

أساليب وطرق قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية

نصر ناصر مسلم أبو كرش

الجامعة العربية الأمريكية - فلسطين

naser_karsh@yahoo.com

الملخص بالعربية:

يهدف البحث إلى دراسة "أساليب وطرق قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية"، تدور إشكالية الدراسة حول استجلاء أهمية أساليب وطرق قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية، من منطلق بيان دور إدارة الموارد البشرية في مساعدة المؤسسات لبلوغ هدفها نحو الميزة التنافسية. وقد استخدم الباحث المنهج التاريخي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، والتحليل والربط والتفسير العلمي معتمداً على المصادر الأولية، والمصادر الثانوية، وضمن هذا الإطار تبين أن رأس المال الفكري، في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة، يمثل المصدر الأهم للميزة التنافسية، والأصل الأكثر قيمة ودورا في الإنتاج، وأوصت الدراسة بنشر الوعي حول أهمية رأس المال الفكري وتأثيره في العمل، وإشراك العاملين في اتخاذ القرار من خلال ورش العمل، والبرامج التدريبية، والفعاليات التي تبني العلاقات مع العاملين، ومن أهم الصعوبات التي واجهت الباحث تركيز المؤسسات على المقاييس المادية، وبالتالي عجزها عن تصور الأداء المستقبلي.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، المؤسسات الفلسطينية، طرق قياس رأس المال الفكري

Methods of measuring intellectual capital in the Palestinian institutions

Dr. Nasr Nasr Muslim Abu Karsh

The Arab American University, Palestine

naser_karsh@yahoo.com

Abstract:

This study tackles the problem of demonstrating the importance of the means and methods which are used in measuring the intellectual capital in the Palestinian institutions; it does so through illustrating the role of human resources management in helping those institutions achieve their goal competitively. The researcher uses the historical approach which basically studies the phenomenon as it is in reality, analyzes the data, and provides a scientific explanation that is based on primary and secondary evidence. Using this framework, the study concludes that the intellectual capital, within a knowledge-based economy, is the most important source for competition and the most valuable asset in production. The study

recommends spreading awareness about the importance of the intellectual capital and its major influence in the labor market; it also recommends including the workers in decision making through workshops, training programs, as well as events which builds relationships amongst the employees. One of the main challenges to this study is the institutions' sole interest in financial measures which hinders their ability to envision the possible future performance of this theory.

Keywords: intellectual capital, Palestinian institutions, methods of measurement

المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة، وقبل دخولنا عام 2000، تغيرات سريعة وتحديات كبيرة في عالم المنظمات كان سببها الأساسي بروز ظاهرة العولمة، وتلاحق الابتكارات والابداعات السريعة ونشوء منظمة التجارة العالمية، حيث كان الاعتقاد السائد قبل هذه التغيرات والى وقت قريب أن ثورات الأمم تتكون فقط من الأصول المادية الملموسة مثل المباني والعقارات، ولم يكن يولى أي اهتمام لمدى تأثير العنصر البشري في تلك الثورات، ولكن مع بداية عصر التكنولوجيا أصبح هذا الحقل من الحقول الحديثة، ومن أهم القضايا التي تحاول المنظمات كافة في عصرنا الحالي مواجهتها ومعالجتها، وإلغاء المفاهيم القديمة التي كانت سائدة حول مفهوم رأس المال الفكري (1). وبما أن موضوع رأس المال الفكري من أهم الموضوعات المعاصرة الذي يركز على الطاقات الابتكارية والإبداعية الموجودة عند العاملين، فإن المنظمات المعاصرة كافة تنظر اليوم إليه على أنه أعلى الموارد وأكثر الموجودات قيمة (2). يمتلك رأس المال الفكري في المؤسسات العديد من العوامل التي تعدّ أحد العناصر الرئيسة لعملية التنمية، إضافة لكونه أحد أهم الموارد التي يجب استغلالها لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة (3). لذا أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيس في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع (4). واستنادا إلى ما سبق، يرى الباحث أن لرأس المال الفكري أهمية لا تقل عن الموارد الأخرى في المؤسسة، لأنه يعتبر الوقود الذي يمكنها من النمو السريع في ظل وجود بيئة تنافسية قوية في مجالات العمل كافة، وأن الاستثمار الحقيقي في تطوير رأس المال الفكري بمكوناته جميعها يؤدي إلى رفع كفاءة المؤسسة وزيادة إنتاجيتها وقدرتها على تحقيق أهدافها وغاياتها المنشودة.

مشكلة الدراسة

يعدّ رأس المال الفكري من أهم الاستثمارات في الموارد البشرية باعتبارها من أهم الأصول في المؤسسة، ولأهمية ذلك في خلق ميزة تنافسية في هذه المؤسسات، والنهوض بالمستوى العام لها، لمواكبة التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي المتسارع، ونظراً لأهمية رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية بشكل خاص، ونتيجة لما تعانيه هذه المؤسسات، وما يصدر من شكاوى في بعض الأحيان، نتيجة عدم ممارسة بعض الموظفين للدور المطلوب القيام به، ولمعرفة كيفية قياس هذه المؤسسات لرأس المال الفكري، وما هي الطرق المعتمدة في ذلك بهدف دعم ميزتها التنافسية، ومن خلال عمل الباحث في الميدان التربوي كمدير عام للتربية والتعليم لمديرية جنوب نابلس، وما لاحظته من عدم قيام بعض الموظفين بمهامهم الواردة في وصفهم الوظيفي، وتقدم بعض المراجعين بالشكاوي نتيجة لتأخر الموظفين في إنجاز مهامهم، تحددت مشكلة الدراسة في التعرف إلى أساليب قياس رأس المال الفكري وطرائقه في المؤسسات الفلسطينية .

تساؤلات الدراسة

انبثق عن مشكلة الدراسة السؤالان التاليان:

1. ما هي الأساليب والطرق المستخدمة لقياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية؟
2. ما دور رأس المال الفكري في مجابهة التحديات التي تواجه المؤسسات، وما هي كيفية توظيفها في تطوير قدرات المؤسسة وإمكانياتها؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- بيان أهمية وجود رأس المال الفكري الذي يعد مفتاحاً للتعامل مع التحديات المعاصرة، وهذا بدوره يعمل على تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات من جهة، والاستفادة من التحديات التي تواجه المؤسسات لتطوير قدراتها وإمكانياتها من جهة أخرى.
- تقييم طرق قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية وتحقيق الميزة التنافسية.
- وضع مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها النهوض بالمؤسسات الفلسطينية نحو الميزة التنافسية.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية رأس المال الفكري من أهمية موقع الفئة الحاملة له، وهي فئة ذات تراكم معرفي وتجارب كبيرة لا تسمح للمنظمة فقط بتجاوز العراقيل والمشاكل التي تعيق نموها الطبيعي، بل تتجاوز ذلك إلى إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمة، وابتكار أعمال جديدة تسمح لها بالتكيف مع محيطها العام من جهة والبقاء في الريادة من جهة ثانية، وذلك من خلال قدراتها الابتكارية والتنظيمية، وطاقاتها الإبداعية المتجددة في خلق القيمة وزيادة قدرتها التنافسية من خلال تجويد الأداء للمؤسسة(5). كما تكمن أهمية الدراسة في محاولتها إظهار الأهمية النظرية من خلال دراسة الأدبيات ذات الصلة بموضوع طرق قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية بهدف دعم الميزة التنافسية لها، ومن ثمّ الإفادة منها في تقديم إجابات واضحة عن تساؤلات علمية تتعلق بمسار رأس المال الفكري في المؤسسات وطرق قياسه، كما تساعد أصحاب القرار على وضع الخطط لإعادة النظر في الأساليب المتبعة في تنمية المؤسسات.

