

أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية (دراسة ميدانية)

الدكتور محمود علي الروسان الدكتور محمود محمد العجلوني

كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية

جامعة جدارا

الأردن

المخلص

هدف البحث إلى الوقوف على مدى الاهتمام الذي توليه المصارف الأردنية لموضوع رأس المال الفكري، وذلك من حيث عملية (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة والاهتمام بالزبائن)، وعلاقة ذلك بالقدرات الإبداعية لدى العاملين في هذه المصارف، وقد توصلت الدراسة إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري ما زال بحدود متواضعة، وأن هناك تأثيراً إيجابياً لرأس المال الفكري (الصناعة، التنشيط والمحافظة) مع القدرات الإبداعية، وغابت هذه العلاقة الإيجابية لرأس المال الفكري (الاستقطاب والاهتمام بالزبائن) في تنمية القدرات الإبداعية، وبناء على ذلك أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بالموجودات المعرفية وإعطاء جهود التنمية البشرية بعداً استراتيجياً.

توطئة:

يعدُّ رأس المال البشري مفتاح الإدارة الاستراتيجية المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بين رأس المال البشري وباقي رؤوس الأموال فلا بد أن ينصب الاهتمام على البشر إعداداً وتدريباً وتعميقاً للخبرة ودعمًا للقُدرة الإدارية، وحين يتكامل الإعداد البشري يصبح من السهل زيادة القدرة التنموية في استخدام باقي رؤوس الأموال أفضل استخدام، لذا فإن الدولة الناشطة في مجال التنمية تضع أمامها هدفاً استراتيجياً هو تطوير كفايات رأس المال البشري.

إن تكوين رأس المال البشري وتنميته ضرورة حضارية تفرضها متطلبات العصر ولا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكاناته الإنتاجية فقيراً في كفاءة رأس المال البشري العائد له أو العكس.

إن القدرات والخبرات والمهارات لرأس المال البشري غير متساوية بين الأفراد العاملين؛ فهناك فئة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين، ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تنعكس بالإيجاب على المنظمة ومنتجاتها وحصتها السوقية؛ وهؤلاء يمثلون -إلى حد كبير- رأس المال الفكري، والذين تنعكس إمكاناتهم وقدراتهم في كم ونوع مناسب من حالات الإبداع المختلفة في المنظمة.

تمتاز بيئة العمل المصرفي بالتغير بصورة دائمة مما يضع إدارة المصارف أمام تحدٍ دائم باتجاه التكيف مع المستجدات في هذه البيئة، وهذا الأمر لا يتم إلا إذا امتلكت هذه المصارف الأطر البشرية المؤهلة وتوفير ثقافة تنظيمية تمتاز بالإبداع والابتكار.

مشكلة البحث:

تزايدت حدة المنافسة في القطاع المصرفي الأردني خلال السنوات القليلة الماضية سواء تمثل ذلك من خلال المصارف القائمة (القديمة) أو مع المصارف التي دخلت حديثاً إلى السوق المصرفي الأردني نتيجة العولمة وتحرير التجارة والتقدم التكنولوجي؛ مما استدعى ضرورة الاهتمام بالجوانب الإبداعية التي يكون في العادة مصدرها الأساسي الإنسان، لذا فإن رأس المال الفكري يعدُّ أحد الأثرع الأساسية في تطوير بيئة العمل المصرفي وخلق ميزة تنافسية ومن الملاحظ أن هناك استقطاباً للأطر البشرية من خلال القطاع المصرفي ومن داخله أيضاً، لذا فإن البحث الحالي سيحاول الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- هل هناك اهتمام بمستوى عالٍ برأس المال الفكري متمثلاً بأبعاده الخمسة (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة و الاهتمام بالزبائن).
- هل تجسدت ثقافة الإبداع في بيئة عمل المصارف الأردنية.
- هل هناك تأثير لرأس المال الفكري بمتغيراته الخمسة في القدرات الإبداعية لدى الأفراد.

أهمية البحث وهدفه:

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع نفسه بوصفه أحد الموضوعات الحديثة في الأدب الإداري المعاصر، ومن أهمية الدور الذي يضطلع به رأس المال الفكري في المنظمة، ويعمل على تعظيم قيمة المنظمة ويسهم في تحقيق حالات الإبداع وتعزيزها التي تفضي إلى بناء الميزات التنافسية، كما أن القطاع المصرفي بالأردن يمثل أحد القطاعات المهمة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وهدف البحث إلى تقصي توافر رأس المال الفكري في هذه المصارف ومعرفة درجة استقطابه وصناعته وتنشيطه والمحافظة عليه والاهتمام بالزبائن، وعلاقة ذلك بتنمية القدرات الإبداعية في هذه المنظمات.

فرضية البحث:

يؤثر رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة، الاهتمام بالزبائن) تأثيراً معنوياً في تنمية القدرة الإبداعية لدى الأفراد في المصارف الأردنية.

مجتمع البحث وعينته:

اختيرت المصارف الأردنية ميداناً للبحث بوصفها أكثر المنظمات حاجة لرأس المال الفكري، ويبلغ عدد المصارف الأردنية (15) مصرفاً مدرجة في بورصة عمان، واختيرت (8) مصارف وهي (العربي، الإسكان للتجارة والتمويل، الأهلي الأردني، الأردني الكويتي، الأردن، الإسلامي الأردني، القاهرة عمان، الاتحاد)، وتم توزيع استمارة الاستبانة خلال فترة شهر شباط 2009، وتم استهداف رؤساء الأقسام بواقع (60) استبانة استرجعت (53) استبانة، وأجري التحليل على (50) استبانة صالحة.

