

أثر أبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين دراسة استطلاعية في مديرية بلدية الموصل

أ.م.د. محمد عبد الوهاب العزاوي*

المستخلص:

لا يمكن لمنظمات اليوم أن تعمل بمعزل عن العنصر المعرفي الذي يعد أهم مصادر القوة التي تمتلكها لتصل بها إلى مصافي الميزة التنافسية ، ولغرض وصول المنظمة إلى أهدافها في النمو والبقاء لابد لها من النهوض والتطور لمواردها البشرية والفكرية بما يجعلها قادرة على الإبداع فيما تقدمه من خدمات لذا تميزت هذه الدراسة إلى اختبار علاقة ارتباط أبعاد رأس المال الفكري وأثره في السلوك الإبداعي للعاملين في تحسين جودة حياة الموظفين لما تعانيه من معوقات في تقديم هذه الخدمة للمستفيدين التي تعتمد بشكل كبير وأساسي على العنصر البشري ومدى كفاءته وإبداعه في أنجاز هذه الخدمات . وأثبتت نتائج هذا الحديث بصحة فرضياتها بوجود علاقة ارتباط وأثر معنوية بين متغيراتها ، وقدمت بعض المقترحات الضرورية للمنظمة المبحوثة

Abstract:

Nowadays organizations cannot operate independently of the element of knowledge, which is the most important of the sources of power that are seized to reach out to achieve competitive advantage, and for the arrival of the organization to its goals in the growth and survival must be subjected to the advancement and development of its human resources and intellectual property to make them able to be Innovation creative in providing services so marked this study was to test the correlation dimensions of intellectual capital and its impact on Innovation behavior of workers and improve their quality of life of what it contains of obstacles in providing this service to users that rely heavily and primarily on the human element and the extent of efficiency and Innovation in the completion of these services. The results proved the validity of the study hypothesis that there is a correlation and the impact is significant variables between the moral, and made some proposals necessary for the organization examined

تمهيد:

يؤكد معظم الباحثين الاهتمام برأس المال الفكري الذي يعد موجوداً "استراتيجياً"، ويتطلب منا التفكير جلياً في هذا المورد الذي يعد من الموارد غير الملموسة والمهمة ، لأنه يحاول أن يظهر القدرات الخفية

* الكلية التقنية الادارية / الموصل

مقبول للنشر بتاريخ 2012/2/27

والكامنة التي تحتاج إلى عملية تحضير وتحريك للإسهام مع الموارد الأخرى من أجل تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها ، ومما زاد تأكيداً أن رأس المال البشري هو أحد مكونات رأس المال الفكري وهو رأس المال الحقيقي المتمثل بالمعرفة والمهارات والخبرات .

وأن تطوير رأس المال الفكري لا يتم إلا من خلال أبداع ومبدعين لديهم سلوك متميز عن أقرانهم ، لذا أصبح من المهم العودة إلى الاهتمام بالأداء الفردي وتطوير قدراته العملية والفكرية . ولأهمية المنظمة المبحوثة (مديرية بلدية الموصل) باعتبارها إحدى المنظمات الخدمية المهمة في محافظة نينوى بسبب الثقل الكبير التي تتحمله من تقديم خدماتها إلى المستفيدين في المحافظة ، هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة .

إذ كان من أسباب مشكلة الدراسة هو ضعف اهتمام إدارة المنظمة بأبعاد رأس المال الفكري وأثرها في تعظيم السلوك الإبداعي للعاملين .

وبناءً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تضمنت الآتي :-

المبحث الأول / نطاق الدراسة .

المبحث الثاني / رأس لمال الفكري – مدخل مفاهيمي .

المبحث الثالث / السلوك الإبداعي – مدخل مفاهيمي.

المبحث الرابع / الإطار الميداني .

المبحث الخامس / الاستنتاجات – والمقترحات .

المصادر المعتمدة .

المبحث الأول / نطاق الدراسة :

أولاً / مشكلة الدراسة :

يمثل الإبداع أحد الضرورات الأساسية في منظمات الأعمال الخدمية بسبب نمو واتساع حاجات المستفيدين وطموحاتهم /ولأجل ضمان استمرار وبقاء المنظمة الخدمية لابد أن لا تقف عند حد الكفاءة وإنما يجب أن يكون طموحها أبعد من ذلك ولتكون منظمة خلاقة مبدعة ويصبح الابتكار والتجديد والإبداع هي السمات المميزة لأداء خدماتها .

ومن خلال استطلاع الباحث والمقابلات الشخصية مع بعض العاملين في المنظمة المبحوثة والإطلاع على صندوق شكاوى ومقترحات المواطنين تبين وجود موقفات عديدة في تقديم الخدمات للمستفيدين التي تعتمد بشكل أساسي على العنصر البشري ومدى كفاءته وإبداعه في أنجاز هذه الخدمات .

ويعتقد الباحث(اعتماداً) على المقابلات الشخصية مع المسؤولين في المنظمة والمعاشية مهم) أن جزء من أسباب هذه المشكلة يرجع إلى ضعف اهتمام إدارة المنظمة بأبعاد رأس المال الفكري وأثره في تعظيم السلوك الإبداعي للعاملين ، ويمكن توضيح مضمون المشكلة من خلال التساؤلات الآتية :

- 1- هل هناك دراية وفهم واضح لدى إدارة المنظمة المبحوثة عن رأس المال الفكري وأبعاده ؟
- 2- هل توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين أبعاد رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي للعاملين؟
- 3- هل تؤثر أبعاد رأس المال الفكري تأثيراً ذو دلالة معنوية في السلوك الإبداعي ؟

ثانياً / أهمية الدراسة :

تتجسد أهمية الدراسة في طبيعة المفاهيم التي تركز عليها والتي تثير اهتمام المنظمات الخدمية المعاصرة لتناولها أهم عنصر في المنظمة هو رأس المال الفكري الذي يعد من أهم موارد المنظمة الذي له دور كبير في تحقيق أهدافها ، كما تكتسب الدراسة أهميتها في اختيارها لمجتمع الدراسة الذي هو بأمس الحاجة في الظروف الحالية إلى الاسترشاد بعوامل رأس المال الفكري وأبعاده لغرض زيادة قدرة المنظمة البشرية وإثارة سلوكها الإبداعي بغية تحسين أدائها .

ثالثاً / أهداف الدراسة :

