

# رأس المال الفكري: نماذج القياس المحاسبي.

## -دراسة نظرية-

الاسم واللقب: فرحاتي لويظة.

الرتبة العلمية: أستاذة مساعدة -أ-

المؤسسة: جامعة الحاج لخضر -باتنة-

الهاتف: 0662803065

البريد الإلكتروني: [ferhatilouiza@live.fr](mailto:ferhatilouiza@live.fr)

الملخص:

في عصر العولمة والانفتاح المعاصر الذي يميز عالم وبيئة الأعمال سريعة التغير أصبح لزاما على المنظمات التحول نحو الأنماط التنظيمية الجديدة، وفي ظل هذه التحولات التي اتسمت بازدياد التركيز على المعرفة، نلاحظ تزايد أهمية الأصول غير الملموسة في توليد قيمة المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية لها، وبالرغم من تزايد الاهتمام برأس المال الفكري، إلا أن مهنة المحاسبة لم تتفاعل مع هذا التغيير، فهي تتجاهل إلى حد كبير أهمية هذه الأصول وذلك تحت تأثير الصرامة القائمة على المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، والتي تنحاز للأصول المادية، فبالرغم من إجماع آراء الخبراء على كون رأس المال الفكري يوفر منافع مستقبلية إلا أن درجة عدم التأكد منها، وكذلك صعوبة قياسها يحول دون تسجيلها في ميزانية المنظمة، وذلك تماشيا مع مبدأ التحفظ.

لذلك تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري، ونماذج وأساليب قياسه، وضرورة تطوير هذه النماذج من أجل المحافظة عليه وتنميته بشكل يدعم المركز التنافسي للمنظمة.

### Résumé

À l'ère de la mondialisation et de l'ouverture contemporaine qui caractérise le monde de l'environnement commercial en rapide évolution est devenu impératif pour les organisations changent vers la nouvelle réglementation , et dans ces transformations qui ont caractérisé la focalisation croissante sur la connaissance , nous notons l'importance croissante des actifs immatériels dans la génération de la valeur des organisations et atteindre un avantage concurrentiel , et en dépit de un intérêt croissant dans le capital intellectuel , mais la profession comptable ne pas réagir à ce changement , ils sont ignorés dans une large mesure l'importance de ces actifs , sous l'influence de rigueur fondée sur les principes comptables généralement reconnus , ce qui favorise les actifs physiques , bien que le consensus de l'opinion d'experts sur le fait que le capital intellectuel fournit des prestations futures, mais

que le degré d'incertitude qui , ainsi que difficile à mesurer empêche enregistrées dans le budget de l'organisation , en ligne avec le principe de la réservation. Par conséquent, cette étude porte sur le capital intellectuel , et les modèles et les méthodes de mesure , et la nécessité pour le développement de ces modèles afin de maintenir et de développer afin de soutenir la position concurrentielle de l'organisation .

#### مقدمة:

لقد كان العصر الصناعي هو عصر اكتشاف قوة وأهمية رأس المال المادي وتواصلت سيطرته حتى منتصف القرن الماضي تقريبا، ولكن ومع ثورة الحاسوب وتزايد أهمية المعلومات كوحدة فنية للثروة القائمة على تكنولوجيا المعلومات، وتزايد دور المعرفة فقد اكتشف رأس مال آخر وعلى نطاق واسع هو " رأس المال الفكري" أو "رأس مال الذكاء" فانتقل العالم من استغلال الموارد الطبيعية إلى استغلال الموارد الفكرية والاهتمام بها على نطاق واسع ولكن إذا كان رأس المال الصناعي يتسم بأنه مادي وملمس مما يجعله سهل القياس والتقييم، وتحكمه أسس ونظريات وتضبطه سجلات وإجراءات محاسبية وتعيد تقييمه سنويا معايير محددة فكيف يكون الأمر بالنسبة لرأس المال الفكري الذي يتصف بأنه غير ملموس مما يجعل من الصعب تطبيق النظريات والأسس والإجراءات المحاسبية عليه، واتضح من كثرة البحوث أنه من الصعب جدا من الناحية العملية قياس رأس المال الفكري، لذا اختفى الاهتمام به وظهر مرة أخرى الآن لكونه الأساس الذي تم بناء إدارة المعرفة عليه، ومصدر هام لتعظيم الأصول الأخرى في المنظمات لأنه المحفز لزيادتها وتطويرها وتحقيق البقاء من خلالها.

ولكن رغم التقدم الكبير الذي تحقق في هذا المجال، لازال المختصون غير متفقين حول مؤشرات قياس وتقييم رأس المال الفكري لذلك سنحاول التطرق إلى أغلب هذه المؤشرات ومحاولة إلقاء الضوء عليها أكثر، فيما سيأتي من أجزاء هذا البحث.

#### إشكالية البحث:

على منظمات اليوم أن تتبنى المفهوم الجديد للأصول المعرفية، وعدم النظر إليها على أنها مجرد نفقة أو مصروف، لأن نجاح المنظمة يتوقف على ضرورة تحديد وخلق وإدارة وزيادة الأصول المعرفية، وتتجسد الإشكالية في كيفية حيابة الأصول غير الملموسة والحفاظ عليها وتحديد مقياس محاسبي له، حيث يعد هذا هو التحدي الأكبر الذي تواجهه المحاسبة في ظل اقتصاد المعرفة ومنه نطرح التساؤل التالي:

ما هي أهمية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري في منظمات الأعمال؟

وتندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة أسئلة فرعية هي:

1- ما المقصود برأس المال الفكري، وما أهميته؟

2- ما هي أهم مكونات رأس المال الفكري، وأهم أبعاده؟

3- ما هي مبررات قياس رأس المال الفكري؟

4- ما هي أهمية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، والتحديات التي تواجهه؟

**أهمية البحث:** تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

-تناول مفهوم رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة؛

-أهمية رأس المال الفكري كمورد غير ملموسة تفوق أهمية الموارد المادية الأخرى؛

-محاولة تأصيل مفهوم رأس المال الفكري ومستوياته ونماذج قياسه باعتبار أهم عناصر نجاح أو فشل المنظمات اليوم.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف الأساسية أهمها تأصيل نظري لمفهوم رأس المال الفكري، ومستوياته، ونماذج قياسه في منظمات الأعمال، كما يهدف إلى بلورة عدة توصيات تمثل خلاصة للبحث كي تكون بمثابة المرشد نظريا وعمليا لموضوع محاسبة رأس المال الفكري في الدراسات المستقبلية.

### منهجية البحث:

يستخدم المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث بغية تحقيق الأهداف السابقة الذكر.

**خطة البحث:** يقسم البحث إلى محورين نركز في المحور الأول على مفاهيم متعلقة برأس المال الفكري، والمحور الثاني تناولنا فيه مفاهيم حول عملية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، مع اقتراح نموذج للقياس وكل ذلك في إطار نظري للدراسة.

### المحور الأول: مدخل مفاهيمي لرأس المال الفكري.

أصبحت الموجودات غير الملموسة ( رأس المال الفكري ) في ظل اقتصاد المعرفة المورد الاستراتيجي لثروة المنظمة ، ونجاح المنظمات في ظل شدة المنافسة يتوقف على قيمة هذه الموجودات وإدارتها الفعالة، هذه الأخيرة التي ستسمح بتوظيف مهارات وخبرات الأفراد من أجل تعزيز الميزة التنافسية وخلق القيمة .

لذلك سنتطرق في هذا المحور إلى مفهوم رأس المال الفكري ، مكوناته ، أهميته و مختلف المفاهيم والأسس النظرية المتعلقة بالمصطلح من خلال النقاط التي سيتم التطرق لها فيما يلي :

### أولاً: مفهوم رأس المال الفكري (الأصول غير الملموسة).

تمتلك المنظمات موارد مختلفة منها المادية والمالية، وتسمى بالأصول الملموسة وهي موارد قابلة للتقليد والتبادل من قبل المنافسين، ومثال ذلك التكنولوجيا، أما النوع الثاني من الموارد فيسمى الأصول غير الملموسة وهي أصول إستراتيجية نادرة، غير قابلة للتقليد.

وأعطيت مفاهيم للأصول غير الملموسة أو رأس المال الفكري كما يلي:

-يرى (Youndt) " بأن رأس المال الفكري قدرات متميزة يتمتع بها عدد من الأفراد العاملين في المنظمة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية ضمن المنظمة لزيادة إنتاجيتها وتحقق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة"<sup>1</sup>

-يرى (Stewart) بأن " رأس المال الفكري هو المادة الفكرية، المعرفة، والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل خلق الثروة والربحية"<sup>2</sup>

-يرى (Paniels & Noordhus) " أن رأس المال الفكري هو المعرفة الضمنية داخل عقول البشر ويشمل المهارات والمعرفة بالإضافة إلى المواقف ووجهات النظر"<sup>3</sup>

-ويرى العنزي أن " رأس المال الفكري هو المقدرة العقلية القادرة على توليد الأفكار الجديدة والمناسبة والعملية (القابلة للتنفيذ) ، وتتمتع بمستوى عال من الجودة، وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة، فضلا عن قدرتها في رؤية المنظمة بمجموعها، وإدراك الترابط بين الوظائف وأثر المتغيرات في أي منها تجاه المنظمة في مجموعها وعلاقتها مع المجتمع"<sup>4</sup>

-عرفته الدكتورة ( سوسن عبد الحميد مرسي ) : « على أنه مجموعة الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات ونظم العمل والعلاقة مع العملاء والتي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدرتها التنافسية »<sup>5</sup>

وعلى ضوء ما ورد من مفاهيم و تعاريف لرأس المال الفكري، يمكن القول أن:

وعلى ضوء ما تقدم من تعاريف لرأس المال الفكري ، رأينا أنها تختلف باختلاف وجهات النظر لهذا المفهوم ، ولكنها في مجملها تتفق على أن رأس المال الفكري عبارة عن : مجموعة الخبرات والقدرات والمهارات والكفاءات التي يمتلكها مجموعة من أفراد المنظمة ، ومجموعة أفراد مبدعة ومبتكرة لكل ما هو متميز بالنسبة للمنظمة ، هذه الأخيرة عليها أن تعمل على توظيف هذه المهارات من أجل زيادة الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية لها ، لأنه بمثابة السلاح التنافسي لها الذي يضمن لها البقاء في عالم الأعمال .

