

قياس وتقييم رأس المال الفكري من منظور تحديد قيمة المنشأة في الفكر المحاسبي (دراسة ميدانية على بعض الشركات الخدمية بولاية البحر الاحمر)

محمد المعز المجتبى ابراهيم طه¹، هادية النور محمد نور الهدى²، هشام محمد أحمد الشريف³

1. قسم المحاسبة والمراجعة، جامعة النيلين السودان، جامعة الطائف المملكة العربية السعودية.

2. قسم المحاسبة، كلية الأمير عثمان دقته السودان، بورتسودان

3. قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة البحر الاحمر

مستخلص

تناولت الدراسة قياس وتقييم رأس المال الفكري لتحديد قيمة المنشأة، وهدفت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري عنصر متميز وهام لإدارة المعرفة، ودراسة مداخل ونماذج القياس والنظم لرأس المال الفكري وتوضيح مفهوم رأس المال الفكري ضمن منظومة لإدارة المعرفة وخلق القيمة في الفكر المحاسبي. وقد استخدم الباحثان المنهج الإستنباطي لتحديد وصياغة المشكلة والمنهج الإستقرائي لإختبار الفروض، والمنهج الوصفي التحليلي في وصف الدراسة الميدانية، والمنهج التاريخي في تتبع الدراسات السابقة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، ضعف تطوير الأنشطة والبحوث الخاصة بالأصول الفكرية التي لها إرتباط بالموارد البشرية. هناك أوجه قصور في التقارير المالية المنشورة، والتي لا تظهر بيانات رأس المال الفكري نتيجة لتجاهل المبادئ المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً لعملية تقييم الأصول الفكرية. وجود علاقة طردية بين قياس وتقييم رأس المال الفكري وقيمة المنشأة في السوق وإستمرارية بقاء المنشأة. كما أوصت الدراسة بضرورة معالجة قصور المحاسبة التقليدية في معالجة الأصول الفكرية مع إلزام المنشآت لقياس رأس مالها الفكري لسد الفجوة بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية. وضرورة وضع أسس موحدة لقياس الأصول الفكرية لأهميتها في خلق قيمة مضافة للمنشآت وكذلك ضرورة وجود معيار دولي للقياس والإفصاح عن رأس المال الفكري على المستوى القومي.

كلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، إدارة المعرفة، خلق القيمة

Abstract

The study measuring and evaluating the intellectual capital to determine the value of the firm , and study aimed to intellectual capital element distinct and important for knowledge economical, and examining the approaches and models of measurement systems for the intellectual capital and clarify the concept of intellectual capital within the system for knowledge management and value creation at the thought of accounting. The prospectors has used the deductive approach for determining the basic scopes associated with the study , and the inductive approach for determining

and testing the research hypotheses , beside the descriptive analytical approach concerning the empirical study.

The research reached to the following findings, Poor activity and research developments concerning intellectual capital as an asset linked to human development. Financial reports do not reflect intellectual capital as one of the accounting principles. There is a linear relationship between the intellectual capital, intellectual assets and the market value of the foundation which affect continuity of existence. According to the previous findings, the research has set up the following recommendations. The foundation should avail a convenient organizing climate for its human resources and find a mechanism for developing the activities and research relevant to intellectual assets due to the value's association with the human resources. Putting basics for measuring intellectual asset due to its importance in creating and additional value to the foundation. There is due need for international indicator and measurement conceiving intellectual capital on national basis.

key words: Intellectual capital, knowledge management, value creation

المقدمة:

المحاسبة أداة لقياس وتوصيل المعلومات المالية التي تعكس أداء المشروعات للجهات أو الأفراد الذين يستفيدون من تلك المعلومات المحاسبية لإتخاذ القرارات المختلفة كل من وجهة نظره، من تخطيط وإستثمار وتمويل ورقابة فى المجتمع وبالتالي فى الاقتصاد الوطنى، ولذلك لابد من التطرق لقواعد عرض تلك المعلومات فى التقرير والبيانات المالية وتقييم الأداء والرقابة. أما قياس أبعاد رأس المال الفكري من التحديات التى تواجه المحاسبين وتقييم المنشأة الاقتصادية حيث أن المحاسبة نشاط خدمي وظيفتها تقديم معلومات كمية ذات طبيعة مالية بالدرجة الأولى عن الوحدات

يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيير والتطوير، حيث أدى التحول والإنطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة على ظهور منظمات أعمال مبنية على المعرفة والمعلومات، حيث أصبح الإعتماد على المعرفة المتراكمة فى عقول الموارد البشرية. وقد أصبح علم المحاسبة يجب أن يغير فى المفاهيم والمبادئ والفروض والإجراءات التقليدية فى هذا العلم، ونجد أن الأصول التقليدية ورأس المال المالى المادي لم تختفي ولكن فى ضوء اقتصاد المعرفة أصبحت المعرفة أصلاً متزايد الأهمية بالنسبة للمنشآت، إن لم تكن أهم أصولها على الإطلاق. وتعد

الاقتصادية بهدف أن تكون هذه المعلومات نافعة في إتخاذ القرارات الاقتصادية، وفي الاختيارات الموضوعية بين طرق النشاط البديلة.

مشكلة الدراسة:

منذ بداية القرن الحالي أصبحت المعرفة لمواكبة الإعتماد على التكنولوجيا الحديثة، ومهارات الموارد البشرية، والنمو المستمر، والإبتكارات أصبحت محددات أساسية لخلق القيمة وإرساء ميزه تنافسية. ولذلك أصبح رأس المال الفكري أداة هامة يجب أن تؤخذ في تحديد قيمة المنشأة وتقييم أدائها الاقتصادي.

ولذلك أصبح التحدي الحقيقي الذي يواجه المحاسبين هو الوصول إلى طريقة علمية لتحديد قيمة المنشأة الحقيقية. وأن هذا المفهوم لا زال يتسم بالقصور لأن المنشآت لا تدري كيفية أن يتم حساب مساهمة رأس المال الفكري في القيمة الكلية للمنشأة. وعدم وجود مقياس موحد متفق عليه لقياس رأس المال الفكري.

أهمية الدراسة:

تتضمن أهمية هذه الدراسة في إبراز قياس عنصر من أهم العناصر التي أهملتها قائمة المركز المالى وهو رأس المال الفكري، مما يساهم إيجاباً على الإقتراب للوصول إلى قيمة عادلة وصحيحة للمنشأة.

أهداف الدراسة:

توضيح أن رأس المال الفكري عنصر متميز وهام لإدارة المعرفة.

دراسه تفصيلية عن المداخل والنماذج

المستخدمة لقياس وتقييم رأس المال الفكري. توضيح التنامي لمفهوم رأس المال الفكري ضمن منظومة متكاملة لإدارة المعرفة وخلق القيمة من خلال ما يرد من كتابات في الفكر المحاسبي.

فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تدريب وتطوير وتأهيل العنصر البشري وزيادة رأس المال الفكري.

عدم مقدرة المبادي المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً لتقييم رأس المال الفكري.

توجد علاقته ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وقيمة المنشأة.

منهج الدراسة:

إستخدم الباحثون المنهج الإستقرائي لإختبار الفروض والمنهج الوصفي التحليلي في وصف الدراسة الميدانية، والمنهج التاريخي في تتبع الدراسات السابقة.

الاطار النظري والدراسات السابقة:

دراسة (Chales,Boyed,2002)

أشار إلى عدم مقدرة القواعد المحاسبية الحالية لتقييم الأصول المعرفيه (knowledge assets) وأشار أن هنالك سببين أساسيين لتغيير القواعد المحاسبية الحالية لتؤدي إلى تقييم أفضل للأصول المعرفية، والتي إزدادت أهميتها لتنظيمات العمال وهذين السببين هما: إننا لا زلنا نحاول للوصول إلى تعريف للأصول المعرفية، وأن نعرف على كيفية عمل العناصر مثل العلامة التجارية، والإبتكار، ونماذج

الأعمال.

عدم رغبة إدارة المنشأة في إدراج أصول قائمة المركز المالى التي ليس لها قيمة ملموسة. وقد توصلت الدراسة إلى تطوير نموذج يطلق عليه Normalized earning لقياس الأصول المعرفية والمكاسب الفكرية Intellectual earning والمكاسب المعرفية Knowledge earning.

