مجلة الدراسات الاقتصادية –كلية الاقتصاد – جامعة سرت المجلد الخامس – العدد الثالث
Economic Studies Journal (ESJ), Faculty of Economics, Sirte University (Vol.5 , No.3)
July 2022

دور الربط والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنشأة وبطاقة الأداء المتوازن في تنمية رأس المال الفكري للمساهمة في تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة.

د.مفتاح محمد الحمروني / قسم المحاسبة / كلية التجارة / جامعة الزيتونة / ترهونة

الملخص

لا يخفى على أحد دور رأس المال الفكري في دعم وتحقيق القدرة والميزة التنافسية لتنظيمات الأعمال لدوره في عملية التوليد والابتكار والتجديد، والقادر على تحويل المعرفة إلى قيمة، ومن هنا أصبح رأس المال الفكري من أهم المواضيع التي تحاول منظمات الأعمال تحديد الأساليب والعمليات التي تستخدم لقياسه وتقديره وإدارته؛ وذلك للوصول إلى صياغة الاستراتيجية الملائمة للاستفادة منه، وقد تزامن ذلك مع ظهور مقاييس الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشأة، عليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى إحداث ربط وتكامل بين نظام تخطيط موارد المنشأة وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن نظراً لما يحدثه هذا التكامل من حلول متكاملة للعمليات مثل التخطيط والرقابة، وبما يتلاءم مع إستراتيجياتها.

ويسعى الباحث من هذا التكامل إلى إحداث تنمية وتطوير لرأس المال الفكري كأصل تملكه المنظمة يمكنها من تحقيق الأهداف الإستراتيجية المنشودة، ومن خلال دراسة وتحليل الدراسات السابقة وربط مفردات رأس المال الفكري بأبعاد لطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشأة، تبين للباحث أنّ التكامل بين نظام تخطيط موارد المنشأة وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن يعمل على تنمية وتطوير رأس المال الفكري، سواء كان رأس مال الابتكار أو رأس مال العلاقات، وكذلك رأس المال التنظيمي ورأس المال البشري.

الكلمات المفتاحية:

بطاقة الائتمان المتوازن – رأس المال البشري – رأس المال التنظيمي – رأس مال العلاقات – الميزة التنافسية – نظام تخطيط موارد المنشأة.

ABSTRACT

It is no secret to anyone that the role of intellectual capital in supporting and achieving the ability and competitive advantage of business organizations for its role in the process of generation, innovation and renewal, and which is capable of transforming knowledge into value. its management; In order to arrive at formulating the appropriate strategy to take advantage of it, this coincided with the emergence of balanced performance measures and the enterprise resource planning system. Therefore, this study aims to create a link and integration between the enterprise resource planning system and the dimensions of the balanced scorecard due to the integrated solutions that this integration brings to operations such as Planning and control, in line with its strategies.

From this integration, the researcher seeks to bring about development and development of intellectual capital as an asset owned by the organization that enables it to achieve the desired strategic goals. The facility and the dimensions of the balanced scorecard works on the development and development of intellectual capital, whether it is innovation capital or relationship capital, as well as organizational capital and human capital.

Keywords:

Balanced credit card - Human capital - Organizational capital - Relationship capital - Competitive advantage - Enterprise resource planning system.

المقدمة

اتسمت بيئة الأعمال الحديثة بمجموعة من الخصائص التي من أهمها التطور المذهل في تكنولوجيا الإنتاج والنقل والاتصال والمعلومات، الأمر الذي نتج عنه ما يعرف الآن بظاهرة العولمة، ولقد صاحب هذه الظاهرة مجموعة من التحديات في بيئة الأعمال الحديثة بعدم القدرة على الاستمرار نظراً لزيادة حدة المنافسة، وبالتالي أصبح على المنظمات البحث عن وسائل وطرق وتقنيات توصلها إلى

أهدافها، وكذلك تعمل على تحسين أدائها من خلال التركيز على تنمية أدائها البشري والوظيفي، بالإضافة إلى خلق قيمة جديدة لدى العملاء، ويتم هذا عن طريق الاهتمام برأس المال الفكري.

ولقد توصلت العديد من الدراسات إلى أهمية رأس المال الفكري لدعم وتحقيق القدرة والميزة التنافسية لتنظيمات الأعمال نظراً لدوره في عملية الابتكار والتجديد والقادر على تحويل المعرفة إلى قيمة، ومن هنا أصبح رأس المال الفكري من أهم المواضيع في الفكر الإداري المعاصر ومن أهم القضايا التي تحاول منظمات الأعمال تنميته، ولقد تزامن مع ذلك ظهور مقاييس الأداء المتوازن كأهم أداة تمكن من قياس رأس المال الفكري؛ لاعتبارها إطار متكامل للأداء الاستراتيجي لتنظيم الأعمال.

ولقد صاحب التطور التكنولوجي ظهور نظام تخطيط موارد المنشاة والذي يساعد المنشاة في الحصول على العديد من المعلومات المتكاملة لمجموعة من الأنشطة المختلفة، وبالتالي فهو يساعد في تحقيق إستراتيجية المنشاة من خلال التخطيط الأمثل للموارد، وللحصول على أفضل النتائج من هذا الأسلوب فإنه يتم ربطه بأسلوب بطاقة الأداء المتوازن، فالتكامل يزيد من فاعلية أداء المنشاة.

وبالإشارة إلى ما سبق التنويه إليه لأهمية رأس المال الفكري لدعم وتحقيق القدرة والميزة التنافسية، فإن الأمر يستوجب تنميته؛ نظراً لأنه أصبح من أهم المواضيع في الفكر الإداري المعاصر وبناءً على ذلك تتجه الدراسة الحالية بالبحث والتحليل لدور التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة في تنمية رأس المال الفكري كأصل تملكه المنشاة.

مشكلة الدراسة:

أصبحت المنشآت تعيش في عصر الاقتصاد القائم على المعرفة وأصبحت المنافسة الحقيقية بين المنشات تتمثل في محاولة بناء وتنمية رأس المال الفكري بكل الوسائل الممكنة، حيث أصبحت غالبية المنشآت على وعي كامل بأن قيمتها الحقيقية لا ترجع فقط إلى عوامل مادية، وإنما ترجع أيضاً إلى عوامل أخرى معنوية وفكرية ربما تكون أكثر أهمية، حيث أصبحت إدارة رأس المال الفكري من أولى اهتمامات المنشآت في العصر الحديث لما لذلك من تأثير ايجابي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، الأمر الذي يدعو إلى إدارته والاهتمام بتنميته وتطويره، ويرى الباحث أن بطاقة الأداء المتوازن كأحد الاتجاهات المعاصرة في المحاسبة الإدارية والتي تعطي اهتماماً متوازناً بين الأداء في الأجل القصير، وفي الأجل الطويل وذلك باستخدام المقاييس غير المالية كجزء من برنامج التحسين المستمر؛ للتركيز على العوامل المؤثرة أو المسببة للأداء في الأجل الطويل، أو ما يسمى بمحركات أو مسببات الأداء، حيث أنه ليس من المهم معرفة النتيجة، ولكن من المهم معرفة السبب في حدوث هذه النتيجة وعليه يمكن طرح بطاقة الأداء المتوازن بما تتضمنه رؤية وأهداف إستراتيجية لتنمية رأس المال الفكري، ومن خلال الهدف الرئيسي لبطاقة الأداء المتوازن ألا وهو تحقيق الرؤيا من خلال الاستراتيجيات والأهداف والمقاييس، بحيث يعتبر برنامج تخطيط موارد المنشاة هدف من أهداف المنشاة من خلال رؤيا المنشاة وهي استخدام نظم معلومات متكاملة والاستغلال الأمثل لموارد المنشاة وتقديم إطار لتنظيم عمليات المنشاة بما يتلاءم مع الرؤيا العامة للمنشاة.

عليه يعمل الباحث على إحداث ربط وتكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة لتنمية رأس المال الفكري، وبالتالي فمشكلة الدراسة تتبلور في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- كيف يمكن إحداث تكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة؟
- هل التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة يساهم في تنمية رأس المال الفكري؟

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة بصورة أساسية إلى:

- إحداث ربط وتكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة.
- تبيان دور الربط والتكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة في تنمية رأس المال الفكري.

أهمية الدراسة:

تنتج أهمية الدراسة من النقاط الآتية:

- أهمية رأس المال الفكري ووسائل تنميته وتطويره للمساهمة في تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة.
- استخدام مقاييس الأداء المتوازن كوسيلة لإدارة إستراتيجية المنشأة وضمان نجاحها.
- بيان دور التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة في تنمية رأس المال الفكري.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على عمل تكامل وربط بين نظام تخطيط موارد المنشأة وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتبيان دور ذلك التكامل في تنمية وتطوير رأس المال الفكري بالمنظمة، وذلك دون التعرض لأساليب المحاسبة الإدارية الأخرى.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الاستقرائي التحليلي، وذلك من خلال استقراء ما ورد في الفكر المحاسبي من كتب وأبحاث ودوريات ومواقع على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) بشأن موضوع الدراسة في سبيل محاولة إرساء إطار نظري متكامل للربط والتكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشأة لتنمية رأس المال الفكري للمساهمة في تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة.

