

أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع التنظيمي للمؤسسة.
The importance of intellectual capital in achieving organizational creativity of the institution.

ط.د. جلاب سمير محمد¹، د. بن جروة حكيم²

¹ طالب دكتوراه، مخبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي، جامعة

قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، d.djeleb@hotmail.com

² أستاذ محاضر قسم أ، مخبر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي، جامعة

قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، pdr.hakim@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020-01-01

تاريخ القبول: 2019-11-17

تاريخ الاستلام: 2019-10-29

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى معالجة قضية رأس المال الفكري كأسلوب علمي معاصر وكيفية تحقيق الإبداع التنظيمي في المؤسسات، كما تهدف الدراسة إلى إبراز الأبعاد والمكونات المختلفة لرأس المال الفكري (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) ودوره في تحقيق النمو والإزدهار والتكيف مع متطلبات البيئة المتغيرة، وكيف يساهم في عملية الإبداع والتميز والتجديد التنظيمي للمؤسسة عن طريق المعرفة والتكنولوجيا، كما أن اهتمام المؤسسات اليوم بمجال الإبداع أصبح ظاهراً وفي تزايد مستمر خصوصاً في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم، جعلها تسعى جاهدة من أجل الرقي بقدرات الأفراد، تطوير المهارات، وتحسين طرق التسيير، كما تعتمد المؤسسات على توفير مناخ عمل ملائم من أجل خلق روح العمل الجماعي وتشجيع التحديث والإبداع.

كلمات مفتاحية: رأس مال فكري، إبداع تنظيمي، معرفة، تكنولوجيا، بيئة.

تصنيف JEL: O13، O14، D83.

Abstract:

This research aims to address the issue of intellectual capital as a contemporary scientific method and how to achieve organizational creativity in organizations, as we have highlighted the different dimensions and components of intellectual capital (human, structural, relations) and its role in achieving growth and increase and adapt to the requirements of the changing environment, and how

it contributes to The process of creativity, excellence and organizational renewal of the organization through knowledge and technology, and the interest of organizations today in the field of creativity has become increasingly visible, especially in light of the rapid developments witnessed in the world, made it strives to improve the capabilities of individuals, develop skills, Improved governance and organizations provide a conducive working environment to create teamwork and encourage modernization and creativity.

Keywords: intellectual capital, organizational creativity, knowledge, technology, environment.

Jel Classification Codes : D83, O14, O13.

المؤلف المرسل: جلاب سمير محمد، الإيميل: d.djeleb@hotmail.com

1. مقدمة :

لقد شهد الفكر التنظيمي والإداري تطوراً كبيراً وهذا نتيجة لتلك التحولات السريعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية، تلك الثورة التي تعتمد على المعرفة العلمية والاستعمال الأمثل للمعلومات وإدارة المعرفة، فضلاً عن كونها أصبحت تمثل المصدر الإستراتيجي الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية، فرأس المال الفكري ليس ذو مردودية إذا لم يكن صاحب إبداع وتحديث، بالإضافة إلى ذلك تستغل إدارة المعرفة وتبيع عائدات رأس المال الفكري، لذا فإن الاهتمام المتزايد به لا ينبع عن فراغ ولكن من الحقائق الموضوعية التي يؤكدتها الواقع الاقتصادي.

مع تنامي الوعي بمشاكل المنظمات وتزايد الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة، أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي باعتباره حجر الأساس الذي يعتمد إلى تفعيل عملية الابتكار والتجديد، والقادر على عملية التغيير والإبداع وتحويل المعرفة إلى قيمة لتعزيز المكانة التنافسية للمؤسسات، وزيادة على أنه يمكن المؤسسة من تجاوز المشاكل والعراقيل التي تعيق نموها الطبيعي، يسهل لها إدخال تعديلات جوهرية على كل شيء في أعمال المنظمة.

ومجالات الإبداع متعددة وتتراوح هذه المجالات الإبداعية بين حل المشكلات باستخدام أساليب معروفة في مجال التخصص، وبين إدخال تحسينات لنظام موجود، إلى إدخال تغييرات جوهرية تؤدي إلى حلول لبعض المتناقضات، إلى اكتشاف علمي نادر أو ابتكار نظام جديد يختلف عن الأنظمة السابقة، ويعتمد هذا بالدرجة الأولى على قدرة المؤسسة والعاملين فيها على التميز والإبداع والتجديد

مما يحتم على المؤسسات تطوير مفاهيمها وأساليبها الإدارية لتهيئة الظروف أمام القدرات الفكرية من خلال توفير مناخ تنظيمي ملائم.

أولاً/ إشكالية البحث: انطلاقاً مما سبق تبرز إشكالية بحثنا في السؤال التالي:

"كيف يساهم رأس المال الفكري باعتباره المنهج العلمي المعاصر في تحقيق الإبداع التنظيمي للمؤسسات؟".

استناداً للإشكالية السابقة، تأتي هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1- فيما تتمثل أهمية وطبيعة رأس المال الفكري في المؤسسة؟ وما مدى تأثير مكونات رأس المال

الفكري على التميز والإبداع التنظيمي للمؤسسات؟

2- إلى أي مدى يساهم الإبداع التنظيمي في المؤسسة في تحقيق التميز والنمو والبقاء؟

3- ما هو واقع رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي في المؤسسة؟

ثانياً/ فرضيات البحث:

باعتبار أن رأس المال الفكري يركز على الإبداع البشري فإن الاهتمام بالجانب المعرفي للمؤسسات سيؤدي إلى تذبذب قيمة رأس المال الفكري (والموجودات غير الملموسة) ومن ثم إجمالي القيمة السوقية لتلك المؤسسات وعليه فإنه يؤثر في الإبداع التنظيمي تأثيراً مباشراً، كما يؤثر كل من مكونات رأس المال الفكري (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) في عملية الإبداع التنظيمي في المؤسسة.

