

رأس المال الفكري: رؤية متعددة المقاربات

Intellectual Capital: a Multidisciplinary Perspective

ط.د. طالب أحمد نور الدين

أ.د. بن بوزيان محمد

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية
جامعة غرداية، الجزائر

mbenbouziane@yahoo.fr

talebahmed.nouredine@univ-ghardaia.dz

تاريخ القبول: 2020/02/27

تاريخ الاستلام: 2019/08/16

الملخص: مع ظهور الاقتصاد الجديد أو ما يسمى الاقتصاد المبني على المعرفة ظهرت عدّة مفاهيم من أهمها رأس المال الفكري و الذي أصبح يمثل الثروة الحقيقية للمنظمة و المصدر الرئيسي لخلق القيمة لها و الضامن الأساسي لصمودها أمام المنافسين. وبالتالي نهدف من خلال هذه الورقة البحثية التعرض بشيء من الإسهاب لأهم المقاربات التي تناولت هذا المفهوم الناشئ على الأقل على مستوى العالم العربي، خاصة ان رأس المال الفكري يعتبر من أهم موجودات المؤسسة حتى أن قيمته قد تتعدى 98 % من القيمة السوقية للمنظمة خصوصا بالنسبة للمنظمات الرائدة عبر العالم. حيث ينقسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي: رأس المال البشري، والهيكلية، والزبوني. وتساهم هذه المكونات الثلاث عند تفاعلها في خلق القيمة للمنظمة بشكل أساسي و نظرا للحدّة النسبية لهذا المفهوم فقد تناولوه المنظرون و الاكاديميون بل وحتى الممارسون من عدّة مقاربات ووجهات نظر مختلفة.

الكلمات المفتاحية: رأس مال فكري؛ رأس مال بشري؛ رأس مال هيكلي؛ رأس مال زبوني، اقتصاد المعرفة.

Abstract : With the emergence of the new economy or what is called the knowledge-based economy new concepts have appeared among which the intellectual capital which represents the true wealth of the organization and the main source of creating value for them; as well as most of this persistence stands in front of competitors.

Intellectual capital is the most important capital among the others and can constitute up to 98% of the company's market value, especially for large companies around the world ; it consists essentially three main parts : human, structural and relational capital. These contribute in an essential way as result of their interactions in the value creation for the organisation. Given that, this concept is relatively recent, it has been approached by theorists, academics, but also practitioners of different perspectives and views; from where we try through this research paper to illustrate with a little detail the main perspectives that have approached this concept.

Key Words: Intellectual capital ; Human capital ; Structural capital ; relationship capital ; Knowledge economy.

JEL Codes : J24.

*مرسل المقال: طالب أحمد نور الدين (talebahmed.nouredine@univ-ghardaia.dz)

المقدمة:

إن المتتبع لبيئة الأعمال اليوم يلاحظ بوضوح التحولات الجذرية الحاصلة في هذا الحقل؛ فالكثير من الأسس والثوابت قد تغيرت وحل محلها أسس و ثوابت أخرى؛ كل هذا نتيجة التحول نحو الاقتصاد الجديد أو الاقتصاد المبني على المعرفة والذي أصبحت المعلومة وتمثل مادته الأولية؛ فلم تعد قيمة المؤسسات تقاس بموجوداتها المادية وعقاراتها و منقولاتها، بل صارت قيمة المؤسسة تقترب بشكل يكاد يكون مطابقاً لرأس مالها الفكري.

و يتضمن رأس المال الفكري ثلاث مكونات رئيسية هي لدى أغلب المنظرين: رأس المال البشري و الهيكلي و الزبوني. ولأن هذا المفهوم قد استرعى اهتمام الكثير من الباحثين في مختلف حقول المعرفة في مجال الاقتصاد والإدارة كونه لا يزال حديث النشأة نسبياً فهو لم يظهر فعلياً إلا في النصف الأخير من تسعينيات القرن الماضي، جاءت هذه المحاولة لتقدم قراءة مفاهيمية لرأس المال الفكري من مقاربات متعددة تكاد تغطي مختلف مجالات الاقتصاد و الإدارة. بناء على ما سبق تتضح معالم إشكالية البحث و المتمثلة في: ما هو مفهوم رأس المال الفكري من مختلف وجهات النظر التي تمثل أهم مجالات الاقتصاد والإدارة؟

و تنبع أهمية البحث ممّا يلي:

- كون المفهوم لا يزال في مراحله الأولى (مرحلة البناء المفاهيمي)؛
 - كون رأس المال الفكري أهم موارد المؤسسة و من هنا جاءت أهمية دراسته دراسة تفصيلية تغطي جميع الحقول ذات العلاقة بالمؤسسة (الإستراتيجية، الاقتصاد، المحاسبة، المالية، نظم المعلومات... الخ)؛
 - أن الكثير من المؤسسات و الهيئات البحثية و الأكاديمية تستثمر أموالاً طائلة على رأس المال الفكري لما له من عوائد مستقبلية عالية و مضمونة إلى حد بعيد؛
 - الرؤى المتباينة في تناول هذا المفهوم ذلك أن لكل من هؤلاء وجهة نظر ومقاربة خاصة به تنطلق من خلفيته الفكرية و اتجاهاته المفاهيمية فتعريف المسير لهذا المفهوم يختلف عن تعريف المحاسب له، و تعريف هذا الأخير له يختلف بدوره مع تعريف رجل التسويق له، و كل هؤلاء يختلفون مع اختصاصي أنظمة المعلومات في تعريفه، و هذا ما جعل التعريفات تتخذ اتجاهات مختلفة تماماً قد تصل في نظر غير المختصين إلى حد التناقض و التضاد.
- أهداف البحث:** إن العمل البحثي يحتم على كل من يتخذ وسيلةً أن يحدد أهدافاً يبتغي تحقيقها من وراء عمله؛ و تتأكد هذه الضرورة بتأكد الأهمية التي يكتسبها الموضوع، لذا، وعملاً بهذه القاعدة، فإننا نتوخى من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

- التعرف على طبيعة رأس المال الفكري و وضعه في سياقه المفاهيمي؛
- الوقوف على أهم المقاربات التي تناولت رأس المال الفكري ومحاولة معرفة أهم الفروق بينها؛
- يمكن أن يلفت هذا البحث انتباه المسيرين و يوجه بالتالي أنظارهم إلى الاهتمام برأس المال الفكري باعتباره أهم موجودات المنظمة بل و ثروتها الحقيقية.

1. مفهوم رأس المال الفكري وأهميته و تطوره التاريخي:

ظهر مفهوم رأس المال الفكري؛ بظهور الاقتصاد الجديد في ظل الاعتماد على المعرفة و المعلومات كمواو أولة لهذا الاقتصاد وبعد أن أصبح يمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات بعد أن كانت المصادر الطبيعية هي الثروة الحقيقية للمنظمة قبل التسعينيات و أصبح بذلك الممثل الحقيقي للقدرة على المنافسة و المعيار المحوري لنجاح المنظمات في تحقيق أهدافها. و يتركز مفهوم رأس المال الفكري على اعتباره القدرة التي تملكها المنظمة، و التي يصعب تقليدها من قبل المنظمات المنافسة. و من أهم التعريفات التي تحيط بهذا المفهوم الناشئ نسبيا:

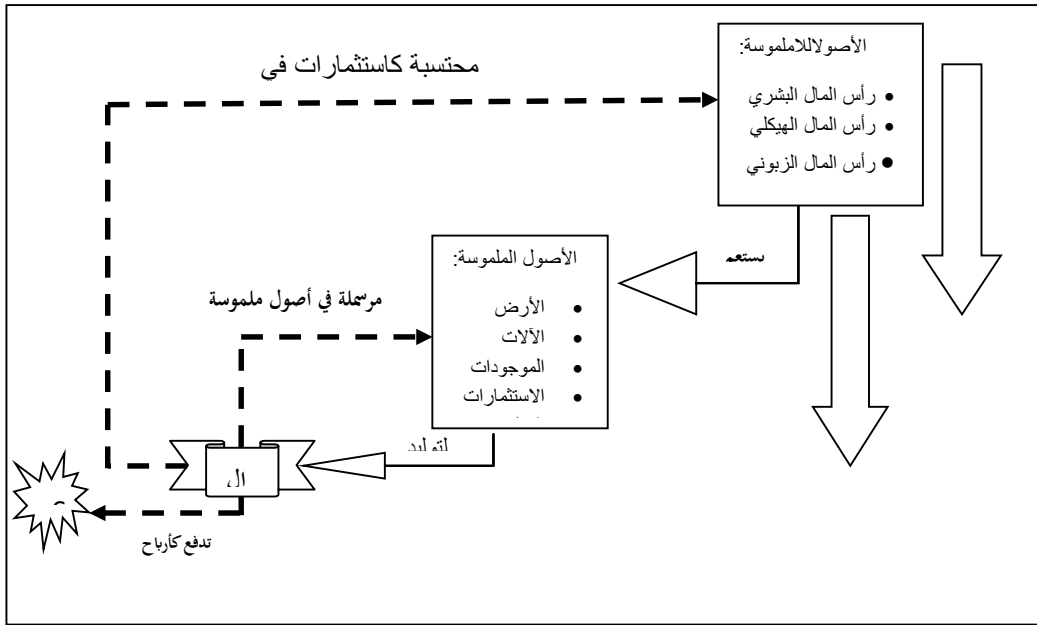
"امتلاك المنظمة لنخبة متميزة من العاملين - في كافة المستويات- لها القدرة على تطوير و تحديث النظام الإنتاجي لدى المنشأة و بطرق متميزة. (عراية و بن عوالي، 2011)".

