعتمدة.

ينتج تقييم رأس المال الفكري في إطار المحاسبة عن الأسئلة العديدة ذات مستويات التحليل المختلفة حتى لو سمحت الخطط المحاسبية الأخذ بالحسبان الأصول غير المادية مثل «نفقات البحث العلمي وبراءات الاختراع والعلامات التجارية»..

ويوافق رأس المال الفكري بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب والتقنيات والاجراءات والكفاءات الفردية في المؤسسة التي تمثل الميزة التنافسية لها والتي نجدها ليس فقط في مراكز البحث والتطوير بل في كل الوظائف والمهن فيها مثل: «الانتاج، الامداد والتموين، المعلوماتية، التسويق»..

تقييم رأس المال الفكري حسب مكوناته:

حسب معايير الاتحاد الدولي للمحاسبين /1997/ يضم رأس المال الفكري ثلاثة ملامح هي:

. رأس المال البشري.

. رأس مال العلاقات «الزبائن، التسويق»..

. رأس المال التنظيمي.

ويمكن ان يتجزأ كل من الملامح الثلاثة الى أجزاء أصغر لتشكيل هيكل من ثلاثة مستويات بل أكثر. وهكذا يضم رأس المال البشري: المهارات والحكم/ الإدارة الرشيدة والتوظيف والاستخدام والاعداد والتدريب وغير ذلك.

كما يتم استخدام مصطلح رأس المال بكثرة لتأليف مجموعة جديدة مثل (رأس مال الوفاء للزبائن) أو (رأس مال الشهرة) وغيرها.

لقد اقترح ل. ادفينسون التقييم اللاحق لرأس المال الفكري:

- رأس المال البشري ويضم: الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المؤسسة.

- رأس المال البنيوي ويضم: قدرة البنية على تحريك تطوير المبادرات من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير.

- رأس مال العملاء ويضم: مجموع المعلومات حول الزبائن وعلاقاتهم مع المؤسسة: أصحاب القرار والعاوين والهيكل التنظيمية والشبكات.

- رأس المال التنظيمي ويضم: مجموع الأدوات وتقنيات مجموعات العمل المعروفة والمستخدمه للاسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المؤسسة والموجهة قياسا الى رأس المال البنيوي.

- رأس مال التجديد ويضم: مجموع العناصر التي تسمح للمؤسسة بالتجديد مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات.

- رأس مال اجراءات العمل ويضم: مجموع الاجراءات المطبقة وسط المؤسسة التي تزيد جودة عملها وانتاجيتها والمرتبطة بالمعلومات البنيوية أو غير البنيوية مثل شهادة المطابقة الأيزو وملاءمة المعايير التطبيقية التي تزيد رأس مال اجراءات العمل التطبيقية في المؤسسة.

وأجريت عدة دراسات منذ سنوات من قبل البنك الدولي ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والمفوضية الأوروبية وقادت الى وضع معايير محاسبية لرأس المال الفكري المسمى حاليا رأس المال غير المادي. وبينت أنه يمكن أن يظهر رأس مال المعارف بالمؤسسة تحت شكل معارفة معلنة ومعارف مضمرة ويمثل نظام المعلومات المعارف المعلنة بالمؤسسة ورأس المال الفكري يشكل معارف العاملين المضمرة. وهذان الشكلان من رأس المال يقابلان الميراث نفسه في المؤسسة.

كما أجرى النادي المعلوماتي للمؤسسات الفرنسية الكبرى دراسة عام 2006 حول تقييم رأس المال غير المادي المكون من نظام المعلومات. كما اعتبر رأس مال العلاقات يضم مايلي: الزبائن والمجموعات والموردين والمستثمرين والشركاء .

واعتبر الرأسمال التنظيمي يضم مايلي : الاجراءات والمناهج والطرائق والثقافة والقيم والسياسات .

وأظهر تقرير الدراسة أن تقييم رأس المال غير المادي «نظم المعلومات» مرتبط بعناصر أخرى هي: الاستراتيجية ونموذج الإدارة الرشيدة والخط الاستراتيجي للمهن ووظائف الدعم والتخطيط العمراني لنظام المعلومات.

بشكل ملموس تتم محاسبة رأس المال غير المادي من خلال المعايير المحاسبية الجديدة مثلا تتمثل الأصول غيرالمادية الرئيسة المرتبطة بالمعايير المحاسبية الجديدة بالتالي:

- العلامات التجارية وقواعد المعطيات التي لها حماية قانونية .
- براءات الاختراع والتقنيات المحمية .
- مواقع وميادين الانترنت .
- دفاتر أوامر الطلبيات والعقود التجارية غير القابلة للفسخ .
- عقود الامتيازات والاعلانات وتقديم الخدمات .
- نفقات البحث والتطوير منذ طلب المزايا الاقتصادية المستقبلية .
- البرمجيات المكتسبة والمطورة داخليا .
- العلاقة مع الزبائن المحددين .

كما أظهرت الدراسة أنه من الضروري امتلاك معطيات مفيدة وقابلة للتدقيق كي يتم تقييم رأس المال غير المادي أي حساب العائد على الاستثمار من مشروعات هندسة المعارف. (محمد مرعي مرعي)

قياس رأس المال الفكري.

هناك جهود كبيرة تبذل من أجل تطوير مقاييس ومؤشرات يمكن الركون إليها لقياس وتقييم رأس المال الفكري على مستوى الشركات ، ورغم التقدم الملموس الذي حصل في هذا المجال إلا أنه لازالت هناك مساحة عدم إتفاق بين المختصين فيما يتعلق بهذه المقاييس وهذا بما يؤشر إستمرار الحاجة لمزيد من التطوير والتحسين لهذه المقاييس ويمكننا أن نؤشر حالة زيادة الإهتمام بذلك من خلال المؤشرات التالية :

أ. كثرة المحاولات الجارية لقياس رأس المال الفكري في الشركات وكان من أبرزها التقرير السنوي الذي أصدرته شركة (Skandia) السويدية لقياس وتقييم مكونات رأسمالها الفكري .

ب. زيادة الإهتمام والإعتراف بالقيمة الحقيقية (السوقية) لرأس المال الفكري للشركات على الرغم من قصور أساليب القياس والتقييم المحاسبية والمؤشرات المالية التقليدية .

ج. الإعتراف المتزايد بالدور الأساسي الذي يلعبه رأس المال الفكري في الأداء الإجمالي للشركة على صعيد النتائج المادية أو على صعيد المنافسة السوقية .

رغم كل ذلك فهناك الكثير من الشركات لازالت تقيم أصولها الفكرية بالطريقة التقليدية المستخدمة لتقييم الأصول المادية وهذا ما أكدته دراسة لجمعية المحاسبين الإداريين الكنديين (CMA) ولذلك فقد قدمت الجمعية دراسة لقياس وتقييم رأس المال الفكري في الشركات اشتملت على مؤشرات أهمها :

- عدد المنتجات الجديدة .
- عدد الزبائن الجدد .
- نسبة النجاح مقاسة بالقيمة النقدية .
- نسبة الزيادة في زبائن الأعمال (الشركات) .
- دليل الإنتاجية .
- مؤشرات النوعية التقليدية .
- الأيزو ومستوى رضا الزبون .

طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري .

رغم الأهمية المتزايدة لرأس المال الفكري إلا أن الأنظمة المالية والمحاسبية لازالت لا تأخذ بنظر الإعتبار الأصول غير الملموسة للشركة (**Invisible Assets**) بإستثناء حالات محدودة مثل شهرة المحل ، براءات الإختراع وحق النشر . وعلى الرغم من ذلك فإن هناك الكثير من المحاولات الموضوعية لقياس وتقييم رأس المال الفكري قدمت نماذج وأساليب متعددة إلا أنه لا يزال هناك عدم إتفاق بين المختصين حول طرق تقييم الأصول المعرفية ورأس المال الفكري .