ثالثاً/ أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على طبيعة رأس المال الفكري في المؤسسات وتحديد مكوناته الرئيسية.

2- التعرف على إدراك المسيرين والعاملين لأهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز والإبداع والبقاء والنمو.

3- تبين دور التحديث والإبداع التنظيمي وما ينجر عليه من تطورات في المؤسسة.

4- تحديد علاقة رأس المال الفكري بتنمية القدرات الإبداعية التنظيمية في المؤسسة.

رابعاً/ منهجية البحث:

انطلاقاً من الأهداف السابقة، وللإجابة عن التساؤلات وحل الإشكال وإعطاء التفسير اعتمدنا دراسة نظرية استخدمنا فيها المنهج التحليلي الاستنتاجي لتحليل الأفكار والآراء والنظريات المطروحة بالاعتماد على تحليل الوقائع الاقتصادية فيما يتعلق برأس مال الفكري وعلاقته بالإبداع التنظيمي في المؤسسة.

2. ماهية رأس المال الفكري.

يعد رأس المال الفكري السائد في المؤسسات المعاصرة أحد متطلبات نجاحها وبقائها في بيئة الأعمال، ومؤشراً للمناخ التنظيمي الذي تتميز به المؤسسة عن غيرها، لذا فإن الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده ومكوناته المختلفة (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) يشكل مسئولية تنظيمية واجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، والذي من شأنه أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المؤسسة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المؤسسة في بناء رأس مال فكري متميز يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً، وكلما استطاعت وضع البرامج الكفيلة لذلك البناء تكون النتيجة نجاحات متواصلة بالمؤسسة في عالم فيه من التنافس الشديء الكثير (المفرجي، وصالح، 2007، ص 162).

1.2 مفهوم رأس المال الفكري:

يعرف (Oussama & Mustafa, 2014, p10) رأس المال الفكري بأنه "المصادر ورأس المال غير الملموس كالمعرفة والخبرة والفلسفة والإدارة والأصول غير الملموسة والموارد البشرية التي تستخدم لمساعدة في الخلق وزيادة قيمة الشركة والمعرفة الاقتصادية التي تقود المؤسسات للاعتماد على رأس مال الفكري في تحقيق أهدافها".

كما عرفه (العنزي، وصالح، 2009، ص 169) على أنه "مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المؤسسة، وتطوير مساحة إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها".

ويعرف (العامري، وآخرون، 2008، ص 652) رأس المال الفكري بأنه "القيمة الاقتصادية للموارد البشرية المتولدة من خلال وجود مؤهلات وقابليات ومعرفة وأفكار وطاقات والتزام لهذه الموارد البشرية في الوظائف التي يشغلونها".

ويرى (السعيد، 2008، ص 69) أن رأس المال الفكري هو "مجموعة القيم غير الملموسة التي تعتبر جزءاً من رأس مال المؤسسة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية، تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة".

بالنظر إلى التعريفات سابقة الذكر يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه " كل ما تمتلكه المؤسسة من موارد بشرية ذات خبرات ومهارات وكفاءات، ولها القدرة على الإبداع والتجديد والتميز وخلق القيمة، التي تؤدي إلى تعظيم قدرة المؤسسة التنافسية والحفاظ على مكانة الريادة".

2.2 أهمية رأس المال الفكري:

تبين المعايير الآتية أهمية رأس المال الفكري للمجتمعات ولنظمات الاعمال، (العززي، وصالح، 2009، ص 171).

✓ **المنزلة الرفيعة:** تعتبر نعمة العقل ومن خلال التفكير، السلاح الأقوى والمؤشر الأكثر موضوعية لتقرير تقدم المجتمعات والمؤسسات.

✓ **تأسيس المؤسسات الذكية:** إن المؤسسات الذكية هي التي تهتم في استثمار العقول الموجودة لديها، وتكنولوجيا المعلومات المتوفرة لها، من خلال نظام قيمي راق يعتمد الشفافية والإفصاح المعلوماتي، وينبذ الهياكل الهرمية والمراكز الوظيفية كمبادئ أساسية له، وبذلك فإن كل ما يوجد في المؤسسات الذكية هو تحديد مسؤوليات ومهام، وتنوع خبرات وتعدد مهارات الشخص الواحد، ومكاتب بسيطة خالية من الزخرفة والتعقيدات (Heisig & Runeson, 2001, p158)

✓ **استثمارات ناجحة وعوائد عالية:** بعد ما انتشر ما يسمى بـ مجتمع المعرفة تغيرت لغة الإدارة من تركيزها على القابليات البشرية إلى القابليات الذهنية، ففي عصر الحرفة العقلية يمثل الفكر رأس مالا ذو قيمة عالية وكثرا مدفونا يحتاج إلى من يبحث عنه ويستخرجه وينشره في ارجاء المؤسسة، للاستفادة منه في تطوير الإنتاج والإنتاجية.

