

أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في قطاع التأمين - حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS لولاية غارداية The impact of intellectual capital on organizational innovation in the insurance sector - the case of the social security institution in the state of Ghardaia

عبد القادر دبون¹، عبد اللطيف صبيتي²*

¹ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

² كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

تاريخ الاستلام: 2020/06/29؛ تاريخ المراجعة: 2020/08/02؛ تاريخ القبول: 2020/10/02

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) ومدى تأثيره على الإبداع التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بغارداية، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات. وكان مجتمع الدراسة مكون من الموظفين الإداريين والتقنيين لمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS -بغارداية البالغ عددهم (154) موظف، وشملت عينة الدراسة (62) موظف. وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج منها، تفوق بعد رأس المال البشري، يليه بعد رأس المال الزبوني، وأخيرا بعد رأس المال الهيكلي. ووجود درجة ممارسة مرتفعة للإبداع التنظيمي لدى الموظفين، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود تأثير كبير لبعده رأس المال البشري، وبعد رأس المال الزبوني على الإبداع التنظيمي، بينما هناك شبه غياب لتأثير بعد رأس المال الهيكلي على الإبداع التنظيمي.

تصنيف JEL: M1، M12، M54

Abstract: This study aims to identify intellectual capital in its dimensions (human capital, structural capital, client capital) and its impact on the organizational creativity of CNAS employees in Ghardaia. In this study, we adopted the descriptive approach and the questionnaire as a tool for studying data collection. The study community consisted of administrative and technical staff of the Social Security Corporation (CNAS) in Ghardaia. The sample included (62) employees. The study showed many results, including after the human capital, followed by the client capital, and finally after the structural capital. There is a high degree of practice for the organizational creativity of employees. The study also showed that there is a significant impact of human capital, the client's capital on organizational innovation, while there is no effect of structural capital on organizational innovation.

Keywords: Intellectual capital, human capital, structural capital, client capital, organizational innovation

Jel Classification Codes: M54، M12، M1

* Corresponding author, e-mail: hadje47@live.com

I- تمهيد :

لقد أصبحت المنظمات الحديثة على دراية تامة أنه لا سبيل لها للتقدم والوصول إلى الرواج أو الريادة، دون انتهاجها طريق الإبداع والعمل على تنميته. كما أننا نلاحظ أن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها الا بفضل اعتمادها على المفكرين والمبدعين وأصحاب العقول المنتجة .وأصبحت قوة الدول تعتمد على امتلاكها سلاح العلم والمعرفة فقد حققت بعض المجتمعات تقدما كبيرا اذ أنها استفادت من طاقات وقدرات أبنائها الخلاقة وهذا ما دفع المختصين الى قياس تقدم المجتمعات بعدد علمائها ومفكراتها ودرجة التراكم العلمي والمعرفي الناتج لديها مما استدعى وجود نقطة انطلاق وظهور مفهوم جديد هو ما يسمى برأس المال الفكري في العقد الاخير من القرن العشرين اذ اصبح راس المال الفكري أو ما يطلق عليه بالموجودات الغير ملموسة في عصرنا الحالي من اهم عوامل نجاح المنظمات على اختلاف انواعها وطبيعة عملها فمنظمات اليوم تحتاج لاستغلال كل ما هو متاح لديها من مواردها المالية والمادية والفكرية لتحقيق ما تصبو اليه من اهداف وعليها أن تبدع لتستمر في عالم المنافسة فان تزايد الابداع في جميع المنظمات بغض النظر عن طبيعة عملها ونشاطها فالإبداع تحتاجه جميع المنظمات الصناعية والتجارية والخدمية وان أفضل المنظمات هي تلك التي تمتلك القدرة على الابداع وقادة عمل يستطيعون توفير مناخ ملائم لمساعدة العاملين في المؤسسة باستخدامهم لمواهبهم الابداعية بشكل كامل.

ونظرا لضرورة وجود راس مال فكري في المنظمات وارتباطه بالمعرفة وكونه من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات التي تساهم في تحقيق بقاء وسط بيئة تنافسية مستدامة فكان لا بد من دراسة راس المال الفكري والامام بجميع عناصره البشري والهيكلية والزبوني وتأثيره على الإبداع التنظيمي.

أولا: إشكالية البحث:

نظرا لندرة الموارد الاقتصادية المتاحة للمنظمة والتي يمكن استخدامها واستثمارها من أجل تحقيق أهدافها فإنه يتحتم عليها استخدام الموارد المتاحة بأسلوب عقلاي بحيث يحقق أفضل النتائج، وكما أننا نرى عدم إدراك ادارات المنظمات لمفهوم راس المال الفكري وأهميته كمورد رئيسي وتأثيره على الإبداع التنظيمي بأبعاده المختلفة بالإضافة الى اعتماد هذه الشركات لمنهجية واستراتيجية علمية وعملية في تشجيع الإبداع وتحقيقه في كافة المستويات. ومن هنا جاء هذا البحث لكي يجيب عن الإشكالية التالية:

ما مدى أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي بمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS فرع غارداية؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تبي أبعاد رأس المال الفكري في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS؟

- ما هي آليات الابداع التنظيمي التي تتخذها مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS؟

- فيما تكمن أهمية رأس المال الفكري في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: هناك تطبيق الإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS لولاية غارداية.
- الفرضية الرئيسية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من وجهة نظر الموظفين.

بناء على الفرضية الرئيسية الثانية تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.
 - 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.
 - 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني والإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.
- الفرضية الرئيسة الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS حول مستوى توفر متطلبات الإبداع التنظيمي، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر، والجنس).

ثالثا: أهداف الدراسة: الأهداف التي نسعى الوصول إليها من خلال هذا العمل تتمثل فيما يلي:

- التعرف على الإطار النظري لرأس المال الفكري والإبداع التنظيمي.
- التعرف على رأس المال الفكري (بعد رأس المال البشري، بعد رأس المال الهيكلي، بعد رأس المال الزبوني) لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.
- التعرف على درجة ممارسة الإبداع التنظيمي لدى الموظفين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من وجهة نظرهم.
- التعرف على تأثير رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.

- بيان الفروق في آراء الموظفين اتجاه رأس المال الفكري، والإبداع التنظيمي بالنسبة لمنغيراتهم الشخصية والوظيفية.

رابعاً: أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في جوانب عديدة أهمها:

- تبني مفاهيم رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي

- أهمية رأس المال الفكري الذي يعتبر المحور الأهم لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها ورسالتها.