مصطلحات الدراسة

المؤسسة: "مصطلح رديف للمنظمة أو المنشأة، حيث تعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين يوجهها، وتُنظّم المؤسسات التي تلي حاجات المجتمع وتُدار بطرق مختلفة ولأغراض مختلفة"(6).

رأس المال الفكري: يعد رأس المال الفكري (Intellectual Capital) ويرمز له بالرمز (IC) من الموضوعات الجديدة في الأدب الإداري، حيث يتمثل رأس المال الفكري بامتلاك نخبة متميزة من الموظفين على جميع المستويات، بمعنى ما يتوفر لدى المنظمة من موظفين يمتلكون قدرات عقلية (معرفة، ومهارات، وقيم، وخبرات ...) يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمة الفكرية، لتحسين أداء المنظمة، وتطوير مساحات ابتكارها، بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعامل معها(7). ويعرف الباحث "رأس المال الفكري لأغراض الدراسة إجرائياً" بأنه: امتلاك المؤسسات نخبة متميزة في جميع المستويات من العاملين القادرين على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور، كما لها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل النظام في المؤسسة.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: يقتصر موضوع الدراسة على أساليب قياس رأس المال الفكري وطرائقه في المؤسسات الفلسطينية الحدود الزمانية: الفصل الصيفي للعام (2020/2019).
الحدود المكانية: مديرية التربية والتعليم جنوب نابلس.
الحدود البشرية: الموظفون الإداريون ومديرو المدارس.
الحدود المنهجية: ستحدد نتائج الدراسة بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة.

الاطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة:

يعد رأس المال الفكري السائد في المنظمات المعاصرة أحد متطلبات نجاحها وبقائها في بيئة الأعمال، ومؤشراً للمناخ التنظيمي الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده ومكوناته المختلفة (البشري، والهيكلي، والعلاقاتي) يشكل مسؤولية تنظيمية واجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، وهذا من شأنه أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية؛ فنجاح المنظمة في بناء رأس مال فكري متميز يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لههدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً، وكلما استطاعت وضع البرامج الكفيلة لذلك البناء تكون النتيجة نجاحات متواصلة للمنظمة في عالم فيه من التنافس الشديء الكثير(8). وبناءً على ما تقدم سوف يقوم الباحث بالتعرف إلى مفهوم رأس المال الفكري، ومكوناته، وكيفية بنائه، وتطويره، والأدوار المنوطة به، وخصائصه، وأهميته، بالإضافة إلى أساليب قياسه، ونماذجه، والمخاطر المحتملة لرأس المال الفكري.

مفهوم رأس المال الفكري

يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيير والتطوير المستمر، حيث أدى الانحسار التدريجي لعصر الثورة الصناعية، والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة إلى ظهور منظمات الأعمال المبنية على المعرفة والمعلومات التي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة، حيث أصبح تركيز منظمات الأعمال في العصر الحالي على المعرفة المتراكمة في عقول الموارد

البشرية والناجحة عن الممارسة الفعلية للعمل والتوجيه والمساندة من القادة، وتبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل والتعرض لمطالب العملاء، وكذا نتيجة التدريب وجهود التنمية والتطوير التي تستثمر فيها المنظمات مبالغ هائلة، فهذه المعرفة المتراكمة المتزايدة تشكل رأس المال الفكري في المنظمة (9). ويرى السعيد (10) أن رأس المال الفكري هو "مجموعة القيم غير الملموسة التي تعد جزءاً من رأس مال المنظمة التي تشتمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية، تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء، وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة.

أهمية رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري، لأي مؤسسة، القيمة التي تميزها عن المؤسسات المماثلة، بل وتعطيها الصدارة في حال تفوقها عن غيرها، فمعيار التنافس اليوم المعرفة والمعلومات والمهارات، وبما أننا نعيش في عصر التقدم التكنولوجي وعصر المعرفة، فإن المؤسسات تهتم بتطوير هذه المجالات التي تعبر عن مكونات رأس المال الفكري، وهذا الاهتمام يؤدي بالمؤسسات إلى ما يأتي (11)

1. زيادة القدرة الإبداعية.
2. إبحار العملاء، وجذبهم، وتعزيز ولائهم.
3. تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
4. خفض التكاليف وامكانية البيع بأسعار تنافسية.
5. تحسين الإنتاجية.
6. تعزيز القدرة التنافسية.

وذكر طالب والعبادي (12) أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:

1. يعد رأس المال الفكري مستقبل المنظمات الساعية للنجاح في الأمد البعيد؛ إذ يمثل بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب والتقنيات والكفاءات الفردية في المنظمة.
2. يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم، وذلك بسبب أن الموجودات الفكرية

تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمنظمة.

3. يعد وجود رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، نتيجة لما تقدمه هذه الرؤوس من معرفة مفيدة، وقدرة المنظمة تلك على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.

مكونات رأس المال الفكري

لقد قدم مجموعة من الباحثين تصنيفات متعددة لتحديد ماهية رأس المال الفكري، من خلال محاولة تحديد مكوناته، تتفق هذه التصنيفات في مكوناتها، ولكنها تختلف في طريقة التصنيف، فمنهم من صنفها إلى اثنين ومنهم إلى ثلاثة ومنهم إلى أربعة أو يزيد، وهي على النحو الآتي:

1. تصنيف (Thomas Stewart)

حيث صنف رأس المال الفكري في ثلاث مكونات رئيسية (13).

أولاً: رأس المال البشري، وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة، وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية، والمهارات، والخبرات، والمعنويات اللازمة، لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.

ثانياً: رأس المال الهيكلي، وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة التي تلي طلبات المستفيدين، من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات، وحقوق النشر والتأليف، وسمعة المؤسسة، وبراءات الاختراع.

ثالثاً: رأس المال الزبائني "المستفيدين" ويشمل رضا الزبون، وولاء الزبون، والاحتفاظ بالزبون، وتمكين الزبون، ومشاركة الزبون.

2. نموذج الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير:

قامت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير بوضع تصنيف لقياس رأس المال الفكري عبر مكوناته، وهي بحسب الجمعية أربع مكونات أساسية (14).

1. رأس المال البشري: ويتكون من (المعارف، والمهارات، وكفاءة العاملين في المنظمة).