جمع البيانات:

اعتمد على مصدرين لجمع البيانات، الأول ما توافر من أدبيات لتغطية الجانب النظري، والثاني استمارة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض والمعتمدة على مقياس ليكرت الخماسي، وقد تم الاعتماد على خمسة محاور أساسية لرأس المال الفكري (كما جاءت في الأدبيات) وهي (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة والاهتمام بالزبائن)، وأما الإبداع الفردي فتم تغطيته من خلال خمس فقرات، وقد تم الاعتماد على الحدود الآتية في الحكم على الوسط الحسابي 1-2.5 ضعيف 2.6-3.5 متوسط 3.1-5 عالٍ.

صدق الأداة وثباتها:

ويشير إلى التأكد من أن المقياس (الاستبانة) الذي أعده الباحثان يمكنه أن يقيس بالفعل متغيرات الدراسة، ويشمل عدة اختيارات:

1- الصدق الظاهري

ويمثل التأكد من أن العبارات التي وردت في الاستبانة يمكنها أن توفر البيانات المطلوبة للدراسة وبدقة عالية، يمكن من خلالها تعميم نتائج الدراسة على المجتمع، وجاء ذلك بمرحلتين: الأولى تمثلت بعرضها على مجموعة من المقيمين ذوي الاختصاص الدقيق، والثانية تمثلت بتوزيع الاستبانة على عينة مختارة من مجتمع الدراسة، وذلك لتعرف مستوى فهمهم للعبارات والألفاظ الواردة فيها ومقدار وضوحها.

2- صدق المحتوى

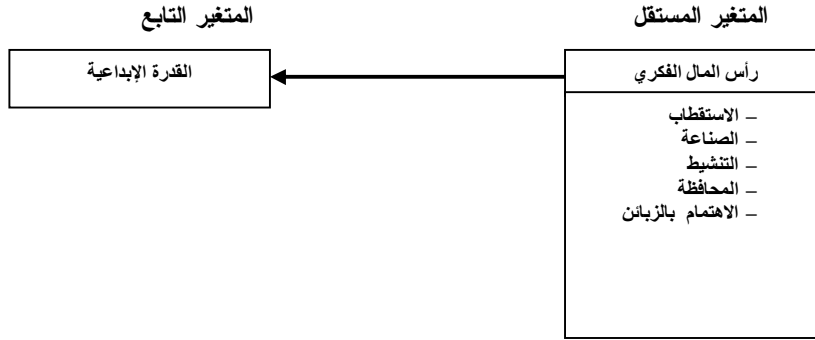
ويعني مستوى تعبير فقرات الاستبانة عن أبعاد الدراسة المحددة، وهنا يتم التركيز على ضرورة تمثيل أبعاد الدراسة كلها بشكل دقيق في الاستبانة من خلال مجموعة من العبارات، ولتحقيق ذلك يفترض ضمناً وجود صفة قابلة للقياس، ثم يتم وضع العبارات المناسبة لذلك، ثم يجري فحص منظم للفقرات لتقدير مقدار تمثيلها للأسس التي أعدت على أساسها الاستبانة، وقد فحص صدق المحتوى منذ المراحل الأولى لإعداد الاستبانة من خلال مراجعتها بشكل مستقل لكل فقرة.

3- اختبار صدق أداة القياس وثباتها

استخدم اختبار صدق أداة القياس عن طريق عرض الاستبانة على عدد من المحكمين، إذ عدلت الاستبانة بناء على اقتراحاتهم، أما ثبات أداة القياس فقد اختبر عن طريق اختبار (كرونباخ-الفا) إذ

بلغت قيمة الفا 84.3%، وهي نسبة مقبولة جداً، كما استُخرجت قيم الفا بالنسبة إلى متغيرات الدراسة إذ كانت أعلى من النسبة المقبولة 60% وتعكس ثبات أداة القياس.

نموذج الدراسة:



الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت الاستعانة بحزمة البرمجيات الإحصائية المسماة SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها، أمّا اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب فقد اعتمد بالدرجة الأساس على طبيعة البيانات المتوافرة، والهدف من التحليل، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية المتنوعة بغية إثراء الدراسة علمياً وتوظيف البيانات المهياة لخدمة أهداف البحث، وفيما يلي أهم المقاييس الإحصائية المستخدمة:

- 1- الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التوزيع التكراري، والنسب المئوية، ومقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي).
- 2- اختبار الاحدار المتعدد (step wise).

الدراسات السابقة:

دراسة (Nakahara, 2001)

وهي دراسة نظرية هدفت إلى تسليط الضوء على أهمية رأس المال الفكري، هذه المعرفة التي يتم تطويرها عبر مسيرة الأعمال بحيث تصبح أحد الموارد الحيوية التي تمكن المنظمة من الانتقال إلى

تطوير نموذج أعمال يتصف بالكفاءة والفاعلية، وتوصي الدراسة بتحوّل فلسفة المنظمة من الفخر بإجازات الماضي نحو التركيز على استراتيجية مستقبلية تأخذ بالحسبان أهمية رأس المال الفكري.

دراسة (Bontis, 2000)

هدفت هذه الدراسة الميدانية إلى دراسة العلاقة بين عناصر رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، الزباني) وذلك من خلال استبانة طوّرت لهذا الغرض، وقد أفضت الدراسة إلى أن العنصر البشري مهم بغض النظر عن قطاع الصناعات أو الأعمال فضلاً عن أن لرأس المال أثراً كبيراً في هيكل الأعمال في قطاعات الأعمال غير الحكومية، وأخيراً لرأس المال الزباني تأثير في قطاع الأعمال بغض النظر عن النوع، وأجريت الدراسة على الصناعات الماليزية.