- أهمية دراسة الإبداع التنظيمي لكونه من الموضوعات الحيوية المعاصرة في الحفاظ على فعالية واستمرارية المؤسسات.

- تنفيذ هذه الدراسة القيادات الإدارية للمؤسسة في اتخاذ البعد المناسب لرأس المال الفكري الذي يساهم في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.

خامساً: نموذج الدراسة: بالاعتماد على الدراسات السابقة تم اقتراح التصور التالي لمعالجة الدراسة كما هو موضح في الشكل (01).

سادساً: مرجعية الدراسة:

1- دراسة بوراد أمير، مراكشي محمد الأمين بعنوان: دور رأس المال الفكري في دعم الإبداع التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كهركيب (فرع مجمع سونلغاز)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة التنظيم والعمل، المجلد (8)، العدد (3)، (2020): وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور رأس المال الفكري في دعم الإبداع التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة حالة مؤسسة كهركيب (فرع مجمع سونلغاز)، وقد قسمت الدراسة الى ثلاث محاور: - المحور الأول خصص لتقديم بعض المفاهيم حول رأس المال الفكري، أم المحور الثاني خصص لبعض المفاهيم الأساسية للإبداع التنظيمي، والمحور الثالث كانت للدراسة الميدانية. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، واختبار فرضيات الدراسة تمت الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية، وفي الأخير تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: نتائج الدراسة

* ان إدارة المؤسسة مجال البحث لا تعطي أهمية كبيرة لتطوير رأس مالها الفكري مما انعكس سلباً بشكل كبير على إبداع الموارد البشرية العاملة.

* عدم الاهتمام بعنصر رأس المال الفكري لدى المؤسسة.

* ضعف اهتمام ادارة المؤسسة بتنشيط رأس المال الفكري في دعم الإبداع التنظيمي.

ثانياً: التوصيات

* وضع معايير عالية لأداء العاملين والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي للمؤسسة مع الهدف الذي تسعى للوصول إليه.

* الاستفادة قدر الإمكان من أفكار وأعمال رأس المال الفكري لصالح المنظمة وإقامة علاقات ودية مع المؤسسات الأخرى على مستوى المجتمع الجزائري والمجتمعات الأخرى.

* تزويد إدارة المؤسسة بأفراد يمتلكون مواهب جديدة ومتنوعة يمكن استقطابهم من داخل أو خارج المؤسسة.

2- دراسة بن بولرباح سارة، طيف عبد الكريم بعنوان: مساهمة رأس المال الفكري في إدارة التغيير التنظيمي-دراسة ميدانية في المديرية

العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة، كلية الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد (12)، العدد (1)، (2020).

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري بمختلف أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) وإدارة

التغيير التنظيمي بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتم المسح الشامل لمجتمع الدراسة المكون من 36 عامل، وذلك بمختلف مستوياتهم الإدارية وقد توصلت الدراسة الى:

أولاً: نتائج الدراسة

* وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري وإدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

* اتجاهات العاملين حول تبني رأس المال الفكري كان بدرجة متوسطة.

* مستوى ادراك إدارة التغيير التنظيمي كان بدرجة متوسطة.

ثانياً: التوصيات

* ضرورة زيادة اهتمام المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة بالرأس المال الفكري.

* ضرورة إدارة التغيير التنظيمي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة والعمل على التغيير التنظيمي اللازم.

* العمل على تحسين نوعية البيئة التي يعمل فيها الموظفين و تحسين العلاقات فيما بينهم.

3- دراسة إيمان همروش، صبري مقيمح، بعنوان: أثر رأس المال الفكري على تنمية الإبداع في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة كوندور الكترونيك- مجلة ادارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد (5)، العدد (01)، (2019).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي) في تنمية الإبداع في مؤسسة كوندور الكترونيك، حيث تم أخذ عينة عشوائية مكونة من 43 مفردة من إطارات لتحليل البيانات، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، مع الاستعانة بجملة من الاساليب الإحصائية المناسبة؛ وقد توصلت الدراسة الى:

أولاً: نتائج الدراسة

* وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وتنمية الإبداع في مؤسسة كوندور الكترونيك،

* يحض رأس المال الفكري في مؤسسة كوندور الكترونيك باهتمام من قبل الادارة لإدراكها أهميته.

* تعمل المؤسسة محل الدراسة على تطوير رأس مالها الفكري من خلال العمل على الانفاق على برامج التدريب والتطوير وتكثيفها.

* لدى مؤسسة كوندور الكترونيك وعي وإدراك بقدرات عملها الابداعية وكذا بأهمية الإبداع بمختلف مستوياته في بيئة الأعمال.

ثانياً: التوصيات

* ضرورة زيادة الانفاق على تنمية رأس المال الفكري والمحافظة عليه من قبل مؤسسة كوندور الكترونيك، من أجل المحافظة على موقعها التنافسي المتصدر في السوق المحلية،

* زيادة إنفاق المؤسسة على البحث والتطوير والاستثمار في الأفكار الابداعية من أجل الرفع من وتيرة الإبداع والابتكار ومن أجل تحقيق التميز في منتجاتها

I. أساسيات حول رأس المال الفكري:

تواجه المنظمات اليوم تحدياً كبيراً كونها تعمل في بيئة معقدة وديناميكية سريعة التغيير في كل جوانبها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية. ففي السابق كان رأس المال الاساسي للمنظمات هو تلك الأصول الملموسة مثل المال والمباني والمخزون وغيرها، اما في الوقت الحاضر فان رأس المال الأساسي والأهم للمنظمات هو رأس المال الفكري. حيث انه أحد الأصول غير الملموسة داخل المنظمة التي تمارس دوراً مهماً جداً في عالم الأعمال.¹

وفي هذا السياق ولد مفهوم رأس المال الفكري. وعلى الرغم من أن العديد من الكتاب والباحثين يؤكدون أهميته إلا انه مازال الكثير من قادة المؤسسات، وخاصة في الدول النامية لا يملكون إجابات منطقية حول رأس المال الفكري في مفهومه، أهم خصائصه وكيفية تطويره... الخ. وفيما يلي سنتطرق إلى أهم الجوانب الخاصة برأس المال الفكري والمساعدة على التعرف عليه أكثر.