ثانيا : مكونات رأس المال الفكري .

تحدد القيمة السوقية للمنظمة من نوعين من رأس المال ، الأول هو رأس المال المالي ويتكون من رأس المال المادي المتمثل في التجهيزات والممتلكات، ورأس المال النقدي المتمثل في النقود وأشكالها الأخرى .

أما النوع الثاني فهو رأس المال الفكري الذي يجب تحديد مكوناته بدقة لكي تستطيع المنظمة قياسه و تقييمه ، وكذلك التعرف على طرق خلق القيمة للمنظمة والتميز في عالم الأعمال .

ولقد اختلفت التصنيفات التي أعطيت لرأس المال الفكري من طرف الباحثين، وهذا راجع لاختلاف أسلوب تفكيرهم ونظرتهم للموضوع وستتطرق لأهم هذه التصنيفات فيما يلي:

### 1- تصنيف معهد **Brooking** : لقد حدد معهد **Brooking** مكونات رأس المال الفكري بأربعة مكونات هي:<sup>6</sup>

- الأصول السوقية : وتتمثل في الجوانب غير الملموسة والمرتبطة بالسوق مثل : منافذ التوزيع ، والعملاء ، والعلامة التجارية.
- أصول الملكية الفكرية : وتتمثل في براءات الاختراع، العلاقات والأسرار التجارية ، حقوق الطبع والتصميم .
- الأصول البشرية : وتتمثل في القدرة على الابتكار ، والخبرات المتراكمة التي تعكس قدرة الأفراد على الأداء .
- أصول البنية التحتية : وتشمل ثقافة المنظمة ، قواعد بيانات العملاء ، طرق تقييم الخطر ، طرق إدارة قوى البيع ، الهيكل المالي .

### 2- تصنيف **Sveiby** : قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام ، وأولى أهمية كبيرة لكفاءات العاملين والتقسيم كالتالي:<sup>7</sup>

- كفاءة العاملين وتعليمهم خبراتهم .
- التركيب الداخلي : أي الشكل القانوني ، الإدارة ، النظم ، الثقافة ، والبرمجيات .
- الهيكل الخارجي : مثل العلامة التجارية ، علاقات الزبائن والموردين .

### 3- تصنيف **Guthrie & Petty** :

يتكون رأس المال الفكري حسب **Guthrie & Petty** إلى العناصر التالي:<sup>8</sup>

- الهيكل الداخلي : ويتمثل في رأس المال المنظمي ( الهيكلي ) .
- الهيكل الخارجي : ويتمثل في رأس المال الزبائن ( العلاقات ) .
- كفاءة العاملين : ويتمثل في رأس المال البشري .

### 5- تصنيف **Despers & Channvel** : قسم الباحثان رأس المال الفكري إلى أربعة مكونات هي:<sup>9</sup>

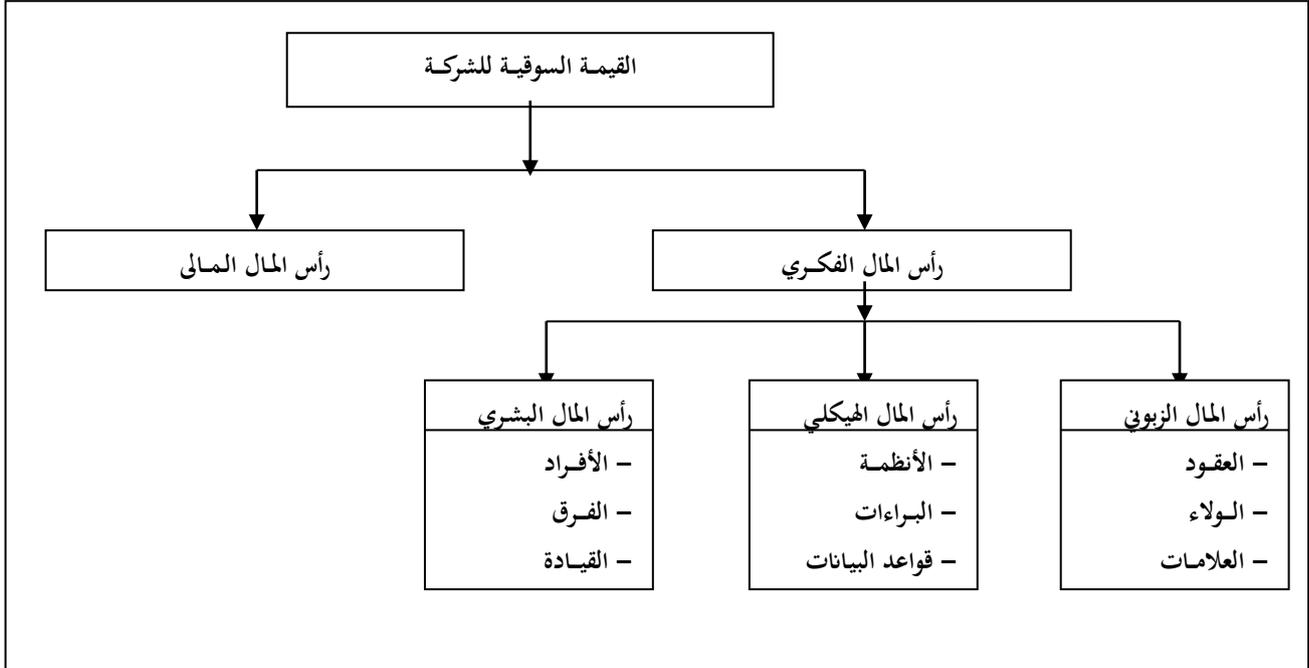
- رأس المال البشري : ويتمثل في الموارد البشرية المتواجدة في المنظمة ، إضافة إلى المعرفة الموجودة لدى الأفراد ويمكن تحويلها إلى قيمة ، وأيضاً النظم والإجراءات التنظيمية .
- رأس المال الهيكلي : ويتمثل في البنية التحتية للمنظمة .
- الموجودات العملية : وتتمثل في رأس المال الهيكلي الذي يستخدم لخلق القيمة مثل : شبكة التوزيع ، تسهيلات العمليات
- الموجودات الفكرية : وتتمثل في الأصول الفكرية للمنظمة .

### 6- تصنيف **Malhorta 2003** : والذي قسم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:<sup>10</sup>

- رأس المال الزبوني .
- رأس مال العملية .
- رأس المال البشري .
- رأس مال التجديد والتطوير .

واستنادا لما سبق من تصنيفات ، يتفق أغلب الباحثين على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات أساسية هي: رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، ورأس المال العلائقي ( الزبائي ) ومنهم ستيوارت ( Stewart ) وسوف نستعرض هذه المكونات بشيء من التفصيل فيما يلي :<sup>11</sup>

### الشكل رقم (01) : القيمة السوقية للشركة ومكوناتها .



المصدر: نجم عبود نجم، (2010) ، إدارة الامللموسات - إدارة ما لا يقاس - دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ص 135.

إن قيمة الشركة تتكون من قيمة الشركة المالية وقيمة رأس المال الفكري ، ورأس المال الفكري يتكون من :<sup>12</sup>

#### -رأس المال البشري :

يتمثل رأس المال البشري ( Humam Capital ) في المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون بضمنها المهارات ، الخبرات ، الابتكارات ، ويعتبر هو العنصر الجوهرى لرأس المال الفكري باعتباره العنصر المسؤول عن التفكير وعمليات الابتكار والإبداع وقدرة أفراد المنظمة على تحقيق المهام ، ويتضمن القيم والثقافة .

ويعرف أيضا على أنه عبارة عن مزيج عناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات وتراكم الخبرة، والإبداع، والابتكار، ومقدرة أفراد المنشأة على أداء مهامهم ، ويعتبر رأس المال البشري غير قابل للملكية من قبل المنشأة<sup>13</sup>

#### -مكونات رأس المال البشري: يتكون رأس المال البشري من:<sup>14</sup>

- **مقدرة العاملين:** وتتضمن القيادة الإستراتيجية لإدارة المنظمة ، درجة جودة العاملين، وإمكانية التعلم، ومدى مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات .
- **إبداع العاملين:** وتتضمن قدرة الإبداع، والابتكار لدى العاملين، والعائد المحقق من الأفكار المثلى ( الذكية ) للعاملين.

- **اتجاهات العاملين:** وتتضمن توافق توجهات العاملين مع قيم المنظمة، درجة رضا العاملين، ومعدل دوران العمل، وأيضا متوسط (معدل) خدمة العاملين بالمنظمة .
- مما سبق يتضح أن رأس المال البشري يتضمن متغيرات وأبعاد مثل التعليم والخبرة ، والمعرفة ، الابتكار، المهارات الوظيفية والفنية ، التدريب ، القدرة على حل المشاكل، والتعامل مع عدم التأكد، والعمل ضمن فريق عمل موحد ومتناسق وغيرها .

### -رأس المال الهيكلي : Structural Capital

إن رأس المال المالي هو الذي يصنع الوجود المادي للمنظمة، وقيمتها الدفترية في القيود المحاسبية، ورأس المال الفكري هو الذي يضع القيمة السوقية لها، بينما رأس المال الهيكلي هو الذي يصنع معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة، فهو يمثل كل القيم التي تبقى في المنظمة عندما تطفئ الأضواء في آخر اليوم<sup>15</sup> كما عرفه ( Mc Ebroy ): « على أنه عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم »<sup>16</sup>

ومن مكونات أو مؤشرات رأس المال الهيكلي ما يلي: <sup>17</sup>

- **الثقافة العامة:** وتتضمن طرق بناء ثقافة المنظمة، توافق العاملين مع تطورات المنظمة .
- **الهيكل التنظيمي:** ويتضمن فعالية نظام الرقابة بالمنظمة، ووضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية .
- **التعلم التنظيمي:** ويتضمن إعداد شبكة معلومات داخلية، ومدى استخدامها، وإعداد مخزون تعليمي للمنظمة، ومدى استخدامه .
- **العمليات:** وتتضمن آجال عمليات الأعمال، ومختلف الأنشطة، ودرجة جودة المنتج، إضافة إلى مدى فعالية وكفاءة العمليات التشغيلية .
- **نظام المعلومات:** ويتضمن التنسيق بين العاملين، وتقديم الدعم المتبادل، ومدى توفير البيانات، والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة ، وأيضا مدى المشاركة في المعرفة .