دراسة (Marr and e ta, 2003)

هدفت هذه الدراسة النظرية إلى مراجعة أهمية قياس رأس المال الفكري، ومقدار الفوائد التي تجنيها المنظمات جراء ذلك، وانتهت الدراسة إلى أن معظم البحوث في هذا المجال ما زالت في المرحلة النظرية، كما تسلط الضوء على بعض المداخل التي يجب على الباحثين تجربتها من أجل الإسهام في تطوير حقل قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال.

دراسة (Firer & Williams, 2003)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين كفاءة القيمة المضافة إلى قاعدة موارد المنظمة المتمثلة برأس المال الطبيعي، ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ومؤثرات الأداء المتمثلة بالربحية والإنتاجية والقيمة السوقية.

تكونت عينة الدراسة من (75) منظمة عاملة في السوق المالي في أفريقية الجنوبية، وتوصلت الدراسة إلى أن الموارد الطبيعية كانت لها الأثر الأكبر في أداء المنظمات من الموارد البشرية.

إن المتتبع لما كتب في موضوع رأس المال الفكري يجد أن معظم الدراسات ما زالت ذات سمة نظرية ولم تقترب من الميدان إلا قليلاً، لذا فإن البحث الحالي هو محاولة تكاد أن تكون جديدة بوصفها ربطت ما بين رأس المال الفكري وأثرها في القدرات الإبداعية للأفراد في حقل العمل المصرفي وبالذات في بيئة الأعمال الأردنية.

الإطار النظري

مفهوم رأس المال الفكري وأهميته:

وردت العديد من المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري من قبل الأكاديميين أو الممارسين إذ عدّه (Hamel & Heene, 1994, 19) قدرة متميزة تتفوق بها المنظمة على المنافسين تتحقق من تكامل المهارات المختلفة وتسهم في زيادة القيمة التي تقدم للمشتريين وهو عند (Spender, 1996, 46) نخبة متميزة من العاملين لهم القدرة على تفكيك هيكلية الصندوق الأسود للعمل الإنتاجي إلى مكوناته الأولية وإعادة تركيبها بشكل متميز. أمّا لدى (عاشور، 1998، 1) فهي زيادة قدرة مؤسسات المجتمع على التكيف من خلال تطوير منتجاتها وتقنيات إنتاجها، وخفض تكاليفها وبتجاهات متطورة غير مطروحة من خلال تنمية الإبداع، وعند (Hansen, 1999, 105) الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمدة على الابتكار والتجديد أما (Daft, 2001, 157) فقد عدّ رأس المال الفكري مجموعة من الموارد المعلوماتية المتكونة على هيئة نوعين من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها أو كتابتها، ومن ثمّ نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق ومعارف ضمنية، مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد التي تستخدم في تطوير المنظمة.

اتساقاً مع ما سبق يمكن إبراد الآتي:

أولاً: رأس المال الفكري جزء من الموارد البشرية في المنظمة.

ثانياً: رأس المال الفكري يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالٍ تمتلكها مجموعة محددة من العاملين.

ثالثاً: هناك صعوبة في الاستغناء عنهم أو استبدال غيرهم بهم.

رابعاً: رأس المال الفكري موجودات غير ملموسة تؤثر في الموجودات المادية للمنظمة.

خامساً: رأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للمنظمة والقيمة السوقية لها.

سادساً: رأس المال الفكري ليس وليد المصادفة، وإنما يحتاج إلى جهد كبير لبنائه وهو ذو كلفة عالية.

سابعاً: رأس المال الفكري من أهم الميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها المنظمة.

وتبرز أهمية رأس المال الفكري في منظمات اليوم فهو العنصر الرئيس لما تشتريه وتبيعه والمادة الخام التي تعمل بها، وفي الاقتصاد المعاصر أصبح رأس المال الفكري وليس المصادر الطبيعية وحتى رأس المال التمويلي بمنزلة الموجودات الأكثر أهمية في المنظمات وأقوى سلاح تنافسي للمنظمات، ذلك الموجود في عقول العاملين ويتمثل في ولاء الزبائن الذين تخدمهم المنظمة وتتعلم منهم، وفي قيمة العلامة التجارية وبراءات الاختراع (Sveibly, 1997, 5).

إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المنظمة وتدعم الاستخدام العلمي للمعلومات؛ بما يؤدي إلى تعزيز الأداء المنظمي والقدرة الفضلى على التكيف مع بيئة المنافسة (Yogesh, 1997, 5).

وتبرز أهمية رأس المال الفكري كونه يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لأن منظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها لتمثل بذلك مصدراً جوهرياً للميزة التنافسية، فضلاً عن ذلك فإن رأس المال الفكري يعدُّ أهم مصادر الثروة للمنظمات، وإنَّ الاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر، ويكفي أن نعلم أن شركة (IBM) تتسلم سنوياً مبلغاً يتجاوز المليار دولار بسبب العوائد المترتبة على براءات الاختراع لديها، كما أن كلفة الاستثمار في رأس المال الفكري عالية وهي مبررة لأن ديمومة المنظمات تعتمد على ذلك.