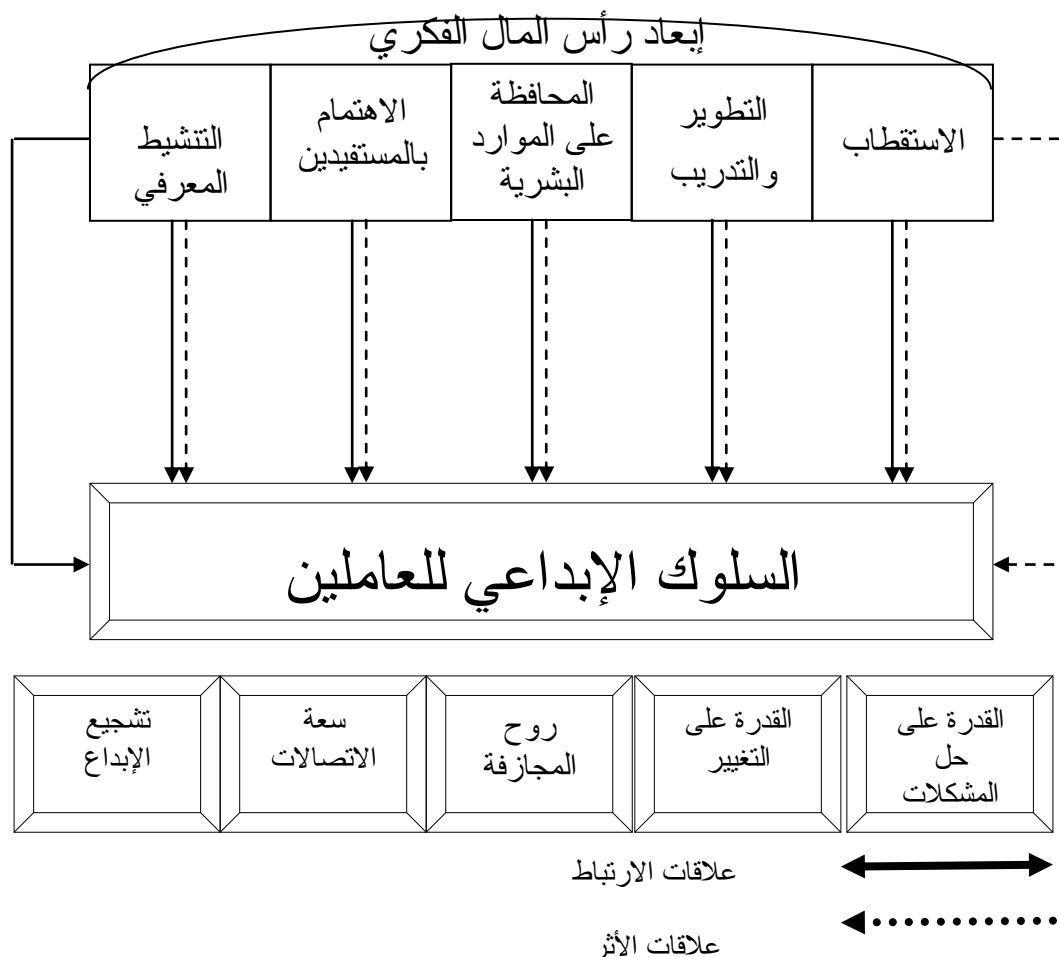
- في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية
- 1- تقديم إطار نظري يضم المفردات الأساسية الأكثر أهمية لمفهوم رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي .
 - 2- اختبار علاقة الارتباط والآخر المعنويين بين وفي كل من أبعاد رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي للعاملين عينة الدراسة .
 - 3- تقديم بعض المقترحات لتنظيم السلوك الإبداعي للعاملين في عينة الدراسة .

رابعاً / مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من العاملين كافة في المنظمة المبحوثة (مديرية بلدية الموصل) ، وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين (مسؤولوا الأقسام والشعب والوحدات الخدمية في المديرية) .

خامساً / أنموذج الدراسة وفرضياتها :

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة وفرضياتها بناء أنموذج افتراضي كما في الشكل أدناه :



الشكل (1)

أنموذج الدراسة

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى :

توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد رأس المال الفكري مجتمعا "والسلوك الإبداعي للعاملين ، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- أ/ توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد الاستقطاب والسلوك الإبداعي للعاملين .
- ب/ توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد التطوير والتدريب والسلوك الإبداعي للعاملين .
- ج/ توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد المحافظة على الموارد البشرية والسلوك الإبداعي للعاملين .
- د / توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد الاهتمام بالمستفيدين والسلوك الإبداعي للعاملين .
- هـ / توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد التنشيط والسلوك الإبداعي للعاملين .

الفرضية الرئيسية الثانية :

هناك تأثير معنوي لإبعاد رأس المال الفكري مجتمعا" في السلوك الإبداعي للعاملين وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- أ / هناك تأثير معنوي لبعء الاستقطاب في السلوك الإبداعي للعاملين .
 ب / هناك تأثير معنوي لبعء التطوير والتدريب في السلوك الإبداعي للعاملين .
 ج / هناك تأثير معنوي لبعء المحافظة على الموارد البشرية في السلوك الإبداعي للعاملين .
 د / هناك تأثير معنوي لبعء الاهتمام بالمستفيدين في السلوك الإبداعي للعاملين .
 هـ / هناك تأثير معنوي لبعء التنشيط في السلوك الإبداعي للعاملين .

سادساً / أساليب جمع البيانات :

لغرض تقديم إطار نظري للموضوع استعان الباحث بالعديد من المصادر الأجنبية والعربية ذات صلة بموضوع الدراسة فضلاً عن شبكة الاتصالات الدولية (الانترنت) ، وميدانياً تم استخدام المقابلات الشخصية لتوضيح متغيرات الدراسة واستمارة الاستبانة التي تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج والموضحة فقراتها في ملحق (2) والتي تم إعدادها بالاعتماد على المصادر والدراسات المتعلقة بالموضوع إذ اشتملت الاستمارة على جزأين ، ركز الأول على المقاييس الخاصة بأبعاد رأس المال الفكري التي أنفق عليها أغلب الباحثين والمختصين والمتمثلة ب (الاستقطاب ، التنشيط ، المحافظة على الموارد البشرية ، الاهتمام بالمستفيدين ، التطوير والتدريب) ، وقد تم وضع (15) سؤالاً عن تلك الأبعاد. أما الجزء الثاني فتركز على المقاييس الخاصة بالسلوك الإبداعي المتمثلة ب (القدرة على التغيير ، القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرار ، وروح المجازفة ، وسعة الاتصالات وتشجيع الإبداع) ، وقد تم وضع (10) أسئلة ويوضح الجدول (1) المفاهيم والمؤشرات التي أوردها الباحثون والمعتمدة في قياس الاستبانة. وقد تم توزيع (45) استمارة إلى مسؤولي الشعب والوحدات التي لها علاقة بتقديم الخدمات في المنظمة المبحوثة والبالغ عددهم (45) مسؤولاً ، وقد تم استرداد جميع الاستمارات أي أن نسبة الاستجابة كانت (100%) وقد تم عرض الاستبانة على السادة المحكمين (ملحق 1) لقياس صدق وشمولية الاستبانة، وظهرت بعض الملاحظات وقد تم الأخذ بها وبما يوافق تحقيق أهداف البحث .

جدول (1)

المفاهيم والمؤشرات المعتمدة في قياس الاستبانة

ت	المتغيرات المبحوثة	المفاهيم والمؤشرات
1-	أبعاد رأس المال الفكري	(عبيد ، 2000) ، (Quinn ,et al ,1996) . (بني حمدان ، 2002) ، (العنزي وصالح ، 2003) . (سلطان ، 2006) ، (يوسف ، 2005)
2-	معايير السلوك الإبداعي	(Efraim , 2006) (Cutler , 2000) (الجلبي، 1996) (Sorer , 2007)

سابعاً / أدوات تحليل البيانات :

تم اعتماد مقياس (لكبرت) في طرح أسئلة الاستبانة وقياس متغيرات الدراسة ، وبعد جمع الاستمارات أعتمد الباحث على عدد من الأدوات الإحصائية استناداً إلى طبيعة توجهات أهداف الدراسة لغرض الوصول إلى نتائج العلاقات بين المتغيرات فضلاً عن التحقق من صحة الفرضيات المطروحة وقياساتها .

وقد أستخدم البرنامج الإحصائي (Spss) لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة كمعامل الارتباط البسيط والمتعدد ومعامل الاحداز البسيط والمتعدد وغيرها ، بالاعتماد على المقياس الثلاثي (أتفق ، غير متأكد ، لآتفق) في التحليل .

المبحث الثاني / رأس المال الفكري – مدخل مفاهيمي .