1.I مفهوم رأس المال الفكري :

إن رأس المال الفكري يمثل تلك الأصول الاستراتيجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في نمو المنظمات ونجاحها، فهو أكثر الأصول اساسية وسلاح استراتيجي لتحقيق القدرة التنافسية. حيث يمكن المنظمات من خلق قيمة مستدامة ويضمن استدامتها على المدى الطويل،² ومن هنا نحاول تقدم بعض التعاريف لرأس المال الفكري حيث:

يرى (Hamel) أن رأس المال الفكري يمثل قوة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، تتحقق من تكامل مهارات مختلفة، وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين، كما أنها مصدر من مصادر الميزة التنافسية.³

أما (Webster) فيرى انه يمثل صفة القياديين التحويليين، الذين تتمثل قدراتهم في تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع، بنجاح عال يساهم في بقاء المنظمة في عالم المنافسة لمدة طويلة.

وبرأي (Stewart) فإن رأس المال الفكري يمثل إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنظمة والتي يمكن وضعها موضع الاستخدام من اجل خلق ثروة.⁴ يعرف (Yogesh, 1998) رأس المال الفكري بأنه: "قوة ذهنية متكاملة تتضمن تركيبة من المعرفة والمعلومات والخصائص الفكرية والخبرات الابداعية التي يمتلكها العاملون في المنظمة والتي تعد الموارد الرئيسية اليوم"

كما عرفه (Hansen, et al. 1999) بأنه يمثل الموجودات غير الملموسة التي يمكن استخدامها كسلاح تنافسي من قبل المنظمة في عملية التطوير الابداعي والاستراتيجي التي تعتمد الابتكار والتجديد الذي يعد الوسيلة الاساس لبقاء واستمرار المنظمة في بيئة العمل ذات التغيير المتسارع"⁵ وعرفه (العنزي، 2001) بأنه " المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويعد الذي يكمن في ذهن الافراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن".⁶

ومن المفاهيم التي حازت قبولا نسبيا تعريف (Stewart, 1997) الذي عرف رأس المال الفكري بمجموعة المعرفة المفيدة والتي تتكون من العناصر التالية: السيورات التنظيمية، التكنولوجيا، الشركاء، مهارات العاملين والمعلومات عن الزبائن والموردين وحاملي الاسهم. بينما عرفه (Brooking, 1996) بأنه: "عبارة عن أصول المنظمة غير الملموسة والتي تعطيها القدرة على اداء وظائفها".⁷ وعليه وانطلاقا من كل ما سبق نقول انه إذا كان رأس المال البشري يعبر عن مجموع القوى البشرية العاملة بالمنظمة والتي تنطبق عليها الحد الأدنى من مواصفات الوظيفة فان رأس المال الفكري يتمثل في نخبة العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية التنظيمية دون غيرهم. حيث تمكنهم هذه القدرات من إنتاج أفكار جديدة، أو حتى تطوير أفكار قديمة، والتي من خلالها تتمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية، تعظيم نقاط قوتها، وكذا جعلها قادرة على اقتناص الفرص الملائمة.

وبذلك فان رأس المال الفكري لا يشمل كل الأفراد. وإنما هو مصطلح يطلق بصفة خاصة على قيمة معرفة العاملين، مهاراتهم، معلوماتهم بشرط أن تتصف بما يلي:⁸

المعرفة المتميزة: بحيث لا يوجد من يملك نفس المعلومات أو نفس المهارات في المنظمات المنافسة.

المعرفة الاستراتيجية: وهي أن تكون لتلك المهارات أو المعلومات قيمة يمكن للزبون أن يدفع ثمنا مقابل الحصول عليها، جراء شرائه للسلعة أو الخدمة المتميزة.

وفي الوقت الذي توجد فيه اختلافات حول تعريف رأس المال الفكري، هناك قدر كبير من التقارب في الرأي حيث يتفق العلماء بشكل عام على أنه مورد غير مالي وغير مادي، تساهم في خلق قيمة المنظمة واستخراج القيمة من خلال المعرفة التي لا يمتلكها الأفراد فحسب، بل يتم تخزينها كذلك داخل قواعد البيانات التنظيمية وعمليات الأعمال ونظم العلاقات.⁹

2.I خصائص رأس المال الفكري

بعد أن تم التعرف على رأس المال الفكري سنتناول فيما يلي خصائص الأفراد الذين يمثلون رأس مالا فكريا، والتي تتعدد من خصائص تنظيمية، إلى مهنية وأخرى سلوكية وشخصية، وذلك على النحو التالي:¹⁰

أ- الخصائص التنظيمية:

- إن رأس المال الفكري يتوزع على كل المستويات الادارية، فهو يتعلق بكافة المستويات الاستراتيجية وان كان ذلك بنسب متفاوتة.
- ان رأس المال الفكري يميل للعمل ضمن الهياكل المرنة.
- كما انه يركز على الرسمية بشكل منخفض
- يتعد رأس المال الفكري عن الميل صوب المركزية الادارية بشكل كبير.

ب- الخصائص المهنية:

- ليس بالضرورة أن يمتلك رأس المال الفكري شهادة أكاديمية، بل إن الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم.
- إن الفكري يتميز بمهارات عالية ومتنوعة.
- يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة.

ج- الخصائص السلوكية والشخصية:

- يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة.
- يجذب رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللاتأكد.
- يتصف رأس المال الفكري بالمبادرة على تقديم الأفكار والمقترحات البناءة.
- لرأس المال الفكري القدرة على حسم القرارات بدون تردد إلى حد كبير.
- يتسم رأس المال الفكري بمستوى ذكاء متوسط فما فوق.
- رأس المال الفكري له القدرة على الاستفادة من خبرات الآخرين، فهو يعد منفتح على خبرات غيره. كما انه يتميز بمثابرة عالية في العمل.

3.I مكونات رأس المال الفكري

برز اختلاف واضح في وجهات النظر حول تحديد مكونات رأس المال الفكري، فيما يلي سنقوم بطرح بعض وجهات النظر تلك.

I 1.3. تقسيم (skandia) حيث وضح أن رأس المال الفكري يتألف من مكونين هما :¹¹

- أ- رأس المال الهيكلي: مثل البرمجيات، المعدات، العلامة التجارية وكذا الهيكل التنظيمي.. الخ. أو بمعنى آخر القدرات التنظيمية.
- ب- رأس المال البشري: يمثل المعرفة والمهارات وكذا قدرات العاملين التي تساهم في تقديم حلول لمشاكل العملاء.

I 2.3. تقسيم ((Despers & channvel) : يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات و هي :¹²

- أ - رأس المال البشري: يشير إلى الموارد البشرية للمؤسسة بما فيها المعرفة، التي يمكن تحويلها إلى قيمة وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم وكذا القواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها المؤسسة.
- ب- رأس المال الهيكلي: وهو يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للمنظمة.
- ج- الموجودات العملية: وهي رأس المال الهيكلي للمنظمة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها، مثل تسهيلات العمليات، وشبكة التوزيع.