والسؤال هنا كيف يمكن قياس رأس المال الفكري ؟ وللإجابة على هذا السؤال يمكن إبداء ما يلي حول المحاولات الكثيرة والحثيثة المبذولة لقياس رأس المال الفكري وهي :

أ. أن تلك المحاولات تعبر عن حاجة حقيقية لقياس وتقييم رأس المال الفكري في العديد من الشركات التي تزيد من إستثماراتها في مشروعات إدارة المعرفة وتطويرها .

ب. أن هذه المحاولات يمكن إعتبارها خطوات عملية وموضوعية في سبيل تطوير منهجية عملية خاصه لقياس وتقييم رأس المال الفكري .

ج. أن هذه المحاولات تواجه إعتراضات عديدة بشأن إمكانياتها للتصدي لمشكلة تحديد المعايير والمؤشرات المساعدة لقياس المعرفة .

د. أن الكثير من النماذج التي قدمت من أجل قياس وتقييم رأس المال الفكري تتسم بالعدد الكبير من المؤشرات التي اقترحها العديد من المعنيين مما يعقد التطبيق وخاصة في مجال إستخدامها كنماذج رياضية .

واعتمادا على ما جاء أعلاه يمكننا تصنيف النماذج والأساليب المستخدمة لقياس رأس المال الفكري في أربعة مجموعات ، كما يلي:

1- النماذج الوصفية : وهذه النماذج تتصف السمات والخصائص لرأس المال الفكري ، وتركز على إستطلاع الآراء والإتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالإعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخص للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج .

ويدخل ضمن هذه النماذج ما يلي :

- أداة تقييم معرفة الإدارة .
- التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية .
- بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة .

2- المقاييس والنماذج المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية : وهذه

المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية وهي :

- رأس المال الهيكلي .
- رأس المال البشري .

• رأس مال العملاء .

وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام الشركة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديدا وأسهل إستخداما .

3- مقاييس ونماذج القيمة السوقية : هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية أو الفرق بين (قيمة الشركة في السوق) وحقوق ملكية حملة الأسهم . إن هذه المقاييس تعتمد غالبا على الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية ومن أهم أمثلتها :

• القيمة السوقية .

• القيمة الدفترية .

• القيمة غير الملموسة المحسوبة .

4- مقاييس ونماذج العائد على المعرفة : هذه النماذج تقوم على أساس احتساب العائد على الأصول (ROA) المحسوبة وحسب الصيغة التالية :

الأصول الملموسة للشركة

$$\text{العائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{العوائد قبل الضرائب}}{\text{أصول الملموسة للشركة}}$$

بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسطة العائد لعموم الصناعة التي يقع نشاط الشركة ضمنها . إن الزيادة عن متوسط الصناعة تعتبر عائد المعرفة الخاص بالشركة ومن أمثلتها : القيمة غير الملموسة - مكاسب رأس المال الفكري - نموذج القيمة المضافة.

ويمكننا في هذا المجال عرض أهم الطرق والنماذج المستخدمة لقياس رأس المال الفكري وأكثرها شيوعا وهي :

1- القيمة السوقية والقيمة الدفترية للشركة : ويستخدم هذا النموذج الصيغة التالية :

$$\text{رأس المال الفكري} = \text{القيمة السوقية للشركة} - \text{القيمة الدفترية.}$$

من أهم الإعتراضات على هذه الطريقة ما قدمه (Cetin) وهي :

أ. أن بعض الشركات لا تتعامل مع الأسواق العامة أو أسواق الأوراق المالية وبالتالي ليس لها قيمة سوقية وليس من السهل تحديد رأسمالها الفكري .
ب. إن إستخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لحساب القيمة السوقية للشركة لتحديد رأسمالها الفكري ليس عمليا بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعودا أو هبوطا .

ج. إذا كانت قيمة رأس المال الفكري تمثل الفرق بين القيمة السوقية والدفترية فماذا يتوجب على الشركة أن تعمل في ظل هذه المعلومات . إذ يعتقد البعض أن إستبعاد رأس المال الفكري من الكشوف المالية هو مشكلة رئيسية خاصة أن الفرق بين القيمة السوقية والدفترية في تزايد بشكل كبير ، كما أن تذبذب القيمة السوقية للشركة هو مشكلة أخرى .

د. إن الفرق بين القيمة السوقية والدفترية لا يمكن أن تعزى لرأس المال الفكري فقط بل هناك العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تولد هذا الفرق .

2- بطاقة الدرجات المتوازنة .

لقد طور هذا النموذج (Kaplan & Norton) ليقدم نظرة شمولية إستراتيجية لتقييم الأنشطة ذات العلاقة بتوليد القيمة الملموسة واللاملموسة .

ويتكون هذا النموذج من أربعة مفاهيم هي :

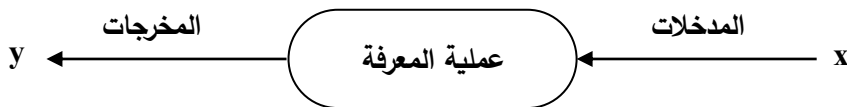
- أ. توليد القيمة .
 ب. عمليات الأعمال .
 ج. أصحاب المصلحة (ذوي العلاقة بالشركة وعملها) .
 د. التعلم والنمو .
- لقد طبقت البحرية الأمريكية هذا النموذج بوضع مجموعة معايير تربط كل مفهوم بنتائج الأداء ذات العلاقة .
 إن هذه الطريقة معنية بقياس الأصول غير الملموسة ورأس المال الفكري وهذا بفرض تغير رؤية النظام المحاسبي لكي يستوعب ذلك.

3- نظرية القيمة المضافة للمعرفة :

إن هذه النظرية تجد جذورها في الصناعة (إن القيمة تضاف في كل عملية من عمليات الإنتاج) ، كما أنها ذات أهمية كبيرة في إقتصاد المعرفة ، فهي تسمح للمدراء والمستثمرين أن يخلوا أداء الأصول المعرفية ورأس المال الفكري للشركة في العمليات الجوهرية بلغة العوائد التي تولدها .

إن نتائج تحليل القيمة المضافة للمعرفة (KVA) تتمثل في النسب التي تقارن بين بيانات السعر والتكلفة المشتقة من التدفقات النقدية للعمليات الجارية بالإعتماد على المعرفة في الشركة . والشكل التالي يوضح هذه النظرية وإفتراضاتها الأساسية .

الإفتراضات الأساسية للقيمة المضافة للمعرفة

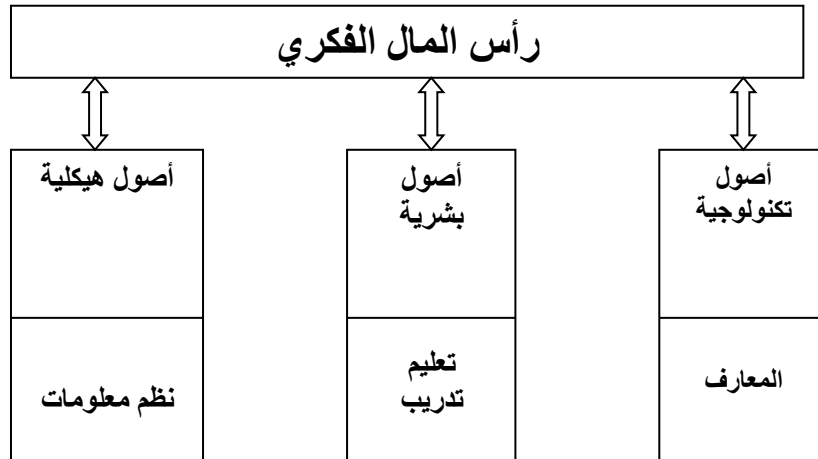


الإفتراضات الأساسية :

- 1 - إن كانت ($y = x$) ليس هناك قيمة مضافة .
- 2 - القيمة هي دالة التعبير الذي يقاس بمقدار المعرفة المطلوبة لصنع التغيير .

