

## دور الهوموفيلي التنظيمي في التأثير على ديناميكية القدرات الإبداعية

(دراسة تطبيقية على تدريسي جامعة البصرة)\*

Relationship effect of Organizational Homophily on Dynamic Innovation Capabilities (An applied study on Basra University teachers)

<p>م. م. وائل حاتم ناصر Asst.Lecturer. Wael Hatem Nasser المعهد تقني بصره/ الجامعة التقنية الجنوبية <a href="mailto:Weal.899@gmail.com">Weal.899@gmail.com</a></p>	<p>أ. د. هادي عبد الوهاب عبد الامام Prof Hadi Abdel-Wahab Abdel-Imam كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة البصرة <a href="mailto:hadi_967@yahoo.com">hadi_967@yahoo.com</a></p>
--	--

## المخلص

يهدف هذا البحث للتعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين راس المال الاجتماعي عن طريق متغير الهوموفيلي التنظيمي (Homophily) كمتغير مستقل وديناميكية القدرات الإبداعية كمتغير تابع، حيث جرى قياس متغير الهوموفيلي بثلاث ابعاد فرعية وهي (السلوك التشاركي، وإدراك التشابه، والتوجهات الفردية)، في حين متغير ديناميكية القدرات الإبداعية كان مقياسها مكون من خمسة ابعاد فرعية وهي (قيادة الذات، الميل للمخاطرة، الدعم التنظيمي المدرك، تعزيز الأفكار الجديدة، تعزيز ديناميكية التكيف)، كان مجتمع البحث هو تدريسي جامعة البصرة، حيث جرى توزيع 250 استمارة الاستبيان وكانت الاستمارات المسترجعة (233 استمارة) وكانت الصالحة للتحليل (226 استمارة)، وباستخدام برنامج SPSS.v.22 , Amos.v.22 حيث اجريت مجموعة من العمليات الاحصائية، كانت النتائج تشير الى وجود علاقة تأثير بين متغيري الدراسة، حيث خلص البحث الى مجموعة من التوصيات، ابرزها ضرورة التزام الادارة العليا بتعزيز القدرات الفردية للتدريسيين بشكل يحفز على الابداع التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الهوموفيلي التنظيمي، ديناميكية القدرات الإبداعية، جامعة البصرة.

## Abstract

This research aims to know the nature of the relationship that links social capital through the variable of Organizational Homophily as an independent variable and Dynamic Innovation Capabilities as a dependent variable, Where the Organizational Homophily variable was measured in three sub dimensions: (Individual Directions, Sharing Behavior, Perceived Similarity), While the variable of Dynamic Innovation Capabilities, its scale was made up of five sub-dimensions, namely: (New idea enhancement, perceived organizational support, Self-

\* بحث مستل من أطروحة دكتوراه في علوم إدارة الاعمال بعنوان (التعاطف في كان العمل كمتغير تفاعلي للHomophily والHeterophily التنظيمي اتجاه ديناميكية القدرات الإبداعية) دراسة تطبيقية على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2020.

leadership, Risk Propensity), The research community was the University of Basra teaching, where (250) questionnaires were distributed, The questionnaires were retrieved (233 form), The forms were valid for analysis (226), Using a program SPSS.v.22, Amos.v.22 A set of statistical operations were performed, The results confirm that there is an effect relationship between the search variables, Where the research concluded a set of recommendations, Most notably, senior management must be committed to strengthening the individual capacities of teachers in a way that stimulates organizational creativity.

**Key Word:** Organizational Homophily, Dynamic Innovation Capabilities, Individual Directions, Sharing Behavior, Perceived Similarity, New idea enhancement, perceived organizational support, Self-leadership, Risk Propensity.

## المقدمة:

إنّ النشاط الإبداعي وكيفية تعلّم الإبداع على أنهما ضرورة اجتماعية أساسية لا غنى عنها للنمو الاقتصادي والتنمية، والتماسك الاجتماعي، وخلق فرص العمل، وزيادة مستويات المعيشة في اقتصاد المعرفة (Long, 2011: 32; Rathinam, 2017: 20)، مع تنوع القاعدة الأكاديمية والفكرية للجامعة ومسار تطوير المعرفة، تسعى الجامعات لتطوير أنظمة بيئية داخلية تسهم في تنمية وتطوير الإبداع (Mitra & Berg, 2018: 30)، لذا استكشف كيفية استخدام هذه النظم الاجتماعية وإدارته جزء من التوجه لتطوير الإبداع الجامعي، إذ القدرة على تنمية النشاط الإبداعي يكون قائم على نظام البيئي الإبداعي للجامعات والتي تعني الجانب الثقافي والتنوع داخل المؤسسة (Ertürk, 2012: 154; Benaim, 2015: 19)، مع هذه الأهمية إلا أنّ تحسين وتنمية الإبداع مرتبط بالأساس بطموحات التدريسي لاكتساب، وخلق المعرفة وتحقيق الذات للأفراد (أعضاء الهيئة التدريسية) عن طريق الاستجابة لديناميكية القدرات الإبداعية (Schröder & Krüger, 2019: 2).

## المبحث الأول: منهجية البحث

### 1.1. مشكلة البحث Research Problem:

وبالرغم من أن الإبداع امرأ حيوياً لبقاء المؤسسات وعاملاً أساسياً لتحقيق التميز (Al-Husseini & Elbeltagi, 2016: 160)، إذ هناك حاجة بشرية وتنظيمية متزايدة لإيجاد منهجية في الإبداع متطلبات قرن الحادي والعشرين وديناميكية الاقتصاد العالمي، فضلاً عن طبيعة البلدان النامية والحاجة الى طفرة نوعية معتمد على الإبداعات الفردية والجماعية والتنظيمية (Al-Khateeb et al., 2013: 319; Al-Husseini & Elbeltagi, 2016: 161)، مع ذلك لاتزال المنظمات لمختلف القطاعات تتعامل مع الإبداع على أساس عامل الصدفة وضربة الحظ إذ نتوقع أن تسقط تفاحة نيوتن أخرى من السماء (Long, 2011: 11)، وبالرغم من أن القدرات الإبداعية حاجة استراتيجية للتفكير ودافع اتجاه الإبداع إلا ان هناك القليل من الاهتمام وندرة في البحوث خصوصاً في المنظمات الخدمية في القطاع العام بعدها مجال غير مستكشف الى الان (Seidali, 2016: 18; Rathinam, 2017: 11; Daniel et al., 2017: 491)، إذ هناك معرفة تجريبية ونظرية محدودة في هذا المجال، ويرجح البعض هذا القصور الى طبيعة مخرجات المؤسسات الخدمية التي تتصف بمخرجات غير ملموسة في الغالب (Seidali, 2016: 9; Al-husseini & Dosa, 2018: 2020)، ولغرض التحسين من للقدرات الإبداعية من الصعب الحديث بمعزل عن السياق الاجتماعي خصوصاً قطاع كقطاع التعليم العالي قائم على التفاعلات والعلاقات الاجتماعية، على هذا الأساس تحاول الدراسة الحالية التعرف على تأثير راس المال الاجتماعي عن طريق متغير الهوموفيلي ومدى تأثيرها على ديناميكية القدرات الإبداعية، لتكون مشكلة كالاتي:

" هل انخفاض مستوى ديناميكية القدرات الإبداعية لدى تدريسي الجامعات العراقية الحكومية هو بسبب ضعف الاستثمار بمتغير العلاقات الاجتماعية الهوموفيلي "

## 1. 2. أهمية البحث Research Significance:

اذ الأهمية الاجتماعي في خلق القيمة بعدها توجه استراتيجي ومحرك أساسي لديناميكية القدرات الابداع (Lerro et al., 2009: 5; Seidali, 2015: 18)، بحيث يمكن ملاحظته في الجامعات الحكومية في وزارة التعليم العالي العراقية، بعدها مؤسسة خدمية تعنتي بتنمية القدرات الإبداعية لمختلف المستفيدين من موظفين وشركات ومجتمع بشكل عام، اذ التحدي اليوم ليس كيفية خلق القدرات الإبداعية لتلبية متطلبات الاستراتيجية الإبداعية وحسب بل كيف يمكن لهذه القدرات الإبداعية ان تستجيب وتتكيف مع الديناميكية البيئية، على هذا الأساس من الصعب الحديث عن اليات تعزيز هذه الاستراتيجية الإبداعية دون التأكيد على دور العنصر البشري في خلق هذا التفوق بعدها مورد لا يمكن نسخه او تقليده (Seidali, 2015: 18).

## 1. 3. اهداف البحث Research Objectives:

يسعى البحث الحالي لتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسة والفرعية، وهي كما يأتي:  
 "مدى تأثير الهوموفيلي التنظيمي اتجاه ديناميكية القدرات الإبداعية لدى تدريسيي الجامعات الحكومية العراقية".  
 عن طريق هذا الهدف هناك مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي كما يأتي:  
 أ- مدى تأثير السلوك التشاركي على ديناميكية القدرات الإبداعية لدى تدريسيي الجامعات الحكومية العراقية.  
 ب- مدى تأثير ادراك التشابه على ديناميكية القدرات الإبداعية لدى تدريسيي الجامعات الحكومية العراقية.  
 ت- مدى تأثير الاتجاهات الفردية المدركة على ديناميكية القدرات الإبداعية لدى تدريسيي الجامعات الحكومية العراقية.

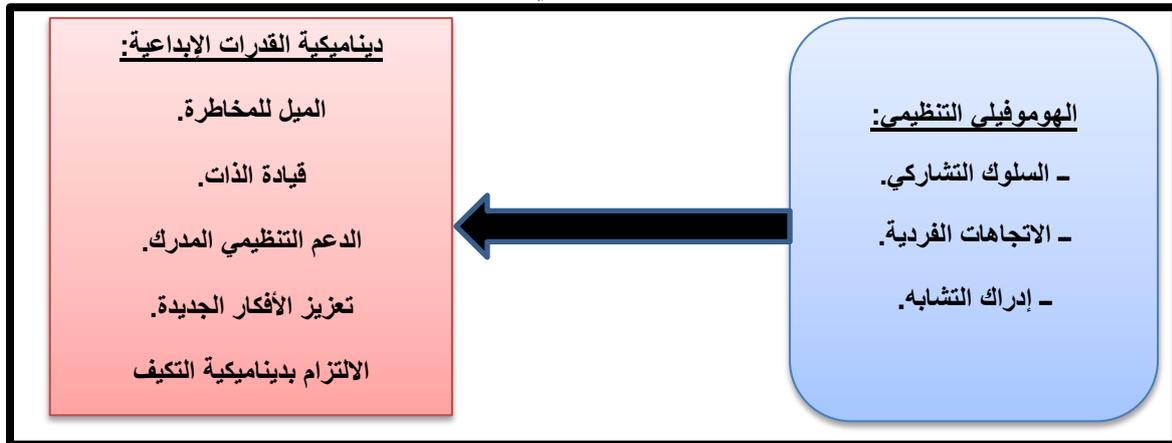
## 1. 4. فرضيات البحث Research hypothesis:

يمكن القول إن فرضية البحث هي: "H: هناك علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الهوموفيلي التنظيمي وديناميكية القدرات الإبداعية" ويتفرع من الفرضية الرئيسة الاولى عدد من الفرضيات الفرعية وكالاتي:  
 Ha: توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين السلوك التشاركي وابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية.  
 Hb: توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاتجاهات الفردية وابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية.  
 Hc: توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين ادراك التشابه وابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية.