يعد رأس المال الفكري في المنظمات الخدمية بشكل خاص من الأصول المهمة والأساسية من أجل الوصول إلى أهدافها والاستمرار في تحقيق رسالتها التي وجدت من أجلها ، فهو ذو أهمية كبيرة للمنظمات القائمة على المعلوماتية وتزداد أهميته نتيجة للتقدم والتطور التقني المتسارع الذي يتطلب وجود عقول نيرة ومبدعة قادرة على استغلال هذه التقنية استغلالاً أمثلًا .

أولاً / مفهوم رأس المال الفكري وأهميته :

يرى (Edvinsson) أن رأس المال الفكري هي تلك الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية العمومية إذ تتكون من ثلاثة عناصر أساسية (بشري وهيكلية وزباني) فالبشري يتضمن المعرفة والخبرات والمهارات إضافة إلى الابتكار والتجديد ، في حين الهيكلية يعتبر الساند للبشري مثل نظم المعلومات بما فيها قنوات السوق وعلاقات الزبائن (1) . وقد ذكر آخرون أن رأس المال الفكري يعد بمثابة مقدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها لتحقيق التكامل في المهارات المختلفة التي يمتلكها الأفراد والتي تنسم في زيادة القيمة المقدمة للزبائن وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية (2) .

في حين أكد (yogesh) بأن رأس المال الفكري هو قوة ذهنية متكاملة تتضمن تركيبة من المعرفة والمعلومات والخصائص الفكرية والخبرات الإبداعية التي يمتلكها العاملون في المنظمة والتي تعد الموارد الرئيسية لاقتصاد اليوم (3) .

ويضيف آخر بأنه يتكون من رأس مال بشري يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية من دون غيرهم ويمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قيمة تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجهلها في موقع تكون قادرة فيه على اقتناص الفرص المناسبة ، كما أنه لا يركز على مستوى أداري معين من دون غيره ، ولا يشترط توافر شهادات أكاديمية لمن يتصف به (4)

أما (Daft) فقد عرفه بأنه مجموعة من المواد المعلوماتية المتكونة على هيئة نوعين من المعارف ، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها أو كتابتها ومن ثم نقلها للآخرين بشكل وثائق ، ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة (5) . كما يعرف رأس المال الفكري بأنه المقدرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية (قابلة للتنفيذ) ، وتتمتع بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكافؤ والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة ، ومنها المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة (6)

ويرى (عبد الوهاب) بأنه عقول تتمتع بمهارات منفردة تجعلها قادرة على النظر من جوانب عدة والتفكير في عدة اتجاهات للتوصل إلى أسلوب عمل جديد يحقق اقتناص فرص أكثر (7) . ويعد رأس المال الفكري تحولاً للمعرفة إلى شيء ذي قيمة أبداعية (8) .

ومن جهة ثانية فإن رأس المال الفكري يعتبر الثروة الحقيقية غير الملموسة التي لا يمكن تقدير قيمتها بثمن ، لأنه مقدرة عقلية كامنة يمتلكها العاملون من رأس المال البشري في المنظمة ، ويعد أقوى سلاح تنافسي له كونه المصدر الأساسي الذي تنبثق منه كل المعارف والإبداعات التي تستطيع بها المنظمة أن تواجه التغيرات كافة التي تحصل في البيئة المتسمة بالتعقيد (9)

أما (يوسف) فقد عرفه بأنه المقدرة العقلية والمستوى المعرفي والمعلومات التي يمتلكها فئة معينة من القوى العاملة في المنظمة الذين يتمتعون بمهارات وخبرات فكرية وذهنية عالية لها المقدرة على التحليل ، وتعمل على توليد الأفكار لتحقيق الإبداع والابتكار لغرض إيجاد القيمة وتقديم منتجات متميزة ، وإحراز التفوق التنافسي في السوق (10) .

في الاتجاه نفسه أشار آخر إلى إن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعلومات والمعرفة التي يمتلكها عدد من العاملين في المنظمة ، ويتم تسخيرها لتبني نظم وتقنيات جديدة تميز منتجات أو خدمات المنظمة وتسهم في تحقيق وضع تنافسي أفضل لها (11) .

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث بأن رأس المال الفكري هو المهارات والقدرات المتفوقة التي يمتلكها العاملون في المنظمة بحيث يمكن استخدامها سلاحاً تنافسياً في عملية التطوير الإبداعي التي تعتمد الابتكار والتجديد ، الذي يعد الوسيلة الأساس لبقاء واستمرار المنظمة في بيئة العمل ذات التغير المتسارع

ثانياً / أبعاد رأس المال الفكري :

يتمثل رأس المال الفكري بمجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها نخبة من العاملين دون غيرهم ، ويمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها ، وتعظيم نقاط قوتها وتجهلها في موقع تكون قادرة فيه على استغلال الفرص المناسبة ، وتعزيز الميزة التنافسية لها ويبين الجدول الآتي أبعاد رأس المال الفكري من وجهة نظر بعض الباحثين

جدول (1)
أبعاد رأس المال الفكري من وجهة نظر بعض الباحثين

الباحث	استقطاب	صناعة	التطوير والتدريب	المحافظة على الموارد البشرية	الاهتمام بالمستفيدين	التنشيط المعرفي	براءة اختراع
Edvinsson 1993	x		x	x	x	x	
Webster 1995			x	x	x	x	
Quinn, et al. 1996	x	x		x	x	x	
Stewart 1997	x			x	x	x	x
Brown 1998			x	x	x	x	
Kanter 1999			x	x	x	x	
عبيد ، 2000	x	x		x	x		x
الغزوي ، 2001	x		x	x	x	x	
بني حمدان 2002	x	x		x	x	x	
لطيف 2005		x	x		x	x	
الجميل 2005	x	x	x		x	x	
المجموع	7	5	7	9	11	10	2

المصدر / أعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة

وفي ضوء الجدول أعلاه تم اختيار أبعاد رأس المال الفكري الآتية لكونها نالت اهتمام أغلب الباحثين :

1- الاستقطاب :

يعرف الاستقطاب بأنه عملية اكتشاف أو جذب أو بحث عن المرشحين الكفونين والملائمين لشغل الوظائف الشاغرة حالياً أو المتوقعة في المنظمة وتتوقف فاعلية الاستقطاب على مدى قدرة المنظمة على جذب الأفراد الكفونين وعملية تحديد المصادر المختلفة للحصول عليهم (12) . ويمكن تقسيم مصادر الاستقطاب إلى : (13)

أ / مصادر داخلية : وهي الموارد البشرية المتاحة داخل المنظمة ، ويمكن الاستفادة من هذه المصادر لشغل الوظائف الإشرافية ، أو الوظائف التي تحتاج إلى خبرات معينة لا تتوافر خارج المنظمة .
ب / مصادر خارجية : وهي الخبرات التي تحتاجها المنظمة في حالة عدم توافرها داخل المنظمة ، وهي تعبر عن سوق العمل ، ويمكن الاستفادة من هذه المصادر لشغل الوظائف الإدارية والفنية والوظائف التي تحتاج إلى خبرات ومهارات ومؤهلات لا تتوافر داخل المنظمة .
وتختلف المنظمات فيما بينها من حيث نطاق ممارستها للنشاط الاستقطابي ، فهناك منظمات تقوم بأنشطة استقطابية على مدى واسع بكثير من منظمات أخرى بموجب عدة عوامل تحدد نطاق النشاط الاستقطابي للمنظمة وتجعله يختلف من منظمة إلى أخرى منها حجم المنظمة ، والظروف المحيطة لسوق العمل وخبرة المنظمة وأثرها في أنجاح استقطاب عاملين أكفاء وطبيعة الوظائف المعروضة وسمعة المنظمة .