و مما سبق يتضح مايلي:

- يعتبر التراكم المعرفي مصدرا أساسيا لتكوين رأس المال الفكري حيث يعتبر هذا التراكم مصدر الهام و ابتكار يكون له الأهمية في حاضر المنظمة و مستقبلها.
- تعتبر القدرات الذهنية و البدنية و المهارات و القيم الشخصية من أهم ركائز رأس المال الفكري.
- أصبحت منظمات الأعمال بمثابة مراكز بحوث على أساس المعرفة.
- نجاح المنظمات مرهون حاليا بما تمتلكه من قدرات معرفية تتعلق بالتنسيق بين المهارات الإنتاجية و التنظيمية و تحسين و تكامل تقنيات الإنتاج المستخدمة.و بالتالي يمكن تحديد مكونات رأس المال الفكري الذي تمتلكه منظمات الأعمال في الشكل التالي:



مكونات رأس المال الفكرى "

رأس المال البشرى .

مفهوم رأس المال البشرى:

يعتبر رأس المال البشرى أحد مكونات رأس المال الفكرى والذى يتصف بخاصية هامة وهى أن المنظمة تحصل على مساهماته فى العمل بدون أن تمتلكه بشكل مباشر مما يضيف درجة من عدم التأكد بنسبة لاستخدامه. (Liebowitz 1999) ويقصد برأس المال البشرى المعرفة والمهارات ، بالإضافة إلى القدرات الذاتية لتحديد وإيجاد مصادر المعرفة والمهارات التى لا يمتلكها الأفراد حالياً ، وهو ما يطلق عليه المديرون أحياناً المبادأة أو الابتكار أو قدرات المنظمة. وعلى ذلك يظهر الاختلاف بين رأس المال البشرى ورأس المال الهيكلى ، فالمعرفة والمهارات فى عقول الأفراد تمثل رأس المال البشرى ، وتتحول إلى رأس مال هيكلى فقط إذا تم نقلها وتحويلها وتكويدها فى مستندات متنوعة بالمنظمة. (Murray 2000, Spernder 2000)

مداخل قياس قيمة الموارد البشرية:

أ - مدخل التكلفة التاريخية لقياس قيمة الموارد البشرية:

يرى هذا المدخل أن التكلفة اللازمة للحصول على الموارد البشرية هى التى تحدد قيمتها بمعنى أن التكاليف اللازمة لتعيين أفراد مؤهلين تعتبر أساس تطبيقى عملى للتكاليف التاريخية ، ولقد قدم (Flamholtz 1985) نموذج لتحديد التكلفة التاريخية للموارد البشرية كما يلى:

رأس المال الفكرى = تكاليف الاستقطاب والاختيار + تكاليف التعيين + تكاليف التوظيف + وقت المدرب + الإنتاجية الضائعة خلال فترة التدريب.

ب - مدخل تكلفة الإحلال كمقياس قيمة الموارد البشرية:

يقصد بتكلفة الإحلال التضحية التي ستتحملها المنظمة اليوم لإحلال موارد بشرية بدلاً من الموجودة الآن ، ويرتبط بمفهوم تكلفة الإحلال مفهوم تكلفة الفرصة بالإضافة إلى التكلفة المدفوعة.

وقد قدم (Flamhotz 1985) نموذجاً لقياس تكلفة الإحلال كما يلي:

تكلفة الإحلال = تكلفة الاستقطاب + تكلفة الاختيار + تكلفة التعيين + تكلفة التوظيف + تكلفة التدريب والتوجيه الرسمى + تكلفة التدريب أثناء العمل + وقت المدرب + الإنتاجية الضائعة أثناء التدريب + تكاليف الانفصال + تكاليف الإنتاج المفقود أثناء الانفصال + تكاليف الفرصة للوضع الحالى.

ج - مدخل العوائد المستقبلية لقياس قيمة الموارد البشرية:

يحاول هذا المدخل قياس قيمة الموارد البشرية بالتنبؤ وتقدير العوائد المستقبلية التي يمكن الحصول عليها من هذه الموارد.

ومن أهم النماذج المستخدمة فى قياس العوائد المستقبلية للموارد البشرية: نموذج قيمة ناتج العمل Value of Labor Product ، نموذج الأجور والمرتبات Wages or Salaries ، نموذج الاختلافات فى تكلفة العمل Labor Cost Differences ، ونموذج تخصيص العوائد Earnings Allocation.

د - نموذج مقترح لتحديد قيمة رأس المال البشرى:

(أمين 2003 ، Cascio1998 ، Porter, et.-al, 1987 ، Invancevich

.(1992)

وتتمثل العوامل المؤثرة فى مساهمات الأفراد كما تشير الكتابات المتخصصة فى هذا الشأن فى الآتى: (Cascio 1998)

- درجة توافق التعليم من حيث المستوى والنوع مع احتياجات الوظيفة وتعمل مرحلة الاستقطاب والاختيار على التحقق من ذلك.

- درجة توافق الخصائص الشخصية للفرد مثل القيم والاتجاهات مع الوظيفة والمنظمة وتعمل مرحلة الاستقطاب والاختيار على التحقق من ذلك.

- التدريب والتنمية. - التعويضات.

- الميزات الإضافية Fring Benefits - الاندماج الوظيفى.

- الرضا الوظيفى - الدافعية للعمل.

- الالتزام التنظيمى - سلوك المواطنة التنظيمى.

يلاحظ على البنود السابقة أن بعضها يمكن التعبير عنه بشكل نقدى والبعض الآخر يتم قياسه من خلال المداخل السلوكية بطريقة غير نقدية.

وتتمثل البنود التى يمكن التعبير عنها فى شكل نقدى فى الاستقطاب ، الاختيار ، التدريب والتنمية ، التعويضات والميزات الإضافية. أما البنود التى يصعب التعبير عنها فى شكل نقدى فإنه يتم قياسها سلوكياً ، وتشمل هذه البنود العوامل المؤثرة فى الدافعية للعمل ، والاتجاهات متمثلة فى الرضا الوظيفى والاندماج الوظيفى ، الالتزام التنظيمى وسلوك المواطنة التنظيمى.

بناءً على ما سبق يمكن تطوير النموذج المقترح لقياس رأس المال البشرى على النحو التالى:

قيمة رأس المال البشرى = دالة فى (تكاليف الاستقطاب + تكاليف الاختيار + تكاليف التعويضات + تكاليف التدريب والتنمية + تكاليف الميزات الإضافية + قيمة الرضا الوظيفى + قيمة دافعية العمل + قيمة الاندماج الوظيفية + قيمة الالتزام التنظيمى + قيمة سلوك المواطنة التنظيمى)

وتعرف المتغيرات الداخلة فى النموذج كما يلى:

1- الاستقطاب هو تكلفة الأنشطة التي تستخدمها المنظمة لجذب الأفراد الذين تتوفر لديهم القدرات والاتجاهات المطلوبة التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها.

2- الاختيار هو تكلفة الخطوات التي يتم بمقتضاها اختيار المنظمة لأفضل الأفراد الذين تتوفر لديهم الصفات والخصائص المطلوبة وذلك من بين المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة فى المنظمة.

3- التعويضات هى كل ما يتم دفعه للأفراد فى شكل نقدى سواء فى صورة مرتب أو حوافز نقدية أو عمولات أو غيرها.