## 1. 5. المخطط الفرضي للبحث:

بالاستناد على الأسس الفكرية والمنطقية للدراسات السابقة أمثال (Bacharach & Bamberger, 2005; Ertug et al., 2018; Godin, 2008; Sriboonlue et al., 2015)، جرى بناء المخطط الفرضي للبحث وكما يأتي:

الشكل (1-1) المخطط الفرضي للبحث



## المبحث الثاني / الإطار النظري للمبحث

2. 1. مفهوم الهوموفيلي Homophily<sup>1</sup> التنظيمي Concept of the Organizational Homophily :  
 إن مصطلح الهوموفيلي (Homophily) يأتي من كلمة (homo) وتعني الميل للارتباط نتيجة التشابه (phily)،  
 (Hedstrom & Bearman, 2009: 522) ومن وجهة نظر (Ferguson, 2017: 90) ان اصل مصطلح  
 الهوموفيلي (Homophily) هو من اليونان القديمة ويشير الى (homou ويقصد به "معاً" "together") والجزء الآخر من  
 المصطلح (philia ويعني أصدقاء "friendship"). وفي العصر الحديث اول من استخدم مصطلح الهوموفيلي هو كل من  
 عالم الاجتماع Lazarsfeld and Merton سنة (1954م) للإشارة لميل الاشخاص يشبهونهم في مجموعة من الصفات  
 للتفاعل مع بعضهم بعض (Mhedstr & Bearman, 2009: 522; McPherson et al., 2001: 417; Schaefer, 2012: 1271).  
 فيما بعد حاول الباحثان تقريب الأفكار المرتبطة بمصطلح الهوموفيلي بالاستدلال بالتعبير  
 المجازي "لمقولة الطيور على شكلها تقع" لوصف هذه الظاهرة (Kadushin, 2001: 420; McPherson et al., 2001: 420; Zhang & Pelechris, 2014: 271; Sun & Rui, 2017: 28; Chancellor et al., 2014: 22; Ertug & Gargiul, 2018: 3; 5609). مع هذه الأهمية والجذور المعرفية لمصطلح الهوموفيلي الا أن اول من استخدم  
 هذا المصطلح في العربي هو سنة 2019 في علم الاجتماع من قبل حسام نايل في ترجمته لكتاب Neil Ferguson  
 بعنوان (الساحة والبرج)<sup>2</sup>.

على أساس ما تقدم من بعض الأفكار ذات العلاقة بالهوموفيلي Homophily حاول الباحثان تقديم فهم أكثر تبسيطاً  
 وكما في الجدول (1-2) المدرج الآتي :

الجدول (1-2) مجموعة تعاريف لمتغير الهوموفيلي التنظيمي

ت	اسم الباحث/ السنة	المفهوم
2	McPherson et al., 2001	التفاعل والاتصال المرتكز على أساس الخصائص الاجتماعية (السلوكية والثقافية او الجينية او المادية) التي يتم ترجمتها الى مسافة بين الشبكات الاجتماعية نتيجة الترابط والتفاعل لشخصين او أكثر.
3	Currarini et al., 2009	عملية الاتصال المتكررة التي تكون نتيجة تشابه الصفات والخصائص مقارنة مع تلك غير المتشابهة.
	Hedstrom & Bearman, 2009	تنظيم الحياة الاجتماعية المرتكزة على أساس الميل للارتباط وديناميكية التواصل استناداً الى المبادئ متشابهة.
6	Morsky, 2016	سمات مميزة للكائنات الحية بشكل عام وللعنصر البشري بشكل خاص التي تؤثر على سلوك الكائنات الأخرى تجاه وضع معين، والتي يمكن استخدامها لاستكشاف كيفية تكوين المجموعة والإيثار.
8	Lee et al., 2017	تأثير الحدود الإدراكية والهيكلية لقدرة الفرد في التفاعل (الانتشار) على أساس الخصائص الشبكات الاجتماعية.

المصدر: من اعداد الباحث.

<sup>1</sup> تسمية يونانية قديمة تعود الى عهد ارسطو وافلاطون تعني تشابه بين افراد المجموعة الواحدة اول من استخدم هذا المصطلح باللغة العربية هو في كتاب (الساحة والبرج: الشبكات والسلطة من الماسونيين الاحرار الى فيسبوك)، كتاب نايل فرجسن، مترجم من قبل حسام نايل.

<sup>2</sup> نايل فرجسن، ترجمة حسن نايل، (2019). (الساحة والبرج: الشبكات والسلطة من الماسونيين الاحرار الى فيسبوك)، دار التنوير للطباعة والنشر، القاهرة/ مصر.

## 2.2. أساليب تصنيف الهوموفيلي التنظيمي (Methods of classification Organizational Homophily):

هناك العديد من التصنيفات والتي حاول الباحثون اعتمادها في إيصال العديد من الأفكار المرتبط بمفهوم الهوموفيلي، ولعل هكذا تصنيفات لم تدرج تحت عنوان واضح لدى الدراسات التي اطلع عليها الباحث. لذا حاولت هذه الدراسة تصنيفها وضعها ضمن مجموعات وكما يأتي:

✓ **التصنيف على أساس التأثير:** حاولت اغلب الدراسات توظيف هذا المفهوم كل على أساس دراسته، لكن لأبد من الإشارة هنا الى ان هذا المفهوم يمكن ان يكون له تأثيرا إيجابيا وهو ما ذهب اليه (Bacharach & Bamberger) عندما صرح بشكل واضح من ان الهوموفيلي تؤثر وبشكل ايجابي في الأداء على مستوى المنظمة بالكامل (Bacharach & Bamberger, 2005: 619)، والمساهمة في استقطاب الراي وبشكل ايجابي، وخلق الثقافات، وتشكيل الصداقات، والتعاون (Fu et al., 2012: 2)، والمساهمة في التنوع للشبكات الاجتماعية، والاستثمار براس المال البشري مما ينعكس ايجابا على تحسين الاداء (Bramoullé et al., 2012: 2; Gompers, 2017: 5)

✓ **مصادر الهوموفيلي:** يمكن الإشارة في هذا المجال الى نوعين من المصادر: النوع الأول والذي يعرف بهوموفيلي القيمة (value Homophily) والذي يسمى ايضا بهوموفيلي الاختيار (choice Homophily)، والذي يشير الى الميل للتفاعل مع أولئك الذين يشاركونك معتقداتك او قيم مشتركة عن طريق التقارب الثقافي بين الثقافة المحلية مع المعتقدات العالمية وهو ما يعرف بالتحيز السلوكي (Rauwolf et al., 2014: 246). او هو تقضيلات التفاعل مع اشخاص يشتركون في عضوية ضمن فئة اجتماعية معينة (McPherson, 2001: 416; Álvarez, 2015: 5).

## 2.3. ابعاد متغير الهوموفيلي (Homophily) التنظيمي (Dimensions of Organizational Homophily):

مع حداثة دراسة كمتغير الهوموفيلي التنظيمي الا أنّ هناك العديد من الباحثين حاولوا دراسة هذه المتغير والعوامل والابعاد الفرعية التي يمكن اعتمادها في قياس مقدار تأثير هذا المتغير ابرز هذه الدراسات هي كما يأتي:

الجدول (2-2) مقاييس الهوموفيلي التنظيمي

ت	الباحث/ الكاتب	السنة/ الصفحة	الابعاد
2	Bacharach et al.,	P: 626, 2005	تقرير الذات
5	Al Zamal & Ruths	P: 388, 2012	الجنس العمر
6	McLaughlin	P: 138, 2012	تفضيل التشابه الخبرة المكانة (الاعجاب)
7	Hellmueller & Hellmueller	P: 37, 2014	المواقف الخلفية
8	Chancellor et a.,I	P: 39, 2017	تقرير الذات الجنس
11	Ertug et al.,	P: 35, 2018	الاتجاه السلوك التشاركي ادراك التشابه

المصدر: من اعداد الباحث بالاستناد الى جملة من المصادر.

من الجدول (2-2) أنف الذكر، هناك تباين واختلاف للأبعاد الفرعية التي يمكن اعتمادها في قياس متغير الهوموفيلي التنظيمي، ويعود ذلك لمجموعة من الأسباب أبرزها هو حداثة موضوع الهوموفيلي التنظيمي، كذلك حاولت الدراسات السابقة قياس هذا المتغير بأبعاد فرعية تبعاً لطبيعة الدراسة ومجتمع وعينة البحث المراد التحقق منه، في البحث الحالي سيعتمد على مقياس (Ertug et al., 2018)، في القياس لمجموعة أسباب أبرزها هو حداثة هذا المقياس، كذلك جرى اختبار هذا المقياس في قطاع خدمي وهذا يتوافق مع مجتمع وعينة البحث الحال، ويمكن توضيح أكثر لهذه الأبعاد الفرعية وكما يأتي:

### 2.3.1. الاتجاهات الفردية Individual Directions:

يمكن اعتبار التوجهات الفردية أداة لفهم واستكشاف الدوافع والتفضيلات الشخصية للأفراد العاملين، ومعرفة مدى إمكانية التأثير على المجالات المختلفة لحياتهم بشكل عام والمهنية بشكل خاص (Schermer & MacDougall, 2011: 443). ويكشف هذا الطرح عن الممارسات والتوجهات المستقبلية فيما يتعلق بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، والسياسية، فضلاً عن الأفكار المرتبطة بإمكانية التعلم، وخلق معرفة جديدة (Clevenger & MacGregor, 2019: 219)، إدراك الفرد العامل للسياق الاجتماعي الذي يسعى لتحقيق الأهداف الشخصية وفهم كيف يمكنه تنسيق وتنظيم التطور الحاصل في الأهداف الشخصية أو المشتركة مع الآخرين عن طريق تبادل المنافع والالتزامات الاجتماعية والعاطفية في مكان العمل (Lee & Akhtar, 2011: 227)، إضافة إلى تحديد المثيرات الموجودة في البيئة الخارجية التي تخلق الفرص والقيود لسلوك الموظف في مكان العمل (Johns, 2006: 386).