2. رأس المال الإبداعي: ويتكون من أجزاء ثلاثة هي (قدرة المنظمة على الإبداع، وإنتاج منتجات جديدة، وتقديم خدمات جديدة).

3. رأس مال العمليات: ويتألف من أربعة أجزاء هي (عمليات المنظمة، وتقنيات المنظمة، ونظم معلومات، ومقدار الإنفاق الفني والإداري)

4. رأس مال الزبائن: ويعبر عن قيمة علاقة المنظمة مع الزبائن ويتكون من (العلاقات مع الزبائن، وتلبية

حاجات الزبون، وفاعلية التسويق، ودعم الزبون)

أولاً: رأس المال البشري

يرى مهنا (15) أن رأس المال البشري هو إجمالي المعرفة والمهارات والتدريب والتعليم والخبرات، سواء كانت هذه المعرفة عامة أو متميزة ومتفردة، مثل: الابتكار والإبداع وروح المبادرة وقدرات الموظفين لحل مشكلاتهم، ورأس المال هذا متلازم مع الموظفين ولا يمكن للمنشأة امتلاكه بل توظيفه. وحسب عبيدات (16). أن رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري؛ لأنه يتعلق بالعقل البشري، ويتركز على التفكير والمعرفة والمهارات والإبداعات التي يتمتع بها الأفراد، بالإضافة إلى صفاتهم وسلوكياتهم ومنظومة القيم التي يتحلون بها، ويلعب رأس المال البشري دوراً أساسياً في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات والدول على حد سواء. ومن أهم مؤشرات رأس المال البشري في المنظمات التي أوردتها (17) ما يأتي:

1. قدرات العاملين: القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة، ومستوى جودة العاملين، وقدرة التعلم لدى العاملين، وكفاءة عمليات تدريب العاملين، وقدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.

2. إبداع العاملين: قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، والدخل المتحقق من الأفكار الأصيلة للعاملين.

3. اتجاهات العاملين: تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة، ودرجة رضا العاملين، ومعدل دوران العمل، ومتوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.

وتبعاً لذلك يمكن للباحث القول: إن رأس المال البشري يمثل المعرفة التي يمتلكها العاملون وتمثل في المهارات والخبرات المتراكمة عند العاملين، التي تخلق لديهم مهارات القيادة والقدرة على حل المشاكل، واتخاذ القرارات السليمة لأداء الأعمال بشكل فعال.

ثانياً: رأس المال الهيكلي

إنّ رأس المال الهيكلي هو أي شيء في المنظمة يدعم العاملين في أداء عملهم، ويتمثل رأس المال الهيكلي بالبنية التحتية والداعمة للعاملين، وتمتلك المنظمة رأس المال الهيكلي، ويبقى معها حتى عند مغادرة العاملين لها، ويتضمن رأس المال الهيكلي الأشياء التقليدية كالبيانات، والأجزاء المادية للحاسبات، والبرمجيات، والعمليات، وبراءة الاختراع، والعلامات التجارية، فضلاً عن نظام المعلومات الخاص بها(18).

ثالثاً: رأس المال العلاقي

ويمثل قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوى المقدمة منه، وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها، أو إقامة علاقات تعاون قوية (19)

بناء رأس المال الفكري

ويشير (20) إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة المقيمة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح منظمة الأعمال، حيث يستوجب البحث عن آليات بناء رأس المال الفكري، ويمكن إجمالها في آليتين هما: آلية الاستقطاب، وآلية الصناعة.

أولاً: استقطاب رأس المال الفكري.

معظم الشركات تولي اهتماماً واسعاً لاستقطاب الموارد الكفوة، كما توجد استراتيجيات كأساس لمجال العمل لاستقطاب القدرات العقلية، والاستراتيجيات هي:

1. شراء العقول من سوق العمل: إن على إدارة الموارد البشرية متابعة العقول البراقة والنادرة بغرض جذبها واستقطابها كخبرات متقدمة، تستفيد منها المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع المستمر.
2. شجرة الكفايات: تعد إحدى تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وتمثل مخططاً يوضح المهارات والخبرات والمعارف، فضلاً عن سيرهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين. إن الكفاية تتضمن مكونين هما: المكون المعرفي، والمكون السلوكي، ويمكن التوضيح على النحو التالي:

1. المكون المعرفي: يتضمن المفاهيم النظرية، والمعلومات، والمهارات، والخبرات المتصلة بجدارة الشخص.
2. المكون السلوكي: يتضمن مجموع ما يقوم به الشخص أثناء تأدية العمل، ويمكن ملاحظته وتقييمه.
3. مراجعة منظمات المعرفة والتعلم: المنظمات التعليمية من مدارس، ومعاهد، وجامعات، تُعد مصدراً مهماً لاكتشاف المواهب واستقطابها.

ثانياً: صناعة رأس المال الفكري:

أكد (21) على ضرورة بناء رأس المال الفكري، لأنه يمثل مصدراً للميزة التنظيمية التي تمثل تراكم إمكانيات منظمة ما لا يتكاد المعرفة والمشاركة فيها، بما يجعلها تتفوق على الشركات المنافسة لها، حيث توجد عدد من الاستراتيجيات لصناعة رأس المال الفكري وهي كما يلي:

1. خريطة المعرفة: وهي تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف استراتيجية، كما تركز على نوع المعرفة.
2. بناء الأنسجة الفكرية: وهي تشكيل فرقي يشبه نسيج العنكبوت، يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل مع بعضها البعض، ثم تنحل عند انتهاء المشروع ليشكل مشروعاً آخر بمجموعة ابتكارية جديدة وتعليم جديد آخر (22)
3. القيادة الذكية: كما ورد في (23) إن التعامل مع رأس المال الفكري يتطلب قيادة ذكية، لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم المنظمي، ويكون مساعداً للتعلم أكثر مما يكون مشرفاً ومعلماً وأكثر مما يكون معطياً للأوامر.

تنمية وتطوير رأس المال الفكري

أصبح رأس المال الفكري موضوعاً بارزاً للمهتمين بالفكر الإداري، وهو أحد البنود الثابتة في أجندات أعمال المنظمات المعاصرة؛ إذ إنها في غاية الأهمية، وعليه فتنمية وتطوير قاعدة فكرية تعد من التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، حيث إن المنظمات اليوم تحتاج إلى الأفراد الذين يملكون مخزوناً أوسع من المعارف والمهارات.

