كيف تنجز الأعمال بمنهجية إدارة الابتكار؟

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 18 فبراير 2018

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

استشفينا من مقال الأسبوع الماضي المفهوم العام لإدارة الابتكار وقلنا إن إدارة الابتكار – ببساطة – هي أن تنجز الأعمال – أيًا كانت سواء خدمة إنهاء معاملة أو انتاج منتج جديد أو غير ذلك – بطريقة مستحدثة وفي أقل وقت ممكن على أن تكون ذات جودة عالية، وبما يتماشى مع متطلبات ورغبات العميل، وبما يتماشى مع المواصفات القياسية الدولية والوطنية، لينتج عن ذلك رضا جميع الأطراف.

وقد يعتقد البعض أن هذا المفهوم لا يمكن تطبيقه إلا باستخدام الحواسيب والهواتف الذكية والبرامج الآلية وما إلى ذلك من تكنولوجيا عصرية في كل الوظائف والمفاصل الأساسية للدولة، إلا أن هذا المفهوم لا يقترب من الصحة بشيء، إذ أننا لو قمنا بتعميم استخدام الحواسيب في جميع مرافق الدولة والأعمال وكان العنصر البشري عاجزًا ولا يفقه معنى إدارة الابتكار فإننا سنكون كمن انتقل من العشوائية البشرية إلى العشوائية الآلية، حينئذ فلا عمل ينجز ولا فكر يعمل، فنكون قد انتقلنا من فشل إلى فشل ذريع.

إن إدارة الابتكار ليست آلة ولا برامج ذكية وما إلى ذلك من تقنيات العصر الذكي، وإنما هي منظومة ومنهجية متكاملة تساهم بصورة كبيرة في إيجاد بيئة عمل – إن كنا نتحدث فقط عن العمل – تؤدي إلى هدف واحد وهو إيجاد رضا مجتمعي كامل لجميع أفراد المجتمع، لذلك فمن الخطأ إقصاء المجتمع والأسرة عن القيام بدورهما في إيجاد هذه المنظومة والمشاركة فيها وجني ثمارها، وبناء عليه نعتقد أنه حتى نصل إلى منهجية إدارة الابتكار لإنجاز الأعمال سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، فإنه لا بد أن تشارك جميع الأطراف في وضع هذه المنظومة وتنفيذها، وتبدأ كالعادة من الحكومة وتنتهي بالأفراد، ويصبح الجميع كالمسبحة المترابطة التي لا تنفك عن بعضها البعض، فإن انفكت وانقطعت فإن حبات المسبحة سوف تتناثر في جميع الاتجاهات ويصعب بعد ذلك جمعها، ولذلك فإنه لا تستطيع جهة واحدة أو مؤسسة واحدة أن تدعي أنها سوف تقوم بتطبيق منظومة إدارة الابتكار لوحدها لأنها سوف تواجه بفشل مما يؤدي إلى إحباط وتقاعس.

فإن كنا نريد أن نضع الأطر الصحيحة لإدارة الابتكار – في أي بلد – فإنه يجب أن ننظر بشمولية تامة إلى هذه المنظومة بحيث لا نغض الطرف عن إحدى تلك الجهات، والتي هي: الدولة بكل تفاريعها وإداراتها، البرلمان، المؤسسات المهنية سواء الخاصة أو العامة، المجتمع، الأسرة، جمعيات النفع العام، الأفراد، وعلى كل جهة يقع عليها عبء يجب أن تتحمله، وسوف نحاول أن نتطرق

نوعًا ما وبشيء من الموضوعية إلى كل جهة على حدة وبقدر ما تسمح لنا المساحة.

أولاً: الدولة ومؤسساتها وإدارتها

في البداية على الدولة أن تسأل نفسها قبل أن تعلن في وسائل الإعلام المختلفة عن تطبيق منظومة إدارة الابتكار في مرافق الدولة هذا السؤال: هل لديها الرغبة في إقامة منظومة إدارة الابتكار ؟ أم أنها فقط تريد أن تظهر أمام المنظمات الدولية أنها تتطلع إلى المستقبل بعين الأمل، وأن تُصف كدولة من ضمن الدول في قائمة الدول التي تطبق هذه المنظومة وتدغدغ به عواطف المواطنين بمعنى أن تكون (شو) فقط ؟ إذ أن السعي لتنفيذ هذه المنظومة يعني بكل بساطة أن تسعى لتغيير كل الأنظمة القديمة والتوجه إلى منظومة إدارة الابتكار، حتى وإن كان السير في الطريق يبدأ جزئيا، إلا أن خطوة الألف ميل تبدأ بخطوة.