وتتعرض المنظمات إلى إحدى المشكلات التالية أو كلها إذا لم تصنع استراتيجية مناسبة للمحافظة على رأس المال: (صالح، 2001، 81)

- 1- قد يؤثر رأس المال الفكري وتصبح القيمة الحقيقية لأفكاره ونتاجه لا تساوي شيئاً؛ مما يؤدي إلى تخفيض القيمة السوقية للمنظمة.
- 2- قد يهاجر رأس المال الفكري إلى منظمات أو دول أخرى، ويزداد الأمر خطورة نتيجة لما يمتلكه هؤلاء من معلومات عن منظماتهم السابقة، التي يمكن أن تشكل تهديداً خطيراً للمنظمات التي احتضنتهم سابقاً ونقاط قوة للمنظمات التي هاجروا إليها.
- 3- قد يعرقل رأس المال الفكري خطط المنظمة ويصبحون أداة تعويق لها، خاصة إذا أخفقت المنظمات في معرفة رغباتهم وحاجاتهم.

نماذج إدارة رأس المال الفكري:

أشار (Green, 1998, 14) إلى أن إدارة رأس المال الفكري مهمة في غاية الصعوبة، لأن معظم الموجودات الفكرية لا تفضل الإدارة والسيطرة بل تلجأ في كثير من الأحيان إلى المقاومة، وهناك عدد من النماذج التي قدمت بخصوص إدارة رأس المال الفكري نقدم منها:

1- نموذج (Stewart, 1997) وقد قدم نموذجه وفقاً للآتي:

أ- العمل على الاستفادة من الأفكار التي يقدمونها لمصلحة المنظمة، وذلك من خلال العلاقة الحسنة مع العاملين لديها والزبائن.

ب- العمل على توفير الموارد التي يحتاجونها ومساعدتهم على بناء شبكة علاقات داخلية وتعزيز فرص العمل وتدعيمها.

ج- إشاعة أجواء الابتكار والحرية والعفوية في طرائق الأفكار بعيداً عن القيود التي تفسد الإبداع وتقتل الطموح.

هـ- الاحتفاظ بنظام معلومات كفاء وبالذات قاعدة بيانات ممتازة.

2- نموذج (Daniel, 1997) وقد أشار في نموذجه إلى خمس خطوات هي:

أ- البدء بالاستراتيجية وذلك من خلال تأطير دور المعرفة في العمل، وبيان أثر الاستثمارات الفكرية في تطوير المنتجات.

ب- تقييم استراتيجيات المنافسين وما لديهم من موجودات فكرية، أي معرفة البيئة التنافسية التي تحتوي رأس المال الفكري.

ج- فتح ملف خاص بالموجودات الفكرية، ماذا تملك؟ وماذا تستخدم؟ وإلى أين تعود؟

د- تقييم موجوداتك الفكرية وكلفتها، وماذا تحتاج لتعظيم قيمتها؟

هـ- تجميع ملف المعرفة وتكرار العملية وتصنيف الموجودات الفكرية حسب قيمتها وأهميتها.

3- نموذج (Leonard and Straus, 1999) وقد قدم نموذجه وفق الآتي:

أ- تعزيز قابليات حل المشكلات المهنية عن طريق كسب المعرفة في النظم، وبرمجيات الحاسوب.

ب- التغلب على مقاومة المحترفين للمشاركة بالمعلومات، لأنَّ المشاركة على درجة كبيرة من الأهمية، ولأنَّ الموجودات الفكرية على عكس الموجودات المادية تزداد قيمتها باستعمالها.

ج- تحويل التنظيم نحو الموجودات الفكرية، إذ إن المنظمات المعاصرة ينصبُّ جل اهتمامها على تعزيز عوائد استثماراتها من الموجودات الفكرية.

د- المنظمات المقلوبة، وذلك بالتخلي عن الهياكل الهرمية التقليدية وإعادة تنظيم نفسها وفق هياكل تسمح بإدارة رأسمالها الفكري بمرونة عالية.

هـ- تكوين شبكات فردية، وهي تكوين ما يطلق عليه أنسجة العنكبوت، وذلك من خلال جمع الأفراد معاً لحل مشكلة معينة ثم حل المجموعة بانتهاء المهمة، وتمتاز هذه التفاعلات بقوة كبيرة، وتعتمد هذه الشبكة على الآتي:

1- تشجيع التعليم المشترك ونشر المعرفة بين المحترفين.

2- إشاعة روح التعاون بين مجموعة المحترفين وخلق مناخ تنظيمي مناسب.

3- تطوير آلية فاعلة للتغذية العكسية.

4- نموذج (Ghen, 2004 وآخرون)

وقد قُسمَ هذا النموذج إلى أربعة عناصر (نظم) تعمل بصورة مجتمعة وهذه العناصر:

أ- رأس المال البشري (قدرات، إبداعات، اتجاهات العاملين).

ب- رأس المال الزبوني (القدرة التسويقية، كثافة السوق، ولاء الزبون).

ج- رأس المال الابتكاري (إنجازات الابتكارات، آلية الابتكار، ثقافة الأفكار).

د- رأس المال الهيكلي (الثقافة العامة، الهيكل التنظيمي، التعلم التنظيمي، العمليات، نظام المعلومات).

5- نموذج (Limand Dallimore, 2004)

ويعتمد هذا النموذج على مدخلين الأول مدخل الإدارة الاستراتيجية، وخطة الإدارة أو الأعمال والمعتمد على رأس المال البشري ورأس المال العام ورأس مال الأعمال ورأس المال الوظيفي،

والمدخل الثاني مدخل التسويق الاستراتيجي، خطة التسويق والعلاقات والمعتمد على رأس المال الزبوني ورأس المال التجهيزي ورأس مال التحالفات ورأس مال المستثمر.

وقد ذكر (Drucker, 1999, 60) في معرض حديثه عن إدارة رأس المال الفكري نقطتين على درجة كبيرة من الأهمية:

أولها: وصول إنتاجية رأس المال إلى أعلى مستوى يتطلب البدء بتغيير وجهات نظرهم بقضية مشاركة الآخرين لمعرفتهم وحثهم على تبادل المعرفة.