دراسة (متولي، طلعت عبد العظيم - 2003)

هدفت الدراسة إلى كيفية تقويم أداء رأس المال الفكري باستخدام إستراتيجية القياس المتوازن للأداء بما يؤدي إلى تقويم مساهمة علمية في بناء نموذج لتقييم أداء رأس المال الفكري باستخدام إستراتيجية القياس المتوازن للأداء.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تباين في القيمة الإجمالية لرأس المال الفكري بين عدة شركات (عينة البحث)، وجود تمايز في مؤشرات تقييم أداء عناصر رأس المال الفكري بين الشركات (عينة البحث)

دراسة (الجندي، نهال أحمد - 2003)

هدفت الدراسة إلى بناء نموذج قياس وتقييم رأس المال الفكري وتوضيح الأهمية المتنامية لرأس المال الفكري كعنصر متميز وهام ضمن منظومة متكاملة لإدارة المعرفة، وخلق القيمة من خلال ما ورد من كتابات في الفكر المحاسبي ودراسة النماذج المستخدمة في بعض المنشآت العالمية لقياس وتقييم رأس المال الفكري. وقد توصلت الدراسة إلى إهمال المدخل الدفترى

لقياس قيمة المنشأة ولإدراج قيم الأصول المعنوية والمعرفية في القوائم المالية، وصعوبات القياس والتقييم لرأس المال الفكري وقد عزت ذلك إلى مجموعتين أساسيتين تتعلق إحدهما بطبيعة رأس المال الفكري ذاته والثانية بالنظرة التاريخية للمحاسبة التقليدية وعدم توفيرها لمؤشرات تهتم بالأصول المعرفية والمعنوية. وأن عدم تضمين الأصول المعنوية والمعرفية التي لها أثر على الأداء المستقبلي في التقارير الخاصة بالمنشأة يجعل هذه التقارير ذات دور ضئيل في اتخاذ القرارات الإستثمارية.

دراسة (عبد العزيز، شهيره محمود 2003)

هدفت الدراسة إلى وضع مفهوم محدد لرأس المال الفكري وتحديد دقيق لمكوناته، والمواءمة بين أهداف الإطار المحاسبي المالى وبين معالجة الأصول غير الملموسة من حيث القياس والتقييم والإفصاح، مع العلاقة بين المعرفة وإحتمال الربح المتولد، ووضع مؤشرات لتقييم رأس المال الفكري. وقد توصلت الدراسة إلى ارتباط مفهوم القيمة والقجوة على الابتكارات ذات القيمة التجارية والميزة التنافسية لبعض المنظمات نتيجة لعوامل رأس المال الفكري، وإعتماد المنظمة على عمال المعرفة، يعنى إعتماها على تكنولوجيا المعلومات والتقنية المتقدمة في الادارة والإنتاج والتسويق. الترابط والتمازج بين مكونات رأس المال الفكري كان له تأثير في عدم وضوح معالجة راس المال الفكري في الإطار المحاسبي المالى وإنه يجب تطوير الإطار الحالي للمحاسبة عن العمليات

وتحليل العلاقة بين المعرفة (رأس المال الفكري) وبين احتمالات الأرباح المتولدة من هذه المعرفة. ووضع مؤشرات لتقييم رأس المال الفكري والإطار المحاسبي المالي ومعالجته للاصول غير الملموسة حيث القياس والتقييم. وتوصلت الباحثة إلى:

إرتباط القيمة بالابتكار والقدرة على الخلق والإبداع، وأن رأس المال البشري أكثر المكونات تأثيراً على خلق القيمة، وضرورة استخدام مقياس معامل القيمة المضافة بدلاً عن معيار الربحية. رأس المال الفكري يؤدي إلى زيادة الربحية للمنشأة مما يحقق للمنشأة الدور البيئي والإجتماعي وبالتالي رفع قيمة المنشأة.

دراسة (حسن، صبري أحمد 2011)

هدفت الدراسة إلى ضرورة إيجاد قياس محاسبي لتكاليف رأس المال الفكري لمعلومات التقارير المالية للشركات السودانية، وأيضاً وجود إفصاح عن تكاليف رأس المال الفكري على قرارات مستخدمي معلومات التقارير المالية للشركات السودانية. ومعرفة مدى التفاعل بين المستخدمين والتقارير المالية التي تحتوي على معلومات رأس المال الفكري في السودان. وقد توصلت الدراسة إلى قصور المحاسبة في السودان أدت إلى عدم الإهتمام بالمحاسبة عن رأس المال الفكري مما أدى إلى صعوبة القياس والتقييم وقصور الأطر المفاهيمية عن الأصول الفكرية في السودان وغياب المعايير المحاسبية التي تحكم رأس المال الفكري بالشركات السودانية، وعدم وجود

والأصول، إلى المحاسبة عن خلق وتخزين أصول المعرفة ومعالجة رأس المال الفكري.

دراسة (علي، مؤيد محمد 2009)

هدفت الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في إنجاز إستراتيجية الوظائف للمنظمة من خلال الإستثمار في أنشطة رأس المال الفكري، وأداء الإستثمار يُقاس بالإنتاجية ومقاييس رأس المال الفكري لأنها لها علاقة بمعدل العائد على الإستثمار، وأيضاً إبراز العلاقة بين القيمة غير الملموسة للمنظمة ومعامل القيمة المضافة الفكرية.

وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة إتباع نظم التقويم المعاصرة في دول الخليج العربي والتخلي عن أسلوب التحليل المالي في تقويم الأداء، وذلك لعجزه إلى لفت الإنتباه إلى دور الموجودات غير الملموسة في خلق القيمة، وإن قيمة المنشأة عبارة عن تفاعل بين موجوداتها الملموسة وغير الملموسة ولذلك يجب القياس بمعامل القيمة المضافة الفكرية، والتعبير عن الأداء الشامل للمنظمة بدلاً عن معايير الربحية، كما توصلت الدراسة إلى وجود ربط بين رأس المال الفكري والادارة الإستراتيجية وذلك لأهمية هذا المورد في خلق القيمة من خلال إنجاز إستراتيجية المنظمة الخاصة في مجال الميزة التنافسية والتعلم والنمو للموارد البشرية.

دراسة (محمد، هادية النور 2011)

هدفت الدراسة إلى وضع مفهوم محدد لرأس المال الفكري ومكوناته وعناصره الأساسية.

آليه لتطور الانشطة والبحوث وغياب تشجيع الجهات المسؤولة لقياس رأس المال الفكري وأدى ذلك لغياب التأصيل لهذا المفهوم.

رأس المال الفكري المفهوم والأهمية والمكونات
تعددت الكتابات التي حاولت تحديد ماهية رأس المال الفكري ونجد أن بعضها قد ركز على محاولة وضع تعريف لهذا العنصر لتوضيح مفهومه، بينما إتجه البعض الآخر إلى تحديد ماهية طرق البحث في العناصر المكونة له.

مفهوم رأس المال الفكري

العديد من التسميان قد تستخدم للدلالة على رأس المال الفكري، ومنها رأس المال المعرفى، والأصول الغير ملموسة أو رأس المال اللاملوس. ترى منظمة أوسيدمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية Organization For Economic Co - Operation And Development (OCED)) بأنه القيمة الاقتصادية لمجموعتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكل) ويعني التنظيم الداخلي للمنشأة ورأس المال البشري ويعني العاملين المهرة. (حسين-2005-ص30). وقد عُبر عنه بأنه الأصول غير الملموسة التي تجعل المنشأة قادرة على أداء وظيفتها (Brooking-1996-p.12) وأعتبر رأس المال الفكري بأنه القيمة المعززة والمدمعة لأصول المنشأة، والتي غالباً ما يكون لها طبيعة غير ملموسة، هذه القيمة يساعد في تكوينها كل من، الوظيفة التنظيمية للمنشأة، والشبكات الخاصة بتكنولوجية المعلومات والعمليات.

وكفاءة الموارد البشرية بالمنشأة وقدرتهم على المنافسة. ورأس المال الفكري هو مدى قوة علاقة المنشأة بعملائها، وأصول رأس المال الفكري يتم تطويرها من خلال الخلق والإبتكار والمعرفة الجديدة، وتجميع وتشغيل هذه المعرفة، وحيازة المعرفة الحالية الناتجة سواء من خلال البحوث والتطوير ومهارات التعلم. (الجندي-2003-ص117). وترى شركة إسكانديا وهي شركة متعددة الجنسيات للخدمات المالية والتأمينية، تأسست في ستوكهولم بالسويد حجم العماله لديها 11000 موظف على مستوى العالم وإجمالي أصولها 35 بليون دولار وتعد رابع شركة على مستوى العالم تقدم الخدمات التأمينية. بأنه الخبرة والتكنولوجيا والمهارات بالإضافة إلى علاقاتها مع الجهات الخارجية مما يخلق لها ميزة تنافسية. (Edvinsson-1997-p.1). ويرى الباحثان أن جميع رؤية الكتاب والباحثين والمنظمات والشركات من تعاريف لرأس المال الفكري تتمحور بين الأبعاد الأساسية المكونة لرأس المال الفكري وهي رأس المال البشري ويعتبر أهم ركيزة لرأس المال الفكري، ورأس المال الهيكلية، ورأس مال العملاء وبعضهم أضاف بعد التكنولوجيا ونرى أنه يشمل بعد رأس المال الهيكلية لأنه يحوي النظم الداخلية للمؤسسة من شبكات وهياكل ونظم لتقنية المعلومات.