### 2.3.2. السلوك التشاركي Sharing behavior:

السلوك التشاركي هو نوع من الالتزام الفردي للتدريسي لممارسة مجموعة من الأنشطة والفاعليات بشكل تشاركي وتوافقي مع الزملاء الآخرين، هذا دافع القيام بهذه السلوكيات هو الرغبة في الانتماء إلى المجموعة مع ادراك ان النجاح والتفوق يكون بالمجموعة وليس بالأنشطة الفردية (Taminiau et al., 2016: 790)، إذ إن السلوك الذي يتسم الصرامة في التعامل داخل المنظمة يعد عاملاً مؤثراً بدرجة كبيرة لاتخاذ قرار بتحديد طبيعة الاستجابة التي يمكن القيام بها كردود فعل، علماً أن هذه المتغيرات تتأثر بدرجة كبيرة بطبيعة المنظمة نفسها فيما إذا كانت تتبع الأسلوب البيروقراطي أو الديمقراطي (Cohen, 2004: 676; Wright, 2009: 1)، إن الانطباع الإيجابي تجاه التفاعلات الاجتماعية يساعد في خلق نوع من التوازن والاستقرار للفرد العامل في حياته المهنية بشكل يؤدي لخلق الفاعلية والنشاط في مكان العمل وهو ما تسعى إليه المنظمات (Narendranath, 2006: 1)، سواء كانت هذا الانطباع تجاه الذات أو تجاه الأطراف الأخرى المتفاعلة أو حتى طبيعة التفاعلات نفسها (Bem, 1972: 11).

### 2.3.3. إدراك التشابه Perceived Similarity:

يعد التشابه عامل محفزاً لتكوين العلاقات، إذ يجذب الأفراد العاملين إلى الأشخاص الذين يتسمون بصفات تشبههم إذ عادة ما تكون هناك علاقات راسخة بين أشخاص متشابهين مثل الأصدقاء أو الأزواج أو زملاء العمل (Hashim et al., 2012: 621; Sprecher, 2013: 181). ويتوقع الشخص من الإدراك للتشابه تحقيق جملة من الفوائد مثل الإحساس بالتفاهم، وخلق مزاج إيجابي تجاه الواقع فضلاً عن انخفاض الشعور بالوحدة (Morry, 2007: 117). ان مصادر التشابه هي ثلاثة مصادر: التأثير الشخصي Interpersonal Influence، وتأثير البيئة المشتركة Selective Attraction، (Hashim et al., 2012: 621)، ويمكن توضيح هذه المصادر بنوع من التفصيل وكما يلي:

- **التأثير الشخصي Interpersonal Influence:** ويشير الى أنّ المواقف والقيم الشخصية للفرد العامل وسلوكه والذي يمكن أن تتأثر بشكل مباشر بشخص أو مجموعة أخرى، بمعنى آخر هذا التأثير يعتمد على ادراك وتصور القيمة المتوقعة نتيجة التشابه والمطابقة مع الآخرين (Ensher & Murphy, 1997: 461; Ames et al., 2012: 346).
- **تأثير البيئة المشتركة Shared Environment Influence:** وتشير الى ان اشتراك طرفين أو أكثر بنفس البيئة فان عملية توقع اكتسابهم لنفس القيم والمعتقدات تكون أكبر نظر (Chierchia & Coricelli, 2015: 2) إنّ حالة التشابه تساهم في تقليل حالة عدم اليقين الاجتماعية كون أن الجميع على قدم المساواة بحيث يمكن للنظراء الآخرين استخدام التفكير المسبق للتعرف على خيارات اقرانهم الآخرين (Hashim et al., 2012: 621).

#### 2.4 مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية Concept of the Dynamic Innovation Capabilities:

إنّ الأساس الذي تقوم عليه فكرة ديناميكية القدرات الإبداعية نابعة من ضرورة ادراك إنّ امتلاك قدرة الإبداع، وامتلاك سجل ناجح لاستغلال الأفكار الجديدة وتحقيق التفوق يتطلب أن يكون هناك ديناميكية لازمة للاستجابة لمتطلبات التغير، ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية تحديداً من ادبيات الإدارة الاستراتيجية والتي تركز على الإبداع كعملية مستمرة (Lerro et al., 2009: 12)، إذ تشير ديناميكية القدرات الإبداعية الى عامل استراتيجي ضروري لخلق التفوق، وخلق ميزة تنافسية خصوصاً في البيئة المضطربة والتي تتطلب المهارات الإبداعية لخلق قدرات إبداعية مستدامة (Tikas, 2017: 353). ويختلف مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية عن مفهوم القدرات الإبداعية إذ يشير الأخير الى القدرة على تحديد الاتجاهات واكتساب واستغلال المعرفة والخبرات، بالمقابل فان ديناميكية القدرات الإبداعية تركز على قدرة الافراد العاملين لتحويل المعرفة والأفكار باستمرار (Smith, 2011: 8).

في أواخر العصور الوسطى لقارة أوروبا انتشر مفهوم الاختراع invention، لكن باستخدام مصطلحات مختلفة مثل: ingegno, fantasia (Bailin, 2005: 258; Godin, 2008: 12; Powers, 2014: 23)، وفي العصر الحديث وحديداً منذ مطلع قرن العشرين الى الوقت الحاضر أصبح الإبداع الشغل الشاغل لمختلف المجالات السياسية والاجتماعية والبيولوجيا، والتي لم تكن بعيدة عن الجانب الاقتصادي (Godin, 2008: 12). لذا حاول العالم Joseph Schumpeter سنة 1934م دراسة الإبداع في كتابه التنمية الاقتصادية "Economic Development" مستخدماً في ذلك مصطلح "بالابتكار الخلاق Creative Destruction"، والذي يشير إلى آلية ابتكار منتجات وعمليات مستمرة والتي تحل فيها وحدات الإنتاج الجديدة محل الوحدات القديمة (Essmann, 2009: 18; McCraw, 2009: 47; Andersson et al., 2012: 3). ظهر مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية تحديداً من ادبيات الإدارة الاستراتيجية والذي يركز على الإبداع كعملية مستمرة (Lerro et al., 2009: 12)، إذ يشير مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية الى عامل استراتيجي مهم لخلق التفوق، وخلق ميزة تنافسية خصوصاً في البيئة المضطربة والتي تتطلب المهارات الإبداعية لخلق قدرات إبداعية مستدامة (Yusr, 2016: 2; Tikas, 2017: 353). ويختلف مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية عن مفهوم القدرات الإبداعية إذ يشير الأخير الى القدرة على تحديد الاتجاهات واكتساب واستغلال المعرفة والخبرات، بالمقابل فان ديناميكية القدرات الإبداعية تركز على قدرة الافراد العاملين لتحويل المعرفة والأفكار باستمرار (Smith, 2011: 8)، ويمكن توضيح جملة من التعاريف لمفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية وكما هو موضح في الجدول (2-3) ادناه:

## الجدول (2-3) مفهوم ديناميكية القدرات الإبداعية لمجموعة من الباحثين

ت	الباحث/ السنة	التعريف
6	Battisti, 2013: 11	الاستعداد لاستكشاف وخلق فرص جديدة وكذلك استغلال الأنظمة الحالية والجديدة، هذا الاستعداد مبني على إعادة ترتيب موارد المنظمة من أجل خلق معرفة وكفاءات جديدة من شأنها أن تؤدي إلى نتائج جديدة.
7	Benaim et al., 2015: 118	إبداع مستمر مبني على أساس استكشاف التميز التشغيلي والمرونة الاستراتيجية، وتحسين المخرجات الإبداعية الحالية وطرق العمل، مع القدرة على تغيير العرض الحالي والاتجاهات من خلال تطوير أفكار جذرية.
10	Strønen et al., 2017: 91	الامكانية على قولبة وإدارة قدرات متعددة بشكل تساعد على دمج هذه الموارد والقدرات معاً من أجل تحفيز الإبداع بنجاح.
11	Kangombe, 2017: 44	القدرة على دمج المعرفة الخارجية المتجددة مع الموارد التنظيمية والثقافة لتوليد الأفكار الجديدة وتنفيذها.
13	Ryan et al., 2018: 4	تطوير القدرات الفردية والتنظيمية بالاستناد الى السلوك العقلاني والتفاعلات بين الموظفين بنسبة متباينة على أساس المعتقدات والأهداف والدوافع والقيم والمهارات والإبداع والقدرات والخبرة والتعلم.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الجهود المعرفية لعدد من الباحثين السابقين.

## 2.5. أبعاد ديناميكية القدرات الإبداعية Dimensions of Dynamic Innovation Capabilities:

لم تعد متطلبات النجاح قائمة على الموارد المالية والمادية بل على القدرات الفكرية والإبداعية للمنظمات، بل هو العامل الرئيسي لتحقيق الميزة التنافسية (Grieco, 2017: 52)، مع ذلك لازالت هناك حاجة لتطوير مقياس يلائم القدرات الإبداعية وواقع المنظمة نفسها من جهة أخرى. إنّ فاعلية هذه المقاييس تعتمد على البيئة التنظيمية لمجال التطبيق (Dolsen & Chinnam, 2017: 2)، إذ حاول الباحثان بناء مقاييس أكثر مرونة ممكنة للتطبيق في مختلف البيئات والمنظمات، ويمكن توضيح أبرز هذه المقاييس وهي كما يأتي :

الجدول (2-4) ابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية لمجموعة من الباحثين

ت	الباحث/ الكاتب	السنة/ الصفحة	الابعاد
2	Smith et al.,	2011: 8 (Tidd et al. 2008)	الثقافة الإبداعية. البيئة الإبداعية.
3	Sriboonlue et al.,	2015: 12	تعزيز الأفكار الجديدة. الدعم التنظيمي المدرك. تشجيع القيادة في بيئة العمل. الاستعداد لمواجهة المخاطر. الالتزام بديناميكية التكيف.
4	Janssen et al.,	2016: 7	استشعار احتياجات المستخدم خيارات الاستشعار. التصور التنسيق والتدبير. التوسع والتمدد.
7	Wang et al.,	2018: 8	القدرة الاستشعارية اتجاه البيئة. تنظيم القدرة التشغيلية المرنة القدرة الإبداعية

المصدر: من اعداد الباحث بالاستناد الى جملة من المصادر.