"يعتبر رأس المال الفكري من الأصول غير الملموسة التي لها تأثير مالي على القوائم المالية للشركات وتتكون عادة من المهارات والمواهب والمعرفة ورأس مال المعلومات مثل قواعد البيانات ورأس مال المعلومات ونظم المعلومات والبنية التحتية للتكنولوجية ورأس المال التنظيمي مثل الثقافة وأسلوب القيادة والقدرة على المشاركة المعرفية (الحسبان و الفوز، 2017، صفحة 7)". كما تعرفه شبكة CIGREF بأنه: "يمثل مجموع الأصول الغير مالية و اللائلموسة التي تملكها المنظمة بمهدف استخدامها في إنتاج أو التزويد بالسلع و الخدمات (CIGREF, 2006, pp. 09-25)". و يعرفه ستيوارت بأنه المعرفة التي يمكن توظيفها ، فالمعرفة لا يمكن أن تصبح رأس مال ما لم يتم العثور عليها و استثمارها بحيث يمكن استخدامها لصالح المنظمة. (عجلان حسن، 2007، صفحة 128). في حين يرى Edvinsson رأس المال الفكري بأنه "الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية العمومية، وتتكون هذه الموجودات الفكرية من نوعين: بشري، هو مصدر الابتكار والتجديد؛ وهيكلية، وهو المساند للبشري مثل نظم المعلومات وقنوات السوق وعلاقات العملاء. (الحسبان و الفوز، 2017، صفحة 7)". و يذهب المفكر البارز P. Drucker إلى أن رأس المال الحقيقي لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها إنما يتمثل في رأس المال البشري (Humain Capital) والذي يعد موردا استراتيجيا، يتمثل في مجموعة الموارد والقدرات الخاصة ،و التي تمنح المؤسسات ميزة تنافسية تعتمد على الإبداع والابتكار ، والتحصين المستمر من خلال الاستغلال الأمثل لهذه القدرات والإمكانات والتي تعمل على توليد الأفكار، وإجراء البحوث، وتحويل مخرجات هذه الأخيرة إلى منتجات، في حين يتمثل رأس المال الفكري بشكل أعمّ في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة ، بما يمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة في الوقت المناسب، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره، كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به. (سمالي، 2005، صفحة 121)

و هناك من يعتبر رأس المال الفكري "تطبيقات الخبرة، تكنولوجيا المنظمة، العلاقات مع الزبائن والمهارات الاحترافية والتي تمنح المنظمة ميزة تنافسية". (salah & selamat)

إعتماداً على ما سبق يمكن صياغة تعريف شامل لهذا المفهوم باعتبار رأس المال الفكري: "قوة ذات مستوى معرفي عال تحوزها مجموعة من العاملين لديها قدرة التعامل مع شبكة اتصالات ونظام معلومات فعالين إضافة إلى شبكة علاقات خارجية متميزة للمؤسسة مع محيطها الخارجي، مما يمكنها من تحقيق عوائد معتبرة تتفوق بها على منافسيها الحاليين و المحتملين". والشكل الموالي يلخص دورة تحويل الأصول إلى سيولة (Converting assets to cash cycle)

الشكل رقم 1: دورة تحويل الأصول إلى سيولة (Converting assets to cash cycle).



Source :AbhijitTalukdar,What is intellectual capital and why it should be measured,Attanix consulting,2008,p3 www.attanix.comconsulté le 04-04_2018

يوضح الشكل أعلاه كيفية تحويل الأصول على سيولة، بحيث نجد أن الأصول اللاملموسة (رأس المال الفكري) عندما تصبح لديها الجاهزية تستعمل بقية الأصول المادية الموجودة في المنظمة (أرض، استثمارات، آلات...) بغرض توليد الإنتاج و من ثم السيولة والتي تتمثل في:

- جزء يوزع على الشركاء؛
- جزء يتم رسملته و إعادته إلى الأصول الملموسة كاستثمارات؛
- جزء يعاد استثماره في تنمية رأس المال الفكري.

2. تطور رأس المال الفكري:

نشأ تبعاً لظهور مفهوم رأس المال الفكري مجتمع تتمثل موارده الأولية في المعرفة و هو مجتمع المعرفة أو (ما بعد الرأسمالية) كما يسميه Drucker؛ مجتمع يعتمد فيه خلق القيمة على الابتكار و الإنتاجية و ليس على تخصيص

رأس المال و العمل؛ و الفئة الرائدة في هذا المجتمع هم العاملون في مجال المعرفة وهم: مديرو المعرفة، و مهنيو المعرفة وعمال المعرفة.

يرى سلمان عبيد أن مراحل تطور رأس المال الفكري تتمثل في: (عبيد، 2014، صفحة 69)

- بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري في التسعينيات من القرن العشرين، وكانت البداية في سنة 1991 م، على يد صانع الأغذية Ralph Stayer؛
 - شهدت السنوات التالية لسنة 1991 م نشاطا بحثيا في الموضوع المذكور، لمناقشة مفهوم الموضوع، وأبعاده وسبل قياسه، واستثماره؛
 - كانت نتيجة الجهود المبذولة ظهور مفاهيم جديدة ومؤثرة مثل: المنظمة المتعلمة، واقتصاد المعلومات، وعهد المعرفة؛ وُعِدَّت الموجودات المعرفية هي الأساس في تكوين وتطوير الموجودات المادية الأخرى؛
 - إن الشركات التي اهتمت بالموجودات الفكرية حققت أرباحا خيالية عالية، ومنها شركة IBM .
- جدير بالذكر أن الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري انتقل إلى العالم العربي منذ منتصف التسعينات الميلادية، و تمثل ذلك في عقد المؤتمرات والندوات التي عاجلت من خلال بعض محاورها موضوع رأس المال الفكري في مختلف أقطار العالم العربي. (هيجان، 2009)

3. أهمية رأس المال الفكري:

يمكن أن تتضح أهمية رأس المال الفكري من خلال: (عبيد، 2014، الصفحات 76-77)

- إن إسهامات وتأثير رأس المال الفكري على تحقيق النتائج والأهداف تعد أحد النقاط الحيوية التي تظهر أهميته.
- إن بقاء واستمرار المؤسسات في ممارسة أنشطتها وأعمالها مرتبط بشكل كبير بالقدرات والمهارات والأدوار المختلفة التي يؤديها العنصر البشري الذي يعد المكون الأساس لرأس المال الفكري.

4. التمييز بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي:

لا بد من تمييز رأس المال الفكري عن رأس المال التقليدي ذلك أن هذا سيفيد بشكل أساسي في إدارة وتقييم الأول في المنظمة. و تستند هذه المقارنة على أبعاد أساسية للتمييز ورصد الاختلاف بينهما، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: الاختلاف بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي.

البعد	رأس المال الفكري	رأس المال التقليدي
التكويني	أثري و غير ملموس Intangible	مادي ملموس Tangible
الوظيفي	يعبر عن عمليات Process	يعبر عن أحداث Events
الزمني	يتوجه نحو المستقبل Futur	يرتكز على الماضي فقط Past only
المحتوى	هو عبارة عن قيمة Value	هو عبارة عن تكلفة Cost
الطبيعية	غير مالي Non financial	نقدي Cash
الديمومة	مستمر Ongoing	وقتي Periodic
الاستعمال	يزيد بالاستعمال Increase with use	ينقص و يستهلك Decrease with use
تشكيلات القيمة	يرتبط بشبكات القيمة Value Networks	يرتبط بسلسلة القيمة Value chain
النوعي/الكمي	نوعي Quality	كمي Quantity

المصادر: سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة : المفاهيم، النظم، التقنيات، دار المناهج، عمان 2007، ص 216.

يبين الجدول أعلاه أن عملية قياس رأس المال الفكري صعبة جدًا بالمقارنة مع نظيره التقليدي، لأن العمر الإنتاجي للأصول المادية محدود بينما تتمتع الأصول اللامادية بقيمة مفتوحة النهاية Open End Value لكونها بطبيعة تكوينها غير خطية ، بل نتاج مبتكر لشبكة معقدة من القيمة وتحولاتها فضلا عن كون أصل المعرفة ذاتها مندمجة وضمنية في المعارف والمهارات المخفية للأفراد والجماعات.