✓ **مورد استراتيجي وسلاح تنافسي:** في ظل الاقتصاد المعرفي أصبح رأس المال الفكري موردا استراتيجيا يشكل قوة فاعلة لهذا الاقتصاد والمصدر الرئيس للثروة والازدهار، وحدد خصائص المورد الاستراتيجي بما يلي (العززي، وصالح، 2009، ص 175):

✓ أن يكون ثميناً ويضيف قيمة للمؤسسة.

✓ أن يتسم بالندرة.

✓ لا يمكن تقليده بسهولة ومضاهاته.

✓ لا يمكن إحلال بديل عنه.

كما تمثل أهمية رأس المال الفكري لأي مؤسسة القيمة التي تميزها عن المؤسسات المماثلة، بل وتعطيها الصدارة في حال تفوقها عن غيرها، فمعيار التنافس اليوم المعرفة والمعلومات والمهارات، وبما أننا نعيش في عصر التقدم التكنولوجي وعصر المعرفة، فإن المؤسسات تهتم بتطوير هذه المجالات والتي تعبر عن مكونات رأس المال الفكري، وهذا الاهتمام يؤدي بالمؤسسات إلى ما يلي (بدوي، 2012، ص 9)

- ✓ زيادة القدرة الإبداعية.
 - ✓ إلهار و جذب العملاء وتعزير ولائهم.
 - ✓ تعزير التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
 - ✓ خفض التكاليف وامكانية البيع بأسعار تنافسية.
 - ✓ تحسين الإنتاجية.
 - ✓ تعزير القدرة التنافسية.
- 3.2 خصائص رأس المال الفكري:

يعتبر (Ogilvie, 2007, p221) خصائص رأس المال الفكري كالتالي:

- أ- رأس المال الفكري يمكن أن يكون ثابت ومحدد كما في حالة براءات الاختراع، أو مرنا، كما في حالة القدرات البشرية.
- ب- يمكن أن يكون مدخلات أو مخرجات على حد سواء، في عملية خلق القيمة، على أساس أن رأس المال الفكري هو "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة"، أو هو المنتج النهائي لعملية تحويل المعرفة.
- ت- رأس المال الفكري ينشأ من خلال التفاعل فيما بين مكوناته المتمثلة في: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، ولا يمكن أن تنشأ قيمة للمنظمات بغياب أي واحد من هذه المكونات، وبغض النظر عن مدى قوة مكون واحد أو اثنين من هذه المكونات، في حالة أن المكون الثالث ضعيف أو سيئ أو مهذور، فإن هذه المكونات لن تكون لها القدرة لأن تتحول إلى قيمة.
- أهم الخصائص التي يميز بها رأس المال الفكري من وجهة نظر (حسون، موفق، 2014، ص 127):
- ✓ أنه رأس مال غير ملموس.
 - ✓ من الصعب قياسه بدقة.
 - ✓ سريع الزوال والفقدان.
 - ✓ يتزايد بالاستعمال.
 - ✓ يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت.
 - ✓ يتجسد في أشخاص لديهم الإستعداد لحمله.
 - ✓ له تأثير كبير على المؤسسة.

4.2 مكونات وتقسيمات رأس المال الفكري:

واحدة من المهام الأساسية لإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال هي تحديد وقياس وتقييم وصيانة وتنمية رأس المال الفكري في المنظمة. إن رأس المال الفكري أصبح متغيراً مهماً ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل مؤسسة الأعمال وخاصة المعرفة منها إذ ينعكس ذلك على قيمة المؤسسة السوقية وربما هذا دفع المعنيين إلى الاهتمام المتزايد برأس المال الفكري (يوسف، 2005، ص 5).

ومن بين هذه التقسيمات نجد:

1- تقسيمات (Despres & Channvel, 2000, p137): يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون

من أربع مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي:

أولاً: رأس المال البشري (Human Capital): ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة، سر الصنع، التي يمكن تحويلها إلى قيمة. وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها المنظمة.

ثانياً: رأس المال الهيكلي (Structural Capital): وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للمؤسسة.

ثالثاً: الموجودات العملية (Business Assets): وهي رأس المال الهيكلي للمؤسسة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع.

رابعاً: الموجودات الفكرية: وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج المؤسسة إلى الحماية القانونية.

2- تقسيم (Mckenzie & Winkelen): (عبد الستار، 2005، ص 6) هذان الكاتبان وضعاً

المعادلات التالية لتوضيح تقسيمها لمكونات رأس المال الفكري.

$$\text{Intellectual Capital} = \text{Human Capital} + \text{Structural Capital}$$

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي، حيث:

$$\text{Structural Capital} = \text{Customer Capital} + \text{Organizational Capital}$$

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي، حيث

$$\text{Organizational Capital} = \text{Innovation Capital} + \text{Process Capital}$$

رأس المال المنظمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العملية، حيث:

$$\text{Innovation Capital} = \text{Intellectual Property} + \text{Intangible Assets}$$

3- تقسيم (Edvinson & Malone, 1997, p34): وقد تضمن خمس مجموعات هي:

أولاً: مقاييس الجوانب المالية:

ثانياً: الجوانب الفكرية لرأس المال وهي أربعة وكما يلي:

- رأس مال العملية.

- رأس مال الزبون.
- رأس مال التجديد والتطوير.
- رأس المال البشري.

4- تقسيم (Sveiby): ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى:

- أولاً: أصول الهيكل الداخلي لرأس المال.
- ثانياً: أصول الهيكل الخارجي لرأس المال.
- ثالثاً: أصول الهيكل البشري لرأس المال.