### -رأس مال العملاء(الزبوني).

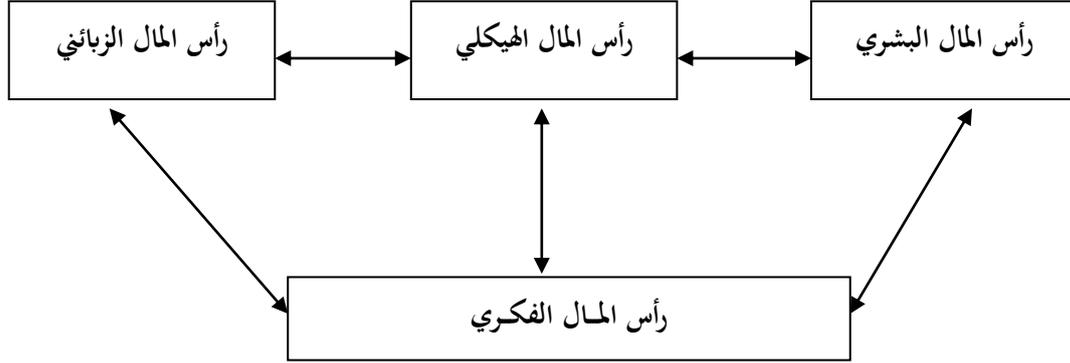
قدم ( Meritum ) مصطلحا جديدا وهو رأس مال العلاقات بدلا من رأس مال العملاء وعرفه بأنه: « جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمنظمة ، مثل علاقة المنظمة مع العملاء ، الموردن ، الشركاء في البحوث والتطوير »<sup>18</sup>، ويتكون رأس المال الزبوني:

- النصيب في السوق ؛
- ولاء العملاء ؛
- متوسط مدة علاقة العميل؛
- رضا العملاء ؛
- نسبة اتصالات المبيعات إلى المبيعات المنجزة ؛
- هامش الربح الإجمالي ؛

- نمو الترتيبات التعاونية مثل : تبادل البيانات الالكترونية والتعويض التلقائي للمخزون ؛  
- تكلفة اكتساب العملاء .

ونلخص المكونات الثلاثة لرأس المال الفكري حسب نظرية Stewart في الشكل الموالي :

## الشكل ( 02 ) : مكونات رأس المال الفكري وفق نظرية " Stewart "



**Source :** Stewart , T . , (1997) , **Intellectual Capital : The New wealth Of Organizations** , Doubleday , Currency , New York , p 17 .

ثالثا: أهمية رأس المال الفكري .

إن ما يميز القرن الحادي والعشرون هو ظهور قوة المعرفة ، التي تعتبر عاملا مهما يعطي المنظمة القدرة على الاستمرارية وامتلاك القدرة التنافسية ، وعليه بدأت المنظمات والحكومات تولي موضوع بناء قاعدة للمعرفة الأهمية التي تستحقها ، وضرورة امتلاكها ومعرفة وكيفية إدارتها، وما ينتج عن ذلك هو رأس المال الفكري وعلى المنظمة أن تدرك جيدا كيفية امتلاك وإدارة وقياس رأس المال الفكري ، وكيفية دعمه وتشجيع الإبداع والابتكار لأن له الدور الكبير في تحقيق أهداف المنظمة ، وهذا الدور أشار له الكثير من الباحثين في العلوم الإدارية، نوضحه فيما يلي :

- يساعد في خلق معارف جديدة؛<sup>19</sup>
- هو مورد يصعب على الآخرين تقليده ويساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة؛<sup>20</sup>
- يساعد في زيادة كفاءة استخدام الأصول ويحقق إنتاجية أعلى وخدمة أفضل للزبائن؛<sup>21</sup>
- هو أهم مصدر للربحية والدعامة التنافسية للمنظمة ، والاهتمام به أصبح أمرا حتميا فرضته كل التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية السريعة وضغوط المنافسة؛<sup>22</sup>
- يعتبر أساسا مهما في بناء المنظمات الذكية ، وذلك من خلال توفير العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز لمنظمتهم ، لأن تلك العقول لها قابلية التكيف مع الظروف المتغيرة ، وهذا هو رأس المال الفكري ؛<sup>23</sup>

وتأكيدا على الأهمية الواضحة لرأس المال الفكري نورد بعض الإحصائيات التي تبين هذه الأهمية فيما يلي :

- عند دراسة الوضع المالي لشركة IBM يتضح أن القيمة السوقية لها سنة 2000 هي 70.7 بليون دولار ، والقيمة الدفترية 16.7 بليون دولار فقط ، والفرق بين القيمتين يرجع على رأس المال الفكري للمنظمة<sup>24</sup>

مما سبق يمكن أن تستخلص الدور الاستراتيجي الذي يلعبه رأس المال الفكري في تعظيم قيمة المنظمة ، فهو أرقى الموجودات قيمة وله قوة التأثير والتغيير على كل نشاطات المنظمة ، زيادة على ذلك يعتبر دعامة أساسية للميزة التنافسية للمنظمة و سببا في تحقيق الكفاءة التنظيمية ، وجذب العملاء وتعزيز ولائهم ، إضافة على زيادة القدرة الإبداعية للمنظمة .

#### رابعا: متطلبات بناء رأس المال الفكري في المنظمة .

يتطلب بناء رأس المال الفكري مجموعة من الشروط والظروف الملائمة والتي تتمثل فيما يلي :<sup>25</sup>

- إنشاء أقطاب صناعية على مستوى المنظمات ، وتكون قادرة ماديا وبشريا على الاستفادة من المعرفة المتاحة ؛
- إنشاء محيط وإطار معرفي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات وإعادة في الإجراءات والقوانين السائدة لكي تأخذ بعين الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية ؛
- ضرورة التعاون بين الجامعة و محيط الأعمال ومراكز البحث من أجل تكوين المعرفة والاستفادة منها ؛
- على كل المنظمات أن تقتنع بأن العصر الحالي هو عصر المعرفة ؛
- على المنظمة أن تركز على العناصر الجوهرية الممثلة في رأس مالها الفكري وأن أصولها الفكرية ومكوناتها المعرفية تختلف عن تلك التي عند غيرها من المنظمات لذلك عليها أن تدرك كيفية استثمارها بشكل جيد وملائم ؛
- على المنظمة أن تحسن إدارة مواردها المعرفية الموجودة أصلا عندها ، وعدم تضييع الوقت في البحث عن موارد جديدة ؛
- تنمية قدرة تشخيص هوية الأصول المعرفية الحقيقية ، حيث نجد إشكالية تتجسد في اعتبار الإدارة العليا نفسها أو بعض الحلقات الإدارية القريبة منها مورداً معرفياً وحيثاً في المنظمة الأمر الذي يولد الإحباط عند الأصول المعرفية الأخرى ؛
- بذل جهود كبيرة لإنشاء المعرفة الذاتية ، أو تكوين رأس مال فكري خاص بالمنظمة ، لأن المعرفة المستوردة من خارج المنظمة سرعان ما تزول .

ما يمكن التوصل إليه مما سبق أن عملية بناء وتكوين رأس مال الفكري في المنظمة ليس بالعملية البسيطة ، بل هو نتاج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات ووقت زمني طويل لتكوينها ، كما أن المنظمة تحتاج إلى أن تجعل المعارف التي تحصل عليها من سوق العمل أو البيئة الخارجية مدخلات تجري عليها عمليات تحويل مناسبة حتى تصبح معارف فردية و منظمة تستند عليها المنظمة في مواجهة تيار المنافسة القوي .

#### خامسا: أبعاد رأس المال الفكري:

تتمثل الأبعاد الرئيسية لرأس المال الفكري في:<sup>26</sup>

-**استقطاب رأس المال الفكري:** يركز هذا البعد على البحث عن الخبرات المتقدمة، وجذب المهارات التقنية العالية بالاعتماد على نظام معلومات يسهل المهمة .

-**صناعة رأس المال الفكري:** يشتمل هذا البعد على تعزيز قدرات الكفاءات البشرية، وتقليل معارضتها، مع خلق الانسجام الفكري الضروري بينها.

-تنشيط رأس المال الفكري: من خلال استخدام آليات كعصف الأفكار مع الكفاءات، وتشجيع الجماعات الحماسية، والاهتمام بآراء العاملين.

-المحافظة على رأس المال الفكري: بالاستثمار في التدريب، والتطوير المستمر، والتحفيز المادي والمعنوي.

-الاهتمام بالزبائن: ويهتم هذا البعد بتوثيق متطلبات الزبائن، وتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة الزبون، ومنح مزايا إضافية له والسعي للاحتفاظ بالزبائن القدماء.

المحور الثاني: مفاهيم عامة حول عملية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري.

أولا : مفهوم عملية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري .

يشير القياس إلى :« مجموعة إجراءات تتبع لتحديد مدى توافر خصائص معينة في الشخص، والحكم على إمكانية قيامه بمهام وأنشطة وظيفية معينة » .<sup>27</sup>

كما أنه يعني :« العلمية التي بواسطتها يتم الحصول على صورة كمية لمقدار ما يوجد في الظاهر عند الفرد من سمة معينة ، وتوقف دقة نتائج القياس على دقة الإدارة المستعملة » .<sup>28</sup>

وعلى هذا الأساس يبدو أن مفهوم قياس رأس المال الفكري ينص على تحديد الخصائص المطلوبة فيه ، والتأكد من تأثيرها في متغيرات أخرى، وكل هذا بغية إمداد متخذي القرار بالمعلومات عن نوعية رأس المال الفكري التي تسمح برفع كفاءة المنظمة والعاملين فيها ، والكل يستفيد من نتائج القياس مثلا في ترشيد استخدام وإعداد برامج تدريب وتأهيل وتنمية الأفراد ...، وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك فرق بين قياس رأس المال الفكري وتقييمه، فصيح القياس Measurement Approaches تدور بصورة رئيسية حول الكيفية التي تقيس بها المنظمة الأداء داخليا وكيف تفصح عنه، لكي تحسن من مدارك الإدارة لمساعدتها في إدارة المنظمة ، أما صيح التقييم Valuation Approaches تهتم بصورة رئيسية بتحديد قيمة اقتصادية للمنظمة و موجوداتها غير الملموسة وهي عادة تتبنى نظرة خارجية وتكون مصممة لمساعدة المحللين والمستثمرين لتقييم القيمة المالية للمنظمة.<sup>29</sup>

تكمن أهمية رأس المال الفكري باعتباره مصدرا حيويا لقيمة المنظمة الداخلية والخارجية، ومصدرا لميزتها الإستراتيجية ولكن الجدل قائم حول المنهجية العلمية التي يجب استخدامها لتقييم رأس المال الفكري وقياسه، وتعد عملية قياسه صعبة لأن رأس المال الفكري يرتبط بالأصول الفكرية ( غير الملموسة ) للمنظمة، وتبقى الحاجة ماسة لطرق تقييم ومقاييس أداء جديدة، وليس هناك أفضل من المحاسبين في تحسين عملية القياس والتدقيق.