وكما هو موضح في الجدول (2-4) وبالاعتماد على عدد من الباحثين في قياس متغير ديناميكية القدرات الإبداعية، يظهر هناك العديد من المتغيرات الفرعية المعتمدة في القياس، إلا أن متغير (استشعار، وكيفية مواجهة المخاطر) هو أكثر الأبعاد استخداماً في قياس ديناميكية القدرات الإبداعية (Sriboonlue et al., 2015: 11; Janssen et al., 2016: 798)، إلا أن الدراسة الحالية سوف تعتمد على ابعاد (Sriboonlue et al., 2015: 12) في قياس ديناميكية القدرات الإبداعية، وتتمثل الأبعاد الفرعية بـ(تعزيز الأفكار الجديدة، الدعم التنظيمي المدرك، القيادة الذاتية، الالتزام بديناميكية القدرات الإبداعية) وذلك للأسباب الآتية:

1. ان ابعاد القدرات الإبداعية في اغلب الدراسات المشار إليها في الجدول (2-4)، استخدمت في قياس ديناميكية القدرات الإبداعية على مستوى المنظمة المتمثلة بـ (قدرة الموارد البشرية، القدرة الإدارية، القدرة الإبداعية.. الخ)، أمثال دراسة (Breznik & Lahovnik, 2016: 169) (Janssen et al., 2016; Žitkienė et al., 2018). في حين أن الدراسة الحالية سوف تركز على ديناميكية القدرات الإبداعية على مستوى الفردي وليس على مستوى المنظمة بالكامل على هذا الأساس من الضروري أن يكون المقياس يتوافق مع طبيعة الدراسة.
2. أساس ديناميكية القدرات الإبداعية لا تتمحور على وجود حاجة يمكن استثمارها وتحويلها الى مخرجات سلع، وخدمات، والعمليات، وهو ما أكده (Neely & Hii, 2012: 48; Benaim, 2015: 19)، بل الأفكار التي يمكن توليدها ومدى إمكانية تعزيزها (Rathinam, 2017: 31; Froehlich et al., 2017: 480).

## 2. 5. 1. تعزيز الأفكار الجديدة: New idea enhancement:

يعد الالتزام الفكري والسلوكي للشخص اتجاه تطوير الأفكار الشخصية والتنظيمية أكثر تعقيد من حيث توفير الدافع المطلوب اتجاه هذا الالتزام والبيئة التنظيمية الداعمة من حيث الزملاء الآخرين والإدارة العليا لغرض التطوير والتحسين المستمر (Aurum & Gardiner, 2003: 60; Shewfelt, 2019: 18)، هذا الطرح قائم على دورين محوريين هما القدرة على ابتكار الأفكار وهذا الجهد يصبح معقد عند الحديث عن الية الابتكار والمستندة على ادراك الحاجات للزمة للابتكار الفكري والتقييم لمدى صلاحية تلك الفكرة للنجاح، والمحور الثاني هو القدرة الفردية والتنظيمية على الاستثمار بتلك الأفكار والاستعداد لتطويرها تبعاً للاحتياجات الديناميكية المتجددة (Shewfelt, 2019: 18).

ولغرض الوصول الى مصادر هذه الأفكار فلا بد من وجود عوامل محفزة لتوليد الأفكار وهي: التقارب (التواصل)، التشابه، التناقض (Aurum & Gardiner, 2003: 63)، لعل العوامل المقترحة من قبل Mednick & Mednick لسنة (1962) لتوليد الأفكار هي الأكثر شيوعاً وهي كما يأتي (Mednick, 1964: 220; Cox & Tsai, 2013: 507):

أ- الصدفة **Serendipity**: والتي تشير الى حدث بشكل مفاجئ ودون دراية مسبقة، ويكون هذا الحدث المفاجئ اثناء نشاط السعي باتجاه هدف محدد، مع اشتراط أن ترافق هذه الأنشطة بمعرفة مسبقة باتجاه اكتشاف الفرص لإيجاد الحلول وخلق الفرص (Perna et al., 2013: 3; Liana Bobirnea, 2014: 24).

ب- التشابه **Similarity**: اذ ترتبط الأفكار بالتشابه في بعد واحد، بمعنى ملاحظة أوجه التشابه والتجانس، وهذا يتطلب قدرة فردية على استحضار أوجه التشابه وربطها بالحالة الإبداعية بشكل متواصل، وبالتالي فهو يعد عامل محفز لإيجاد الحلول وخلق الفرص (Mednick, 1962: 220; Cox & Tsai, 2013: 507).

## 2. 5. 2. الدعم التنظيمي المدرك: perceived organizational support:

من الصعب القول إن ما هو دعم تنظيمية وفق تقديرات الإدارة العليا يكون هو دعم تنظيمية وفق تقديرات الموظف، لذا قرار الإدارة بتوفير الدعم الازم يجب أن يكون قائم على الادراك الفردي والجماعي للمساعدات المقدمة (Malins & Gulari, 2013: 33)، وهو عامل ضروري في خلق ثقافة مبتكرة داخل المنظمة (Malins & Gulari, 2013: 33)، ويسهم في دمج الهوية الشخصية بالهوية الاجتماعية للمنظمة والتي سوف تعزز السلوكيات الإيجابية بشكل يؤدي الى تنمية القدرات الإبداعية (Hsiao et al., 2014: 404; Dogru, 2018: 386)، ومن الضروري ان يدرك الموظف هناك دعم لمختلف مراحل العملية الإبداعية وهي كما يأتي (Panuwatwanich et al., 2008: 408; Tran & Voyer, 2015: 142; Oecd, 2017: 92, 30):

- أ- الدعم المتصور في مرحلة جمع المعلومات لغرض تحديد طبيعة المشكلة وحدودها.
- ب- كيفية المساهمة في توليد الأفكار ووضع الاحتمالات لتحديد مسارات للحل واستكشاف الميزات ذات الصلة.
- ت- الدعم المتوقع في حال اختيار مسار محدد مسبقاً وفيما اذا كان هذا المسار يمتلك المقبولية من قبل البيئة المحيطة من حيث انه ذات قيمة ويمكن الاستفادة منه.
- ث- مرحلة تنفيذ لهذه الأفكار وذلك عن طريق استعداد لاستمرار هذا الدعم، وللمخاطرة اثناء مواجهة المعوقات.

## 2. 5. 3. قيادة الذات Self-leadership:

من أولى الدراسات حول مفهوم قيادة الذات كانت في سنة 1986 من قبل Manz مستمد أفكاره من مفهوم نظرية الرقابة control theory (Aghababaei et al., 2013: 194)، ويشير مفهوم قيادة الذات الى تمكين الذاتي على توجيه وإدارة الذات عن طريق خلق الحافز والدافع الذاتي للقيام بالتصرف بطريقة مرغوبة ومقبولة وفق التقديرات الذاتية الشخصية للموظف (Stewart et al., 2011: 186)، القيادة الذاتية للتدريسي يعني السعي الذاتي للتعلم المستمر والبناء

المعرفي بشكل متجدد واكثر فاعلية اتجاه الأهداف الشخصية والتنظيمية (Sydänmaanlakka, 2004:1)، وبذلك فان قيادة الذات مفهوم معياري يوفر وصفة سلوكية وإدراكية معينة أثناء العمل داخل السياقات النظرية التي يوفرها التنظيم الذاتي والاجتماعي (Long et al., 2015: 17)، اذ هناك ومجموعة من استراتيجيات التأثير الذاتي التي لها إمكانات مميزة للعمل بفاعلية بغض النظر عن طبيعة بيئة العمل (Long et al., 2015: 16)، وتتمثل هذه الاستراتيجيات وهي اكثر شيوعاً كما يأتي (Aghababaei et al., 2013: 194; Long et al., 2015: 17; Sesen et al., 2017: 947):

- أ- **الاستراتيجيات المرتكزة على السلوك Behavior-Focused Strategies**: وتشير الى زيادة الوعي الذاتي وتسهيل ادارة السلوك الشخصي عن طريق أساليب مثل تحديد الأهداف الذاتية self-goal setting، والمكافأة الذاتية Self-Reward، ومعاقبة الذات self-punishment، والمراقبة الذاتية self-observation (Aghababaei et al., 2013: 195).
- ب- **استراتيجيات نمط التفكير البناء constructive thought Pattern Strategies**: وتركز هذه الاستراتيجية على النظرة الإيجابية للذات والمستقبل مع التركيز على الجزء الإيجابي من الحدث، ويشمل تحديد واستبدال المعتقدات المختلفة وظيفياً، والصور الذهنية السلبية، والتحدث الإيجابي عن الذات (Tat & Zeitel-Bank, 2013: 184; Long et al., 2015: 16).

## 2. 5. 4. الميل للمخاطرة Risk Propensity

من المستحيل اليوم في ظل التعقيد وحالة عدم الاستقرار والمنافسة على المستوى الافراد والمجموعات والمنظمات الحديث عن الية او منهجية للقضاء على جميع المخاطر (Lawson, 2014: 16)، لذا اصبح اكثر جاذبية الحديث عن منهجية للموائمة بين المخاطرة وعدم المخاطرة هذه الامكانية مرتبطة بالقابلية والامكانية الفردية او التنظيمية لامتلاك المرونة والاستعداد للتحامل والاستجابة تبعاً للمتطلبات الظرفية المتغيرة (Antoncic et al., 2018: 2)، لذا ضمن هذا الطرح هناك جانب إيجابي للمخاطرة خصوصاً الحديث عن التوجه الإبداعي الفردي والتنظيمية كون هذه العملية يسودها حالة عدم اليقين لذا تكون درجة المخاطرة عالية (Hatfield & Fernandes, 2009: 28; Lawson, 2014: 17) بناء على ما تقدم، درجة الميل للمجازفة تختلف وتتباين من شخص الى اخر تبعاً لمجموعة من العوامل والمتغيرات وهي كما يأتي (Wang et al., 2015: 29; Antoncic et al., 2018: 2):

1. **السمات الديموغرافية Demographic traits**: اذ ترتبط الخصائص الديموغرافية بالقرارات المتعلقة بالمخاطر. على سبيل المثال الاستعداد للمخاطرة بين الذكور والاناث او الميل للمخاطرة بين كبار السن والموظفين الشباب (Mishra & Lalumière, 2011: 871).
2. **الشخصية Personality**: إن السمات الشخصية هي خصائص تسهم في التنبؤ بالسلوك الفردي والتي يمكن أن تفسر الاختلافات في تصرفات الأشخاص في مواقف مماثلة، على سبيل المثال الصفات الشخصية المتعلقة بالانبساط، والمقبولية، والضمير، والاستقرار العاطفي، والانفتاح على التجربة (Mishra & Lalumière, 2011: 871).