خطة الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وتحقيقاً للهدف من الدراسة، ويرى الباحث أنه يمكن تقسيم الدراسة إلى المحاور الآتية:

- الجهود البحثية السابقة لبطاقة الأداء المتوازن.
- الجهود البحثية السابقة لنظام تخطيط موارد المنشأة.
- الجهود البحثية السابقة لرأس المال الفكري.
- الإطار العام لرأس المال الفكري.
- التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة.
- دور التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة في تنمية رأس المال.

الدراسات السابقة

أولاً– الدراسات السابقة المتعلقة برأس المال الفكري.

– دراسة (شوقي فودة، **2008**م):

هدفت الدراسة إلى محاولة بناء إطار متكامل للإفصاح المحاسبي عن المعلومات المتعلقة برأس المال الفكري بغرض ترشيد قرار الاستثمار والائتمان في سوق الأوراق المالية، بيان مدى كفاية الإفصاح المحاسبي الحالي عن المعلومات المتعلقة برأس المال الفكري، بيان دور الإفصاح المحاسبي عن معلومات ورأس المال الفكري وأثره على تشيط سوق الأوراق المالية المصري.

توصلت الدراسة إلى نتائج منها، زيادة الأهمية النسبية لعناصر رأس المال الفكري باعتبارها أصول معرفية غير ملموسة، يتم التقرير عن عناصر رأس المال الفكري في صلب القوائم المالية المنشورة، يمكن تطوير الإفصاح المحاسبي إلى إفصاح الأعمال والتقرير عن عناصر رأس المال الفكري في الإيضاحات المتممة للقوائم المالية المنشورة من خلال المقاييس المالية وغير المالية مما يوفر معلومات جديدة تؤثر على المحتوى الإعلامي والاقتصادي للقوائم المالية المنشودة، يؤثر التقرير على عناصر رأس المال الفكري على قرار الاستثمار والائتمان في سوق الأوراق المالية المصري.

– دراسة (الحلالمة، الغزاوي، **2009**م):

هدفت الدراسة إلى تحليل وتشخيص وقياس رأس المال المعرفي وعلاقته بالنجاح الاستراتيجي، ومن خلال الدراسة الميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى:

- ارتفاع في رأس المال المعرفي لهذه الشركة.
- وجود ارتفاع في مستوى النجاح الاستراتيجي لشركات عينة الدراسة.
- إن لسعي إدارة الشركات في استقطاب والحفاظ على الأفراد والعاملين ذوي المعرفة العلمية والخبرة الفنية بمواصفات العمل دورا مهما في زيادة أسباب النجاح والتأثير عليهم، وزيادة استجابة الأفراد العاملين لأوامرها.
- يساهم تبني وتشجيع ثقافة الإبداع والابتكار في زيادة شعور العاملين بالانتماء للشركة وسعيهم لتحقيق أهدافها.

– دراسة (صلاح الدين الكبيسي، إيناس عباس، **2012**م):

هدفت الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري في أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولتحقيق هذا الهدف قاما الباحثان ببناء مخطط افتراضي يوضح العلاقة بين المتغيرات المدروسة، حيث اعتمد الباحثان على دراسة رأس المال الفكري كمتغير مستقل موزع على أربعة أبعاد هي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العملاء، رأس المال الإبداعي)، فضلاً عن أربعة أبعاد تمثل المتغير المعتمد هي (محور المال، محور الزبائن، محور العمليات، محول التعلم/ النمو)، وتم التوصل إلى نتائج عدة أبرزها أن رأس المال الفكري في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في العراق يرتبط ويؤثر في أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة في العراق، ولقد استطاعت من توظيف رأس المال البشري المتوافر فيها بتعزيز أدائها.

- دراسة (Abdolreza, G., et. al., 2014)

هدفت الدراسة إلى:

- توضيح أثر جودة الإفصاح عن رأس المال الفكري والموارد البشرية على التقييم النهائي للمنظمة، حيث اعتمدت الدراسة على دراسة 65 شركة مدرجة في بورصة طهران في الفترة من 2005 إلى 2012م.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- المنظمات التي لديها استثمارات كبيرة في أصول المعرفة ورأس المال الفكري والموارد البشرية، تمكنت من توليد ميزة تنافسية كبيرة، وتوصلت أيضاً إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الإفصاح عن رأس المال الفكري والموارد البشرية وقيمة المنظمة.

- دراسة (Bhatti W. & Arshad Z., 2014):

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين المعرفة الإستراتيجية والأداء التنظيمي عن طريق دراسة أثر عوامل المعرفة الإستراتيجية (المشاركة والتعليم والتفكير) على مكونات رأس المال الفكري الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) وأثر ذلك على توليد القيمة للمنظمة.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- إستراتيجية المعرفة تؤثر على مكونات رأس المال الفكري الثلاثة، مما يؤدي إلى توليد معرفة جديدة لم تكن موجودة ضمن معرفة المنظمة.
- إن التبادل الفعال للمعارف والتعلم يساعد على تحسين الأداء.

- دراسة (Kalkan A. et. al. 2014):

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر رأس المال الفكري والابتكار وإستراتيجية المنظمة على أداء المنظمة عن طريق دراسة ميدانية باستخدام الاستبانات لشركات التأمين العاملة في أنطاليا (مدينة في تركيا).

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- رأس المال الفكري له تأثير إيجابي على أداء المنظمات.
- الابتكار له تأثير إيجابي على أداء المنظمات.
- إستراتيجية المنظمة لها تأثير إيجابي على أداء المنظمات.

- دراسة (Yen K., 2015):

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري IC ورأس المال الملموس FC وقيمة المنظمة V وتوليد القيمة VC في دورات الأعمال المختلفة BC لتسيير الإدارة الإستراتيجية التي من شأنها الحفاظ على استقرار قيمة المنظمة وزيادتها وذلك من خلال دراسة 3187 شركة من شركات الـ IT المدرجة في بورصة تايوان من عام 2001 – 2005م، وتوصلت الدراسة إلى أن:

- رأس المال الفكري يؤثر على القيمة V وتوليد القيمة.
- للحفاظ على استقرار القيمة وتوليد مزيد من القيمة يجب على المنظمات تطوير نموذج تقييم الأعمال للمساعدة في صيانة IC المناسب وتسيير الإدارة الإستراتيجية لرأس المال الفكري.

- يؤثر الوضع الاقتصادي الكلي على نتائج الأعمال، حيث تختلف النتائج في المراحل المختلفة لدورة الأعمال (الازدهار – الاستقرار – الركود).

- دراسة (زلماط، **2017**م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري ودوره في استمرارية وخلق القيمة داخل المؤسسات الجزائرية، حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لإظهار وتحليل الواقع الحالي للأصول الفكرية التي تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المؤسسة كما أنها تعتبر من أهم المحددات التنافسية للمؤسسة.

وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

- يمثل رأس المال الفكري مجموعة من القيم الخفية للأفراد والشركات التي تشكل المصادر الحالية والمتوقعة لتكوين الثروة.
- إن هذه القيم غير ملموسة التي تشتمل على مكونات بشرية هيكلية وعلائقية تساهم في إنتاج أفكار جديدة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية.
- إن رأس المال الفكري الذي يتمثل في مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة وتطوير مساحة إبداعها.
- إن الموارد البشرية هي المسئولة عن القيمة في المؤسسة لذلك يجب تنمية كفاءات تلك الموارد من اجل تحقيق ميزة تنافسية.
- إن رأس المال الفكري يعد مصدرا للإبداع والابتكار، لذلك لابد من بناءه وتطويره.

- دراسة (عصام الطويل، **2018**م):

هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى بيان اثر القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري في تحسين جودة المعلومات المحاسبية ، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي والاستقرائي والاستنباطي في تبيان وتوضيح الجانب النظري وتحليل نتائج الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: يعكس القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري المزيد من الثقة والملائمة للقوائم المالية، وتحسين جودة المعومات المحاسبية وكذلك يؤدي قياس رأس المال الفكري إلى تضييق الفجوة بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية، وبالتالي الحصول على معلومات ذات جودة عالية.

- دراسة (علي عبد الرزاق العبودي وآخرون، **2019**م):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر قياس كفاءة رأس المال الفكري على الأداء المالي للوحدات الاقتصادية، أجريت الدراسة على عينة من الشركات المسجلة في سوق الأوراق المالية بالعراق.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير لرأس المال الفكري على الأداء المالي للوحدات الاقتصادية، مما يشير إلى أنّ قيمة الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية يمكن أن تتفاعل مع أس المال الفكري وتظهر نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري ومكوناته ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأداء المالي للشركات.

ثانياً– الدراسات السابقة المتعلقة بنظام تخطيط موارد المنشأة

– دراسة (أسماء الناعوري، **2012**م):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر فعالية نظام تخطيط موارد المنشأة على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في عمان، من خلال دراسة أبعاد فعالية هذا النظام (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) كأحد أنظمة المعلومات الإدارية، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظام تخطيط الموارد وفقاً للأبعاد السابقة الذكر وتحقيق تميز الأداء المؤسسي.

