

الفصل السابع

اقتصاديات البيئة وإدارة المعرفة والابتكار

مقدمة:

يقتضي الاندماج في الاقتصاد الجديد أو ما اصطلح عليه باقتصاد المعرفة ضرورة سعي المؤسسات الاقتصادية إلى تجميع مواردها اللامادية، ورصد المعرفة الظاهرة والكامنة لدى رأسمالها البشري، كمورد استراتيجي يضمن لها ميزة تنافسية مستدامة في ظل محيط شديد التنافسية، تميز باستفاد الكثير من الموارد البيئية مما حول منظور التنافسية نحو التزام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية البيئية والإدارة البيئية والعمل ضمن المتطلبات البيئية، ونحو إيجاد الأدوات الفاعلة في ذلك ونحاول ضمن هذا الفصل إبراز مساهمة الرأسمال البشري كأهم هذه الأدوات وكعنصر أساسي لإدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ضمن المتطلبات البيئية، وهذا من خلال النقاط التالية:

- مفهوم المعرفة واقتصاد المعرفة وإدارة المعرفة
- الميزة التنافسية ومقارباتها.
- الرأسمال البشري ومقارباته.
- مساهمة الرأسمال البشري في امتلاك الميزة التنافسية ضمن المتطلبات البيئية

أولاً: المعرفة واقتصاد المعرفة وإدارة المعرفة:

يتجه عالم اليوم نحو الاقتصاد الجديد الذي أصبحت فيه المعرفة تشكل محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي باعتبارها سلعة غير منظورة لا تخضع لقانون تناقص الغلة، وسنحاول فيما يلي التطرق إلى مفهوم كل من المعرفة واقتصاد المعرفة وإدارة المعرفة.

١ . مفهوم المعرفة: يقصد بالمعرفة لغة " إدراك وفهم الشيء على ما هو عليه" ^(١) أو " مجموع المعارف أو العلوم المكتسبة" ^(٢) ، أما اصطلاحاً فقد عرفت على أنها: " منتج التفسير والترجمة والتحليل الإنساني، وهي موجود معنوي غير ملموس لكن لنا قدرة قياسه وهو يخلق الثروة للمؤسسة" ^(٣) ، وعرفت على مستوى الأفراد على أنها: " مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات. . . التي تشكل قاعدة لتقييم وتحليل ودمج الخبرات والمعلومات من خلال تولدها وابتكارها لدى العلماء " أما على مستوى المؤسسات فهي " تلك المعلومات المدونة في الوثائق والمستندات والملفات ومخازن المعلومات ومختلف الأعمال والسياسات والمناهج والإستراتيجيات والتطبيقات لإنجاز مهام ووظائف

(١) " المنجد في اللغة والإعلام " ، دار المشرق، بيروت، ١٩٧٥، ص ٥٠٠.

2) " petite Larousse illustre "، paris. 1988. p912 □

3) Moody. d. v ; " using knowledge management and the internet to support evhdence based practice.1999. □

المؤسسة" ⁽¹⁾، والتحدث عن المعرفة أو المعارف يتطلب التمييز بين أربع مستويات نوعية: ⁽²⁾

المستوى الأول: يتعلق بالمعارف الخام التي لم تتعرض إلى أية معالجة، ويقصد بها المعطيات "les données".

المستوى الثاني: يتعلق بالمعلومات المختارة على مستوى مراكز الاهتمام ويقصد بها المعلومة "l'information".

المستوى الثالث: ويتعلق بالمعلومات المهيكلة والتي توافق نشاط محدد ويقصد بها المعارف "connaissances".

المستوى الرابع: يتعلق بتطبيقات المعرفة في الميدان ويقصد بها الكفاءات "les competence's".

فالمعرفة إذا تجسد خلاصة أو نتاج مجموعة كبيرة من المعلومات المعالجة والمفسرة والمحلاة، وهذه المعلومات مستخرجة من قاعدة أخرى كبيرة من البيانات المختلفة، فهي إذاً (المعرفة) منتج عملية تجميع وتسجيل ومعالجة وتفسير وتحليل وترجمة ثم تجسيد لكم هائل من البيانات والمعلومات الموجودة، أي مجموع البيانات والمعلومات المعالجة ومجموع البحوث والدراسات والخبرات والتكنولوجيا ونظم الإدارة والمناهج والمهارات التي يتمتع بها الأفراد أو المؤسسات و... وهذا المنتج قد يكون خاصاً محتكراً من قبل

1) Davenport t. hand & Prusokl ; " working knowledge "; harvard business school.1998.p42. □

2) Olivier vaisman. la gestion des connaissances au services de l'organisation. ovaisman. On line. fr/dossiers/Dossier-KM-internet-pdf (24/01/07). p6

صاحبه أومتروكاً هكذا للاستفادة العامة، وعلى هذا الأساس تقسم المعرفة إلى نوعين:

– معرفة خاصة: أوياطنية (connaissances tacites): ويقصد بها: ما هو محتكر ومخزن لدى الفرد ومحلها العقل، وتشكل جانباً من الرأسمال البشري وقد تظهر في شكل إدراك معرفي أوفني ذاتي، وتمتاز بعدم سهولة انتقالها أو تحويلها إلى الآخرين وقد لا تكون مجانية في انتقالها، وهي التي تكون رهان إدارة المعارف (l'enjeu de la gestion des connaissances)

– معرفة عامة أو ظاهرة: (connaissances explicates) ويقصد بها: ما هو موجود أو ممدون ومسجل في الكتب والنشریات والأرشيف وما شابه، وهذا النوع يمتاز بسهولة انتقاله أو تحويله إلى الآخرين مع مجانية الانتقال عموماً.

٢. اقتصاد المعرفة:

بروز اقتصاد المعرفة في ظل العولمة المعلوماتية:

أدى التطور التكنولوجي المتسارع إلى تدويل النموذج الرأسمالي، في ظل عولمة معلوماتية زادت الشبكة العنكبوتية العالمية الانترنت قوة وانتشاراً، سعياً لفرض مذهبية السوق كبديل اقتصادي وحيد، أمام جميع دول العالم دون استثناء، في سبيل تعميم التبادل الحر وقيم المنافسة، لتحويل العالم كله إلى قرية تجارية موحدة، مع زيادة تدفقات التجارة ورأس المال والمعلومات، وتيسير قدرة الأفراد على الانتقال عبر الحدود.

لقد تزامنت محاولات العولمة الشمولية (مالياً واقتصادياً، ومعلوماتياً وتجارياً) مع الدخول في عصر المعلومات، لتفرض ديناميكية اقتصادية أفضت إلى الولوج نهائياً إلى العصر ما بعد الصناعي، الموسوم بأنه عصر

المعلومات، الذي انطلق عملياً منذ منتصف خمسينات آخر قرن في الألفية الماضية، وتميز عموماً بما يلي:

- ١ - بدأ في نفس الوقت الذي ظهر فيه المجتمع المعتمد على المعلومات.
 - ٢ - تعتمد منظمات الأعمال في هذا العصر ما بعد الصناعي على تكنولوجيا المعلومات.
 - ٣ - تحولت أساليب العمل في هذا العصر إلى زيادة الإنتاجية، بعد أن كانت في عصر الصناعة تركز على زيادة الإنتاج.
 - ٤ - يتحدد النجاح في عصر المعلومات - إلى حد بعيد - على كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات، التي صار لها تدخل قوي ومؤثر في تطوير وتوزيع وترويج العديد من المنتجات والخدمات^(١).
- يلخص الجدول التالي أبرز خصائص عصر المعلومات مقارنة بالعصور السابقة:

جدول رقم (١): خصائص عصر المعلومات والعصور التي سبقتة

العصر	الزراعة	الصناعة	المعلومات
الفترة الزمنية	قبل ١٨٠٠	١٨٠٠ - ١٩٥٧	١٩٥٧ إلى اليوم
طبيعة العمل	فلاحون	عمال مصانع	العاملون في المعرفة
الشراكة	أفراد / أرض	أفراد / آلات	أفراد / أفراد
الأدوات الأساسية	معدات يدوية	آلات	تكنولوجيا المعلومات

(١) عماد عبد الوهاب الصباغ (١٩٩٨): علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن). ص ٣٨.

في هذا الخضم، أخذ اقتصاد المعرفة Knowledge Economy يحل بسرعة مضطردة محل اقتصاد العضلة والأرض والآلة كمصدر للقوة وينبوع للثروة، بعد أن انتقل التوازن بين المعرفة والموارد بالنسبة للبلدان الأكثر رخاءً وتطوراً نحو المعرفة، لتصبح هذه الأخيرة العامل الأكثر أهمية في تحديد مقياس الحياة، متفوقة في ذلك على باقي العوامل التقليدية ك رأس المال والعمل والتنظيم والطبيعة⁽¹⁾ التي استنفذت دورها في عصري الزراعة والصناعة.