4- الميزات الإضافية هى جميع التعويضات غير المباشرة التي يحصل عليها الفرد طالما استمرت عضويته فى المنظمة مثل التأمين على حياة العاملين والأجازات المرضية ، والأجازات المدفوعة ، وإجازات وضع للسيدات والعمالات ، وأجازة أداء الشعائر الدينية.

5- التدريب وتتضمن تكاليفه عدة بنود مثل: تكاليف إعداد وتخطيط برامج التدريب وتكاليف إعداد المادة التدريبية ، وتكاليف الأدوات المساعدة فى العملية التدريبية وتكلفة الوقت المستغرق فى التدريب سواء من جانب المدرب أو المتدرب ، وذلك بالنسبة لبرامج التدريب التي تعقد بالمنظمة.

يضاف إلى ذلك تكاليف برامج التدريب الخارجى التي تشمل إلى جانب رسوم الاشتراك ، البرامج تكلفة الوقت المستغرق فى التدريب من جانب المتدربين.

أما فيما يتعلق بالقياس غير النقدي (السلوكى) لرأس المال البشرى ، فإنه يتضمن خمسة متغيرات تؤثر فى مساهمات العاملين ، ومن ثم فى قيمتهم للمنظمة ، وتشمل هذه المتغيرات:

1- دافعية العمل:

تعرف الدافعية بأنها مجموعة من العمليات تتعلق بإثارة ، توجيه ، واستمرار السلوك الإنسانى لتحقيق هدف معين.

وفقاً لنظرية التوقع يتحدد مستوى دافعية الفرد على أساس التفاعل بين ثلاثة أنواع من المتغيرات (Nadler and Lawler 1977) هي:

- إدراك الفرد للعلاقة بين جهوده فى العمل ومستوى أدائه. ويطلق على هذه العلاقة (التوقع Expectancy).
- إدراك الفرد للعلاقة بين أدائه فى العمل والنواتج. وتسمى هذه العلاقة (الأدائية أو الوسيلة Instrumentality).
- أهمية أو قيمة النواتج بالنسبة للفرد ، ويشير هذا الجانب إلى درجة رغبة الفرد فى الحصول على النواتج المرتبطة بالعمل.

وفقاً لنظرية التوقع يتحدد مستوى الدافعية للعمل تبعاً للمعادلة التالية:

$$\text{الدافعية للعمل} = (\text{الجدد} \square \text{الأداء}) (\text{الأداء} \square \text{النواتج}) (\text{أهمية النواتج})$$

$$= \text{التوقع} \times \text{الوسيلة} \times \text{أهمية النواتج.}$$

2- الرضا الوظيفى:

يعرف الرضا الوظيفى بأنه حالة سرور أو مشاعر إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته الوظيفية. ويتحدد الرضا الوظيفى وفقاً للتفاعل بين العناصر المكونة لبيئة العمل وهى خصائص الوظيفة ، خصائص المنظمة ، خصائص العاملين. (Locke 1976)

وتم قياس الرضا الوظيفى عن طريق قياس الرضا عن كل جانب من جوانب العمل ، والتي يمكن تلخيصها فى ثلاث مجموعات تتمثل فى: خصائص الوظيفة ، الظروف المحيطة ، سياسات المنظمة. ولقياس الرضا الكلى يتم تجميع الرضا الخاص بالجوانب الثلاثة المذكورة. (Smith, et.-al. 1969).

3- الاندماج الوظيفى:

يعرف الاندماج الوظيفى بأنه درجة الارتباط النفسى للفرد بوظيفته ، ويعبر عن المعتقدات الفكرية للفرد تجاه وظيفته. (Kanungo 1982) ويتكون مقياس الاندماج الوظيفى من عشرة عبارات على مقياس ليكرت الخماسى تتراوح بين موافق جداً ، وغير موافق على الإطلاق ، ومن أمثلة هذه العبارات تتركز معظم اهتماماتى حول وظيفتى. (Kanungo 1982)

4- الالتزام التنظيمى:

يعرف (Madway, et.-al. 1981) الالتزام التنظيمى بأنه اعتقاد قوى وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التى يعمل بها مع رغبة قوية فى الاستمرار فى عضويتها ،

ويشمل هذا التعريف ثلاثة عناصر:

- قبول كبير لأهداف وقيم المنظمة.
- الرغبة فى بذل مجهود كبير من أجل المنظمة.
- رغبة كبيرة فى الاستمرار فى العمل بالمنظمة.

ويتكون مقياس الالتزام التنظيمى من اثنى عشر عبارة على مقياس ليكرت الخماسى ، ومن أمثلة هذه العبارات اعتبر مشاكل هذه المنظمة وكأنها مشاكلى. (Meyer

(and Allen 1990

5- سلوك المواطنة التنظيمى:

يعرف سلوك المواطنة التنظيمى بأنه تلك السلوكيات التى تؤدى اختياريّاً بالإضافة إلى الدور الرسمى المحدد للفرد ، وتساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية ، أى أنها سلوكيات بناءة ، إضافية ، وقد يكافأ عليها الفرد وفقاً لنظم المكافآت ، كما أنها سلوكيات إيجابية. (George and Brief 1992)

ويقاس سلوك المواطنة التنظيمي بواسطة مقياس (Pearce and Gregerson 1991) والذي يتكون من عشر عبارات على مقياس ليكرت الخماسي ، ومن أمثلة هذه العبارات. يعمل الفرد قبل أو بعد مواعيد العمل الرسمية لإنجاز مهام مطلوبة منه.

الإطار العام للرأس المال البشري.

ركز الاقتصاديون على الدوام حول التأثيرات الإنتاجية لنوعية العاملين القائمين عليها، وهذا (William) في القرن السابع عشر الذي عد عالم الاقتصاد الأول، بسبب أطروحته عن الفروقات أو الاختلافات في نوعية العاملين المؤثرة في الإنتاجية، والتي صارت فيما بعد يعبر عنها بمصطلح رأس مال البشري، ولقد طرح هذا العالم فكرة قيمة العاملين في محاسبة ثروة المنظمات للأغراض المعلومات الإحصائية التي تصب في الحسابات المالية الدقيقة لها.

كما أضاف (Adam Smith) في كتابه ثروة الأمم عن مدى تأثير خبرة العاملين ومعارفهم ومهاراتهم في العملية الإنتاجية ونوعية المخرجات، فضلا عن توكيده على أن الأجر ينبغي تحديدها على أساس الجهود المبذولة (وقت ، طاقة ، مال) التي تصرف عليهم للحصول على المهارات المطلوبة لتأدية مهماتهم في العمل على أحسن ما يرام وقد قال (Adam Smith) أيضا أن الرأس المال الأكثر قيمة هو الرأس المال البشري أما (Schultz, Miuer) اللذان توسعا في شرح نظرية الرأس المال البشري فقد اعتمد على أطروحات (Fisher) في نظرية رأس المال، فقد عد رأس المال البشري هـ هو صنف أو فئة مستقلة عن رأس المال لخصوصيات تعلقه بالخصائص الاقتصادية و الإنتاجية البحتة، وبناء على ذلك يمكن القول أن نظرية الرأس المال البشري قد تطورت بالفعل وبسرعة خلال مرحلة الستينات من القرن العشرون بعد الإفادة مما قدمته من أسس ونتائج نظرية الرأس المال من خدمات جليلة على أيدي علماء اقتصاد محترفين وماهرين في تخصصهم.

ولقد بلور شولتز هذه النظرية بأبحاثه، وأظهر بنظريته هذه فكرة تقييم الأفراد كأصول بشرية فقد وجدت عدت محاولات في هذا المجال هدفت إلى:

- جذب الانتباه إلى أهمية العنصر البشري .
- تحديد ماهية العنصر البشري.
- تقدير قيمة الرأس المال البشري.
- إدخال مفهوم الخسارة في الرأس المال البشري.
- تحديد الربحية الاقتصادية لرأس المال البشري.