ونورد فيما يأتي أهم الطرق التي تساعد في تنمية رأس المال الفكري في المنظمات :

1. الاستقطاب السليم الفعال: وهو النشاط الذي بموجبه يمكن تحديد مصادر استقطاب الأفراد المؤهلين
بهدف جذبهم واختيار المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة في المنظمة، وتشمل مصادر الاستقطاب نوعين: استقطابا داخليا، واستقطابا خارجيا.
2. المهارة والمعرفة: إذ تحتاج المنظمات إلى الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة، فهم بمثابة خزين واسع من المهارات والمعرفة، وبالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية؛ لأن تطوير الإمكانيات بتشجيع الذكاء، وتشجيع الابتكار، والتجديد، وممارسة التكامل في العلاقات، يجعل بناء قاعدة من الموجودات الفكرية ممكنا.
3. التنشيط والتعليم المستمر: إذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين بها يتوجب
عليها العناية والاهتمام بهذه الكفاءات ومواهب، بمعنى أن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف للتشبع بالمعرفة، وعليه لا بد من استخدام المعلومات والمعارف الموجودة في عقول الأفراد أولاً بأول، وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية وأساليب الفكر الجماعي، وأسلوب الاجتماعات المرنة، والتعامل مع الاستشاريين، والتفاعل بين الموارد داخل المنظمة.
4. المحافظة على الموارد البشرية الموجودة: تحتاج الموارد البشرية، كأصل من أصول المنظمة، إلى صيانة تكفل المحافظة على القدرات، والمهارات، والخبرات الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة، وهناك نشاطات يمكن للمنظمة الاهتمام بها لزيادة كفاءتها وفعاليتها كالتمرين، والتعويضات، والحوافز المادية والمعنوية، وهناك أساليب تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأس مالها الفكري، منها:
تنشيط الحافز المادي والمعنوي والتصدي للتقاعد الوظيفي، وتعزيز التميز التنظيمي.
5. الاهتمام بالمستفيدين: يمثل الزبائن محور اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت أم خدمية، وعلى المنظمة أن تفهم احتياجاتهم وتعمل على تلبية رغباتهم، ورضا المستفيدين من المؤشرات المهمة يدخل في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية.

6. التدريب والتعليم: وهما نشاطان مهمان تركز عليهما أغلب المنظمات؛ إذ يكتسب المتدربون من خلالها المهارات والخبرات، ويمتلكون المعرفة، وحتى تعديل سلوكهم، وبالتالي إمكانية غرس الأفكار والانطباعات حول فهم طبيعة العمليات والمهام الموكلة للأفراد العاملين، وبما يعزز من قدراتهم ومهاراتهم بدقة ووضوح أكثر وصولاً إلى الحقائق، وعليه فإن تطوير الأفراد العاملين وفق خطة موضوعية ذات أهداف ترغبها المنظمة له ثماره المستقبلية المشرقة، والتطوير يزود الأفراد العاملين بالمعرفة والمهارة التي يستخدمها هؤلاء الأفراد العاملين في الوقت الحاضر ومستقبلاً، في حين أن التدريب يعمل على صقل مهارات العاملين التي يحتاجونها لرفع كفاءتهم في أداء أعمالهم.

ولتنمية ولتطوير رأس المال الفكري أيضاً يجب على المؤسسات عمل ما يأتي:

1. على المؤسسات أن تكون قادرة على تحديد رأس المال الفكري لديها، وهذا يتطلب الموضوعية، والصرامة، والمنهجية العلمية في تحديد رأس المال الفكري لديها، ويتم تحديد رأس المال الفكري عبر تشكيل فريق عمل المؤسسة، ويمثل مختلف الدوائر والوحدات العاملة فيها، مع ضرورة إضافة مختصين أكاديميين من خارج المؤسسة إلى الفريق لتعزيز الموضوعية في عملية التحليل والتصنيف.

2. العمل على توفير المناخ المناسب لاستغلال ما لدى العاملين من قدرات ومهارات ومعارف، وهذا يتطلب

منح الموظفين الأمن الوظيفي في المؤسسة، وكذلك عقد اجتماعات وندوات يقوم فيها الموظفون بطرح ما لديهم من مقترحات وأفكار، دون تدخل الوسطاء.

3. العمل على تطوير النظام الداخلي للمؤسسة، ويكون ذلك بخطوات: منها تطوير الثقافة التنظيمية للمؤسسة، وسهولة التواصل مع الإدارة العليا، وسهولة انسياب الأفكار الإبداعية، وتقليل العمل الروتيني للمبدعين، وتعزيز صلاحيات المبدعين، والتركيز على الإنجازات وليس على الإجراءات، ومواعيد الحضور والانصراف وما شابه.

4. وجود قيادة تؤمن بتطوير رأس المال الفكري لديها؛ فكثير من القيادات تعتقد أن رأس المال الفكري هو القيادة نفسها، وما سوى ذلك يمكن تحقيقه بسهولة.

5. تعزيز الثقة وتشجيع العلاقات الاجتماعية بين العاملين، مما يؤدي إلى تبادل المعرفة بكل ثقة وسهولة، ويحدث التعزيز أيضاً بتقديم الحوافز الجماعية على الإنجاز المشترك.

نماذج قياس رأس المال الفكري وأساليبه

يمكن تصنيف النماذج والأساليب المستخدمة في قياس رأس المال الفكري في أربع مجموعات، على النحو الآتي:

1. النماذج الوصفية: وهذه النماذج تصنف السمات والخصائص لرأس المال الفكري، وتركز على استطلاع الآراء والاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المعرفة، وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للقائمين بالدراسة أو لمقترحي النموذج، ويدخل ضمن هذه النماذج أداة تقييم معرفة الإدارة، والتقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية، وبطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

2. المقاييس والنماذج المرتبطة بقياس مكونات رأس المال الفكري: وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي)، وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام الشركة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديداً وأسهل استخداماً.

3. مقاييس القيمة السوقية ونماذجها: تركز هذه المقاييس على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية، وتعتمد هذه المقاييس غالباً على الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية، ومن أهم أمثلتها: القيمة السوقية، والقيمة الدفترية، والقيمة غير الملموسة المحسوبة).

4. نماذج العائد على المعرفة: تقوم هذه النماذج على أساس احتساب العائد على الأصول المحسوبة.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

مقدمة

قام الباحث بجمع العديد من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، وصنفها إلى دراسات عربية وأجنبية، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف إلى الأساليب والاجراءات التي تبنتها.

دراسة سالم، فادي(24) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة التي تشكل منها مجتمع الدراسة وهو " جميع العاملين في الوزارات الفلسطينية"، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد بلغت أعداد عينة الدراسة (420) من العاملين في الوزارات الفلسطينية، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة متوسطة من العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة على رأس المال الفكري بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 59.9%، وجود دور مهم ذي دلالة إحصائية لإدارة رأس المال الفكري في تحسين البيئة الاجتماعية في قطاع غزة، حيث بلغت درجة الموافقة 74.1%. ومن أهم ما أوصت به الدراسة -: أن تضع الوزارات الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتوافق مع إمكانياته، وأن تُنمي الوزارات المهارات القيادية الإدارية للموظفين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي. كما أجرى الخضري، مها(25) دراسة هدفت إلى التعرف إلى واقع إدارة رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية (جامعة فلسطين، وجامعة غزة، وبوليتكنك فلسطين)، وذلك من خلال التعرف إلى مدى توافر مكونات رأس المال الفكري، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين والأكاديميين لدى الجامعات، والبالغ عددهم (250) موظفاً، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أظهرت النتائج متوسط استجابات أفراد العينة تجاه إدارة رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية كان بدرجة كبيرة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تجاه واقع إدارة رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة) ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجامعة لصالح بوليتكنك فلسطين في إدارة العنصر البشري، ولصالح جامعة فلسطين في