2- التطوير والتدريب :

أن تطوير العاملين المخطط له ، له ثماره المستقبلية المشرقة من خلال التعليم والتدريب ، ويمكن غرس الأفكار والانطباعات لدى العاملين حول طبيعة العمليات التي تتضمنها الأعمال والمهام الموكلة إليهم بما يعزز قدراتهم على فهم المعرفة وتفسيرها والوصول إلى الحقائق بدقة ووضوح ، وأن الغرض من تطوير الموارد البشرية هو زيادة قدرات العاملين بهدف تحقيق التقدم والنمو والاستمرار ، وتكمن أهمية التطوير في تحسين استغلال قابليات العاملين الفكرية وقدراتهم على صعيد المستويات التنظيمية في المنظمة كافة (14)
وعملية التطوير أوسع من التدريب وهي أكثر ارتباطاً "والى حد بعيد بمهارات الأفراد العاملين وقابليتهم ، إذ أن التطوير يزود الأفراد العاملين بالمعرفة التي يستخدمونها حالياً" أو مستقبلاً" ، في حين يساعد التدريب على صقل مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم ، تلك المهارات التي يمكن أن يستخدمونها حالياً في أداء أعمالهم (15) .

3-المحافظة على الموارد البشرية :

تعتبر الموارد البشرية أصل من أصول المنظمة ، فهي بحاجة إلى صيانة تكفل المحافظة على القدرات والمهارات والخبرات الضرورية لضمان استمرار فاعلية المنظمة ، وبما يمكن من توافر أفراد لديهم القدرة على أداء الأعمال اللازمة والرغبة فيها لتحقيق أهداف المنظمة .

وهناك خمسة أساليب يمكن من خلالها للمنظمة المحافظة على مواردها البشرية : (16)

أ / تنشيط الحافز المادي والمعنوي :

وهي مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية المثيرة للفرد التي تدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على الوجه الأكمل من خلال إشباع حاجاته ورغباته .

ب / التصدي للتقادم التنظيمي :

وهي جميع الإجراءات التي تتخذها المنظمة من أجل تحديث وصيانة قدرات العاملين وإمكانياتهم وخبراتهم بصورة مستمرة مما يجعلهم قادرين على مواكبة التطورات الجارية ، وتشمل تقادم المعرفة وتقدم القدرات والتقدم الثقافي .

ج / مواجهة الإحباط التنظيمي :

وهي الحالة النفسية التي تنشأ لدى الفرد من جراء فشله في انجاز أو تحقيق أهداف معينة بسبب وجود عوائق وعقبات لا يمكن مواجهتها والسيطرة عليها أو التحكم فيها ، ومن أهم مظاهره :-

- الإحباط المادي ويشمل العدوان وتخريب الآلات والمعدات .
- الإحباط النفسي ويضم عدم الرضا الوظيفي .
- الإحباط الإداري ويشمل الغياب وارتفاع معدل دوران العمل .

د / تقليل فرص الاغتراب التنظيمي :

وهي حالة الشعور بعدم الاندماج والتباعد عن المنظمة ، وإن المبتكرين والمبدعين وأصحاب القدرات المتميزة هم أكثر إحساساً بالاغتراب من الآخرين لأنهم يسعون إلى اكتشاف وإبتكار مبادئ وأراء جديدة كثيراً ما تكون مناقضة للمعايير السائدة في مجتمعهم

هـ / تعزيز التميز التنظيمي :

ويقصد به جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين في المنظمة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الإبداع والابتكار والعمل بروح الفريق واحترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية في المنظمة ، وهذا من شأنه زيادة عدد المتميزين فيها والذي يمنحها سمة القوة والبقاء .

4 -الاهتمام بالمستفيدين :

يعد رضا المستفيدين من المعايير المهمة في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية ولا سيما في ظل التقنية المتطورة وأجهزة الاتصالات الحديثة التي تستخدم في المنظمات الخدمية لتقدم من خلالها خدمات عبر أحدث وسائل الاتصال والإعلان ، وإن أغلب المنظمات الخدمية تعمل جاهدة من أجل إرضاء المستفيدين لمعرفة مدى حسن تلبية احتياجاتهم وقد أظهرت الأبحاث إن الإصغاء إلى المستفيد والتعرف على مشاكله ومقترحاته هو أهم ادوار الإدارة وأوثقها علاقة بكفاءة وفاعلية المنظمة .(17)

5-التنشيط المعرفي :

بدأت الحاجة واضحة لاستخدام الأساليب الجديدة والمتطورة بغية إدارة وتطوير إمكانيات ومهارات العاملين الذهنية ، ومن الأساليب الشائعة في هذا المجال ، أساليب العصف الذهني وأساليب الفكر الجماعي أو استخدام أسلوب الاجتماعات المرنة أو المفتوحة أو جماعة المستشارين الداخليين لتشجيع التفاعل بين الموارد البشرية داخل المنظمة لكسر الجمود الفكري الذي يمكن إن ينشأ ، لذا فعلى المنظمات العناية والاهتمام الدقيق بالكفاءات والمواهب وإن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف بالتشبع بالمعرفة ، فلا بد من استخدام المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد ، وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم للمشاركة لتوليد الأفكار المبدعة (18) .

المبحث الثالث / الإبداع والسلوك الإبداعي - مدخل مفاهيمي

أولاً / مفهوم الإبداع والسلوك الإبداعي :

يعد الإبداع الميزة التنافسية الأكثر أهمية التي تمكن المنظمة من النجاح والازدهار في بيئة الأعمال اليوم ، ويمكن سر المنظمات المبدعة في القدرة على رفع الموهبة والحافز لدى العاملين لديها ويدرك الخبراء والمنظمات التي تتطلع إلى التقدم إن إدارة الفكرة تسهم في تكوين القدرة الأساسية لاستغلال القدرة الإبداعية لدى المنظمات (19) .

لذا فإن الإبداع هو قدرة المنظمة على التوصل إلى ما هو جديد ويضيف قيمة أكبر وأسرع وتقديم خدمة أفضل من الخدمات التي يقدمها المنافسون . (20)

في حين يرى آخر بأن السلوك الإبداعي عملية تتطلب التعاون والتنسيق بين الأنشطة الإدارية والفنية المتداخلة في المنظمة من أجل الوصول إلى أفكار حديثة باعتماد أساليب علمية لغرض تقديم خدمة جديدة أو تطوير خدمة قائمة لغرض تحقيق أهداف المنظمة الخدمية في البقاء والنمو في البيئة التي تعمل فيها (21) . والسلوك الإبداعي قائم على تجاوز ممارسة الأعمال الخدمية بالطرق التقليدية ، ولا يتم ذلك من خلال تبني ممارسة جديدة واحدة فحسب وإنما اعتماد الممارسات نفسها في كافة أنشطة المنظمة . (22)

وفي الاتجاه نفسه يؤكد (siggikow) إن التغير الذي يشهده عنصر واحد في الجهاز التنظيمي لن يكون كفواً وفاعلاً لأنه سيخلق تنظيماً قد يكون غير منسجم مع العناصر الأخرى التي قد تحتاج إلى تغير متزامن في الوقت نفسه ، إن مثل هكذا إبداع قد لا يمكن تقليده فقط عبر تغيير المكونات الفردية ، إذ إن محاكاة الإبداع تستلزم أكثر من مجرد انجاز تغيرات أو تحولات محدودة ، وباختصار فإن النتيجة نفسها لا يمكن اكتسابها من دون التكيف لكل النظام (23) .