– دراسة (Tsai, W., et.al، 2012)

هدفت الدراسة إلى تحديد المستوى الأمثل من الاستثمارات في تكلفة الجودة من خلال نظام تخطيط موارد المنشأة من اجل الحفاظ وجذب مزيد من الأعمال في السوق التنافسية، وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك ثلاثة قيود تؤثر على الجودة وهي (نطاق المشروع، الوقت، التكلفة) حيث يجب على مدير المشروع أن يحقق التوازن بين العوامل الثلاثة، لتلبية أهداف المشروع وتحقيق الجودة المطلوبة، فيمكن لتكاليف الجودة أن تساعد على التركيز على تحسين أداء الأعمال والحد من إهدار الموارد من خلال تخطيط موارد المنشأة.

– دراسة (Benco D. & Prather L. 2013):

هدفت الدراسة إلى معرفة رد فعل السوق للإعلان عن الاستثمار في نظام تخطيط موارد المنشأة من خلال 111 منشأة أمريكية، وخلصت الدراسة إلى وجود اعتقاد بأن نظام تخطيط موارد المنشأة يمكن أن يوفر في التكاليف أو يساعد على خلق ميزة تنافسية، وقد يؤدي إلى زيادة في التدفقات النقدية وتحسن سعر السهم لدى المنشأة.

– دراسة (Al-Dhaafri H. & Bin Yusoff R. 2013):

تعد الدراسة نموذج مقترح لدراسة الآثار المحتملة لإدارة الجودة الشاملة ونظام تخطيط موارد المنشأة وتوجيه ريادة الأعمال لتحقيق تميز في مستو أداء المنشآت لتقدير مبادرات تنفيذ إستراتيجيات تنظيمية لخلق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال، وتشير الدراسة إلى أنه يجب النظر في ثقافة ريادة الأعمال كعامل مهم من عوامل تميز مستوى أداء المنشآت من خلال الثقافة التنظيمية التي تشجع على الابتكار وتحمل الفشل باعتباره السبيل للتعلم وتحسين الأداء.

ويأتي نظام تخطيط موارد المنشأة كأحد نواحي الابتكارات من الناحية التكنولوجية القادرة على خلق ثقافة تنظيمية للمشاريع، وقد اهتمت هذه الدراسة بإدارة الجودة الشاملة، واعتبرت نظام تخطيط موارد المنشأة جزء من إدارة الجودة الشاملة.

– دراسة (Kou, C. 2014):

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تأثير نظام تخطيط موارد المنشأة على أداء الأعمال من خلال دراسة حالة لإحدى المنشآت التايوانية في تكنولوجيا المعلومات ومعرفة تأثير نظام تخطيط موارد المنشأة على أداء المنشأة من الجوانب الملموسة باستخدام خمس مؤشرات مالية على أداء المنشأة وتأثيرات غير ملموسة، وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيراً ايجابياً على سمعة المنشأة محل الدارسة وجودة اتخاذ القرارات الإنتاجية وجودة المنتج وأداء العاملين وزيادة ثقة المستثمرين في التأثيرات الغير ملموسة، وتحسن في خمس مؤشرات مالية بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشاة وهي الهيكل المالي والقدرة التشغيلية والربحية والتدفقات المالية ونسبة السيولة قصيرة الأجل.

- دراسة (سامية جاب الله، **2015**م)

هدفت الدراسة إلى تحديد اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على ممارسة إدارة الأرباح، وقد تم قياس عدة مؤشرات هي لإدارة الأرباح قبل وبعد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة وهذه المؤشرات هي جودة الأرباح، وجودة الإيرادات، مقياس sloan للاستحقاق، ونسبة هامش الربح، ومعدل دوران الأصول.

- زيادة معدل جودة الربح وجودة الإيرادات ومعدل دورات الأصول بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة وهذا يشير إلى انخفاض ممارسة إدارة الأرباح بعد تطبيق النظام.
- انخفاض مقياس sloan للاستحقاق ومعدل هامش الربح بعد تطبيق تخطيط موارد المنشأة وهذا يشير إلى انخفاض ممارسة إدارة الأرباح بعد تطبيق النظام وتأسيسا على تلك النتائج فان تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة يؤدي إلى انخفاض ممارسة إدارة الأرباح.

- دراسة (يامن، حياة، **2015**م):

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على أداء المنشآت الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وقياس أثر تطبيق النظام على الأداء من خلال الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تطبيق لنظام تخطيط موارد المنشأة في الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية، ووجود أثر لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على الأداء في المنشآت محل الدراسة.

- دراسة (محمود عبد اللطيف، **2017**م):

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح منافع نظم تخطيط موارد المشروع (ERP) التي تعمل على تدعيم الميزة التنافسية للشركات المصرية، وتوصلت الدراسة إلى أن نظام (ERP) يوفر الدعم والمعلومات اللازمة لمساعدة الشركات وتحفيزها على تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة خلال دورة حياة المنتج بما يمكن الشركات من إدارة التكلفة وتحقيق مزايا تنافسية.

- دراسة (محمد أبو ضيف الله، إسحاق الشعار، **2017**م):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر نظم تخطيط موارد الشركات ممثلة بـ (التكامل، وإدارة الموارد، وتخطيط الإنتاج، وجودة النظم، والرقابة) في أداء سلسلة التوريد ممثلة بـ (الاستجابة والتعاون، والتكلفة الاقتصادية، ورضا المستهلك، والعلاقة مع الموردين) في شركات الأدوية الأردنية وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: أن مستوى تطبيق نظم تخطيط موارد الشركات ERP ومستوى أداء سلسلة التوريد كان مرتفعا وتوصلت أيضا إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لنظم تخطيط موارد الشركات في أداء سلسلة التوريد.

- دراسة (عبد الماجد الجنباز، **2018**م):

هدفت الدراسة إلى معرفة الأثر الجوهري على القوائم المالية للشركات بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة، والتعرف على مدى تقبل الشركات لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة، وكذلك بيان العلاقة بين تطبيق نظام تخطيط موارد المنشاة وفعالية البيانات المحاسبية والقوائم المالية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة والذي يمكن من زيادة إنتاجية المعلومات المحاسبية والمالية، ومن أبرز الآثار الايجابية تمثلت في مرونة ودقة المعلومات المحاسبية.

- وجود اثر ايجابي لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على دعم نظم صنع القرار، حيث أدى ذلك إلى تزويد المدراء بالمعلومات في الوقت المناسب مما ساعدهم في اتخاذ القرارات ذات النتائج الايجابية.
- إن تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة يزيد من فرص تحسين القدرة على إرضاء العملاء كما يمكن من زيادة الإنتاجية، ويجعل العمليات تتم بكفاءة اكبر ويقلل الوظائف الروتينية مثل إعداد الميزانيات بشكل يدوي ويساعد على توفير معلومات أكثر وافية ويحسن من الأداء المالي.

ثالثاً–الدراسات السابقة المتعلقة ببطاقة الأداء المتوازن:

– دراسة (علاء التبانوني، **2004**م)

هدفت الدراسة إلى دراسة اثر التكامل والتفاعل بين مدخلي التكلفة على أساس النشاط ABC والقياس المتوازن للأداء BSC على أداء تنظيمات الأعمال في بيئة الأعمال المصرية.

وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

- يعد مقياس الأداء المتوازن احد الأدوات الإدارية البسيطة والقوية فهو يساعد على فهم ماهية الأشياء الهامة لتنظيم الأعمال، وماهية الأهداف التي يجب وضعها من اجل التحسين وماهية المقاييس اللازمة لمراقبة التنفيذ.
- يؤدي ربط وتكامل الأدوات الإدارية مثل نظام ABC و BSC والموازنات إلى إفراز نظام إداري قوي يترتب عليه زيادة القدرة على التخطيط وقياس التكاليف وإدارة الأداء حول جميع مراحل سلسلة القيمة للمنتج.
- توضح نتائج الدراسة التطبيقية أن المنظورات الأربعة لمقياس الأداء المتوازن ترتبط وتتكامل مع نظام ABC ويؤثر هذا التكامل تأثير ايجابي ومعنوي على أداء تنظيمات الأعمال.

– دراسة (البلتاجي، **2011**م)

هدفت الدراسة إلى توضيح كيفية تضمين عناصر رأس المال الفكري في أبعاد القياس المتوازن للأداء وتوفير المعلومات الملائمة لبناء مؤشرات قياس الأداء لهذه العناصر، وذلك عن طريق دراسة يتم إجرائها على قطاع الصناعات الدوائية والكيميائية والذي يعتمد على عناصر رأس المال الفكري بشكل كبير وذلك من خلال استخدام قائمة استقصاء.

وتوصلت الدراسة إلى إمكانية تحقيق إدارة فعالة لعناصر رأس المال الفكري من خلال اندماج هذه العناصر في نظام القياس المتوازن للأداء حيث يعد هذا النظام من أهم الأنظمة التي تساعد في إنجاح إستراتيجية أي منظمة.

– دراسة (يوسف، **2011**م)

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية تطبيق أساليب الإدارة الحديثة متمثلة في طرق قياس أداء المؤسسات والمنظمات وتحديد طبيعة العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والاستعداد التنظيمي للتغيير كآلية لبناء القدرات التنافسية.

وتوصلت الدراسة إلى أن النمو والتطوير يأتي من: الأفراد، النظم، الإجراءات، وذلك عن طريق التغيير التنظيمي أو الثقافة التنظيمية.

- تتسم الثقافة والقيم التنظيمية بالقوة والتوجه المستقبلي.
- استخدام نموذج قياس الأداء المتوازن في نشر الثقافة التنظيمية للمنظمات لإحداث التغيير التنظيمي المنشود وكقياس الأداء.