## ثانيا : الحالات التي تستوجب القياس .

تستدعي بعض الحالات ضرورة قياس رأس المال الفكري للمنظمة قياسا دقيقا ، وذلك بواسطة جهات التقييم الداخلية في المنظمة أو خارجها ، ومن هذه الحالات ما يلي:<sup>30</sup>

-التقييم : وذلك عند بيع أو شراء شركة ، فتقدير رأس المال الفكري يعطي معلومات ثمينة عن إمكانيات الشركة المستقبلية ؛

-المعايير النموذجية : عندما يكون هناك ضرورة لمقارنة عدة وحدات ضمن شركة واحدة ، أو عدة شركات مع بعضها البعض نجد أن رأس المال الفكري يقدم أداة قياسية جيدة عند المقارنة ؛

-تطوير المنظمة : نتيجة تقدير رأس المال الفكري سيتم تحديد بدقة مناطق التطوير في المنظمة ؛

-التقارير الخارجية : قياس رأس المال الفكري يقدم المتمم للتقارير المالية ويزودها بوجهة نظر شاملة وموجهة نحو مستقبل أفضل للمنظمة.

## ثالثا : أهمية قياس رأس المال الفكري .

تعتبر عملية قياس رأس المال الفكري من العمليات المعقدة وذلك لصعوبة تقييم الأصول المعرفية ، ولكن مع ذلك تهم كل المنظمات اليوم بقياس أصولها غير الملموسة ، وذلك لما يقدمه هذا القياس من وضوح في بناء التقارير المالية المتعلقة برأس المال الفكري ، وتحديد أهمية عناصره ومكوناته ، وتحديد العائد المتوقع من الاستثمار في عناصره ، إضافة إلى ذلك هناك اتفاق بأن نظم القياس تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية والمالية في ظل اقتصاد المعرفة وأخذت أهمية كبيرة ، وهذه الأهمية تتجسد فيما يلي :

- يكشف القياس عن خصائص وقدرات الأفراد العاملين بالمنظمة ، وتحديد ذوي القدرات الإبداعية من أجل جعلهم ميزة تنافسية للمنظمة ؛
- يمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد مستقبلا ، وإمكانية تكييفه لصالح المنظمة ؛
- القياس يحدد نقاط القوة والضعف في أداء الأفراد ، كما يساعد على تقييم أداء المنظمة ؛<sup>31</sup>
- يستخدم كأساس لتبرير الاستثمار في أنشطة إدارة المعرفة من خلال التركيز على المنفعة ؛<sup>32</sup>
- تمكن النماذج الحديثة لرأس المال الفكري من قياس مكونات كثيرة لا تقيسها النماذج التقليدية مثل رأس المال البشري ، رضا الزبون وغيرها ؛<sup>33</sup>
- يساعد في تحقيق رقابة فعالة على الأصول غير الملموسة لغرض إعداد التقارير المالية ؛
- يوفر فهما أفضل للأصول غير الملموسة ولأهميتها في إيجاد القيمة المضافة للمنظمة ؛<sup>34</sup>
- مساعدة المنظمات في بناء إستراتيجيتها وتقييم بنائها وتنفيذها ؛
- إيصال المقاييس إلى الأطراف الخارجية ؛<sup>35</sup>

رابعا : مبادئ قياس رأس المال الفكري وإجراءاته .

عملية قياس رأس المال الفكري تتطلب مجموعة من المبادئ والإجراءات تحددتها فيما يلي :

## 1- مبادئ عملية قياس رأس المال الفكري :

حدد سيتوارث " Stewart " ثلاثة مبادئ أساسية لقياس رأس المال الفكري هي: <sup>36</sup>

- يجب أن تكون المقاييس سهلة وبسيطة ، والتركيز على قياس الأداء الإجمالي أو الكلي لرأس المال الفكري ؛

- يجب قياس ما هو استراتيجي وهام في نشاط المنظمة ، وهو ما تمارسه لفترة طويلة نسبيا ؛

- يجب قياس الأنشطة التي تنتج ثروة فكرية ، أي الأنشطة المرتبطة برأس المال الفكري .

وبالتالي إذا توفرت هذه المبادئ يمكن أن نقول أن عملية القياس تأخذ المسار الصحيح من أجل الوصول إلى تقييم الأصول الفكرية تقيما أقرب ما يكون للدقة والموضوعية .

## 2- إجراءات قياس رأس المال الفكري :

لابد من تفصيلات وإجراءات معينة لإتمام عملية (القياس) ، وتتلخص مجموعة هذه الإجراءات فيما يلي : <sup>37</sup>

- تحديد الخاصية التي يراد قياسها ، فالقياس لا يمس الشيء أو الشخص ، بل يمس خاصية معينة للشيء المراد قياسه ، وبهذا التحديد نصل إلى القياس بدقة ، وليس كل ما هو متوفر من معلومات لدى الأفراد العاملين هو رأس مال فكري ، بل يجب أن تكون معلومات متميزة عن معلومات المنافسين ، ومعلومات إستراتيجية يمكن أن تتحول إلى قيمة يدفع الزبون الثمن للحصول عليه ؛

- جمع البيانات والمعلومات عن حجم رأس المال الفكري ، للاستفادة منها في عملية القياس ، واتخاذ قرارات ملائمة ؛

- التزام القياس بالأهداف المحددة له ، وإلا يفقد قيمته ؛

- توفر الأسس العلمية في القياس ، والمتمثلة في الموضوعية ، الصدق ، الثبات ؛

- تشخيص المؤشرات التي تعتمد بالقياس لغرض اعتمادها ، في استنتاج نتائج موضوعية في ضوءها ومن هذه المؤشرات مثلا : معدل دوران توظيف الخبراء في المنظمة ، مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة ، قدرة العاملين على ابتكار منتجات وخدمات جديدة ، ... إلخ ؛

- اعتماد أدوات مختلفة في القياس مثل : الاستبيان ، المقابلة والملاحظة .

## ثانيا : النماذج المقدمة لقياس وتقييم IC .

رأس المال الفكري عبارة عن أصول معرفية غير ملموسة ، وبالتالي فقيمتها تتغير بشكل كبير وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي بُذلت ولازالت من أجل قياس قيمة هذه المعرفة إلا أن مشكلة القياس ما زالت مطروحة ، ومن بين النماذج المقدمة لقياس رأس المال الفكري ، الأربع مجموعات التالية : <sup>38</sup>

**1- النماذج الوصفية :** وهي التي تحدد الخصائص وتركز على استطلاع الآراء والاتجاهات ، والتي تؤثر على أداء عمليات المعرفة ولو بشكل غير مباشر، واعتمادا على الخبرة الذاتية لمعدي النموذج ، ويندرج ضمن هذه النماذج الوصفية ما يأتي :

**1-1- أداة تقييم معرفة الإدارة :** وهي أداة تتمثل في استبيان مكون من خمسة فروع هي : عملية المعرفة ، القيادة ، الثقافة التكنولوجية ، والقياس في إدارة المعرفة ، ومن خلال هذا الاستبيان يمكن تقييم أداء وإنتاجية العمل المعرفي في المنظمة بين مستوى أعلى ممتاز ومستوى أدنى ينعلم فيه وجود إدارة معرفة .

**1-2- التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة :** يتضمن هذا التقييم توجيه أربعة أسئلة لمهني المعرفة ليحددوا بأنفسهم إذا كانوا إنتاجيين أم لا .

**1-3- بطاقة الدرجات المتوازنة (BSC) :** ركزت على ترجمة رسالة وإستراتيجية المنظمة إلى مجموعة شاملة من المقاييس الذاتية والموضوعية ، وأداء المنظمة يقاس بأربع مجالات هي : المنظور المالي ، منظور الزبون ، منظور العمليات الداخلية ، ومنظور التعلم .

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

تركز هذه المقاييس على قياس رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية : رأس المال الهيكلي ، البشري ، الزبوني ، وتهدف إلى تحويل المعرفة غير الملموسة إلى أشكال الملكية الفكرية من أجل استخدامها في تدمير نتائج أفضل للمنظمة ، وتضم هذه النماذج ما يلي :

**1-2- تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية :** إما عن طريق تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية ، أو تحويل العلاقات إلى شبكات ، أو تحويل الأفراد إلى مواهب ، أو تحويل السلعة إلى علامة جيدة .

**2-2- نموذج رأس المال الفكري :** ويقسم من خلاله رأس المال الفكري إلى رأس مال هيكلي ، بشري وزبوني .

**2-3- دليل المعلومات - الاتصالات :** ويقدم النموذج صورة عن الترابط بين التغيرات في المعلومات - الاتصالات - وتغيرات السوق .

**2-4- طريقة تقييم الأصول الفكرية :** وتقوم على تقييم الملكية الفكرية وعوائدها .

**2-5- نموذج شركة دوكميكال :** يعتمد على أن المعرفة هي العامل الأساسي لإنشاء الثروة .

**2-6- نموذج سمسار التكنولوجيا :** وسمسار المعرفة هو الفرد أو المنظمة أو العملية التي تساعد على عقد الصفقات بين الباحثين عن المعرفة ومقدمي المعرفة وإنشاء روابط بينهما .

