

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المادة: الابتكار وتطوير الخدمات

المحاضرة الثانية: المفاهيم الجديدة حول الابتكار



مقدمة لفئة السنة أولى ماستر تخصص ادارة الخدمات

2024/2025

د. أميرة جابري

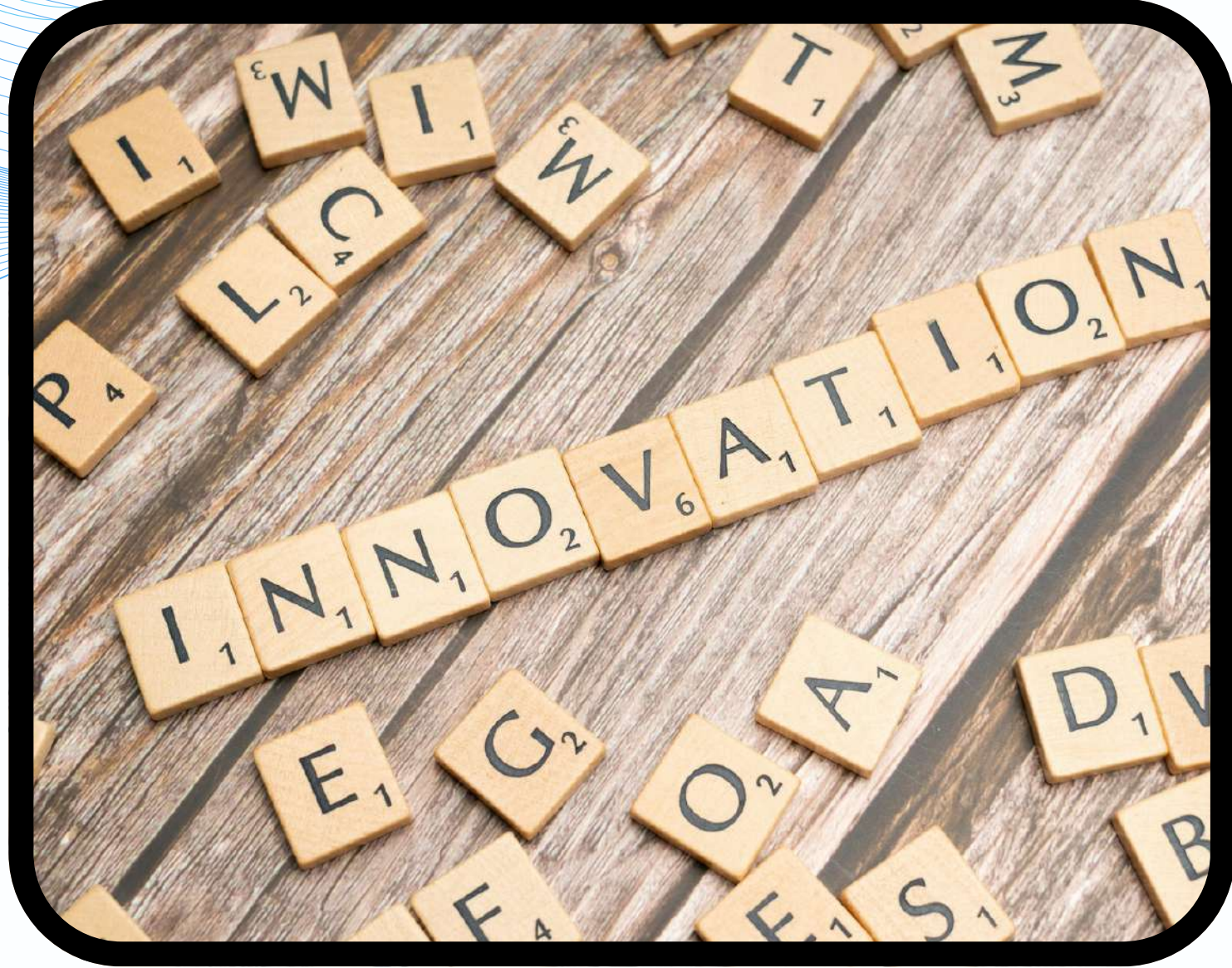
مقدمة

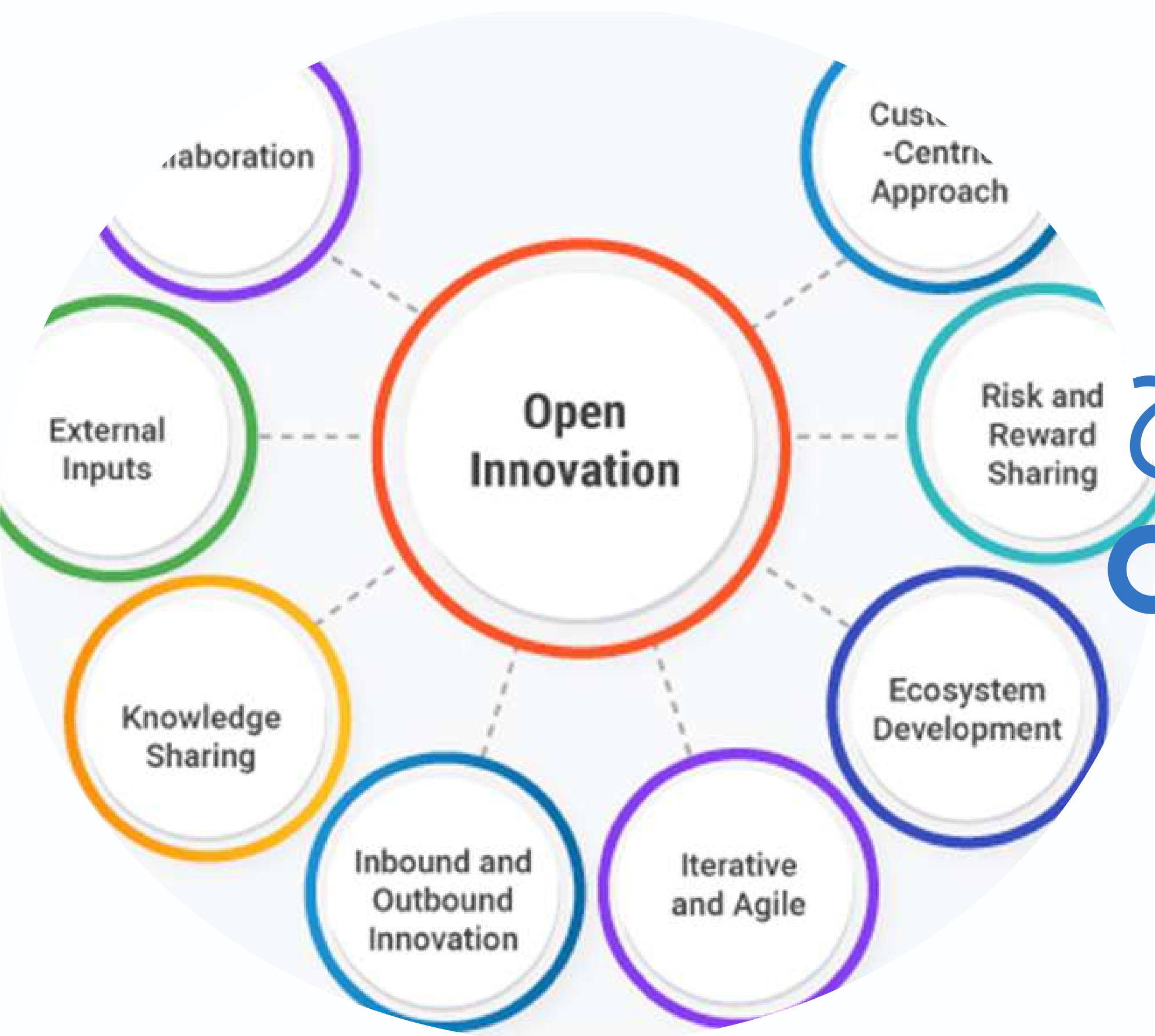
في نماذج الابتكار التقليدية المغلقة، تعتمد الشركات بشكل أساسي على أقسام البحث والتطوير الداخلية (R&D) الخاصة بها من أجل التفكير وتطوير منتجات أو خدمات جديدة وطرحها في السوق.

لكن في مرحلة متطورة ادركت الشركات الكبيرة أنه من الضروري اللجوء إلى الموارد الخارجية لمواصلة الابتكار والإبداع.

فظهرت مفاهيم جديدة لمعنى الابتكار:

- الابتكار المفتوح *Open innovation*
- التعهيد الجماعي *Crowdsourcing*
- ابتكار المستخدم *User innovation*
- الابتكار المجاني *Free innovation*





أولاً: الابتكار المفتوح

OPEN INNOVATION

1- تعريف الابتكار المفتوح:

طُرح مصطلح الابتكار المفتوح لأول مرة في عام 2003 من قبل هنري تشيسبرو، Henry Chesbrough وهو أستاذ في جامعة بيركلي Berkeley في الولايات المتحدة. وقد عرف المصطلح على أنه "مجموع مدخلات ومخرجات المعرفة التي قد تدف إلى تسريع عملية الابتكار داخل الشركة."

بالتالي، فإن الابتكار المفتوح هو عكس الابتكار المغلق، حيث تتم إدارة عملية الابتكار داخل الشركة فقط. حيث أدرك الشركات أنه من الضروري اللجوء إلى الموارد الخارجية لمواصلة الابتكار والإبداع. وهذا هو سبب لجوئها إلى الشركات الناشئة والحاضنات بغية الحصول على مدخلات خارجية تشمل الأفكار والتقنيات والخبرات.



2- خصائص الابتكار المفتوح:

يتميز نموذج الابتكار المفتوح بعدة سمات رئيسية تميزه عن مناهج الابتكار التقليدية المغلقة:

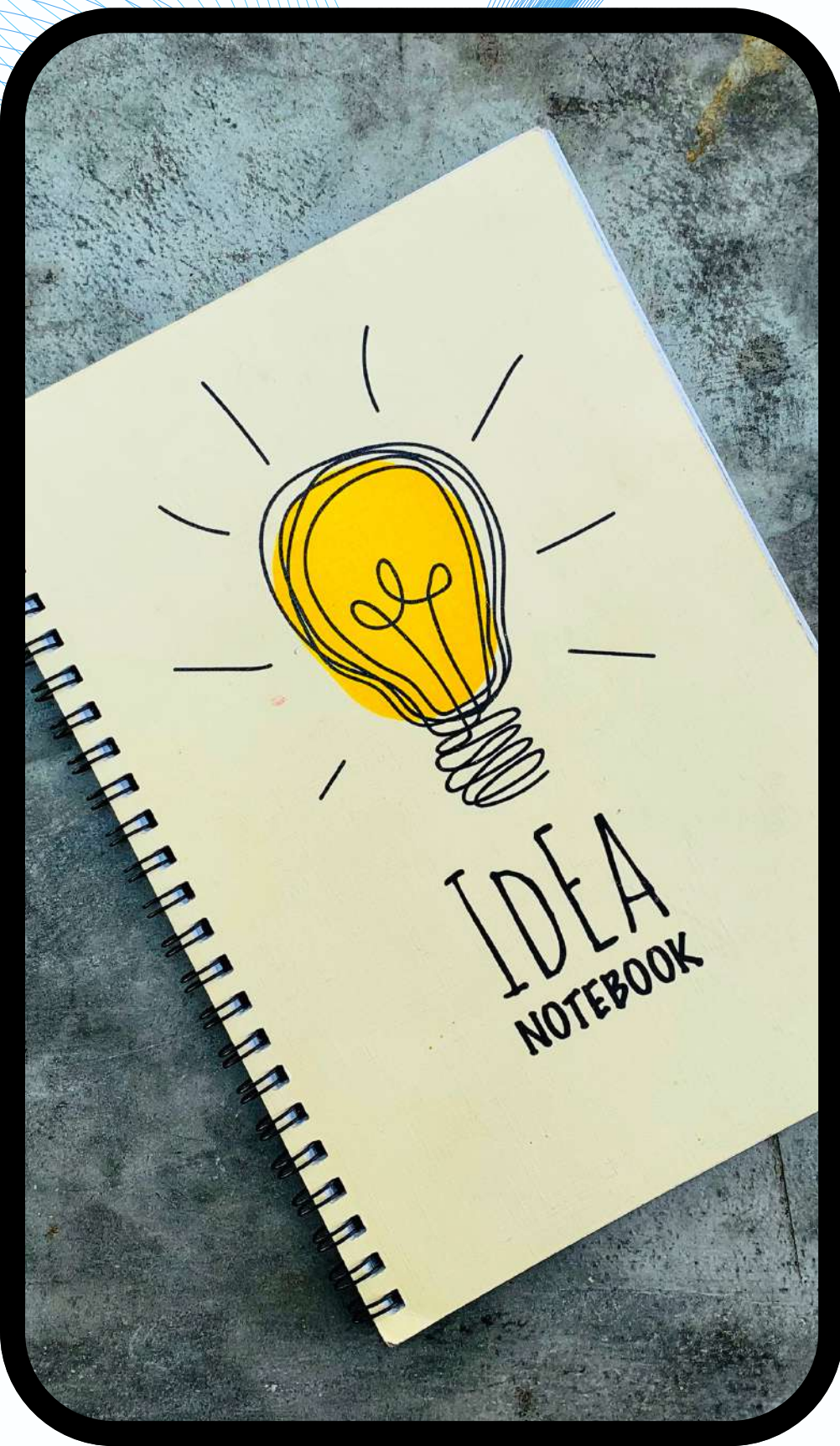
• التعاون

• المدخلات الخارجية

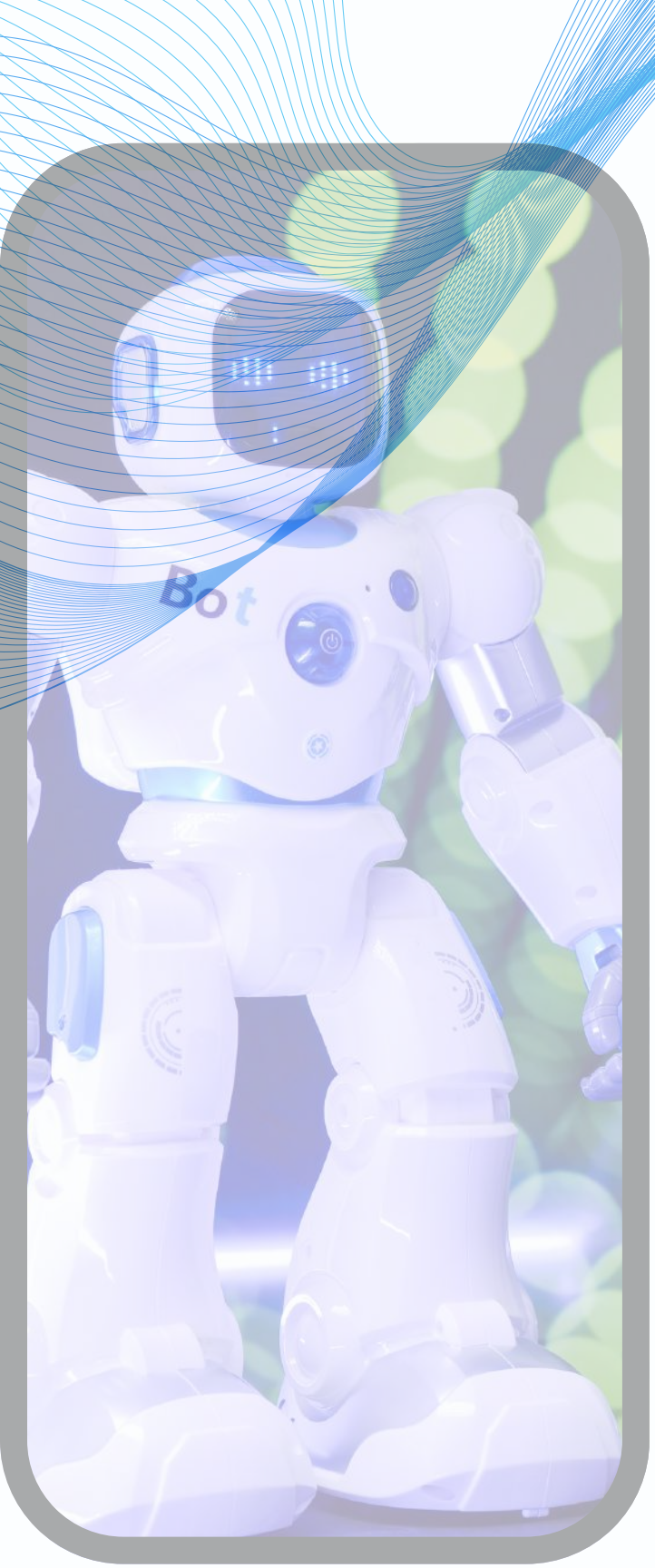
• مشاركة المعرفة

• تقاسم المخاطر والمكافآت

• التركيز على العملاء



- 3- مزايا الابتكار المفتوح: يوفر الابتكار المفتوح العديد من المزايا للمؤسسات:**
- **الوصول إلى مجموعة أوسع من الأفكار والخبرات**
 - **وقت أسرع للتسويق**
 - **انخفاض تكاليف البحث والتطوير**
 - **زيادة المرونة**
 - **تعزيز القدرة التنافسية**



4- تحديات الابتكار المفتوح:

- حماية الملكية الفكرية

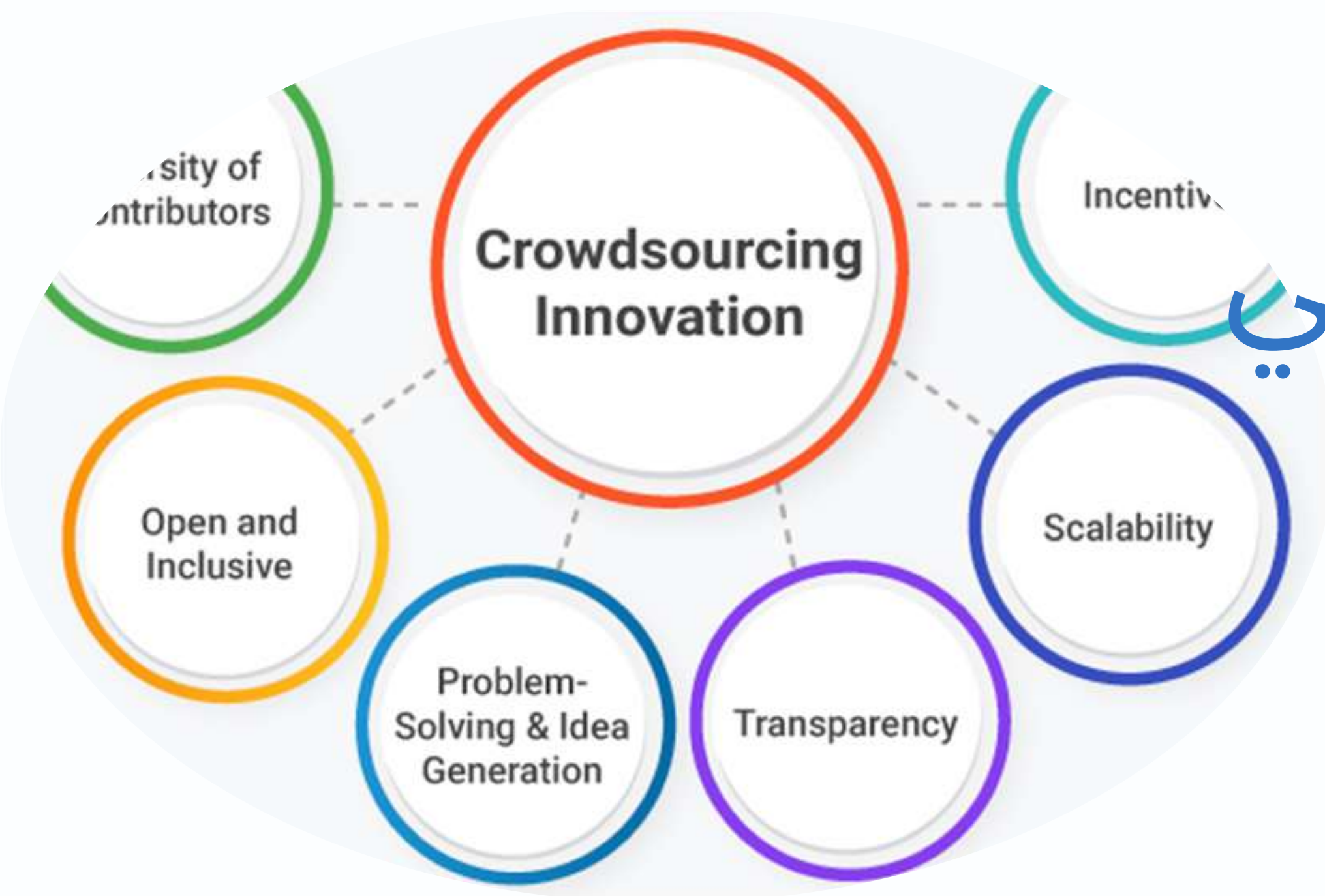
- إدارة عملية الابتكار

- تعقيدات التنسيق والإدارة

- مراقبة الجودة والتكامل

- إيجاد الشركاء المناسبين





ثانياً: التعهيد الجماعي

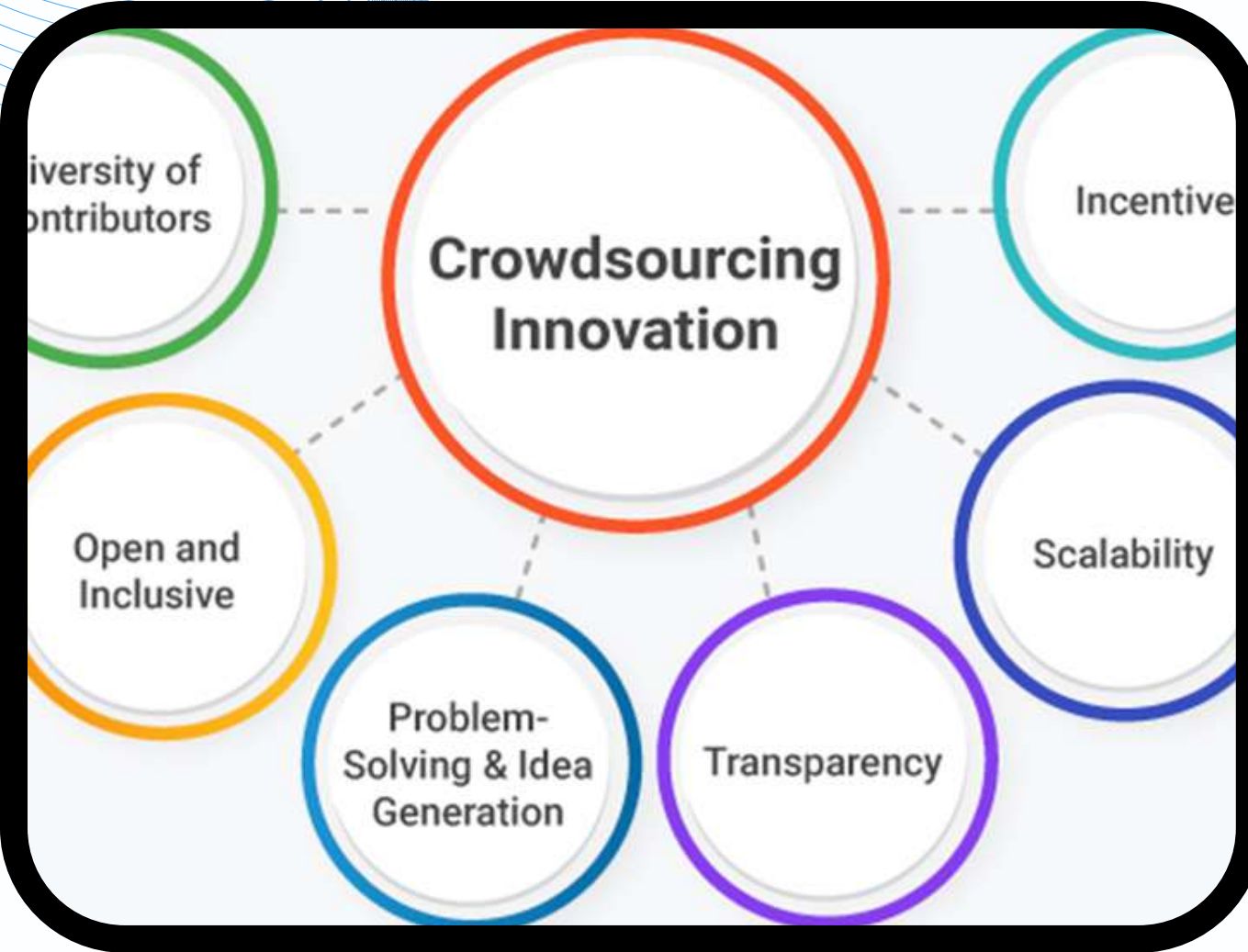
CROWDSOURCING

1- تعرف التعهيد الجماعي:

أو كما يعرف بالابتكار الجماعي، الابتكار الجماهيري،

هو جمع المعلومات أو الآراء بغية الوصول الى أفكار أو حلول من مجموعة من الأشخاص، وعادةً ما يتم الحصول عليها **عبر الإنترنت**.

يتيح عمل الابتكار الجماعي للشركات **توفير الوقت والمال** مع الاستفادة من الذكاء الجماعي للأشخاص "الجمهور" ذوي المهارات أو الخبرات الأفكار المختلفة من جميع أنحاء العالم، لمواجهة التحديات، وتحديد الفرص، أو تطوير منتجات أو خدمات أو عمليات جديدة.



2- خصائص التعهيد الجماعي:

تشمل الخصائص الرئيسية لابتكار التعهيد الجماعي ما يلي:

• تنوع المساهمين

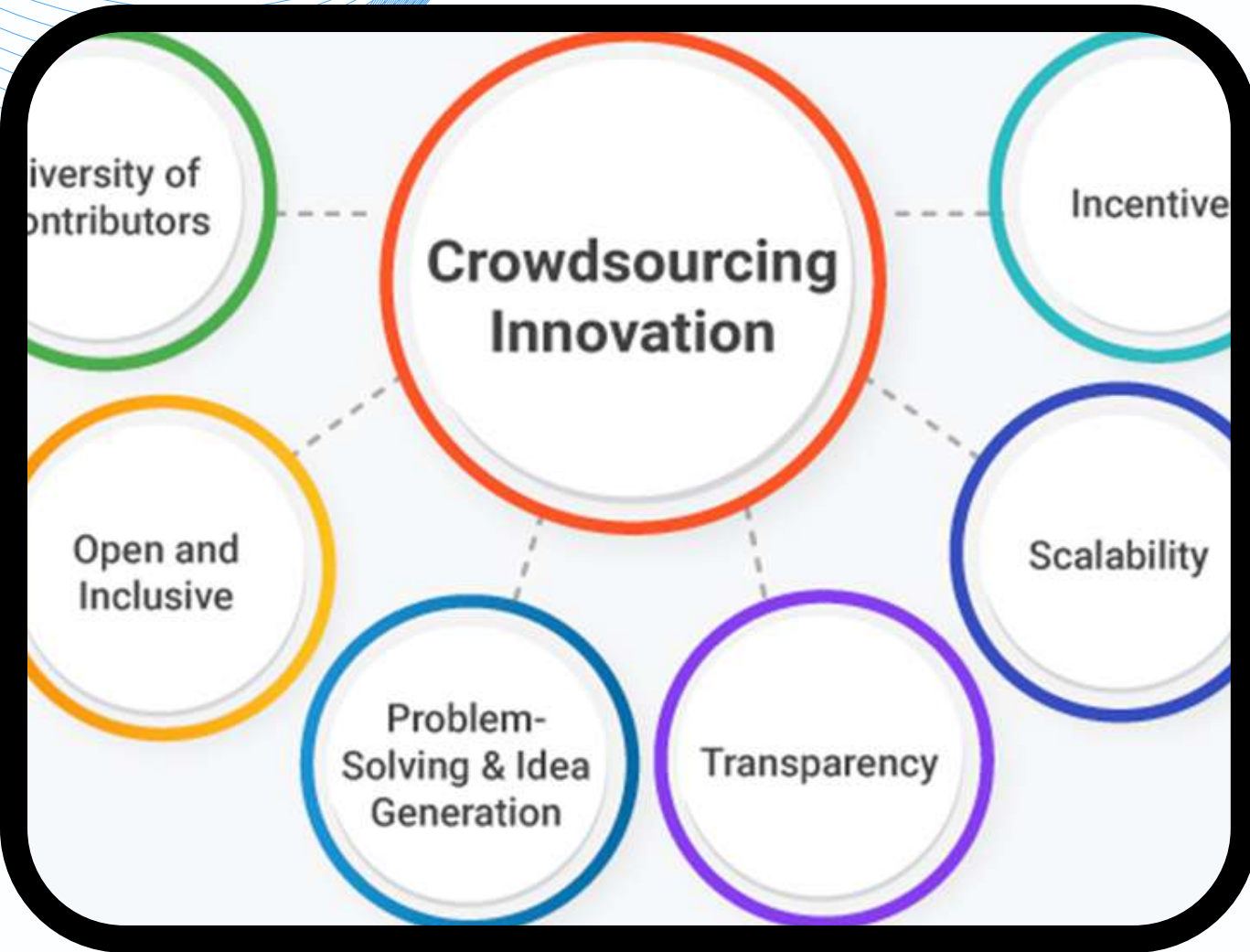
• مفتوح وشامل

• حل المشكلات وتوليد الأفكار

• الشفافية

• قابلية التوسع

• الحوافز



3- مزايا الابتكار في التعهيد الجماعي

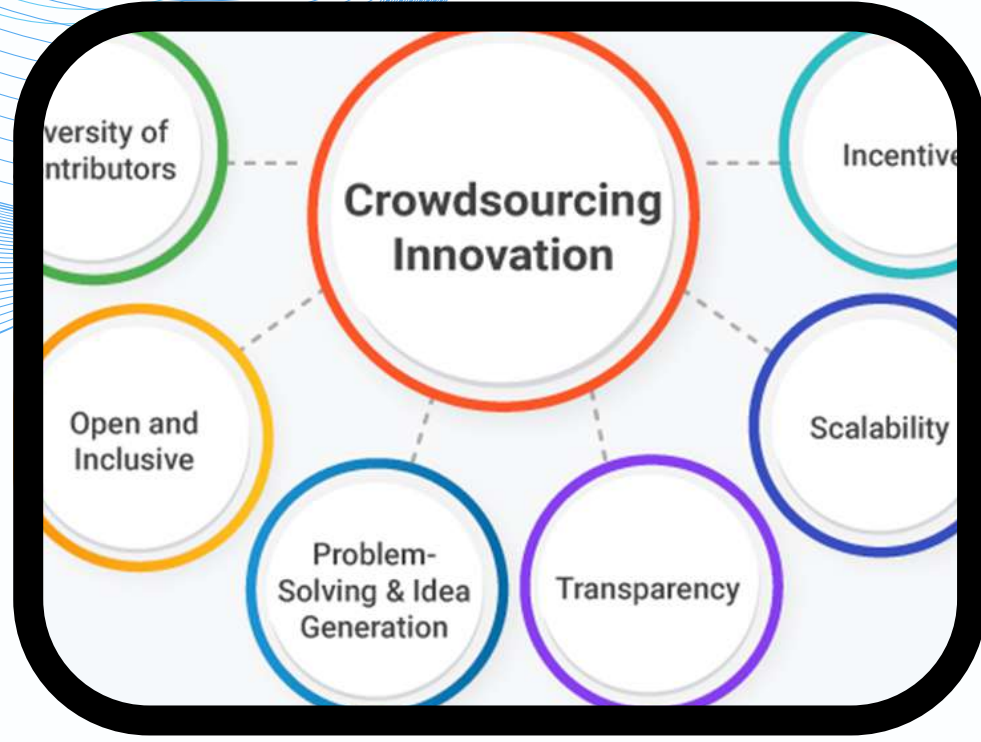