ويرى الباحث بأن مفهوم السلوك الإبداعي يكمن في كيفية تفكير الفرد بعيداً عن السياقات التقليدية مع استحضار كل إشكال المغامرة المدروسة من بين عمليات التغير ودعمه بما يحقق تحولات إبداعية في بيئة المنظمات وعملياتها ، وهو ترجمة فعلية لأداء فريد ومتميز مدعوماً بالأفعال والقدرات لتحقيق الفعل المبدع

ثانياً: مصادر الإبداع

من الأخطاء الكبيرة الاعتقاد بأن الأفراد المتواجدين في أقسام البحث والتطوير والإنتاجية في المنظمات الخدمية هم وحدهم المسؤولون عن والإبداع، بل أن دورهم هو تقديم الأفكار الإبداعية ولكن المتعارف عليه هو أن كل شخص في المنظمة يمتلك أفكاراً إبداعية حول كيفية تطوير عمل المنظمة. وهذه الأفكار تقدم لغرض دراستها لمعرفة إمكانية تطبيقها. (24)

ويختلف (Sores) عن الآخرين بأن مصدر الإبداع قد يكون من خلال تكوين فريق عمل من خارج المنظمة من ذوي الخبرات والكفاءات الذين يستطيعون تقديم أفكار مبدعة تواكب التطورات الحديثة وتقديم توصيات بخصوص تفادي المخاطر واستغلال الفرص. (25)

وفي الاتجاه نفسه يرى (Derrick) بأن مصدر الإبداع قد يكون من خلال بناء حالة توافق خارجية مع منظمات أخرى وجعلها جزءاً من عملية الإبداع التعاوني المتبادل. (26)

ويؤكد (Spence) بأن مصادر الإبداع هي: (27)

1- البحوث:

وتعد من المصادر الرئيسية للابتكار والإبداع، وتتضمن البحوث الناتجة من التعليم العالي والمكاتب الاستشارية لتقديم الخدمات.

2- الاختراعات:

الاختراع هو إيجاد شيء جديد لم يكن له وجود سابق كاختراع تقانة حديثة لتقديم الخدمات وتحقيق متطلباتها.

3- التطوير:

وهي إضافة تحسينات جديدة على شيء موجود أصلاً، وليس مخترعاً جديداً كإجراء تحويل أو تعديل في نوع الخدمة أو أسلوب تقديمها بشكل مختلف عن شكل تقديمها السابق .

4- الاكتشاف :

يشير مصطلح الاكتشاف إلى حالة الإدراك التام والوعي الذهني بشيء لم يكن معروفاً سابقاً ويكون مختلفاً عن إدراك الناس وفهمهم له. أي أن هناك اختراع معين ولكن لم يكتشف أو يعتمد اكتشافه على القدرات التي يمتلكها أذهان المبدعين والتي كانت غائبة عن أذهان الآخرين.

ويضيف (Ephraim) إلى وجود مصدر مهم جداً للإبداع وتحديد السلوك الإبداعي للعاملين وهو البيئة المناسبة والتي يفترض أن تمتلك خصائص معينة لدعم عملية الإبداع في المنظمة منها: (28)

أ- علاقة المنظمة بالجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى التي لها دور كبير في رفد المنظمة بالبحوث والدراسات لغرض التبادل وإنشاء الأفكار الجديدة، إضافة إلى المستفيدين والمنافسين والمجهزين فقد يكونون مصدراً مهماً للإبداع.

ب- وجود النظام الذي يقدم الدعم المالي والمكافآت للمبدعين لغرض تحفيز الأفراد على الابتكار والإبداع.

ج- عدم اليأس من الفشل في المحاولات الأولى وتشجيع المبدعين عن طريق دعم الإدارة العليا في المنظمة ورفع مستوى معنوياتهم (إدارة الفشل) .

وتأسيساً لما تقدم على المنظمة أن تكون ملهمة وقادرة على التعرف على مصادر الإبداع المختلفة والاهتمام بالمصدر الذي يلائم طبيعة عملها وسلوك وقدرات أفرادها من حيث النظر إلى مميزات ومعيقات كل مصدر من مصادر الإبداع.

ثالثاً: معايير السلوك الإبداعي :

يرتبط السلوك الإبداعي بالقدرات الإبداعية، إذ ليس كل من يمتلك تلك القدرات بمبدع إلا إذا ظهرت تلك القدرات معبرة بناتج فعلي ويظهر هذا الناتج الإبداعي عند توافر المثيرات المناسبة لها. ويمكن تمثيل معايير أو مثيرات السلوك الإبداعي كالآتي: (29)

(الجلبي 1996، 152)، (cutler, 2000, 45)، (Vossen, 1998, 36).

1) القدرة على حل المشكلات وصنع القرار:

يختلف الأفراد في قدراتهم وتفكيرهم في سد الفجوة التي تظهر عند المقارنة بين النتائج المتوقعة والمحقة فعلاً. والتي تتطلب تحديدها ووضع البدائل المناسبة كلها ثم تقييمها. من خلال القدرة على التوصل إلى اتخاذ القرارات الملائمة لظروفها.

2) القدرة على التغيير:

كل فرد يمتلك مجموعة من القدرات الفكرية والذهنية القادرة على تغيير الوضع الحالي نحو الأحسن، وتنمو هذه القدرة عندما يتحرر الفرد من القيود الذاتية والخارجية المفروضة على هذه القدرات وبالتالي سيشتبع حاجاته النفسية والفكرية ويحقق ذاته الإبداعية في الإفصاح عن آرائه والتميز على الآخرين.

3) روح المجازفة :

هي القدرة على اقتحام المجهول والغامض اعتماداً على الاستقلالية في التفكير والممارسة، وتعني إثارة الفكرة من أجل الخوض في المسائل الصعبة والغامضة بهدف اكتشافها وتنظيمها، والمجازفة تؤدي إلى سلوك إبداع فعلي.

4) سعة الاتصالات:

إن تنمية القدرات الإبداعية للأفراد تعتمد على قدرتهم في الحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة وإمكانية التفاعل والاستجابة لتأثيراتها مما يمكنهم من إدراك الأحداث وتحليلها للوصول إلى حلول لمعالجة مشاكلها.

5) تشجيع الإبداع:

تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد ويحتاج إلى مناخ تنظيمي يشكل التسامح حده الأول والتشجيع حده الأوسط والتعزيز والتقدير حده الأعلى، وتشجيع الإبداع يعتبر أحد أهم عناصر الدافعية للأفراد ويتوقف عليه نجاح التغيير في تقديم الخدمات من خلال التكيف معه دون مقاومته.

المبحث الرابع الإطار الميكانى

أولاً : علاقات الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري كمتغير مستقل والسلوك الإبداعي للعاملين كمتغير معتمد.

لغرض التحقق من مدى سريان النموذج الافتراضي للبحث لابد من التعرف على طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي للعاملين في المنظمة المبحوثة (مديرية بلدية الموصل) .

1. تحليل علاقة الارتباط المعنوية بين أبعاد رأس المال الفكري مجتمعاً والسلوك الإبداعي للعاملين.

توضح نتائج الجدول (2) أن هناك علاقة ارتباط معنوية بينهما باستخدام معامل الارتباط وبلغت قيمة الارتباط (0.782) وهي علاقة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير إلى مدى أهمية أبعاد رأس المال الفكري في تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين. وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول (2)

العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي للعاملين

السلوك الإبداعي للعاملين	أبعاد رأس المال الفكري
0.782 *	

العلاقة معنوية عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

2. تحليل علاقات الارتباط المعنوية بين كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي للعاملين.