### **3- مقاييس ونماذج القيمة السوقية :**

وتركز هذه النماذج على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية ، ومن أمثلتها :

**3-1- القيمة السوقية إلى الدفترية :** يقوم على أن القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري هي القيمة السوقية.

**3-2- القيمة السوقية المخصصة للمستثمر :** وتقوم هذه الطريقة على تقسيم القيمة الحقيقية (السوقية) للمنظمة إلى مكوناتها المتمثلة في رأس مال ملموس ، رأس مال غير ملموس والميزة التنافسية المستدامة.

**3-3 - توبين كيو (Tobin's q) :** ويستخدم لمقارنة رأس المال بين المنظمات .

### **4- مقاييس ونماذج العائد على المعرفة :**

وتقوم على أساس احتساب العائد على الأصول (ROA) والذي تتحصل عليه بقسمة العوائد قبل الضريبة على الأصول الملموسة في المنظمة ومقارنة النتيجة مع متوسط الصناعة ككل ، ومن أمثلتها :

**4-1- القيمة غير الملموسة المحسوبة :** وتقوم على حساب العائد على الأصول المادية " الملموسة " ثم استخدام الرقم كأساس من أجل تحديد نسبة العوائد على الأصول غير الملموسة .

**4-2- مكاسب رأس المال المعرفي :** و تتحصل على هذه المكاسب من خلال نسبة للمكاسب الرسمية على المكاسب المتوقعة من الأصول الدفترية .

**4-3- طريقة القيمة المضافة ( العائد على المعرفة ) :** وتركز على وقت التعليم في العمليات الجوهرية.

نلاحظ أن النماذج والمقاييس التي تم التطرق لها العديد من المزايا مثل : ربط المؤشرات برسالة وإستراتيجية المنظمة ، التعامل مع رأس المال الفكري ورأس المال المادي بنفس الطريقة ، محاولة حساب قيمة الأصول غير الملموسة ، والمقارنة بين منظمات القطاع الواحد وغيرها من المزايا ولكن تبقى بعض العيوب التي تؤخذ على هذه النماذج مثل : صعوبة قياس المعرفة وربطها بالرسالة والإستراتيجية ، لا تغطي جميع مكونات الأصول المعرفية مثل الأسرار التجارية ، عدم تحديد نسبة مساهمة كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في العائد الإجمالي للمنظمة .

**ثالثا: نماذج مختارة لقياس رأس المال الفكري.**

رغم أهمية رأس المال الفكري ، ولكن الأنظمة المالية والمحاسبية مازالت لا تأخذ بنظر الاعتبار الأصول غير الملموسة للمنظمة باستثناء حالات محدودة مثل : شهرة المحل ، براءات الاختراع ، وحق النشر ، وعلى الرغم من كثرة المحاولات الجارية لقياس رأس

المال الفكري ، قدمت نماذج عديدة ولكن لم ينم الاتفاق حول طرق وتقييم الأصول المعرفية ، نستعرض فيما يأتي أهم هذه النماذج فيما يلي :

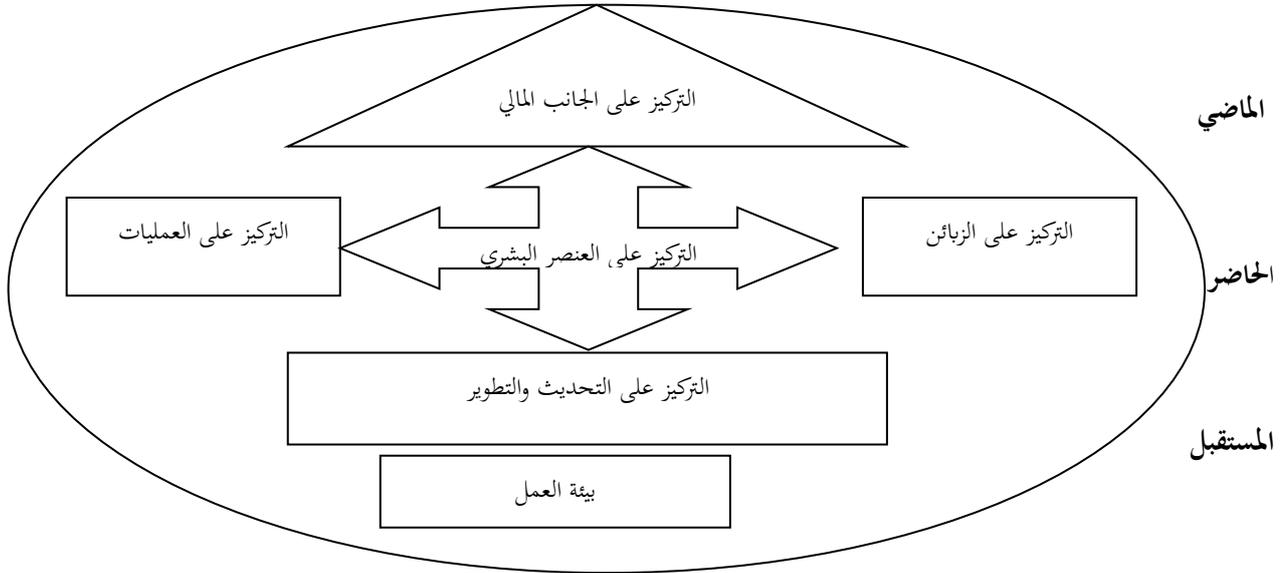
### 1- نموذج Skandia (Edvinsson and Malone,1995) : 39.

ابتكرت منظمة Skandia مفهوم الملاح أو الربان ( Navigator ) وتعني به الإبحار أو الإحاطة الكاملة بالموضوع ، وقسمت رأس مال المنظمة إلى رأس المال المالي ورأس المال الفكري ، واعتبرت أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة عناصر هي :

- التركيز على العنصر البشري .
- التركيز على الزبون .
- التركيز على العمليات .
- التركيز على التجديد والتطوير .

وتم دراسة هذه المكونات ضمن بيئة المنظمة ، وتركز على تجارب الماضي وتسقطها على الحاضر ، كي تستطيع توقع المستقبل وهذا من أجل تحسين وتطوير أداء المنظمة ، مع الأخذ بعين الاعتبار عوامل البيئة الخارجية . والشكل التالي يوضح النموذج .

الشكل رقم (03) نموذج الربان (Navigator) لشركة سكانديا حول رأس المال الفكري .



المصدر : التقرير السنوي لمنظمة سكانديا عام 1995.

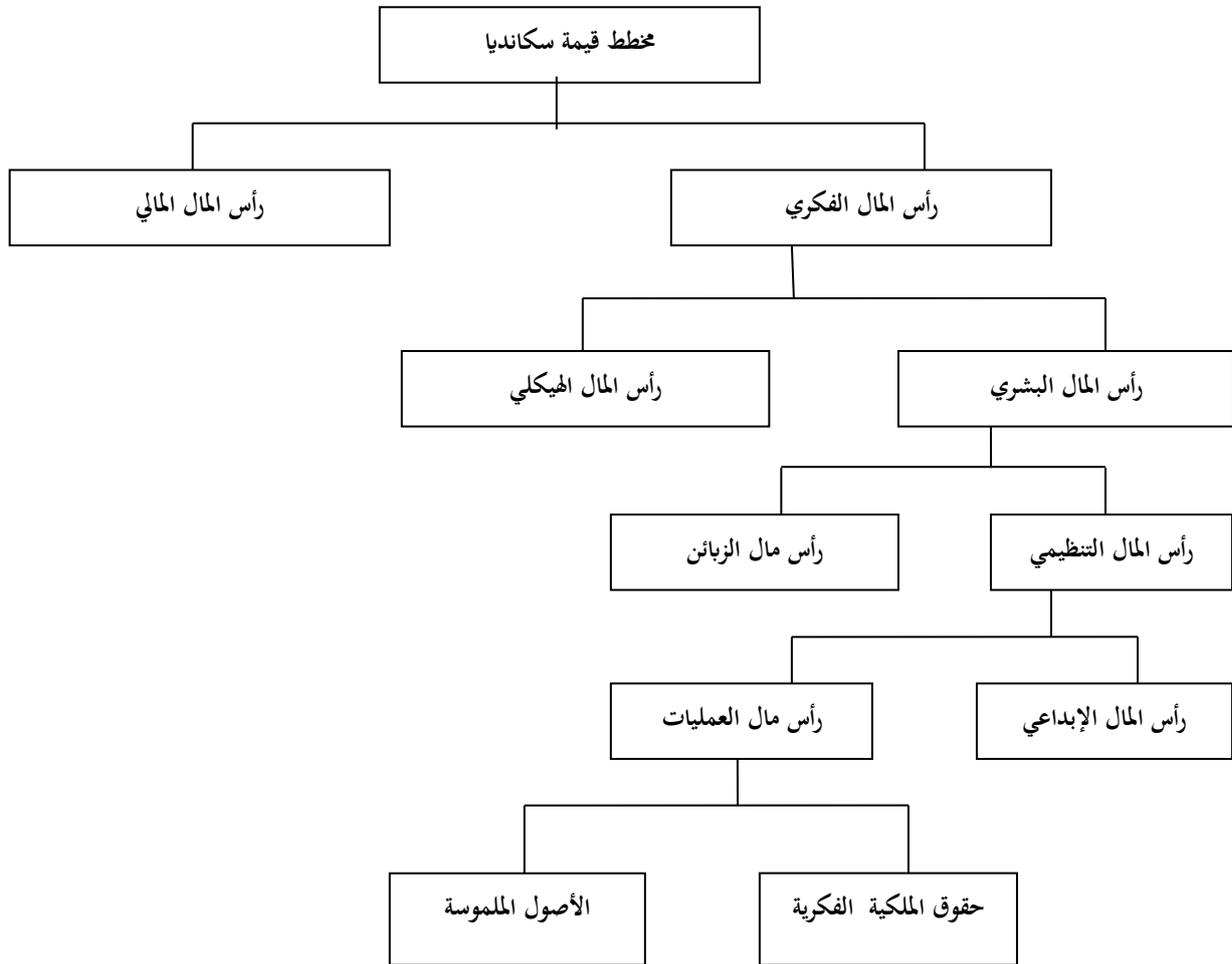
Skandia Annual Report (1995)

### 2- نموذج القيمة السوقية (Market Vallue) : 1997 40.

طورت شركة **Skandia** نموذج الربان ( **Navigator** ) وأسمته نموذج القيمة السوقية ، وقسمت رأس مال المنظمة إلى رأس المال المالي ورأس المال الفكري ، وهذا الأخير ينقسم إلى :

- ✓ رأس المال البشري .
  - ✓ رأس المال الهيكلي وينقسم إلى : رأس مال الزبائن ورأس المال التنظيمي .
  - أما رأس المال التنظيمي فينقسم إلى : رأس المال الإبداعي ورأس المال العملياتي .
  - ورأس المال الإبداعي يقسم إلى : حقوق الملكية الفكرية والأصول غير الملموسة .
- والشكل الموالي يوضح النموذج :

الشكل رقم : (04) نموذج القيمة السوقية لشركة سكانديا حول رأس المال الفكري .