وقد بنا شولتز مفهومه لرأس المال البشري، على ثلاثة فروض أساسية وهي:

- 1- أن النمو الاقتصادي الذي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المادية، راجع أساسا إلى الزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال البشري.
- 2- يمكن تقسيم الاختلافات في الإيرادات وفقا للاختلافات في مقدار رأس المال البشري المستثمر في الأفراد.
- 3- يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نسبة رأس المال البشري إلى رأس المال التقليدي.

ويمكن تعريف رأس المال البشري بأنه جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف الإدارية والفنية والتي لديها القدرات الإبداعية و الابتكارية والتفوقية، وتشتمل هذه على معارف العاملين المتطورة وخبراتهم المتراكمة على التجارب العلمية، ومهاراتهم الثقافية و الفنية، فضلا عن رضاهم ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل.

1- النجوم والعقول 75٪.

وهم فئة العاملين الذين يتمتعون بالقابليات والمعارف والمهارات المتنوعة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، فضلا عن حركتهم الدائمة وفعالهم النشط في الوصول إلى الأداء المتميز للغاية.

2- المتعلمون الجدد 2.5%.

وهم فئة العاملون الجدد الداخليين للمنظمة والمنقولين والمترقين إلى وظائف جديدة والذين عادة ما لم يصل أدائهم للمستوى المرغوب به بسبب ضعف مواقف الاندماج و التكيف مع محيط المنظمة وثقافتها وبيئتها.

3-العاملون الطبيعيون 20%.

وهم العاملون العاديون الذين يتمتعون بصلاية انتمائهم للمنظمة، والذين لا يمكن الاستغناء عنهم، بل يفترض أن يسعى المديرين لتحويلهم إلى نجوم لامعة وعقول مدبرة خدمة لصالح إضافة القيمة الاقتصادية لها.

4-العاملون صعبى المراس 2.5%.

وهم العاملون صعبى المراس والتعامل كونهم أصحاب مشاكل في العمل، والتأثير السلبي في الإنتاجية، ويفضل أن تعد المنظمة تلك البرامج الناجحة للاستغناء عنهم بسرعة بسبب ارتفاع كلفهم المؤثرة على الاستثمار.

دور القيادة الادارية في تنمية راس المال البشري.

ارتبط بوعي المنظمات التي لم تعَ بفهم كامل أهمية راس المال الفكري ولا بالابعاد المعرفيه الناتجه عنه الا بفترات متاخرة نسبياً. وان كان الاهتمام في جوانب معينه كرأس المال مثلاً باعتبارها مصدر من مصادر التنافس بدا واضحاً في الفكر الاداري، الا ان الاهتمام بالفرد على انه ميزة تنافسيه لم يكن بنفس الوضوح في حينها، ولم يعد اليوم في ظل عالم المعرفه وأنظمة الاتصالات المجال مفتوح لكافة المنظمات لان تخوض التنافس والبقاء بفاعليه في سوق العمل مالم تمتلك معرفة حقيقية بأهمية التنافس والياته اضافةً الى مقدرتها على استثمار رأس المال البشري والفكري داخل التنظيم باعتباره مصدر مهم للتنافس لايمكن تقليده .

وتعتمد هذه المعرفة على مجموعة عوامل منها اداره عليا تهتم بالموارد البشرية وتعي دورها ووجود ادارة موارد بشرية استراتيجية قادره على القيام بمهامها بفاعليه اضافه لوجود قيادات ادارية تعمل وفق اسس علمية لاستظهار القدرات والطاقات الكامنه لدى العاملين وتحويلها لمعارف وعلوم جديدة، تعتبر خزين علمي للمنظمة يمكن ان يساهم في تكوين رأس مال (معرفي/مادي) يضعها في مصاف المنظمات المنافسة والبقاء لفترة اطول ولان القائد الاداري مسؤول عن استظهار الكفاءات واكتشاف القدرات وتعهدا بالرعاية، واعدادها لتولي الدور القيادي في مستقبل حياتهم الوظيفية

فأن امكانية استظهار تلك القدرات تتم من خلال :

- 1- تشجيع مديري الادارات لاصطحاب معاونيهم في اجتماعات الرؤساء.
- 2- تشجيع المدراء على الاشاده بالاكفاء من معاونيهم وتشجيع واطهار الافكار والاراء القيمه.
- 3- اعتماد انظمة رقابية تساهم في نقل صورة حقيقية عن مستوى الاداء وعن مواطن الابداع والمعرفه لدى العاملين ويتم ذلك عن طريق الملاحظة الشخصية او رفع التقارير او المشوره .
- 4- تفويض قائد المجموعة لمعاونيه البعض من سلطاته ليساهم في تنمية قدراتهم الادارية ورفع الروح المعنوية من خلال نظام اللامركزيه الاداري .

وقد زاد النظر لرأس المال الفكري كمصدر لتحقيق الميزه التنافسيه بسبب معدل الاسراع للتعلم التنظيمي والذي يفوق معدل التعليم في المنظمات المنافسه ولان تقدير قيمة الافراد الذين يمتلكون رأس المال الفكري يعتبر من الامور الحاسمه في تحقيق التمايز. اضافه الى ذلك من ضمن انواع القيمة التي يمكن للمنظمة تحقيقها هي تراكم الارباح وتحديد الوضع الاستراتيجي والاستحواذ على ابتكارات الاخرين مع كسب ولاء العملاء وتحسين الانتاج مع تخفيض التكاليف.

ويحقق ذلك دورة حياة أفضل للمنظمة ويساهم في تنمية الافراد مع الاستخدام الامثل للموارد البشرية والمادية مع تعظيم الربحية وتنمية كوادر ادارية متميزه. هذه الاهمية الكبيرة لرأس المال البشري (الفكري) وما يترتب عليه من نتائج دفع بعض المنظمات للتوجه اليه وأعتبره مورداً استثمارياً يمكن أن يحقق للمنظمة عوائد لا تقل قيمه عن عوائد باقي عوامل الانتاج الاخرى ورغم أن تكلفة الاستثمار في رأس المال البشري هي بالتأكيد أقل بكثير من الاستثمار في غيره قياساً للعوائد. لذلك وجب على ادارات المنظمات وخصوصاً ادارة الموارد البشرية لأن تخطو خطوة أكثر ايجابيه من خلال التحول الى *ادارة الامكانيات المحتمله للافراد. لقد كان لظهور مفهوم المنظمه دائمة التعلم (Learning Organization) حافز لتوجيه معظم المنظمات على مستوى العالم لزيادة مهارات ومعارف العاملين من أجل مصلحة الفرد والمنظمة معاً ولأضافة قيمه لرأس المال الفكري الذي تمتلكه .

لذلك فقد تبنت الكثير من المنظمات شعار (البشر هم أكثر الاستثمارات أهميه) وتلعب ثقافة المنظمة دور مهم والتي هي عباره عن مجموعة من القيم والسلوكيات والمعايير التي توضح للافراد ماذا يفعلون وكيف؟ ما هو المقبول؟ ما هو الصحيح؟ فالتغيير في البعد الثقافي والقيمي في عالم اليوم أضحى ضروره ملحه .ويمكن أن تعطي ثقافة المنظمة المظهر الخاص بها فيتحدد القيم والتوقعات والطقوس والمحرمات ونظم المكافآت والعقوبات والسلوكيات المرغوبه والمرفوضه مما يجعلها قوه جاذبه لافضل العناصر والعقول المتاحة في سوق العمل .