مجال إدارة رأس مال العلاقات، أوصت الدراسة بضرورة تشجيع إدارة الجامعة موظفيها وطلابها على البحث العلمي، وضرورة بناء قدرات الموظفين من خلال التدريب والتطوير المتواصل. و دراسة قشقش، خالد (26) هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإجراءات الإدارية التي تتبعها الجامعات في إدارة رأس المال الفكري، وتعزيز الميزة التنافسية لديها من عدة محاور هي (جودة الخدمة، والمرونة والتطور، والتنوعية، والإبداع)، والإجابة عن مدى تأثير كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بين الجامعات الفلسطينية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة)، أما عينة الدراسة فقد شملت الهيئة الإدارية العليا، وشملت المناصب التالية (رئيس قسم، ومساعد مدير دائرة، ومدير دائرة، ومساعد عميد، وعميد، ومساعد رئيس جامعة، ومستشار رئيس جامعة، ونائب رئيس جامعة)، وبلغ عددهم الإجمالي (365) موظفاً في منصب إداري من أصل (1514) موظفاً في الجامعات المستهدفة ككل، وقد تم أخذ عينة عشوائية طبقية مكونة من (200) من مفردات مجتمع الدراسة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود موافقة كبيرة من العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة على رأس المال الفكري. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، هناك تفاوت في علاقة كل مكون من مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقي) في تعزيز الميزة التنافسية لدى الجامعات الفلسطينية. ومن أهم ما أوصت به الدراسة - ضرورة الاهتمام بالكادر البشري، وضرورة الاهتمام بتطوير الهيكل الإداري، ودعم إجراءات رأس مال العلاقات في الجامعات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (27) تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج لغرض التعرف إلى رأس المال الفكري وتقديره في الجامعات الإسبانية، وذلك من خلال تقديم مجموعة من مؤشرات رأس المال الفكري، لمساعدة الجامعات عن طريق تقديم معلومات مفيدة إلى حملة أسهمها، بما يساهم في تحقيق قدر أكبر من الشفافية والمساءلة والقابلية للمقارنة في قطاع التعليم العالي، حيث تم توزيع استبيان على أعضاء المجالس الاجتماعية في الجامعات الإسبانية العامة بهدف التعرف إلى العناصر غير الملموسة التي يطلبها حملة الأسهم أكثر من أي شيء

آخر. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تحديد العناصر غير الملموسة التي تحتاج إلى قياس، وتشكلت نتائج الدراسة التجريبية منها، لتعرف إلى مجموعة متجانسة من المؤشرات، وأن المؤلفات العلمية والمهنية قدمت العديد من المقترحات لقياس رأس المال الفكري. ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

ضرورة البحث عن نماذج قياس رأس المال الفكري لأن عدد النماذج المعتمدة على قياس رأس المال الفكري قليل في الجامعات. ودراسة (28) هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لإدارة رأس المال الفكري واختباره، مستمد من رؤية استراتيجية المنظمة، ولخصت الدراسة عناصر رأس المال الفكري بالمكونات الثلاثة (رأس المال البشري، والهيكلية، والعلاقات)، حيث تم اختيار (9) من المديرين التنفيذيين لوحدة عمل مستقلة في واحدة من الشركات الكبرى في نيوزيلاندا، بغرض جمع بيانات منهم عن طريق المقابلة، بالإضافة إلى (18) موظفا للمقابلة أيضاً، وجمع بيانات (44) موظفاً من خلال استبانة تم إعدادها وتوزيعها لبيان وجهه نظرهم بخصوص قضايا تتعلق برأس المال الفكري.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: لا يوجد إدراك لدى إدارة الشركة لإدارة رأس المال الفكري، ومن أهم ما أوصت به الدراسة: ينبغي إيلاء اهتمام لمفهوم تطوير رأس المال الفكري وآلياته، بالإضافة إلى أهمية التنشئة الاجتماعية للعاملين بالشركة.

منهجية الدراسة وأسلوبها

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، فقد استخدم الباحث المنهج التاريخي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها، وعلاقتها المختلفة، والآراء التي تُطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها، بل يتعداه إلى التحليل، والربط، والتفسير العلمي المنظم للوصول إلى استنتاجات يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث نوعين من المصادر الأساسية للمعلومات

أولاً: المصادر الأولية: وذلك بالبحث في الجانب الميداني لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، حيث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية والمعلومات اللازمة من خلال الملاحظة، كون الباحث يعمل في الميدان التربوي.

ثانياً: المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، إضافة إلى البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، التي تتعلق بالكشف عن رأس المال الفكري بهدف إثراء موضوع الدراسة بشكل علمي، وذلك من أجل التعرف إلى الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وأخذ تصور عن آخر المستجدات في موضوع الدراسة .

النتائج ومناقشتها

مر التطور التاريخي لرأس المال الفكري بمراحل ثلاث كما يرى (29) مهدت لظهور رأس المال الفكري، وساهمت في بنائه وتطويره وهذه المراحل هي:
المرحلة الأولى: البداية وتوجيهات الاهتمام بالقابليات البشرية
المرحلة الثانية: تلميحيات المفهوم وتوجيهات الاهتمام بالقابلية الذهنية
المرحلة الثالثة: تكثيف الجهود البحثية وولادة النظرية.

فإذا كانت المنظمات ترغب في تحقيق الميزة التنافسية، وتحقيق الأرباح من الأصول الفكرية التي تمتلكها، فيجب عليها أولاً إدارة هذه الأصول بفعالية، وتبرز أهمية إدارة الأفراد في المؤسسة بصورة خاصة في المؤسسات الكبيرة التي تتطلب إعداد الموارد البشرية وتجهيزها لوحدها الإدارية المختلفة، وبالتخصصات والمؤهلات المتنوعة، ولذلك يمكن القول إن إدارة الأفراد ذات أهمية كبيرة في المؤسسة، مما جعلها تلعب الدور الرئيس لتنمية الموارد البشرية(30). وبما أن الموارد شيء يمكن تطويره والتحكم فيه من خلال إدارة المؤسسات وفقاً لرغباتها ومصالحها، كان لابد من وجود إدارة توجه وتنمي رأس المال الفكري باعتباره من الموارد غير الملموسة في المؤسسات الفلسطينية، وهذه الإدارة تجعل الأفراد يستخدمون كل طاقاتهم العقلية والفكرية، وعليه بدأ الاهتمام بإدارة رأس المال الفكري في المؤسسات بداية فترة الثمانينات؛ حيث أدرك المديرون أن الأصول غير الملموسة في المنظمة، إدارة رأس المال الفكري، يعتبر محددًا أساسيًا لما تحققه المنظمة من أرباح ومحددات لمستويات الإدارة بالنسبة للشركات، واختلافه هو (اختلاف في مقدار ما تمتلكه من أصول فكرية)(31)(32). إن رأس المال الفكري هو تركيب معقد يجب أن تطبق عليه عمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة

الإدارية، وتحدد له استراتيجيات واضحة ضمن إطار استراتيجية إدارة المنظمة، كونه أحد أهم الموارد التي تساهم في نجاح المنظمة وتضمن استمرارها في السوق. ونريد أن نجمل هذه الأهمية كما يراها السعيد (33)، وماهر (34) وعمر ومعمر (35):

أولاً: تقديم النصح والإرشاد للمديرين التنفيذيين نقول: (Line_managers) في جميع الجوانب المتعلقة بالأفراد العاملين؛ فذلك يساعد هؤلاء المديرين في صياغة السياسات وإدارتها وتنفيذها، وفي حل المشاكل المتعلقة بالأفراد العاملين.