لغرض التأكد من تحقق الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى كما موضح في الجدول (3) :

الجدول (3)

علاقات الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري كل على حده والسلوك الإبداعي للعاملين

السلوك الإبداعي للعاملين	المتغير المستقل
0.542	الاستقطاب
0.682	التطوير والتدريب
0.604	المحافظة على الموارد البشرية
0.690	الاهتمام بالمستفيدين
0.513	التنشيط
0.782	المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة $N=45 \quad P^* \leq 0.05$

أ- يشير الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين بُعد الاستقطاب والسلوك الإبداعي للعاملين، إذ بلغت درجة الارتباط (0.542) عند مستوى معنوية (0.05)، وتعني هذه العلاقة أنه كلما اهتمت المنظمة باستقطاب أفضل العاملين إليها يؤدي ذلك إلى تقرير السلوك الإبداعي للعاملين، وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الأولى بين الفرضية الرئيسية الأولى.

ب- ويتضح أيضاً من خلال الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين بُعد التطوير والتدريب والسلوك الإبداعي للعاملين إذ بلغت درجة الارتباط (0.682) عند مستوى معنوية (0.05) وتعني هذه العلاقة أنه كلما اهتمت المنظمة بتطوير وتدريب العاملين أدى إلى رفع مستوى إبداعهم في تقديم الخدمات، وفي ضوء ذلك تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

ج- ويشير الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين بُعد المحافظة على الموارد البشرية والسلوك الإبداعي للعاملين، إذ بلغت درجة الارتباط (0.604) عند مستوى معنوية (0.05) أو تعني هذه العلاقة أنه كلما اهتمت المنظمة وحافظت على كوادرها البشرية كلما عزز ذلك السلوك الإبداعي لديه، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى.

د- كما يشير الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة أيضاً بين بُعد الاهتمام بالمستفيدين والسلوك الإبداعي للعاملين، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.690) عند مستوى معنوية (0.05) وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة المقدمة من قبل المنظمة كلما أدى إلى زيادة الاهتمام وتعزيز السلوك الإبداعي للعاملين، وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى.

هـ- ويتضح من الجدول (3) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين بُعد التنشيط والسلوك الإبداعي للعاملين، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.513) عند مستوى معنوية (0.05) وتفسر هذه القيمة أنه كلما

اهتمت المنظمة بتنشيط وشحن القدرات الذهنية للأفراد العاملين كلما أدى إلى زيادة روح الإبداع لديهم وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرعية الرئيسية الأولى.

ثانياً: تحليل علاقات الأثر بين أبعاد رأس المال الفكري كمتغير مستقل والسلوك الإبداعي للعاملين كمتغير معتمد

بعد تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث كأن النموذج الافتراضي يستلزم تحديد درجة تأثير أبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين وهذا ما تنص عليه الفرضية الرئيسية الثانية وفرعاتها.

1- تأثير أبعاد رأس المال الفكري مجتمعاً في السلوك الإبداعي للعاملين توضح نتائج الجدول (4) تأثير أبعاد رأس المال الفكري مجتمعاً في السلوك الإبداعي للعاملين على مستوى المنظمة المبحوثة .

الجدول (4)

تأثير أبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين

F		R2	أبعاد رأس المال الفكري		المتغير المستقل المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	
3.12	*115.336	0.571	0.860 (90605)*	0.882	السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة.

$N=45 \quad P^* \leq 0.05$

df (1.44)

() تشير إلى قيمة t المحسوبة

ويشير الجدول (4) إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعاً في السلوك الإبداعي للعاملين، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (115.36) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (3.12) عند درجتي حرية (1.44) وبلغ معامل التحديد (R2) (0.571) لها ومن خلال متابعة (B) واختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (9.605) وهي قيمة معنوية لمستوى معنوية (0.05) وبذلك فقد تحققت الفرضية الرئيسية الثانية.

2- تحليل علاقات الأثر بين أبعاد رأس المال الفكري كل على حدة في السلوك الإبداعي للعاملين لغرض التأكد من تحقق الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية. وكما موضح في الجدول (5).

الجدول (5)

تأثير كل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين

F		R2	التنشيط	الاهتمام بالمستفيدين	المحافظة على الموارد البشرية	التطوير والتدريب	الاستقطاب	B0	المتغير المستقل المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة								
2.11	21.451	0.611	0.331 (0.765)*	0.415 (2.312)*	0.382 (0.302)*	0.392 (1.981)*	0.354 (2.417)*	0.211	السلوك الإبداعي للعاملين

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة.

$N=45 \quad P^* \leq 0.05$

df (5.39)

() تشير إلى قيمة t المحسوبة

يشير الجدول (5) إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد رأس المال الفكري المتمثلة بالاستقطاب، التطوير والتدريب، المحافظة على الموارد البشرية والاهتمام بالمستفيدين، التنشيط في السلوك الإبداعي للعاملين إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (21.451) وهي أكبر من قيمها الجدولية البالغة (2.11) عند درجة حرية (5.39) وبلغ معامل التحديد (R2) (0.611) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها تبين أن أعلى تأثير لتلك الأبعاد في السلوك الإبداعي للعاملين يتركز في بُعد الاهتمام بالمستفيدين بمقدار (0.418) وبدلالة (t) المحسوبة (2.812) والتي هي قيمة معنوية. وتشير هذه النتيجة إلى أن الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة المقدمة من قبل المنظمة المبحوثة حث العاملين على الإبداع في تقديم الخدمات ، يليه بالدرجة الثانية بُعد التطوير والتدريب بمقدار (0.392) وبدلالة (t) المحسوبة (1.981) وهي قيمة معنوية ثم جاء تأثير بُعد المحافظة على الموارد البشرية بالدرجة الثالثة وبمقدار (0.382) بدلالة (t) المحسوبة (2.412) وهي قيمة معنوية ، وجاء تأثير بُعد الاستقطاب بالدرجة الرابعة وبمقدار (0.354) وبدلالة (t) المحسوبة (2.412) وهي قيمة معنوية .

وأخيراً جاء تأثير بُعد التنشيط في السلوك الإبداعي للعاملين بمقدار (0.33) وبدلالة (t) المحسوبة (1.765) وهي قيمة معنوية .