- دراسة (إبراهيم، **2013**م)

هدفت الدراسة إلى دراسة مفهوم وأهداف تقويم الأداء والنماذج الحديثة المتبعة في هذا المجال في ظل متغيرات بيئة الأعمال المعاصرة، وتوضيح بطاقة الأداء المتوازن باعتبارها إحدى هذه النماذج الحديثة في تقويم الأداء مع إمكانية توسيع نطاق البطاقة من خلال بعد الأداء الاجتماعي للوحدة.

وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

- تمثل بطاقة الأداء المتوازن أداة شاملة لتقويم الأداء.
- يمكن إضافة بعد أو أكثر لتتكامل مع المناظير الرئيسية وبما يتلاءم مع تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ومتغيرات بيئة الأعمال المعاصرة.
- يتطلب تطبيق بطاقة الأداء المتوازن توافر مجموعة من المتطلبات من أهمها أن تكون الأهداف الإستراتيجية للمنظمة قابلة للقياس الكمي فضلا عن وجود الدافعية لاختبار وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

- دراسة (Yemeshvary, A. et. Al., 2013):

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مشاركة الموظفين أثناء عملية تنفيذ إستراتيجية مقاييس الأداء المتوازن.

وتوصلت الدراسة إلى:

- أن تطبيق بطاقة الأداء المتوازن يجلب مزيداً من الوضوح حول الرؤية الشاملة والإستراتيجية والأدوار الفردية في المنظمة، وهذا يؤدي إلى شعور العاملين بمغزى العمل.
- الاستعراض الدوري لمؤشرات الأداء يطور الشعور بجدية العمل وثقافة العمل ذات الأداء العالي.
- عندما يرتبط الأداء بالمكافآت والحوافز، فإن الموظفين ينظرون إلى المنظمة بأنها عادلة ونزيهة مما يؤدي إلى زيادة مشاركة الموظفين.

- دراسة (Wann – Yih W. & Ying L., 2014):

هدفت هذه الدراسة إلى إعداد نموذج متكامل لمقاييس الأداء المتوازن BSC وتحليل تطور البيانات DEA لتقييم الكفاءة التشغيلية لشركات الطيران، تم إعداد هذا النموذج بدراسة 38 شركة طيران – الشركات الكبرى في العالم – لتقييم أدائها.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

النموذج القائم على دمج مفهومي DEA , BSC لقياس الأداء العام لشركات الطيران أفضل من حيث الكفاءة التشغيلية، بينما الكفاءة الفنية كما تم تقييمها في هذه الدراسة لا تأخذ في الاعتبار أية اختلافات في نوعية المدخلات والمخرجات (مثل جودة الخدمة ونوعية العمل).

- دراسة (نصيرة مجيد، هيرمش، فتح الله، **2019**م):

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام بطاقة الأداء المتوازن لغرض قياس رأس المال الفكري في الجامعة ومعالجته محاسبياً، وتوصلت الدراسة إلى أن بطاقة الأداء المتوازن أسلوب حديث لمتابعة التقدم الحاصل نحو بلوغ الأهداف الإستراتيجية.

وهو أسلوب متعدد الأبعاد يتطلب إدارة لتحديد الإستراتيجية من الناحية التنفيذية وفهم العلاقة بين العمل المنجز في جميع مستويات المؤسسة والأهداف الإستراتيجية.

رابعاً- دراسات سابقة تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري ومقاييس الأداء المتوازن وقيمة المنظمة

- دراسة (Myles, J. & Jackson, P., 2004)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين العشرة مبادئ لإدارة رأس المال الفكري وبطاقة الأداء المتوازن، ولتوضيح الكيفية التي يمكن أن تساعد بها بطاقة الأداء المتوازن إستراتيجية إدارة المعرفة في المنظمة وكيف يمكن التعجيل بهذه المساعدة.

وتوصلت الدراسة إلى أن BSC تدعم المبادئ العشرة لإدارة IC، كما أنها توضح موقف الإدارة الحالية من كل المحاور وليس فقط المالية، وأن مقاييس الأداء المتوازن يمكن استخدامها كآلية لإدارة المعرفة.

وأوضحت الدراسة أهمية استخدام BSC في قياس الأصول الفكرية وإدارة إستراتيجية المنظمة طويلة الأجل بما يحقق النمو والاستقرار.

- دراسة (محمد، **2009**م):

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في محاولة تعظيم قيمة المنظمة من خلال تطوير بطاقة الأداء المتوازن بتدعيمها بمقاييس رأس المال الفكري.

وتوصلت هذه الدراسة إلى:

- وجود تأثير مباشر إيجابي لبطاقة الأداء المتوازن الأداء على قيمة المنظمة.
- أن بطاقة الأداء المتوازن المدعمة برأس المال الفكري تؤدي إلى تعظيم قيمة المنظمة.

- دراسة (البلتاجي، **2011**م):

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح كيفية تضمين عناصر رأس المال الفكري في أبعاد القياس المتوازن للأداء، وتوفير المعلومات الملائمة لبناء مؤشرات قياس الأداء لهذه العناصر، وذلك عن طريق دراسة يتم إجرائها على قطاع الصناعات الدوائية والكيميائية بدولة مصر، والذي يعتمد على عناصر رأس المال الفكري بشكل كبير وذلك من خلال قائمة استقصاء.

وتوصلت الدراسة إلى:

- إمكانية تحقيق إدارة فعالة لعناصر رأس المال الفكري من خلال إدماج هذه العناصر في نظام القياس المتوازن للأداء، حيث يعد هذا النظام من أهم الأنظمة التي تساعد في إنجاح إستراتيجية أي منظمة.

- دراسة (Ahmadi, 2015):

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نهج شامل بشأن تقييم ممارسات إدارة المعرفة (KM) في الأداء التنظيمي من خلال تسجيل آثار عوامل النجاح الحاسمة السبعة، وهي: دور القيادة والثقافة التنظيمية، إدارة إستراتيجية المعرفة والعمليات والأنشطة والتدريب والتعليم

وتكنولوجيا المعلومات والتحفيز ونظام المكافأة على الأداء التنظيمي في إطار تطبيق نهج مقاييس الأداء المتوازن من خلال أربعة أبعاد وذلك من خلال دراسة شركة إيران الوطنية للبتروكيماويات.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- ممارسات إدارة المعرفة تؤثر بشكل إيجابي وهادف على الأداء التنظيمي العام.
- كان تأثير بعد التعلم والنمو أعلى من تأثير الأبعاد الأخرى.
- تم تحميل محوري العملاء والمالية على عامل واحد تعتمد عليه المنظمة في مؤشراتها.
- حصل التحفيز ونظام المكافأة كأحد السبعة عوامل للنجاح على أدنى تقييم بين المنظمات الخاضعة للدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة

تم تناول مجموعة من الدراسات منها ما هو متعلق بمفهوم وأهمية رأس المال الفكري وعلاقته بالمنظمة، ومنها ما تناول مفهوم وأمية مقاييس الأداء المتوازن وعلاقته بأداء المنظمة، وتناولت بعض الدراسات العلاقة بين رأس المال الفكري ومقاييس الأداء المتوازن وقيمة المنظمة، وتناولت دراسات أخرى مفهوم وأهمية نظام تخطيط الموارد بالمنشأة وعلاقته ببطاقة الأداء المتوازن.

ويعمل الباحث في هذه الدراسة على ربط وتكامل بطاقة الأداء المتوازن بنظام تخطيط موارد المنشأة بهدف تنمية رأس المال الفكري بالمنشأة والذي لم تتعرض له تلك الدراسات السابقة، حيث لم تتعرض تلك الدراسات إلى كيفية تنمية وتطوير رأس المال الفكري كأصل له أهميته بالنسبة للمنشأة، وهذا ما يحاول الباحث أن يتناوله في هذا البحث.

واعتمدت الدراسة الحالية في عملية الربط بنظام تخطيط موارد المنشأة على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن وهي (البعد المالي، بعد العمليات الداخلية، بعد العملاء، بعد التعلم والنمو). وكذلك في تنمية وتطوير رأس المال الفكري.

المبحث الأول: رأس المال الفكري (المفهوم)

تمهيد:

يرى العديد من الكتاب أنّ رأس المال الفكري سيكون سمة مواءمة المنظمات في المستقبل، حيث أصبح الاستخدام الفعال لرأس المال الفكري غالباً ما يحدد نجاح أو فشل المنظمة وانطلاقاً من أهمية رأس المال الفكري يتناول هذا المبحث الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري.

ماهية رأس المال الفكري:

اختلفت الكتابات فيما بينها حول تحديد ماهية رأس المال الفكري لاختلاف مجالات اهتمامات وتخصصات الباحثين وقد يستخدم رأس المال الفكري بتسميات عديدة مثل رأس المال المعرفي، ورأس المال غير الملموس، وكذلك الطبيعة الديناميكية لرأس المال الفكري أدت إلى اختلافات الدراسات في وضع مفهوم محدد لرأس المال الفكري والتي يمكن عرض أهمها كالتالي:

فعرفته (OECD) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على أنه: "القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة لمنظمة معينة رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري" (بركات، 2011م).

وترى نهال الجندي أن رأس المال الفكري هو الأصول المعرفية غير الملموسة التي تعمل كمنظومة متكاملة بهدف توليد قيمة مضافة للمنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية (الجندي، 2005م).