ثانيها: تغيير وجهات نظر منظماتهم بالشكل الذي يجعل الموجودات الفكرية أتمن ما تمتلكه المنظمة من موجودات، والتخلي عن الهياكل التنظيمية التقليدية.

خصائص رأس المال الفكري:

من مراجعة العديد من الأدبيات التي تناولت موضوع خصائص رأس المال الفكري يمكن الركون إلى الخصائص الآتية:

أولاً: التنظيمية:

فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة (Barell, 1991, 220)، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح (Robbins, 1990, 110).

ثانياً: المهنية:

الاهتمام ينصب على التعليم المنظمي والتدريب الإثرائي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية (Peflefer & Sutton, 1999, 83)، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.

ثالثاً: السلوكية والشخصية:

يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة لذا فهو يميل للتعامل مع موضوعات التي تتسم بالتأكد (Davis, 1996, 1) ورأس المال الفكري ميال إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة

ولديه قدرة على حسم القرارات دون تردد ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة عالية بالنفس (حداد وسرور، 1999، 61).

الإبداع:

وردت في الأوعية الإدارية العديد من المفاهيم الخاصة بالإبداع فهي لدى (Daft, 2001, 357) بأنه تبني فكرة أو سلوك جديد لصناعة المنظمة أو سوقها أو بيئتها العامة.

إذاً يمكن القول: إن الإبداع بصورة مبسطة هو النشاط الذي يقوم به الفرد فينتج عنه شيء جديد سواء أكان منتجاً جديداً أم تصرفاً جيداً؟

وتتنوع مصادر الإبداع سواء كان هذا المصدر داخلياً أو خارجياً، ويذكر (Rastogi, 2000, 148) أن مصادر الإبداع التكنولوجي تتركز في المختبرات البحثية، والدوريات المهنية، وخلصات براءات الاختراع والمصادر الحكومية وأفراد التسويق والزبائن فضلاً عن المستشارين والعاملين.

أمّا بخصوص أنواع الإبداع فيمكن القول: إن هناك إبداعاً وفقاً لاستعمالاته والغرض منه وتم تصنيف ذلك إلى إبداع المنتج وإبداع العملية (حسن، 2000، 330)، وهناك من صنف الإبداع إلى إبداع إداري وإبداع تكنولوجي (Daft, 2001, 37) وقد أُشير إلى تصنيف آخر وذلك وفقاً لمستوى التغيير، إذ إن هناك إبداعاً جذرياً وإبداعاً تدريجياً وهذا ما ذهب إليه (Rastagi, 2000, 45).

إن الإبداع على درجة كبيرة من الأهمية في المنظمات، وإن المنظمات وجدت لتقديم السلع والخدمات للمستهلكين تبعاً لحاجة الأفراد ورغباتهم المتغيرة بمرور الزمن، كما وجدت لتعظيم قيمة المنتج بالنسبة إلى المستهلك (Ohme, 1988, 49) وإن أفضل المنظمات هي تلك التي يكون لديها القدرة على الإبداع وأفضل الرؤساء في المنظمات هم أولئك الذين يمتلكون القدرة على تفجير المواهب الإبداعية لمؤسسيهم واستنهاضها والعمل على استقطاب رأس المال الفكري وصناعته في هذه المنظمات والعمل على المحافظة عليه.

الجانب العملي

وصف العينة:

من خلال جدول رقم (1) يظهر الآتي:

1- العمر

أظهرت النتائج أن الفئة العمرية التي تقع بين (41-50) عاماً يمثلون أكثر من 70% من العينة: تليها الشريحة العمرية (31-40) عاماً ومثلت 20% من العينة.

2- الخبرة

تبيّن أن تركيز العينة كان في الشريحة التي زادت خبرتها في العمل المصرفي على 15 عاماً، ومثلت أكثر من 65% من العينة، في حين أن الشريحة التي خبرتها (11-15) عاماً جاءت بالمرتبة الثانية وبنسبة 25%.

3- المستوى التعليمي

تشير النتائج إلى أن غالبية العينة يحملون درجة البكالوريوس وبنسبة 84% من العينة، وجاءت في المرتبة الثانية الذين يحملون مؤهلاً أعلى من البكالوريوس وبنسبة 10%.

جدول رقم (1)

توزيع العينة حسب (العمر، التحصيل العلمي، الخبرة المصرفية)

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة |
|-------------------------|-------------------|---------|--------|
| العمر | 30-20 | 4 | 8 |
| | 40-31 | 10 | 20 |
| | 50-41 | 36 | 72 |
| | أكثر من 50 | | |
| التحصيل العلمي | أقل من بكالوريوس | 3 | 6 |
| | بكالوريوس | 42 | 84 |
| | أعلى من بكالوريوس | 5 | 10 |
| الخبرة في العمل المصرفي | 5-1 | 4 | 8 |
| | 10-6 | 12 | 24 |
| | 15-11 | 34 | 68 |
| | أكثر من 15 | | |

تحليل النتائج

أولاً: استقطاب رأس المال الفكري:

يتضح من خلال الجدول رقم (2) ما يأتي:

حقق هذا العنصر وسطاً حسابياً عاماً قدره (3.5)، وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة، مما يعني أن المصارف لديها اهتمام بعملية الاستقطاب رغم أن ذلك بقي في حدود متوسطة ولم يرتق إلى درجة

الاهتمام الشديد، ويتضح من خلال الانحراف عن الوسط الحسابي العام أن هناك فقرتين كانتا تحملان إشارة موجبة، وأن الفرق بين أعلى قيمة موجبة و القيمة السالبة بقيت بحدود ضيقة ولم تصل إلى درجة وصف الإجابات بعدم التجانس.