لا شك أن رأس المال البشري له أهمية كبيرة في نشاط أي شركة ولكن يجب مراعاة الجوانب الآتية :

أ. أن أهمية رأس المال البشري لا تكمن في مدخلاته وإنما في مخرجاته فمثلا مخرجات التعليم العالي متاحة لكل الشركات المتنافسة ولكن العبرة بتلك الشركات التي تحقق بهم مزايا فريدة على صعيد النتائج عند إستخدامهم .

ب. إن البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة وغيرها لا تكون أبعاد حاسمة في تميز عمل الشركة وتفوقها على غيرها من الشركات المنافسة وإنما يجب البحث عن الأشخاص الموهوبين (**Talented People**) وربما هذا هو سبب دقة إجراءات اختيار المتعنيين الجدد في الشركات وهناك ما يسمى عملية اجتذاب المواهب بالحرب (**War For Talent**) .

- إن أهم الجوانب التي يجب أن تهتم الشركة بها لتنمية رأسمالها البشري هي :
1. إستقطاب أفضل المواهب البشرية : أي أن تكون الشركة ذات نظام فعال في عملية الإختيار ، الإختبار وإستخدام العاملين الجدد وتوفير أسس التعلم ونقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين .
 2. إغناء رأس المال البشري . وذلك يتم من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على الإنضمام لبرامج التدريب وتشارك المعرفة وإكتسابها وتوزيعها داخل الشركة .
 3. المحافظة على العاملين المتميزين : ويتم ذلك بتوفير نظم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع والأفكار الجديدة .
 4. إيجاد بيئة التعلم : تتميز الشركات المعرفية بأن رأسمالها في عقول العاملين الذين يغادرون الشركة في نهاية اليوم والذين يمكن أن تستقطبهم شركات منافسة أخرى ولذلك لابد من إيجاد أسس لتقوية وترسيخ قواعد الولاء المنظمي .

محاولات قياس رأس المال البشري .

لا شك في أن قياس وتقييم رأس المال البشري بشكل خاص واللاملموسات (**Intangibles**) بشكل عام يعتبر المجال الأكثر أهمية خلال السنوات القليلة الماضية . وهذا الأمر لم يعد على مستوى الشركات أو القطاعات الإقتصادية وإنما أيضا على الدول و الامم . فقد اهتمت الشركات بهذا المجال ولازالت تحفل بمساهمات الباحثين والإستشاريين ، كما أن الدول أصبحت تهتم برأسمالها الفكري

وهذا ما كشفت عنه دراسة مالهارتا (Y.Malharta) التي حملت عنوان (قياس أصول المعرفة للأمم) .

ولقد أحصى كارل إريك سفيبي (K.E.Sveiby) طريقة لقياس رأس المال البشري أو اللاملموسات مصنفا إياها إلى أربع مجموعات :

أولا : طريقة رسملة السوق (طريقة القيمة - التسويقية / الدفترية) .

ثانيا : طريقة العائد على الأصول .

ثالثا : طريقة رأس المال المباشر .

رابعا : طريقة بطاقات الدرجات الموزونة .

ورغم أهمية هذه الطرق المتنوعة في تقديم محاولات جدية من أجل فهم رأس المال الفكري ومكوناته وتكوين قاعدة قوية من المبررات من أجل شموله بالتحليل والتقييم المالي ومن ثم إدخاله في القياس والتسجيل المحاسبي ، لازالت هذه الطرق بحاجة إلى المزيد من التأصيل من جهة والمزيد من الإستجابة للشروط المالية والمحاسبية في حساب الأصول الفكرية وخاصة ما يتعلق بثبات القيمة ودقة التقييم من جهة أخرى .

نموذج لقياس وتقييم رأس المال بالإعتماد على تحديد مكونات رأس المال الفكري بعد تصنيف هذه المكونات في فئتين هما :

1- الأصول الفكرية (Intellectual Assets) : والتي تتحدد بمكونات رأس المال التي تم إعتادها واحتسابها من الناحية المالية والمحاسبية كما هو الحال في براءات الإختراع والعلامة التجارية وحق النشر والتصاميم وأسماء الصفوف (Domain Names) . وهذه هو ما يمثل رأس المال الفكري كرصيد أو قيمة محددة .

2- الموارد الفكرية (Intellectual Resources) : وهي ما يتعلق بمكونات رأس المال غير المحسوبة كما هو الحال في المعرفة الضمنية ، العلاقات ،

المهارات والخبرات ، المقدرّة الإبتكارية ، وهذه تضم مكونات رأس المال الفكري غير المحوسبة من الناحية المالية والمحاسبية . وتمثل رأس المال الفكري كتدفق (Flow) يحدد نوعية عمليات الشركة ويؤثر في نتائج أعمالها .

ولأن القيمة السوقية (**Market Value**) التي تمثل قيمة الشركة في السوق حسب القيمة التي يحققها سهم الشركة ، هي قيمة حقيقية وواقعية فإن النموذج سيعتد عليها كتعبير مالي عن قيمة الشركة ولأن قيمة رأس المال الفكري يمكن أن تأخذ قيمة لا ملموسات الشركة التي تمثل بدورها الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية (**Book Value**) . ولأن القيمة الدفترية تضم نوعين من الأصول هما :

أولاً : الأصول الملموسة : وتشمل جميع الأصول المالية المادية (الأرض ، الأبنية ، الآلات ، الأدوات .. الخ) .
ثانياً : الأصول غير الملموسة (الأصول الفكرية) : وتشمل الأصول المحوسبة ماليا ومحاسبيا المتمثلة بالعلامة التجارية ، البراءات ، التراخيص ، حقوق النشر ، التصميمات ، أسماء الأصناف) .

وبناء على هذه التحديدات يمكن تحديد قيمة الشركة بالقيمة السوقية ، أي :

$$CV = MV$$

حيث

$$CV = \text{قيمة الشركة}$$

$$MV = \text{القيمة السوقية}$$

والتحديد للقيمة الدفترية بالآتي :

$$BV = TA + IA$$

حيث أن :

$$TA = \text{الأصول الملموسة (المادية والمالية)}$$

$$IA = \text{الأصول اللاملموسة}$$

ويمكن في هذا السياق أن نحدد رأس المال الفكرى ببعديه الأساسيين (الأصول الفكرية والموارد الفكرية) وفق النموذج التالي :

$$(IC = F (IA1 + IA2 + \dots + IAn) + (IR1 + IR2 + \dots + IRm$$

حيث أن :

$$IC = \text{رأس المال الفكرى}$$

$(IA1 + IA2 + \dots + IAn) =$ الأصول الفكرية المحسوبة ماليا ومحاسبيا
وبعدد الفقرات المسجلة في السجلات المالية والمحاسبية تتحدد عدد المتغيرات (1 , 2 , 3 , ... , n) .

$(IR1 + IR2 + \dots + IRn) =$ الموارد الفكرية غير المحسوبة وتضم جميع عناصر رأس المال الفكرى التي لم تتحول إلى أصول فكرية محسوبة ، وبعدد هذه الفقرات ذات القيمة تتحدد عدد المتغيرات (1 , 2 , 3 , ... , m) وقد حددنا هذه المتغيرات بالموارد التالية : المعرفة الضمنية ، المهارات والخبرات ، العلاقات ، والقدرة الابتكارية .

ولأن متغيرات الأصول الفكرية (IAn) محسوبة ومحددة في الميزانية ، لذا فإن الموارد الفكرية (IRn) هي التي تحتاج إلى جهود كبيرة من أجل تحديدها ، وهذا يتطلب :

أولا : تحديد قيمة كل مورد من الموارد الفكرية : وهذا ما يمكن القيام به في ضوء خبرة الإدارة والقدرات المتجسدة في أعمال الشركة .