الجدول (1): مكونات رأس المال الفكري

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن، الشركاء، الموردون، والمستثمرون والاستراتيجيون، الجماعة المحلية، وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة.
الهيكل البشري	القدرات، المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية، قدرات حل المشكلات تبقى لدى الأفراد في الشركة.
الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، النماذج لكيفية القيام بالأعمال، ولقواعد البيانات، والوثائق، حقوق النشر، والمعرفة المرمزة الأخرى.

Source: Verna Allee, 2003, p.158.

5- تقسيم (Malhorta): والذي قسم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:

- أولاً: رأس المال الزبوني.
- ثانياً: رأس مال العملية.
- ثالثاً: رأس المال البشري.
- رابعاً: رأس مال التجديد والتطوير.

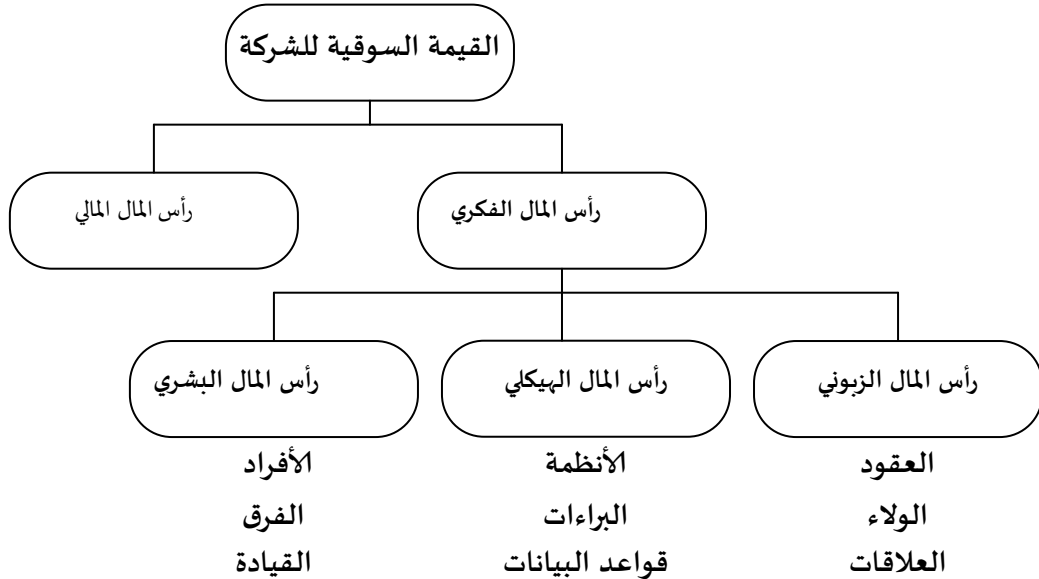
6- تقسيم (Stewart, 1997, p75): وهذا التقسيم يعتبر الأكثر شيوعاً استناداً لأدبيات الموضوع

المتداولة حالياً حيث قسمه إلى:

- أولاً: رأس المال الهيكلي.
- ثانياً: رأس المال البشري.

ثالثاً: رأس المال الزبون.

الشكل (1): هيكل رأس المال في الشركات



المصدر: عبد الستار حسين يوسف، 2005، ص 08.

ونظراً لكون هذا التقسيم أكثر شيوعاً سنتناوله بشيء من التفصيل والإسهاب وكما يلي:

أولاً: رأس المال الهيكلي (Structural Capital): إن رأس المال المادي (المالي) هو الذي يصنع الوجود المادي للشركة وقيمتها الدفترية بموجب الإجراءات والقيود المحاسبية فإن رأس المال الفكري بالمقابل هو الذي يصنع قيمة المؤسسة السوقية ويصنع مكانتها وسمعتها.

وإذا كان رأس المال الهيكلي يصنع معرفتها الصريحة التي توجد عادة في هياكل وأنظمة وإجراءات المؤسسة فهو يمثل كل قيم الشركة التي تتداولها داخلياً.

ثانياً: رأس المال البشري (Human Capital): وهو المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون مثل، المهارات والخبرات والابتكارات وعمليات التحسين والتطوير.

لقد عرف (Edvinson & Malone) رأس المال البشري بأنه مجموع مهارات، خبرات، ومعرفة العاملين بالمؤسسة. وكمثال على ذلك فإن رأس المال البشري لشركة (IBM) مثلاً يتكون من الطرق المنهجية لتطوير البرمجيات، أدوات إدارة المشروعات، قواعد التطوير للمهندسين، المحللين والمبرمجين إضافة إلى طرق إدارة المبيعات، مواصفات المنتج، مسابقات التدريب وقواعد بيانات التسويق.

لقد كشفت الدراسات الميدانية أن (15 %) فقط من الشركات تقوم بتكريم رأسمالها البشري واحتسابه محاسبياً.

لقد تطورت نظرية وأسس رأس المال البشري في عقد الستينات وتقوم على أن الأفراد في المؤسسة هم مصدر تعظيم ثروتها (Wealth Maximizers) وبذلك فإن هذه النظرية وجهت الأنظار بشكل مكثف نحو العاملين من ذوي الخبرة العالية والمهارة كونهم يمثلون رأس المال البشري في المؤسسة الذي يلعب دوراً في تحقيق النتائج الإيجابية لها لا يقل عن دور رأس المال المادي وأن الإنفاق على تعليمهم وتدريبهم إنما هو استثمار له مردود وليس نفقة غامضة لا مردود لها.