ثانياً: تساعد على تشخيص الفاعلية والكفاية التنظيمية من خلال بعض الوسائل المتعلقة بالأفراد العاملين، وكذلك المؤشرات القياسية كقياس كفاية الأداء، ومعدل الغيابات والتأخيرات.

ثالثاً: تساعد المديرين في كشف الصعوبات والمشاكل الأساسية المتعلقة بالأفراد العاملين والمؤثرة في فاعلية المنظمة.

رابعاً: توفر جميع الإجراءات المتعلقة بالأفراد العاملين لضمان الإنتاجية الأفضل والأداء الأعلى، ومن هذه الإجراءات والخدمات توصيف العمل، وتهيئة الأفراد العاملين وإعدادهم، وإعداد البرامج التدريبية وإدارة الأجور.

خامساً: ضمان التنسيق بين جميع النشاطات المتعلقة بالأفراد العاملين والوحدات الإدارية في المنظمة من خلال مناقشة الإدارات التنفيذية حول هذه النشاطات.

خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية بعد تعريف رأس المال الفكري، والتعرف إلى مكوناته الأساسية، يكون من المفيد التطرق إلى مختلف خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري والمبينة كما يأتي: (36):

المطلب الأول: التعرف إلى الدور الذي تلعبه المعرفة في المنظمة أو المؤسسة كمدخل، ووسيلة إنتاج، ومخرج، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

إلى أي مدى تعتمد المؤسسة على المعرفة بكثافة؟

من يتقاضى أجراً موافقاً لتلك المعرفة؟

هل من يملك المعرفة يخلق أيضاً القيمة القصوى؟

المطلب الثاني: تحليل الأصول المعرفية المولدة لتلك الإيرادات، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

ماهي الخبرات والقدرات، والعلامات التجارية، والممتلكات الفكرية، والعمليات، وبقية عناصر رأس المال الفكري التي تخلق القيمة لك؟

ما هو مزيج أصول رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العملاء؟

المطلب الثالث: وضع إستراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية: ماهو عرض القيمة الخاص بالمنظمة ومصدر تحكمها وسيطرتها ونموذج ربحها؟

ماهي الاستراتيجيات التي تزيد الكثافة المعرفية للمنظمة وأعمالها؟

ماهي الطرق والأساليب التي يمكن للمنظمة من خلالها أن تزيد قدرتها على تفعيل أصولها الفكرية؟ هل يمكن للمنظمة أن تحسن النتائج عن طريق إعادة هيكلة الأصول الفكرية (بتحويل رأس المال البشري إلى رأس مال هيكلي أو العكس)؟

المطلب الرابع: تحسين كفاءة العمل المعرفي والعاملين المعرفيين، وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الآتي: كيف يمكن للمنظمة أن تزيد من إنتاجية العاملين المعرفيين؟

وفي هذا السياق - إدارة رأس المال الفكري - يتضح لنا أن عملية إدارة رأس المال الفكري في المؤسسة الفلسطينية عملية معقدة، ولم تستقر الأدبيات على مراحل وخطوات أو عمليات محددة لإدارتها، إلا أنها استقرت على أهمية أن تمتلك المؤسسات كافة برامج أو أنشطة تساعد في استقطاب وتعيين الكفاءات البشرية المتميزة والمبدعة، والعمل على تنمية مهاراتها وقدراتها الإبداعية، وتوفير المناخ المناسب لاستثمارها. لذلك يتطلب أن يتجه سعي المقاييس التي تطوّر في حقل إدارة المعرفة إلى تكميم ((Quantify) رأس المال الفكري وقياسه وقياس موجودات المعرفة (37)، لأن قياس رأس المال الفكري في وقتنا الحاضر يمثل مشكلة لإدارة المعرفة؛ لأن أدوات التقييم تقليدية ولا تتناول رأس المال الفكري ضمن الموجودات. وأشار (38) إلى الحاجة الكبيرة لقياس رأس المال الفكري، فيما كشفت دراسة أعدتها (ICM Group 1998)) عن قياس رأس المال الفكري

بأن الشركات بصورة جماعية لا تزال تقيس موجودات المعرفة باستخدام سيناريو الموجودات الملموسة، لأنه بات من الضروري قياس هذا المورد ورصد طرق استثماره والاهتمام به والحفاظ عليه وتنميته. كذلك بيّن (39) بأن هناك ضغطاً متزايداً على الشركات لقياس الموجودات الفكرية (Intellectual Assets)؛ إذ إننا نتحرك نحو الاقتصاد القائم على المعرفة (Knowledge-Based Economy) وبالتالي فإن استخدام القياس الملائم والمحاسبة المناسبة للموجودات التي تخلق الثروة في بيئة الاقتصاد القائم على المعرفة الأمر الذي يُعد مهماً وحاسماً. ويتطرق (40) إلى ظهور علامات الهرم والشيخوخة على نموذج العصر الصناعي، (Industrial Age Model) The واستبدال نموذج آخر به يطلق عليه نموذج عصر المعلومات (Information Age Model)، ولكن رغم هذا التبدل، إلا أن الكثير من المديرين ما زال يعملون وفقاً لافتراضات النموذج الصناعي، وأن تلك الافتراضات قد تجسّدت في التفسيرات المستندة إلى الموجودات الملموسة، ودورها في التحويل المادي للمدخلات إلى مخرجات تامة الصنع بقيمة أكبر من أجل خلق الثروة. ويمضي بالقول إلى أن استمرار الشركات باستخدام افتراضات نموذج العصر الصناعي في العصر الحديث المستند إلى المعرفة (Modern-Era-Based On Knowledge) يمكن أن يقود تلك الشركات إلى الانتحار، لأن هندسة المعرفة العكسية تمكّن المنافسين من إنتاج نفس العمليات بسهولة، كونها صناعات مكرّسة لإنتاج منتجات نمطية وأن مكوناتها تستند على معايير مشتركة محددة ومعروفة.