لقد زاد اهتمام الباحثين الأكاديميين ببلورة نظريات اقتصادية واضحة وموضوعية عن هذا الاقتصاد الجديد، معتمدة على محاولة إعطاء تعريف لاقتصاد المعرفة، باعتباره حقلاً علمياً حديثاً، ونمطاً اقتصادياً جديداً. وفيما يرى⁽²⁾ محمد دياب أنه اقتصاد جديد يقوم على أساس إنتاج المعرفة، واستخدام ثمارها وإنجازاتها، واستهلاكها بالمعنى الاقتصادي للاستهلاك،⁽³⁾ يعتبره التقرير الاستراتيجي العربي (٢٠٠١) اقتصاداً حديثاً، فرض طائفة جديدة من ألوان النشاطات المرتبطة بالمعرفة والتكنولوجيات والمعلومات، خلافاً للأدبيات الكلاسيكية للتنمية.

١) عرين (٢٠٠٣): ما هو اقتصاد المعرفة؟ افتتاحية اقتصادية دون توقيع، في مجلة (عرين) للنادي العربي للمعلومات، دمشق (سوريا)، عدد ٢٨، شباط ٢٠٠٣: www. arabcin. net (تاريخ آخر إطلاع: ١٣ / ١٠ / ٢٠٠٦).

٢ - محمد دياب (٢٠٠٣): اقتصاد المعرفة، أين نحن منه؟: www. alriadh-np. com (تاريخ آخر إطلاع: ٠٨ / ١١ / ٢٠٠٦).

٣) التقرير الاستراتيجي العربي (٢٠٠١): تكنولوجيا المعلومات كمدخل للتنمية والتكامل العربي، مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة (مصر): www. w3. org (تاريخ آخر إطلاع: ١٥ / ٠٣ / ٢٠٠٦).

بينما ترى مجموعة أخرى من الباحثين⁽¹⁾ أنه اقتصاد يعمل على زيادة نمو معدل الإنتاجية بشكل مرتفع على المدى الطويل، بفضل إنتاج وملاءمة وانتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وبناء عليه، يمكن القول أن اقتصاد المعرفة نمط تكنو-اقتصادي متطور، قائم على الاستخدام واسع النطاق للمعلوماتية وشبكات الإنترنت، في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي، وخاصة في التجارة الإلكترونية، ومرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي، خاصة ما يتعلق بتكنولوجيات الإعلام والاتصال TIC.

ورغم أن اقتصاد المعرفة لم يبلغ نهائيا سابقه، ولم يستطع لحد الساعة أن يهيمن بشكل كامل على الحياة الاقتصادية، إلا أنه يختلف عن باقي أنماط الاقتصاد السابقة، كتميزه بعدم نقل عنصر الإنتاج الرئيسي فيه متمثلا في المعرفة، فعلى عكس عناصر الإنتاج الأخرى لا يمكن نقل ملكية المعرفة من طرف إلى طرف آخر.

كما أنه يتسم بأنه اقتصاد وفرة أكثر من كونه اقتصاد ندرة، فعلى عكس أغلب الموارد التي تنضب من جراء الاستهلاك تزداد المعرفة في الواقع بالممارسة والاستخدام وتنتشر بالمشاركة.

من ناحية أخرى، فإن استخدام التقنيات الملائمة يسمح بخلق أسواق ومنشآت افتراضية، تلغي قيود الزمان والمكان من خلال التجارة الإلكترونية، التي توفر كثيراً من المزايا من حيث تخفيض التكلفة، ورفع الكفاءة، والسرعة في إنجاز المعاملات على مدار الساعة وعلى نطاق العالم.

1) Paula De Mazi et Autres (2001): Une nouvelle économie?، in Finance & Développement، Juin 2001، Volume 38، Numéro 2.

نتيجة لذلك، ينصب التركيز أولاً على تطوير الأسواق والشراكة والتحالف الإستراتيجي مع أطراف خارجية، قبل التركيز على تطوير المنتجات، وبالتالي فمن الصعوبة بمكان في اقتصاد المعرفة تطبيق القوانين والقيود والضرائب على أساس قومي بحت.

إذ طالما أن المعرفة متاحة في أي مكان من المعمورة، وأنها باتت تشكل عنصر الإنتاج الأساسي، فإن ذلك يعني أن هنالك اقتصاداً عالمياً يهيمن على الاقتصاد الوطني^(١).

لقد تجاوز عدد عمال المعرفة في الدول الأكثر تقدماً نظراءهم العاملين في الزراعة والصناعة مجتمعين، علماً أن عاملي المعرفة هم أولئك الذين يقومون بتسخير الرموز أكثر من الآلات، كالمصممين وعمال البنوك والباحثين والمعلمين.

فقد أصبحت المعرفة مورداً هاماً من الموارد الاقتصادية له خصوصيته، بل أصبحت المورد الاستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية^(٢)، ومن هنا نشأ تداخل كبير بين مجموعة من الظواهر والعمليات والمفاهيم التي استخدمت للتعبير عنها ومن هذه المفاهيم: اقتصاد المعرفة، الاقتصاد المبني على المعرفة، الاقتصاد الجديد، الاقتصاد ما بعد الصناعي، الاقتصاد الرمزي، اقتصاد المعلومات،... الخ^(٣)، والذي أصبح "يمثل اتجاهاً حديثاً في الرؤية الاقتصادية

(١) نديم عبد المنعم نديم (٢٠٠٢): آراء معاصرة في اقتصاد المعرفة: [www. alwatan. com](http://www.alwatan.com) (تاريخ آخر إطلاع: ٢٥ / ١٢ / ٢٠٠٦).

(٢) محمد دياب، اقتصاد المعرفة أين نحن منه ٥، مجلة العربي، عدد مارس ٢٠٠٤.

(٣) صالح سالم زرنوقة، "قراءة في مفهوم اقتصاد المعرفة"، جريدة الأهرام المصرية، عدد ٢٤/٠١/٢٠٠٥، ص ٢٤:

بتاريخ ٢٥/٠٦/٢٠٠٥ <http://www. ahram. org. eg/acpss/>

العالمية، بحيث ينظر إلى المعرفة بوصفها محرك العملية الإنتاجية، والسلعة الرئيسية فيها، ذلك أنها تلعب الدور الأساسي في خلق الثروة التي تعتمد كلياً على الرأسمال الفكري ومقدار المعلومات المتوفرة لدى جهة ما، وكيفية تحويل هذه المعلومات إلى معرفة، ثم كيفية توظيفها للإفادة منها بما يخدم البعد الإنتاجي"^(١)، ونرى في تعريفه بضرورة التمييز بين اقتصاد المعرفة والاقتصاد المبني على المعرفة، هذا الأخير الاقتصاد المبني على المعرفة: وهو الاقتصاد الذي تلعب فيه المعرفة دوراً في خلق الثروة ما.

اقتصاد المعرفة: (NOWLEDGE ECONOMY)

هو الاقتصاد الذي يقوم على المعلومة (المعرفة) أي أن المعرفة أو المعلومة هي العنصر الوحيد في العملية الإنتاجية، وهي المنتج الوحيد في هذا الاقتصاد، وهي التي تشكل أو تحدد أساليب الإنتاج وفرص التسويق ومجالاته فهو الاقتصاد " الذي يحول مركز الثقل من المواد الأولية والمعدات الرأسمالية إلى المعلومة والمعرفة ومراكز التعليم والتدريب والبحث العلمي "^(٢) فالمعرفة هي الموجه للنمو الاقتصادي فهي من تخلق الثروة وتعود لها القدرة على تعظيم القيمة المضافة، وبذلك فإن هذا الاقتصاد الجديد يتأسس ويقوم على ضرورة توافر:^(٣)
- الرأسمال البشري: ويقصد به هنا المهارات والخبرات التي تمتلكها العناصر البشرية.

(١) فاطمة البريكي، اقتصاد المعرفة، <http://www.doroob.com/p=4531>، (22/07/2007)

2) United Kingdom dep of trade and industry ; our competitvie future – building the knowledge economy ; London. 1988. p417.

(٣) صالح سالم زرنوقة، مرجع سابق. ص ٢٤

- مزيج معين من الثقافة (ثقافة المعلومة): ويقصد بها القيم اللازمة للتعامل مع عصر المعلومات.

- قيمة للمكون المعرفي: أي أن قيمة هذا المكون تتحدد باستخدامه وليس بمجرد اقتنائه أو حيازته أو اكتنازه (لأن قيمة المعرفة تنعدم عند اكتنازها).

- قدرة تحرير الاقتصاد: إن هذا المكون المعرفي يحرر الاقتصاد من مشكلة الندرة التي عاش لها وبها علم الاقتصاد، فليس في المعارف والمعلومات ندرة بل تزداد المعارف والمعلومات بالاستخدام، فاستخدام المعلومة تولد معلومات واستخدام المعرفة يولد معارف.