## 2. 5. 5. الالتزام بديناميكية التكيف Dynamic adaptation commitment

من الصعب اليوم امتلاك مهارات وقدرات مميزة لكن المشكلة الأكثر تعقيدا هو صعوبة تكييف هذه المهارات والقابليات تبعاً للمتطلبات البيئية والتنظيمية وحتى الشخصية (Frolenoka & Dukule, 2017: 8)، لذا التحدي هو كيفية إيجاد التزام فردي وجامعي وحتى تنظيمي على التجديد والتطوير تبعاً للاحتياجات والمنافسة (Van Dam, 2013: 124; Jundt et al., 2015: 54)، لذا وفق راي (Listwan & Kawka, 2006) جودة القدرة على التكيف، والقدرة على التغيير أو التغيير الى الالتزام الشامل بالإجراءات التكيفية، ويمكن تأطيرها بما يلي (Gajda, 2015: 790):

- الدافع **Motivation**، ويشير الى مبررات التي توجه الموظف للتكيف السريع والاستجابة لبيئة العمل، والتي لها تأثير كبير على التصور الإيجابي لمكان العمل الجديد والنتائج المتوقع لهذا التكيف (Van Dam, 2013: 125).
- الاجتماعي **Social**، الانسان اجتماعي بطبيعته لذا الاندماج الثقافي والتواصل الاجتماعي الرسمي او غير الرسمي، ضروري كمؤشر لضرورة التغيير او هي وسيلة لألية التكيف (Van Dam, 2013: 126).

### المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

#### 3.1. ترميز متغيرات وابعاد متغيرات الدراسة:

لتبسيط إجراءات الادخال والتحليل للبيانات، سيجري تحويل أسماء متغيرات الدراسة، والابعاد الفرعية وفقرات مقياس الدراسة الى رموز، باستخدام الحروف الإنكليزية، وكما هو موضح في الجدول (3-1) المدرج ادناه:

الجدول (3-1) ترميز متغيرات البحث

المتغير	الرمز البعد	عدد الفقرات	الابعاد	المتغير
HOMO	SBB	4	السلوك التشاركي	الهوموفيلي التنظيمي
	INSS	4	الاتجاهات الفردية	
	PESS	5	التشابه المدرك	
NADD	RPP	4	الميل للمخاطرة	ديناميكية القدرات الابداعية
	DAA	4	الالتزام بديناميكية التكيف	
	NII	4	تعزيز الأفكار الجديدة	
	SLL	5	قيادة الذات	
	OSS	4	الدعم التنظيمي المدرك	
	NII	4	تعزيز الأفكار الجديدة	

المصدر: من اعداد الباحث.

#### 3.2. فحص البيانات لمتغيرات البحث Data Screening and Preliminary Analysis for Variables :Research

إنّ تحديد الأسلوب الاحصائي المناسب للتحليل يعتمد على طبيعة البيانات المعتمدة ، فيما اذ كانت هذه البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً ام لا، لذا فقد جرى الاعتماد في هذه الدراسة على اختبار Skewness واختبار Kurtosis والذي يتميز بالدقة العالية (Almuzara et al., 2019: 21)، حيث تكون البيانات وفقاً لهذا التوزيع موزعة توزيعاً طبيعياً اذا كانت قيمة مؤشر Z-score- Skewness & Kurtosis لا تزيد عن  $\pm 1.96$  عند مستوى دلالة معنوية 0.05 (Hair et al., 2010:71; Faruque, 2018: 221).

#### 3.2.1. متغير الهوموفيلي Homophily التنظيمي:

ويمكن توضيح نتائج اختبار Z-score- Skewness & Kurtosis لمقياس متغير الهوموفيلي التنظيمية المكون من 13 Items، وكما يأتي:

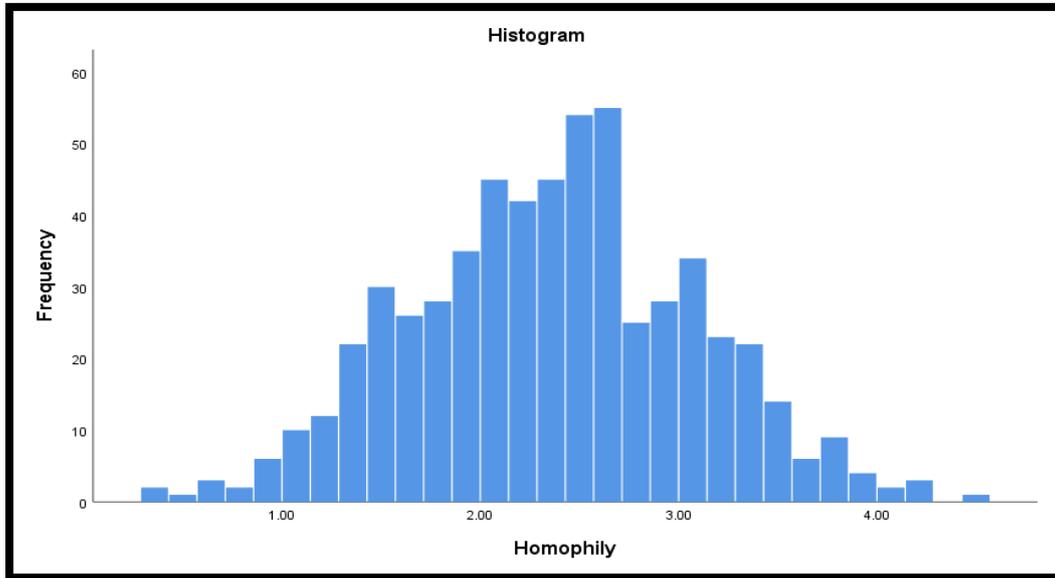
الجدول (2-3) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير الـ Homophily التنظيمي

Kurtosis		Skewness		Items
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	
0.01	0.016	0.021	0.037	IND1
0.01	0.012	0.021	0.025	IND2
0.01	0.012	0.021	0.041	IND3
0.01	0.015	0.021	0.027	IND4
0.01	0.013	0.021	0.016	SB1
0.01	0.0154	0.021	0.015	SB2
0.01	0.019	0.021	0.022	SB3
0.01	0.017	0.021	0.019	SB4
0.01	0.011	0.021	0.016	PES1
0.01	0.009	0.021	0.025	PES2
0.01	0.004	0.021	0.039	PES3
0.01	0.018	0.021	0.017	PES4
0.01	0.013	0.021	0.034	PES5

المصدر: من اعداد الباحث.

وكما هو موضح في الجدول أنف الذكر كانت النتائج تشير الى التوزيع الطبيعي لبيانات مقياس الهوموفيلي، ويمكن التوضيح اكثر عن طريق الشكل المدرج الاتي:

الشكل (1-3) التوزيع الطبيعي لمتغير الهوموفيلي التنظيمي



### 3. 2. 2. متغير ديناميكية القدرات الإبداعية:

وكما هو موضح في الجدول (2-3) إن جميع Items لمقياس ديناميكية القدرات الإبداعية كانت موزعة توزيعاً طبيعياً، حيث كانت نتائج اختبار Skewness & Kurtosis ضمن حدود المقبولة، ويمكن التوضيح اكثر، كما يأتي:

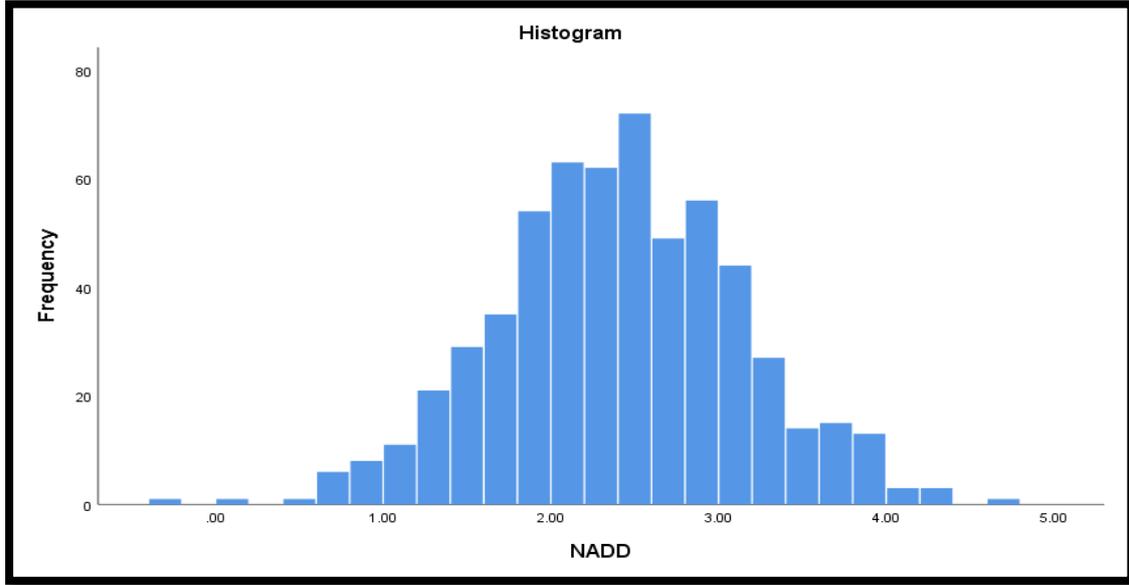
الجدول (2-3) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير ديناميكية القدرات الابداعية

Kurtosis		Skewness		Items
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	
0.01	0.015	0.021	0.031	SL1
0.01	0.006	0.021	0.041	SL2
0.01	0.011	0.021	0.021	SL3
0.01	0.009	0.021	0.017	SL4
0.01	0.019	0.021	0.018	SL5
0.01	0.017	0.021	0.015	RP1
0.01	0.015	0.021	0.029	RP2
0.01	0.016	0.021	0.04	RP3
0.01	0.012	0.021	0.019	RP4
0.01	0.019	0.021	0.024	DA1
0.01	0.018	0.021	0.041	DA2
0.01	0.018	0.021	0.039	DA3
0.01	0.013	0.021	0.013	DA4
0.01	0.012	0.021	0.024	NI1
0.01	0.007	0.021	0.035	NI2
0.01	0.008	0.021	0.024	NI3
0.01	0.005	0.021	-1.526	NI4
0.01	0.002	0.021	0.028	OS1
0.01	0.005	0.021	0.031	OS2
0.01	0.017	0.021	0.026	OS3
0.01	0.018	0.021	0.015	OS4

المصدر: من اعداد الباحث.