وفيما يأتي فإننا سنقوم بعرض بعض من نماذج قياس رأس المال الفكري الأكثر انتشاراً أو شهرة، واقتراحها أو طورها عدد من الباحثين: (41)

1. نموذج قياس (Skandia Navigator)

اقترح هذا النموذج من قبل (Edvinsson & Malon) (1997) ويشبه نموذج بطاقة النقاط المتوازنة، فهو نموذج تقرير شامل، يقسم رأس المال الفكري في المؤسسة إلى أربعة أشكال أساسية:

أولاً: رأس المال البشري (Human Capital) ويتضمن المقدرات، والكفاءات المميزة وCompetencies للمؤسسة، والقدرات والإمكانات Capabilities، ومهارات العاملين والمديرين وخبراتهم، وابتكاراتهم الخلاقة وإبداعاتهم.

ثانياً: رأس المال الهيكلي (Structural Capital): هو البناء التحتي المساند لرأس المال البشري ويتضمن: العمليات التنظيمية، والإجراءات، والتكنولوجيات، ومصادر المعلومات، وحقوق الملكية الفكرية.

ثالثاً: رأسمال الزبون (Customer Capital): يمثل القيمة المتجسدة في علاقات الشركة مع الزبائن، والمجهزون، وهيئات الصناعة، ومنافذ التسويق.

رابعاً: رأس المال التنظيمي ويتألف من رأسمال الإبداع ورأسمال الزبون. إذ يجلل النموذج كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري على حدة لضمان تركيز أكبر في التحليل والقياس.

2. نموذج براءات الاختراع الموزونة باستشهاد مسجل (Citation Weighted Patents): اقترحه (Bontis) (1996) في هذا النموذج يحسب عامل التكنولوجيا بالاعتماد على براءات الاختراع التي طورها رأس المال الفكري للشركة، ويقاس أداء رأس المال الفكري بالاعتماد على مجهودات تطوير البحث العلمي وفقاً لسلسلة من المؤشرات التي تصف براءات الاختراع في الشركة، مثل: عدد براءات الاختراع، وكلفة براءات الاختراع منسوبة إلى دورات المبيعات. يتضح من عرض الدراسات السابقة أن أساليب قياس رأس المال الفكري وطرائقه في المؤسسات الفلسطينية جاء ضمن الفهم المعاصر لها؛ حيث إنها لا تعني مجرد السماح للأفراد بالعمل والنهوض بالمؤسسة، بل ضمان وجود ميزة تنافسية وتحقيق أهداف هذه المؤسسة، بمعنى ضمان فرص النجاح فيها كذلك، وتنمية روح النقد، وتعدد الآراء، والتسامح حيال آراء الآخرين، والسعي وراء التفوق، واحترام قرار الأغلبية، وتحمل مسؤولية القرار. والدراسة الحالية تبذل الجهود لتكمل ما تناولته الدراسات السابقة، وتأخذ بما أوصت به، وتعمل على إضافة الجديد في هذا المجال، ولهذا جاءت متخصصة ركزت في مضمونها على رأس المال الفكري للقائمين على المؤسسات الفلسطينية.

الصعوبات التي تواجه إدارة رأس المال الفكري وقياسه في المؤسسات

يتفق غالبية الباحثين على وجود قيمة رأس المال الفكري في المؤسسات المعاصرة، و لكن تواجه هذه المؤسسات صعوبات عديدة في إدارة رأس المال الفكري وقياسه، لأنه غير مرئي، و لكن يمكن أن نجعل المؤسسة تمتلك ثروة كبيرة دون أن تظهر في قوائم الميزانية؛ لأن الأساليب التقليدية التي تهتم بالقضايا المالية والمادية لا تعد طرقاً معاصرة، ومن ثمّ فهي عاجزة عن مواجهة متطلبات الاقتصاد المعتمد على المعرفة؛ لأنها تركز بشكل مفرط على المقاييس المالية للأداء، و تحمل المقاييس غير المالية للأداء، وبذلك تكون عاجزة عن تصور الأداء المستقبلي.

الخلاصة

وبعد هذا التطواف في أساليب قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية وحقائق أمرها نخلص إلى النتائج الآتية:

1. دراسة واقع المؤسسات الفلسطينية من حيث رأس المال الفكري أمر في غاية الأهمية؛ وذلك لأنّ إيمان أصحاب القرار بأهمية هذه الموجودات، وقبول الآخر، والسعي لتحقيق الميزة التنافسية من أهم ركائز تلك المؤسسات، وبالتالي فهو يمثل المعرفة الضمنية، والخبرات، والمهارات الموجودة داخل عقول البشر.
2. من أهم مؤشرات قياس رأس المال الفكري وتقييمه في المؤسسات أننا نجد القيمة السوقية للمؤسسة، ونظرية القيمة المضافة للمعرفة.
3. يمثل رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة المصدر الأهم للميزة التنافسية، والأصل الأكثر قيمة، والعامل الأكثر أهمية من عوامل الإنتاج.
4. إن الأدوار التي يأخذها رأس المال الفكري في المؤسسات الفلسطينية يعتبر ترجمة لموقع المؤسسة ضمن منافسيها.

التوصيات

1. نشر الوعي اللازم عن رأس المال الفكري من حيث درجة تأثيره على العمل في المؤسسات.
2. العمل على مشاركة العاملين في اتخاذ القرار من خلال زيادة ورش العمل، والبرامج التدريبية بمختلف أنواعها، الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة والسعي قدما على تطويرها.
3. زيادة الأنشطة والفعاليات التي تهدف إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع الموظفين، والعمل على الحفاظ عليها في المؤسسة.
4. تحفيز الموظفين المتميزين بشكل مستمر للحفاظ على ولائهم للمؤسسة.
5. الحصول على تغذية راجعة من جميع الأطراف في المؤسسة وبشكل دوري.

المراجع

مراجع اللغة العربية

1. باقر، عبد الكريم محسن (2005). قياس وإدارة المعرفة. كلية الاقتصاد، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان .
2. بدوي، عفاف السيد، (2012). "رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية"، دراسة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.
3. الخضري، مها (2015) بعنوان: "واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
4. الراشدي، حامد (2017). إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية. مكة المكرمة، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر .
5. الروسان، محمود، العجلوني، محمود (2010). أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني.
6. السعيد، هاني محمد (2008). رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة. القاهرة، الطبعة الاولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
7. طالب، علاء، والعبادي، هاشم، (2006). "العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري"، بحث مقدم إلى المؤتمر العملي الأول، كلية الإدارة والاقتصاد، 18 - 19 نيسان، جامعة كربلاء.