- قدرة الإفلات من القيود: أي أن هذا المكون المعرفي له القدرة على الإفلات من القيود الزمانية والمكانية والقانونية مثل القيود الضريبية والجمركية و... الخ.

إضافة إلى الأسس التالية:

- الاستثمار في إنتاج المعرفة وفي المجالات ذات العلاقة بدعم وتجسيد وتسويق المعرفة.

- توفر الإمكانيات اللازمة المادية والمالية والبشرية والنصوص القانونية لتطوير التعليم وترقية البحث العلمي.

- شبكة جديدة لإدارة المعرفة والتحكم فيها تهتم بمختلف نواتج واستخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- القدرة على إدراك القيمة الاقتصادية للمعرفة، فهي مورد اقتصادي هام ينتج القيمة المضافة... .

- الاستثمار اللازم لاستيعاب المعرفة وإنتاجها ونشرها وتوظيفها (الاستثمار في البرمجيات، الأجهزة الإلكترونية، البنى التحتية...).

- تواجد بيئة مناسبة للعلم والمعرفة بما يمكن من احتضان الإبداعات والابتكارات وتجسيد نتائج البحوث وتعظيم العلم والعلماء والبحث العلمي ونتائج وتطبيقاته. . .

- فيه يتناسب التقدير والتعويض والتحفيز المادي والمعنوي مع الجهود المبذولة من العلماء والباحثين والمبدعين في مختلف المجالات.

- دعم ونشر ثقافة الإبداع والابتكار لأن ذلك يدعم نمو اقتصاد المعرفة ويجدد نواتجه وعوائده.

.. الاهتمام بالعنصر البشري من ناحية التعليم والتكوين والتدريب سعياً للوصول به إلى مستويات عالية من الكفاءة والمهارة على اعتبار أن الرأسمال البشري يشكل العامل الرئيسي الذي يقف خلف الإبداع والاختراع ومختلف النواتج الفكرية والتكنولوجية.

- الاهتمام بقوة العمل بالتكوين والرسملة سعياً للوصول بها إلى مستويات عالية من المهارة والتحكم.

وبهذا ينشأ مجتمع المعرفة " الذي يقوم على اكتساب المعرفة وإنتاجها وتوظيفها في خدمة التقدم. . . ويتأتى ذلك من خلال أربع جوانب مهمة للسياسات الاجتماعية لمنظومة اكتساب المعرفة وهي:

" العلاقة مع النشاط المجتمعي خاصة في الإنتاج، ودور الدولة، والبعد القومي، والبيئة العالمية"^(١).

- ويتميز اقتصاد المعرفة بخصائص عديدة، يعتبرها البعض مفاتيح محرّكة له نجمع أهمها في:

العولمة (Mondialisation): ويقصد بها لفظاً " اكتساب الشيء طابع

١ - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، " تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام ٢٠٠٣"، نيويورك،

العالمية وجعل نطاقه وتطبيقه عالمياً" ^(١)، أي أن لفظ العولمة تعبيراً يشير إلى أن المجتمع الدولي بكل مكوناته يتجه نحو المزيد من التقارب، أما مصطلحاً فقد عرفت على أنها: " ظاهرة تتداخل فيها أمور الاقتصاد والسياسة والثقافة والاجتماع والسلوك، ويكون الانتماء فيها للعالم كله عبر الحدود السياسية الدولية، وتحدث فيها تحولات على مختلف الأصعدة، تؤثر على حياة الإنسان في كوكب الأرض أينما كان ودون اعتداد يذكر بالحدود السياسية للدول ذات السيادة، وأنتماء إلى وطن محدد أولدولة معينة، ودون الحاجة إلى إجراءات حكومية " ^(٢)، فهي عملية لتوحيد وتمييط للفكر والسلوك البشري في مختلف المجالات الحياتية تتلاشى فيها الهوية والخصوصية الدينية والجغرافية وتضعف عندها السيادة الوطنية (القطرية) باعتبار أن الكل يصبح من خلالها في شبه قرية نموذجية منمطة في التفكير والسلوك و... وغيرها.

- التنافس على خدمة المستهلك: باستخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من انترنت والشبكة العنكبوتية والوصول إلى المعلومات بمختلف أنواعها استطاع المستهلك في عصر اقتصاد المعرفة أن يصبح الملك الحقيقي وصاحب القرار النهائي، مما جعل المؤسسات بمختلف أنواعها ونشاطاتها (خدمة لتنافسيته وضماناً لبقائها) مطالبة ليس بمنتجات جديدة فقط بل مطالبة بتقديم إجراءات متنوعة من تسهيلات وخدمات وميزات جديدة بما يرضي المستهلك سعياً لكسبه، وهذا ما حول مجال التنافس بين المؤسسات من مجال الإنتاج والتسويق... إلى مجال آخر محدد في نوعية الخدمات المقدمة للمستهلك بعد معرفة رغباته وأذواقه واحتياجاته المختلفة..

١ - محمد آدم، العولمة وأثرها على اقتصاديات الدول الإسلامية، مجلة النبأ ص ٢١، تصدر عن

المستقبل للثقافة والعلوم، بيروت العدد ٤٢، فيفري ٢٠٠٠.

٢ - إسماعيل علي محمد، العولمة الثقافية، دار الكلمة للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠١، ص ٨.

- توسيع مجال الخدمة الذاتية: وفرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال (تقنية الذكاء الاصطناعي وأنظمة الاستجابة الصوتية والشبكة العنكبوتية. .) بيئة يستطيع من خلالها المستهلك الحصول على ما يحتاجه بفعالية أكبر وبأقل تكلفة ودون اللجوء إلى الغير، وإرضاء له فإن المؤسسات الحديثة تسعى إلى توسيع مجال الخدمة الذاتية لأن ذلك يعتبر الوسيلة الأكثر جدوى وملاءمة لكسب المستهلك وإشراكه في توضيح رغباته وبالتالي إشباع حاجاته بنفسه.

- نقص الكوادر والمهارات: في ضوء النمو الاقتصادي الحالي هناك العديد من الوظائف لاتجد من يملؤها وخاصة الوظائف التي تتطلب مهارات في تقنية المعلومات حيث نجد في الولايات المتحدة ١٥٪ من هذه الوظائف شاغرة وسيعاني قطاع الأعمال ليجد المجموعة الصحيحة من المهارات وهذا يتطلب انفتاح سوق العمل حيث المهارات غير المتوفرة في بلد ما ممكن إيجادها في بلد آخر وذلك من خلال الشبكات الالكترونية^(١).

- التجارة الإلكترونية: ويقصد بها: " عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كومبيوترية ومن ضمنها الانترنت"، وتعرف من وجهة نظر علم الاتصال على أنها " وسيلة من أجل إيصال المعلومات أوالمنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكومبيوترية أو أي وسيلة تقنية"، أما من وجهة نظر الأعمال التجارية فهي " عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة" في حين من وجهة نظر الخدمات على أنها " أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءاتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة" وأخيرا تعرف بالنسبة لعالم الانترنت على أنها " التجارة التي تفتح

(١) أ. مصطفى يوسف كايفي، التعليم الإلكتروني في عصر الاقتصاد المعرفة، دار رسلان،

دمشق، ٢٠٠٩. ص ١٥١- ١٥٢.

المجال من أجل بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات عبر الانترنت " (١)، فهي إذا التجارة التي تمكن من ربح الوقت وتخفيض التكلفة من خلال تقليص عدد ودور الوسطاء، وهي التجارة التي يعتقد البعض أنها ستصل خلال السنوات القادمة إلى ٥٠% من التجارة العالمية (٢). ويمكن أن نقسم التجارة الالكترونية إلى عدد من المعاملات حسب طبيعة المتعاملين (٣):

- ١ - تعامل بين شركة تجارية وشركة تجارية أخرى
Business- To- Business(B2B)
- ٢ - تعامل بين شركة تجارية وحكومة
Business-To-Government(B2G)
- ٣ - تعامل بين شركة تجارية ومستهلك فردي
Business-To-Consumer(B2C)
- ٤ - تعامل بين حكومة ومستهلكين
Government- To- Consumer(G2C)
- ٥ - تعامل بين مستهلك ومستهلك
Consumer-To-Consumer(C2C)

علاقة تطور اقتصاد المعرفة بالتشغيل والبطالة (٤):

علاقة تطور اقتصاد المعرفة بمسألة التشغيل والبطالة على المدى المنظور مستقبلا والتغيرات الحاصلة في أنماط العمل إذ أصبح التقدم في التقانات،

(١) راجع الموسوعة العربية للكمبيوتر والانترنت في العنوان التالي: <http://www.c4arab.com/shpwac.php?acid=120>

(٢) جورج نوبار سيمونيان، الثقافة الالكترونية، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، ٢٠٠٤، ص ٩٨.