• وجهات نظر متنوعة

• فعالة من حيث التكلفة

• توليد الأفكار السريعة

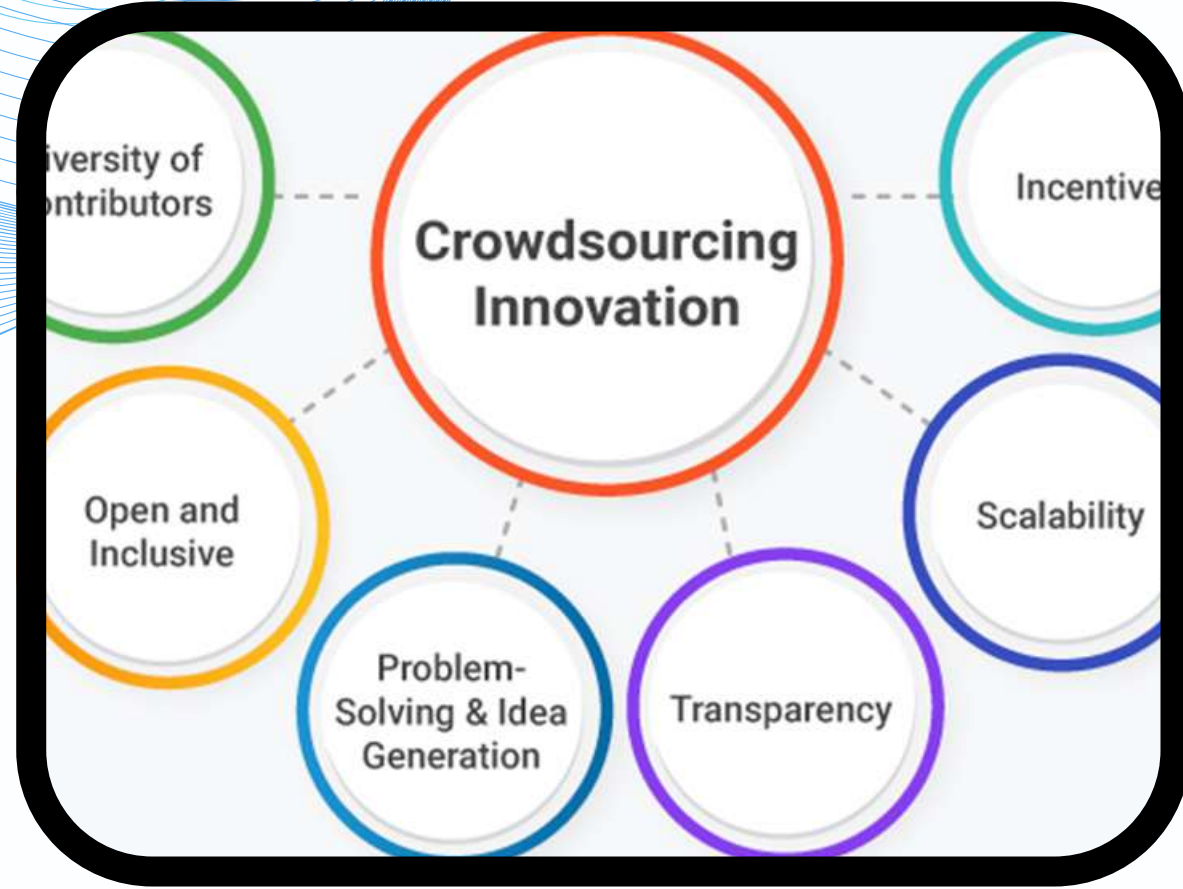
• التحقق من صحة السوق

• إشراك أصحاب المصلحة



4- أفكار ابتكارية في التعهيد الجماعي:

يمكن تطبيق الابتكار في التعهيد الجماعي على أي تحدي صناعي، خدماتي أو تجاري تقريبيًا. فيما يلي بعض أفكار الابتكار في التعهيد الجماعي عبر مجالات مختلفة:



تطوير المنتج

إنشاء المحتوى

حل المشكلات

مراكز الابتكار

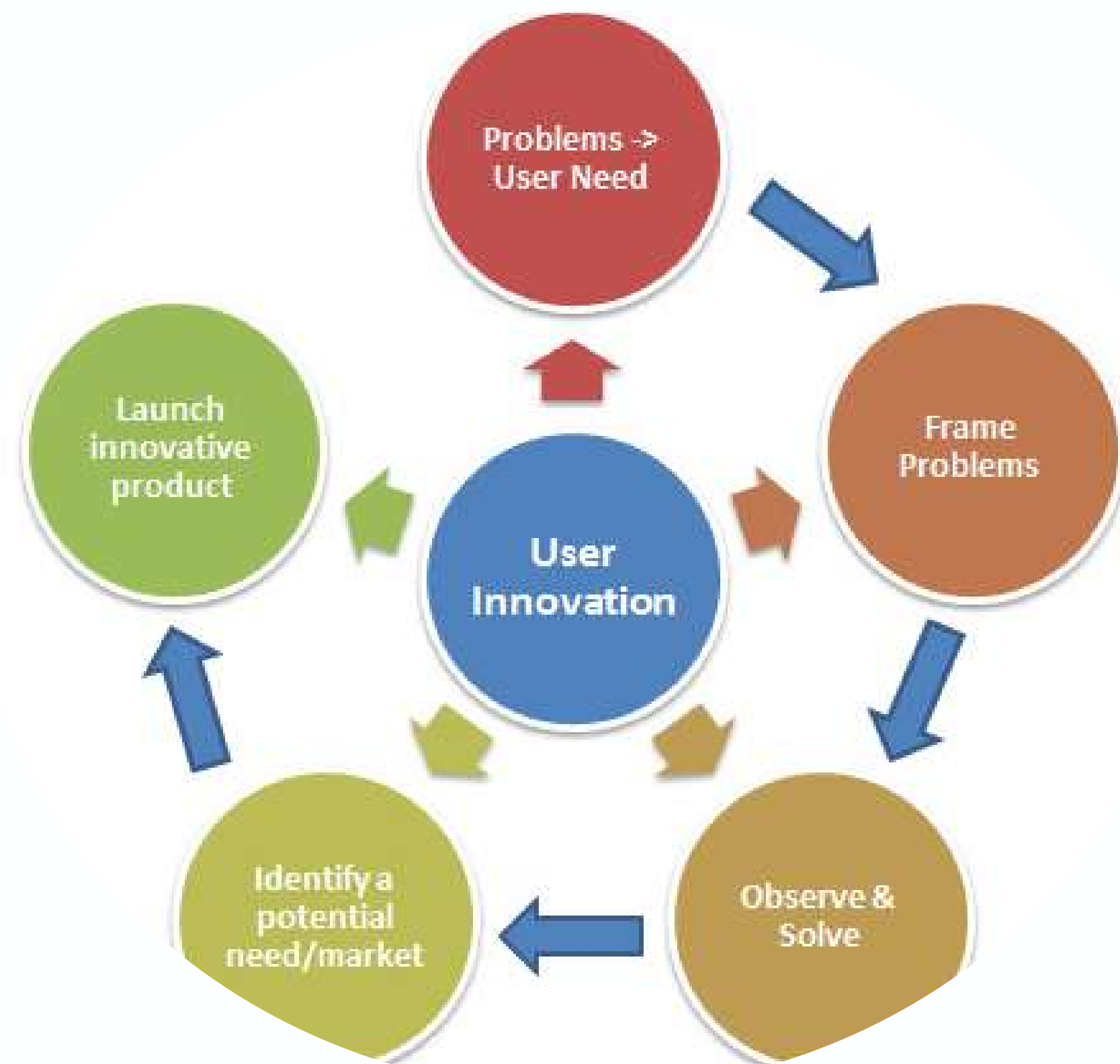
أبحاث السوق

الاستدامة والأثر الاجتماعي

تحسين الجودة

الرعاية الصحية والتكنولوجيا الحيوية

التعليم



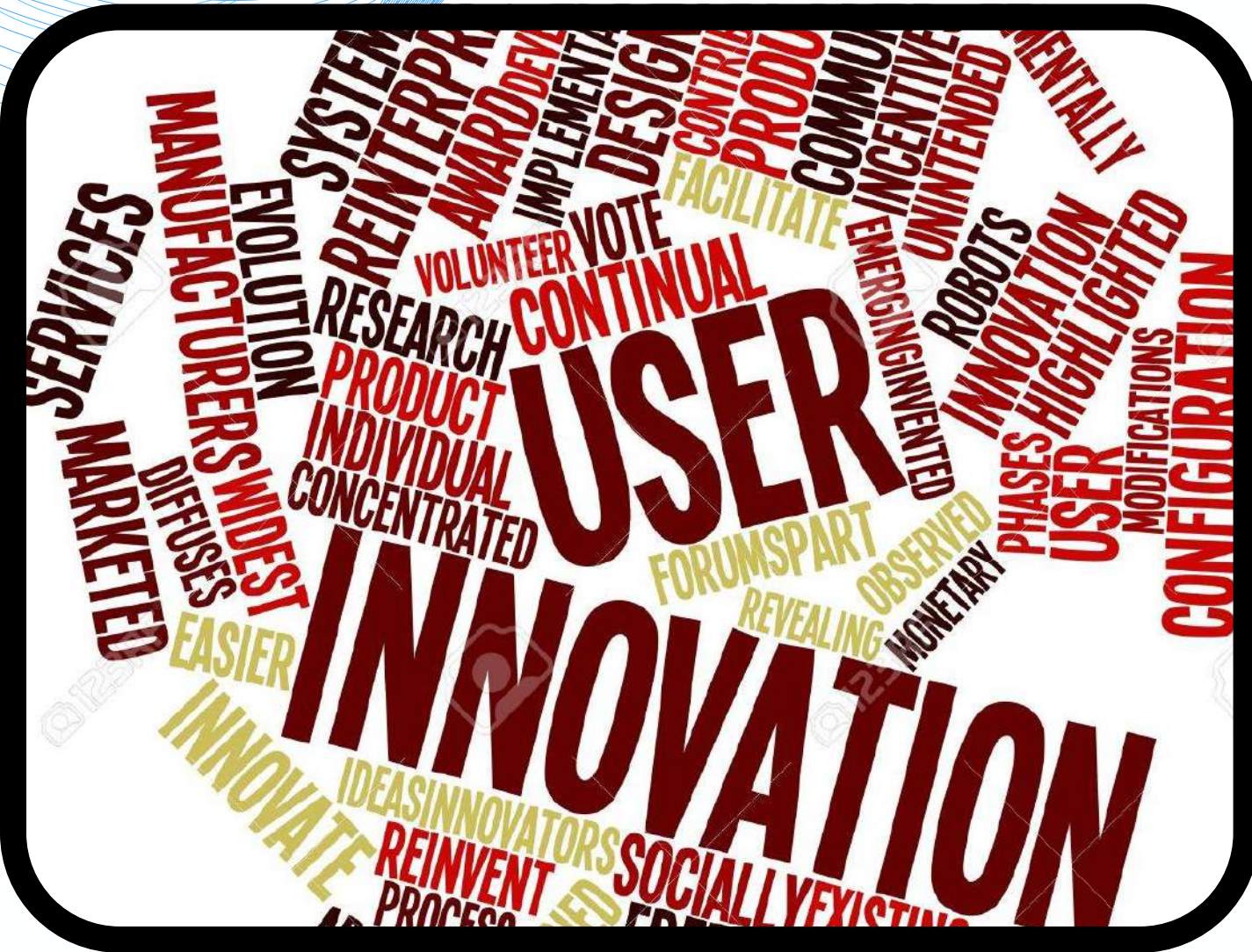
ثالثا: ابتكار المستخدم **USER INNOVATION**



هو عملية قيام الأفراد أو المؤسسات بتطوير منتجات أو خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم الخاصة بدلاً من احتياجات السوق. وغالباً ما ينطوي ابتكار المستخدم على **تعديل أو تخصيص** المنتجات الحالية لتناسب مع الاحتياجات الخاصة للمستخدم، ويمكن أن يكون مصدرًا قويًا للابتكار، لاسيما في الأسواق المتخصصة أو عندما يكون لدى المستخدمين معرفة أو خبرة متخصصة. هنا يصبح المستخدمون النهائيون للمنتج مصدر للابتكار والتجديد بناءً على احتياجاتهم المباشرة أو تجاربهم اليومية.

أمثلة:

- مزارع يقوم بتعديل آلة زراعية لتناسب طبيعة أرضه.
- مبرمج كمبيوتر يقوم بتطوير أداة برمجية لتحسين عمله. وزيادة كفاءة جهازه.
- ابتكار المستخدمين لاساليب جديدة في استخدام المنصات، مثل الهاشتاج، التي بدأت كمبادرة من المستخدمين ثم تبنتها الشركات.



مزايا ابتكار المستخدم:

-سرعة الاستجابة

-تقليل تكاليف البحث

-تعزيز الولاء



تحييات ابتكار المستخدم:

جودة الابتكارات

-قضايا الملكية