المبحث الخامس الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- تتبع أهمية أبعاد رأس المال الفكري من إدارتها للسلوك الإبداعي فمتى ما توفرت أساليب الاستقطاب والتنشيط الجيدة ومتى ما يتم المحافظة على الموارد البشرية داخل المنظمة من خلال تطوير مهاراتهم وإشراكهم بالدورات التدريبية ومتى ما تم الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة والتعرف على طلباتهم، أدى ذلك إلى تحفيز العاملين وإبراز مواهبهم الإبداعية في تقديم الخدمات.
- 2- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد رأس المال الفكري على مستوى المؤشر الكلي والسلوك الإبداعي للعاملين، أما على مستوى أبعاد رأس المال الفكري على حده والمتمثلة في (الاستقطاب ، التطوير والتدريب ، المحافظة على الموارد البشرية، الاهتمام بالمستفيدين ، التنشيط) فقد كانت هناك علاقة ارتباط معنوية وفردية بينهما وبين السلوك الإبداعي للعاملين من خلال معطيات الجدول (2). ونستنتج من ذلك بأن هناك اهتمام من قبل المنظمة المبحوثة (بلدية الموصل) بموضوع استقطاب أفضل العاملين إليها إضافة إلى تطوير وتدريب العاملين وتأهيلهم لرفع مستوى إبداعهم في تقديم الخدمات للمواطنين .
- 3- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعاً في السلوك الإبداعي للعاملين أما على مستوى أبعاد رأس المال الفكري كل على حده فقد كان تأثيرها طردياً ومعنوياً وبشكل متفاوت في السلوك الإبداعي للعاملين، وحسب معطيات الجدول (4) والجدول (5).
- 4- تبين من معطيات تحليل معاملات β بأن أعلى تأثير لأبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين يعود إلى بعد الاهتمام بالمستفيدين في حين كان أقل تأثير لأبعاد رأس المال الفكري لبعد التنشيط.
- 5- من خلال النتائج الميدانية التي تم التوصل إليها في الفقرات السابقة نستنتج بأن المنظمة المبحوثة تحاول التأثير في سلوك العاملين وجعله مبدعاً قدر الإمكان من خلال اهتمامها بمتطلبات ومقترحات المستفيدين ومحاولتها استقطاب العناصر الكفوءة وتشجيعهم بشكل محدود بالاشتراك في الدورات التدريبية والتطويرية خارج المنظمة وترشيحهم لإكمال دراستهم الأولية والعليا لزيادة قدراتهم الفكرية والمعرفية والإبداعية.
- 6- من خلال المعايشة الميدانية للباحث والمقابلات الشخصية مع الأفراد المبحوثين أتضح بأن المنظمة المبحوثة ليس لها نظام عادل وموضوعي في تقييم أداء العاملين وليس هناك خطة موضوعة لبرنامج الحوافز لتشجيع المتميزين والمبدعين من الأفراد العاملين.

ثانياً: المقترحات

- 1- ضرورة سعي إدارة المنظمة المبحوثة إلى الاستفادة من رأسمالها الفكري الذي يمثل الأصول غير المادية وتقديم الدعم والمساندة له وتوفير كافة المستلزمات والتسهيلات المادية من أجهزة ومعدات وتهئية المناخ الملائم وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لحث الأفراد على الإبداع وتقديم الأفكار والابتكارات التي لها آثارها الإيجابية في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- 2- مراجعة وتعديل محتويات وخطط وغايات المنظمة المبحوثة لكافة الاختصاصات الإدارية والفنية بصورة دورية وبما ينسجم مع متطلبات المرحلة الراهنة والحياة العصرية وتلبيتها لحاجات المستفيدين والمجتمع، ومقارنة هذه الأهداف والغايات مع ما تقدمه المنظمات المماثلة في هذا المجال في الدول المتقدمة، والعمل على تطوير وتعديل هذه الأهداف حسب البيانات والمعلومات الناجمة عن التغذية العكسية التي تحصل عليها المنظمة من المجتمع.
- 3- ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة التي يفترض أن تكون أولويتها العمل على تحقيق التحسين المستمر في إجراءات العمل لتحسين مقدرات ومهارات الأفراد العاملين وتنمية طاقاتهم الفكرية والإبداعية على نحو متواصل.
- 4- ضرورة أن يكون برنامج تقييم الأفراد العاملين عادلاً وموضوعياً مع ضرورة الاستفادة من نتائج تقييم الأداء السنوي من خلال نتائج التقييم والخروج بمؤشرات تفصح عن الأفراد ذوي الأداء المتميز ومنح المتميزين من حوافز مادية ومعنوية لتشجيع الآخرين في سبيل الارتقاء بالأداء.
- 5- إعداد برامج تدريبية رفيعة المستوى لإعداد كوادر قيادية فاعلة ومبدعة في العمل الإداري بالاستفادة من ذوي الخبرات في هذا المجال داخل أو خارج المنظمة وعقد الندوات المستمرة للكوادر العاملة في مجال تقديم الخدمات لتشجيع الأفراد وزيادة دافعيتهم نحو العمل.

- 6- استخدام أنظمة معلومات تتميز بالدقة والحداثة والتوقيت المناسب لضمان تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- 7- إنشاء وحدة متخصصة في المنظمة المبحوثة تهتم برعاية الأفراد العاملين ذوي المهارات والخبرات والأداء المميز، وتقديم الدعم لهم وتوفير التسهيلات المالية والمادية لحثهم على مضاعفة جهودهم والارتقاء بمستوى الخدمات.

المراجع المعتمدة في البحث

- 1- Edvinsson L., Mikklesen E., "Balanced Annual Report on Intellectual capital, Skandia Assurance financial services" , U.S.A. P(6).1993 .
- 2- Hamel G., Heene, A." competence-Based competition", John Wiley & Sons, inc, U.S.A. P(19).1994 .
- 3- Yogesh m. "What is the definition of knowledge management", Forbes, U.S.A. P. (2).1998 .
- 4- صالح أحمد علي. ، " أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص 61. 2001 .
- 5- Daft R. Nop, R. (2001)," organizational Behavior", New York , Harcourt college (publishers), U.S.A. P(258). 2001 .
- 6- عبيد، نغم حسين نعمة، " أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص (17) 2000 .
- 7- عبد الله لوهاب، علي محمد، (1999) أثر العولمة على الموارد البشرية، إصدار الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، تونس ، ص (13).
- 8- Burr R., Giradi A. , "Intellectual capital: more than the interaction on competence & commitment", Australia. P(79), 2002.
- 9- ميرخان، خالد محمد أمين، "العلاقة بين الأساليب المصرفية ورأسها المالي الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي" أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ص (25)، 2003
- 10- يوسف، بسام عبد الرحمن، "أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل" أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص (33)، 2003
- 11- سلطان، حكمت رشيد، دور مكونات رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، "مجلة تنمية الرافدين"، المجلد (28)، العدد (81)، ص (202)، 2006
- 12- ماهر أحمد، "إدارة الموارد البشرية"، ط5، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ص 141. 2001 - فتحي، محمد، " مصطلح إداري"، دار التوزيع والنشر الإسلامية، ص (258). 2002
- 13- صالح، سرمد غانم، ناهده إسماعيل، "إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية"، مركز البحوث الاقتصادية، جامعة الموصل، ص 62. 2002
- 14- مركز الإمارات للبحوث الاستراتيجية، "تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبنى على المعرفة"، الطبعة الأولى، أبو ظبي، ص (247). 2004
- 15- Anthony, & other, "Human Resource management", 3rd. ed, Harcourt brace, U.S.A. PP (321-337) 1999.
- 16- ألفرجي، عادل حروش، وصالح ، أحمد علي ، "رأس المال الفكري، طرق قياسية وأساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص (140). 2003
- 17- المهدي، منذر خضر، "دور نظام معلومات تسويق الخدمات السياحية في تعزيز رضا الزبون ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص (7). 2003
- 18- العنزي، سعد علي حمود، رأس المال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، "مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية"، المجلد (8)، العدد (25)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص (118-121) 2001.
- 19- www.imagunatik.com.
- 20- نجم، عبود نجم، "إدارة الابتكار"، دار وائل للطباعة والنشر، ط1، عمان، الأردن، ص (22). 2003
- 21- الراوي، صفوان ياسين "عوامل البيئة الداخلية وبيئة المهمة وتأثيرها في الإبداع التقني"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص (15). 2005
- 22- Marion D, and Marie S, "strategic innovation", As the Alternative, October 2006, www.innovation-poivet.com P.28.
- 23- Siggelko, N, "evolution to wards fit", Administrative Science, web.mit.edu., P.(12) 2002.