لا شك أن رأس المال البشري له أهمية كبيرة في نشاط أي مؤسسة ولكن يجب مراعاة الجوانب الآتية:

أ- أن أهمية رأس المال البشري لا تكمن في مدخلاته وإنما في مخرجاته فمثلاً مخرجات التعليم العالي متاحة لكل المؤسسات المتنافسة ولكن العبرة بتلك المؤسسات التي تحقق بهم مزايا فريدة على صعيد النتائج عند استخدامهم.

ب- إن البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة وغيرها لا تكون أبعاد حاسمة في تميز عمل المؤسسة وتفوقها على غيرها من الشركات المنافسة وإنما يجب البحث عن الأشخاص الموهوبين (Talented People) وربما هذا هو سبب دقة إجراءات اختيار المتعنيين الجدد في الشركات وهناك ما يسمى عملية اجتذاب المواهب بالحرب (War For Talent).

إن أهم الجوانب التي يجب أن تهتم المؤسسة بها لتنمية رأسمالها البشري هي:

1. استقطاب أفضل المواهب البشرية: أي أن تكون المؤسسة ذات نظام فعال في عملية الاختيار، الاختبار واستخدام العاملين الجدد وتوفير أسس التعلم ونقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين.

2. إغناء رأس المال البشري: وذلك يتم من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على الانضمام لبرامج التدريب وتشارك المعرفة واكتسابها وتوزيعها داخل المؤسسة.

3. المحافظة على العاملين المتميزين: ويتم ذلك بتوفير نظم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع والأفكار الجديدة.

4. إيجاد بيئة التعلم: تتميز الشركات المعرفية بأن رأسمالها في عقول العاملين الذين يغادرون المؤسسة في نهاية اليوم والذين يمكن أن تستقطبهم شركات منافسة أخرى ولذلك لابد من إيجاد أسس لتقوية وترسيخ قواعد الولاء المنظمي.

ثالثاً: رأس المال الزبوني (Customer Capital): هذا هو القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولائهم والموردين والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت المؤسسة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف. إن هذه العلاقات التي تبني بينها وبين عناصر بيئتها الخارجية ذات أهمية كبيرة وقيمة حيوية استناداً لما يلي:

1. إن الزبائن هم من يدفع فاتورة الشركة لأن المهمة الأولى لأي مؤسسة هي إنشاء أو إيجاد أو بناء زبائنها بالسوق وإيجاد أسس العلاقة المتميزة معهم.

2. إن الولاء الذي تكسبه الشركة بالعلاقة الجيدة مع زبائنها يحقق لها زيادة في العائد إذ تشير الدراسات إلى أن معاودة الزبون على شراء منتجات المؤسسة بنسبة (5 %) يزيد من أرباحها بنسبة لا تقل عن (25 %).

3. الأبداع التنظيمي.

أصبحت الحاجة اليوم إلى التميز والتجديد مطلباً إجبارياً إذا ما أرادت المؤسسات تحقيق الأداء المتميز والحفاظ على مكانتها السوقية في بيئة اليوم، وهذا لا يكون إلا بعد توفير مناخ عمل وتطوير لبيئتها التنظيمية، التي تعمل على الرقي بقدرات أفرادها وتدعيم الإبداع والتفكير الإبداعي، وبلورة كل هذه الإتجاهات الجديدة في منهج فكري وعلمي، نظراً للتغيرات والتطورات السريعة في عصرنا الحاضر تفرض على أن يكون الفرد أيضاً أكثر إبداع لكي يتمكن من مواكبة الظروف والمتغيرات المحيطة به.

1.3 مفهوم الإبداع التنظيمي:

لقد أصبح الحديث عن إدارة الأبداع وتطويره أمراً مألوفاً، وهو يمثل أحد محاور اهتمام المديرين في الكثير من المنظمات المختلفة إذ ينظر الكثيرون إلى إدارة الأبداع على أنها عامل منافسه بالغ الأهمية والحيوية وليس شيئاً حسناً فقط.

- الإبداع (Creativity): (بديسي، وآخرون، 2011، ص4-5) يقصد بالإبداع على أنه فكرة جديدة يتم تنفيذها بقصد تطوير الإنتاج أو العملية أو الخدمة، ويمكن أن يتراوح أثر الإبداع في المؤسسات من إحداث تحسينات طفيفة على الأداء إلى إحداث تطوير جوهري وهائل ويمكن أن

تتضمن هذه التحسينات، الإنتاج والطرق الجديدة في التكنولوجيا والهياكل التنظيمية والأنظمة الإدارية والخطط والبرامج الجديدة المتعلقة بالأفراد العاملين.

- الإبداع التنظيمي (Organizational Creativity): هو عبارة عن تبني فكرة أو سلوك جديد في المؤسسة سواء كان منتجا جديدا أو خدمة جديدة أو تكنولوجيا جديدة أو ممارسة إدارية جديدة، وتعتمد على سرعة المؤسسة في تبني أكثر من نوع واحد من تلك الأنواع (الفاعوري، 2005، ص25)

وعرف (خيري، 2012، ص40) "الإبداع التنظيمي بأنه عملية فكرية منفردة تجمع بين المعرفة المتألفة والعمل الخلاق، تمس شتى مجالات الحياة وتتعامل مع الواقع وتسعى نحو الأفضل، فضلا عن أن الإبداع ناتج تفاعل متغيرات ذاتية أو موضوعية أو شخصية أو بيئية أو سلوكية، يقودها أشخاص متميزون".