ويرى (ya-hui H. wenchang F., 2009) أن رأس المال الفكري هو مجموع القدرات والمعارف والثقافة الإستراتيجية، الإجراءات والملكية الفكرية، وروابط العلاقات والتي تعمل على توليد قيمة أو مزايا تنافسية وتساعد المنظمة على تحقيق أهدافها.

ويرى (Sundac. D. and krmpotic F., 2009) أن رأس المال الفكري يمثل مجموع كل شيء من المعرفة لدى الجميع داخل المنظمة والتي تمكن المنظمة من توليد ميزة تنافسية في السوق وتحسين كفاءة المنظمة.

وترى وفاء علي حسن بأنه القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستمرة (بركات، 2011م).

ويرى Bontise أن رأس المال الفكري عبارة عن سلسلة من الموجودات غير الملموسة (المنافسة والموارد والقدرات) تم الحصول عليها من الأداء التنظيمي للمنظمة وتقييمها بعد دمج الأصول غير الملموسة والأصول الفكرية، والأصول البشرية، وأصول البنية التحتية لجعل المنظمة قادرة على القيام بأنشطتها (Beikzad.j. et. al., 2012) ويكن القول أن رأس المال الفكري يشتمل على مجموعة من الأصول المعرفية غير الملموسة والتي تتمثل في المعرفة والمهارات الممثلة في نخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية.

المكونات الأساسية لرأس المال الفكري:

اختلفت مكونات رأس المال الفكري في العديد من الدراسات حسب رؤية كل دراسة والغرض منها كما يلي:

- رأس المال البشري :

ويعرفه Draper على انه المعرفة المتخصصة والمحفوظة في ذهن العامل والتي لا تمتلكها المنظمة بل المرتبطة بالعنصر البشري وهي مجموعة من المهارات والخبرات والتعلم (بركات، 2011).

- رأس المال الهيكلي :

ويعرفه Draper بأنه: "المعرفة التي تظل باقية في المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها ويكون مخزناً في حقوق ملكية البرامج والنظم" وهو يتكون من:

- رأس مال العملاء: وهو المعرفة والعلاقات المتصلة بالعملاء.
- رأس المال التنظيمي: وهو مجموعة من الأدوات وتقنيات مجموعات العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تبادل المعلومات والمعرفة.

رأس مال العمليات:

ويقصد به المعرفة المتصلة بعمليات المنظمة مثل نظم المعلومات وقواعد البيانات.

رأس مال الابتكارات:

ويتضمن الأصول الفكرية وحقوق الملكية الفكرية.

وهناك تصنيف آخر لـ Brooking (Brooking, 1997)، حيث اقترح تقسيم رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر كالآتي:

1. الأصول السوقية: وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل: الماركات، العملاء.

2. الأصول البشرية: وتشمل الخبرات المتراكمة، وقدرات الابتكار والمؤشرات المتعلقة بمدى قدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة.
3. أصول الملكية الفكرية: وتشمل العلاقات التجارية، الأسرار التجارية، وبراءات الاختراع، وحقوق التعلم والمعرفة.
4. أصول البنية التحتية: وتتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنظمة مثل ثقافة المنظمة، وطرق تقييم الخطر، وقواعد بيانات العملاء ونظم الاتصال.

كما قدم Leliaert (Leliaert P. et, al., 2003) تصنيف آخر أطلق عليه The 4-leaf Model ويقوم هذا التصنيف على تقسيم مكونات رأس المال الفكري إلى أربعة أقسام هي: رأس المال البشري، رأس مال العملاء، رأس المال الهيكلي، رأس مال التحالف الإستراتيجي لتستخدم كأداة للإدارة.

ويمكن القول أن رأس المال البشري هو أهم مكون لرأس المال الفكري ويليه رأس المال الهيكلي–التنظيمي فهو يمثل العنصر الثاني من مكونات رأس المال الفكري بما يشمله من نظم، إجراءات، سياسات والثقافة التنظيمية، ولا يمكن إغفال رأس مال العملاء فهو من المكونات الأساسية لرأس المال الفكري.

إدارة رأس المال الفكري

لم يعد النمو وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة تتم عن طريق الاستثمار في الأصول المادية، وإنما يتم من خلال الاستثمار في إدارة رأس المال الفكري، وقد اختلفت الدراسات في رؤيتها لسبل إدارة رأس المال الفكري.

ويرى الباحث أن إدارة رأس المال الفكري من خلال بطاقة الأداء المتوازن هي الأفضل، وعليه يتم عرض إدارة رأس المال الفكري من خلال بطاقة الأداء المتوازن، وذلك عن طريق استخدام العشرة مبادئ لإدارة رأس المال الفكري كما أوضحها (Myles J. & Jackson P. 2004):

5. التعرف على طبيعة الأصول الفكرية الموجودة والتي تمكن المنظمة من تحقيق أرباح من إدارتها.
6. التعزيز من العمل الجماعي، الجماعات الممارسة، والأشكال الاجتماعية الأخرى للتعلم لتوليد رأس مال بشري.
7. إدارة وتطوير رأس المال البشري من خلال اعتراف المنظمة بالمواهب والقدرات الخاصة التي تمتلكها.
8. إدارة الأصول الهيكلية والاهتمام بالعملاء.
9. الانتقال من جمع المعرفة إلى توفير المعلومات اللازمة للعملاء وتلبية احتياجاتهم خلال فترة زمنية معقولة.
10. إن المعلومات والمعرفة ينبغي أن تكون بديلاً عن الأصول المادية والمالية باهظة الثمن.
11. العمل المعرفي عمل حسب الطلب.
12. يجب على كل منظمة إعادة تحليل سلسلة القيمة لنرى ما هي المعلومات الأكثر أهمية.
13. التركيز على تدفق المعلومات في العمليات التجارية وليس تدفق المواد الخام.
14. يعمل رأس المال البشري والهيكلي والعملاء معاً، لا يكفي للاستثمار في العاملين والنظم والعملاء بشكل منفصل، حيث أنّ ذلك قد يدعم أو ينتقص من بعضها البعض.

أهمية رأس المال الفكري:

- لرأس المال الفكري دور في تعظيم القيمة الحقيقية للمنظمات وتوليد ميزة تنافسية حيث أن أكثر من 75٪ من قيمة منظمات صناعة خدمات الرعاية الصحية تعزو إلى رأس مالها الفكري حيث أصبح المورد الرئيسي لتوليد الثروة. " الجندي، 2005"
- إن فهم عملية توليد القيمة والاهتمام برأس المال الفكري يؤدي إلى التخصيص الكفء للموارد على جميع المستويات مما يساهم في قدرة المنظمة على تقدير قدراتها وقيمة أعمالها في المستقبل.
- يعمل رأس المال الفكري على تحسين جودة المعلومات المحاسبية المقدمة وذلك من خلال تقديم قائمة رأس المال الفكري ضمن التقارير المالية والتي تساعد في شرح وتوضيح القيمة الحقيقية للمنظمة مما يساعد على زيارة كفاءة أسواق رأس المال من خلال تزويد المستثمرين الحاليين والمرتقبين بمعلومات أفضل ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال في الأجل الطويل (Beikad.j.etal.2012) .
- يدعم هدف المنظمة لزيادة حقوق المساهمين حيث أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكري كما أنها تدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة الأسهم.
- إن زيادة رأس المال الفكري وتحسين المستوى المعرفي للمورد البشري تؤدي إلى زيادة درجة الإتقان التكنولوجي مما يؤدي إلى الاستغلال الأقل للموارد المتاحة للمنظمة (الشعباني، 2011م).

وسائل تنمية وتطوير رأس المال الفكري:

يقصد بتنمية رأس المال الفكري الجهود والنفقات المبذولة من قبل المنشاة بهدف تطوير وتنمية الأصول غير الملموسة والمخزون المعرفي فيها، وتتمثل عناصر تنمية رأس المال الفكري في (أبو الغنم، 2012 .Fawaeer.A.& Moayyad.2013).

أ- استقطاب رأس المال الفكري: وهي تمثل الجهود التي تبذلها المنشاة في البحث عن الأشخاص ذوي المهارات العالية حسب طبيعة نشاط تلك المنشاة (الاستثمار في البحث عن الخبرات المتقدمة).

ب- توليد رأس المال الفكري: وتتمثل في السياسات والممارسات التي تتخذها المنشاة في تكوين رأس مال فكري خاص بها من خلالا إتباع مجموعة من الإجراءات مثل البرامج والدورات التدريبية أي الاستثمار في تعزيز قدرة المستخدمين، توليد أنسجة فكرية.

ج- تنمية رأس المال الفكري: وهي مجموعة السياسات والإجراءات التي تتبناها المنشاة التي تساعد على تنمية وتطوير القدرات الفكرية والمعرفية لدى العاملين لرفع قوى الابتكار والأبدع لديهم، كاستخدام أسلوب العصف الذهني للأفكار مع الموظفين لإثارة القدرة الإبداعية لديهم.

د- الاحتفاظ برأس المال الفكري: وهي مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المنشاة للحفاظ على مخزونها المعرفي.

هـ- رضاء العملاء: وهي مجموعة الأساليب التي تتبناها المنشاة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات كتقديم الخدمات للعملاء، مع مزايا إضافية للعملاء.

التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشاة.

تمهيد:

يعد نظام تخطيط موارد المنشاة جزء من نظم المعلومات المحاسبية، بالإضافة لكونه أداة للتخطيط الأمثل لموارد المنشاة المحدودة والاستفادة منها قدر الإمكان. وان الإطار العام لبطاقة الأداء المتوازن هو وضع أساس للهيكلة وأساس لأداء المنشاة ككل فهي تساعد على الرقابة المستمرة على فعالية وكفاءة النظام الأمر الذي يعظم الاستفادة من برنامج تخطيط موارد المنشاة.

جوانب التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشأة

إن نظام تخطيط موارد المنشاة الغرض منه هو تكامل البرامج الأساسية للمنشأة مع بعضها البعض، ليقدم حلول متكاملة للعمليات مثل التخطيط والرقابة على المنتج وإدارة المخازن والوظائف المالية وإدارة الموارد البشرية داخل المنشأة، ويمتد ليشمل برامج إدارة المشروعات ولهيكلية نظام تخطيط موارد المنشاة فانه من الممكن تقسيم العمليات وتنفيذ كل عملية على حده وتقييمها من خلال بطاقة الأداء المتوازن كمقياس للأداء، حيث تشتمل بطاقة الأداء المتوازن على وظيفتين لتخطيط موارد المنشأة وهما:

- تعظيم الاستفادة من نظام تخطيط موارد المنشاة فان الأمر يتطلب الرقابة على فعالية وكفاءة النظام فبطاقة الأداء المتوازن صممت أساساً لمراقبة العمليات بما يتلاءم مع استراتيجياتها وتخطيط موارد المنشأة هي إحدى العمليات بالمنشأة.
- أحد الأهداف الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن هو تحقيق الرؤيا من خلال الاستراتيجيات والأهداف والمقاييس بحيث يعتبر برنامج تخطيط موارد المنشأة هدف من أهداف المنشاة من خلال رؤيا المنشاة وهي استخدام نظم معلومات متكاملة والاستغلال الأمثل لموارد المنشأة وتقديم إطار لتنظيم عمليات المنشأة بما يتلاءم مع الرؤيا العامة للمنشأة وإستراتيجيتها.

ونجد أن عملية التكامل تتم كذلك من خلال خطوات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن:

1- صياغة الرؤية: عند وضع الإستراتيجية تتبع بعض المنشآت نموذج (Sowt) على سبيل المثال لتحديد نقاط الضعف والقوة، وبالتالي صياغة الرؤية العامة للمنشأة، ويعد الاستغلال الأمثل لموارد المنشاة المحدودة هي الرؤية الأساسية لنظام تخطيط موارد المنشأة والتي تتلاءم مع الرؤية العامة للمنشاة وهي تعظيم الأرباح والحفاظ على نصيب اكبر في السوق.

2- تحديد الاستراتيجيات وبناء الأهداف: لتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن يجب ربط إستراتيجية وأهداف المنشأة العامة بأهداف واستراتيجيات الإدارات المختلفة بداخلها، أي تخطيط الموارد على مستوى المنشأة وربط ذلك بأهداف واستراتيجيات الإدارات المختلفة ووضع خطة لكل بعد من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن والعمل على تحقيق الأهداف وقياسها، ويعتبر برنامج تخطيط موارد المنشأة هدف من أهداف المنشأة من خلال رؤيا المنشاة وهي استخدام نظم معلومات متكاملة والاستغلال الأمثل لموارد المنشأة وتقديم إطار لتنظيم عمليات المنشأة بما يتلاءم مع الرؤيا العامة للمنشأة واستراتيجياتها.

3- تحديد العناصر الحرجة في النجاح: وهي تحديد العوامل الأكثر تأثيراً على نجاح كل بعد من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن بما يرتبط مع نظام تخطيط موارد المنشأة وبما يتلاءم مع الإستراتيجية العامة وتحقيق الرؤية لكل إدارة وللمنشاة ككل.

- فنجد البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن يرتبط بنظام تخطيط موارد المنشأة بتخفيض التكلفة، زيادة المبيعات ومن ثم زيادة الأرباح.
- بعد العميل لبطاقة الأداء المتوازن يرتبط بنظام تخطيط موارد المنشأة بزيادة رضا العميل.

- بعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن يرتبط بنظام تخطيط موارد المنشأة بتحسين القدرة الإنتاجية.
- بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن يرتبط بنظام تخطيط موارد المنشأة برفع كفاءة العاملين، تحقيق الإستراتيجية التكنولوجية.

4- تحديد القياسات: يمكن تحديد القياسات في وضع مفاتيح مؤشرات الأداء لكل بعد والعمل على كيفية قياسه بما يلاءم الرؤية والهدف، ومن الأساليب المستخدمة في قياس هذا النموذج على أبعاد رئيسية لقياس فعالية نظم المعلومات وهما جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، استخدام النظام، رضا المستخدم ويتم دمج أبعاد بطاقة الأداء المتوازن مع نموذج ماكلين لقياس فعالية نظام تخطيط موارد المنشأة. ويمكن توضيح ذلك من خلال أخذ عنصر جودة النظام وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن.

- البعد المالي – ساهم نظام تخطيط موارد المنشأة في خفض التكاليف؟
- بعد العمليات الداخلية – يتميز نظام تخطيط موارد المنشأة بمرونة كافية للتعامل مع الأنظمة الأخرى؟
- بعد العميل- يمكن للعميل الدخول على حساباته إلكترونياً؟
- بعد التعلم والنمو – يتميز النظام بسهولة الاستخدام؟
- يتميز النظام بالمرونة الكافية لمتطلبات العمل اليومية؟

تنمية رأس المال الفكري من خلال التكامل بين مقاييس الأداء المتوازن ونظم تخطيط موارد المنشأة.

تمهيد:

لرأس المال الفكري أهمية كبيرة في دعم وتحقيق القدرة والميزة التنافسية لمنشآت الأعمال لدوره في عملية التوليد والابتكار والتجديد، الأمر الذي أدى إلى الاهتمام به وتنميته كأصل تملكه المنشأة يمكنها من تحقيق الأهداف المنشودة. والآتي توضيح لعملية تنمية رأس المال الفكري، حيث نجد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن والدور الذي تلعبه في ذلك ومن خلال التكامل مع نظام تخطيط موارد المنشأة.

البعد المالي:

أشار (منصور، 2002م) إلى أن مدخل القياس المتوازن للأداء يستند على فرض رئيس مؤدّاه أنّ الأداء التشغيلي للمنظمة هو الذي يسبب النتائج المالية التي تحققها المنظمة، وعليه يمكن القول أن نجاح مقاييس الأداء المتوازن كأداة للقياس تساعد الإدارة العليا في تحديد مدى تقدمها نحو تحقيق أهدافها الإستراتيجية، مما يحفز على مزيد من الاهتمام بمحركات الأداء (تنمية لرأس المال الفكري) لدفع المنظمة للوصول إلى أهدافها.

فمن خلال وضوح إستراتيجية المنظمة وترجمتها إلى أهداف إستراتيجية متوازنة، ويتأتى ذلك من خلال نظام تخطيط موارد المنظمة. فإن نجاح المقاييس المالية كمخرجات يمكن أن تؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري.

فعند استخدام معدل نمو المبيعات والقيمة السوقية وتكاليف البحث والابتكار كمؤشرات مالية للتحقق من مدى مطابقته للأهداف الإستراتيجية المحددة كإستراتيجية النمو، والتأكد من مدى فاعلية محركات الأداء المستخدمة مثل تطوير المنتجات والتحفيز على ابتكار منتجات جديدة فهذا يساعد المدراء في توجيه الطاقات والقدرات تجاه تحقيق الهدف الاستراتيجي من خلال التخطيط السليم لموارد المنشأة.

فمن خلال الربط بين المخرجات التي ترغب المنشأة في تحقيقها مع محركات تلك المخرجات تحدث عملية استقطاب وتنمية وتوليد مزيد من دعم محركات الأداء ومنها الاستثمار في الابتكار، استخدام تقنية تكنولوجية جديدة.

ومن خلال تلك العملية فان المقاييس المالية كمخرجات، وتخطيط موارد المنشأة بشكل سليم والذي يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء المالي متمثلة في معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على الاستثمار والمبيعات ومعدل دوران الأصول الأمر الذي يؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري.

بعد العملاء:

إن وجود إستراتيجية واضحة للعملاء تؤدي إلى اشتقاق أهداف إستراتيجية تؤثر على فاعلية المقاييس والمؤشرات المستخدمة من خلال مقاييس الأداء المتوازن.

تتضمن مقاييس العملاء بعض المقاييس غير المالية منها رضا العملاء، الاحتفاظ بالعميل، اكتساب عملاء جدد، وعدد الشكاوى، كما تتضمن بعض من المقاييس المالية ومنها الحصة السوقية وربحية العميل، وللتحقق من مدى مطابقة تلك المقاييس للأهداف الإستراتيجية الرئيسية مثل (إستراتيجية تعظيم القيمة للعملاء) وللتأكد من مدى فاعلية محركات الأداء المستخدمة مثل السعر، الجودة، الوقت وغيرها، يساعد المدراء في توجيه الطاقات والقدرات والمعلومات تجاه تحقيق هذا الهدف الإستراتيجي وبمساعدة نظام تخطيط موارد المنشأة.