التنفيذ على نطاق واسع





رابعاً: الابتكار المجاني

FREE INNOVATION



هو مفهوم يشير الى عملية تطوير منتجات أو خدمات أو حلول جديدة من قبل أفراد أو مجموعات بشكل تطوعي وغير مدفوع الأجر، مع جعل هذه الابتكارات متاحة مجاناً للاستخدام أو التعديل أو التوزيع دون قيود مالية أو قانونية. ويركز على أن الأفراد قد يبتكرون بدوافع شخصية أو اجتماعية دون السعي لتحقيق الربح.



أمثلة واقعية:

-المشاريع أو الدورات مفتوحة المصدر: مثل نظام ed ex linux.

-مكتبة برمجيات مجانية يساهم فيها لاالمطورون دون مقابل.

-المحتوى التعليمي المجاني مثل اليوتيوب، منصة رواق...

-المبادرات المجتمعية: مثل تصميم تطبيقات لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة، ونضرها مجاناً.

*_

خصائص الابتكار المجاني:

- عدم وجود دافع مادي.
- الرغبة في حل مشكلة شخصية.
- الشغف، الهواية .
- الرغبة في المساهمة المجتمعية.
- الاعتماد على الموارد الشخصية: وقت/ مهار، أدوات دون تمويل خارجي.
- ينشر بشكل مفتوح للجميع دون مقابل، وغالبا ما يسمح بتعديله او تحسينه.



فوائد الابتكار المجاني:

- تعزيز الابداع المجتمعي
- تقليل التكاليف
- التنوع



تحديات الابتكار المجاني:

-نقص الحوافز المادية

-جودة غير مضمونة

-صعوبة التوسع



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المادة: الابتكار وتطوير الخدمات

المحاضرة الثانية: المفاهيم الجديدة حول الابتكار

INNOVATION

مقدمة لفئة السنة أولى ماستر تخصص ادارة الخدمات

2024/2025

د. أميرة جابري