مكونات رأس المال الفكري:

مكونات رأس المال الفكري تساعد في قياسه

البشرية + البنية التحتية للمؤسسة وقواعد البيانات والتكنولوجية، والمؤثرات الخارجية التي تحتوي على العملاء والسوق الخارجي للمنظمة (السعيد، هاني 2008). ومن المفاهيم المحاسبية «هي الأحداث غير المالية هي عبارة عن وقائع ونشاطات داخلية وخارجية تؤثر على إنتاجية المنشأة أو مقدرتها على تحقيق الربح وتؤثر على مركزها المالي والاقتصادي ومع ذلك ومن الصعوبة بمكان التعبير عنها بقيم مالية محددة.» (آدم، -2007 ص 70)

ويرى الباحثان أن الوقائع الداخلية تعني الموارد البشرية وترفيتها والبنية التحتية للمنظمة أما الخارجية تتمثل في ظروف السوق المحيطة بالمنظمة.

الموارد البشرية:

عُرفت بأنها إجمالي المعرفة والمهارات والخبرات سواء أن كانت تلك المعرفة مثل الخبرات السابقة، وطاقات التعليم، ومرونة فريق العمل، ورضا العاملين، وأن تكون متميزة ومتعددة مثل الابتكارات والإبداع المؤسسي للمنظمة مما يجلب لها ميزة تنافسية (الجندي-2003- ص119). ويعد رأس المال البشري العنصر الهام في رأس المال الفكري لكونه يعد محرك الإبداع والمورد الحاسم للقيمة غير الملموسة في عمر المعرفة ويتمثل في أذهان العاملين المهرة (على، مؤيد-2002-ص175)

يعرف رأس المال البشري من المنظور الفردي حصيلة تفاعل أربعة عناصر هي: التعلم، والإرث التاريخي، والتجارب والخبرات، وأخيراً

وتقييمه وبالتالي تحديد القيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال، ومن جهة أخرى حاول بعض الكتاب بتحديد ماهية رأس المال الفكري من خلال محاولة تحديد مكوناته. وتعددت مكونات رأس المال الفكري وفقاً لأسس مختلفة اختلفت حسب الرؤيه التي تبناها الكتاب لرأس المال الفكري.

عرف الكاتب (Sullivan, P.H. 1998) رأس المال الإنساني بأنه طاقات وقدرات العاملين والمهارات والخبرات المجتمعية لديهم، وأما الأصول الفكرية فهي رسومات مصنفه لمعرفة محدده والتي تثبت بها المنظمات حق الملاك لإنتاج مكونات الملكية الفكرية مثل براءات الاختراع وحقوق الطبع وأضاف Sullivan إلى تصنيفه رأس المال الهيكلية وأفصح بأنه البنية الأساسية التي توفرها المنظمة لرأس المال الإنساني ويتضمن العناصر المادية مثل الكمبيوتر، ونظم المعلومات، وشبكات الاتصالات، وإجراءات العمل وأيضاً ثقافة المنظمة وخطط التسويق وفلسفة الإدارة. ويرى الباحثان أن Sullivan ركز على رأس المال الإنساني في هذا التصنيف واعتبره أساس في خطوات استخراج القيمة بالنسبة للمنظمة، وأعتبر رأس المال الإنساني يدلي بمعلومات ومعرفة مصنفه مما تولد حقوق المعرفة التي تدعى بالملكية الفكرية التي تجلب الربح للمنظمة. وايضاً تجاهل العوامل الخارجية التي تؤثر على المنظمة وهو رأس مال العملاء. تصنف مكونات رأس المال الفكري والتي تحتوي على المؤثرات الداخلية وهي عنصر الموارد

موقف الفرد خلال حياته وعمله (-Hudson 1993-p15).

رأس المال الهيكلي:

ويعرف بإصول البنية التحتية وهو عبارة عن ثقافة المنظمة، وطرق تقييم الخطر في الهيكل الإداري والمالي، وقواعد البيانات ونظم الإدارة ونظم الاتصالات وتقنية المعلومات (السعيد- 2008 -ص33). وقد تحدث عنه توماس بأنه يولد الإستثمار في رأس المال الفكري المزيد من الإستثمارات التكميلية بصورة شبه دائمة، وينتج من ذلك دائره مغذية للذات من الإستثمارات وخلق القيمة فمقابل كل دولار تستثمره في أجهزة الكمبيوتر تستثمر 9 دولارات أخرى في أصول معنوية أخرى مثل الادارة والبحوث والتطوير والبرمجيات والتدريب وقبل خمس سنوات حينها كانت فكرة الاقتصاد الجديد مسار جدل، إحتار الاقتصاديين في تفسير سبب اخفاق الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات الظاهر في إحداث زيادة من الإنتاجيه وقد حسمت هذه الشكوك الآن بظهور رأس المال الفكري وما تضيفه البنية التحتية للإقتصاد، (توماس-2004-ص40) إذا كان رأس المال المالي هو الذي يصنع الوجود الماديللشركة وقيمتها الدفترية في القيود المحاسبية، فإن رأس المال الفكري هو الذى يصنع القيمة السوقية في السوق وهو الأكثر تأثيراً فى صنع مكانة وسمعة للشركة.

رأس مال العملاء:

يعرف برأس المال الزبوني يتمثل بالقيمة

المشتقة من الزبائن الراضين ذوى الولاء، الموردين المعول عليهم، والمصادر الخارجية الأخرى التى تقدم قيمة مضافة للشركة جراء علاقتها المتميزه بها وأن بناء رأس المال الزبوني يقوم على ثلاثه أسس رئيسية هي (نجم-2010-ص147-148)

التوجه للزبون: تعد الرؤية التقليدية القائمة على أولوية النظام الإنتاجي والتكنولوجيا والقيمة الداخلية (Intrinsic Value) للشركة التى قد تكون من منظور ضعيف جداً ملائمة لحقبة سوق المنتجين (حيث الطلب أكبر من الإنتاج) التى سادت حتى منتصف القرن الماضى، ثم جاءت الرؤية الجديدة القائمة على أولوية الزبون وحاجته، والقيمة الخارجية للشركة هى الرؤية الملائمة لحقبة سوق المستهلكين حيث الإنتاج أكبر من الطلب والمنافسة أصبحت تأتى من بيئات مختلفة ومتعددة وبمفاهيم وأساليب متنوعة. الدراسات بعد منتصف القرن السابق ولا زالت تتصاعد بوتيرة عالية.

الوعي بالزبون: حيث لم يعد التوجه للزبون كافياً في بيئة تنافسية جميع المنافسون فيها يتدافعون من أجل المزيد من الإقتراب والفهم والوعي بالزبون. وقد كان من نتائج ذلك هو تحديد ما أطلق عليه الخطايا المميته السبع لإدارة علاقات الزبون (CRM) - الادارة والمتوسطات - تجاهل دورة حياة الزبون - أمثلية العامل الواحد - التركيز على أساليب إختبار السوق المختلفة - تميط عملية التقييم عبر قنوات التوزيع المتعددة - تميط قناة

يعد إستبعاد البنود الخاصة بالأصول الغير ملموسة. ولقد تعرض هذا المدخل إلي العديد من الإنتقادات.

يمكن "فهم رأس المال الفكري للمنشأة بأنه الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية بأنه يرجع إلى جزء من توقعات السوق، ونمو الصنائه وبعض إتجاهات الاقتصاد الكلي والجزء الأخير منه يرجع إلى رأس المال الفكري" (Heisign-2001-p214) وتظهر قيمة رأس المال الفكري في الشركات نتيجة المعرفة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات.