5. أهم المداخل التي تناولت رأس المال الفكري:

1.5. رأس المال الفكري من منظور اقتصادي:

إن رأس المال الفكري يلعب دورا هاما في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر من حيث أنه يميز المنظمات التي تقدم منتجات جديدة و بشكل أفضل إضافة على ابتكارات متجددة لخدماتها ومنتجاتها و هذا ما أوضحته نتائج استقصاء رؤساء مجالس دارة منظمات كبرى في أمريكا و الذين أكدوا أن رأس المال الفكري هو أكثر أصول المؤسسة أهمية و هو أساس النجاح في الألفية الثالثة. وفي استقصاء أجري على رؤساء 95 منظمة بريطانية تبين أن هناك اتفاق بين الرؤساء من حيث إدراكهم لمساهمة اللاملموسات في نجاح منظماتهم. (بن صوشة، 2011، صفحة 5). و تتأكد يوما بعد يوم الفرضية القاضية بأن المورد الأساسي في خلق القيمة هو رأس المال الفكري؛ و كما يقول بيتر دراكر P.Drucker: "لم تحتف وسائل الإنتاج التقليدية من أرض وعمل ورأس مال؛ لكنها أصبحت ثانوية ، وأصبح المورد الأساسي الوحيد هو المعرفة". جدير بالذكر أن أول مختبر نظامي للبحث أنشئ في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1876 من طرف العالم توماس إديسون T. Edison ؛ وفي 1886 أنشأ العالم بالعلوم التطبيقية آرثر دي ليتل Arthur D.Little مؤسسته التي أصبحت فيما بعد مؤسسة كبيرة للاستشارات تعاملت معها عديد من الشركات

الكبرى المنتشرة آنذاك مثل: Dupont؛ Eastman؛ Kodak G E؛ Dow و غيرها و قد شكل هذا المختبر الصناعي نقلة نوعية في تاريخ الولايات المتحدة الأمريكية الصناعي في حين أن معظم الاختراعات في ذلك الوقت كانت عبارة عن أعمال فردية. (Augier & Teece, 2005, pp. 3-25). و تكشف الدراسة المعمقة لأبعاد التطور في الاقتصاد والأعمال عن وجود مقاربتين. الأولى هي رؤية الربح (Profit Vision) والتعبير الرسمي عنها يتمثل في النموذج الاقتصادي القائم على تعظيم الربح وزيادة قيمة حملة الأسهم. والثانية هي رؤية القيمة (Value Vision) والتعبير الرسمي عنها يتمثل في نموذج الأعمال القائم على التكلفة (القيمة من وجهة نظر حملة الأسهم) والمنفعة (القيمة من وجهة نظر الزبون) والتميز في ذلك (القيمة من منظور المنافسة) وهذا ما تمثله نظرية قيمة أصحاب المصالح (Stakeholder Value). (دحماني، 2015، صفحة 152)

وقد أدركت الكثير من المنظمات أن المخاطرة في مجال البحث والتطوير أكثر منها عند استخلاص القيمة من الأصول الملموسة. و قد اصطدمت الكثير من المنظمات بمشكلة حقيقية وهي أنه وبالرغم من كونها رائدة في مجال البحث والتطوير إلا أنها لا تستفيد من الاستحواذ على القيمة الموجودة في تلك الاستثمارات الضخمة. لأنه قد تم الاستيلاء عليها من المنافسين، إضافة إلى ضياع الكثير من البحوث في أدرج المختبرات. فعلى سبيل المثال قام مركز البحث والتطوير التابع لمؤسسة Xerox بثورة في مجال الحواسيب المحمولة، والشبكات المحلية، ومختلف تقنيات العرض أصبحت بعد ذلك الخلفية التكنولوجية لحواسيب آبل ماكينتوش Apple Macintosh وقد حقق مساهمو Xerox أرباحا كثيرة إلا أن الأمر انتهى بمعظم المزاي بين يدي منافسيها.

مما تقدّم ذكره؛ يتبين لنا أن نشاط البحث و التطوير و الإنتاج وكذا الاستثمار في الأصول اللاملموسة شهد في نهاية القرن العشرين منحى مختلفا عنه في بداية القرن، حيث عمدت الكثير من كبريات المنظمات إلى إغلاق مختبراتها أو تحجيمها بشكل كبير. (Augier & Teece, 2005, pp. 3-25)

أ. **الإبتكار و النمو الاقتصادي:** يعتبر الإبداع المحرك الأساسي للنمو الاقتصادي ؛ و ذلك ما أكدّه العالم سولو Solow والذي اعتبر في 1957 أن 87 % من نمو مداخيل الولايات المتحدة الأمريكية بين 1909 و 1949 قد تم بفضل التقدم التكنولوجي. و الجديد في نظرية النمو، مقارنة بنظرية سولو 1957 هم أن النمو الاقتصادي على المدى الطويل يفسر، ليس نتيجة لزيادة عدد السكان، بل بتراكم المعرفة مما يُنتج زيادة في الدخل و بالتالي النمو المطرد.

ب. **استخلاص القيمة من رأس المال الفكري:** إن استخلاص القيمة من رأس المال الفكري كما أشرنا سابقا يُعتبر أمرا بالغ الصعوبة والمخاطرة مقارنة باستخلاصها من الأصول المادية؛ ذلك أن المعرفة لا تنتج أي قيمة ما لم يتم استعمالها، إلا أنّ قيمتها سرعان ما تتضاعف باستعمالها أو بإضافتها إلى مكونات أخرى. إجمالا فإن المعرفة والأصول اللامادية الأخرى أخذت مكانها في مجال الأعمال كمفتاح أساسي للأداء في المنظومة الاقتصادية، ويفسر امتلاك المعرفة وتنميتها إضافة إلى رأس المال الفكري ظاهرة خلق الثروة و ارتفاع المستوى المعيشي

في عالم اليوم؛ ليس لأهمية المعرفة فحسب، بل لتوسع المنافسة في أسواق السلع والخدمات، والتي أدت إلى تنمية الموجودات الفكرية، وكقاعدة للتمييز التنافسي في مختلف القطاعات (طالب أحمد، 2013، صفحة 13).

2.5. رأس المال الفكري من منظور استراتيجي:

عرّف Keneeth استراتيجية المنظمة بأنها: "نمط اتخاذ القرار في الشركة و الذي يحدد ويبرز أهدافها، وغاياتها، ويضع السياسات الرئيسية والخطط التي تمكّنها من تحقيق أهدافها؛ ويحدد خط سير المنظمة في مجال الأعمال، و اتجاهها الاقتصادي وكذا توجهها في مجال تسيير الموارد البشرية، إضافة إلى مساهمتها الاقتصادية وغير الاقتصادية التي تحققها لمجموعة المساهمين، و الموظفين، والزبائن، والمجتمع". (طالب أحمد، 2013، صفحة 13)

وقد ازدادت أهمية رأس المال الفكري كمورد أساسي يساهم بشكل محوري في نمو المنظمات تبعاً للتطور الذي عرفه مفهوم الاستراتيجية خلال العقود القليلة الماضية؛ وبذلك تحول مفهوم الاستراتيجية من نموذج يعتبر المنظمة علبة سوداء إلى التعامل معها ككيان يمكن إعادة صياغة مكوناته بما يخدم مصلحة المنظمة في السوق.

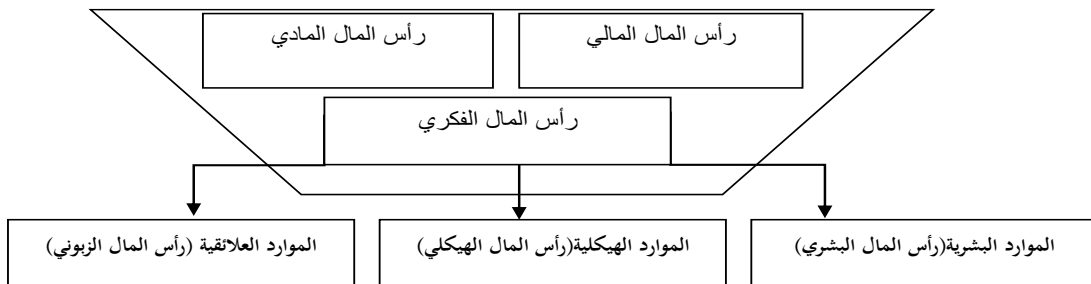
إن موضوع تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية يسهّل من عملية صياغة وتنفيذ الاستراتيجية من خلال الأخذ بعين الاعتبار فوائد مدخل رأس المال الفكري الذي يقود إلى رفع فاعلية وتنفيذ وقياس الأداء الاستراتيجي فضلاً عن البيئة الخارجية للمنظمة إذ يعدان مقياسين أساسيين للتفكير الاستراتيجي . فقد أشار (Roos) أنه بالإمكان تحقيق الاستراتيجية من خلال رأس المال الفكري للمنظمة إذ قد تطور أساساً كإطار عمل لتحليل القيمة المضافة للموجودات غير الملموسة في المنظمة، إذ يعد أكثر من مجرد مورد للمنظمة بل هو قدرتها على الموازنة بين كافة الموارد، فوجود الموارد لوحدها لا يعد كافياً لتكوين قيمة للمنظمة لذا فإن مدخل تحليل رأس المال الفكري يمكن اعتباره أداة إستراتيجية لتوضيح القيم التي تولّد الموارد سواء كانت ملموسة أو غير ملموسة وأهمية الترابط فيما بينها. (جواد و اسماعيل، 2009، صفحة 141). و قد تطور أداء المنظمات وخلقها للقيمة بشكل لافت حين اعتمدت استراتيجيات تستجيب لمتطلبات السوق عن طريق الاستخدام الأمثل لمواردها وإمكاناتها الداخلية؛ لذا وجب عليها أن تهتم بما تملكه من موارد وأن توجهها بحيث تساهم بفاعلية في إنتاج القيمة؛ وقد كانت هذه الموارد في الماضي تتمثل في الموجودات المادية و أو القيم المالية؛ و بتحوّل الأسواق من البائعين إلى المستهلكين؛ و بتطور الموارد و توجه المنظمات نحو الاعتماد على المعرفة واللاملموسات ، أخذ رأس المال الفكري مكانه كموجه رئيسي لأداء المنظمة و أداة فعّالة لإنتاج القيمة لديها. والسؤال الملح الذي يطرح نفسه هو: لماذا تنمو بعض المنظمات أحسن من الأخرى؟: إن الفكر الاستراتيجي يتبنّى في هذا السياق مقاربتين أساسيتين: تركز الأولى على استغلال قوة السوق متجهة بالمنظمة خارجياً؛ في حين أن الأخرى تركز على الفعالية التنظيمية مركزة على البيئة الداخلية للمنظمة. (Augier & Teece, 2005, pp. 3-25)