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار "الإبداع التنظيمي تفاعل الفرد والعمل وبيئة المؤسسة للاعتماد على الأفعال والأساليب والعمليات الجديدة والربط بين الأشياء مما يؤدي إلى إنتاج شيء جديد وأصيل وذو قيمة".

2.3 خصائص الإبداع التنظيمي:

أهم خصائص الإبداع التنظيمي تتمثل فيما يلي: (منصور، الخفاجي، 2010، ص195)

- 1- الإبداع يمثل شيء ملموس أو محسوس سواء كان منتجات أم عمليات توليد الأفكار الجديدة.
- 2- الإبداع يجب أن يكون مستهدفا وليس أمرا رغم وجود إمكانية لحصول تغيرات طارئة غير مخطط لها.
- 3- يفترض أن يهدف الإبداع لتحقيق منافع المؤسسة مأخوذة في الإطار العام كميزة للمجتمع الذي تعمل فيه.

3.3 مراحل عملية الإبداع التنظيمي:

لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين على مراحل العملية الإبداعية، غير أن ذلك لا يمنع من عرض أكثر المحاولات شهرة وقبولا لدى جمهور المفكرين والمتمثلة في المراحل الأربعة التالية:

- أ- مرحلة الإعداد: ويحصل فيها الفرد على المعرفة والمهارات ومكونات الخبرة التي تمكنه من وضع المشكلة أمامه والإحساس بها.
- ب- مرحلة الاختبار: هي مرحلة تتميز بالجهد الشديد الذي يبذله المبدع في سبيل حل المشكلة.
- ت- مرحلة الإشراف: تتضمن انبثاق ومضة الإبداع، أي اللحظة التي تولد فيها الفكرة الجديدة التي تؤدي إلى حل المشكلة.

ث- مرحلة التحقق: وتتضمن الاختبار التجريبي للفكرة المبتكرة.

وقد ذكرت عملية الإبداع في ست (06) مراحل وهي: توليد الأفكار، تصفية الأفكار وتطويرها، دراسة الجدوى، وتبني الفكرة، تهيئة البيئة للتنفيذ، وأخيرا تنفيذ الإبداع ونشره (السامرائي، 1999، ص 44).

4.3 دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع التنظيمي في مؤسسة:

لتبيان أثر رأس المال الفكري سننتقل إلى العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبون بالإبداع التنظيمي (قوبع خيرة، 2017، ص 140):

يؤثر رأس المال الهيكلي تأثيرا كبيرا في الإبداع التنظيمي وذلك من خلال تفعيل ثقافة المؤسسة التي تولد الإبداع التنظيمي، فالثقافة التنظيمية هي التي ترسم سياسة المؤسسة فيعبر كل موظف عما بداخله من أفكار ومعتقدات فيظهرها في حل المشكلات.

يؤثر رأس المال البشري تأثيرا كبيرا فالإبداع والابتكار في صنع القرارات، وحتى يبدع الفرد لابد من توفير بيئة مناسبة وملائمة ومحفزة، ويكون عن طريق تطوير المهارات والقدرات بواسطة التدريب المتواصل، وتقييم الأداء.

يوثر رأي المال العلاقتي (الزبوني) في الإنتاج واتخاذ القرار وينتج عنه جودة المنتجات الموجهة للزبائن ولتحقيق ذلك الإبداع في المنتج يتوقف على الدراسة التي أجريت من أجل معرفة رغبات وطلبات الزبائن، وهنا نلتمس العلاقة بين رأس المال الزبوني والإبداع التنظيمي. ومنه يتضح أن مكونات وأبعاد رأس المال الفكري لديها دور كبير في تنمية وتحقيق الإبداع داخل المؤسسات المعاصرة.

أولا/ أبعاد رأس المال الفكري في الإبداع والتفوق المؤسسي:

من أجل الوصول إلى مؤسسة ناجحة وضمن بقائها واستدامتها لابد ألا تقف عند حد الكفاءة الانتاجية بل أن تبحث عن عنصر الابتكار والإبداع المتجدد في تقديم خدمات متميزة وكفاءة للزبائن. لذلك يعتبر رأس المال الفكري عنصرا للإبداع الواجب امتلاكه من قبل المؤسسة للوصول إلى التفوق المؤسسي نستطيع هنا أن نتبين أن المقصود بالإبداع هو إيجاد طرق وأساليب جديدة في التفكير والتعلم تعبر على نحو أساسي عمليات المؤسسة ومخرجاتها، في حين أن الإبداع هو كيفية التفكير بعيدا عن السياقات التقليدية مع استحضار كل أشكال المغامرة من تبني عمليات التغيير ودعمه بما يحقق تحولات ابداعية، في بيئة المؤسسة وعملياتها فضلا عن مخرجاتها إلى بيئتها (قوبع خيرة، 2017، ص 140).

فاعتماد المؤسسة على الإبداع يؤدي دورا إيجابيا على مستوى نشاطها وحياتها واستمراريتها، لاسيما في الوقت الحاضر، ولكي تصل إلى التفوق المؤسسي لابد أن تكون مبدعة في كيفية تنشيط

واستقطاب رأس المال الفكري فيها، لأنه يعتبر من أهم العوامل المؤثرة في بلوغها الإبداع والتفوق المؤسسي، ولكي تصل إلى ذلك الشيء لابد لها من عمل ما يلي: (بوذريع، أوسري، 2011، ص 9-10).