قياس رأس المال الفكري

القياس في المحاسبة لا يعنى التعبير الكمي فقط للظواهر موضع القياس، وإنما يمتد ليشمل إبراز العلاقات بين خصائص الاشياء المراد إخضاعها للقياس، لأن إستخدام الارقام في عمليات القياس يؤدي إلى تجنب أخطاء التحيز في التعبير بالإضافة إلى أنه يمكن إجراء العمليات الحسابية المختلفة، كما أن عملية القياس تتطلب وحدة قياس، المحاسبة تستخدم وحدة النفود كوحدة لقياس كافة العناصر المكونة للقوائم المالية. ويعتبر القياس وتقييم الاداء أحد الأهداف الرئيسية للمحاسبة، بل أنه يشكل مع قياس الدخل الدوري أهم هذه الأهداف جميعاً على الإطلاق، ويتحدد موضوع القياس المحاسبي بالثروه التي توجد لدي المشروع في لحظة معينة وما يطرأ عليها من تغيرات على مدار فترة زمنية محددة وتعتبر السنة المالية هي الفترة المحاسبية لقياس

التقويم لزبائن متميزين أو شرائح سوقية متميزة - مركز الطلبات كمركز تكلفة وليس مركز فرص مربحة.

الدلائل والحجج الكثيرة التي تؤكد على أن العلاقات الزبونية أصبحت مصدراً ذا القيمة الأكبر وهذا ما يمكن التدليل عليه من أن الزبائن هم الذين يدفعون فاتورة الشركة. وأن الولاء التي تصفه علاقات الشركة المتميزة سواء كان ولاء مادياً (حيث زيادة معاودة الزبون بنسبة 5 % يزيد الأرباح بنسبه تتراوح بين 25 % - 95 %). (محمد، كمال الدين-2007-ص75)

تحديد قيمة المنشأة في الفكر المحاسبي:

أورد كل من الفكر المالي والمحاسبي عدة مداخل فيما يتعلق بتقييم المنشآت , يعتمد كل منها علي مفهوم محدد يتخذ كأساس في تحديد قيمة المنشأة ويمكن تبويبها الى المدخل الدفترى المحاسبي لتحديد قيمة المنشأة. المدخل الإستبدالي لتحديد قيمة المنشأة. المدخل النقدي لتحديد قيمة المنشأة. المدخل السوقى لتحديد قيمة المنشأة. ومن أهم المداخل المستخدمة في قياس قيمة المنشأة في الفكر المحاسبي المدخل الدفترى ويطلق عليه أيضاً المدخل المحاسبي. ووفقاً لهذا المدخل يتم تحديد قيمة المنشأة من خلال الإستناد إلى ما تحتويه السجلات المحاسبية من بيانات تستخدمها المنشأة في تحديد نتيجة أعمالها، وتصوير المركز المالي ومن ثم يستند تحديد قيمة المنشأة علي مفهوم التكلفة التاريخية لإستثماراتها في بنود أصولها الثابتة، وذلك

المشروع. (الصباني، وآخرون-1995-ص6).
أن رأس المال الفكري عندما يتم قياسه فإنه يمكن الحكم على كفاءة وفعالية الإستثمارات المخصصة له، كما أن القاعدة المتعارف عليها تقتضى بأنه ما يمكن قياسه يمكن إدارته. و يساهم قياس رأس المال الفكري بشكل كبير في تحديد القيمة الحقيقية للمنشأة على إعتبار أنه يمثل جزءاً كبيراً من الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية.

و خلاصة ذلك نجد أن مكونات رأس المال الفكري داخلية تتمثل في الملكية الفكرية وبراءة الإختراع، وخارجية تتمثل في ماركات العملاء وولائهم، وموارد بشرية تتمثل في أسرار العمل والتعليم وروح الابتكار والتغيير، وتعتبر هذه مؤشرات لقياس رأس المال الفكري.
نجد أن هناك طريقتين لقياس رأس المال الفكري:

الطريقة الأولى: تقييم عنصر عنصر

عبارة عن تقييم كل عنصر على حده وإستخدام وحدات القياس المناسبة لكل عنصر على حده. ولتطبيق هذه الطريقة لا بد من تبني تبويب معين لرأس المال الفكري وهناك طرق متعددة لقياس عناصر رأس المال الفكري كل عنصر على حده ومنها:

1. مدخل صافي القيمة الحالية:

يتم تقييم كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري من خلال المنافع الاقتصادية المستقبلية والتي تتوقف على عنصر رأس المال الذي يتم قياسه ولكن يؤخذ عليها تناس تأثير عناصر

رأس المال الفكري وذلك عندما يتسبب أكثر من عنصر من عناصر رأس المال الفكري في حدوث منافع اقتصادية متجانسة، فإنه من الصعب تحديد كل منفعة أضافها كل عنصر على حده. إلا أن هذه الطريقة لا تستطيع أن تتعامل مع المنافع غير النقدية أو غير الملموسة لعناصر رأس المال الفكري. والتنبؤ والتقدير يتطلب مدخل صافيا للقيمة الحالية التنبؤ بقيم عناصر رأس المال الفكري على المدى الطويل، بالنسبة لعناصر رأس المال الفكري فهناك صعوبة بالتنبؤ بقيمتها المستقبلية.

مدخل تكلفة الإستعواض:

عبارة عن تكلفة إستعواض أو إسترداد عنصر من عناصر رأس المال الفكري في حالة فقد أحد عناصره وتتكون هذه التكلفة من ثلاثة عناصر - عناصر تكلفة مباشرة - تكلفة فرصة بديلة - معدل العائد على التكلفة المباشرة أو تكلفة الفرصة البديلة (Patreicia-2002-p.278.)

تكلفة الفرصة البديلة:

يمكن قياس تكلفة الفرصة البديلة كأداة لقياس قيمة عناصر رأس المال الفكري فعلى سبيل المثال تكلفة الفرصة البديلة لرأس المال البشري عبارة عن القيمة الضائعة نتيجة لتخصيص شخص لوظيفة معينة دون الوظيفة الأخرى ويستخدم مفهوم تكلفة الفرصة البديلة في قياس قيمة الفرد عن طريق اقتراح سوق داخلي للعمل في المنشأة عن طريق المزايدة التنافسية وفي ظل هذه الطريقة فإنه يتم تشجيع كل مديري مراكز الإستثمار في المنشأة

الفكري كل على حده (على-2003-ص273).
حساب إجمالي القيمة غير الملموسة:

قيمة غير الملموسات المحسوبة تتيح لنا وضع قيمة نقدية للأصول غير الملموسة وتتيح الطريقة حساب القيمة العادلة للأصل غير الملموس CIV وتحسب قيمة الأصول غير الملموسة بمقارنة أداء المنشأة بمتوسط المنافسين التي تمتلك الأصول الملموسة المماثلة وميزة أسلوب CIV انها تتيح مقارنة منشأة بمنشأة أخرى بإستخدام البيانات المالية التي تمت مراجعتها، وبهذا يمكن إستخدام CIV كأداة للمقارنة.

مقياس الأداء المتوازن:

يعد مقياس الأداء المتوازن محاولة لتصميم نظام قياس أداء يترجم إستراتيجية وأهداف وأولويات ويعني التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل، يوضح هذا المدخل العلاقة بين مقاييس الأداء وتمثل المقاييس توازن بين أربعة توجهات:

1. المنظور المالي: يهتم بنظرة المساهمين إلى المنشأة مثل مدى تحقيق معدل متزايد للعائد على رأس المال.

2. منظور العملاء: ويهتم بنظرة العملاء إلى المنشأة على سبيل المثال مؤشر أسعار منتجات المنشأة مقارنة بأسعار المنافسين.

3. منظور العمليات الداخلية: ويهتم بالمجالات التي يجب أن تتميز بها المنشأة مثل دورة الإنتاج وتكلفة الوحدة.

4. منظور التعليم والنمو: ويعني مدى قدرة

للدخول في مزايده على العاملين النادرين الذين يحتاجونهم.

الطريقه الثانيه: القياس الإجمالي لرأس المال الفكري

بناء على هذه الطريقه يتم قياس الأصول الفكرية في صوره إجمالية على المستوى التنظيمي بدون الإشارة إلى عناصر رأس المال الفكري، مثل إستخدام قيمة حاملي الأسهم كأحد المؤشرات الرئيسية لقياس رأس المال الفكري بصورة إجمالية، وهو يعبر عن قدرة الادارة على إدارة الأصول الفكرية والإصول الأخرى ويتم التعبير عن هذا المقياس في صورة مصطلحات مالية تراعي تأثير الأصول الفكرية على المستوى التنظيمي.