د- الموجودات الفكرية: وهي تعود إلى الأصول الفكرية للمنظمة، التي تحتاج المنظمة بموجبها إلى الحماية القانونية.

I 3.3. تقسيم (Mckenzy & winken) : هذان الكاتبان وضعوا المعادلات التالية لتوضيح تقسيمهما لمكونات رأس المال الفكري :

- رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي. حيث أن:
- رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي،
- رأس المال التنظيمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العمليات

I 4.3. تقسيم (Stewart) : وهذا التقسيم يعتبر أكثر شيوعا استنادا لأدبيات الموضوع المتداولة حاليا حيث قسمه إلى

رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبون.

وفي بحثنا هذا التقسيم أكثر شيوعا سنتناوله بشيء من التفصيل والإسهاب وكما يلي:

أولاً: رأس المال الهيكلي/Structural Capital: هو رأس المال الذي يصنع قيمة المؤسسة السوقية وينصع مكانتها وسمعتها. وإذا كان رأس المال الهيكلي يصنع معرفتها الصريحة التي توجد عادة في هياكل وأنظمة وإجراءات المؤسسة فهو يمثل كالتقييم المؤسسة التي تتداولها داخليا.¹³

ثانياً: رأس المال البشري/Human Capital: وهو المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون مثل، المهارات والخبرات والابتكارات وعمليات التحسين والتطوير. ولقد عرف Edvinson & Malon رأس المال البشري بأنه مجموع مهارات، خبرات، ومعرفة العاملين بالمنظمة.

ثالثاً: رأس المال الزبوني (Customer Capital): هذا هو القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولائهم والموردين والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت المنظمة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف.¹⁴

II الإطار العام للإبداع التنظيمي :

تتعدد مفاهيم الإبداع وتباين وجهات النظر حول تحديد ماهيته فلا يوجد اتفاق بين العلماء حول تعريفه وماهيته ويعود ذلك إلى تعقد الظاهرة الإبداعية نفسها من جهة وتعدد المجالات التي انتشر فيها مفهوم الإبداع من جهة أخرى مما أدى إلى اختلاف المنطلقات النظرية لموضوع الإبداع بسبب تباين اجتهادات العلماء والباحثين واختلاف اهتماماتهم وكذلك مناهجهم العلمية والثقافية ومدارسهم الفكرية.

II.1 مفهوم الابداع التنظيمي :

عرف (Robbins1993) الابداع التنظيمي بأنه فكرة جديدة يتم تنفيذها من اجل تطوير الانتاج أو العملية أو الخدمة. ويمكن أن يتراوح أثر الابداع في المنظمات من احداث تحسينات تقود الى خلق شيء ذي قيمة وإحداث تطوير جوهري هائل، ويمكن أن تشمل هذه التحسينات بعض الجوانب مثل الانتاج والهيكل التنظيمية والطرق الجديدة في التكنولوجيا، والخطط والبرامج الجديدة المتعلقة بالأفراد والعاملين، والانظمة الادارية. وعرفه ايضا (haga, 1999) على انه الممارسة أو العملية التي ينبثق عنها احداث فكرة أو سلوك أو منتج أو خدمة أو تكنولوجيا أو أي ممارسة ادارية جديدة، بحيث يترتب عليها احداث نوع من التغيير في البيئة أو عمليات أو مخرجات المنظمة.¹⁵

كما عرف (daft, 2001) الابداع التنظيمي بأنه عملية التبنّي التي تتم لفكرة أو سلوك جديد على واقع أو قطاع العمل أو السوق المنظمة أو البيئة العامة لها.

يلاحظ مما سبق بأن علماء وباحثي الأدب الإداري لم يختلفوا كثيراً حول مفهوم الإبداع التنظيمي والإبداع الإداري باستثناء (Awamleh, 1994) الذي اختلف قليلاً في التعريف من حيث التركيز على جانب العملية التطبيقية للأفكار الجديدة أو التغيرات التي قد تطرأ على الهيكل والعملية والسلوك التنظيمي، ولعل السبب في ذلك قد يعود إلى المحور ومجال البحث الذي اعتمد عليه كل باحث في تعريف الإبداع.¹⁶

II.2 خصائص الإبداع التنظيمي :

يمكن تحديد خصائصه بما يلي:¹⁷

- الإبداع ظاهرة فردية (نتاج جهود فردية) وجماعية (نتاج جهود جماعية)، فالأفكار الإبداعية تكون في البداية فكر فردي تنطلق من ذهن الفرد يتم الاستفادة منها، عن طريق متابعة هذه الأفكار وإثرائها من خلال العمل الجماعي والمنظمي، خاصة أن الكثير من الأعمال الإبداعية تلاشت واختفت لدى أفراد مجهولين لأنها ظهرت بشكل فردي نتيجة عجز الفرد وإهمال الجماعة وتقصير المنظمة.
- الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد ولكنها تختلف من شخص إلى آخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها.
- يرتبط الإبداع بالعوامل الموروثة ويمكن تنميته وتطويره.

- الإبداع هو مهمة استراتيجية حيث يمكن تطويره من خلال الاستراتيجيات التي تضعها الإدارة العليا في المنظمة والتي تقود عملية الإبداع.
- يعتبر الإبداع عملية تنظيمية واسعة يتدخل بها معظم العاملين والدوائر والأقسام في المنظمة.

II.3 أهمية الإبداع التنظيمي :

- يعتبر جزء لا يتجزأ من ثقافة أي منظمة تسعى إلى النجاح كونه يحتل موقع القلب في ممارسة أنشطتها وعملياتها.
- إن الإبداع في المنظمات يخلق المناخ الملائم الذي يمكن المنظمة من القدرة على تطوير منتجات جديدة لإشباع حاجات العملاء في السوق من جهة والقدرة على تحقيق أهداف النمو التي تسعى إليها المنظمة من جهة أخرى.¹⁸
- يساعد المنظمة في العمل بصورة أفضل من خلال تحسين التنسيق والرقابة الداخلية والهيكل التنظيمي.
- يؤدي إلى تسهيل العمليات الإدارية التي تمكن المنظمة من الاستمرار ومواصلة عملها وإيجاد الحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجهها بكفاءة وفعالية، وإلى إحداث تغييرات إيجابية في بناء المنظمة وفي عملياتها الإدارية.
- يساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها للجمهور المستفيد من الخدمة، وزيادة مدخلاتها المالية.¹⁹
- يعتبر عامل أساسي في زيادة الإنتاج والمنتجات والمبيعات وبنسب مرتفعة ومن ثم جذب المزيد من الاستثمارات وخاصة من الخارج وتوفير فرص عمل جديدة وفتح أسواق جديدة.
- يعتبر الحافز الأساسي لخلق فرص عمل جديدة ودعم القدرة التنافسية ومن ثم تحقيق الريادة في المنظمات المبدعة.
- يساعد المنظمة على التكيف والتفاعل مع كافة التغيرات البيئية المحيطة بها، وتحسين إنتاجيتها، والارتقاء بمستوى أدائها وأداء العاملين فيها.
- يعمل على إيجاد اكتشافات ومقترحات وأفكار لوضع أنظمة ولوائح وإجراءات وأساليب عمل جديدة مبدعة وخلاقة، الأمر الذي ينجم عنه بروز برامج وخدمات خارج أنشطة المنظمة الرئيسية.