المصدر: عمر أحمد همشري، (2013)، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 276 .

و نتحصل على رأس المال الفكري عند حساب الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية للشركة .

رأس المال الفكري = القيمة السوقية - القيمة الدفترية .

ولكن قدمت اعتراضات على هذه الطريقة أهمها: <sup>41</sup>

- بعض المنظمات لا تتعامل مع الأسواق العامة أو أسواق الأوراق المالية ، وبالتالي ليس لها قيمة سوقية وليس من السهل تحديد رأسمالها الفكري ؛

- استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لحساب القيمة السوقية للشركة لتحديد رأسمالها الفكري ليس عمليا بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعودا وهبوطا .

### **3- نموذج بطاقة الأداء المتوازن : BSC 1996 <sup>42</sup>**

قام كل من ( Kaplan and Norton 1996 ) بتطوير هذا النموذج ، وكان بمثابة نظام للتخطيط والإدارة الإستراتيجية وتقييم الأداء ، ويحاول ربط عملية تقييم رأس المال الفكري بإستراتيجية المنظمة ، ورسالتها ، ويحاول قياس أداء المنظمة من خلال مؤشرات تغطي أربع وجهات نظر هي :

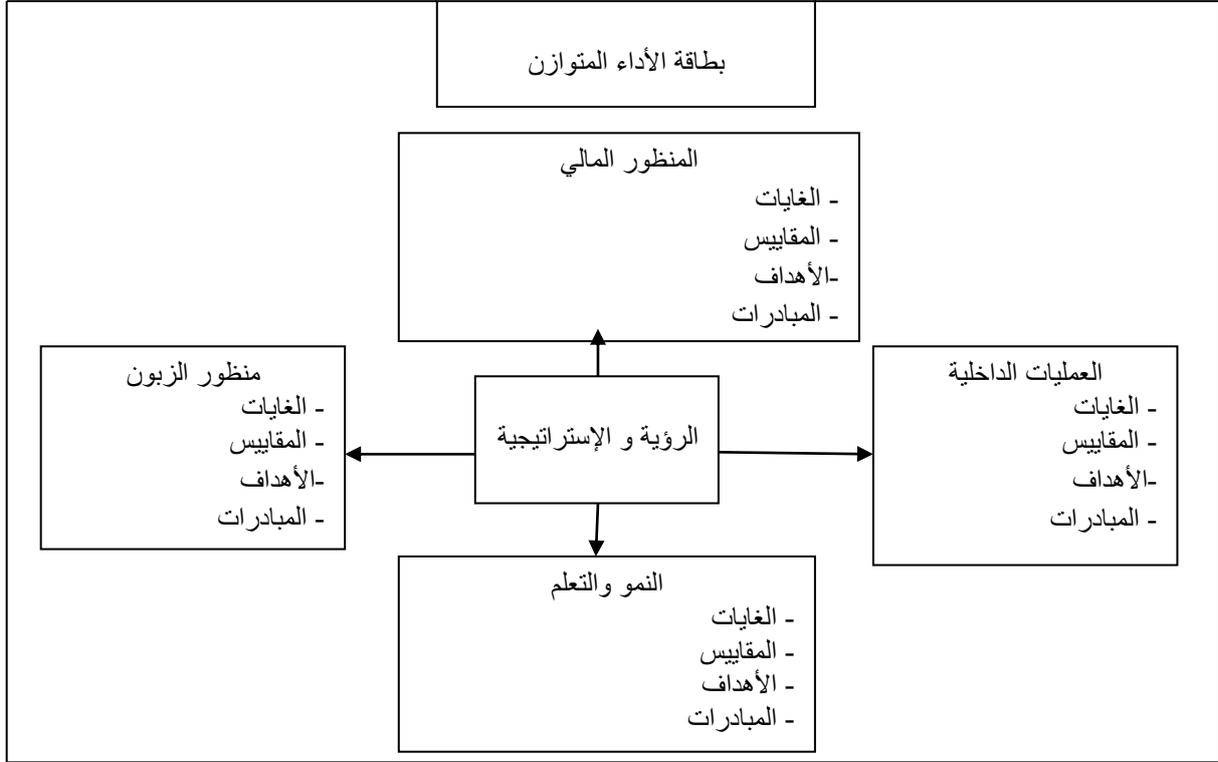
- **منظور التعلم والنمو** : يركز على الاهتمام بالموارد البشرية في المنطقة .

- **المنظور الداخلي** : يركز على الاهتمام بأداء العمليات الداخلية الرئيسية التي تنبثق عنها أنشطة المنظمة .

- **منظور الزبون** : يركز على ضرورة النظر إلى أنشطة المنظمة من خلال أعين الزبون ، لذا يجب على المنظمة أن تولي كل الأهمية لحاجات الزبون ورضاه .

- **المنظور المالي** : يقيس النتائج النهائية المحققة من طرف المنظمة ويعتبر الكثيرون أن هذا النموذج هو الأكثر ملاءمة لتقييم رأس المال الفكري .

الشكل رقم (05) : نموذج بطاقة الأداء المتوازن BSC.



Source: <http://www.balancedscorecard.org>.

5- نموذج Sbeiby : 1997<sup>43</sup> ( نموذج مراقبة الأصول غير الملموسة وضبطها )

هو طريقة طورها Sbeiby من أجل حساب الأصول الفكرية للمنظمة ، وتحتوي هذه الطريقة على ثلاثة تصنيفات تتمثل في : الأداء البشري ، الهيكل الخارجي ، الهيكل الداخلي .

✓ **الأداء البشري** : وهو مولد الربح الحقيقي لأية منظمة ، ويشتمل على : القيم الذاتية ، الخبرة ، المهارات الاجتماعية ، الخلفية الثقافية والتعليمية .

✓ **الهيكل الخارجي** : يشير إلى صورة المنظمة ووضعها خارج حدودها ، أي صورتها في عيون الآخرين ، ويضم هذا الهيكل : العلامة التجارية ، اسم المنتج ، ... العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء .

✓ **الهيكل الداخلي** : يضم كل من قواعد البيانات والعمليات والنماذج والوثائق التي تملكها المنظمة ، الملكية الفكرية وبراءات الاختراع ، وأسرار المهنة .

ويمكن تقسيم التصنيفات الثلاثة السابقة إلى ثلاثة أبعاد أخرى هي :

- ✓ النمو والتجديد : كيف تنمو الأصول وتتجدد ؟
- ✓ الكفاءة والتوظيف : كيف توظف تلك الأصول لخدمة أهداف المنظمة ؟
- ✓ الثبات : ما مدى ثبات تلك الأصول ؟ وهل هناك احتمال لفقدانها ؟

## 6- نموذج القيمة الاقتصادية المضافة 1997 . (Stewart)<sup>44</sup>

قدم Stewart (1997) أربعة مجالات لقياس رأس المال الفكري هي :

- قياس القيمة الكلية للأصول غير الملموسة .
- قياس رأس المال البشري .
- قياس رأس المال الهيكلي .
- قياس رأس المال المتمثل في العملاء .

ويتضمن كل مجال ما يلي :

**المجال 1 - قياس القيمة الكلية للأصول غير الملموسة :** ويتضمن هذا المجال :

- قياس القيمة الكلية للأصول غير الملموسة : والقيمة السوقية للمنظمة هي الثروة الحقيقية التي تملكها المنظمة ورأس المال الفكري هو الفرق بين القيمة السوقية الدفترية .

- حساب القيمة غير الملموسة :

**المجال 2- قياس رأس المال البشري :** يمكن قياس رأس المال البشري كأحد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري من خلال :

- قياس الابتكار .
- قياس معدل الدوران والخبرة والتعلم .
- قياس قيمة بنك المعرفة ويشمل البحوث والمهارات والكفاءات المهنية وغيرها .
- قياس أثر ممارسات الموارد البشرية على الأداء التنظيمي .

**المجال 3- قياس رأس المال الهيكلي :** ويتضمن هذا المجال ما يلي :

- قياس قيمة مخازن المعرفة .
- دور المعلومات في إدارة رأس المال العامل هذا الأخير المتمثل في المدينون و أوراق القبض ، المخزون ، أوراق الدفع والدائون .

**المجال 4- قياس رأس المال من العملاء :** وذلك من خلال :

- قياس التحالف والاندماج
- قيمة العميل المخلص أو ذو الولاء المتزايد للمنظمة .

## 7- نموذج الاتجاهات الثلاثة لرأس المال الفكري : 45

ويتكون هذا النموذج من ثلاثة عناصر أساسية هي :

أولاً : رأس المال البشري : وهو العنصر المسؤول عن التفكير والإبداع والابتكار .

ثانياً : رأس المال الهيكلي : يمثل المعرفة التي لا يمكن أن تذهب مع العاملين بل تبقى مع المنظمة ، وأهم مكوناته : الهيكل التنظيمي، والاختراعات ، البيانات .

ثالثاً : رأس المال الزبائني (السوقي) : المنظمة لا تستطيع أن تمتلك الزبائن ولكن تستطيع أن تحقق قيمة تضاف إليها متمثلة في رأس المال السوقي ، من خلال علاقاتها مع الزبائن والقدرة على اكتساب زبائن جدد ، بالإضافة إلى الاحتفاظ بالزبائن الماليين ، مقارنة بالمنافسين .