(٣) د. ثناء أبا زيد، التجارة الالكترونية وتحدياته، مجلة جامعة تشرين، العدد (٤) ٢٠٠٥، ص ٧٠.

(٤) أ. مصطفى يوسف كافي، التعليم الإلكتروني في عصر الاقتصاد المعرفة، دار رسلان، دمشق، ٢٠٠٩، ص ١٦٧- ١٧٢.

وهو مكسب إنساني مهم، يؤدي إلى تراجع فرص العمل، وهو عكس ما هو متوخى منه.

الانفجار المعرفي وتطبيقاته، والخصوصية غير المسبوقة في سرعة وحجم ثروة المعلومات، ستبقي الأولوية لخيار الموارد البشرية باعتبارها ثروة غير قابلة للنضوب

تتسارع منتجات المعرفة يومياً، بل ويتحدث البعض علناً عن الفرق فيما يمكن تسميته "بالانفجار المعرفي وتطبيقاته". فنحن نعيش في خصوصية حضارية وعلمية لم تشهد البشرية لها مثيلاً. ولكن ومع كل هذا التسارع الهائل في سرعة انتشار ثورة المعلومات عبر العالم تبقى الأولوية لخيار الموارد البشرية وهي ثروة غير قابلة للنضوب، على خلاف النفط والمعادن والعديد من السلع المنتجة، بل هي الثروة المتجددة دائماً. فالإنسان هو الذي يبني الثروة والقيمة والحضارة إن أحسن استثمار وتوجيه فكره وقدراته البشرية وهو الذي ينبغي له أن يتمتع بهذه المعرفة باعتبارها ثروة إنسانية تهتم البشرية كلها. إن زيادة مدارك وقدرات الموارد البشرية تحسّن بالتأكيد من دور الفرد في مجتمعه، وتحسن حياته، ونمط عمله، والتعامل مع المحيط الذي يعمل فيه. وتنعكس إيجاباً على التنمية البشرية.

فالعنصر البشري هو أساس النشاط الإنتاجي والتكوين الاقتصادي. ومن هنا تأتي أهمية الاستثمار في العنصر البشري بشكل متكامل وشامل، ودعمه بصناعة تدريبية وتعليمية واسعة وديناميكية ومواكبة لأحدث العلوم والأساليب. معتمدة في مسارها في هذا الاتجاه على مفهوم التعليم والتدريب، وعلى الصقل المستمر بأساليب ومنهجيات تعليمية دائمة التحديث.

وقد حصل تغير نوعي في أنماط العمل مثل:

- تبدل في العمل التقليدي وبروز ظاهرة العمل عن بعد.

- توجه الشركات لنظام " نصف يوم عمل " للمستخدمين في المكاتب مقابل نصف أجر بغية إنجاز قدر من العمل يقارب ما كان ينجز في يوم العمل الكامل (يلاحظ هنا التوجه الجديد لشكل إضافي آخر من الاستغلال بقصد توفير نصف الأجر غير المدفوع، إضافة إلى استغلال قوة العمل الموجودة أصلاً في عملية العمل).

- ابتداء شكل العمل المتقطع (أي التشغيل لفترة زمنية محددة، ثم تسريح العمال لفترة لاحقة، يتم بعدها إعادة التشغيل من جديد (يتم غالباً من عداد العمال المسرحين).

ولعل أهم إنجاز ابتدعه تقانة المعلومات هو النمط الذي أشرنا له من قبل والمعروف بـ "العمل عن بعد". ويتصف هذا النمط الجديد بما يلي:

- (١) البعد الجغرافي بين مكان العمل والإدارة المركزية للشركة.
- (٢) عدم وجود دوام محدد للعمل.
- (٣) استخدام الكمبيوتر والهاتف والفاكس ومعدات المعلوماتية الأخرى (شبكة الانترنت الخ. .).

- (٤) يمكن أن يكون العامل عن بعد موظفاً أو متعاقدًا حراً.
- (٥) يمكن أن يكون العامل عن بعد (Teleworker) في نفس بلد الشركة ويسمى في هذه الحالة عامل عن بعد وطني. أو قد يكون في بلد آخر، ويسمى عامل عن بعد دولي وهي بالفرنسية (Teletravail National، و Teletravail International). ونموذجهم بعض المهندسين الهنود أو الباكستانيين أو مهندسين من أمريكا اللاتينية ممن كانوا يرسمون خرائط معمارية ويرسلونها إلى شركات المباني في الولايات المتحدة. ويقومون بتوصيل ناتج عملهم من خلال شبكة الانترنت وال (E-Mail) بما يعرف (Online Designer). وقد درج المتعاملون بهذا النمط من العمل على تأسيس ما يمكن تسميته بـ (الشركات

الشخصية للأفراد) التي يعملون بها أحيانا بمفردهم. وهم يمارسون عبر هذا النمط الجديد، مهنا لم تكن معروفة من قبل تعتمد بالأساس على المعرفة العلمية المتفوقة لهؤلاء الأفراد من أجل إنجاز أغراض محددة: مثل مطوري (السوفت وير Software)، أو في إعداد برامج أو اقتراح حلول إنتاجية الخ... وسيكون الشعار الذي سيسود في القرن الراهن هو (اعمل مع من تريد وأين تريد وعندما تريد).

إن هذا النمط من العمل وأمثاله من المهن المستجدة يعطي جملة من الانطباعات، أهمها:

(١) أنه بالرغم من أن العمل عن بعد ما زال في بدايات انتشاره في البلدان الصناعية إلا أن ذلك يمثل عملية مستمرة ومتواصلة. بما يحمله من جوانب إيجابية، وما يمكن أن ينشأ عنه من مضاعفات. فهومن جهة يسمح بحل مشاكل اجتماعية عديدة مثل:

- إتاحة فرصة عمل للزوجات وهن في منازلهن.
- إتاحة العمل للمرضى وذوي العاهات وهم في بيوتهم.
- التخفيف من تلوث البيئة عن طريق عدم استخدام العاملين لوسائل المواصلات يوميا.
- المحافظة على التوازن الديمغرافي كمنع تفريغ الريف من أبنائه وتخفيف الضغط البشري عن العاصمة.

(٢) ولكن له جوانب أخرى قد يكون من المبكر اعتبارها سلبية، ولكنها ستشير في كل الأحوال جملة من المشاكل التي تقتضي الحل مثل:

❖ بعد الموظف عن زملائه.

❖ العزلة التي يعيشها العامل عن بعد ، والتي ستحرمه من الروابط الاجتماعية إذ أن جانباً من هوية العامل تتبلور اجتماعياً في العمل الذي يعتبر في هذه الحالة من أهم عوامل الاندماج وتبادل مشاعر التضامن.

❖ لا يمكن اعتبار العمل عن بعد عنصراً مولداً للوظائف بشكل مباشر. إنما يمكنه أن يفعل ذلك عندما يتحقق شرط القبول به من الأطراف المعنية بذلك (أي العامل ورب العمل). رب العمل يتوخى أن ينفذ العمل الذي يرغبه وفق الشكل المتقن الذي يتوقعه من جهة ، وبأن العمل سيقدم له ربحية ملائمة. كما ينبغي أن يكون العامل وفق هذا النمط، حائزاً على ثقة الإدارة أيضاً لأنه سيعمل دون رقابة مباشرة .

ولكن العنصر الأهم في هذا السياق هو التعارض بين هدف تحقيق العمالة الكاملة ، وبين الأهداف الاقتصادية الناجمة عن استخدام تقانة المعلومات فائقة التقدم (هاي تكنولوجي) واختفاء فرص العمل لأولئك الذين حصلوا على تأهيل متواضع واختفاء شكل العمل التقليدي الذي عرفناه في القرن الماضي وبروز ظاهرة العمل الإلكتروني ومزاحمة (الروبوت) على مراكز العمل إلا أن قوى العمل لا تنظر إلى كافة أنواع المكتشفات التكنولوجية بعين الحذر. والواقع أن هذه النظرة المتشككة مرهونة بموقف التوجه الاقتصادي السائد في مركز اتخاذ القرارات. ولا يمكن توقع موقف يشوبه الحذر تجاه المكتشفات التقنية الجديدة إذا كان غرضها المحافظة على فرص العمل وتسهيل شروط الأداء والتخفيف عن عبء العمل من حيث الجهد والزمن اللازم لإنجاز السلع ضمن عملية الإنتاج، أو لإنجاز الخدمات في القطاعات المعنية بذلك.