أ. نموذج الاستراتيجية المرتكزة على السوق: تركز هذه النماذج الاستراتيجية التقليدية على استغلال قوة السوق، مثل قوة المنافسة التي تحدّث عنها Porter و الصراع الاستراتيجي و الذي تبناه Sharpiro. ويرى بورتر أن الربحية الاقتصادية هي نتيجة تفاعل قوى خمس تتمثل في: قوة البائعين؛ قوة السلع أو الخدمات البديلة؛ قوة الموردين؛ دخول

منافسين جدد؛ المنافسين الحاليين؛ وتتطلب هذه الاستراتيجية وجود ردود أفعال هجومية أو دفاعية لخلق موقع دفاعي في السوق لكي تتواكب بنجاح مع قوى المنافسة و تنشئ أفضل عائد على الاستثمار؛ هذه الاستراتيجيات هي: القيادة بالتكلفة؛ والتميز. أما استراتيجية الصراع الاستراتيجي فقد طورها Carl Sharpiro والذي أشار إلى أن استراتيجية الأعمال يمكنها أن تعتمد مقارنة تتخذ من نظرية الألعاب و تقوم الفكرة على تحليل التفاعل التنافسي في قطاع ما و تأثيره على السلوكيات والتصرفات وذلك عن طريق التأثير على البيئة السوقية بأنشطة مثل الإعلان. و الملاحظ أن كلا الاستراتيجيتين السالفتي الذكر تعتمدان على الميزة السوقية للمنتج، و التي تمكن المنظمة من احتكار السوق كنتيجة حتمية للتدابير المتخذة للحد من دخول منافسين محتملين للسوق. (Augier & Teece, 2005).

ب. نموذج الاستراتيجية المرتكزة على الموارد: يتوقف تفوق المنظمة في ربحيتها عن منافسيها حسب هذا النموذج إلى مدى تنوع المنظمة في هيكله مواردها في مواجهة منافسيها والأسلوب الذي تستغل من خلاله هذه الموارد؛ و تطور المنظمات طرقا مبتكرة في هندسة مواردها. ويطرحا هذا النموذج تساؤلا مفاده: هل تملك المنظمة الموارد الكافية للحفاظ على مزاياها؟ للإشارة فإنّ من أوائل من تناول هذا المفهوم Edith Penrose وتبناها فيما بعد Birger Wernerfelt و Richard Rumelt في 1984. و ينظر هذا المفهوم إلى المنظمات على أنها كيان غير متجانس يتسم بموارده المتميزة؛ و قد تزايد دور رأس المال الفكري بشكل كبير في ظل هذه المقاربة. (طالب أحمد، 2013، صفحة 14). وقد عرّف Hiroyouki Itami في الثمانينيات الموارد اللائقلموسة بأنها " الأصول المعتمدة على المعلومات" والتي تضم التكنولوجيا، و ثقافة المنظمة، و صورة المنظمة، و ثقة الزبائن، وكذا المهارات التسييرية؛ وهي حسب وجهة نظره السبب الرئيسي للنجاح الدائم لأنها الأصول الوحيدة التي بالإمكان استغلالها في الوقت ذاته في مجالات متعددة؛ و يبين الشكل التالي موارد المنظمة بشكل عام:

الشكل رقم 2: موارد المنظمة.



Source : Mie Augier, David J. Teece , A Strategic Perspective on Intellectual Capital, Perspectives on Intellectual Capital: op cit p32.

ت. الطبيعة الديناميكية لإنشاء القيمة: إن التقسيم الوارد أعلاه لموارد المنظمة يعطينا صورة ثابتة لهيكل الموارد لدى المنظمة؛ و إنشاء القيمة كما أسلفنا يتطلب تحويل الموارد إلى سلع و خدمات تنشئ قيمة. و يُنظر إلى موارد رأس

المال الفكري على أنها محركات أساسية للأداء، تتطلب علاقات سببية بين الموارد و عملية إنشاء القيمة. (Augier & Teece, 2005).

3.5. رأس المال الفكري من منظور محاسبي:

تظهر النقلة النوعية من الاقتصاد المبني على الصناعة المعتمد على الموجودات المادية إلى الاقتصاد المبني على المعرفة والذي يمثل رأس المال الفكري فيه المفتاح الأساسي للميزة التنافسية، والتفوق الاقتصادي، وإنشاء القيمة لدى المنظمات في الاقتصاديات المتقدمة. و يصطلح في مجال المحاسبة بالأصول اللاملموسة (Intangible assets) على القيم اللامادية للموجودات التي يمكنها تحقيق أرباح مستقبلية. (Lev, Cañibano, & Marr, 2005, p. 42) ويبين معيار المحاسبة الدولي 38 المحاسبة و الإفصاح عن الموجودات غير الملموسة التي لم يتم تناولها بالتحديد في المعايير المحاسبية الدولية الأخرى، و ينطبق على الإنفاق على أنشطة الإعلان و التدريب والبحث والتطوير. (بن داوية و محمد بوزينة، 2011)

جدير بالذكر أن لجنة معايير المحاسبة الدولية لعام 1999 عرفت الأصل بأنه مورد تمتلكه المنشأة نتيجة لأحداث سابقة ومن المتوقع أن ينجم عنه منافع مستقبلية لها.

أ. معايير تصنيف أساليب المحاسبة عن رأس المال الفكري: تتضمن معايير تصنيف أساليب المحاسبة على رأس المال الفكري حسب (Edvisson , Malone) أربعة معايير هي: (الحسبان و الفوز، 2017، صفحة 7)

- القياس النقدي لمكونات رأس المال الفكري: ويطلق على الأساليب التي ينطبق عليها المعيار النقدي أو مداخل التقييم المالي لرأس المال الفكري؛
- القياس الكمي أو القياس غير النقدي لمكونات رأس المال الفكري : ويطلق عليها أساليب الحكم الشخصي ومدخل تقدير قيمة رأس المال الفكري؛
- استخدام الحكم الشخصي للقائم بعملية التقييم في عدم استخدام المعيار الكمي أو المعيار النقدي؛
- استخدام نطاق قياسي لعناصر رأس المال الفكري في حال عدم إمكانية استخدام اي من المعايير السابقة.

ب. الموارد البشرية كأصل من أصول الشركة : إستنادا إلى تعريف مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB في 2015 للأصل الذي ينص على أنّ الأصل "هو المورد الاقتصادي الحالي الذي تسيطر عليه الشركة والناجم عن حدث اقتصادي حصل بالماضي ويتوقع منه توليد منافع اقتصادية مستقبلية " فإن شروط اعتبار البند أصلا من أصول الشركة يتمحور حول نقطتين: حق السيطرة و الخدمات المستقبلية المتوقعة. إن المعيار المناسب لتمييز الأصول البشرية هو الحق الوظيفي خلافا للأصول المادية التي تتمتع الشركة بحق الملكية القانوني لها ، فالحق القانوني يوفر للشركة حق الحصول على خدمات الموظف ، أما الحجة المقدمة لمعارضة رسملة الاستثمار في الموارد البشرية و التي مفادها أن الموظف له حق الاستقالة بإرادته فيمكن الرد عليها بأن استقالة موظف بعينه لا تؤثر على القوى العاملة في الشركة ككل ، طالما أنه يمكنه إحلاله بموظف آخر ، فمعيار الملكية هنا يتم تطبيقه على مفهوم المجموعة وليس على مفهوم الفرد؛ ومن جهة أخرى يدعو البعض إلى المرونة في تعريف الأصل وذلك بالتقليل من الاعتماد على أهمية معيار

الملكية واستبداله بمقياس الرقابة على الأصل ، معللين ذلك بالتطور الحاصل في المشروعات وخصوصاً بعد ظهور عقود الإيجار التمويلي. (الأعرج، 2016، صفحة 14)

و تحتلف الأصول البشرية عن الأصول المادية المملوكة قانونياً في المنظمة في أن للأخيرة قيمة سوقية ويمكن تحويلها أو استخدامها في تسديد الديون في حين أن الأصول البشرية تعمل بالمؤسسة و لا يمكن امتلاكها قانوناً و لا يمكن استخدامها لسداد الديون. (طالب أحمد، 2013، صفحة 16)

إن توفر الخصائص السالفة الذكر تؤكد اعتبار الأصول البشرية أصولاً بالمفهوم المحاسبي، و حيث أنه يمكن قياسها مادياً مما يجعل من الممكن ظهور أرصدة للموارد البشرية في القوائم المالية دون الخروج عن المبادئ المحاسبية التقليدية و بالتالي لا بد من استنفادها على عدد من الفترات مع الأخذ بعين الاعتبار أن الأصل المملوك له نهاية.