II.4 عناصر الإبداع التنظيمي :

فيما يلي سوف نقوم بتوضيح أهم عناصر الإبداع التنظيمي وهي:

أ- **الطلاقة (Fluency):** تعتبر الطلاقة الجانب الكمي في الإبداع، حيث يقصد تعدد الاستجابات التي يمكن أن يأتي بها الفرد، أو القدرة على توليد عدد كبير من البدائل، أو المترادفات، أو الأفكار عند الاستجابة لمثير معين والسرعة والسهولة في توليدها. وهناك أربعة أنواع للطلاقة وهي:

- 1- الطلاقة اللفظية (Word Fluency)
- 2- الطلاقة الفكرية (Ideationd Fluency)
- 3- الطلاقة التعبيرية (Expresstinal Fluency)

4- الطلاقة الترابطية (Associational Fluency)

- ب - المرونة (Flexibility):** ويقصد بها قدرة الشخص على تحويل اتجاه تفكيره أو أسلوبه في علاج المشكلة من وضع إلى آخر والذي يعني قدرة الفرد على التكيف السريع للتطورات والمواقف الجديدة.²⁰
- ج- الأصالة (Originality):** وهي المقدرة على الإتيان بالأفكار الجديدة النادرة والمفيدة وغير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة، وهي إنتاج غير المؤلف وبعيد المدى، ويتفق عدد من الباحثين على أن الأصالة هي القدرة على إنتاج استجابات، كما تعرف الأصالة على أنه: قدرة الفرد على إعطاء استجابات جديدة ومتميزة.²¹
- د- الحساسية للمشكلات:** ويرى (معوض 2002) أنها: القدرة على مواجهة موفق معين بنطوي على المشكلة أو عدة مشكلات تحتاج إلى حل وأن هذا الموفق قد يكتنفه نقص ما أو مشكلة ما تحتاج إلى أحداث تغيير.²²
- هـ- القدرة على التحليل:** ويقصد بالتحليل ذلك الإنتاج الإبداعي الذي يتضمن عملية انتخاب أو اختيار وتفتيت أي عمل جديد إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها، فالشخص المبدع يمتاز بقدرته على تحليل عناصر الأشياء وفهمه واستيعابه للعلاقات وامتلاكه القدرة على إعادة التنظيم الأفكار والأشياء وفق أسس مدروسة ويمكن من خلاله ذلك من إحداث أي تغيير أو تجديد في الواقع العملي.²³
- و-روح المجازفة:** أخذ الفرد زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، إضافة إلى أن الفرد يكون قابلاً لتحمل المخاطرة الناتجة من الأعمال التي يقوم بها ولديه الاستعداد لمواجهة المسؤوليات المترتبة على ذلك.²⁴
- ي- قابلية للتغيير:** مدى استعداد الفرد لمناقشة أمور العمل بصراحة مع رؤسائه وحثهم على التغيير عن طريق إيجاد طرق جديدة في العمل.
- ر- تشجيع الإبداع:** هو مدى استعداد الفرد لتقديم المعلومات والمساعدات الأساسية لذوي الأفكار الجديدة في المجموعة، ومدى استعدادهم لتوظيف الأفكار والطرق الجديدة في موقع عمله.²⁵

II.5 مراحل الإبداع التنظيمي :

إن الإبداع ظاهرة إنسانية تتم وفق مراحل يمكن التطرق إليها كما يلي:

- أ- مرحلة الاهتمام (Interest):** في هذه المرحلة يتم تحديد المشكلة التي تمثل محور اهتمام الفرد المبدع، لذا يجب عليه طرح العديد من الأسئلة التي يراها ضرورية لحل هذه المشكلة، وعموماً فإن هذه المرحلة هي مرحلة تحديد أبعاد المشكلة والخطط المعتمدة.²⁶
- ب- مرحلة الإعداد (Preparation):** ويتمثل في جميع المعلومات حول موضوع المشكلة، وهنا يتعين على الأفراد المبدعين استخدام أساليب مختلفة ونماذج معينة من الأسئلة والاستقصائيات لجمع المعلومات.
- ج- مرحلة الاحتضان (Incubation):** تمثل هذه المرحلة تفاعل المعلومات والبيانات في العقل الباطن للمبدع باستخدام ما هو جديد في قرار الإبداعي.
- د- مرحلة البزوغ والإشراق (Illumination):** تتجسد في هذه المرحلة خصائص الإبداع الذاتية ولا يمر في هذه المرحلة إلا المبدعون. تتمثل فيها عملية البزوغ المفاجئ للفكرة الجوهرية أو العمل النموذجي وتبدو هذه الفكرة أو الحل وكأنها قد نظمت ورتبت دون تخطيط.²⁷
- هـ- مرحلة التحقق (Vérification):** في هذه الرحلة يتم اختيار صدق الفكرة الجديدة المتوصل إليها، أي هل هي جديرة بالاهتمام أم لا، كذلك يجب على المبدع أن يفكر في الطريقة التي يمكن بها تنفيذ الفكرة والظروف اللازم توفيرها لنجاحها، ومن أهم الأشخاص المكلفين بتطبيقها.
- و- مرحلة التقييم والتفصيل (Elaboration and Evaluation):** في هذه المرحلة يتم مقارنة النتائج المتحققة مع الأهداف التي تم وضعها في مرحلة الإعداد وضمن هذا السياق يكون التقييم والتحليل الكلي مهم ملاحظة إذا القيم والأهداف المنشودة.
- ي- مرحلة الاستعمال والانتشار (Utilisation and Diffusion):** تمثل هذه المرحلة الخطوة الأخيرة في عملية الإبداع حيث يتم الاستعمال الإبداع أو انتشار فكرة الإبداع والنتائج المتحققة منها.²⁸

II - الطريقة والأدوات :

- 1- مجتمع وعينة الدراسة:** الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي مع اجراء دراسة ميدانية في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS لولاية غارداية، فمجتمع الدراسة يتمثل في مجموع عدد عمال المؤسسة، حيث بلغ عددهم 154 عامل بين عمال إداريين وتقنيين، و نظرا لذلك اخترنا في هذه الدراسة العينة القصدية (شملت العمال المتواجدين في المؤسسة أثناء الدراسة)، و وزعت عليهم استبيانات

الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (90) مفردة، وقد تم إسترجاع (62) إستبيان، بنسبة تقدر بحوالي (69%) من إجمالي الاستثمارات الموزعة، في حين بلغ عدد الاستثمارات التي لم تسترجع (28) إستبياناً، كما هو موضح في الجدول رقم (1).