1. نسبة القيمة السوقية للقيمة الدفترية:

القيمة السوقية = سعر السوق للسهم × عدد الأسهم المتداولة

والفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية عباره عن قيمة الأصول غير الملموسة التي من عناصرها الأصول الفكرية والتي هى عباره عن جزء من القيمة الكلية للمنشأة والتي لا تظهر في قائمة المركز المالي وهذا المقياس يعتبر قيمته محدودة (متولى-2003-ص26) ولتحديد قيمة الأصول الملموسة يمكن الإعتماد على القيمة السوقية للأصول إذا كانت هناك قيمة سوقيه لها وأما إذا كانت لا توجد لها قيمة في السوق الخارجي فإنه يتم تحديد صافى القيمة الحالية للعوائد المستقبلية للأصول ويعاب عليه بأنه لا يتيح تقييم كل بند من بنود رأس المال

المنشأة في عملية التحسين المستمر وخلق القيمة مثل النسبة المئوية لمبيعات المنتجات الجديدة. (متولى-2003-ص32)

نلاحظ ارتباط وجهات النظر الأربعة، ويتميز القياس المتوازن للأداء بالخصائص الآتية في قياسه وتعريفه للأداء والذي ينظر إليه بمفهومه الشامل، حيث النطاق والمدة الزمني والأحداث المتعلقة به.

أ. رجح المؤشرات المالية وغير المالية للأداء في مقياس واحد بإعتبار أن المؤشرات المالية غير كافية لقياس كافة جوانب الأداء الشامل.

ب. يتطلب نموذج الأداء المتوازن النظر إلى أداء المنشأة من أربعة أبعاد (منظورات) مختلفة ولكنها تؤثر كل منها في الأخرى وهي الأداء المالي والأداء من وجهة نظر العميل، الأداء الداخلي وجودة العمليات، مدى تعلم المنشأة وقدرتها على التطوير والنمو من خلال تجاربها.

ج. تتمحور الأبعاد (المنظورات) الأربعة للأداء حول مقاييس محدده قابله للتطبيق هي: الجودة الإنتاجية، والكفاءة، الحداثة، النجاح التسويقي. (حسن-2011-ص98)

من عيوب المدخل:

أ. مشكلة في توجيه إهتمامه إلى جميع الأطراف المتعلقة بالمنشأة.

ب. العلاقة بين التوجهات الأربعة منطقية أكثر من سببية.

ج. صعوبة إتمام علاقة السببية والأثر بين التصنيفات المختلفة لمسببات القيمة وكل من

خلق القيمة والنتائج المستقبلية. قياس منشور الأداء:

يعتبر الجيل الثاني من مدخل إدارة وقياس الأداء وتم تطويره، ومن طرق تفعيل هذا المقياس أ. يأخذ متطلبات جميع الأطراف المرتبطة بالمنشأة من مستثمرين - دائنين - عملاء - موردين بالإضافة للمساهمين.

ب. الإهتمام بالعلاقة التبادلية بين المنشأة والأطراف المرتبطة بها.

وإن مرونة هذا المقياس يجعله يسمح بالتطبيق على أي وحدة اقتصادية أو تكوين تنظيمي، حيث يتم عمل خريطة النجاح تحدد تداخل وترابط العناصر المختلفة للأداء وتؤدي إلى نجاح المنشأة.

مقياس طريقة الأصول المعرفية:

يتمثل هذا المقياس بإجمالي مجموعتين مجموعة الموارد التنظيمية وهي الموارد الهيكلية ومجموعة الموارد المتعلقة بالأطراف المرتبطة بالمنشأة. ويقوم بتحديد وقياس الأصول المعرفية ومدى مساهمتها في قيمة المنشأة والعلاقات المتبادلة بينها يمكن وصفها عن طريق خريطة خلق القيمة وتستخدم خريطة خلق القيمة لمعرفة الطبيعة الإستاتيكية والديناميكية لرأس المال الفكري.

القيمة الاقتصادية المضافة EVA:

مقياس تم وضعه في الثمانينات كمؤشر لعائدات المساهمين (رأس المال × تكلفة رأس المال) - صافي الربح التشغيلي وهذا يعني أن EVA

الجزء الثانى: مفهوم نظرية القيمة الاقتصادية المضافة فإن مفهوم خلق القيمة يجب أن يطبق على جميع الوظائف الداخلية لسلسلة القيمة (الجندى-2008-ص146)

ثانياً: مدخل فهرس خلق القيمة

يهتم بقياس المتغيرات الغير مالية وتوضيح تأثيرها على القيمة السوقية للمنشأة، وهذه المتغيرات هي رضا العملاء، والمقدرة على جلب عمالة ماهرة، الابتكار، والاستثمار في العلامة التجارية، التكنولوجيا، التحالفات، الجودة سواء أن كانت منتج أو خدمة، الأداء البيئى. يرى الباحثان بعض المقاييس قد لا ترضى سلوك السوق وتكون مرضيه لتحقيق قيمة للمنشأة.

ثالثاً: المدخل المعتمد على القيمة أو السوق

تقدر بالفرق بين القيمة السوقية للمنشأة (عدد الأسهم المصدرة $\times$ القيمة السوقية للسهم) ويمكن حسابه بسهولة وتستخدم نسبة القيمة السوقية للقيمة الدفترية كمؤشر لما تمتلكه المنشأة من أصول فكرية، ولم يتم عكس قيمتها في قوائمها المالية. ويرى الباحثان هنا التقييم بطريقة إجمالية بالإضافة بأن القيمة السوقية تخضع لمتغيرات خارجية.

رابعاً: مدخل توين Q

ويكون بحساب نسبة القيمة السوقية للتكلفة الاستبدالية إذا كانت تكلفة الاستبدال أقل من القيمة السوقية يعنى ذلك تحقيق عائد كبير على استثماراتها، ويرتبط رأس المال الفكري بقيمة Q كلما إرتفعت حققت المنشأة قيمة وهذا المدخل

هى صافي الربح التشغيلي-العبء المناسب لتكلفة فرصة كل رأس مال مستثمر في الشركة. وبهذا فإنه مقدار زيادة المكاسب أو نقصانها عن المعدل الأولي للعائد ويأخذ كل تكاليف رأس المال بما فيها حقوق الملكية وهذا يمثل المقدار النقدي للثروة التي أوجدتها المنشأة ناقص الديون المستثمر فيها ممثلاً بإصدارات الأسهم والأقراض والمكاسب المحفوظ بها ولذلك عند استخدام EVA كأداة تحول تركيز المديرين إلى الميزانية العمومية بدلاً من التركيز على الدخل.

من كل ما تقدم من طرق قياس لرأس المال الفكرى يرى الباحثان بأن نموذج المقياس المتوازن للأداء يعتبر من أفضل النماذج المقترحة لقياس رأس المال الفكري لأنه يعتبر نموذج شامل ويأخذ في الاعتبار مجموعة كبيرة من المتغيرات والمقاييس والعلاقة بينها مع تحديد كل متغير واثره على المنشأة.

مداخل تقويم رأس المال الفكري:

أولاً: مدخل القيمة المضافة

يعتمد على جزئين:

الجزء الأول: استخدام مفهوم سلسلة القيمة بإعتبار أن الوظيفة الإنتاجية تتم عبر سلسلة القيمة حيث تمر بها المواد الخام حتى تتحول إلى منتجات نهائية يتم تسويقها وبيعها وبذلك تضيف قيمة إلى المنشأة بل وكل الوظائف الداخلية مجتمعة، تخدم الأهداف الشاملة للمنشأة وبالتالي فإن هذه الوظائف تساهم في خلق قيمة مضافة للمنشأة متمثلة في العملاء.

الثروة المستقبلية أما القيمة المنخفضة تُشير إلى أن حقيقة إستثمارات المنشأة في الأصول المعنوية لا زالت قليلة بالنسبة للأستثمارات في الأصول الثابتة الملموسة. ومن أهم محاسن هذا المدخل بأنه يمد بنسب هامة لإرساء مقارنات مرجعية وتحديد الإتجاهات، ومن عيوبه صعوبة فصل شهرة المحل عن رأس المال الفكري من القيمة الناتجة.

سابعاً: مدخل معامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري

هذا المدخل يرى أن تفعيل رأس المال الفكري يعتبر عاملاً محورياً وأساسياً لنجاح وإستمرار المنشأة في المستقبل وذلك بالتدريب على أنواع التكنولوجيا المختلفة، وإن القيمة المضافة تضاف في كل عملية من عمليات الإنتاج، كما أنها ذات أهمية كبيرة في اقتصاد المعرفة وقد تسمح للمدراء والمستثمرين أن يحلوا أداء الأصول المعرفية ورأس المال الفكري للشركة في العمليات الجوهرية بلغة العوائد التي تولدها (حسين-2005- ص15). وأكد هذا المدخل أن عنصر العمالة قادر على التحول إلى تصرفات مربحة ويعد هو المسئول نسبياً عن نتائج المنشأة وسمعتها في الأسواق.