و هناك سببان لإدراج الموارد البشرية في المحاسبة :

- أولهما أن العنصر البشري مورد قيم للمنظمة ما دام يقدم خدمات يمكن تحديدها؛
- و ثانيهما أن قيمة العنصر البشري كمورد تتوقف على كيفية تشغيله ومن ثم فإن الأسلوب الإداري Management يساهم إلى حد كبير في التأثير في القيمة للموارد البشرية.

لكن السؤال الذي يطرح هنا هو: هل تعد الموارد البشرية كأصل في كل مراحل اقتناء هذا الأصل أم أنها تعد في مراحل كأصل و في مراحل كنفقات جارية؟

إن الحد الفاصل في تحديد هل كانت النفقة رأسمالية أم جارية هو مقدار الخدمات المتوقعة من تلك النفقة مستقبلاً فالنفقة يجب أن تعالج كنفقة جارية أو رأسمالية في الفترة التي تتحقق فيها منافعها فإذا كانت هذه النفقات تعود بالمنفعة على المنظمة لعدة سنوات فيجب أن تعد كأصل من أصول المنظمة، وعندها لا بد من رسملة هذا الأصل؛ أي قياس النسبة من قيمة الأصل التي سوف تستهلك خلال الفترة المحاسبية، و لا بد من التمييز بين الاهتلاك الذي يمثل النقص في الأصول المملوكة كالعقارات والعمارات والآلات... وبين الاستنفاد الذي يمثل النقص في الأصول غير المملوكة أو ما يسمى بالأصول المعنوية فعلى الرغم من أن شهرة محل ما قد تتزايد مع الزمن عكس باقي الأصول المادية الثابتة التي يطرأ عليها التناقص؛ وعليه فلائ الاستنفاد من الأصول البشرية إنما هو استفادة من قيمة الأصل خلال الفترة التقديرية المتوقعة لخدمات هذا الأصل مع الأخذ بالحسبان الحاجة إلى وضع معيار محاسبي معين يحدد فترة زيادة الخبرة للأصل البشري خلال سنوات الخدمة و الفترة التي تبقى عندها الخبرة ثابتة ويمكن أن يكون استنفاد الأصول البشرية مبني على:

- مدة خدمة الأصل البشري تعادل فترة بقاءه في الخدمة لدى المنظمة؛
- مدة خدمة الأصل البشري تعادل فترة بقاءه في وظيفة معينة في المنظمة؛
- مدة خدمة الأصل البشري تعادل مدة استمرار معارفهم في التكنولوجيا المتطورة والجديدة، فإذا كانت معارفهم غير قادرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة فإن قيمتهم كأصل بشري تستنفد بالكامل. (بن صالح و بونعجة،

ولم يتوصل احد إلى نموذج أو معادلة متكاملة لقياس الأصول الفكرية التي تتفق مع المبادئ المحاسبية من جهة ومن إقناع الإدارة بمحاسن ومساوئ الاستثمار في العنصر البشري في ضوء المتغيرات التي تؤثر على مكونات رأس المال الفكري للعنصر البشري.

وتتجسد أهمية قياس رأس المال الفكري بصورة كبيرة فيما يأتي :

- عدم وجود أدوات قياس دقيقة لرأس المال الفكري وتحديد اثر ذلك القياس على القوائم المالية وبالتالي على قيمة الشركة بشكل عام؛

- عدم استطاعة الأساليب المحاسبية التقليدية التي تعتمد على قياس الأصول الملموسة من واقع السجلات التاريخية للشركات أو المنظمات على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري لها والذي يشكل جزءا كبيرا من أصولها؛

- عجز أدوات القياس الحالية عن التعبير عن رأس المال الفكري في القوائم المالية ، على سبيل المثال قياس رأس المال البشري ورضا الزبائن؛

- ان الأساليب الحديثة المتواجدة لقياس رأس المال الفكري تركز على قياس قيمة الشركات أو المنظمات اعتمادا على الحاضر والمستقبل بينما تركز الأساليب المحاسبية القديمة على الماضي فقط. (الحسان و الفواز، 2017، الصفحات 8-7)

4.5. رأس المال الفكري من منظور مالي:

أصبح دور رأس المال الفكري كأحد المكونات الرئيسية لأصول المنظمة يتزايد بشكل مطّرد خصوصا في ظل اقتصاد يتحول من الصناعة إلى الخدمات و إلى اقتصاد مبني على المعرفة؛ و مقارنة بغيره من الأصول المادية والمالية للمنظمة فإن هناك صعوبة في تحديد معالم رأس المال الفكري وقياسه فضلا عن إدارته وتقييمه؛ وستناول في ما يلي رأس المال الفكري من منظور مالي:

من المعلوم أن القيمة في منظمة ما تنشأ عن تفاعل مختلف مكونات محفظة الأصول لديها؛ وتمول هذه المحفظة مختلف عمليات المنظمة، مما ينتج سلعا وخدمات ؛ إضافة إلى ذلك هناك بعض الأصول ليس لها عوائد فورية ملموسة، ويهدف الاستثمار في هذه الأصول إلى تمكين المنظمة من إنتاج سلع وخدمات مستقبلا، إلا أن هذه العوائد محل مخاطرة وعدم تأكد. وينتظر من هذه الاستثمارات تأمين و تحقيق نمو مستقبلي (طالب أحمد، 2013، صفحة 17)؛ لذا فإن:

قيمة المنظمة = قيمة الأصول الموجودة + قيمة فرص النمو المستقبلي نتيجة الأصول الموجودة + قيمة فرص النمو المستقبلية نتيجة الأصول الجديدة.

وكمثال عن فرص النمو المستقبلي نتيجة الأصول الموجودة نأخذ براءة الاختراع الناتجة عن عملية البحث والتطوير القائمة؛ وكمثال عن فرص النمو المستقبلية نتيجة الأصول الجديدة نأخذ المواد التي تكون قد نتجت أو طورت عن الاستثمار الذي يكون قد تحقق نتيجة للبحث و التطوير. ويمثل المكونان الأخيران للمعادلة تراكم الموارد والقدرات الماضية للمنظمة؛ ويمكن فرص النمو المستقبلية للمنظمة من إنشاء معرفة جديدة تقود إلى إنتاج مزيد من السلع

والخدمات وتفتح أمامها أسواقا جديدة. وهناك نموذجان لتقييم الأصول اللامادية: (طالب أحمد، 2013، صفحة 17)

أ. **النماذج الساكنة:** هي نماذج تقييم مكونات الأصول الفكرية في زمن معين؛ وتحمل البعد الزمني والتكويني (مكونات الأصول الفكرية) لدى التقييم؛ و من أهمها:

- Technology Broker
- Market- or Value-Based Approach
- Lev's Residual Income Model
- Tobin's Q

ب. **النماذج الديناميكية:** و تقييم الاستثمار في الأصول الفكرية كلا على حده في زمن معين؛ و يدخل ضمن هذا التصنيف: (Sudarsanam & Sorwar, 2005, pp. 56-80)

- Discounted Cash-Flow Model
- Real Option Models

وقد يفترض البعض وجود علاقة مباشرة بين المعرفة والقيمة التي تخلقها هذه المعرفة، ويقترح أصحاب هذا التوجه أساليب تتبع عملية تحويل المعرفة إلى مخرجات ذات قيمة ومن خلال هذا الأسلوب لا تستهلك المعرفة عند استخدامها لخلق التغيرات بالقيمة المضافة؛ فالقيمة الدفترية لشركة مايكروسوفت لا تتعدى 2 إلى 3 مليار دولار في حين تتعدى قيمتها السوقية 300 إلى 400 مليار دولار و هذا يمثل قدرة الشركة وقيمة استخدامها للمعرفة المجسدة ضمن العمليات و التكنولوجيا و الأفراد. (العريبد، 2010، صفحة 16). جدير بالذكر أن القدرة الإبداعية للمنظمة لا تتعلق بالمعرفة والقدرات الفردية فحسب؛ بل وبشكل أساسي بالتفاعلات الفكرية والعلاقات؛ فالمتطلب الأساسي لنشوء الإبداع يتمثل في العلاقات ويُشتق في المقام الأول من العلاقة و/أو التفاعل بين الأفراد.