24 - www.jpbb.com

- 25- Soren, K. & stu, w., "*organizational models for innovation*",
www.innobation-point.com . P.(7) 2007.
- 26- Derrick, P, "*strategic innovation blending strategy and creativity to discover*", future business opportunities, P.(10) www.innovation .
point.com 2007.
- 27- Spence, W.R. "*Innovation: The communication of change in Ideas practices and product*", chap man and Hall, bondon, P. (32) 1994.
- 28- Efraim , T. "*innovation technology for management transforming organization in the digital economy*", John Wiley & sons Inc U.S.A. P.(154) 2006.
- 29- أجليبي، علي عبد الرزاق، التحليل الاجتماعي للإبداع، "مجلة مركز الوثائق والدراسات الإنسانية"،
جامعة قطر، العدد (8) 1996.
- Vossen, R. Relative strengths and weaknesses of smell co. "*Business Journal*" vol, 16, No. 3. P(36) 1998.
- Cutler, L., Creativity, Essential to Technological innovation, "*Research Technology management*" nov-Des, vol.43, N.6. P(45) 2000.

ملحق (1)

أسماء المحكمين على استمارة الاستبيان

1- د. نوال يونس محمد	أستاذ مساعد	الكلية التقنية الإدارية / الموصل
2- د. مؤيد عبدالحسين الطائي	أستاذ مساعد	الكلية التقنية الإدارية / الموصل
3- د. ستار جبار ناصر	أستاذ مساعد	الكلية التقنية الإدارية / الموصل
4- د. درمان صادق النمر	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة دهوك
5- د. أكرم محمد الطويل	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
6- د. أحمد سليمان محمد	مدرس	الكلية التقنية الإدارية / الموصل

ملحق (2)

بسم الله الرحمن الرحيم
استمارة استبيان

الأخ المجيب المحترم
تحية طيبة..

تُعد هذه الاستمارة كجزء من مشروع بحث علمي بعنوان (أثر أبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين). وإن الدقة والموضوعية في أجابكم تعكس اهتمامكم وحرصكم الأكيد على وصولنا إلى النتائج الدقيقة والمرجوة من أجل نجاح المسيرة العلمية وتقديمها أولاً وفي تحقيق أهداف منظماتنا ثانياً. يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي تراه مناسباً ومن وجهة نظرك علماً أن الاستمارة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط لذا ليس من الضروري ذكر الاسم.

مع خالص شكري وتقديري لتعاونكم

د. محمد عبد الوهاب العزاوي

أستاذ مساعد

الكلية التقنية الإدارية / موصل

أولاً: رأس المال الفكري
ويقصد به المعرفة المفيدة التي يحملها الأفراد العاملين والتي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة.
أ- الاستقطاب:
وهو عملية اكتشاف أو البحث عن المرشحين الملائمين لشغل الوظائف الشاغرة أو المتوقعة في منظمة ما.

ت	الفقرة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	تستقطب منظمتنا حامل الشهادات الأكاديمية والمهنية في مجال تقديم الخدمات.			
	تمتلك منظمتنا نظام معلومات يسهل جذب وانتقاء العاملين ذوي الخبرات والمهارات.			
	تعتمد منظمتنا على استقطاب العاملين الذين يمتلكون الوعي والخبرة لإرضاء المستفيدين.			

ب- التطوير والتدريب:
وهي البرامج والأنظمة التي تعد لغرض زيادة قدرات العاملين بهدف تحقيق التقدم والنمو والاستمرار.

ت	الفقرة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	تري منظمتنا بأن التدريب والتطوير أفضل منهاج لاكتساب المهارات والخبرات للعاملين.			
	تساهم مشاركة العاملين في منظمتنا لبرامج تدريبية وتطويرية في تحسين جودة الخدمة المقدمة.			
	تسهم مراكز التدريب والتطوير في الجامعات والمعاهد في تطوير المهارات العلمية والمهنية للمشاركين.			

ج- المحافظة على الموارد البشرية:
وتعني المحافظة على القدرات والمهارات والخبرات الضرورية لضمان فعالية المنظمة وبما يمكن من توافر كوادر بشرية لديهم القدرة على أداء الأعمال اللازمة والرغبة في تحقيق أهداف المنظمة.

ت	الفقرة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	تبذل منظمتنا قصارى جهدها للمحافظة على العاملين ذوي المواهب والمبدعين			
	تراعي منظمتنا رغبة العاملين وقدراتهم في الأداء عند توزيع الأعمال.			
	تحافظ منظمتنا على المكانة الاجتماعية للعاملين المبدعين وتجعلهم أكثر اندماجاً في العمل.			

د- الاهتمام بالمستفيدين:
ويقصد بهم الأطراف ذوي العلاقة بتقديم الخدمات (خدمات البلدية) وهم جمهور مدينة الموصل.

ت	الفقرة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	توثق منظمتنا المعلومات المتاحة بالمستفيدين من خدماتها.			
	تسهم تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة في تسهيل الاتصال بين المستفيدين ومنظمتنا لتحسين الخدمة المقدمة.			
	تهتم منظمتنا بأراء ومقترحات المستفيدين من خدماتها.			

هـ- التشييط:
حرص المنظمة على الاهتمام الدقيق بالكفاءات والمواهب عن طريق استخدام المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد، من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم للمشاركة لتوكيد الأفكار.

ت	الفقرة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	تشجع منظمتنا روح الإبداع والتجديد لدى العاملين المتميزين.			
	تهتم منظمتنا بأراء وأفكار العاملين المبدعين بهدف تحسين جودة الخدمة.			
	تشجع منظمتنا مشاركة العاملين في دورات تطويرية بهدف تنمية طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية في خدمة المستفيدين.			

ثانياً: السلوك الإبداعي للعاملين:

هو قدرات الفرد أو الجماعة أو المنظمة على الإبداع وذكر خصائص الفرد المبدع من خلال قدراته على توليد أفكار غير اعتيادية بسرعة، وتتضمن السلوك الإبداعي للعاملين بعض المفاهيم الآتية: (القدرة على حل المشكلات وصنع القرار ، القدرة على التغيير ، روح المجازفة ، سعة الاتصالات ، تشجيع الإبداع).

ت	الفقرة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق
	تسعى إدارة منظمتنا إلى ضمان تعاقب وتسلسل منطقي لكافة النشاطات المنظمة التي تسهم في عملية الإبداع.			
	يتسم الهيكل التنظيمي في منظمتنا بالمرونة التي تدعم عمليات الإبداع.			
	تتقبل إدارة منظمتنا الطروحات والأفكار الإبداعية المتأتية من خارج المنظمة وتحرص على مناقشتها.			
	تلجأ إدارة منظمتنا إلى أسلوب الدراسات الميدانية بوصفها وسيلة لفهم سلوكيات المستفيدين من الخدمة واحتياجاتهم.			
	تحرص إدارة منظمتنا على ضمان مشاركة جميع الوحدات الوظيفية في تحقيق الإبداع ولا تقتصر في ذلك على إحداها.			
	تتبنى إدارة منظمتنا منهج مناقشة الأفكار مع المستفيدين من الخدمة أو ممثليهم بوصفه مدخلاً من مداخل الإبداع.			
	تشجع القيادة الإدارية في منظمتنا عملية الإبداع والفرق الإبداعية وتشجع ممارسته.			
	تعمل إدارة منظمتنا على إعداد البرامج التدريبية التي تقود إلى تطوير عملية الإبداع.			
	تحرص منظمتنا على استقطاب وتعيين الكوادر البشرية الوافدة لإغناء عمليات الإبداع.			
	تمتلك منظمتنا كوادر بشرية قادرة على حل المشكلات وصنع القرار المناسب في الوقت المناسب.			

الباحث

.....
.....
.....