مما سبق أورد الفكر المحاسبي أن هذا المدخل من أفضل المداخل ويعد المؤشر العالمي الذي يوضح قدرات المنشأة في خلق القيمة ويمثل مقياساً لمدى كفاءة المنشأة في الاقتصاد المعتمد على المعرفة.

ونخلص من أساليب وطرق قياس رأس المال

يستخدم القيمة الإستبدالية بدلاً عن القيمة التاريخية الأمر الذي يؤدي إلى إرجاع الفرق إلى رأس المال الفكري، ويرى الباحثان أن القيمة الإستبدالية للأصول تحديدها أكثر صعوبة لأنها غير موجودة بقائمة المركز المالي مما يؤدي إلى عدم الدقة لقياس رأس المال الفكري.

خامساً: مدخل محاسبة الموارد البشرية

يهدف هذا المدخل إلى وصف منظور المحاسبة المالية في رسملة النفقات المتعلقة بالموارد البشرية من تدريب وتطوير كما أنها صُممت أيضاً لقياس القيمة الاقتصادية للموارد البشرية للمنشأة من أجل المساهمة في عملية التخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات. نجد أن محاسبة الموارد البشرية تمد المنشأة بمعلومات خارجية لمستخدمي القوائم المالية وتساعد الإدارة في إنجاز الأهداف الإستراتيجية، وتعمل كنقطة بداية لتطوير الخطط المستقبلية وذلك ما يضع المنشأة في مجال المنافسة. ونخلص من ذلك بأن الموارد البشرية تعد جزءاً لا يتجزأ من رأس المال الفكري للمنشأة (الجندي-2008- ص149).

ويرى الباحثان بأن المدخل إهتم بقياس الأجور وتكاليف التدريب وتجاهل نمو وتراكم المعرفة للعنصر البشري.

سادساً: مدخل القيمة المعنوية المحسوبة

يعكس هذا المدخل مدى قدرة المنشأة على إستخدام أصولها المعنوية بهدف رفع أدائها مقارنة بالمنشآت الأخرى في نفس المجال ويشير هذا المدخل إلى أن المنشأة قادره على توليد

ومنهم نسبة 63 % يمتحنون مهنة المحاسبة والمراجعة والادارة ويقومون بتطويرها عن طريق التأهيل والتدريب. وأن 40 % من المنشآت تنتمي جزء خاص وللحكومة جزء من الأسهم، وأن 41 % من عينة الدراسة تشغل مركز وظيفي بين السابعة والسادسة وهذا ما يتناسب مع الفئة العمرية القابلة للتكنولوجيا الحديثة.

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل: لتحقيق أهداف الدراسة ولتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التوزيع التكراري للإجابات.
2. النسب المئوية.
3. الوسيط للبيانات
4. تحليل SPSS لإختبار الفرضيات
4. تحليل البيانات وإختبار الفرضيات: (جدول رقم (2)

الفكري ومداخل تقويم رأس المال الفكري إلى الارتباط الكبير بين رأس المال الفكري والقيمة أي أن الدور الأساسي لرأس المال الفكري هو خلق القيمة للمنشأة، والدليل على ذلك أن تايوان وهونج كونج وسنغافورة ليس لديها موارد طبيعية ولكنها جميعاً ذات مستوى معيشي أفضل وأعلى من روسيا وأندونيسيا وكلاهما دولتين غنيتين بالموارد الطبيعية ويرجع ذلك إلى رأس المال الفكري (نجم- 2010 -ص120).

رابعاً: الدراسة الميدانية

1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعه من المؤسسات وشركات القطاع العام والخاص والمشارك في مدينة بورتسودان وهي شركة سوداتل، وشركة سيرفس المحدودة، وسودابست، وشركة الملاحة CMA لإدارة الحاويات، وشركة الخطوط البحرية السودانية. ولقد تم إختيار هذه العينة لأن هذه المؤسسات تهتم بمواردها البشرية ورأس المال الفكري وبالتالي تأهيل عاملها علمياً وعملياً.

2. التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية جدول رقم (1)

قد قام الباحثون بتوزيع عدد 30 استبانة وقد تبين أن الفئة العمرية لعينة الدراسة من 30-40 أعلى نسبة تمثل 54 % وهي فئة تقبل التكنولوجيا الحديثة. وأن أفراد العينة مؤهلين علمياً وهم ذات كفاءة اقتصادية وشهادات علمية عالية بنسبة 77 % من عينة الدراسة،

جدول (1) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

العمر	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
30 - 20	5	17 %	4
40 - 31	11	37 %	1
50 - 41	7	23 %	2
50 فما فوق	7	23 %	3
العمر	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
ثانوي	7	23 %	3
جامعي	13	43 %	1
فوق الجامعي	10	34 %	2
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
5 - 1	3	10 %	3
10 - 6	10	33 %	2
15 - 11	14	47 %	1
16 فما فوق	3	10 %	3
التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
محاسبة	14	47 %	1
إدارة الأعمال	3	10 %	3
مراجعة	2	6 %	4
أخرى	11	37 %	2
نوع القطاع	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
خاص	10	33 %	2
عام	8	27 %	3
مشترك	12	40 %	1
المركز الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
التاسعة - الثامنة	7	23 %	1
السابعة - السادسة	12	41 %	3
الخامسة - الرابعة	4	13 %	4
أخرى	7	23 %	2
المجموع	30	100 %	-

المصدر: إعداد الباحثون بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2016

الجدول رقم (2) التحليل الإحصائي بالنسب المئوية

السؤال	أوافق بشده	لا أوافق بشده
مفهوم رأس المال الفكري يعكس قيمة وثقافة المنشأة وهو مجموعة من رأسمالها البشري.	90 %	3 %
يعتبر العنصر البشري مورداً يساهم في تحقيق أهداف المنشأة.	100 %	0 %
العوامل التي تؤدي إلى بقاء المنشأة التدريب والتأهيل والإبتكار.	94 %	3 %
المعلومات المحاسبية على أساس التكاليف أقل ملائمة في ظل اقتصاد المعرفة.	90 %	7 %
صعوبة قياس رأس المال الفكري تجعل من الصعب إظهاره في الميزانية العمومية ويرجع ذلك للطرق التقليدية للمحاسبة.	77 %	3 %
الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع إلى أصول غير ملموسة.	70 %	20 %
هناك دوافع قوية لقياس رأس المال الفكري من أجل دفع القيمة التنافسية للمنشأة.	77 %	3 %
إختلاف قياس رأس المال الفكري يؤدي إلى إختلاف في نتائج المنشأة.	73 %	17 %
مداخل تقويم رأس المال الفكري يرتبط بالقيمة الاقتصادية والسوقية للمنشأة.	84 %	3 %
وجود رأس المال الفكري يحقق للمنشأة الدور البيئي والاجتماعي	80 %	10 %

المصدر: إعداد الباحثون بالاعتماد على بيانات الإستبانة 2016

جدول رقم (3) Test Statistics

مفهوم رأس المال الفكري يعكس قيمة وثقافة المنشأة وهو مجموعة من رأس ماله البشري	العوامل التي تؤدي إلى بقاء المنشأة التدريب والتأهيل والإبتكار	المعلومات المحاسبية على أساس التكاليف أقل ملائمة في ظل اقتصاد المعرفة	صعوبة قياس رأس المال الفكري تجعل من الصعب إظهاره في الميزانية العمومية ويرجع ذلك للطرق التقليدية للمحاسبة	الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع إلى أصول غير ملموسة	هناك دوافع قوية لقياس رأس المال الفكري من أجل دفع القيمة التنافسية للمنشأة	إختلاف قياس رأس المال الفكري يؤدي إلى إختلاف في نتائج المنشأة	مداخل تقويم رأس المال الفكري يرتبط بالقيمة الاقتصادية والسوقية للمنشأة	وجود رأس المال الفكري يحقق للمنشأة الدور البيئي والاجتماعي
43.400	48.600	22.533	25.400	18.600	23.400	21.800	34.200	29.400
2	2	1	2	2	2	2	2	2
000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.

من الجدول يلاحظ ان ادنى درجة لمربع كاي كانت 18.6 وكان ذلك للعبارة القائلة الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع الى اصول غير ملموسة واعلى درجة كانت 48.6 وكان ذلك للعبارة القائلة العوامل التي تؤدي الى بقاء المنشأة التدريب والتاهيل والابتكار وقد بلغت نسبة مستوى الدلالة المعنوية 0.000 وهو اقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على ان كاي معنوي.