إن القدرة الإبداعية والقدرات الكامنة لدى المنظمة يمكنها أيضا أن توجد في شبكات مصادر المعرفة ويمكن فهم الإبداع في هذا السياق من خلال نتيجة العلاقات التداؤبية بين الأفراد بشكل مستقل. ورغم محاولات الوصول إلى طريقة لقياس وتقييم القدرة الإبداعية في المؤسسة، إلا أن هناك فجوة بين النماذج الأكاديمية التي تقيس وتوصف رأس المال الفكري للأفراد؛ وبالتالي فإنه لا بدّ من تطوير آليات خاصّة تتولى وصف وتقييم وبموضوعية رأس المال الفكري والذي يمكن تسجيله في هذه الحالة ضمن رأس المال العلاقات. (Bischoff, Vladova, & Sabina)

5.5. رأس المال الفكري من منظور تسويقي:

يعتبر نشاط التسويق من أقدم النشاطات في المؤسسة، إلا أن معظم المنظرين المشتغلين بأمره لا يتطرقون في كتاباتهم إلى مفهوم رأس المال الفكري صراحة رغم أنهم كثيرا ما يتحدثون عن تسيير أصول رأس المال الفكري وفي مقدمتها العلامات التجارية والتي تحوز نسبة كبيرة من قيمة بعض المنظمات والتي تستثمر مبالغ ضخمة من الموارد بنائها؛ وتندرج الكثير من الموارد و الإمكانيات تحت رأس المال الفكري، مثل تسيير العلاقات مع الزبائن، المهارات الإبداعية، و مهارات التفاوض الخ... و من أهم ما كان يميز الأسواق في فترة الستينيات، التعامل بالسلع الملموسة؛

حيث كان التركيز حينها على التبادلات الحقيقية؛ عكس ما يجري في أيامنا من تحول ملفت نحو السوق المبني على الخدمات؛ و أهم نموذج كان يسود آنذاك هو نموذج المزيج التسويقي أو ال 4Ps الذي وضعه Mc Carty سنة 1960. (طالب أحمد، 2013، صفحة 19)

و بعد ازدهار قطاع الخدمات في سبعينيات القرن الماضي؛ بدأ الأكاديميون يتناولونه بالدراسة؛ وظهر تسويق الخدمات كحقل مستقل من حقول التسويق. وأدخل Grönroos في 1979 مفهوم التسويق التفاعلي interactive marketing مما جعل مفهوم العلاقة بالزبون CRM (Customer Relationship Management) يظهر للوجود ملزما المنظمات الصناعية كانت أم خدمية بتحسين علاقتها بزبائنهم، وهو ما لم يكن موجودا من ذي قبل؛ وقد تطورت تكنولوجيا الاتصال بشكل مطرد تبعا لتطور قطاع الخدمات؛ وهو ما جعل من الثورة في قطاع الخدمات والاتصالات وجهان لعملة واحدة. (Fernström, 2005, pp. 82-92)

وتتمكّن المنظمة من خلال تكنولوجيات الاتصال من تعلم وتخزين المعلومات التي تحتاجها عن عملائها، وهو ما يمكنها من تكييف خدماتها وتطوير علاقاتها بزبائنهم.

وتبعا لمفهوم العلاقة بالزبون اتجه التفكير إلى ديمومة هذه العلاقة، وقد طور Grönroos في 1980 دراسة ليبر بذلك التكاليف التي تتحملها المنظمة لتكوين و تطوير العلاقة بين المنتج أو الخدمة من جهة و الزبون من جهة أخرى، فظهر ما يسمى بدورة حياة العلاقة بالزبون؛ هذه البحوث التي نمت في سياق اقتصادي أدخلت مفهوم اقتصاد السوق، الذي يعني تحقيق النتائج عن طريق فهم الزبائن و احتياجاتهم بدل التركيز على اقتصاديات الحجم. و قد بينت الكثير من الدراسات (مثل دراسة Reichheld و singer grand & Wiltron) أن للمحافظة على الزبائن الحاليين أثرا إيجابيا على ربحية المنظمة؛ في حين أن الحصول على زبائن جدد مكلف جدا لها. (Fernström, 2005, pp. 82-92)

و يمكن بناء علاقة تبادلية مع الزبائن بحيث تجنبهم تكاليف إضافية كالتبادلات التي لا طائل منها.

أ. قيمة علاقة الزبون: حاولت عدة مبادرات تقييم العلاقات في المنظمة؛ وقد طور (Gumesson) مفهوم العائد على العلاقات كما يلي: (Fernström, 2005)

"يمثل العائد على العلاقات ROR المداخيل المالية الصافية الناتجة عن إعادة وصيانة شبكة علاقات المنظمة".

و يمثل العائد على العلاقات النتيجة المالية الصافية طويلة المدى والناتجة عن إنشاء علاقات للمؤسسة مع الزبائن وصيانتها.

و قد وضع Gumesson الخطوط العريضة لأنواع النتائج المحتملة الناتجة عن مختلف علاقات المنظمة سواء في الحاضر أو في المستقبل، وطبيعتها، وكيفية التفاعل معها؛ علاوة على ذلك، فقد بين مدى الحاجة إلى إدماج أهداف ROR في الخطط التسويقية العملية وأهمية تحويل الموارد العلائقية إلى موارد المنظمة الأخرى عن طريق إدخال تفاصيل الاتصال العميل وتواريخ الشراء في نظام إدارة علاقات العملاء (CRM). (Fernström, 2005)

ب. العلامة التجارية و الموارد التنظيمية: ينبغي للمنشغلين بقياس الموارد اللاملموسة في المؤسسة تطوير العلامة التجارية بحيث يمكن تقييمها؛ لكن كيف ذلك؟

بالنظر إلى عملية إنشاء القيمة وإلى العلامات التجارية؛ يوضح Doyle أنه ينبغي توفر أربعة عوامل لأي علامة تجارية حتى تساهم في إنشاء القيمة: (طالب أحمد، 2013، صفحة 19)

● عرض قيمة جذابة للزبائن؛

● إشراكها بشكل فعال ضمن الموارد المادية واللامادية التي تشكل النشاط الجوهري للمنظمة؛

● إمكانية تحقيق عوائد عالية قد تفوق رأس المال؛

● إتباع الإدارة العليا استراتيجيات العلامة التجارية المرتبطة مباشرة بإنشاء القيمة للمساهمين وأصحاب المصالح.

ت. قياس العلامات التجارية: باعتباره من رواد قياس وتسيير العلامات التجارية يضع Aaker جملة من التدابير لقياس قيمة أسهم العلامة التجارية: (طالب أحمد، 2013، صفحة 19)

● تدابير الولاء: السعر، الرضا، الولاء؛

● تدابير الجودة المدركة و القيادة: الجودة المدركة، القيادة؛

● تدابير التشابه و التمايز: القيمة المدركة، خصوصية العلامة، الترابط التنظيمي؛

● تدابير الوعي: الوعي بالعلامة؛

● تدابير سلوك السوق: الحصة السوقية، الأسعار، مؤشرات التوزيع.

إلا أنه تجدر الإشارة أنه مع اعتماد العديد من المنظمات هذا الأسلوب في تقييم العلامات التجارية كونه الأشهر فإنه واجه العديد من الانتقادات و لم يحض بثقة المستثمرين و موجهي الأسواق.

و يمكن لرأس المال الفكري الاستفادة من أفكار كثيرة تتعلق بكيفية تطوير الموارد خصوصا فيما يتعلق بمجال التسويق في جانب العلاقات بالزبائن (الموارد العلاقتية)، والعلامات التجارية (الموارد التنظيمية)، والمهارات التسويقية الخاصة (الموارد البشرية). ويمكن لرأس المال الفكري أيضا أن يستفيد من تطوير التفكير حول موارد العملاء و التركيز على المستهلك. (Fernström, 2005, pp. 94-104)

5.6. رأس المال الفكري من منظور رأس المال البشري:

يشكل رأس المال البشري عنصرا جوهريا مهماً ضمن المكونات الأساسية لرأس المال الفكري؛ لذا سنركز هنا على هذا العنصر المهم في تشكيلة رأس المال الفكري. ويمثل رأس المال البشري المحور الذي يتعلق بعملية التفكير المقتصر على العنصر البشري، فالنقود تحقق أمورا متعددة، لكنها لا يمكن أن تفكر، والآلات تؤدي العمل بصورة كفؤة وفعالة وأفضل إنتاجية من العاملين، لكنها لا يمكن أن تتوصل إلى الاختراعات؛ فالإنسان هو المصدر الأساسي لعمليات الإبداع والابتكار. (عبيد، 2014، صفحة 89)

وقد تعددت المداخل الفلسفية المتعلقة بتعريف رأس المال البشري، إلا أنها لا تخرج عن ثلاثة يتفق عليها معظم الباحثين:

● نظرية اقتصاديات كلفة التبادل: The Transaction Cost Economy Theory

● نظرية رأس المال البشري: The Human Capital Theory

● نظرية المؤسسة ذات النظرة المستندة للمورد: Resource-Based View of the Firm Theory

وتؤكد النظرية الثانية (نظرية رأس المال البشري) على تقدير المؤسسة للمبالغ المستثمرة في الموارد البشرية من خلال مقارنتها بالعوائد المستقبلية المحتملة، شرط اقتراحها بتحسين في الإنتاجية مع التزامها بتوفير أفضل فرص تدريب للعاملين فنيا وإداريا وإجادة تحقيق البناء المعرفي لها. كما تؤكد ذات النظرية على ضرورة تركيز الاستثمارات، على تدريب العاملين لإكسابهم المهارات المحددة والمطلوبة للعمل مع حماية تلك المهارات من الاستيلاء عليها من قبل المنافسين إضافة إلى أنها تفترض امتلاك رأس المال البشري خاصيتين بارزتين هما الحصول على المهارات المتخصصة كموجود فكري معرفي، وأن لا تكون تلك المهارات سهلة النقل والاقتباس و التحويل والتنازل عنها لحساب منظمات أخرى. (دحماني، 2015، صفحة 89)

وقد أحدث الاقتصاد المعرفي ومنظمات الأعمال الإلكترونية تغييرات جوهرية كبيرة في طبيعة العلاقة مع الموارد البشرية، وأصبح العاملون والمديرون في قلق على وظائفهم وفي حالة من عدم الأمن الوظيفي، وعدم ضمان الاستمرارية في أعمالهم ووظائفهم، بسبب المستجدات التي يفرزها عصر المعرفة يوما بعد يوم.