## 8- نموذج Mc Gawan 1996 : 46

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على مستوى دخل المنظمة ، ومستوى أرباحها بقيمتها في السوق ومدى رضا الزبون ، لأنها مؤشرات رئيسية لقياس رأس المال الفكري ، وذلك من خلال :

- تكوين اتفاقية مع الزبائن للتعرف على آرائهم بالمنتجات .
- تبني نظام عمل أفضل يؤدي إلى حصول الزبائن على ما يريدون مقابل حصول المنظمة على أرباح كافية .

## 9- نموذج Sullivan's Model (2001) 47

هو أكثر النماذج استخداماً في أمريكا، ولذا سمي بـ ( U S Group Model ) وقسم Sullivan رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري والأصول الفكرية ، حيث يشمل رأس المال البشري : الأفراد الذين يعملون في المنظمة ويتكون من الخبرة ، المعرفة الكيفية ، المهارات ، القدرة على الابتكار .

- أما الأصول الفكرية : تتكون من الاختراعات ، الوثائق ، قواعد البيانات ... مع اعتبار الملكية الفكرية هي مركز الأصول غير الملموسة وتتكون من : الحماية وحقوق النشر والعلامات التجارية ، ولكن ما يعاب على هذا النموذج هو افتقاره لعنصر هام وهو رأس مال العلاقات ( الزبون) .

## الشكل رقم(06) : نموذج Sullivan

### رأس المال الفكري

الأصول الفكرية		رأس المال البشري	
- الطرق	- البرامج	- الخبرة .	
- الوثائق	- الاختراعات	- المعرفة الفنية .	
- الرسومات الإرشادية	- العمليات	- المهارات .	
- التصميم	- قواعد البيانات	- الابتكار .	
الملكية الفكرية			
- العلامات التجارية	- حمايات		
- الأسرار التجارية	- حقوق النشر		

المصدر: ناصر ساجد الناصر الشمري ، مرجع سابق ، ص 26 .

### 11- نموذج Chen (2005) :<sup>48</sup>

لا يركز هذا النموذج على وضع مؤشرات ومقاييس مالية لرأس المال الفكري ، وإنما يركز على البيانات والمعلومات اللازم توافرها في الوقت المناسب للمديرين على النحو الذي يسمح لهم بصياغة الاستراتيجيات الخاصة برأس المال الفكري ، وتعديلها بما يمكن هذه الإدارات من استخدام المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة ، وقد قسم (Chen) النموذج إلى أربعة عناصر تعمل على تحقيق القيمة الحقيقية للمنظمة وهي :

- رأس المال البشري : ويشمل مقدرة العاملين ، إبداعاتهم ...
- رأس مال الزبون : ويشتمل القدرات التسويقية ، كثافة السوق ، ومؤشرات ولاء الزبون .
- رأس المال الابتكاري : ويشتمل على إنجازات الابتكار ، آلية الابتكار ، ثقافة الابتكار .
- رأس المال الهيكلي : ويشمل الثقافة التنظيمية ، والهيكل التنظيمي ، نظم المعلومات .

### 12- إطار مقترح لقياس رأس المال الفكري :

من خلال ما تم استعراضه من نماذج لقياس رأس المال الفكري ، اقترح محمد جاد الرب نموذجاً لقياس رأس المال الفكري

كما يلي :<sup>49</sup>

**أولاً :** تقوم الإدارة العليا بتبني الاهتمام المتزايد بدعم وإعادة بناء هيكل رأس المال الفكري بما على أسس وقواعد علمية وتطبيقية ثبت نجاحها في المنظمات الأخرى .

**ثانياً :** يجب أن تقوم المنظمة بقياس وتقييم الأداء الكلي لها قبل البدء في دعم وإعادة بناء رأس المال الفكري ، مستخدمة مقاييس عديدة مثل : معدل العائد على الاستثمار ، متوسط النصيب السوقي ، وغيرها .

**ثالثاً :** تقوم المنظمة بعد ذلك باتخاذ الخطوات الإجرائية لإعادة بناء رأس المال الفكري ، وتمثل في :

- حصر مجالات التميز الفكرية والمعرفية الحالية للمنظمة .
- التعرف على ما تريد أن تذهب إليه المنظمة في المجالات الخمسة التالية :
  - 1- بناء علامات تجارية جديدة للمنظمة .
  - 2- بناء الموارد البشرية بما يحقق التميز التنافسي .
  - 3- إدارة العلاقة بكفاءة مع العملاء .
  - 4- إعادة الهيكلة الكلية لنظم وعمليات المنظمة .
  - 5- القيام بأي تطوير وتعديل من شأنه التحسين المستمر للجودة في ضوء استراتيجياتها .

**رابعاً :** تقوم المنظمة بوضع تقرير مالي للنفقات والاستثمارات اللازمة لتنفيذ كل أو بعض البنود السابقة، وعلى ضوء ذلك يتحدد رأس المال اللازم لدعم وإعادة بناء رأس المال الفكرية .

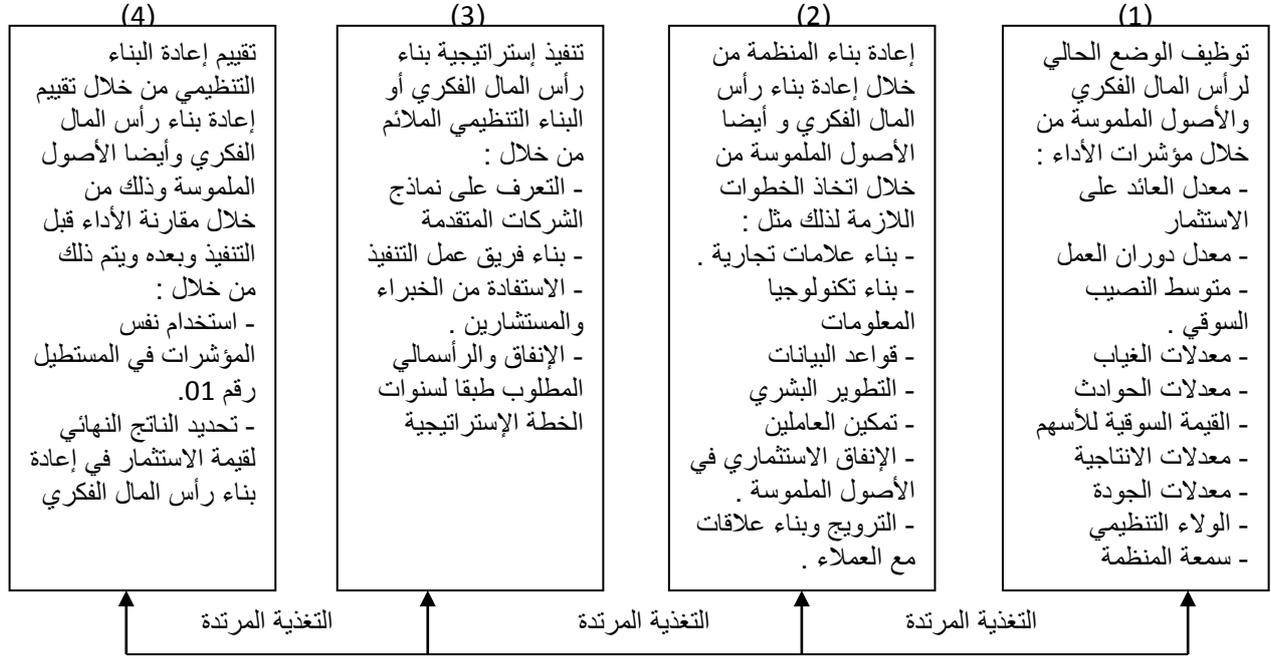
**خامساً :** في ضوء ما تقرره الإدارة العليا في المنظمة يتم تنفيذ الخطوات اللازمة للإنفاق والاستثمار وتحقيق البنود السابقة في إطار الميزانية التي خصصت لذلك .

**سادساً :** تقوم المنظمة بعدة استكمال تنفيذ الخطة الإستراتيجية السابقة (( سنة ، سنتان ، ثلاث سنوات ...وتقترح أن يتم التقييم كل خمس سنوات )) بتقييم الأداء الكلي للمنظمة .

**سابعاً :** تقييم العائد الإجمالي من إعادة بناء رأس المال الفكري .

**ثامناً :** تقرر المنظمة صيانة رأس المال الفكري والتجديد المستمر خاصة في الأجل الطويل .

الشكل رقم (08) : إطار مقترح لقياس رأس المال الفكري .



المصدر: محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص 476.

ثانيا: الصعوبات والتحديات التي تواجهها عملية قياس رأس المال الفكري.

على الرغم من أهمية قياس رأس المال الفكري، إلا أن هناك صعوبات وتحديات تواجهها هي: <sup>50</sup>

- رأس المال الفكري هو موجودات غير ملموسة يصعب قياسها.

- صعوبات تاريخية، إذ أن القواعد المحاسبية التقليدية صممت لموجودات مادية ملموسة، فهي لا تنطبق على موجودات غير ملموسة.

- بعض الموجودات غير الملموسة يصعب قياسها أساسا مثل الإبداع مثلا.

- رأس المال الفكري الذي يعتبر ذا قيمة بالنسبة للمنظمة ما قد لا يكون كذلك بالنسبة لمنظمة أخرى ذات طبيعة مختلفة عنها، مما يؤدي إلى الحاجة إلى تطوير نظم قياس مختلفة تجعل من الصعوبة بما كان المقارنة بين المنظمات.

- عند قياس عناصر رأس المال المعرفي في ظل مؤشرات الميزانية التقليدية، يجعله يقيم فقط قيم في لحظة معينة وهذا لا يتفق مع الطبيعة الديناميكية لعناصر رأس المال المعرفي.

-زيادة درجة عدم التأكد للمنافع المتوقعة مما يترتب عليه احتمال ارتفاع قيم عناصر رأس المال المعرفي، أو انخفاضها لدرجة الصفر في لحظة ما مثل براءة الاختراع.

-عند قياس عناصر رأس المال الفكري في ظل مؤشرات الميزانية التقليدية - يجعله يقدم فقط قيم في لحظة معينة ، وهذا لا يتفق مع طبيعة عناصر رأس المال الفكري الديناميكية .