ثانيا : تحديد الأهمية النسبية لكل مورد من الموارد : وهذا ما يمكن تحديده في ضوء طبيعة الشركة ومدى اعتمادها على المعرفة كمورد أساسي ، مع الأخذ بالإعتبار ، أن الشركات يمكن أن تصنف إلى : شركات معرفية صرفة (كالإستشارات ، الجامعات) ، وشركات كثيفة المعرفة (كالمستشفيات والمصارف) إضافة إلى الصناعات (الصيدلانية والكيميائية) وشركات مادية

تقليدية تحتاج إلى المعرفة بحدود أقل . وهذا التدرج من الشركة الأكثر إلى الأقل اعتمادا على المعرفة يشير إلى تعاضم قيمة الموارد الفكرية في الأولى وإنخفاضها الكبير في الأخيرة .

ثالثا : التغلب على المشكلات الرئيسية التي تحد من القدرة على تحديد قيمة هذه الموارد وتداخلها مع الموارد الأخرى . ولقد وضع دانيل أندرسن (D.Anderiessen) ست مشكلات أساسية يجب معالجتها من أجل قياس وتقييم اللاملموسات وهي :

أولا : مشكلة التحديد (Identification Problem) : المشكلة المتعلقة بتصنيف أنواع الموارد الفكرية التي تبرز قيمتها وأهميتها في أعمال الشركة وتميزها .

ثانيا : مشكلة إسقاط الدخل (Income Projection P) : المشكلة المتعلقة بالدخل المتوقع الناجم عن الموارد الفكرية وما يرتبط بها من عدم تأكد وأبعاد ذاتية .

ثالثا : مشكلة قمع الدخل (Income Funnel P) : وهذه المشكلة تظهر مشكلة التداخل بين الموارد الملموسة وغير الملموسة التي تؤثر في تحقيق الربح ونتائج الأعمال .

رابعا : مشكلة تخصيص الدخل (Income Allocation P) : إن مشكلة قمع الدخل وتعديلاتها تؤدي إلى الحاجة إلى معالجة مشكلة تخصيص الدخل للموارد المختلفة ومنها الموارد الفكرية .

خامسا : مشكلة تقدير الوقت المفيد (Useful Life Estimation P) : في تحليل الدخل فإن تقدير العمر المتبقي للموارد اللاملموسة ومنها الموارد الفكرية ضرورية في هذا المجال .

سادسا : مشكلة رسمة الدخل (Income Capitalization P) : بهدف
إحتساب القيمة الحالية للدخل المستقبلي لأبد من تقسيم الدخل المتوقع من المورد
الفكري على معدل خصم ملائم .



رأس المال المعرفي

1- مقدمة:

إن بزوغ مجتمع الخدمة **Service Society** في منتصف القرن الماضي، أسهم في تعميق أهمية الدور الذي تلعبه معرفة وخبرة وإبداع العاملين، في إضافة عنصر القيمة إلى المنظمة.

وقد باءت المحاولات المستمرة بعقد السبعينيات من القرن العشرين؛ لتحويل استثمارات المنظمة للعاملين فيها، إلى رأس مال يمكن التعبير عنه بقيمة مادية في الميزانية العمومية - بالفشل؛ نتيجة لكثرة العقبات التي اعترضت هذه المحاولات الجادة، وبدأ هذا الموضوع يحشد المزيد من الاهتمام في عقد التسعينيات، بعد سيادة تقنيات الاتصال والمعلومات (ICT).

إن توجُّه عمليات التجارة والأعمال نحو الارتكاز على نظم معلوماتية عملاقة، وتوظيف البيانات والمعلومات والمعرفة المتوفرة لدى العاملين، إلى حصيلة اقتصادية، ورأس مال مضاف إلى الميزانية العمومية للمنظمة - قد دعا مهندسي نظم المعلومات إلى التقاط جميع المفردات المعرفية الضمنية **Implicit** منها والجلية **Explicit**، وإيداعها في بيئة "ذاكرة مشتركة **Corporate Memory**" بواسطة الشبكات المحلية، وتطبيقات معلوماتية أخرى (Malhotra,2000a:23)، وبدأت الحاجة تنمو باتجاه تنمية وتطوير فهم اقتصادي سليم لرأس المال المعرفي، والذي بات يُطلق عليه اصطلاح "الموجودات غير الملموسة **Intangible Assets**".

إن انتقال اقتصاديات بلدان العالم من عالم "الذرات"، الذي يمتاز بخصائص كمية ونوعية مميزة، ووجود فيزيائي يسود حياتنا الواقعية، إلى عالم "البتات **Bits**"، الذي يتألف من نبضات إلكترونية تنتقل بين عقد الشبكات المعلوماتية، في عالم افتراضي لا نستطيع الإمساك بمفرداته غير الملموسة، وتسود فيه أنشطة جمع المعلومات، وتوليد المعرفة، وإدارة النظم المعرفية التي تتحكم بكل صغيرة وكبيرة من حياتنا الجديدة، كل هذه الأمور مجتمعة باتت تحتم ضرورة التفكير برأس المال المعرفي والموجودات المعلوماتية بمنظور جديد، وضرورة تأسيس اقتصاد جديد يستطيع توفير أدوات ومعايير تصلح لقياس قيمتها.

لقد أصبح واضحاً أن أية معلومة إضافية تستثمر بصورة فعالة في عملية الإنتاج، تنتج زيادةً ملموسة في كفاءة الأداء، وتورث المنظمة قيمة إضافية ملموسة، من أجل هذا؛ فإن النجاحات التي تحققتها الشركات المعلوماتية - مثل شركة مايكروسوفت - يمكن أن تعزى إلى حقيقة كون أية وحدة إضافية للمنتجات أو الخدمات المرتكزة إلى المعلومات **Information-Based Product**، سينتج عنها زيادة ملموسة بالعوائد.

وبرغم الدور الكبير الذي تلعبه الموجودات المرتكزة إلى المعرفة في تعميق الأداء الوطني، فلا تزال طائفة كبيرة من البلدان تغفل هذا الموضوع، وتعتمد إلى تقييم أدائها بالرجوع إلى المؤشرات التقليدية لعملية الإنتاج، وتقتصر أدوات يومنا هذا على نظم قياس تمتلك القدرة على حساب المعرفة الضمنية لدى القوى العاملة، وحقوق المعرفة العلمية، والماركات المسجلة، وبمعايير لا تتناسب مع الثورة بالمفاهيم التي جاءت بها المعلوماتية وتقنياتها.

ويمتاز عصرنا الراهن ببزوغ اقتصاديات المعرفة، التي تركز إلى صناعات تستمد جلّ مواردها من المعرفة، وسيادة سلع وخدمات ذات طبيعة غير ملموسة، وتختلف في ماهيتها عن البضائع التي ألفنا استخدامها في الماضي القريب، ويمكن أن تعدّ الموجودات المعلوماتية أو رأس المال المعرفي، الموجودات "الكامنة أو الخبيئة" في البلاد، والتي تشكل الأساس المتين لنموها وازدهارها، وتغذي عجلة التنمية بقوى إضافية، وتعد مصدر ثرائها، ومحرك الابتكار والإبداع الذي يمدّها بالحيوية ويدعم بقاءها.

2- أساليب قياس الموجودات المعرفية ورأس المال المعرفي:

يسعى العاملون في ميدان الاقتصاد والأعمال إلى الحصول على معايير ومقاييس لتحديد قيمة الموجودات المعرفية، وقياسها بأساليب كمية، والتي ستذلل الطريق أمام الإدارات للسيطرة على الموارد غير الملموسة، وحسن إدارتها بشكل يضمن نجاح منظماتهم ومؤسساتهم، ويعمق رسوخها الاقتصادي.