و يرى (Mcgreger, Tweed, and Pech) أن الموارد البشرية يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مجالات أساسية هي:

١. الكيان البرمجي لإدارة الموارد البشرية: برز هذا المجال وتبلور نتيجة التفكير المتعمق لمجموعة من الباحثين الذين ركزوا على وضع إطار مفاهيمي له، يعزز ممارسات إدارة الموارد البشرية في مجالات التدريب، وبناء فرق العمل، ويركز على مشاركة العاملين؛ وهذا من أجل إدماج هؤلاء العاملين بصورة فاعلة في أعمال المنظمة وأنشطتها، وهذا المجال يتعلق بما يتصل بالأفراد أنفسهم.

ب. الكيان المادي لإدارة الموارد البشرية: يركز هذا المجال على تبني المدخل الشرطي في إدارة الموارد البشرية، ويركز على الأنشطة والممارسات التي تتصل بالمنظمة. (دحماني، 2015، الصفحات 90-91). وقد عرفت مداخل قياس و تسيير رأس المال البشري نجاحا كبيرا في زيادة الوعي والاهتمام بهذا الجزء من رأس المال الفكري، وسرعان ما اعتُبرت محاسبة رأس المال البشري HRA ومحاسبة وتكاليف رأس المال البشري HRCA كآليات تقنية للقياس وتم تفسيرها على أنها أدوات تقنية متقدمة للقياس بدل الأسلوب النمطي الذي يجعل منه آلية للتأثير على سلوك العاملين. و بالنظر لجمود القواعد المحاسبية التقليدية فإن محاسبة رأس المال البشري تقدم قياسات أكثر دقة ومرونة ومصداقية في تعاملها مع مختلف الظواهر المحيطة به. وبالرغم من وضع الكثير من القواعد والآليات التي تمكن من ضبط و قياس السلوك البشري إلا أنه عادة ما يُستغنى عنها؛ وهذا ما حدث لمحاسبة رأس المال البشري ومحاسبة وتكاليف رأس المال البشري إذ أنه قد تم نسيان الهدف الرئيسي من استحداثهما ووقعنا في شرك القياس؛ ذلك أنه يصعب جدا بل قد يستحيل قياس هذا السلوك بدقة كونه ضمني وغير متوقع. (طالب أحمد، 2013، صفحة 21)

و قد طرح كل من Fincham & Rostender تساؤلات حول المغزى الحقيقي وراء فكرة مقاييس رأس المال البشري، وتوصلا إلى أن الأمر لا يمكن أن يخلو من التحيز والذاتية؛ علاوة على أن القياسات التي يجريها المديرون و إدارات المحاسبة عادة ما تتم وفق رغباتهم و أهوائهم مما يفضي إلى تساؤل كبير: "من هو المستفيد من تقارير رأس المال البشري؟" (Fernström, 2005, pp. 94-104)

و يرى البعض أنه ينبغي على نماذج رأس المال الفكري و كذا نماذج رأس المال البشري تقديم معلومات وافية مثل إعطاء توليفة من المؤشرات المحددة بدقة في حين أن هناك من يرى أنه لا داعي لتقديم المعلومات بهذا المستوى من الدقة.

و قد اقترح Fincham & Rostender أن تكون التقارير المتعلقة برأس المال البشري ذات طابع وصفي تحليلي بدلا من تلك التقارير المعتمدة على الأرقام و الأشكال والتكاليف و الأهداف. وهناك طرق أخرى يمكن من خلالها تجاوز الصراعات الحاصلة بين أصحاب المصالح وهي عبارة عن نموذج مطور من نماذج محاسبة رأس المال البشري ورأس المال الفكري يقوم على تحليل الوضعيات؛ ويأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار مصالح الشركاء ومواقف القوة لديهم؛ و قد مكنت الدراسات في مجال الموارد البشرية واستقلالية وظيفة الموارد البشرية من تجاوز مشكلة تضارب المصالح والوقوع في معضلة قياس السلوك الإنساني.

ومن المعلوم أن وظيفة الموارد البشرية في العديد من المنظمات تمثل وظيفة تشغيلية وإدارية في نفس الوقت، وتلعب دورا أساسيا في إنشاء القيمة المرتكزة على المورد البشري ذلك أن الحاجة ملحة أكثر مما مضى إلى نظرة متكاملة إلى الموارد المختلفة للمنظمة وكيفية دمجها لإنشاء القيمة؛ وكذا لفهم تقارير الموارد البشرية بشكل أكثر دقة وعمق. (Fernström, 2005, pp. 94-104)

ت. رأس المال الفكري من منظور أنظمة المعلومات: يمثل رأس المال الفكري مفهوما جديدا يمكن من خلاله فهم وإدارة وقياس الظواهر اللامادية لمنظمة ما ؛ فنظام المعلومات للمنظمة غير مرئي، إلا أن تبني مقارنة تعتمد على رأس المال الفكري تمكن من رؤيته بوضوح.

ومن خلال هذه المقارنة يمكن تقسيم نظام المعلومات إلى ثلاث محاور رئيسية:

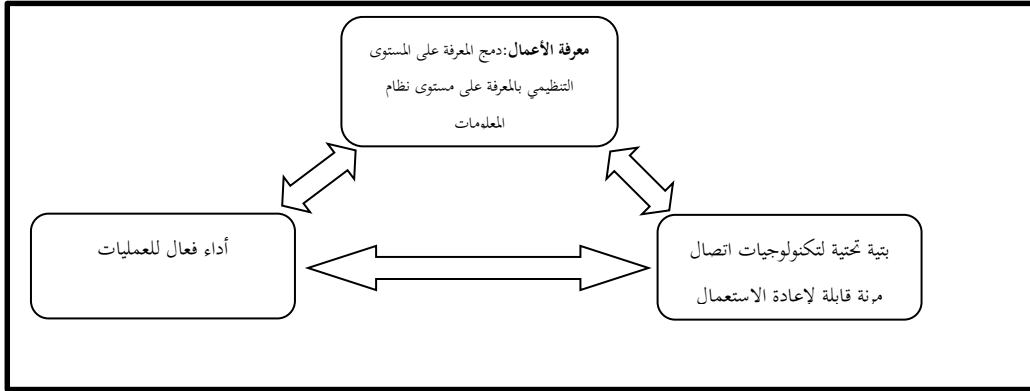
- اعتبار نظام المعلومات أصلا من أصول المنظمة؛
- تقييم نظام المعلومات؛
- تفعيل و إنشاء الأصول المرتبطة بنظام المعلومات.

و قد تم تناول المحورين الأولين بالبحث و الإثراء بشكل مستفيض في حين لا يزال المحور الأخير في مراحل الاهتمام و الدراسة الأولى؛ وبناء على ما ذكر آنفا، ظهر مفهوم كفاءة نظام معلومات المنظمة الذي يكتسي أهمية كبيرة في تفعيل و إنشاء أصول نظام المعلومات للمنظمة، و تقاس قدرة المنظمة على إنتاج القيمة بمدى استثمارها في تقنيات الإعلام (IT).

و هناك نموذج يربط بين الموارد التنظيمية (خصوصا الأفراد و معرفتهم) و تطور القدرة على إنشاء القيمة من المنظمة؛ يتوصل إلى أن هذه القدرة تحكمها جملة مهارات تتمثل في الممارسات التنظيمية الناتجة عن تضافر جهود العاملين والاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم.

الشكل رقم 3: إنشاء قيمة الأعمال (Business value) من خلال نظام المعلومات: كفاءة نظام

المعلومات.



Source : Joe Peppard ,An Information systems Perspective on Intellectual capital, perspectives on Intellectual capital, opcit,p118

و يتم تنشيط المعرفة التنظيمية عن طريق نظام فعّال للحوافز وكذا طريقة التسيير المعتمدة في المنظمة؛ و بما أن المعرفة تقوم على خبرة العاملين وتجربتهم، فيمكن أن تتحول هذه المعرفة إلى قدرات ومهارات؛ ولا يمكن للمنظمة شراء المهارات و القدرات المتعلقة بنظام المعلومات لديها بل عليها بناءها و تطويرها. مما سبق، يمكننا استنتاج أن إنشاء القيمة بصفة مستدامة عن طريق تكنولوجيا الإعلام هو نشاط قائم على المعرفة والعلاقة التي تربطه بالتكنولوجيا جد محدودة؛ رغم أن الحلول التي تقدمها هذه الأخيرة تجسد بشكل أو بآخر المعرفة التنظيمية.