8. العامري، صالح والغالبي، طاهر (2004). رأس المال المعرفي: الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي. مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان .
9. عبده، هاني محمد، (2006). "إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
10. عبيد، نغم حسين (2000). أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي: دراسة في عينة من شركات القطاع المختلط. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد، جمهورية العراق .
11. عبيدات، تركي، (2013)، "خارطة طريق للاستثمار في رأس المال الفكري العربي"، المؤتمر العربي الأول، رأس المال الفكري العربي، 28 - 30 إبريل.
12. العدلوني، محمد أكرم، (2002)، "العمل المؤسسي"، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
13. عطية، محمود، (2008)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
14. عمر، مختار وعمرو، حمدي (2011). مداخل وأساليب قياس وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر .
15. العنزي، سعد وصالح، أحمد (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال. عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
16. العنزي، سعد، (2001)، "المنظور النفسي للاستثمار في سوق المالية مدخل علم التمويل السلوكي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (1)، العدد (2).
17. فادي، سالم (2015). ادارة راس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، الادارة السياسية للدراسات العليا، غزة.
18. قشقش، خالد (2014). إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين .
19. قشقش، خالد (2014). إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين .
20. ماهر، أحمد (2004). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، الدار الجامعية.

21. المفرجي، عادل وصالح، أحمد (2007)، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية .
22. مهنا، أحمد، (2013)، "نموذج القياس النوعي والنموذج المقارن لقياس رأس المال الفكري"، المؤتمر العربي الأول، رأس المال الفكري العربي، 28 - 30 ابريل.
23. ميرخان، خالد أمين، (2003)، "العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الاستراتيجي"، رسالة دكتوراة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق.
24. نجم، عبود نجم (2007)، "إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. ياسين، سعد غالب (2009). نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، العدد 124.

مراجع باللغة الانجليزية

1. Awad & Ghaziri, (2004), "knowledge management", international prentice NEWYork.
2. Bahra, N (2001), Competitive Knowledge Management, Palgrave, New York.
3. Brooking, Annie (1996). Intellectual Capital. London, International Thomson Business Press.
4. Eppler, M, (2003). Making Knowledge Visible through Knowledge Maps: Concepts, Elements, Cases, in Holsapple, C. (ed). Handbook on Knowledge Management, New York, Springer, pp. 187-205.
5. Housel T., & Bell, A. H. (2001). Measuring & Managing Knowledge, McGraw-Hill, Irwin, Boston, USA.
6. Lebowitz, J, & Ching,S(2000) " Developing Knowledge Management Metrics for Measuring Intellectual Capital, Journal of Intellectual Capital, Vol.1. No1., 2000, 2000, PP. 54-67.
7. Malhotra, Y, (2003). Measuring Knowledge Assets of a Nation: Knowledge Systems for Development, New York
8. Shaqiri, B. (2015). Management information system and competitive advantage. Mediterranean journal of social sciences.
9. Stewart, Thomas, (1997), "Intellectual capital: the new wealth, of Organization", Doubladay, New York.

الهوامش

- (1) العامري، صالح والغالبي، طاهر (2004). رأس المال المعرفي: الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي. مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان.
- (2) المفرجي، عادل وصالح، أحمد (2007)، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- (3) Shaqiri, B. (2015). Management information system and competititi(3).advantage. Mediterranean journal of social sciences
- (4) الروسان، محمود، العجلوني، محمود (2010). أثر راس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني.
- (5) السعيد، هاني محمد (2008). رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة. القاهرة، الطبعة الاولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- (6) العدلوني، محمد أكرم، (2002)، "العمل المؤسسي"، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- (7) العنزي، سعد وصالح، أحمد (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال. عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- (8) المفرجي، عادل وصالح، أحمد (2007)، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية .
- (9) عبده، هاني محمد، (2006). "إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
- (10) السعيد، هاني محمد (2008). رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة. القاهرة، الطبعة الاولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- (11) بدوي، عفاف السيد، (2012). "رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية"، دراسة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.
- (12) طالب، علاء، والعبادي، هاشم، (2006). "العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري"، بحث مقدم إلى المؤتمر العملي الأول، كلية الإدارة والاقتصاد، 18 - 19 نيسان، جامعة كربلاء.
- (13) Stewart, Thomas, (1997), "Intellectual capital: the new wealth, of Organization", Doubladay, New York

- (14) ميرخان، خالد أمين، (2003)، "العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الاستراتيجي"، رسالة دكتوراة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق.
- (15) مهنا، أحمد، (2013)، "نموذج القياس النوعي والنموذج المقارن لقياس رأس المال الفكري"، المؤتمر العربي الأول، رأس المال الفكري العربي، 28 - 30 ابريل.
- (16) عبيدات، تركي، (2013)، "خارطة طريق للاستثمار في رأس المال الفكري العربي"، المؤتمر العربي الأول، رأس المال الفكري العربي، 28 - 30 إبريل.
- (17) العنزي، سعد وصالح، أحمد (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال. عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- (18) عطية، محمود، (2008)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- (19) عبيد، نغم حسين (2000). أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي: دراسة في عينة من شركات القطاع المختلط. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد، جمهورية العراق.
- (20) العنزي، سعد، (2001)، "المنظور النفسي للاستثمار في سوق المالية مدخل علم التمويل السلوكي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (1)، العدد (2).
- (21) العنزي، سعد، (2001)، "المنظور النفسي للاستثمار في سوق المالية مدخل علم التمويل السلوكي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (1)، العدد (2).
- (22) نجم، عبود نجم (2007)، "إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (23) Awad & Ghaziri, (2004), "knowledge management", international prentice NEWYork
- (24) فادي، سالم (2015). ادارة راس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، الادارة السياسية للدراسات العليا، غزة.
- (25) الخضري، مها (2015) بعنوان: "واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- (26) قشقش، خالد (2014). إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- (27) Ramirez, Y., & Gordillo, S. (2014). Recognition and measurement of intellectual capital in Spanish universities. *Journal of intellectual capital*
- (28) Mitchell, H. J. (2010). A model for managing intellectual capital to generate wealth: a thesis presented in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Doctor of Philosophy in Business, Massey University, Albany, New Zealand (Doctoral dissertation, Massey University).

(29) -العنزي، سعد وصالح، أحمد (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال. عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

(30) ماهر، أحمد (2004). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، الدار الجامعية.

(31) المفرجي، عادل وصالح، أحمد (2007)، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

(32) الراشدي، حامد (2017). إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية. مكة المكرمة، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

(33) السعيد، هاني محمد (2008). رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة. القاهرة، الطبعة الاولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

(34) ماهر، أحمد (2004). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، الدار الجامعية.

(35) عمر، مختار وعمرو، حمدي (2011). مداخل وأساليب قياس وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر.

(36) ياسين، سعد غالب (2009). نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، العدد 124.

Lebowitz, J, & Ching,S(2000) “ Developing Knowledge Management Metrics for Measuring Intellectual Capital, Journal of Intellectual Capital, Vol.1. No1., 2000, 2000, PP. 54-67

Brooking, Annie (1996). Intellectual Capital. London, International Thomson Business Press (38)

Bahra, N (2001), Competitive Knowledge Management, Palgrave, New York (39)

Housel T., & Bell, A. H. (2001). Measuring & Managing Knowledge, McGraw-Hill, Irwin, Boston, USA (40)

Malhotra, Y, (2003). Measuring Knowledge Assets of a Nation: Knowledge Systems for Development, New York (41)