2- متغيرات الدراسة: لقد اعتمدت الدراسة على متغيرين، أحدهما مستقل والآخر تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (2).

3- خصائص عينة الدراسة: بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة قدر الإمكان، حرصنا على تنوع خصائص عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

1. الأفراد العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من الجنسين (ذكور - إناث).
 2. الأفراد العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من مختلف المستويات الوظيفية (متصرف اداري، عون تقني)
 3. الأفراد العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من مختلف المستويات التعليمية (ثانوي - بكالوريا - جامعي - دراسات عليا).
 4. الأفراد العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من مختلف سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، بين 5 سنوات الى 10 سنوات، بين 11 و15 سنة، 15 سنة فأكثر).
 5. الأفراد العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من مختلف الفئات العمرية (أقل من 25 سنة، من 26 سنة إلى 30 سنة، من 31 الى 40 سنة، أكثر من 41 سنة). والجدول رقم (3) يوضح ذلك.
- 4- أداة الدراسة:** تم تصميم الاستبيان لغرض جمع المعلومات والبيانات الأولية حول عينة الدراسة موجه إلى مجتمع البحث المتمثل في مجموع العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS، بحيث تكون الاستبيان في الجزء الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس، اسم الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر) أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من (25) عبارة مقسمة على محورين هي:
- المحور الأول: رأس المال الفكري وتشمل (12) عبارة مقسمة الى أربع أبعاد.
- 1- بعد رأس المال البشري: ويشمل على (4) عبارات.
 - 2- بعد رأس المال الهيكلي: ويشمل (4) عبارات -
 - 3- بعد رأس المال الزبوني: يشمل (4) عبارات.
- المحور الثاني: الإبداع التنظيمي وتشمل (13) عبارة.
- وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات حسب سلم ليكرث الخماسي لتتم معالجتها إحصائياً والجدول رقم (4) يوضح ذلك.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة رقم 20 وهذا نظراً لملائمته لمثل هذه الدراسة، ومحاولة للحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- اختبار ثبات وصدق المقياس باستخدام ألفا كرونباخ.
 - 2- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
 - 3- اختبار كلومجروف سمرنوف للتأكد من أن المقياس يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع التوزيع الطبيعي.
 - 4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
 - 5- اختبار T-TEST لعينة واحدة لاختبار الفرضية الأولى.
 - 6- حساب الانحدار المتعدد مع توضيح الارتباط بينهما لاختبار الفرضية الثانية.
 - 7- الاختبار الإحصائي One Way ANOVA لاختبار الفرضية الثالثة.
- 5- ثبات أداة الدراسة:** لتحديد درجة ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل الفاكرونباخ والذي يعتبر أكثر المعاملات شيوعاً واستخداماً في مثل هذه الدراسات، وظهرت النتائج أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات عالية جداً، فهو يتجاوز 0.60 (المعمول بها)، حيث قدر معامل الثبات للاستبيان ككل (0.86)، مما يعني أن الاستبيان إذا تم استخدامه مرة أخرى فسيعطي نفس النتائج، وأن المقياس يقيس ما وضع لقياسه كما هو موضح في الجدول (05).
- 6- اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة:** تم استخدام اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً ويوضح الجدول رقم (06) نتائج الاختبار حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور كانت أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

III- النتائج ومناقشتها :

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

من خلال نتائج المتوسطات الحسابية للفرضية الرئيسية الأولى تبين أن هناك تطبيق للإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بمتوسط حسابي قدر ب (4.22) وبانحراف معياري قدر ب (0.38) وهذا يدل على أن العاملين يمارسون أبعاد الإبداع التنظيمي بدرجة موافقة، والجدول رقم (07) يوضح ذلك.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نصت نتائج الفرضية الفرعية الأولى على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين رأس المال البشري والإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS كما هو موضح في الجدول (08). بحيث نلاحظ أن مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS تمتلك مؤهلات بشرية ممكنة تجعلها تؤثر في عملية الإبداع الإداري ولو بنسبة ضعيفة قدرها 0.31. وربما يرجع هذا إلى قلة الأشخاص الممكنين في المؤسسة.

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت نتائج الفرضية الفرعية الثانية على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين رأس المال الهيكلي والإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS مما يعني عدم اهتمام المؤسسة بهذا البعد كما هو موضح في الجدول (09). وربما يرجع هذا إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS تمتلك هيكل تنظيمي يجعله يؤثر في عملية الإبداع الإداري لآكن ليس بالنسبة التي يعتمد عليها 0.125 وذلك لطبيعة المؤسسة التي تندرج تحت السياسة الاجتماعية للدولة الجزائرية.

❖ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين رأس المال الزبوني والإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS كما هو موضح في الجدول (10). وربما يرجع ذلك إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS تمتلك زبون يجعل منه بعداً هاماً يؤثر في عملية الإبداع الإداري لدى المؤسسة بحكم النشاط الذي تمارسه، إلا أن النتائج لا توضح لنا تأثير ذو قوة كبيرة فقد كانت نسبته ب 0.27 وذلك لسبب الذي ذكرناه سابقاً لهاته المؤسسة التي تندرج تحت سياسة الدولة الجزائرية.

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

نصت نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة على أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS حول مستوى توفر متطلبات الإبداع التنظيمي، ويرجع ذلك للسمات الشخصية والوظيفية للعاملين في (سنوات الخدمة، العمر، والجنس).
- بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS حول مستوى توفر متطلبات الإبداع التنظيمي، ويرجع ذلك للسمات الشخصية والوظيفية للعاملين في (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي) كما هو موضح في الجدول (11).