وكما هو موضح في الجدول أنف الذكر، كانت النتائج تشير الى التوزيع الطبيعي لبيانات مقياس ديناميكية القدرات الابداعية، ويمكن التوضيح اكثر عن طريق الشكل المدرج الاتي:

الشكل (2-3) التوزيع الطبيعي لمتغير ديناميكية القدرات الابداعية



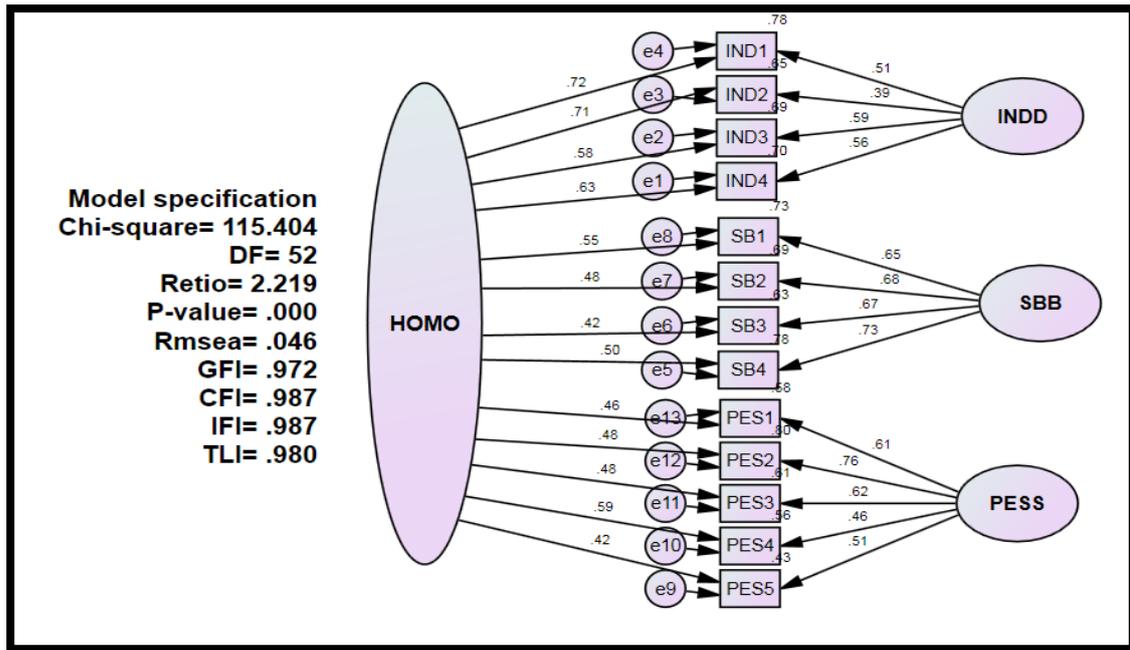
### 3.3. التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة:

من الضروري القيام بالتحليل العاملي التوكيدي لغرض التحقق من الصدق البنائي والمفاهيمي لمقياس البحث، ومدى انتماء أسئلة والابعاد الفرعية لكل متغير من متغيرات البحث (Thompson, 2004: 21)، في الدراسة الحالية تم الاعتماد على تحليل Bifactor بعدّه شكل من اشكال التحليل العاملي التوكيدي، اذ يسعى التحليل التوكيدي (Bifactor Models) الى اختبار فيما اذ كان هناك متغير عام كامن واحد الى جانب الابعاد الفرعية لكل متغير من متغيرات الدراسة، ويعتبر النموذج الثنائي Bifactor Model من افضل النماذج التوكيدية خصوصاً لأبحاث تدرس القدرات العقلية على التواصل والابداع وهو ما أكدّه (Cucina & Byle, 2017: 27)، وكما يأتي:

### 3.3.1. التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الـ Homophily التنظيمي:

هذا التحليل يسعى للتحقق من التركيبة البنائية لمتغير الهوموفيلي التنظيمي، لغرض التحقق من مدى انتماء (13 مفردة) سؤال الى الابعاد الفرعية (السلوك التشاركي، والاتجاهات الفردية، التشابه المدرك) ومدى انتمائها الى المتغير الرئيسي للدراسة ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

الشكل (3-3) نموذج القياس لمتغير الـ Homophily التنظيمي



من الشكل (3-3) أنف الذكر ترتبط فقرات المقياس (13 مفردة) لمتغير الـ Homophily التنظيمي بثلاث ابعاد فرعية مع متغير عام General Variable يرتبط بجميع مفردات المقياس، كما يظهر من الجدول (3-3) إن جميع تقديرات الـ Homophily التنظيمي هي تقديرات معنوية تحت مستوى  $p < .05$  كذلك كانت جميع نتائج C.R. مقبولة، وكما هو موضح في الجدول (3-3) الآتي:

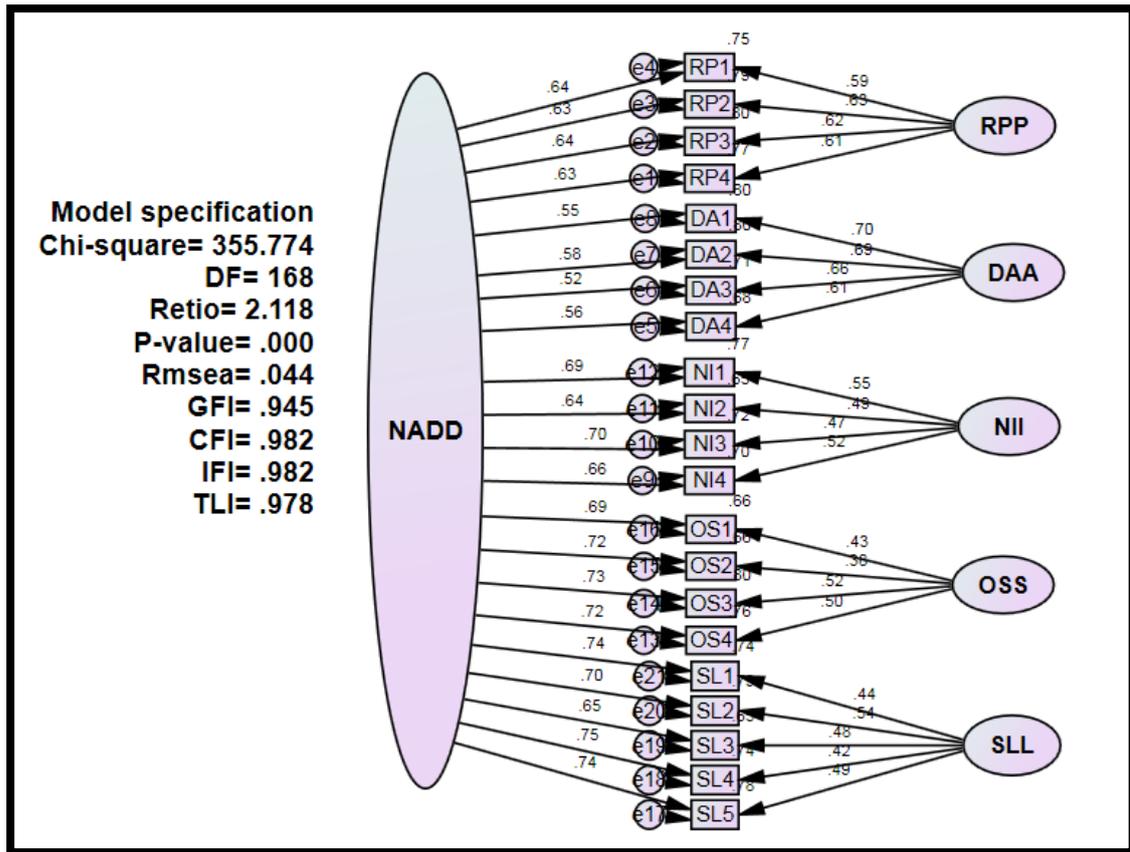
الجدول (3-3) تقديرات مقياس متغير الـ Homophily التنظيمي

	Estimate	S.E.	C.R.	P
IND4	0.633	0.054	11.737	***
IND3	0.569	0.054	10.452	***
IND2	0.548	0.042	12.963	***
IND1	0.355	0.032	11.064	***
SB4	0.358	0.034	10.44	***
SB3	0.619	0.045	13.686	***
SB2	0.452	0.034	13.176	***
SB1	0.306	0.024	12.724	***
PES5	1.151	0.073	15.683	***
PES4	0.791	0.055	14.448	***
PES3	0.783	0.056	13.873	***
PES2	0.372	0.048	7.701	***

### 3.3.2 التحليل العاملي التوكيدي لمتغير ديناميكية القدرات الإبداعية:

صدق التركيبة البنائية لمتغير ديناميكية القدرات الإبداعية المكون من خمسة ابعاد فرعية (قيادة الذات، الميل للمخاطرة، الالتزام بديناميكية التكيف، تعزيز الأفكار الجديدة)، و21 سؤال، كانت نتائج التحليل كما يأتي:

الشكل (3-4) انموذج القياس لمتغير ديناميكية القدرات الابداعية



من الشكل (3-4) أنف الذكر ترتبط فقرات المقياس بخمس ابعاد فرعية، مع وجود متغير عام يربط بجميع مفردات المقياس (21 مفردة)، من الجدول ( ) ادناه، يظهر ان جميع تقديرات مخرجات التحليل التوكيدي لمتغير ديناميكية القدرات الابداعية مقبولة بمستوى معنوية مستوى  $p < .05$  وهو ما يظهره تقديرات C.R. اكبر من الحد الأدنى من المقبولة، وكما هو موضح في الجدول (3-4) الاتي:

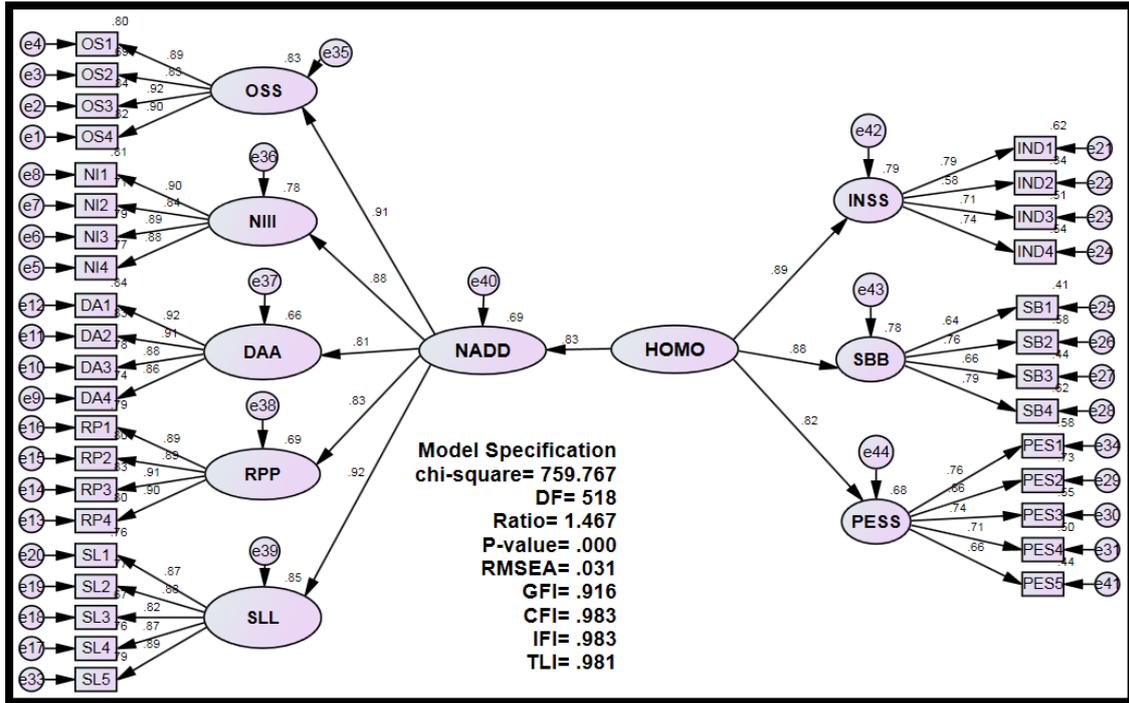
الجدول (3-4) تقديرات مقياس متغير ديناميكية القدرات الإبداعية