وأن الربط بين المخرجات التي ترغب المنشأة في تحقيقها مع محركات تلك المخرجات تحدث عملية استقطاب وتنمية وتوليد مزيد من دعم لمحركات الأداء؛ وذلك للحصول على أفضل النتائج على المدى الطويل الأمر الذي يؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري (متمثلا في رأس مال العلاقات).

بعد العمليات الداخلية:

تتضمن مقاييس أداء عمليات التشغيل بعض المقاييس مثل زمن تطوير المنتج، الجودة، معدل المعيب، وللتحقق من مدى مطابقة تلك المقاييس للأهداف الإستراتيجية الرئيسية (مثل إستراتيجية تعظيم القيمة لحملة الأسهم، وإستراتيجية تعظيم القيمة للعملاء) حيث يتم ربط الهدف الاستراتيجي مع الهدف الاستراتيجي الخاص بالعملاء والأداء المالي والإستراتيجية الفرعية لها (مثل إستراتيجية النمو، وإستراتيجية تكوين علاقات مع العملاء.

ومن خلال الربط بين المخرجات التي ترغب المنظمة في تحقيقها مع محركات تلك المخرجات تحدث عملية استقطاب وتنمية وتوليد مزيد من دعم لمحركات الأداء وتخطيط لموارد المنشأة مما يؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري (خاصة رأس المال التنظيمي).

وكذلك فان استجابة المنشأة لعمليات التطوير والتحديث والابتكار من خلال تخطيط موارد المنشأة لجذب المستهلكين والتوسع في أسواق جديدة تؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري(رأس مال الابتكار والذي يمثل مكون من رأس المال التنظيمي).

- إن لزيادة القيمة المحققة للعميل من خلال توسيع وتعميق العلاقات التبادلية مع العملاء تؤدي إلى تنمية رأس مال العملاء والذي يمثل مكون من رأس مال العلاقات.
- إن لتحسين وتطوير العمليات الداخلية وكفاءة استخدام وتشغيل الأصول وتطوير إدارة الموارد والطاقات تؤدي إلى تنمية رأس المال التنظيمي ويتأتى ذلك من خلال التكامل بين تخطيط موارد المنشأة ومقاييس الأداء المتوازن.

- إن إقامة علاقات قوية مع الأطراف الخارجية، كتعاون في تطوير المنتج وسياسات الشراء، ووسائل تحسين العمليات ومستويات الجودة، تؤدي إلى تنمية رأس المال العلاقات ورأس المال التنظيمي ويتأتى هذا من خلال التكامل بين تخطيط موارد المنشأة ومقاييس الأداء المتوازن.

بعد التعلم والنمو:

تتضمن مقاييس التعلم والنمو بعض المقاييس المالية ومنها تكلفة التدريب كما تتضمن بعض المقاييس غير المالية منها رضا العاملين، معدل الإتقان وغيرها وللتحقق من مدى مطابقة تلك المقاييس للأهداف الإستراتيجية مثل إستراتيجية تعظيم القيمة لحملة الأسهم والعملاء وللتأكد من مدى فاعلية محركات الأداء المستخدمة (سياسة الاختيار والتعيين، التمكين، إدخال تكنولوجيا نظم معلومات حديثة، تطوير الإجراءات التنظيمية) تساعد الإدارة نحو تحقيق هذا الهدف الاستراتيجي.

ومن خلال الربط بين المخرجات التي ترغب المنشأة في تحقيقها مع محركات تلك المخرجات تحدث عملية تنمية وتوليد مزيد من الدعم لمحركات الأداء، وذلك للحصول على أفضل النتائج في المدى الطويل الأمر الذي يؤدي إلى تطوير وتنمية رأس المال البشري.

ويمكن القول أيضاً بأن مشاركة العاملين من خلال تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة ومقاييس الأداء المتوازن متمثلة في إن عملية تطبيق مقاييس الأداء المتوازن يجلب مزيدا من الوضوح حول الرؤية الشاملة والإستراتيجية في المنظمة، الأمر الذي يجعل العاملين أكثر شعورا بقيمة العمل كما أن تبيان مؤشرات الأداء بصفة دورية وعندما يرتبط الأداء بالمكافآت وإشراك الموظفين والمساهمة في عملية تطبيق إستراتيجية المنشأة فإن هذا يساهم في تنمية رأس المال البشري.

ولقد تعددت الدراسات التي تناولت فوائد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة واثر هذا التطبيق على أداء المنشآت والذي ينعكس ايجابيا على تنمية رأس المال الفكري.

حيث ذكر (Piroozfar, S,et. al. 2012) إن نظام تخطيط موارد المنشأة:

- يدعم الابتكار التكنولوجي: القدرة على البحث والتطوير.
- يدعم ابتكار العمليات: تحسين عملية التصنيع، تطوير وتحسين المنتجات.
- يدعم ابتكار المنتج: ابتكار المنتجات طبقا لمتطلبات السوق والعملاء.
- يدعم ابتكار السوق:قنوات توزيع جديدة، كفاءة تسعير المنتجات.
- يدعم الابتكار التنظيمي: تنظيم الموارد البشرية، زيادة التعلم.

وهذه العناصر تساهم في تنمية رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات).

حيث نجد من العناصر السابقة إن نظام تخطيط موارد المنشأة يعمل على استقطاب/ جذب رأس المال الفكري، توليد رأس المال الفكري، الاحتفاظ برأس المال الفكري، رضا العملاء.

وأوضح (Hunton J.,et.Al.2003) إن لنظام تخطيط موارد المنشأة دور في زيادة كفاءة الأداء المالي للمنشآت، متمثل في معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على الاستثمار والمبيعات ومعدل دوران الأصول.

وهذا لن يتأتى إلا من خلال توجيه الطاقات والقدرات والمعلومات من قبل الإدارة نحو تحقيق هذا الهدف الاستراتيجي أي الرفع من الأداء المالي مما يترتب عليه تنمية رأس مال الابتكار.

وبين (عبد الغفار، نورهان، 2011م) تأثير نظام تخطيط موارد المنشأة الايجابي على حوكمة تكنولوجيا المعلومات كجودة المعلومات المحاسبية، واعتبار الحوكمة مدخلا لزيادة منفعة المعلومات المحاسبية بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة، وما لهذا من اثر ايجابي على تنمية رأس المال الفكري.

بالإضافة إلى أن نظام تخطيط موارد المنشأة يدعم مدخل الوقت الفوري، والذي يعد مدخلا من مداخل تحسين الأداء، ويعد كذلك نظام التكلفة على أساس النشاط جزءا من نظام تخطيط موارد المنشأة وبالتالي فان نظام تخطيط موارد المنشأة يساعد في تحسين أداء المنشأة عن طريق المداخل الإدارية الحديثة، وله تأثير على مؤشرات الأداء غير المالية وتحليل الربحية للعملاء والمنتجات (Spathis, C.& Constantinides, S. 2004).

نتائج الدراسة:

فمن خلال استقراء أسلوب بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشأة وإحداث ربط وتكامل بين الأسلوبين ودراسة دور ذلك التكامل في تنمية رأس المال الفكري، تبين للباحث النتائج التالية:

1. قوة مكونات بطاقة الأداء المتوازن من خلال الأربعة أبعاد (البعد المالي، بعد العمليات الداخلية، بعد العميل، بعد التعلم والنمو) مكن من إتمام عملية التكامل مع نظام تخطيط موارد المنشأة، فلكل بعد دور في عملية التكامل، وكل بعد يمثل ركيزة من ركائز المنشأة، فعند تفعيل كل بعد بالصورة الصحيحة مع تكامله مع نظام تخطيط موارد المنشأة، فالنتيجة الحتمية هي تنمية رأس المال الفكري بأقسامه المختلفة.
2. تعد كفاءة رأس المال الفكري من أهم المرتكزات التي يمكن العمل على تطويرها بالشكل الذي ينعكس على تطوير الأداء المالي للوحدات الاقتصادية.
3. يؤدي التكامل بين الأسلوبين إلى تنمية رأس المال الفكري، وخاصةً رأس مال الابتكار، وذلك في ضوء استخدام مقاييس الأداء المالي، حيث يتم التحفيز على تنمية مزيد من الابتكار من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنشأة.
4. توجد علاقة إيجابية بين استخدام التكامل بين الأسلوبين ورأس المال الفكري، وخاصةً رأس مال العلاقات، فمن خلال استخدام مقاييس أداء العملاء فإنه يؤدي إلى تنمية رأس مال العلاقات.
5. يدعم التكامل بين الأسلوبين مقاييس العمليات الداخلية، الأمر الذي يؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري وخاصةً رأس المال التنظيمي.
6. يؤدي التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن ونظام تخطيط موارد المنشأة إلى تنمية رأس المال الفكري وخاصةً رأس المال البشري وذلك بالتركيز على استخدام مقاييس التعلم والنمو.

التوصيات:

1. الاهتمام بدراسة قياس رأس المال الفكري ووسائل تنميته لتحقيق الاستفادة منه.
2. الاهتمام بالدراسات الآتية:

أ- تطوير الدراسات الخاصة بتنمية رأس المال الفكري، قياسه والتقرير عنه.

ب- الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول كيفية تدعيم تطبيق مقاييس الأداء المتوازن في المنشآت الليبية.