1- تفاعل كل من عنصر الخبرة المعرفية والفكرية والفنية والمهارات، والتفكير الخلاق والدوافع الخارجية والداخلية للمؤسسة.

2- انتشار التفكير الإبداعي في كل مستويات الشركة.

3- التجديد والاصالة للعنصر راس المال الفكري في عقول الموظفين والعاملين داخل المنظمة.

لذلك يعتبر راس المال الفكري أثرا ابداعيا على أداء أعمال المنظمات، مما قد يوصلها الى التفوق على مختلف الاصعدة المحلية والعالمية، ولكي تكون المنظمة مبدعة لابد عليها من أن تعتمد على الافكار الإبداعية التي تنبثق من كل مستوياتها المختلفة وبهذا تستطيع الوصول إلى تحقيق التفوق. فالقدرات الفكرية العالية أصبحت من أهم عوامل التفوق والتميز التنافسي في الاقتصاد العالمي المبني على المعرفة، فكل الإبداعات المؤسسية تبدأ بأفكار خلاقة، وإن عملية بناء قاعدة فكرية تمثل التزاما كبيرا للإدارات العليا في المؤسسات والمنظمات فهي تتطلب منها وقتا وجهدا وموارد مالية ومادية بل قد يتعدى الأمر إلى قيامها بإعادة تنظيم وهندسة جديدة لمختلف الأنشطة والعمليات لذلك يظهر جليا للباحثين أن الاستثمار في الاصول الفكرية تظهر من خلال: (بوذريع، أوسري، 2011، ص 10).

1- تنمية القدرات الإبداعية وتحسين الإنتاجية للمؤسسة وزيادة ربحيتها.

2- تحسين العلاقات مع العملاء والموردين من خلال تقديم خدمات ومنتجات متميزة تساعد على التفوق والإبداع المؤسسي على مختلف الاصعدة.

ثانيا/ طرق وأساليب تحفيز وتنمية الأفكار الإبداعية: (قوبع خيرة، 2017، ص 142).

1- العصف الذهني: وهو أسلوب يعتمد على نوع من التفكير الجماعي والمناقشة بين مجموعات صغيرة بهدف اثارة الافكار الإبداعية وتنوعها، ويجب أن تتضمن جلسة العصف الذهني من 6 إلى 12 عضوا، وتتم في مرحلتين، حيث أن الجلسة الأولى للحصول على أكبر قدر ممكن من الأفكار، والجلسة الثانية لتقييم الأفكار ودمجها وتطويرها للحصول على أفكار أكثر تطورا.

2- التفكير بالمقلوب: إذا كانت لديك فكرة إبداعية، فمن أجل ابتكار فكرة إبداعية أخرى عليك ان تفكر عكس الفكرة، أي قلب ما تراه في حياتك حتى تأتي بفكرة جديدة، فمثلا لماذا الطالب يذهب للجامعة، عندما تعكسه لماذا لا تذهب الجامعة للطالب، وهو ما حدث فعلا بظهور الدراسة عن بعد عبر الأنترنت وغيرها.

3- أسلوب دلفي: وفقا لهذا النوع من الأساليب يتم طرح المشكل على المسؤولين بحيث يكون كل واحد على حدا، مع تسجيل آرائهم ووجهات نظرهم، ثم تصنيف وترتيب الحلول مع إعادة عرضها على نفس المسؤولين مرة ثانية لطلب بدائل أخرى للحلول لم ترد في التصنيف الأول وتكرر الخطوات السابقة حتى يتم التوصل إلى أفضل الحلول بصدد المشكلة وموضوع البحث.

4- المجموعات الصورية أو الشكلية: هذا الأسلوب يتم وفيه الابتعاد عن تناول العلاقات بين أفراد المجموعة، والهدف الأساسي منه هو التخفيف من حدة سيطرة أفكار أحد أعضاء المجموعة على أفكار الآخرين من أهم خطواته:

- ✓ تسجيل الأفكار في قصاصات من ورق من قبل كل فرد.
- ✓ يتم عرض الأفكار ويدونها رئيس الجلسة ويتم فتح النقاش مع منع النقد.
- ✓ يقوم كل فرد بتقييم الأفكار المعروضة التي استحوذت على الاهتمام الأكبر لإعادة التصويت مرة ثانية للوصول إلى قرار نهائي.

4. تحليل النتائج:

إن رأس المال الفكري مفهوم حديث لا يزال يخضع لدراسات مختلفة من حيث المفهوم، ومن الشائع أيضا بين الكتاب أن رأس المال الفكري هو الأصل الإداري للمؤسسة ومن أهم مصادر الميزة التنافسية لامتلاكه التميز والثروة التي تشكل أساس إنشاء القيمة المضافة، كما يؤثر رأس المال الفكري بالإيجاب على تنمية القدرات الإبداعية للعاملين في المؤسسة.

يتضح لنا بعد هذه الدراسة بأن أغلب الباحثين متفقون على أن مكونات رأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاث مكونات وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي ويؤثرون تأثير مباشر على الإبداع التنظيمي داخل المؤسسة. كما تثبت لنا الدراسات أن مستوى الإبداع التنظيمي في المؤسسة مرتفع وذلك نتيجة للاهتمام الكبير بالتحديث والتطوير من خلال تسليط الضوء على العمال وتحفيزهم وترقية قدراتهم الفكرية على خلق القيمة والتنبؤ.