وتميز قوى العمل في العادة بين نوعين من التطور التقني:

- إذ هناك أولاً نوع من تطور التقنية الذي يخلق منتجات جديدة واحتياجات جديدة ويعتبر مصدراً مهماً للتطور الاقتصادي ويسمح بإيجاد أعمال ومهن جديدة ترتبط بهذا المنجز. مثل اختراع القطار والسيارة والجرار والهاتف والتلفزيون والطائرة وبعض التجهيزات الإنتاجية التي تخلق فرص عمل جديدة. - وهناك ثانياً نوع آخر من تطور التقنية الذي يدخل أشكالاً من الأتمتة الجديدة التي تحل مكان العامل، وتمكّن أصحاب رأس المال من تخفيض كلفة السلع الموجودة في السوق عن طريق تخفيض ساعات العمل الضروري لإنتاجها. وتعمل بالتالي على إخراج قوى العمل وإحلال التقنيات الجديدة مكانها، بأداء أفضل وبكلفة أقل.

النوع الثاني من التطور التقني، هو ما كان يعتبر مصدر قلق لليد العاملة لأنها كانت ترى فيه تهديداً لعملها. وتحطيم العمال لآلات النسيج وتكسيورها مع بداية الثورة الصناعية معروفة وإن لم يدركوا حينها أن تلك الآلات ليست سوى الموجة الأولى وأنه سيتبعها العديد من الموجات اللاحقة فيما بعد. وأن تأثيرات الأتمتة السلبية والإيجابية لم تظهر إلا في أواخر القرن العشرين وما بعده. وكما كان عمال الحرير في الماضي يخشون آلة الحياكة، كذلك يوجد اليوم العديد ممن يخشون العولمة وعصر المعلومات.

ومع انتشار الثورة الإلكترونية وتطبيقاتها في مجال الأتمتة التي أدت إلى إحلال الرجل الآلي مكان الإنسان في المصانع، بدأت التساؤلات تعكس الخوف المجهول لدى العمال، فيما إذا كانت هذه التقنيات ستؤدي إلى تدمير العمل أم أنها ستؤدي على نقيض هذا الخوف، أي إلى فتح المجال لأشكال وأنماط جديدة من العمل فحسب؟

كما أنه مع بروز ظاهرة العمل عن بعد، وهي الظاهرة الحديثة في الوقت الراهن، عاد التشكك من جديد كما كان عليه الشأن عند اكتشاف الآلة

البخارية وتطبيقاتها الأولى في الصناعة. وعاد العمال إلى طرح السؤال ذاته على أنفسهم مرة أخرى، وهو: هل يمكن لهذه الظاهرة الجديدة أن تخلق ديناميكية اقتصادية تؤدي إلى خلق وظائف جديدة؟ وهل إن عصر المعلومات وعصر التقانة فائقة التطور ستكون وبالأعلى عليهم، أم ستكون محركاً فعلياً لتنشيط سوق العمل؟ وهل سيكون بمقدور هذا النمط من الأعمال المستجدة حل مشكلة البطالة وإيجاد فرص عمل جديدة لهم؟.

إن المشكلة الرئيسية التي بدأت تبرز في الوقت الراهن هي التعارض بين الثورة المعلوماتية ومسألة تحقيق العمالة الكاملة. إذ أنه بالرغم مما حققته البلدان الصناعية من تقدم، إلا أن الواقع ما زال يشير إلى صعوبة التوفيق بين هدف تحقيق العمالة الكاملة وبين الأهداف الاقتصادية الأخرى. وتبرز في الوقت الحالي معضلة البطالة من جديد كمسألة بارزة من مضاعفات التطور التقني في العملية الإنتاجية.

آثار لاقتصاد المعرفة على اقتصاد البيئة:

دون الدخول في جدلية من سبق من، أو المقارنة بين النمطين الاقتصاديين الحديثين، فإن التبع العلمي الهادئ الرزين لتطور الاقتصاد العالمي يكشف دون شك مدى تأثر اقتصاد البيئة تنظيراً وممارسة باقتصاد المعرفة.

وقد تجلت أبرز مظاهر هذا التأثير أكثر ما تجلت في الجوانب الرئيسية التالية:

١ - استفاد اقتصاد البيئة من التطور التكنولوجي المتسارع، والفتوحات العلمية العالمية الهائلة، والتي لم تكن لتتحقق لولا اقتصاد المعرفة وعصر المعلومات.

٢ - ساهم نجاح اقتصاد المعرفة في اقتحام الساحة الاقتصادية العالمية، في تسريع اندماج اقتصاد البيئة في ديناميكية العولمة بكل تجلياتها الأساسية: مالية / اقتصادية / تجارية / معلوماتية، والتي زادت الشبكة العنكبوتية العالمية الانترنت قوة وانتشاراً.

ورغم بعض سلبيات هذه العولمة وهذا التدويل، فإن اندماج هذين النمطين الاقتصاديين الجديدين محاولة لتعظيم منافع تدويل النموذج الرأسمالي، القائم على فرض مذهبية السوق كبديل اقتصادي وحيد، أمام جميع دول العالم دون استثناء، في سبيل تعميم التبادل الحر وقيم المنافسة، لتحويل العالم كله إلى قرية تجارية موحدة، مع زيادة تدفقات التجارة ورأس المال والمعلومات، وتيسير قدرة الأفراد على الانتقال عبر الحدود.

٣ - فتح اقتصاد المعرفة كنمط تكنو-اقتصادي جديد المجال واسعاً أمام توسع كل الإبداعات والابتكارات والاختراعات، التي بإمكانها أن تساهم من قريب أو بعيد في ترسيخ أبجديات وأدبيات وآليات اقتصاد البيئة.

٤ - تتبع اقتصاد البيئة منحى اقتصاد المعرفة في استهداف تقليص النفقات، وفق مبدأ تعظيم الأرباح بأقل كلفة.

٥ - وفر اقتصاد المعرفة لاقتصاد البيئة شبكة عالمية للاتصالات، تسمح ليس فقط بمسح كل نواحي الكوكب، بل بمتابعة آنية لكل التغيرات فيها، على غرار ما تقدمه الانترنت عبر خدمة Google Earth.

٦ - أعطى اقتصاد المعرفة باعتباره البديل الأكثر مردودية وفاعلية عن الاقتصاد الصناعي كل المبررات لخبراء اقتصاد البيئة في هجومهم على الإفرازات السلبية للمرحلة الصناعية السابقة، المدمرة للمحيط والبيئة، في سبيل تحقيق الأرباح.

٧- أدى تزايد الرقمنة التي فرضها اقتصاد المعرفة إلى إبداع أساليب أكثر ذكاء لتكثيف مختلف النشاطات الاقتصادية مع اقتصاد البيئة، على غرار المحاسبة الخضراء التي تأخذ في ميزانياتها ويومياتها وجداولها وحساباتها كل ما يتعلق بالمتغيرات البيئية بعين الاعتبار.

٨- لم يقتنع أصحاب القرار الاقتصادي في كل دول العالم باقتصاد المعرفة إلا بعد ربطه الوثيق بالتنمية والنمو، مما أدى إلى ربط اقتصاد البيئة أيضاً بالتنمية، لحمل قادة الاقتصاد العالمي على تبنيه وتطبيق آلياته.

٩- وفر اقتصاد المعرفة لاقتصاد البيئة دراسات جدوى جديّة وجديدة من وجهة نظر اقتصادية محضّة، خاصة فيما يخص ثنائية عائد / تكلفة التي تهتم كل الأعوان الاقتصاديين، وخاصة الدولة المنفقة على حماية البيئة ومكافحة التلوث، والمستثمرين المغامرين برؤوس أموالهم في مشاريع بيئية جديدة، ذات مخاطر عالية.

١٠- لم يكتف اقتصاد المعرفة بتوفير مناصب شغل جديدة لملايين البطالين عبر العالم، دون الحاجة للانتقال الفيزيائي الجسدي، والتقل الجغرافي المتعب والمكلف، بل ساهم بشكل مباشر وأحياناً غير مباشر في إيجاد وظائف عمل بيئية جديدة، تختصر المسافات الشاسعة وتدر أرباحاً وفيرة على كل الأطراف، خاصة في الدول الرائدة في اعتناق اقتصاد البيئة على غرار كندا وسويسرا والسويد والنرويج.

٣ - إدارة المعرفة:

أو تسيير المعارف ويقصد بها " عملية نظامية تكاملية تستهدف تنسيق فعاليات المؤسسة بقصد تحقيق أهدافها، كما تعد منهجاً للارتقاء بالأداء المؤسسي باعتماد الخبرة والمعرفة، وهنا يظهر البعد التطبيقي لإدارة المعرفة الذي يشير إلى توفير الأساليب والممارسات والوسائل المناسبة لتوليد المعرفة

وتداولها ويظهر هذا البعد متجسداً في المركز التنافسي للمؤسسة^(١)، فإدارة المعرفة هي: " الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخبز كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفرادها وأقسامها و وحداتها بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي"^(٢) وتتضمن إدارة المعرفة عناصر عديدة منها^(٣):

- التعاون: وهو المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد ضمن الفريق مساعدة بعضهم البعض في مجال عملهم.