لنفترض أن الدولة فعلاً تريد إقامة منظومة إدارة الابتكار في مرافق الدولة، وهي جادة في ذلك، لذلك فإن عليها أن:

1- تقوم بدراسة جدوى لإقامة إدارة الابتكار في مرافق الدولة، فهل إدارة الابتكار عملية مفيدة لو تم تطبيقها ؟ وإلى أي مدى يمكن أن تستفيد الدولة، المجتمع، الأفراد من تطبيق هذه المنظومة ؟ فإن أشارت الدراسة إلى أنه من المفيد إقامة هذه المنظومة يمكن أن ننتقل إلى الخطوة التالية.

2- **تضع سياسة عامة واستراتيجية يمكن من خلالها إقامة وتنفيذ هذه المنظومة، بحيث تشمل هذه الاستراتيجية جميع المؤسسات والمعنيين وما إلى ذلك.**

3- **توفر الدعم المالي والاقتصادي لإقامة مثل هذه المنظومة للجهات التي تحتاج إلى دعم.**

4- **تقيم نظاما تعليميا متكاملا يُبنى على هذه المفاهيم، فليس من المنطق أن تسعى الدولة لإقامة مثل هذه المنظومة ولا تقوّم المناهج الدراسية سواء في المدارس أو الجامعات للتطرق إلى هذه المفاهيم وجعلها من المفاهيم الأساسية للثقافة المجتمعية.**

5- **توافر البنية التكنولوجية اللازمة لدعم إدارة الابتكار.**

6- **تشجع البحوث والدراسات المتعلقة بمنظومة إدارة الابتكار، وتقيم مراكز بحثية لذلك.**

7- **إنشاء مراكز شبابية لإيجاد جيل جديد من الشباب – من الجنسين – يؤمن ويدعم الابتكار والإبداع.**

8- **تشجع نشر ثقافة الابتكار في شرائح المجتمع المختلفة من خلال إقامة برامج رعاية الموهوبين، رعاية برامج لريادة الأعمال، إقامة مسابقات وما إلى ذلك.**

هذه بعض الأفكار، وطبعًا هناك الكثير من الأفكار والمواضيع التي يمكن أن تساهم الدولة فيها، فهي من يقع عليه العبء الأكبر، فعلى الحكومة إيجاد توجه عام في الدولة لإقامة هذه المنظومة في مرافق الدولة كلها.

ثانيًا: البرلمان

على الجهات البرلمانية أن تصدر تشريعات خاصة للتشجيع على إقامة إدارة الابتكار في مؤسسات الدولة، والقطاع الخاص، والتفكير الابتكاري، والتشجيع على ثقافة ريادة الأعمال بعيدًا عن الوظائف التقليدية وخاصة بين الشباب وخريجي الجامعات، بمعنى أن تضع نصب أعينها أن تضع التشريعات والقوانين اللازمة لإقامة مثل هذه المنظومة والتشجيع عليها وتشجيع كل من يساهم في عملية الابتكار، سواء كان شخصا أو مؤسسة.

ثالثًا: المجتمع والأسرة

إن كان على الحكومة من خلال وزارات التربية والتعليم أن تقيم مناهج تعليمية تشجع الابتكار وتحث عليه، وكذلك إقامة المنشآت الشبابية لاحتضان المواهب الإبداعية والمبتكرة فإن على المجتمع والأسرة أن يحثوا الأفراد على الانخراط في مثل هذه التجمعات والمشاركة بفعالية فيها من أجل نشر ثقافة الابتكار

بين أفراد المجتمع، وكذلك الاهتمام بالمناهج الدراسية التي تحث على الابتكار بالإضافة إلى بقية المناهج.

رابعًا: المؤسسات الخاصة والعامة

بعد أن تقوم المؤسسات الخاصة والعامة بدراسة الاستراتيجية الوطنية لإدارة الابتكار، عليها بكل بساطة أن:

1- تضع هي نفسها استراتيجيتها الخاصة المبنية على الاستراتيجية الوطنية فلا تحيد عنها ولكن خاصة بها، فمثلاً تضع وزارة الصحة استراتيجيتها الخاصة، وكذلك تفعل الإسكان، والأشغال والتربية وهكذا، وإن لم تكن استراتيجية خاصة فإنه بناء على الاستراتيجية الوطنية عليها أن تضع برامج تنفيذية لتلك الاستراتيجية الوطنية، وتقوم على تنفيذها، وذلك وفقًا لمحددات ثلاثة، وهي:

أ- محددات خارجية: وترتكز على ثلاثة محاور، وهي: التمحور حول العميل الخارجي ورضاه، المحيط التنافسي السوقي، والتعاون بين المؤسسات الأخرى.