	Estimate	S.E.	C.R.	P
RP4	0.153	0.012	12.862	***
RP3	0.155	0.013	11.953	***
RP2	0.149	0.012	12.112	***
RP1	0.175	0.013	13.501	***
DA4	0.224	0.016	14.387	***
DA3	0.242	0.018	13.555	***
DA2	0.14	0.012	11.272	***
DA1	0.146	0.013	11.082	***
NI4	0.228	0.018	12.583	***
NI3	0.213	0.016	13.174	***
NI2	0.246	0.018	13.763	***
NI1	0.168	0.016	10.466	***
OS4	0.222	0.02	11.287	***
OS3	0.181	0.019	9.765	***
OS2	0.366	0.025	14.488	***
OS1	0.243	0.017	14.177	***
SL5	0.195	0.015	12.738	***
SL4	0.245	0.017	14.29	***
SL3	0.317	0.022	14.553	***
SL2	0.168	0.015	11.595	***
SL1	0.218	0.015	14.135	***

### 3.4. اختبار فرضيات البحث:

هناك ثلاث فرضيات تختبر علاقة تأثير الأبعاد الفرعية لمتغيرات Homophily التنظيمي تجاه ديناميكية القدرات الإبداعية، تنص هذه الفرضيات على ما يلي: "Ha : توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين السلوك التشاركي وابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية"، "Hb : توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاتجاهات الفردية وابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية"، "Hc : توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين ادراك التشابه وابعاد ديناميكية القدرات الإبداعية". وكانت نتائج الاختبار كما هو موضح في الشكل (3-5) الآتي:

الشكل (3-5) اختبار الفرضيات الفرعية لمتغير الـ Homophily التنظيمي



كما هو موضح في الشكل (3-5) أنف الذكر تقبل جميع الفرضيات الفرعية لمتغير الـ Homophily التنظيمي، وكما هو موضح في الجدول (3-5) ادناه، كانت قيمة C.R. مقبولة عند مستوى معنوية  $p < 0.05$  وكما يأتي:

الجدول (3-5) تقديرات اختبار الفرضيات الفرعية لمتغيرات الـ Homophily التنظيمي

			Estimate	S.E.	C.R.	P
NADD	<---	PESS	0.147	0.049	3.006	0.003
NADD	<---	SBB	0.679	0.116	5.878	***
NADD	<---	INDD	0.215	0.089	2.416	0.016

وكما هو موضح في نتائج التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات في برنامج Amos، هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لجميع المتغيرات الفرعية للهوموفيلي التنظيمي اتجاه ديناميكية القدرات الإبداعية، حيث كانت قيمة C.R أكبر من 1.96 هو مؤشر على قبول جميع الفرضيات، حيث كانت جميع قيم P-value معنوية وهي أقل من 0.5.

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

## 4.1. الاستنتاجات:

1. يمكن للروابط الاجتماعية من نوع الهوموفيلي تنظيمي للتدريسي ان تتأثر ليس فقط على اساس السمات الشخصية التي يمتلكها الاطراف المتفاعلة اجتماعياً، إنما للعوامل التنظيمية دور اذ إدراك التشابه من حيث المردود المادي او مقدار الالتزام التنظيمي او التشابه على أساس المناصب الإدارية تأثير على قرار التدريسي لإنشاء روابط اجتماعية الهوموفيلي، وهو ما يمكن للإدارة العليا الاستثمار فيه لخلق التأثير المطلوب اتجاه الابداع التنظيمي.
2. طاقة التدريسي الإيجابية والاستعداد للتأثير والتأثر بأفكار وتوجهات الآخرين وهو ما فسرت مخرجات تحليل علاقة الانبساط بالقدرة الإبداعية وتبين النتائج الى علاقة ارتباط موجبة اتجاه الحافز الاجتماعية للانخراط بروابط اجتماعية تتسم بالمثابرة للتعلم وقيادة الذات اتجاه أفكار جديدة مع الآخرين.
3. طبيعة الروابط الاجتماعية والأفكار الإبداعية هي بمثابة DNA لطريقة تفكير وتكوين علاقات في بيئة العمل او خارجها، لذا لمتغير الانفتاح والوعي دور كبير في مدى استقرار سمة الاحكام والتوجهات الشخصية للتدريسي وهو ما بينته نتائج تحليل الارتباط والتي كانت موجبة لمتغير الانفتاح والاستقرار اتجاه ضبط وقيادة الذات.

## 4.2. التوصيات:

- بناء على النتائج التي توصلت اليها الدراسة عن طريق الاستبانة وكذلك المقابلات كأدوات لجمع المعلومات للإجابة على اهداف وفرضيات الدراسة، وبناء على الاستنتاجات التي جرى التوصل اليها، توصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات وكما يأتي:
1. على الإدارة العليا تركيز اهتمامها في دراسة البعد الديمغرافي (النوع الاجتماعي) على أساس مقدار الفروق التي يمكن أن يوفره بعد (الذكور، الاناث) في طريقة تأثيرهم على البعد النفسي والبعد الاجتماعي المتمثل بـ(هوموفيلي تنظيمي) اتجاه تحسين القدرات الإبداعية، هذا الفهم يضيف فهم اكثر تعقيد على اليه تعزيز الابداع، باتجاه خلق سمة استراتيجية لمؤسسة خدمية مثل جامعات حكومية لتحفيز التوجه الإبداعي والسيطرة على انشطته المختلف، ضمن مفهوم حوكمة الابداع.
  2. التركيز على الأصول غير المادية الترابطات الاجتماعية (هوموفيلي التنظيمي) اتجاه تعزيز ديناميكية القدرات الإبداعية هو نصف الحقيقة لذا على الإدارة العليا توسيع نطاق اهتمامها لتكون اكثر شمولية بحيث يمكن أن تدرس تأثير الأصول المادية وغير المادية في استدامة القدرات الإبداعية للتدريسي في الجامعات.
  3. أهمية البعد النفسي في متغير التعاطف يعزز من القدرة الشخصية للتدريسي على التكيف والاستجابة للعلاقات الاجتماعية المختلفة، لذا من الضروري البحث عن سبل تعزز من النظام الإدراكي العاطفي للتوجهات الفردية للآخرين بحيث تحفيز التفكير الهادف والموجه على أساس المقبولية المتحققة بين طرفين متفاعلين.

## المصادر العربية:

- نيل فرجسن، ترجمة حسن نايل، (2018). (الساحة والبرج: الشبكات والسلطة من الماسونيين الاحرار الى فيسبوك)، دار التنوير، القاهرة/ مصر.

## Reference:

- Aghababaei, R., Hoveida, R., & Rajaiepour, S. (2013). The analysis of relationship between self-leadership strategies and components of quantum organization at universities. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(5), 192.
- Al Zamal, F., Liu, W., & Ruths, D. (2012, May). Homophily and latent attribute inference: Inferring latent attributes of twitter users from neighbors. In *Sixth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*.
- Al-husseini, S. J., & Dosa, T. A. (2017). Top Management Support as an Enabling Factor for Academic Innovation through Knowledge Sharing. *World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 11(8), 2018-2024.
- Al-Husseini, S., & Elbeltagi, I. (2016). Transformational leadership and innovation: a comparison study between Iraq's public and private higher education. *Studies in Higher Education*, 41(1), 159-181.
- Al-Khateeb, M., Al-Ansari, N., & Knutsson, S. (2014). Sustainable University Model for Higher Education Iraq. *Creative Education*, 5(5), 318-328.
- Almuzara, M., Amengual, D., & Sentana, E. (2019). Supplement to 'Normality tests for latent variables'. *Quantitative Economics Supplemental Material*, 10.
- Alvarez Benjumea, A. (2015). Homophily and Ethnic Background in the Classroom. *Journal of Business and Innovation Research*.
- Andersson, M., Braunerhjelm, P., & Thulin, P. (2012). Creative destruction and productivity: entrepreneurship by type, sector and sequence. *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*, 1(2), 125-146.
- Antoncic, J. A., Antoncic, B., Gantar, M., Hisrich, R. D., Marks, L. J., Bachkirov, A. A., & Kakkonen, M. L. (2018). Risk-Taking Propensity and Entrepreneurship: The Role of Power Distance. *Journal of Enterprising Culture*, 26(01), 1-26.
- Aurum, A., & Gardiner, A. (2003). Creative idea generation. *Studies on knowledge management*, 57-91.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. A., & Vashdi, D. (2005). Diversity and homophily at work: Supportive relations among white and African-American peers. *Academy of Management Journal*, 48(4), 619-644.
- Bailin, S. (2005). Invenzione e fantasia: The (re) birth of imagination in Renaissance art. *Interchange*, 36(3), 257-273.
- Battisti, S. (2013). *Social innovation in dynamic environments: organising technology for temporary advantage (Vol. 2)*. Università di Trento.
- Bem, D. J. (1972). Self-perception theory<sup>1</sup>. In *Advances in experimental social psychology (Vol. 6, pp. 1-62)*. Academic Press.
- Bramoullé, Y., Currarini, S., Jackson, M. O., Pin, P., & Rogers, B. W. (2012). Homophily and long-run integration in social networks. *Journal of Economic Theory*, 147(5), 1754-1786.
- Breznik, L., & Lahovnik, M. (2016). Dynamic capabilities and competitive advantage: Findings from case studies. *Management: journal of contemporary management issues*, 21(Special issue), 167-185.