- الثقة: أي الحفاظ على مستوى مميز ومتبادل من الإيمان بقدرات البعض على مستوى النوايا والسلوك والثقة يمكن أن تسهل عملية التبادل المفتوح، الحقيقي والمؤثر للمعرفة.

- التعلم: أي عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات أو بالتأثير على الآخرين، والتركيز على التعلم يساعد المؤسسات على تطوير الأفراد بما يؤهلهم للعب دور أكثر فاعلية في عملية خلق المعرفة.

- المركزية: تشير إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرار والرقابة بيد الهيئة التنظيمية العليا للمؤسسة، وإن خلق المعرفة يحتاج إلى لامركزية عالية.

١) بسمان فيصل محجوب، عمليات إدارة المعرفة: مدخل للتحوّل إلى جامعة رقمية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "إدارة المعرفة في العالم العربي"، جامعة الزيتونة الأردنية - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 26-28 نيسان (أبريل) 2004 م، الأردن، ص 3 - 8

٢) عبد الستار حسين يوسف، إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "إدارة المعرفة في العالم العربي"، جامعة الزيتونة الأردنية - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 26-28 نيسان (أبريل) 2004 م، الأردن، المرجع السابق، ص 3 - 9.

٣) عبد الستار حسين يوسف، المرجع نفسه.

- الرسمية: أي المدى الذي تتحكم به القواعد الرسمية، السياسات والإجراءات القياسية بعملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار المؤسسة، وخلق المعرفة يحتاج إلى مستوى عالي من المرونة في تطبيق الإجراءات والسياسات مع تقليل التركيز على قواعد العمل.

- الخبرة الواسعة والعميقة: وتعني أن تكون خبرة الأفراد العاملين في المؤسسة واسعة أفقياً ومتنوعة وعميقة، أي مركزة و متخصصة.

- تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات: أي مستوى التسهيلات التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة، وهي بذلك تشكل عنصر حاسم في عملية خلق المعرفة.

- الإبداع التنظيمي: أي القدرة على خلق القيمة، والمنتجات، والخدمات، والأفكار أو الإجراءات المفيدة عن طريق ما يبتكره الأفراد الذين يعملون معاً في نظام اجتماعي حاذق ومعقد، والمعرفة تلعب دوراً مهماً في بناء قدرة المؤسسة لتكون مبدعة وخلاقة.

وهذا يعني أن المؤسسة مجبرة على كشف والتقاط المعرفة التي يمتلكها العاملين واستغلالها والمشاركة في استخدامها لتحقيق ميزتها التنافسية وزيادة حصتها السوقية.

ثانياً: الميزة التنافسية ومقارباتها:

في ظل التحديات التنافسية الشديدة لاقتصاد المعرفة، أصبح امتلاك وتطوير الميزة التنافسية هدفاً استراتيجياً تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى تحقيقه، وسنحاول فيما يلي التعرف على الميزة التنافسية وأسس بنائها ومقارباتها.

مفهوم الميزة التنافسية:

" بمراجعة أدبيات التسيير يظهر أن المفهوم الأساسي للميزة التنافسية يرجع إلى Chamberlin ١٩٣٩ ثم إلى Selznick ١٩٥٩ الذي ربط الميزة بالقدرة، ثم حصل تطور في هذا المفهوم حين وصف Hofer و chandel الميزة التنافسية "بأنها الوضع الفريد الذي تطوره المؤسسة مقابل منافسيها من خلال تخصيص الموارد، ثم وضع كل من Day ١٩٨٤ و Porter ١٩٨٥ الجيل التالي من الصياغة المفاهيمية للميزة التنافسية، حيث اعتبرا أنها تعد هدف الإستراتيجية"^(١).

ويمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها: " ما تختص به مؤسسة دون غيرها، بما يعطي قيمة مضافة إلى العملاء بشكل يزيد أو يختلف عما يقدمه المنافسون في السوق، حيث يمكن أن تقدم المؤسسة مجموعة من المنافع أكثر من المنافس أو تقديم نفس المنافع بسعر أقل"^(٢) بهذا " فهي تمثل نقطة قوة تتسم بها المؤسسة دون خصومها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية أو فيما يتعلق بمواردها البشرية أو الموقع الجغرافي..."^(٣)، ومن هنا يظهر أن الميزة التنافسية تعتمد على تحليل كل من نقاط القوة ونقاط الضعف وتحليل الفرص والمخاطر الموجودة في المحيط بما في ذلك المنافسين.

خصائص الميزة التنافسية:

- (١) سملاي يحضيه، مرجع سابق، ص ٣.
- (٢) حسن علي هامن، الموارد البشرية كمدخل للميزة التنافسية، التحديات المعاصرة للإدارة العربية (القيادة الإبداعية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٦٥٣.
- (٣) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية (لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٢٧.

يظهر المفهوم الأوضح للميزة التنافسية من خلال خصائصها ، التي يمكن أن تستخدم من قبل المؤسسة لتقييم ميزتها التنافسية ، وهذه الخصائص هي ^(١) :

- تشتق من رغبات وحاجات الزبون.
- تقدم الملاءمة الفريدة بين موارد المؤسسة والفرص في البيئة.
- تتبع من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها وتؤدي إلى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين.
- تنعكس في كفاءة أداء المؤسسة وفي أنشطتها أو في ما تقدم للعملاء أو كليهما.
- صعبة التقليد وتحقق لمدة طويلة ولا تزول بسرعة عندما يتم تطويرها وتجديدها. . .

الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية:

من الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية نذكر الكفاءة والجودة والتجديد والاستجابة لحاجات العميل والمعرفة. . . ويمكن لأي مؤسسة أن تتبنى هذه الأسس بغض النظر عن المجال الذي تنشط فيه أو المنتجات أو الخدمات التي تقدمها.

١ - الاستجابة لحاجات العميل: لقد أصبح العميل أكثر انتقاء وأكثر تعقيدا في احتياجاته وتوقعاته من مؤسسات الأعمال ومن ثم تحولت أهداف المؤسسات الرائدة إلى تحقيق الأسرع والأجود والأرخص ، وهو ما يفتح آفاق واسعة للمنافسة من خلال تحديث الأساليب والممارسات في خدمة العملاء

(١) وهيبية حسين داسي، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، بحث أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ٢٠٠٦ - ٢٠٠٧، ص ٨١.

وإشباع احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم وضمان رضاهم عما تقدمه من سلع وخدمات.

وتتحقق الإستجابة لحاجات العميل من خلال فكرة التركيز عليه، أي جعل العميل محور إهتمام المؤسسة من القاعدة إلى القمة بمحاولة الإنصات له وإدراك إحتياجاته

ومتابعة المعلومات المرتدة عنه فيما يخص سلع وخدمات المؤسسة، وتوقع طلبه وغيرها من الأمور من خلال نظم المعلومات التسويقية والبحوث التسويقية، بالإضافة إلى محاولة جذب العملاء بشتى أنواع الدعاية والإشهار و إشباع حاجاتهم مع سرعة الاستجابة، أي توفير ما يحتاجونه في الوقت المطلوب من أجل كسب مزايا تنافسية.

٢ - الجودة: وتعرف بـ " إجمالي خواص المنتج أو العملية أو التنظيم، أو الفرد، أو النشاط، أو النظام الذي تبين مقدرته على تحقيق احتياجات محددة وضمنية "، وهي " جزء من تكلفة ونتيجة إهتمام في كل لحظات ومراحل الإنتاج"، كما أن فكرة الجودة تخفي العديد من النقاط التي يجب التحكم فيها منها: مدى نجاح المنتج أو الخدمة، المميزات والأداء، المتانة والأمان، عدم الإضرار بالبيئة، تكلفة الحيازة، السعر، الأجل (الحضور في الوقت المحدد).

ولقد أصبحت الجودة اليوم مجرد جسر للدخول إلى السوق، ويعتبر التحسين المستمر في العمليات وطرق الإنتاج والتسيير وتقديم الخدمة والتركيز على العميل وبناء العلاقات مع الموردين، أحد أهم مرتكزات الجودة الشاملة وكذلك من أهم المصادر الرئيسية في بناء الميزة التنافسية.