جدول رقم (4). One-Sample Test

Std. Error Mean	Std. Deviation الانحراف المعياري	Mean المتوسط	N	
159.	868.	1.27	30	مفهوم رأس المال الفكري يعكس قيمة وثقافة المنشأة وهو مجموعة من راسمالها البشري.
000.	000.	1.00	30	يعتبر العنصر البشري موردا يساهم في تحقيق اهداف المنشأة.
147.	805.	1.20	30	العوامل التي تؤدي الى بقاء المنشأة التدريب والتاهيل والابتكار.
185.	1.015	1.27	30	المعلومات المحاسبية على اساس التكاليف اقل ملائمة في ظل اقتصاد المعرفة.
262.	1.437	1.73	30	صعوبة قياس رأس المال الفكري تجعل من الصعب اظهاره في الميزانية العمومية ويرجع ذلك للطرق التقليدية للمحاسبة.
299.	1.640	2.00	30	الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع الى اصول غير ملموسة.
195.	1.070	1.60	30	هناك دوافع قوية لقياس رأس المال الفكري من اجل دفع القيمة التنافسية للمنشأة.
283.	1.548	1.87	30	اختلاف قياس رأس المال الفكري يؤدي الى اختلاف في نتائج المنشأة.
177.	968.	1.40	30	مداخل تقويم رأس المال الفكري ترتبط بالقيمة الاقتصادية والسوقية للمنشأة.
238.	1.303	1.60	30	وجود رأس المال الفكري يحقق للمنشأة الدور البيئي والاجتماعي

الجدول رقم (5)

Confidence Interval of the Difference %٩٥		Mean Difference	(Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة المعنوية	Df درجات الحرية	T	
Upper	Lower					
1.59	94.	1.267	000.	29	7.990	مفهوم رأس المال الفكري يعكس قيمة وثقافة المنشأة وهو مجموعة من رأس مالها البشري
1.50	90.	1.200	000.	29	8.163	العوامل التي تؤدي الى بقاء المنشأة التدريب والتأهيل والابتكار
1.65	89.	1.267	000.	29	6.836	المعلومات المحاسبية على اساس التكاليف اقل ملائمة في ظل اقتصاد المعرفة
2.27	1.20	1.733	000.	29	6.608	صعوبة قياس رأس المال الفكري تجعل من الصعب اظهاره في الميزانية العمومية ويرجع ذلك للطرق التقليدية للمحاسبه
2.61	1.39	2.000	000.	29	6.679	الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع الى اصول غير ملموسة
2.00	1.20	1.600	000.	29	8.191	هناك دوافع قوية لقياس رأس المال الفكري من اجل دفع القيمة المتنافسية للمنشأة
2.44	1.29	1.867	000.	29	6,606	اختلاف قياس رأس المال الفكري يؤدي الى اختلاف في نتائج المنشأة
1.76	1.04	1.400	000.	29	7.918	مداخل تقويم رأس المال الفكري يرتبط بالقيمة الاقتصادية والسوقية للمنشأة
2.09	1.11	1.600	000.	29	6.728	وجود رأس المال الفكري يحقق للمنشأة الدور البيئي والاجتماعي

تم إختبار هذا الفرض من خلال ثلاثة فقرات من الجدول رقم (2) وهي مفهوم رأس المال الفكري يعكس قيمة وثقافة المنشأة هو عبارة عن مجموعة من رأسمالها البشري، ويعتبر العنصر البشري مورداً يساهم في تحقيق أهداف المنشأة، وأن العوامل التي تؤثر في بقاء المنشأة التدريب والتأهيل والابتكار، نجد أن متوسط نسبة موافق وموافق بشدة بلغت 94.6 % من أفراد العينة وأن نسبة 15.4 % من

في جدول One-Sample Test يتبين أن Sig. = 0.00 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05. بينما نجد أن قيمة t انحصرت 6 و 8 مما يدل على عدم وجود فروق بين المتوسطات التي انحصرت قيمتها بين (-1 2) إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب وتطوير وتأهيل العنصر البشري وزيادة رأس المال الفكري.

قبولاً عاماً لا تهتم بقياس وتقييم رأس المال الفكري.

من الجدول رقم (2) نجد أن فقرات هذه الفرضية هي المعلومات المحاسبية على أساس التكاليف أقل ملائمة في ظل إقتصاد المعرفة، صعوبة قياس رأس المال الفكري تجعل من الصعب إظهاره في الميزانية العمومية ويرجع ذلك للطرق التقليدية للمحاسبة، الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع إلى أصول غير ملموسة، واختلاف قياس رأس المال الفكري يؤدي إلى اختلاف في نتائج المنشأة. وبالتحليل الإحصائي وتحليل SPSS يتضح أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة موافق وموافق بشدة بلغت 77.5 وأن غير موافق وغير موافق بشدة ومحايدين بلغت 22.5 من عينة الدراسة. ومن الجدول رقم (3) نجد أن درجة مربع كاي 22.533، 25.400، 18.600، 21.800 على التوالي، وكانت الفقرة القائلة بالفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية يرجع إلى أصول ملموسة أدنى درجة لمربع كاي بلغت 18.600 ونسبة مستوى الدلالة المعنوية 0.000 للأربعة فقرات للفرضية. ومن الجداول رقم (4) و (5) One-Sample Test يتبين أن $\text{sig}=0.00$ لجميع الفقرات هي أقل من مستوي المعنوية 0.05 بينما نجد أن متوسط قيمة t 6.68.

ونخلص من التحليل الإحصائي وتحليل SPSS أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة بمتوسط 77.5 % وان مستوى الدلالة المعنوية

عينة الدراسة غير موافقة بشدة ومحيدة. ومن الجدول رقم (3) استخدم الأسلوب الإحصائي مربع كاي لفقرات الفرضية عدا الفقرة التي تنص على أن يعتبر العنصر البشري مورداً يساهم في تحقيق أهداف المنشأة لأن موافقه فيه بالإجماع لعينة الدراسة، ومن الجدول نجد أن درجة الفقرة القائلة مفهوم رأس المال الفكري يعكس قيمة وثقافة المنشأة هو مجموعة من رأسمالها البشري = 43.400، وقد بلغت نسبة الدلالة المعنوية 0.000، وأيضاً الفقرة القائلة العوامل التي تؤدي إلى بقاء المنشأة التدريب والتأهيل والإبتكار نجد درجة المربع كاي = 48.600 أعلى نسبة، وقد بلغت الدلالة المعنوية 0.000، ومن الجدول رقم (4)، (5) One-Sample Test يتبين أن الفقرات الخاصة بالفرضية الأولى، $\text{sig}=0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية من 0.05 بينما نجد أن قيمة t انحصرت 8 و 6 مما يدل على عدم وجود فروق بين المتوسطات التي انحصرت قيمتها بين (1-2) ومما سبق نجد أن متوسط النسبة لجميع الفقرات 94.6 %، وأن متوسط قيمة إختبار t 7.08 وأن مستوى الدلالة المعنوية بلغت 0.000 ونخلص من ذلك أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة، الأمر الذي يؤهلنا لإثبات أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب وتطوير وتأهيل العنصر البشري وتوليد ما يسمى برأس المال الفكري.

الفرضية الثانية: المبادي المحاسبية المقبولة

قيمة اختبار $t = 7.312$ وأن $\text{sig value} = 0.000$ وأن عدم وجود فروق إنحصرت بين (1-2) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة وبالتالي إثبات الفرضية الثالثة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وقيمة المنشأة.

النتائج:

توصل الباحثان من خلال هذا البحث إلي النتائج التالية:

1. ضرورة التخلي عن أسلوب التحليل المالي في تقييم الأداء وذلك لعجزه في لفت الإنتباه إلي دور الأصول غير الملموسة في خلق القيمة وإستخدام مقياس معامل القيمة المضافة الفكرية بدلاً عن معايير الربحية وذلك في المنشآت الخدمية التي تعتمد على رضى العميل.
2. قيمة رأس المال البشرى لا تتحدد من خلال حجم الإستثمار فيه وإنما عن طريق القيمة غير الملموسة للمنشأة ككل وبذلك يجب على المنشأة أن توفر مناخ تنظيمي مناسب لمواردها البشرية وإيجاد آليه لتطوير الانشطة والبحوث الخاصة بالأصول الفكرية.
3. وجود إتفاق حول أهمية رأس المال الفكري والمحاسبة عنه بالإضافة إلي عدم الإتفاق علي طريقة واحده لتقييمه وقد أظهرت الدراسة وجود علاقته بين تقييم رأس المال الفكري والقيمة السوقية للمنشأة.