- Chancellor, J., Layous, K., Margolis, S., & Lyubomirsky, S. (2017). Clustering by well-being in workplace social networks: Homophily and social contagion. *Emotion*, 17(8), 1166.
- Chierchia, G., & Coricelli, G. (2015). The impact of perceived similarity on tacit coordination: propensity for matching and aversion to decoupling choices. *Frontiers in behavioral neuroscience*, 9, 202.
- Clevenger, M. R., & MacGregor, C. J. (2019). Business and Corporation Engagement with Higher Education.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American psychologist*, 59(8), 676.
- Cox, S. M., & Tsai, K. C. (2013). Exploratory examination of relationships between learning styles and learner satisfaction in different course delivery types. *Int J Soc Sci Res*, 1(1), 64-76.
- Cucina, J., & Byle, K. (2017). The bifactor model fits better than the higher-order model in more than 90% of comparisons for mental abilities test batteries. *Journal of Intelligence*, 5(3), 27.
- Currarini, S., Matheson, J., & Vega-Redondo, F. (2016). A simple model of homophily in social networks. *European Economic Review*, 90, 18-39.
- Daniel, V. M., de Lima, M. P., & Ferrari Dambros, A. M. (2017). Innovation capabilities in services: a multi-cases approach. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(4), 490-507.
- Dolsen, M., & Chinnam, R. B. (2017). Developing innovation capability in a mass production organization. *Journal of Enterprise Transformation*, 1-23.
- Ensher, E. A., & Murphy, S. E. (1997). Effects of race, gender, perceived similarity, and contact on mentor relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 50(3), 460-481.
- Ertug, G., Gargiulo, M., Galunic, C., & Zou, T. (2018). Homophily and Individual Performance. *Organization Science*.
- Ertürk, A. (2012). Linking psychological empowerment to innovation capability: Investigating the moderating effect of supervisory trust. *International Journal of Business and Social Science*, 3(14).
- Essmann, H. E. (2009). Toward innovation capability maturity (Doctoral dissertation, Stellenbosch: University of Stellenbosch).
- Faruque, F. S. (2018). Remote sensing and geospatial technologies in public health.
- Froehlich, C., Bitencourt, C. C., & Bossle, M. B. (2017). The use of dynamic capabilities to boost innovation in a Brazilian Chemical Company. *Revista de Administração (São Paulo)*, 52(4), 479-491.
- Frolenoka, B., & Dukule, O. (2017). Personnel adaptation in the workplace, the quality of working life and subjective well-being. *Information Technologies, Management and Society*, 10(1), 7-12.
- Gajda, J. (2015). Social and professional adaptation of employees as a main factor in shaping working conditions. *Journal of US-China Public Administration*, 12(10), 789-795.
- Godin, B. (2015). Models of innovation: Why models of innovation are models, or what work is being done in calling them models?. *Social Studies of Science*, 45(4), 570-596.
- Gompers, P. A., Huang, K., & Wang, S. Q. (2017). Homophily in Entrepreneurial Team Formation (No. w23459). National Bureau of Economic Research.
- Grieco, A. A. D. M. (2017). Does social capital dimensions foster innovation capabilities? (Doctoral dissertation).
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed., Pearson prentice Hall.
- Hashim, I. H., Mohd-Zaharim, N., & Khodarahimi, S. (2012). Perceived Similarities and Satisfaction among Friends of the Same and Different Ethnicity and Sex at Workplace. *Psychology*, 3(08), 621.

- Hatfield, J., & Fernandes, R. (2009). The role of risk-propensity in the risky driving of younger drivers. *Accident Analysis & Prevention*, 41(1), 25-35.
- Hedström, P., Bearman, P., & Bearman, P. S. (Eds.). (2009). *The Oxford handbook of analytical sociology*. Oxford University Press.
- Hellmueller, L., & Hellmueller, L. (2014). *The Washington, DC media corps in the 21st century: The source-correspondent relationship*. Springer.
- Hsiao, H. C., Chang, J. C., & Chen, S. C. (2014). The influence of support for innovation on organizational innovation: Taking organizational learning as a mediator. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 23(3), 463-472.
- Janssen, M. J., Castaldi, C., & Alexiev, A. (2016). Dynamic capabilities for service innovation: conceptualization and measurement. *R&D Management*, 46(4), 797-811.
- Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of management review*, 31(2), 386-408.
- Jundt, D. K., Shoss, M. K., & Huang, J. L. (2015). Individual adaptive performance in organizations: A review. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S53-S71.
- Kadushin, C. (2004). *Introduction to social network theory*. Boston, Ma.
- Lawson, M. (2014). *The Impact of Risk Propensity on Corporate Entrepreneurship* (Doctoral dissertation, University of Pretoria).
- Lee, J. S., & Akhtar, S. (2011). Effects of the workplace social context and job content on nurse burnout. *Human Resource Management*, 50(2), 227-245.
- Lerro, A., Linzalone, R., & Schiuma, G. (2009). Modelling organisational innovation capability: A knowledge-based approach. *Proceedings of the 4th IFKAD*.
- Long, K. H. (2011). *Conceptualising an Organisational Innovation Capability*.
- Malins, J., & Gulari, M. N. (2013). Effective approaches for innovation support for SMEs. *Swedish Design Research Journal*, 10, 32-38.
- McCraw, T. K. (2009). *Prophet of innovation*. Harvard university press.
- McLaughlin, C. M. (2012). *Preference for Homophily, Credibility, and the Word-of-mouth Process*. Michigan State University. Department of Communication Arts and Sciences {u2013} Media and Information Studies.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. M. (2001). Birds of a feather: Homophily in social networks. *Annual review of sociology*, 27(1), 415-444.
- Mednick, S. (1962). The associative basis of the creative process. *Psychological review*, 69(3), 220.
- Mishra, S., & Lalumière, M. L. (2011). Individual differences in risk-propensity: Associations between personality and behavioral measures of risk. *Personality and Individual Differences*, 50(6), 869-873.
- Morry, M. M. (2007). The attraction-similarity hypothesis among cross-sex friends: Relationship satisfaction, perceived similarities, and self-serving perceptions. *Journal of Social and Personal Relationships*, 24(1), 117-138.
- Morsky, B. (2016). *Homophily, payoff distributions, and truncation selection in replicator dynamics* (Doctoral dissertation).
- NARENDRANATH, S. (2006). *WORK LIFE BALANCE -THE EMPLOYER'S PERSPECTIVE*. *Work Life Balance - the Employer's Perspective*.
- Neely, A., & Hii, J. (2012). The innovative capacity of firms. *Nang Yan Business Journal*, 1(1), 47-53.
- OECD (2017), *Fostering Innovation in the Public Sector*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264270879-en>
- Panuwatwanich, K., Stewart, R. A., & Mohamed, S. (2008). The role of climate for innovation in enhancing business performance: the case of design firms. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 15(5), 407-422.

- Perna, A., Runfola, A., Guercini, S., & Gregori, G. L. (2013). Serendipity in business relationship beginning. In The 29th IMP Conference.
- Powers, J. (2014). The Virtù of Architectural Invention: Rhetoric, Ingegno, and Imagination in Filarete's Libro Architetonico (Doctoral dissertation, McGill University Libraries).
- Rathinam, M. (2017). Building management innovation capability in large rail organisations (Doctoral dissertation).
- Rauwolf, P., Mitchell, D., & Bryson, J. J. (2015). Value homophily benefits cooperation but motivates employing incorrect social information. *Journal of theoretical biology*, 367, 246-261.
- Schaefer, D. R. (2012). Homophily through nonreciprocity: Results of an experiment. *Social forces*, 90(4), 1271-1295.
- Schermer, J. A., & MacDougall, R. (2011). The Jackson career explorer in relation to the career directions inventory. *Journal of Career Assessment*, 19(4), 442-451.
- Schröder, A., & Krüger, D. (2019). Social Innovation as a Driver for New Educational Practices: Modernising, Repairing and Transforming the Education System. *Sustainability*, 11(4), 1070.
- Seidali, K. (2016). Service, innovation and dynamic capabilities: from conceptualization to explanation.
- Sesen, H., Tabak, A., & Arli, O. (2017). Consequences of Self-Leadership: A Study on Primary School Teachers. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 17(3), 945-968.
- Shewfelt, R. L. (2012). *Becoming a food scientist: to graduate school and beyond*. Springer Science & Business Media.
- Smith, A., Courvisanos, J., Tuck, J., & McEachern, S. (2011). *Building Innovation Capacity: The Role of Human Capital Formation in Enterprises--A Review of the Literature*. Occasional Paper. National Centre for Vocational Education Research Ltd. PO Box 8288, Stational Arcade, Adelaide, SA 5000, Australia.
- Sprecher, S. (2013). Correlates of couples' perceived similarity at the initiation stage and currently. *Interpersona: An International Journal on Personal Relationships*, 7(2), 180-195.
- Sriboonlue, P., Ussahawanitchakit, P., & Raksong, S. (2015). Strategic innovation capability and firm sustainability: Evidence from auto parts businesses in Thailand. *AU-GSB e-JOURNAL*, 8(1).
- Strønen, F., Hoholm, T., Kværner, K. J., & Støme, L. N. (2017). Dynamic capabilities and innovation capabilities: The case of the 'Innovation Clinic'. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 13(1), 89-116.
- Sun, S., & Rui, H. (2017, January). Link formation on twitter: the role of achieved status and value homophily. In *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Sydänmaanlakka, P. (2004). What is Self-leadership. WWW-document. Read, 4, 2010.
- Taminiau, Y., Ferguson, J., & Moser, C. (2016). Instrumental client relationship development among top-ranking service professionals. *The Service Industries Journal*, 36(15-16), 789-808.
- Tat, U., & Zeitel-Bank, N. (2013, June). Self-leadership development: The link between body, mind, and reflection. In *Active Citizenship by Knowledge Management & Innovation: Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2013* (Vol. 4, pp. 183-189). ToKnowPress.
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory factor analysis: Understanding concepts and applications*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Tikas, G. D. (2017). Towards enhancing innovation capability of teams: a conceptual perspective. *Team Performance Management: An International Journal*, 23(7/8), 352-363.

- Tran, V., & Voyer, B. (2015). Fostering innovation: An organisational perspective. *British Journal of Healthcare Management*, 21(3), 141-145.
- Tubaro, P., Ryan, L., & D'angelo, A. (2016). The visual sociogram in qualitative and mixed-methods research. *Sociological Research Online*, 21(2), 1-18.
- Van Dam, K. (2013). Employee adaptability to change at work: A multidimensional, resource-based framework. *The psychology of change: Viewing change from the employee's perspective*, 123-142.
- Wright, S. (2009) Social relationships in the workplace and employee retention. New Orleans, LA, USA: 24th Annual SIOP Conference, 2-4 Apr 2009.
- Yun, Y. J., & Lee, K. J. (2017). Social skills as a moderator between R&D personnel's knowledge sharing and job performance. *Journal of Managerial Psychology*, 32(5), 387-400.
- Yusr, M. M. (2016). Innovation capability and its role in enhancing the relationship between TQM practices and innovation performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 2(1), 6.
- Zhang, K., & Pelechris, K. (2014, April). Understanding spatial homophily: the case of peer influence and social selection. In *Proceedings of the 23rd international conference on World wide web* (pp. 271-282). ACM.
- Žitkienė, R., Kazlauskienė, E., & Deksnys, M. (2018). Dynamic Capabilities for Service Innovation. *Social Science Computer Review*, p: 144-160.