إن بيئة المصارف الأردنية تمتاز بالمنافسة القوية في الوقت الحاضر، لذا فهي بحاجة إلى استقطاب رأس المال الفكري الذي لديه القدرة على الإضافة، والإبداع، وتحسين طرائق العمل بما يسهم في اقتناص الفرص المناسبة ودرء التهديدات، واعتماداً على ما سبق يجب أن يكون اهتمام أكبر بهذا الجانب.

جدول رقم (2)

إجابات أفراد العينة عن فقرات استقطاب رأس المال الفكري

| الانحراف عن الوسط الحسابي العام | الوسط الحسابي | مضمون الفقرة |
|---------------------------------|---------------|--|
| 0.2 | 3.7 | 1. يعمل المصرف على استقطاب العناصر البشرية الذين يمتلكون مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة لشغل المواقع الإدارية المهمة. |
| 0.1 | 3.6 | 2. يستقطب المصرف العناصر البشرية من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الأعمال المختلفة. |
| (0.3) | 3.2 | 3. يمتلك المصرف نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحداثة وسرعة التنفيذ يميزه عن المصارف المنافسة. |
| | 3.5 | الوسط الحسابي العام |

ثانياً: صناعة رأس المال الفكري:

اتضح من خلال الجدول رقم (3) ما يأتي:

أشار الوسط الحسابي العام إلى (3.3) وهو يقع ضمن الدرجة المتوسطة، وهذه إشارة غير مشجعة، وعلى المصرف العمل على معالجتها لأن الأفكار المقدمة من قبل العاملين ستعالج العديد من الثغرات في العمل المصرفي، لكونهم على تماس مباشر مع الواقع العملي، كما أن الاهتمام بأراء الزبائن ومقترحاتهم يجب أن يحظى بأعلى درجات الاهتمام والرعاية من قبل إدارات المصارف؛ لأنه سوف ينعكس على زيادة رضاهم، ومن ثمّ تعزيز حالة الولاء لديهم، كما أن القيم الخاصة بالانحراف عن الوسط الحسابي العام تشير إلى أن هناك تجانساً في الإجابات مع وجود فروقات محدودة.

جدول رقم (3)

إجابات أفراد العينة عن فقرات صناعة رأس المال الفكري

| الانحراف عن الوسط الحسابي العام | الوسط الحسابي | مضمون الفقرة |
|---------------------------------|---------------|--|
| (0.1) | 3.2 | 1. يولي المصرف اهتماماً كبيراً بالأفكار والمعالجات التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل. |
| صفر | 3.3 | 2. يمتلك المصرف شبكة لإدارة تقنيات معلومات الموارد البشرية المحوسبة تمكنها من تنفيذ خططها وبرامجها الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية. |
| (0.1) | 3.4 | 3. يهتم المصرف بأداء الزبائن ومقترحاتهم وتفضيلاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليها والاستغناء عن غير المعقول منها. |
| | 3.3 | الوسط الحسابي العام |

ثالثاً: تنشيط رأس المال الفكري:

يتضح من خلال الجدول رقم (4) ما يأتي:

سجل هذا العنصر وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.2)، وهو ضمن الدرجة المتوسطة، وهي حالة غير مريحة تحتاج إلى التطوير لرفع مستوى الأداء لأن مثل هذا الأمر سوف ينعكس على قتل روح الإبداع ويثبط همم العاملين، وتشير قيم الانحراف عن الوسط الحسابي العام إلى أن هناك تجانساً في إجابات أفراد العينة.

جدول رقم (4)

إجابات أفراد العينة عن فقرات تنشيط رأس المال الفكري

| الانحراف عن الوسط الحسابي العام | نسبة الوسط الحسابي | مضمون الفقرة |
|---------------------------------|--------------------|--|
| 0.2 | 3.5 | 1. يشجع المصرف روح الإبداع والابتكار لدى العاملين لديه. |
| 0.1 | 3.4 | 2. يشجع المصرف على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية. |
| صفر | 3.3 | 3. يحتضن المصرف الموظفين الذين يبتعدون عن الرتابة في تنفيذ الأعمال. |
| | 3.3 | الوسط الحسابي العام |

رابعاً: المحافظة على رأس المال الفكري:

يتضح من خلال الجدول رقم (5) ما يأتي:

حقق هذا العنصر وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.3) وهو يقع ضمن المستوى المتواضع؛ مما يستدعي من المصارف أن تعمل على صيانة العنصر البشري من التقادم ومراعاة اهتمامات عاملية ورغباتهم في العمل وأن يتم الاهتمام الفردي بالميزيين في مختلف مواقعهم، و يتضح أن هناك تجانساً فسي إجابات أفراد العينة؛ وذلك ما يتضح من الانحراف عن الوسط الحسابي العام.

جدول رقم (5)

إجابات أفراد العينة عن فقرات المحافظة على رأس المال الفكري

| الانحراف عن الوسط الحسابي العام | الوسط الحسابي | مضمون الفقرة |
|---------------------------------|---------------|---|
| (0.1) | 3.2 | 1. يؤمن المصرف بأن البيئة الخارجية تفرز أنواعاً مختلفة من التقادم بسبب سرعة الابتكارات المتلاحقة. |
| صفر | 3.3 | 2. براعي المصرف رغبة الموظف وقدرته في الأداء عند توزيع الأعمال. |
| (0.1) | 3.4 | 3. يحافظ المصرف على المكائنة الاجتماعية للموظفين من ذوي القدرات المتميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية. |
| | 3.3 | الوسط الحسابي العام |

خامساً: رأس المال الزبائني:

يتضح من خلال الجدول رقم (6) ما يأتي:

أشار الوسط الحسابي العام إلى (3.7)، وهو يقع ضمن الدرجة العالية ومع ذلك لم يرتق إلى مستويات متقدمة جداً في ذلك، على الرغم من ضرورة الاهتمام والتواصل مع الزبائن لأنهم يمثلون عصب العمل المصرفي وديمومته، ويشير الانحراف عن الوسط الحسابي العام إلى أن هناك تجانساً في إجابات العينة.