4. هناك أوجه قصور في التقارير المالية التي تنشر دون إظهار بيانات رأس المال الفكري نتيجة لتجاهل المبادئ المحاسبية المقبولة قبولاً

$\text{sig} = 0.00$ أقل من 0.05 وأن قيمة t تتراوح بين 6-8 مما يدل على عدم وجود فروق بين المتوسطات التي إنحصرت قيمتها بين (1-2) ومما سبق تم إثبات الفرضية الثانية التي تنص على أن المبادي المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً لا تهتم بقياس وتقييم رأس المال الفكري. إثبات الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وقيمة المنشأة. من الجدول رقم (2) نجد أن هذه الفرضية تتمثل في ثلاثة فقرات هي هناك دوافع قوية لقياس رأس المال الفكري من أجل دفع القيمة التنافسية للمنشأة، مداخل تقييم رأس المال الفكري ترتبط بالقيمة الإقتصادية والسوقية للمنشأة، وجود رأس المال الفكري يحقق للمنشأة الدور البيئي والإجتماعي، على التوالي ونجد أن متوسط نسبة موافق وموافق بشدة بلغت 80.33 بينما بلغت نسبة لا أوافق ولا أوافق بشدة ومحاييد 19.67، ومن الجدول رقم (3) نلاحظ أن درجة مربع كاي لكل فقرة على التوالي 23.400، 34.200، 29.400. وقد بلغت نسبة مستوى الدلالة المعنوية 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على أن كاي معنوي. ومن الجدول رقم (4) و(5) نجد أن متوسط قيمة $t = 7.312$ مما يدل على عدم وجود فروق بين المتوسطات التي إنحصرت قيمتها بين (1-2) وأن $\text{sig} = 0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05،

نخلص إلى أن متوسط نسبة موافقة عينة الدراسة 80.33 وهي نسبة مرتفعة وإن متوسط

- عاماً لعملية تقويم الأصول الفكرية مما يؤدي إلى صعوبة قياس رأس المال الفكري.
5. هناك دوافع قوية لقياس رأس المال الفكري من أجل دعم القيمة التنافسية للمنشأة في السوق رغم اختلاف قياس تكلفة رأس المال الفكري في الفكر المحاسبي مما يؤدي إلى اختلاف نتائج المنشأة.
6. رأس المال الفكري يؤدي إلى زيادة الربحية للمنشأة مما يحقق للمنشأة الدور البيئي والإجتماعي وبالتالي رفع قيمة المنشأة.
- التوصيات:**
- بناءً على النتائج السابقة يوصي الباحثان بالآتي:
1. ضرورة معالجة قصور المحاسبة التقليدية في
 2. معالجة الأصول الفكرية حتي تمكن من تحديد القيمة الحقيقية للمنشآت.
 3. الاهتمام بإرساء مداخل تصنع أسس موحدة لقياس وتقييم رأس المال الفكري سواء أن كانت تفصيلية أو إجمالية مع الإهتمام بقياس كفاء رأس المال الفكري ومدى مساهمة كل مكون من مكوناته في خلق قيمة مضافة للمنشأة.
 3. إلزام المنشآت بقياس رأس مالها الفكري لسد الفجوة بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية خاصة للمنشآت ذات التكنولوجيا العالمية مع دعم تكنولوجيا المعلومات بإعتبارها إحدى أولويات المنشآت لتنمية رأس مالها الفكري وأيضاً على المستوى القومي.

المراجع العربية

1. الجندی، نهال أحمد. 2003. قياس وتقييم رأس المال الفكري أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة (نموذج مقترح). مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين. العدد 60. القاهرة.
2. الحسين، صلاح هادي. 2009. القيادة الإدارية وأثرها في إدارة الموارد البشرية إستراتيجياً (دراسة ميدانية في المنظمات الحكومية في مدينة الناصرية) رسالة ماجستير غير منشوره. الأكاديمية العربية في الدنمارك. بغداد. العراق.
3. السعيد، هاني محمد. 2008. رأس المال الفكري إنطلاقة إدارية معاصرة.. دار السحاب للنشر والتوزيع. القاهرة.
4. الصباني، محمد سمير وجمعة، وإسماعيل إراهيم. 1995. الأسس العامة في القياس والإفصاح المحاسبي (النظرية والتطبيق). الدار الجامعية للطباعة والنشر. الاسكندرية.
5. توماس إستيوارت، ترجمة علاء أحمد إصلاح. 2004. ثروة المعرفة رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين. الدار الدولية للإستثمارات الثقافية. مصر الجديدة.
6. حسن صبري أحمد، 2011، دور القياس والإفصاح المحاسبي لتكلفة رأس المال الفكري على معلومات التقارير المالية لمنظمات الأعمال في السودان. رساله ماجستير في المحاسبة غير منشوره. الخرطوم. جامعة النيلين.
7. حماد، طارق عبد العال. 2008. تقييم وإعادة هيكلة الشركات وتحديد قيمة المنشأة. الدار الجامعية. الاسكندرية.
8. على، مؤيد محمد. 2009. العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. العدد 2، العراق.

9. عبد العزيز، شهيره محمود.2003.علاقة رأس المال الفكري بعملية خلق القيمة للمنظمة. مجلة المحاسبة والادارة والتأمين. العدد الستون، القاهرة.
10. على، صالح أحمد.2001. أنماط التفكير الإستراتيجي وعلاقتها بالمحافظة على رأس المال الفكري (دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الإشتراكي).رسالة ماجستير غير منشوره.جامعة بغداد.
11. عماني، لمياء.ورغيب، شهرزاد.2009 من 10-11 نوفمبر. إشكالية تقييم الأداء من خلال خلق القيمة. الملتقى العلمي الدولي للأداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة. جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
12. على، سميرة أمين.2005.المحاسبة عن عناصر رأس المال الفكري.مجلة المحاسبة والادارة والتأمين. العدد65.
13. محمد، هادية النور.2011. دور رأس المال الفكري في رفع القيمة السوقية لمنظمات الأعمال السودانيه (دراسة تطبيقية). رساله لنيل درجة الماجستير في المحاسبة غير منشوره. جامعة البحر الأحمر. بورسودان.
14. متولى، طلعت عبد العظيم.2003.، نموذج وصفى لقياس أداء رأس المال الفكري بإستخدام إستراتيجية القياس المتوازن للأداء من المنظور المحاسبي عن المعرفة. المجله العلميه للتجاره والتمويل، العدد الاول، القاهرة.4. حسن، صبري أحمد. 2011.
15. محمد، الهادي آدم.2007. نظرية المحاسبة.مطبعة جى تاون. الخرطوم.
16. محمد، كمال الدين محمد.2007.المحاسبة عن رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد المعرفي.، مجلة الدراسات المالية والتجارية. العدد الثاني، القاهرة.
17. نجم، نجم عبود.2010. إدارة الالاموسات إدارة مالا يقاس. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.عمان.
18. يوسف، عبد الستار حسين.2005. دراسة وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. جامعة الزيتونة.عمان.

المراجع الأجنبية

1. Patricia Ordonaz.2002.de Pablas,Evidence of intillecual capital measurementfrom Asia , Europe , and the middle East , Journal of Intellectual Capital >Bradford.
2. Charles,Boyed.2002.Can We Improve The Way We Value Knowledge Assets WWW. Gmt.smsu.edu.
3. Brooking ,A. 1996.Intellectual Capita: Core Assets For The Third MillenniumEnterprise. Thomson Business Press,LONDON.
4. Stwerat ,T,A.1997. Intellectual Capital.The Now Weath Of Organization , Deubieday Carreny. New York.
5. Edvinsson ,L.And Malone,M.1997.Intellectual Capital: RealisingYour Company ,sTrueValue By Finding Its Hidden Brain Powers Harper Collins. New York.
6. Sveiby,K.E. 1998.IntellectaulCapitals Thinking Ahead. Autralain Accountaint vol.68no5.
7. Hudison, W.1993.Intellecual Capital How To Biuld It Enhance ItUse It. John Wiley And

Sons. NewYork.

8. Heisign,P. et al.2001.Measuring Knowledge and Generating Knowledge about the Futrurein maertins,k,et al,knowledge managerment, Best Proctices in Europe, Springer. N.Y.(Eds).