ولكي نذلل عقبة التمييز بدقة بين الموجودات المعلوماتية ورأس المال المعرفي؛ سنبيح لأنفسنا دمج هذين المفهومين في بوتقة واحدة؛ لكي تسهل مهمة التعامل معها، وتصبح أساليب قياسها أكثر سهولة، وعليه "ستتحدد تخوم الموجودات المعرفية بالقيمة الكمونية الموجودة في عناصرها الأساسية، والتدفقات الكلية لرأس المال في المنظمة، والعلاقات والتغييرات الدؤوبة التي يمكن أن تُحدث زيادةً في قيمة

رأس المال ذاته، وتوظيف إمكانياته في مهام الأعمال الميدانية، وستتضمن موجودات المنظمة المعرفية التي لم تمرّ بعمليات معالجة وتركيز، بالإضافة إلى الموجودات التي تولد الثروة، والتي تكون المعرفة العنصر الأساس الذي يشكل مادتها".

ويلاحظ المرء أن توظيف رأس المال المعرفي في التطبيقات الميدانية، هو الذي يمثل حجر الزاوية لعملية ترجمة قيمته الكامنة إلى موجودات مالية، أو كما ذهب ستوارت إلى أن الذكاء يصبح في عداد الموجودات، عندما ينتج عنه نوع من الترتيب والبنى المنطقية للقدرات العقلية، عندما تطرح في بناء متماسك (مثل قواعد بيانات، أو قائمة مراسلات... إلخ)؛ وعندما يمكن الظفر بها بطريقة تمنحنا فرصة لوصفها، ومشاركتها، واستثمارها، وعندما يمكن توظيفها لأداء مهمة ما لا يمكن أن نقوم بتنفيذها، ما دامت مبعثرة وغير مترابطة مع الواقع الملموس.

وعليه؛ ما لم تستثمر الموجودات المعلوماتية، ويتم تطبيقها بصورة صحيحة على أرض الواقع، فإنها لن تثمر أي مردود اقتصادي ملموس وفق مقاييس الأداء المالي؛ لأن هذه الموجودات - شأنها شأن رؤوس الأموال والمعدات - تكون موجودة، وذات قيمة مادية مثمرة، فقط عندما تكون قائمة ضمن مسار يدرك بوضوح ماذا يريد منها، وطبيعة الغاية التي يوظفها من أجلها.

لقد اقترحت جملة من النماذج والأساليب لقياس رأس المال المعرفي، ولكننا آثرنا أن نعرض الأنموذج الإسكندنافي **Skandia Model**، الذي وُفّر صورة واضحة المعالم ومتكاملة لكل من رأس المال المستثمر ورأس المال المعرفي، يحتوي هذا الأنموذج على خمسة عناصر، هي: رأس المال المعرفي، رأس مال السوق (ويرمز إليه برأس مال الزبون)، رأس مال التصنيع/ المعالجة، رأس المال البشري، ورأس مال التحديث والتطوير، وبينما يمثل رأس المال المستثمر تاريخ الشعب، وحجم

إنجازات الماضي، فإن رأس المال المعرفي يعكس مقدار الاستثمارات الكامنة في هيكل الاقتصاد الوطني، والتي تعدُّ مادة للنمو والتطور المستقبلي.

تصف سلسلة القيمة لدى أيديفنسن عناصر قيمة السوق المختلفة على أساس النموذج الآتي:

قيمة السوق = رأس المال الاستثماري + رأس المال المعرفي.

إن المفتاح الحاسم للقيمة الوطنية الخبيثة، أو رأس المال المعرفي، تكمن في كلٍّ من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي؛ لذا يمكن أن يصاغ أنموذجه كما يأتي:

رأس المال المعرفي = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي.

ولكي تزداد معرفتنا وتتعلم بتفاصيل هذا الأنموذج؛ سنعمد إلى توفير تعريفات مختصرة، توضح مكونات عناصر رأس المال المعرفي التي ينبنى عليها هيكل هذا الأنموذج.

• **رأس المال البشري Human Capital:** ويتألف من الخبرة المتراكمة، والمهارة، والقدرة على الابتكار والإبداع، وقدرة أفراد الشعب على تحقيق المهام، ويتضمن القيم والثقافة والفلسفة التي قد بزغت على تربة الوطن، وتكمن في هذه المفردات: المعرفة، والحكمة، والخبرة، والحدس، وقدرة الفرد على إدراك المهام والأهداف الوطنية.

يعد رأس المال البشري من الخصائص التي يتسم بها أفراد المجتمع، ولا تقع في دائرة ملكية المنظمة أو الشعب.

• **رأس المال الهيكلي Structural Capital:** يعبر هذا النوع من رأس المال عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة، عندما لا يؤخذ رأس المال البشري - والذي يعد من الخواص الفردية - بعين الاعتبار، ويتضمن رأس المال المؤسسي Organizational Capital، ورأس مال الزبون Customer Capital (ويعرف

أيضاً برأس مال السوق (**Market Capital**)، وعلى النقيض من رأس المال البشري، فإن هذا النوع من رأس المال يمتلكه المنظمة أو الشعب، ولها القدرة على الاتجار به.

رأس المال الهيكلي = رأس مال السوق + رأس المال المؤسساتي.

• رأس مال السوق **Market Capital**: ضمناً لسياق المعتمد في هذا النموذج، يمثل هذا العنصر من رأس المال المعرفي القيمة المضمرة في العلاقة القائمة بين المنظمة أو الشركة مع زبائنها، ويطلق عليها رأس مال الزبون، وبمنظور الموجودات المعرفية الوطنية يشار إليها كرأس مال السوق، الذي يدل على علاقات السوق والتجارة التي تنهض بها الدولة ضمن الأسواق العالمية مع الزبائن والمجهزين.

• رأس المال المؤسساتي **Organizational Capital**: ويتضمن الإمكانيات الوطنية المنتظمة في عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والهياكل المؤسساتية، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، وأية مواد أخرى تسهم في دعم إنتاجية الأفراد من خلال مشاركة المعرفة ونقلها، يتألف هذا النوع من رأس المال من عنصرين، هما: رأس مال التصنيع، ورأس مال التطوير والتحديث.

رأس المال المؤسساتي = رأس مال التصنيع + رأس مال التطوير والتحديث.

• رأس مال العمليات/ التصنيع **Process Capital**: وتشمل العمليات الوطنية، والأنشطة، والبنى التحتية الموظفة في عمليات: الإبداع، والمشاركة، ونشر المعرفة؛ لغرض الإسهام في تعميق إنتاجية العاملين بمختلف الميادين.

• رأس مال التحديث والتطوير **Renewal and Development Capital**: يعكس هذا الجزء من رأس المال المعرفي القدرات الوطنية، والاستثمارات الفعلية

لنمو المستقبلي، مثل أنشطة البحوث والتطوير، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، والشركات الجديدة التي تعدُّ المفتاح الأساس للقدرة التنافسية الوطنية المستقبلية.

وفي سياق تخمين رأس المال المعرفي الوطني، فإن رأس المال الاستثماري يعكس السجل الوطني والإنجازات المتحققة في الماضي، بالمقابل فإن رأس مال العمليات ورأس مال السوق يشكلان العنصرين اللذين ترتكز عليهما عمليات المجتمع بالوقت الراهن، ويحدد رأس مال التحديث والتطوير كيفية الإعداد للمستقبل، أما رأس المال البشري، فيستقر في الجزء الحيوي من رأس المال المعرفي، مضموراً في القدرات، والخبرات، والحكمة المتوفرة لدى الكوادر البشرية الوطنية، والتي تعكس بوضوح الطاقات المطلوبة التي ستوفر فرصة توليد عنصر القيمة من جميع عناصر رأس المال المعرفي المتاحة.