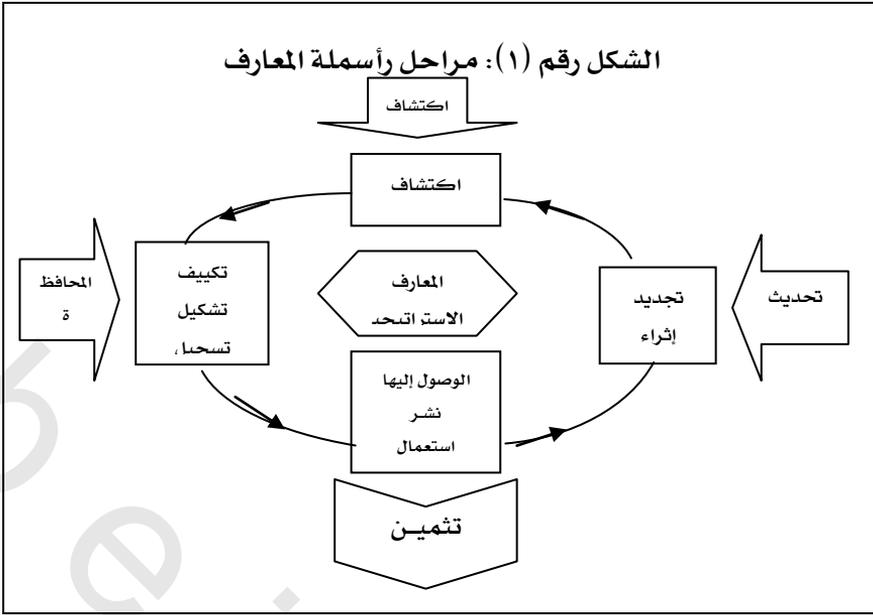
٣ - المعرفة: أصبحت المعرفة تشكل حجر الزاوية في الاقتصاد الجديد (اقتصاد المعرفة)، باعتبارها سلعة غير منظورة ولا تخضع لقانون تناقص الغلة بل هي تحقق عوائد متزايدة، وقد تناولنا مفهوم المعرفة وأنواعها فيما سبق من

البحث، فقط يمكن القول أن المعرفة كأصل فكري ركييزة أساسية لاستمرار نشاط المؤسسة ومصدر مهم لامتلاك الميزة التنافسية في ظل بيئة تنافسية مرتكزة على المعارف، ولذلك على المؤسسات أن تحسن استعمال هذا العنصر والمحافظة عليه من خلال مشاريع رأسملة المعارف.

❖ رأسملة المعارف: تسمح رأسملة المعارف بتحويل نتائج الخبرات السابقة إلى وسائل إنتاج نتائج جديدة، وهذه العملية تمكن من اقتصاد الوقت، لأن ما يضيع الوقت هو عملية إعادة إيجاد حلول للمشاكل الحالية، وهي شرط أساسي للإبداع، لأننا لا نستطيع إنتاج الجديد دون أخذ في عين الاعتبار ما هو موجود.

❖ مراحل عملية رأسملة المعارف: تتكون عملية رأسملة المعارف من عدة مراحل تتمحور حول مفهوم المعرفة الإستراتيجية، حيث تتمثل المرحلة الأولى في اكتشاف المعارف أو تحديد هوية الموارد (معرفة، معرفة عملية) وتموضعها وكذا تحديد مميزات وتنظيمها وبيانتهاء مرحلة الاكتشاف فإنه من الضروري المحافظة على المعارف وتكليفها وتشكيلها وحفظها في سجلات وهذا ما يسمح لمجموع أعضاء المؤسسة بالوصول إليها والقيام بنشرها واستغلالها وتوليفها بهدف خلق معارف جديدة وأخيرا فإنه يجب وباستمرار تحديث هذه المعارف وإثرائها وإنعاشها بالرجوع إلى الخبرة، ولكل واحدة من هذه المراحل يوجد عدد من الطرق والأدوات والبرمجيات التي أخذت مكان تقنيات يدوية

وتقليدية، ويوضح الشكل الموالي هذه المراحل



٤ - التجديد: التجديد أو الابتكار (Innovation) وهو: "تصور عملي، يبحث عن إدراج شيء جديد في نشاط ما، ويمكن أن ينتج عن اكتشاف جديد أو ببساطة عن طرق جديدة تضع في العمل لمبادئ معروفة من قبل"، ويمكن أن نميز بين مصطلحي الاختراع والابتكار في حالات معينة، حيث يشير الاختراع إلى التوصل إلى فكرة جديدة بالكامل ترتبط بالتكنولوجيا في حين أن الابتكار يعني التجديد بوصفه إعادة تشكيل أو إعادة عمل الأفكار الجديدة لتأتي بشيء جديد.

من جهة أخرى نميز بين الإبداع والابتكار حيث يسمح الأول بجمع معلومات بطرق تولد أفكاراً جديدة أي أنه يأخذ طابع تصوري في حين أن الثاني هو التجسيد الفعلي لهذه الأفكار وبالتالي فهو يأخذ طابعاً ملموساً تطبيقياً بتحويل الأفكار إلى منتجات، وفيما يتعلق بالمؤسسة فالابتكار يعني: "كل تقدم يطرأ على أنواع المنتجات وعمليات الإنتاج ونظم الإدارة والهيكل التنظيمية والاستراتيجيات التي تعتمدها المؤسسة".

ويمكن القول أن عمليات التجديد الناجحة يمكن أن تشكل مصدراً رئيسياً للميزة التنافسية لأنها تمنح المؤسسة شيئاً جديداً و متفرداً يفتقر إليه منافسوها.

٥ - الكفاءة: و ينظر لها من عدة جوانب، فقد تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج مخرجات محددة، حيث كلما ارتفع معدل كفاءة المؤسسة كلما قلت المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، وعندها تنخفض التكاليف مقارنة بالمنافسين مما يسمح ببناء ميزة تنافسية، إلا أن تحقيق الكفاءة يقتضي التزاماً واسع النطاق على مستوى المؤسسة والقدرة على تحقيق تعاون وثيق بين الوظائف المختلفة.

كما تتمثل الكفاءة من جهة أخرى في كفاءات الموارد البشرية والتي هي عبارة عن توليفة من المعارف النظرية والعملية والسلوكية التي تتجمع في تنسيق ديناميكي مكيف ضمن متطلبات الوظيفة والمؤسسة بشكل يدعم ميزتها التنافسية، وبالتالي فإن المؤسسة التي لها ميزة تنافسية مصدرها العنصر البشري، وما يملكه من كفاءات، تستطيع أن تحقق:

- ضمان نجاح صناعة القرار وتنفيذه.
- كفاءة وفعالية العمليات الإنتاجية.
- دقة تحليل الفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة في بيئة الأعمال.
- التكيف والتفاعل التكنولوجي مع التطور التكنولوجي.

المقاربات المفسرة لمصادر الميزة التنافسية:

لقد كان ولا زال اكتساب وتطوير الميزة التنافسية الشغل الشاغل للكاتب والمنظرين بدءاً ب Porter الذي أكد أن العوامل الأساسية التي تضمن

ميزة تنافسية للمؤسسة تحددها القوى الموجودة في السوق، لكن مع التطورات المتسارعة ظهر نموذج حديث يعتبر المؤسسة حافظة من الموارد والكفاءات، التي تلعب الدور الأساسي في إنشاء ميزتها التنافسية وتطويرها، وسنحاول فيما يلي بلورة هذا السياق في مقارنة كلاسيكية وأخرى حديثة.

١ - المقاربة الكلاسيكية للميزة التنافسية: نشير أنه يصعب فهم الميزة التنافسية بتفحص المؤسسة بصورة إجمالية، لأنها قد تنشأ عن العديد من النشاطات المنجزة في إطار تصور وإنتاج وتوزيع ودعم المنتجات، حيث يمكن أن يساهم كل نشاط في وضعية المؤسسة المتعلقة بالتكاليف أو يخلق قاعدة للتمييز، "ومن أجل تحليل مصادر الميزة التنافسية من الضروري فحص بطريقة نظامية كل الأنشطة التي تمارسها المؤسسة وعملياتها الداخلية، والوسيلة الأساسية لذلك هي "سلسلة القيمة"، حيث تعمل على تحليل المؤسسة إلى أنشطة تتوافق مع مخطط الإستراتيجية بهدف فهم سلوك التكاليف ومعرفة المصادر الموجودة وإمكانات التميز".

ماهية سلسلة القيمة: تمثل سلسلة القيمة مدخلاً نافعاً لإجراء التحليل الداخلي النظامي لجوانب القوة والضعف الحالية والمحتملة للمؤسسة، من خلال تقسيمها إلى أنشطة القيمة وعددها تسع مجموعات، وهي تمكن الاستراتيجي من تحديد العوامل الداخلية الرئيسية وإخضاعها لمزيد من البحث والدراسة باعتبارها مصادر محتملة للميزة التنافسية، ثم مقارنة موقف المؤسسة الداخلي مع مستويات معيارية معينة لتحديد جوانب القوة أو الضعف في أنشطة القيمة، وهناك ثلاث مستويات تستخدم في تقييم العوامل الداخلية هي:

- ❖ مقارنة العوامل الحالية مع الإمكانيات السابقة للمؤسسة.
- ❖ مقارنتها مع المنافسين.
- ❖ المقارنة مع عوامل النجاح الرئيسية للصناعة مجال النشاط.