ب- محددات داخلية: وترتكز على التمحور حول العميل الداخلي رضاه، الهندسة الإدارية أو الهندرة، وتحسين بيئة العمل.

ت- إدارة المعرفة: وتهتم بجمع البيانات، وتحويل البيانات إلى معلومات، والاستفادة من تلك المعلومات، وكذلك بالبحث والدراسات العلمية.

2- تبني هيكل تنظيمي يبنى على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، واختيار الكفاءات وتشغيلهم في الأماكن المناسبة والاستفادة منهم في إدارة الابتكار، هيكل تنظيمي ذو سقف غير محدد يستوعب جميع الخريجين بجميع التخصصات التي تحتاج إليها منظومة إدارة الابتكار التي وضعتها الدولة سابقًا.

خامسًا: الأفراد

الفرد عنصر مهم جدًا وأساسي في إنجاح إدارة الابتكار أو فشلها، فإن كان الأفراد في أي مؤسسة على قناعة بتنفيذ هذه المنهجية بين أروقة المؤسسة التي يعملون بها فإنها حتمًا ستجد لها صدى طيبا أثناء التطبيق، أما إن وقفت إرادة الأفراد ضد تنفيذ المنظومة فإنه يصعب تنفيذها في المؤسسات.

وحتى يتجاوب الأفراد لتنفيذ هذه المنظومة فإنه حتمًا يجب أن يُبنون منذ نعومة أظفارهم على الرغبة في تنفيذ منهجية إدارة الابتكار وذلك من خلال المدارس والجامعات وفي الأسرة والمجتمع، فإن كانت كل تلك الجهات تدعو للابتكار فمن غير المعقول أن تقف إرادة الأفراد بعد ذلك ضد تنفيذ هذه المنظومة.

وحتى يساهم الأفراد بصورة إيجابية في تطبيق وتنفيذ منظومة إدارة الابتكار فإنه ينبغي عليهم أن يمتلكوا المهارات التالية:

1- **التفكير الابتكاري: وهو ذلك العقل الذي يتمكن من الوصول إلى حلول جديدة وأصيلة لمشكلات لم يسبقه غيره إليها، أو أنه العقل الذي يستطيع إنتاج الجديد والأصيل. وعليه فإن صاحب هذا العقل يجب أن يتميز ببعض الخصائص التي يمكن أن تساعده في التعامل بأريحية وانفتاح مع مجريات الأمور.**

2- **التعامل مع الذات: وهذه قضية مهمة، إذ إن على الأفراد صقل مهاراتهم وقدراتهم وتطوير أنفسهم باستمرار وأن يعيشوا ما يعرف بالتعليم المستمر والمستدام، إذ إن توقف التطور والحراك يعني الموت البطيء.**

3- **التعامل مع زملاء العمل: يعيش الإنسان في العمل الجزء الأكبر من حياته، لذلك من المرونة والذكاء تنمية مهارات الإنسان للتعامل مع زملاء العمل حتى يعيش خلال تلك الساعات في بيئة عمل مناسبة للعمل الابتكاري.**

4- **التعامل مع الإدارة: وكذلك فإن من معززات الابتكار التعامل الجيد والذكي مع الإدارة والمسؤول الإداري، بهدف خلق بيئة عمل مناسبة للابتكار.**

5- **التعامل مع العملاء: والعميل هو محور أساس أي عمل، سواء كان حكوميا أو خاصا، فالتعامل الجيد معهم ينشئ لنا بيئة خالية من المشاكل.**

ويجب أن يكون معلومًا أن الأعمال ليست سواء، فهناك أعمال فنية وأخرى مكتبية وثالثة تشريعية ورابعة تنفيذية، وهكذا في معظم المؤسسات، وسواء كانت هذه المؤسسات خاصة أو عامة، فمن الصعب تعميم أسلوب واحد وطريقة منهجية واحدة لجميع الأعمال، ولذلك فإن على كل مؤسسة أن تنشئ نظامها الخاص بها حتى تسير أمور وفق المنهجية المذكورة.

عمومًا، ما ذكر ما هو إلا غيض من فيض، فلكل نقطة موضوع يمكن أن نكتب فيه الكثير، ولكن هذا لزوم المساحة المتاحة.