ومنه توصلت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري للإبداع التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بغارداية، وبناءً على التحليل الإحصائي لبيانات عينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- أن هناك ممارسة لرأس المال الفكري محل الدراسة لدى مسؤولي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS، حيث يأتي في المرتبة الأولى بعد رأس المال البشري، يليه في المرتبة الثانية بعد رأس المال الزبوني، ويليه أخيراً بعد رأس المال الهيكلي، من بين هذه الأبعاد نجد أن كلاً من بعدي رأس المال البشري ورأس المال الزبوني تمارس بدرجة مرتفعة، وبدرجة متوسطة لبعدي رأس المال الهيكلي.
- 2- أن درجة ممارسة الإبداع التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS مرتفعة.
- 3- أن هناك تباين في تأثير رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي، حيث كان لبعدي رأس المال البشري ورأس المال الزبوني الإسهام الأكبر في التأثير على الإبداع التنظيمي. بينما كان هناك شبه غياب لتأثير بعدي رأس المال الهيكلي على الإبداع التنظيمي.
- 4- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS اتجاه الإبداع التنظيمي تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (سنوات الخدمة، العمر، والجنس)
- 5- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS اتجاه الإبداع التنظيمي تُعزى إلى المتغيرات الشخصية (المستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي).

IV- الخلاصة :

نستنتج بشكل عام أن مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS لولاية غارداية لها إهتمام مقبول برأس مالها الفكري في تدعيم الإبداع التنظيمي فمعظم الإجابات التي تم إستخلاصها من نتائج تحليل الاستبيان نجد أن هناك علاقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي ولاسيما بعد رأس المال البشري كان له أثر كبير في تدعيم الإبداع التنظيمي، كما أننا لم نجد فروق في الإجابات أفراد العينة لمستوى الإبداع التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي) في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.

- يعد بعد رأس المال البشري أكثر العوامل المؤثرة في تدعيم الإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين كل من بعد رأس المال البشري، بعد رأس المال الزبوني على الإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين بعد رأس المال الهيكلية على الإبداع التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS وذلك راجع الى عدم الاهتمام به كثيرا.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS حول مستوى توفر متطلبات الإبداع التنظيمي، ويرجع ذلك للسلمات الشخصية والوظيفية للعامل مخصص (سنوات الخدمة، العمر، والجنس).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS حول مستوى توفر متطلبات الإبداع التنظيمي، ويرجع ذلك للسلمات الشخصية والوظيفية للعامل مخصص (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي).

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات والمقترحات منها:

- 1- تعزيز ممارسة بعد رأس المال البشري ورأس المال الزبوني بكل جوانبه لدى مسؤولي مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS من قبل الإدارة العليا، لا سيما تعزيز مشاركة الموظفين في صنع القرارات، لأن هذه المشاركة تتيح للموظفين إمكانية التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم.
- 2- اتخاذ إجراءات تصحيحية لممارسة بعد رأس المال الهيكلية، من خلال عقد الندوات التثقيفية والإرشادية، وإقامة مشروع لبرامج تدريبية، وورشات عمل تطبيقية تابعة من احتياجات حقيقية لحث المسؤولين ودفعهم نحو إعطاء أهمية لرأس المال الفكري، من خلال فرض آليات وإجراءات تنظيمية مناسبة من قبل الإدارة العليا عند عدم ظهور تحسن في ممارسة هذه المتغيرات.
- 3- ضرورة العناية بنظام الحوافز في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS، حتى تتوفر علاقات منفعية إيجابية قصد تطوير الإبداع التنظيمي بدرجة أكبر.
- 4- الحفاظ على درجة ممارسة الإبداع التنظيمي، وكذا تعزيزها من طرف القيادات الإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS عن طريق تبني آليات جديدة تدعم التفكير الإبداعي ضمن المؤسسة.

- ملاحق:

الجدول رقم (01) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والصالحة للدراسة

عدد الاستبيان			الموزع	مجتمع وعينة الدراسة
القابل للتحليل	الغير مسترجع	المسترجع		
62	28	62	90	مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المجمعة

الجدول رقم (02) يوضح متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
رأس المال الفكري: (البشري، الهيكلية، الزبوني)	المستقل
الإبداع التنظيمي	التابع

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المجمعة

الجدول رقم (3) يوضح خصائص عينة الدراسة

منظمة مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS		المتغير	
النسبة %	العدد		
66.13%	41	ذكر	الجنس
33.87%	21	أنثى	
82.26%	51	متصرف اداري	اسم الوظيفة
17.74%	11	عون تقني	
6.45%	4	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
4.84%	3	بكالوريا	
72.58%	45	جامعي	
16.13%	10	دراسات عليا	
35.48%	22	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة
40.32%	25	من 6 الى 10 سنوات	
16.13%	10	من 11 الى 15 سنة	
8.07%	5	أكثر من 15 سنة	
4.84%	3	اقل من 25	العمر
12.90%	8	من 26 الى 30 سنة	
62.90%	39	أكثر من 31 الى 40 سنة	
19.36%	12	أكثر من 41 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (4): درجة أهمية بنود الاستبيان

مقياس ليكرت	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين وفق سلم ليكرت

الجدول رقم (05) معامل ثبات مقياس الدراسة

محاور الاستبيان	عدد العبارات	قيمة الفاكرونباخ
محور رأس المال الفكري	12	0.823
محور الإبداع التنظيمي	13	0.891
معامل الثبات للاستبيان ككل	25	0.862

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (06) اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Klomogrouv-smirnov	مستوى الدلالة	النتيجة
رأس المال الفكري	0.86	0.146	يتبع التوزيع الطبيعي
الإبداع التنظيمي	0.73	0.196	يتبع التوزيع الطبيعي

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05%

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

جدول رقم (07) يوضح نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق الإبداع التنظيمي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الاحتمالية sig
4.22	0.38	33.82	62	0.000

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (08): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رأس المال البشري والإبداع التنظيمي

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
القائمة	A	4.025	13.212	0.000	معنوية
	A1	0.311	5.620	0.000	معنوية
	معامل الارتباط R	0.566			
	معامل التحديد (R ²)	0.301			
	اختبار (F)	22.223			
	مستوى الدلالة	0.000			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (09): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رأس المال الهيكلي والإبداع التنظيمي

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
القائمة	A	2.916	25.701	0.000	معنوية
	A1	0.125	2.623	0.245	غير معنوية
	معامل الارتباط R	0.458			
	معامل التحديد (R ²)	0.087			
	اختبار (F)	0.354			
	مستوى الدلالة	0.221			النموذج غير معنوي

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (10): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رأس المال الزبوني والإبداع التنظيمي