و هناك عوامل أخرى تساهم في التحول من رأس المال البشري إلى رأس المال الهيكلي إضافة إلى المعرفة و المهارات الضرورية لنجاح رافعة إنشاء القيمة عن طريق تكنولوجيا الإعلام مما يفسر عدم رضا بعض المنظمات عن نتائج استثمارها في أنظمة المعلومات؛ فتفعيل المعرفة والمهارات لدى العاملين ومشاركتها في مختلف أجزاء المنظمة، إضافة إلى تلك المكتسبة وتنسيق المعرفة بين مختلف أجزاء المنظمة يمثل التحدي الأكبر أمام المديرين؛ ونظرا لأهمية هذه العمليات فقد تم إدراجها في أدبيات أنظمة المعلومات كمتطلبات أساسية لإنشاء علاقة وطيدة بين نظام المعلومات والعاملين في المستوى التشغيلي.

إن أهمية تكنولوجيا الإعلام في حياتنا الراهنة وكذا دورها المحوري في إنشاء جو من المنافسة تجعل من الضروري على المنظمة امتلاك نظام معلومات قادر على مواجهة هذه التحديات؛ ورغم أن كفاءة نظام المعلومات ترتبط أساسا بالبيئة الداخلية للمنظمة إلا أن لها آثارا واضحة على البيئة الخارجية لها.

و يمكن أن تقاس كفاءة نظام المعلومات للمنظمة بمساهمة تكنولوجيا الاتصال في إنجاز الأعمال والقدرة على المنافسة. وهذا من أكبر التحديات التي تواجه المنظمة. (CIGREF, 2006, p. 25)

ومع أنه لا يمكن حصر وظيفة نظام المعلومات في الإفصاح؛ إلا أن ذلك لا يتعارض مع استخدامه فيها لأنها توفر معلومات واضحة و دقيقة في خدمة متخذ القرار بالدرجة الأولى؛ علاوة على ذلك، فإن نظام المعلومات يجعل رأس المال الفكري ظاهراً و يساعد في قياسه بشكل كبير (CIGREF, p. 14).

الخاتمة:

نخلص في نهاية هذا البحث إلى أن رأس المال الفكري مفهوم متعدد الجوانب و المداخل ويكاد يستغرق كل أنشطة المؤسسة لذا فلا يمكن حصره من خلال وجهة نظر أحادية التصور و المنطلقات.

و تظهر أهمية رأس المال الفكري من كونه أصبح أهم موجودات المؤسسة على الإطلاق خصوصاً في الدول الرائدة اقتصادياً، بحيث أصبح يتعدى لدى الكثير من المنظمات المتميزة 98 بالمائة من قيمتها السوقية خصوصاً وأنها تعيش عصر الاقتصاد الجديد أو الاقتصاد المبني على المعرفة و الذي تستحوذ فيه المعلومة والمعرفة على القدر الأكبر من الأهمية لذا وجب الاهتمام بها من كافة الجوانب وذلك من منطلق أنه يغطي كل أنشطة و وظائف المؤسسة وهو ما أدى إلى الاهتمام به بشكل كبير وتناوله من وجهات نظر متعددة ومتنوعة .

ثم أنه ولكون مفهوم رأس المال الفكري حديث نسبياً و أنه لا يزال في مرحلة الصياغة و تحديد الأطر المفاهيمية؛ فإننا نجد أن كل الأطراف و الوظائف و المكونات في المؤسسة حاولت وضع إطار مفاهيمي يبرز بوضوح مفهوم رأس المال الفكري من وجهة نظرها؛ فالاستراتيجية تهتم برأس المال الفكري من جانب معين، والتسويق يراه من زاوية أخرى في حين أن المحاسبة تتناوله بشكل مختلف؛ وكذلك أنظمة المعلومات و المالية؛ و هكذا.

و قد حاولنا من خلال هذه الورقة التطرق لأهم المقاربات هذه بغرض إزالة الغموض ولو جزئياً عن هذا المفهوم الناشئ و الذي أصبح يفرض نفسه بشكل متزايد في بيئة الأعمال متعرضين إلى كيفية التعامل معه بشكل عملي من طرف مختلف أصحاب هذه المداخل و المقاربات المتعددة.

قائمة المراجع:

- بن داوية وهيبية ، و بوزينة أمينة محمدي. (2011). متطلبات القياس و الإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري و أثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال. الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. الشلف: جامعة حسنية بن بو علي.
- بن صالح عبد الله ، و بونعجة سحنون. (2011). أساليب القياس و الإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري من منظور معايير المحاسبة الدولية. الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. الشلف: جامعة حسنية بن بو علي.

- بن صوشة رياض. (26 04, 2011). رأس المال الفكري كمورد إستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة على المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء. الموارد الإستراتيجية الرهان الأقوى لتمييز المؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد اللامادي، صفحة 05.
- الحسين عطالله ، و الفوز تركي. (12, 2017). أثر طرق ووسائل محاسبة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية في الأردن، متوفر على الخط على الرابط: [researchgate.net/publication/321474638_ath_r_trq_wwsayl_mhasbt_ras_almaal_alfkry_fy_thqyq_almyzt_altnafsytdrast_ttbyqyt_ly_albnwk_alaslamyf_fy_alardn_-_Copy](https://www.researchgate.net/publication/321474638_ath_r_trq_wwsayl_mhasbt_ras_almaal_alfkry_fy_thqyq_almyzt_altnafsytdrast_ttbyqyt_ly_albnwk_alaslamyf_fy_alardn_-_Copy) تاريخ الاسترداد 04 04, 2018، من:
- دحماني عزيز. (2015). مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية - حالة مؤسسة سوناطراك. تلمسان.
- رابح عرابة، و حنان بن عوالي. (13-14, 12, 2011). ماهية رأس المال الفكري و الاستثمار في رأس المال البشري. الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.
- سمالي محمد يحضيه. (2005). أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجود والمعرفة). الجزائر.
- طالب أحمد نور الدين. (2013). الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في أداء المؤسسة (حالة سوناطراك) (مذكرة ماجستير). 13. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
- عبيد سلمان. (2014). أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة (دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين). البحرين.
- عجلان حسين حسن. (2007). استراتيجيات الادارة المعرفية في منظمات الاعمال. عمان: إثراء للنشر و التوزيع.
- فهد العرييد عصام. (15 07, 2010). قياس رأس المال المعرفي (الفكري) بين النظرية والتطبيق. متوفر على الخط على الرابط <https://hrdiscussion.com/hr15219.html> تاريخ الاسترداد 15 04, 2018.
- محمد الأعرج معاذ. (2016). استخدام نموذج (Schwartz & Lev) لقياس رأس المال البشري ومساهمته في صافي الدخل دراسة تطبيقية على بنك لبنان والمهجر في الأردن (مذكرة ماجس) تيز. جامعة الشرق الأوسط.
- ناظم جواد، و ندى اسماعيل. (2009). تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 04 عدد 1، 141.
- هيجان عبد الرحمن بن أحمد. (3 3, 2009)، متوفر على الخط على الرابط: www.hrdiscussion.com/hr4422.html تاريخ الاسترداد 15 04, 2018.

- Anderson, D. (2004). Making sense of intellectual capital; designing a method for the valuation of intangibles p4. Burlington USA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Augier, M., & Teece, D. (2005). An Economics Perspective on Intellectual Capital, Perspectives on Intellectual Capital. Butterworth-Heinemann, USA: Elsevier.
- Bischoff, S., Vladova, G., & Sabina, J. (s.d.). www.springer.com. Consulté le 04 05, 2018, sur www.springer.com: www.springer.com/cda/content/document/cda.../9783642333880-c1.pdf?SGWID..
- cigref .(2006 ,09 25) .Capital immatériel - 7 jours pour comprendre.consulté online sur le site cigref.fr le 02/04/2028
- https://cigref.typepad.fr/cigref_presse/CommuniquesContainer/CP-2006-09-25-Capital-Immateriel.pdf
- https://cigref.typepad.fr/cigref_presse/CommuniquesContainer/CP-2006-09-25-Capital-Immateriel.pdf
- Lev, B., Cañibano, L., & Marr, B. (2005). An Accounting Perspective on Intellectual Capital, Perspectives on Intellectual Capital. Butterworth-Heinemann, USA: Elsevier.
- Lisa Fernström .(2005) .A Marketing Perspective on Intellectual Capital,Perspectives on Intellectual Capital .Butterworth-Heinemann, USA: Elsevier.
- salah, a., & selamat, f. (s.d.). Intellectual Capital Management in Malaysian Public Listed Companies. International review of buisness papers.
- Sudarsanam, S., & Sorwar, G. (2005). A Finance Perspective on Intellectual Capital, Perspectives on Intellectual Capital. Butterworth-Heinemann, USA: Elsevier.