جدول رقم (6)

إجابات أفراد العينة عن فقرات رأس المال الزبائني

| الانحراف عن الوسط الحسابي العام | الوسط الحسابي | مضمون الفقرة |
|---------------------------------|---------------|--|
| (0.1) | 3.6 | 1. يعمل المصرف على توثيق المعلومات الخاصة بالزبائن (الرغبات والحاجات). |
| صفر | 3.7 | 2. يمتلك المصرف نظام معلومات محوسباً يجسر الفجوة بين المصرف والزبون. |
| 0.1 | 3.8 | 3. يلاحظ احتفاظ المصرف بزبائنه القدامى |
| | 3.7 | الوسط الحسابي العام |

سادساً: القدرات الإبداعية:

يتضح من خلال الجدول رقم (7) ما يأتي:

حقق الوسط الحسابي العام (3.5)، وهو ضمن حدود الدرجة المتوسطة، مما يعني مستويات متواضعة لحالات الإبداع والابتكار في المصارف الأردنية؛ وهي حالة خطيرة خصوصاً في ظل الظروف الحالية (الأزمة المالية العالمية)، ويتضح من خلال قيم الانحراف عن الوسط الحسابي العام أن هناك إجماعاً وتجانساً في إجابات العينة.

جدول رقم (7)

إجابات أفراد العينة عن فقرات القدرات الإبداعية

| مضمون الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف عن الوسط الحسابي العام |
|---|---------------|---------------------------------|
| 1. أسعى لإيجاد طرائق جديدة في العمل. | 3.4 | 0.1 |
| 2. لا أتردد في إحداث أو تبني التغيير المطلوب لصالح القسم. | 3.5 | صفر |
| 3. لدي القدرة على تفسير الاتصالات والمعلومات التي ترد من الأقسام والدوائر الأخرى. | 3.6 | 0.1 |
| 4. أحاول بنفسني اكتشاف المشكلات بهدف حلها. | 3.5 | صفر |
| 5. حتى في ظل ندرة المعلومات أستطيع اتخاذ القرارات. | 3.5 | صفر |
| الوسط الحسابي العام | 3.5 | |

اختبار فرضية البحث:

تنص فرضية البحث على الآتي:

يؤثر رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة، الاهتمام بالزبائن) في القدرات الإبداعية للعاملين في المصارف الأردنية.

يتضح من الجدول رقم (8) أن عملية المحافظة على رأس المال الفكري استطاعت أن تفسر ما نسبته (16.9%) من التباين الكلي الحاصل في القدرات الإبداعية للعاملين في المصارف الأردنية، وإن المحافظة و تنشيط رأس المال الفكري قد فسرت ما نسبته (29.4%) من التباين الكلي الحاصل في القدرات الإبداعية للعاملين في المصارف الأردنية.

كما أن المحافظة و التنشيط و الصناعة فسرت ما نسبته (41.1%) من التباين الكلي الحاصل في القدرات الإبداعية للعاملين في المصارف الأردنية، مما يعني أن لهذه المتغيرات تأثيراً ذا دلالة إحصائية عند ($P \leq 0.05$) في القدرات الإبداعية في المصارف الأردنية.

و من خلال قيمة بيتا المبينة في الجدول رقم (8) نجد أن عملية المحافظة على رأس المال الفكري لها تأثير إيجابي مباشر في القدرات الإبداعية أعلى من تأثير كل من عمليات التنشيط و الصناعة.

كما أظهرت النتائج أن عمليات الاستقطاب والاهتمام بالزبائن لم يكن لهما تأثير دال إحصائي في تفسير التباين الكلي الحاصل في القدرات الإبداعية، وقد يعزى ذلك إلى أن عمليات الاستقطاب والتنشيط إذا لم يتبعها اهتمام بأفكار العاملين ومقترحاتهم وإدخال تكنولوجيا متقدمة للعمل والعصف الفكري والاهتمام بالمكانة الاجتماعية للعاملين، فإن عملية الاستقطاب لن تكون ذات جدوى على عملية الإبداع والابتكار في المصارف الأردنية.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (step wise) لبيان أثر رأس المال الفكري في القدرات الإبداعية

| دلالة قيمة (F) | F | الخطأ المعياري للتقدير | معامل التحديد R^2 | دلالة قيمة (بيتا) | المعامل المعياري (بيتا) | رأس المال الفكري |
|----------------|-------|------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 0.00 | 7.74 | 0.3517 | 0.169 | 0.00 | 0.48 | المحافظة |
| 0.01 | 13.97 | 0.3243 | 0.411 | 0.001 0.032 0.021 | 0.43 0.39 0.32 | المحافظة التنشيط الصناعة |

الاستنتاجات والتوصيات:

إن رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة الذي ما زال يخضع لاجتهادات متباينة من حيث المفهوم والقياس، كما يسود الاتفاق بين الكتاب أن رأس المال الفكري أصل إداري من أصول المنظمة، وإن أهم مصادر الميزات التنافسية لمنظمات اليوم هو ما تحوزه هذه المنظمات من قوى ذهنية تحقق لها التفوق والثروة، وهو أساس تكوين قيمة مضافة وأساس الاختلاف بين القيمة الدفترية للمنظمة وقيمتها في السوق، وعلى الرغم من وجود نماذج تحليلية مختلفة تختص بقياس رأس المال الفكري فإن هناك أرضية مشتركة تجمع هذه الاجتهادات.