#### الخاتمة:

أصبحت المنظمات اليوم تواجه تحديات كبيرة تتمثل في سرعة تحويل المعرفة إلى مكاسب مالية، فبعد أن كان الاعتماد على الأصول الثابتة والملموسة كإسما لمستثمر لتحقيق النمو والبقاء، أصبح اليوم الاستثمار في الأصول غير الملموسة هو الذي يحقق ذلك، وقد حاولنا من خلال هذا البحث تناول رأس المال الفكري، وجوانب قياسه وتوصلنا إلى النتائج التالية:

1-أصبحت الأصول غير الملموسة، والمتمثلة في رأس المال الفكري لها الدور المهيمن خلال دورة حياة المنظمة، ويتم استخدامه في تحقيق منافع مستمرة، وتوليد وتنمية الثروة، ويمكن التعبير عنه بالفرق بين القيمة السوقية للمنظمة والقيمة الدفترية لها؛

2-اهتمت المنظمة العلمية والمهنية بالأصول غير الملموسة حيث صدر معيار رقم (02) عام 1974 عن مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) للقياس والتقرير عن الأصول غير الملموسة، حيث عاجلها كمصروف عندما يتأكد حدوثها، بينما لا يتم الاعتراف بالقيمة المحققة إلا إذا كانت عن طريق صفقة مع طرف خارجي؛

3-يتم تقسيم رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري، التنظيمي، الزبائني؛

4-اهتم الباحثون بقياس رأس المال الفكري، و أكدوا أنه لن يحقق للمنظمة النتائج الإيجابية المتوخاة إذا لم يتم قياسه، وإدارته بأفضل الأساليب؛

5-لا يوجد نموذج أمثل لقياس رأس المال الفكري في المنظمات يصلح لجميع المنظمات، فلكل واحدة نموذج يصلح لها، وذلك حسب ماهية نشاطها، وخططها الإستراتيجية؛

6-لا زالت الجهات الحكومية لا تعير أي اهتمام لرأس المال الفكري في المنظمات، من خلال التشريعات الخاصة بذلك، وما يترتب عليه ضربياً؛

7-لا زالت القوانين المحاسبية والضريبية تتعامل مع رأس المال المادي و تحمل رأس المال الفكري بشكل كبير.

**التوصيات:** أهم التوصيات التي يمكن صياغتها هي:

1-ضرورة فهم، وإدراك أهمية رأس المال الفكري من قبل المنظمات؛

2-ضرورة اقتراح صيغ شاملة لقياس رأس المال الفكري من طرف نقابات المحاسبين، وتوضيح أسس معالجته بقيود محاسبية؛

3- خلق لغة جديدة ونشرها داخل المنظمة تركز على استخدام المصطلحات الجديدة مثل رأس المال البشري، ورأس مال العملاء وغيرها؛

4- تطوير نموذج للقياس يجمع بين المؤشرات المالية، وغير المالية ضمن إطار متماسك؛

5- الاستعانة بالخبراء والمستشارين وإجراء اختبارات من أجل الإلمام بجميع أوجه عملية قياس رأس المال الفكري؛

6- على الدول تحديد مؤشرات معينة لقياس النمو في رأس المال الفكري خاص بكل صناعة، أو قطاع على حدا؛

7- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وجميع مكوناته، نظرا لدرجة الترابط الكبير بينها، وبالتالي الانتقال إلى التركيز على ضرورة قياسه و كيفية إدارته من خلال سياسات تطرحها المنظمة.

### المراجع

1- Enders A ., **Improving R .& D.Performance the Juran Way**, John Willey & Sons, 1996, P32 .

2-Stewart T.A ,**Intellectual Capital: The New wealth of organizations**, Double day currency, New York, 1997, P 5.

3-Daniel, H.& Noordhuis, H. , **Management of Intellectual Capital by optimal portfolio selection**, 4 th ed international conference on practice Aspects of know Iedgment, veinna, 2002, P33.

4-سعد العنزي، نعم حسين نعمة، قياس رأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 09، عدد 41، 2002، ص142.

5 - سوسن عبد الحميد مرسي ، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، 2008 ، ص 188 .

6- Brooking , A . , (1996) , **Intellectual Capital : core asset For The Third millennium enterprise**, Thomas business press, Chicago , p 13 .

7- Sveiby , Karl – Eril , (1998 ) , **Intellectual Capital , Thinking a Head Australia Accountant**, June ,p . 18 .

8- Guthrie , J ., & Petty, R. , (2000) , Study :« **Intellectual Capital Literature Review : Measurement , Reporting And Management** » , Journal of Intellectual Capital , Vol . (1) , N°. (2) , p 155 .

9- عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال ، جامعة الزيتونة – الأردن – عمان ، 2005 ، ص 6 .

10- عبد الستار حسين يوسف ، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري وطرق قياسه في منظمات الأعمال ، مجلة الإداري، سلطنة عمان ، العدد 117 السنة الحادية والثلاثون ، يونيو 2009 ، ص 20 .

11 - نجم عبود نجم، (2010) ، إدارة اللاملموسات - إدارة ما لا يقاس - دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ص 135.

12- نفس المرجع ، ص 136 .

13- طه حسين نوي ، (2006) : دراسة بعنوان : « رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، عدد 2006 ، ص 168 .

- 14- بومنجل السعيد ، رقايقية فاطمة الزهراء ، مساهمة رأس المال الفكري ، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول : إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية ، جامعة الشلف ، الجزائر ، السنة 2011 ، ص 11 .
- 15- نجم عبود ، إدارة اللاملموسات ، مرجع سابق ، ص 135.
- 16- سعد غالب ياسين ، ( 2007 ) ، إدارة المعرفة : المفاهيم ، النظم ، التقنيات ، عمان ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ص 11.
- 17- أحمد عبد السلام سليم ، (2010) ، الإدارة الإستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة ، مكتبة كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية، ص 115 .
- 18- بو منجل السعيد ، رقايقية فاطمة الزهراء ، مرجع سابق ، ص 12 .
- 19- نعال أحمد الجندي ، (2005) ، دراسة بعنوان : « قياس وتقييم رأس المال الفكري : أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة » نموذج مقترح ، القاهرة ، جامعة القاهرة ، مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين ، العدد (65) ، السنة 44 ، ص 120 .
- 20- Leontiades , J. C . (2001) : **Managing The Global Enterprise** ,Harlow – England : Prentice Hall , p 175.
- 21- IBID , p 175 .
- 22-Fitz – enz , J. (2002) , **Intellectual Capital ROI** , Emerald Group Publishing Limited , p 07 .
- 23- سملاي يحضيه ، (2004) ، دراسة بعنوان " التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية " مجلة العلوم الإنسانية ، الجزائر ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد السادس ، ص 4
- 24- سعد علي العنزي ، و أحمد علي صالح ، (2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 173 .
- 25- Prusak . L , & Cohen .F , (2001) ,Study : « **How To Invest In Intellectual Capital** » , Harvard Business Review , June , p p 26 – 28 .
- 26- صالح مهدي العامري ، طاهر محسن الغالي ، (2004) ، رأس المال المعرفي : الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي ، المؤتمر الدولي حول إدارة المعرفة في العالم العربي ، جامعة الزيتونة الأردنية ، ص ص 12 – 14 .
- 27- يحضيه سملاي، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد السادس، 2004 ص12،.
- 28- سعد علي العنزي ، أحمد علي صالح ، مرجع سابق، ص 274.
- 29- نفس المرجع ، ص 274 .
- 30- أسامة عبد المنعم السيد علي ، أثر رأس المال الفكري والتدقيق الداخلي على الحاكمية المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية ، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات درجة دكتوراه فلسفة في المحاسبة ، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، 2008 ، ص ص 24 – 25 .
- 31 - رمضان الشراح ، تركي الشمري ، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ( مفهومه - قياسه - آثاره - تنميته ) ، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية ، جامعة سعد دحلب البليدة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 3/2 ديسمبر 2008 ، ص 13 .
- 32- عادل حرحوش ، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري - طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه - القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية ، 2003 ، ص ص 81-83 .
- 33- بسام عبد الرحمن يوسف ، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز ، دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل ، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل ، 2005 ، ص 44 .

- 34- يوسف أبو فارة ، جاسر عبد الرزاق النسور ، مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه ، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة الشلف 4 و 5 ديسمبر 2007 ، ص ص 5 - 6 .
- 35- عمر أحمد همشري، (2003)، إدارة المعرفة-الطريق إلى التميز والريادة، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص 274 .

36-Nelly , A. Gray , D & Mar . B. (2003) why de Firms measure their intellectual capital , Journal of Intellectual capital .. , P. 493.

- 37- فاطمة علي الرابعة ، (2012) ، مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال : نموذج مقترح للقياس والتطبيق ، مجلة النهضة ، المجلد الثالث عشر ، العدد الأول ، ص 19 .
- 38- عادل حرحوش المبرجي ، أحمد علي صالح ، 2003 ، مرجع سابق ، ص ص 83 - 85 .
- 39- نجم عبود نجم ، (2010) ، إدارة اللاملموسات - إدارة مالا يقاس - دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ص ص 222 - 226 .
- 40- ناصر ساجد الناصر الشمري ، (2013)، أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية : دراسة تطبيقية في دولة الكويت ، شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، ص 22 .
- 41- نفس المرجع، ص 15 .
- 42- أحمد فايد نور الدين ، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، مداخلة قدمت ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، (يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 )، جامعة الشلف، الجزائر، ص ص 9 - 10 .
- 43- عمر أحمد همشري ، مرجع سابق ، ص ص 277 - 278 .
- 44- إدارة المعرفة ، سلسلة المميزون الإدارية ، مكتب لبنان ناشرون ، الشركة المصرية العالمية للنشر ، لونغان ، 2005 ، لبنان ، ص 219 .
- 45- سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية ، مطبعة العشري ، القاهرة، 2006 ، ص ص 435 - 461 .
- 46- أسامة عبد المنعم السيد علي ، أثر رأس المال الفكري و التدقيق الداخلي على الحاكمة المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية ، مرجع سابق ، ص ص 34 - 35 .
- 47- عادل حرحوش المبرجي ، أحمد علي صالح ، مرجع سابق ، ص 96 .
- 48- ناصر ساجد الشمري ، مرجع سابق ، ص ص 25 - 26 .
- 49- نفس المرجع، ص 27 .
- 50- محمد جاد الرب ، مرجع سابق ، ص ص 467 - 475 .