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
القائمة	A	4.322	23.121	0.000	معنوية
	A1	0.272	5.475	0.000	معنوية
	معامل الارتباط R	0.461			
	معامل التحديد (R ²)	0.187			
	اختبار (F)	13.4510			
	مستوى الدلالة	0.000			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الجدول رقم (11) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص المتغيرات (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر) على الإبداع

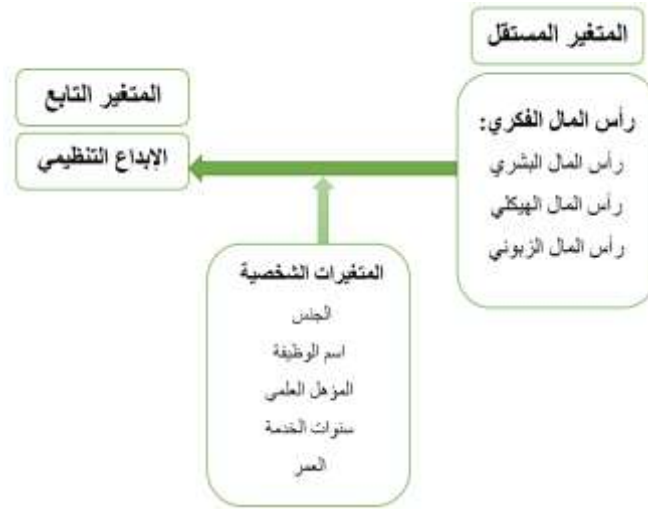
التنظيمي

اسم المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	53.281	33	1.012	1.531	0.710
	داخل المجموعات	49.322	28	1.991		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	42.334	33	2.121	1.710	0.574
	داخل المجموعات	21.578	28	1.201		
سنوات الخدمة	بين المجموعات	45.321	33	0.921	1.263	0.021
	داخل المجموعات	21.651	28	0.845		
العمر	بين المجموعات	51.601	33	1.221	2.012	0.001
	داخل المجموعات	19.322	28	0.512		

معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 20

الشكل (1) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المجمعة

- الإحالات والمراجع:

¹ Lkhateeb, Abdullah N. A. Yao, Liu, Kie, Cheng Jack. (2018). Review Of Intellectual Capital Components Research, Journal Of Advanced Social Research Vol.8 No.6. P 1-2

² Mukherjee, Tutun & Sen, Som Sankar. (2019). Intellectual Capital And Corporate Sustainable Growth : The Indian Evidence, Journal Of Business Economics And Environmental Studies. P 5-6

³ عادل حرفوش المرفجي، احمد علي صالح (2003)، "رأس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص 15.

⁴ سملاي يحضيه (2005)، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءة على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، اطروحة دكتوراه غير منشورة في ادارة الاعمال. جامعة الجزائر. ص 122

⁵ Ogesh, M, (1998) ; "What is the definition of knowledge management, Forbes ; P.19

⁶ Hansen, M.T, Norhria N, & Tierney, T, (1999), "What is your strategy for managing Knowledge, Harvard Business Review, vol.77. <https://hbr.org/1999/03/whats-your-strategy-for-managing-knowledge> Viewed on 02/07/2018

⁷ العنزي سعد (2001)، رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرون، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرون. ص 117

⁸ سملاي يحضيه. مرجع سبق ذكره، ص 155.

⁹ Wang, Zhining, Wang, Nianxin, And Liang, Huigang. (2014). Knowledge Sharing, Intellectual Capital And Firm Performance, Management Decision, Vol. 52 No. 2. P 233-234.

¹⁰ عادل حرحوش المرفجي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 29.

¹¹ سعد عبد الكريم الساكني، (2006)، رأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في القياس، الملتقى العلمي الثامن حول منظمات الاعمال العربية ومتغيرات العصر "جامعة اربد الاهلية. الاردن. ص. 127.

¹² عبد الستار حسين يوسف، (2005)، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، جامعة الزيتونة الاردنية. عمان. الاردن. ص 6.

¹³ عبد الستار حسين يوسف، مرجع سابق، ص 6.

¹⁴ سعد علي العنزي، أحمد صالح، ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال، دار البازوري، عمان، الأردن، ص 250

¹⁵ عاكف لطفني خصاونة (2011) ادارة الابداع والابتكار في منظمات الاعمال، ط 1. عمان الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، ص 54

- 16 عاكف لطفي خصاونة. المرجع السابق. ص 56،57.
- 17 درويش مروان جمعة (2016)، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين. بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية (26-27 أفريل). فلسطين: جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، ص: 11.
- 18 نديم عروش مأمون، نديم عكروش سهير. (2004). تطوير المنتجات الجديدة: مدخل استراتيجي متكامل وعصري. ط1. عمان. الأردن: دار وائل للنشر، ص: 5-6.
- 19 درويش مروان جمعة. مرجع سبق ذكره، ص: 11
- 20 حسن رضا حاتم علي. (2003). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، كلية الدراسات العليا، المملكة العربية السعودية، ص: 35-36.
- 21 أهل أماني محمد. (2009). فعالية برنامج مقترح لتنمية الإبداع لدى أطفال محافظة غزة، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم علم النفس، فلسطين، ص: 19-20.
- 22 القريشي، عديلة بنت عبد الله بن علي، الإبداع الإداري وعلاقته بإدارة التغيير لدى مديرات ومساعدات المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة، ص 33.
- 23 حسن رضا حاتم علي، مرجع سبق ذكره، ص: 36-37.
- 24 المعاني، أحمد اسماعيل، وآخرون. (2011)، قضايا إدارية معاصرة. ط1. عمان. الأردن: دار وائل للنشر، ص: 236.
- 25 النوايسة، كفي حمود عبد الله (.2009). أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في الجامعة البلقاء التطبيقية، مجلة دراسات للعلوم الأمنية، الأردن: جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 36، العدد 2، ص: 337.
- 26 اللوزي موسى، (1999). التطور التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، ط1، عمان: الأردن، دار وائل، ص: 293.
- 27 النفيعي، ضيف الله بن عبد الله (2003). الإبداع من أجل التطوير الإداري في الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض، مجلة جامعة الملك عبد العزيز في الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية: جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 17، ال عدد1، ص: 15.
- 28 أكنم عبد المجيد الصرايرة، رويدة خلف الغريب، (2010)، أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي كما يراها العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة حالة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6، العدد 4، ص:505.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

عبد القادر دبون، عبد اللطيف صيتي (2020)، أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في قطاع التأمين - حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS لولاية غارداية، مجلة الباحث، المجلد 20 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 857-871.