ج- تأثير نظام تخطيط موارد المنشأة على خفض التكلفة بإتباع الإستراتيجيات الحديثة في الرقابة وترشيد التكاليف مثل الجودة الشاملة وستة سيجما.

3. ضرورة الاهتمام بالأصول المعرفية، لما لها من أثر بارز في تفوق الشركات وكفاءة أدائها وزيادة أسهمها في أسواق المال.

المصادر والمراجع:

أولاً- المجلات والدوريات:

1. إبراهيم، سحر، 2013م، "تقويم أداء الوحدات الاقتصادية باستعمال بطاقة الأداء المتوازن"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامسة والثلاثون، ص343-381.
2. الحلالمة، محمد عزات، الغزاوي، سامي 2009م" رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال"، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 19.
3. أبو ضيف الله، محمد نايف، الشعار، إسحاق محمود، 2017م"، أثر نظم تخطيط موارد الشركات في أداء سلسلة التوريد – دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 13، العدد2.
4. مجيدة، بصيرة (2019م)، قياس رأس المال الفكري باستخدام بطاقة الأداء المتوازن لزيادة القيمة في الوحدات الحكومية – دراسة تطبيقية في جامعة (رابرين)، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد1.
5. منصورة، بهاء (2002م)، المداخل المقترحة لقياس وتقييم الأداء المالي والتشغيلي والإستراتيجي في منشآت الأعمال الحديثة، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، العدد الأول، ص ص 267 – 318.
6. أبو الغنم، خالد، 2012م، "اثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، المجلد 5، العدد 69، ص2-36.
7. جاب الله، سامية طلعت، 2015، "اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على ممارسة إدارة الأرباح في الوحدة الاقتصادية"، المجلة العلمية لكلية التجارة – جامعة الأزهر، العدد الثالث عشر.
8. فودة، شوقي السيد، 2008م، " دور الإفصاح المحاسبي عن معلومات رأس المال الفكري في ترشيد قرار الاستثمار والائتمان في سوق الأوراق المالية – دراسة نظرية واستكشافية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الأول ".
9. الشعباني، صالح، 2011م، "اثر تنمية رأس المال الفكري على الإتقان التكنولوجي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (4)، المجلد (7)، ص 378-402.
10. الكبيسي، صلاح الدين عواد، عباس، إيناس خضير، 2012،" دور رأس المال الفكري في أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة – بحث ميداني في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في بغداد"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 18 ، العدد 69 ، ص 42-67.

11. الطويل، عصام محمد، 2018، " اثر القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري على تحسين جودة المعلومات المحاسبية – دراسة ميدانية على بورصة فلسطين – قطاع الخدمات "، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد الثاني والعشرون ، العدد الأول. ص 210-245.

12. التبانوني، علاء، 2004، تأثير الربط والتكامل بين مقياس الأداء المتوازن ونظام التكلفة على أساس النشاط على أداء تنظيمات الأعمال، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة عين شمس، العدد الأول، ص 337-374.

13. العبودي، علي عبد الرزاق، سعود مشكور، جعفر ناصر (2019م)، أثر كفاءة رأس المال الفكري على الأداء المالي للوحدات الاقتصادية – دراسة عينة من الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، جامعة المثنى، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلات الأكاديمية العراقية.

14. عبد اللطيف، محمود، الشعار، إسحاق محمود، 2017م، " دور نظم تخطيط موارد الشركات (ERP) في دعم إدارة التكلفة خلال مرحلة تصميم المنتج، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، مجلد 54، العدد الأول.

15. الجندي، نهال الجندي، 2005م، "قياس رأس المال الفكري احد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشاة (نموذج مقترح)"، مجلة المحاسبة الإدارية والتامين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد (65)، ص 107 – 173.

16. البلتاجي، يسري (2011م)، المحاسبة عن عناصر رأس المال الفكري في ظل استخدام نظام القياس المتوازن للأداء مع التطبيق على صناعة الأدوية في مصر، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد2، المجلد 48، ص61 – 100.

17. بومدين، يوسف، 2011، "بطاقة الأداء المتوازن مقاربة فكرية ومنهجية حديثة في مجال التغيير التنظيمي وإطار مؤسسي داعم للإبداع الدائم في منظمات الأعمال الحديثة"، الملتقى الدولي حول: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.

ثانياً- الرسائل

1. الناعوري، أسماء: 2012م" أثر فعالية أنظمة تخطيط موارد المنشاة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى"، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط .

2. الجنباز، عبد الماجد محمد، 2018م،" أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية، "جامعة كاي- الدراسات العليا – كلية الاقتصاد، رسالة دكتوراه.

3. عبد الغفار، نورهان، 2011م، "تحليل العلاقة بين تخطيط موارد المنشأة وحوكمة تكنولوجيا المعلومات واثر ذلك على جودة المعلومات المحاسبية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة- جامعة قناة السويس، ص158.

4. محمد، ياسر (2009م)، أثر تدعيم بطاقة الأداء المتوازن BSC برأس المال الفكري IC بهدف تعظيم قيمة المنشأة، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

5. زلماط، مريم، 2017م،" دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة "، دراسة حالة ببعض المؤسسات بالجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، رسالة دكتوراه.

6. بركات، وفاء، 2011م، "القياس المحاسبي لرأس المال الفكري وأثره في تحقيق ميزة تنافسية للمنشاة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
7. حياة، يامن (2015م)، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء – الأردن.

ثانياً– المراجع الأجنبية:

1. Beikzad, J., et al., 2012, "Effects of professional Ethics on Development of Intellectual capital at Agriculture bank"., International business research, Vol, 5, No. 11, PP, 95-104.
2. Faw aeer, A & Moayyad A., 2013,"The intellectual capital investment and its impact on organizational innovation: An Empirical study on Jordanian industrial public Shareholding listed companies (jipslc)" international business research, Published by Canadian center of science and education, Vol.6, No.10, PP.119-139.
3. Hunton J., et al, 2003., "Enterprise Resource Planing System Comparing firm performance of adopters and non-adopters", International journal of Accounting information system Vol.40, P.182.
4. Kuo, C, 2014, "Effect of Enterprise Resource Planning information system on business performance: An Empirical case of Taiwan", Journal of Applied Finance & Banking, Vol – 4, No,2.
5. Piroozfars, S, et.al, 2012, "A review: Enterprise resource planning impacts on innovation types in SMEs", Journal of basic and applied scientific research, Vol.2, No.11.
6. Spathis , C.& Constantinides, S., 2004, "Enterprise Resource planning system: Impact on Accountant processes", business process management Journal. Vol.10, No.2, P.244.
7. Sundac, D. & Krmpotic F., 2009, "Measurement and management of intellectual capital", Tourism and Hospitality Management, Vol, 15, No.2, PP.279-290.
8. Tsai, w.,et.al. 2012, "Taxonomy of cost of quality across the enterprise resource planning implementation phases", African Journal of business Management, Vol. 6. No.3.
9. Ya-Hui, H. & Wenchang F., 2009, "Intellectual Capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capablity Technological Forecasting & Social change, Vol, 76, Issue 5, PP, 664-677.
10. Myles, J. & Jackson, P., (2004). "Managing Intellectual through the balanced scorecard", We-B center & ECU Available online at www.sujo.com.au-docs.
11. Ahmadi, C., (2015). "The impact of knowledge management practices on organizational performance", Journal of Enterprise Information Management. Vol.28, 155.1, PP. 131 – 159.
12. Wann – Yih, W. & Ying – Kai, L., (2014). "A balanced scorecard envelopment approach to assess airlines performance industrial management & data system. Vol. 114, No.1, PP. 123 – 143.
13. Yemeshvary, A. *et. Al.*, (2013). "Engaging employees through balanced scorecard implementation". Strategic AR review, Vol. 12, Np. 6, PP. 302 – 307.
14. Yen K., (2015). "Contingencies of intellectual capital and financial capital on value creation". Journal of intellectual capital, Vol. 16, No. 1. PP. 156 – 173.
15. Abdolreza, G., *et. al.*, (2014). "Quality of intellectual capital and human resources disclosure on the firm valuation. Journal of Accounting, Vol. 3., PP. 59 – 70. Available online at www.dx.doi.org/10.4236
16. Bhatti W. & Arshad Z., (2014). "The role of intellectual capital in creating and adding value to organizational performance". Electronic Journal of knowledge management, Vol. 12, 155.3, PP. 187 – 194. Available online at www.ejkm.com
17. Kalkan A. *et. al.*, (2014). "The impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance", Procedia-social and behavior sciences, Vol. 150, PP. (700 – 707).
18. Al-Dhaafri A. & Bin Yusoff R., (2013). "The effect of total quality management enterprise resource planning and the entrepreneurial orientation on the organizational performance: The mediating role of the research framework organizational excellent- A proposed". International Journal of business administration, Vol. 4, No.1.
19. Benco D. & Prather L. (2013). "Market reaction to announcements to invest in ERP systems", Quarterly journal of finance and accounting, Vol. 47. No.4.
20. Brooking A. (1997). "El capital intellectual JC". Guix. PP. 1 – 55. Available online at http://www.jorgecapellarira.com
21. Leliaert P. *et. al.* (2003). "Identifying and managing IC: a new classification". Journal of intellectual capital, Vol. 4. 155. 2. PP. 202 – 2014.