أمّا ميدانياً فقد تبين أن الاهتمام برأس المال الفكري بمتغيراته الخمسة لا يحظى بالاهتمام المناسب، إذ لم يرتق هذا الاهتمام إلى مستويات متقدمة.

كما أن القدرات الإبداعية كانت أيضاً بحدود متواضعة، ولم يصل الوسط الحسابي إلى أعلى من 3.5. وقد أوضحت النتائج أن أبعاد رأس المال الفكري (الصناعة، التنشيط والمحافظة) تميزت بإيجابية أثرها في تنمية القدرات الإبداعية لدى الأفراد العاملين في المصارف الأردنية، في حين غابت هذه العلاقة الإيجابية بين بعدي (الاستقطاب والزبانن) وأثرها في تنمية القدرات الإبداعية. اعتماداً بوصي الباحثان بالآتي:

- 1- الاهتمام بموضوع الموجودات المعرفية والفكرية والتوسع في الدراسات والبحوث المتعلقة بها بالشكل الذي يمكن من استثمار تلك الموجودات استثماراً يسهم في تعظيم الموجودات المادية.
- 2- إعطاء جهود التنمية البشرية والتدريب بعداً استراتيجياً يلبي احتياجات تنمية طاقات الإبداع والتعلم المؤسسي.
- 3- عدم التفريط برأس المال الفكري، لأنه يمثل ثروة كبيرة لها تسهم في زيادة قيمتها السوقية.
- 4- تنشيط عملية استقطاب وصناعة رأس المال الفكري وإدامته.
- 5- المحافظة على استقرار الأطر العاملة والعمل على تطويرها باستمرار.
- 6- تشجيع العاملين في المصارف على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الشخصية، وإفساح المجال أمامهم للابتكار والإبداع.
- 7- استفزاز طاقات الأفراد العاملين الكامنة عن طريق إتاحة الفرصة لاستخدام القدرات والمهارات بأساليب وطرائق عمل جديدة.

قائمة المراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

- حداد، عفاف شكري والسورور، ناديا هابل، الخصائص السلوكية للطلبة المتميزين، دراسة عاملية، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 15، السنة الثامنة، قطر 1999.
- حسن، راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
- صالح، أحمد علي، أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق 2001.
- عاشور، أحمد صقر، التحديات العشرة للتنمية البشرية والتدريب في المنظمة العربية، أخبار الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد (24) 1998.

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية

- Barell, I, Teaching for Thought Fulnes: Classroom Strategies of Enhance, Intellectual Development, Lovgman, New York, (1991).
- Bontis, Nick, Keow, William Chua Chong, Richardson, Stanley, Intellectual Capital and business Performance in Malaysian Industries, Journal of Intellectual Capital, Vol.1, Issue,1, (2000).
- Daft, R. L., Organization:Theory & Design, 7 ed, South Western, Ohio, (2001).
- Daniel, M, Business Skills: Getting the Right Mix, Woman in business, (1997).
- Davis, A, Measuring & Predicting Creativity: Issues & Strategy, Paper Presented to Symosonn of the Role of School and Family in Developing Creativity, Qater University, March, (1995).
- Drucker, P. F, Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge, California Management Review, Vol 41, No, 2 (1999).
- Firer, Steven, Williams, S, mitcheel, Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance, Journal of Intellectual Capital, Vol,4, Issue,3, (2003).
- Ghen, Jin, zhahuizhu, and Hong Yuanxie, Measuring Intellectual Capital Anew Model and Empirical Study, Journal of Intellectual Capital, Vol,5, No.1, (2004).
- Green, P, The Management of Intellectual Capital: The Issues and the Practice, Business & Industry, (1998).

- Hamel, Gary & Heene, Airne, Competence-Based Competition, John Wiley & Sons, Inc, U.S.A, (1994).
- Hansen, M. T, Hogria, N & Tierney, T, What's Your Strategy for Managing Knowledge, Harvard Business Review, Vol, 77, No, 2(1999).
- Leonard & Straus, Intellectual Capital, Forbes, (1999).
- Lim, Lynn, and Peter Dallimor, Intellectual: Management Attitudes in Service Industries, Journal of Intellectual Capital, Vol.5, No.1, (2004).
- Marr, Bernard, Gray, Dina, Neely, andy Why do Firms Measure Their Intellectual Capital, Journal of Intellectual Capital, Vol.4, Issue, 4 (2003).
- Nakahara, Tsuneo, Innovation Management Using Intellectual Capital, International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management, Vol.1, No.1 (2007).
- Ohmae, Kenichi, Gettiray Back to Strategy, HBR, Nov-Dec, (1988).
- Pefelfer, J. & Sutton, r. L, Knowing what to do Enough, Turning Knowledge in to Action, California Management Review, Vol, 42, No1, (1999).
- Rastogi, P. N, Knowledge Management and Intellectual Capital, The New Virtuous Reality of Competitiveness, HSM, 19, (2002).
- Robbins, S. P, Organization Theory: Structure Design & Applications, 3ed, Prentice Hall, Englewood Cliffts, (1990).
- Spender, J. C, Making Knoledge the Basis of a Dynamic Theory of the Firm, Strategic Management Journal, Vol, 17,(1996).
- Stewart, T. A. (1998) Measuring Company Intellectual Capital, Fortune, (1997).
- Yogesh, M, Knowledge Management in Inquiring Organization, Forbes, (1997):