5. خاتمة:

استنادا لما سبق يمكن الإشارة إلى أن معظم المؤسسات مازالت تسعى لتحقيق الوعي الكافي لمفهوم رأس المال الفكري والذي يؤكد حقيقته هذا التسارع والتطور في مجالات المعرفة والتركيز على تكنولوجيا المعلومات والتحديث، حيث أصبح رأس المال الفكري يعتبر المصدر الأكثر أهمية ويمثل بحد ذاته ميزة تنافسية للمؤسسات، فتحقيق البقاء الاستمرارية مقرون باهتمام المؤسسات المعاصرة برأس مالها الفكري وتطويره والمحافظة عليه من أجل تدعيم وتنمية الأفكار الإبداعية التنظيمية للمؤسسة.

- وعليه يمكن توضيح أهم النتائج المستخلصة على النحو التالي:
- ✓ يمثل رأس المال الفكري المصدر الإستراتيجي الأكثر أهمية للمؤسسة الممثل في الأصول غير الملموسة، ويعتمد إلى خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية.
 - ✓ أصبح رأس المال الفكري متغيراً مهماً ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل المؤسسات وينعكس ذلك على قيمة المؤسسة السوقية.
 - ✓ تتمثل المكونات الأكثر شيوعاً لرأس المال الفكري في كل من: رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي (الزبوني).
 - ✓ يؤثر رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) على تحقيق الإبداع التنظيمي والنمو والاستمرارية للمؤسسة والحفاظ على قيمتها السوقية.
 - ✓ تستطيع المؤسسة من تخفيض نسب الهدر والضياع في المنتجات ومستلزمات الإنتاج من خلال امتلاك الملكات المؤهلة والمهارات العالية والتي تمكنها من تحقيق إنتاجية عالية.
 - ✓ يظهر أن الإبداع التنظيمي في المؤسسة يرتبط بشكل كبير برأس المال الفكري، وهذا يؤكد أن أهمية الإبداع التنظيمي من قبل المدراء لخلق مناخ ملائم يوفر الدعم لتوجيه المؤسسة نحو الفاعلية والتنافس، منوط بتوفر الخبرات والمهارات الفكرية والمعارف في الأصول غير الملموسة.
- دراسات مقترحة:

- أثر رأس المال البشري على الإبداع التنظيمي في المؤسسات الإنتاجية.
- إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار التنظيمي في المؤسسات.

6. قائمة المراجع:

- 1- المفرجي عادل حرشوش، صالح أحمد علي، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، (2007).
- 2- العامري صالح، مهدي محسن، الغالي طاهر، محسن منصور، الإدارة والأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (2008).
- 3- السعيد هاني محمد، رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، (2008).
- 4- سعد علي العتزي، احمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (2009).

- 5- رفعت عبد الحليم الفاعوري، إدارة الإبداع التنظيمي، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، مصر، (2005).
- 6- أسامة خيرى، إدارة الإبداع والابتكارات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (2012).
- 7- طاهر محسن منصور، نعمة الخفاجي، نظرية المنظمة مدخل العمليات، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، (2010).
- 8- Despres C. & Chanvel D. Butter Worth Heinemann, Boston, (2000).
- 9- Verna Allee, The Future of Knowledge, Butter worth Hienemann, A msterdam. (2003).
- 10- Stewart, Thomas, Intellectual capital: the new wealth, of Organization, Doubladay, New York, (1997).
- 11- Ogilvie John, Management Accounting - Financial Strategy, edition of CIMA Official Learning Systems, 1st edition, Oxford, UK, (2007).
- 12- Edvinsson, L., & Malone, T., Intellectual capital: realizing your company True Value By finding its hidden roots, First Ed., Harper Collins publishers, Inc. New York, U.S.A, (1997).
- 13- حسون محمد علي الحداد، موفق خزعل حمد، "أثر استثمار رأس المال الفكري على رضا العملاء في المصارف الإسلامية في العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الخامس، (2014).
- 14- Heisig, P, etal, "Measuring Intangible Assets for Sustainable Business Growth Eleme AB", Medium – Sized and Fast-Growing Journal of Intellectual Capital, Vol: 2, No: 2, (2001).
- 15- بديسي فهيمة، شيلي وسام، رزق الله حنان، "تنمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات"، ملتقى دولي، حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتجارب وطنية ودولية، يومي 18 و19 ماي (2011)، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر.
- 16- بوذريع صليحة، منور أوسير، "رأس المال الفكري وأثره على الإبداع والتفوق المؤسسي في ظل امتلاك ميزة تنافسية مستدامة"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 14/13 ديسمبر (2011)، جامعة شلف، الجزائر.

- 17- Ousama, A. Hammami, H. and Mustafa, A., "Intellectual Capital and Islamic Banks Performance in the GCC", 6th European Conference on Intellectual Capital ECIC, 10-11 April (2014).
- 18- السامرائي سلوى هاني عبد الجبار، "الأبداع التقني وبعض العوامل المؤثرة فيه دراسة ميدانية لأراء عينة من مدراء القطاع الصناعي"، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، (1999).
- 19- قوبع خيرة، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى "الظهرة" مستغانم"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، (2017).
- 20- بدوي عفاف السيد، «رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية»، أطروحة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر، (2012).
- 21- عبد الستار حسن يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، رسالة ماجستير، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، (2005).