مكونات سلسلة القيمة: حسب سلسلة القيمة يمكن تصور المؤسسة على أنها مكونة من تسع مجموعات من الأنشطة الأساسية والداعمة والمرتبطة ببعضها البعض، حيث يساهم كل منها في إضافة قيمة للمنتج.

أ) الأنشطة الأساسية: وتصنف الأنشطة الأساسية إلى خمسة فئات، تحوي كل منها العديد من المهام الموجهة وفق القطاع الذي تعمل فيه المؤسسة، وكذا الإستراتيجية المتبعة من قبلها وتتمثل هذه الفئات في:

١ - الإمداد الداخلي: يتمثل في مجموع المهام المرتبطة بالاستقبال والتخزين وتعيين وسائل الإنتاج الضرورية للمنتج، المناولة، مراقبة المخزونات، برمجة النقل، ...

٢ - الإنتاج: تتعلق هذه الفئة بالمهام التي تعنى بتحويل مدخلات الإنتاج إلى منتج نهائي مثل تشغيل الآلات، التغليف، التجميع، صيانة التجهيزات، الفحص والمراقبة. . .

٣ - الإمداد الخارجي: ويشمل المهام المرتبطة بالتخزين وتوزيع المنتجات إلى العملاء، مثل مناولة وتخزين المنتجات النهائية، تشغيل وسائل تسليم البضاعة، معالجة الطلبات وجدولة تسليمها.

٤ - التسويق والمبيعات: تتضمن مجموع المهام المرتبطة بتحفيز الزبائن على اقتناء منتجات المؤسسة مثل: الإشهار وتنشيط المبيعات والقوة البيعية واختيار قنوات التوزيع وتحديد الأسعار. . . .

٥ - الخدمات: تشمل المهام المرتبطة بتقديم الخدمات لتدعيم والمحافظة على قيمة المنتجات مثل: التركيب، التصليح، توفير قطع الغيار، توفير المعلومات عن استعمال المنتجات.

ب) الأنشطة الداعمة: هي الأنشطة التي تساهم في ضمان الأداء الجيد للأنشطة الأساسية وتصنف إلى أربعة فئات وكل منها يمكن أن تتضمن العديد من المهام المحققة للقيمة ، وتمثل هذه الفئات في:

١ - التموين: وهي المهام المتعلقة بالحصول على المدخلات المطلوب شراؤها مثل المواد الأولية، لوازم، تجهيزات المكاتب والمخابر، آلات ووسائل الإنتاج، . . . أي أنها مهام تتعلق بالشراء وبالتالي تدعم أي نشاط في حالة شراء.

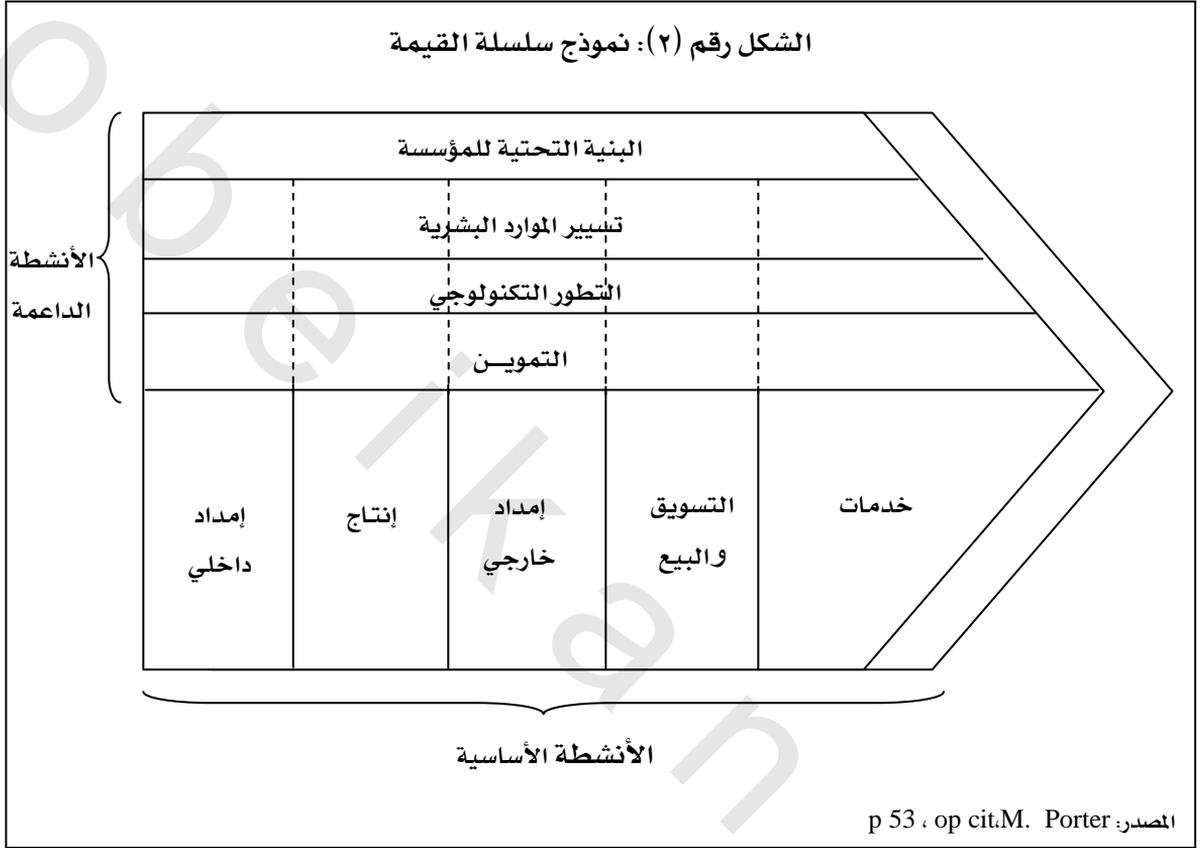
٢ - التطور التكنولوجي: كل الأنشطة التي تخلق القيمة تحتاج إلى التكنولوجيا المتمثلة في معارف عملية أو إجراءات أو آلات تكنولوجية، . . . ، والتشكيلة التكنولوجية جد واسعة ومختلفة من مؤسسة إلى أخرى.

٣ - تسيير الموارد البشرية: وتشمل مهام الاختيار والتعيين، التكوين، وتطوير الأفراد الموجودين على مستوى كل أنشطة المؤسسة. . .

٤ - البنية التحتية للمؤسسة: تتعلق بالعديد من الأنشطة المرتبطة بالإدارة العامة، التخطيط، التمويل، المحاسبة، الجوانب القانونية، العلاقات الخارجية وتسيير الجودة وغيرها من الأنشطة الداعمة للقيمة.

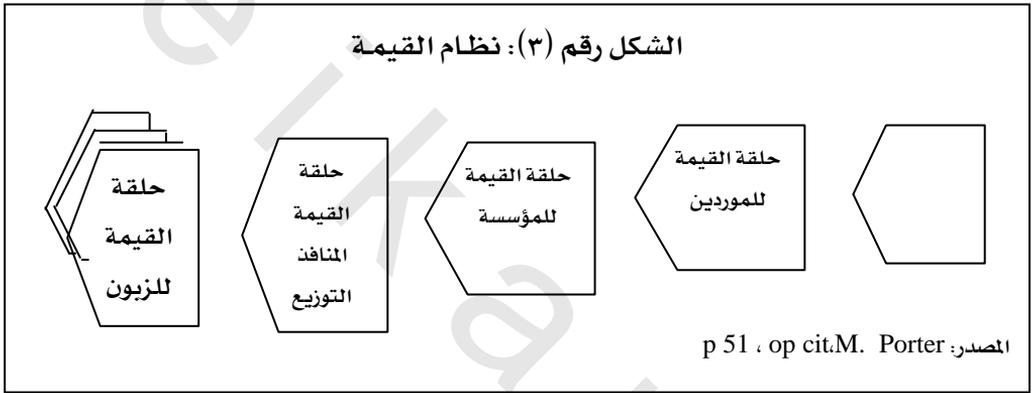
ويجمع Porter الأنشطة الأساسية والداعمة في نموذج سلسلة القيمة كما

هو موضح في الشكل التالي:



سلسلة القيمة كأساس لتحليل مصادر الميزة التنافسية: "يمكن فحص مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة باستعمال سلسلة القيمة وذلك من خلال النظر إلى وحدة نشاط معينة باعتبارها نظام معقد لتحويل المدخلات إلى مخرجات مع وجود نظام آخر يطلق عليه نظام المورد للمدخلات ويقوم بتقديم مدخلاته للمؤسسة، ووجود نظام ثالث يطلق عليه نظام المستخدم للسلعة يحصل على المخرجات، وبنفس الطريقة يتكون كل من نظامي المورد

والمستخدم من نظم تحويل مماثلة خاصة بهما، وفي ظل هذا الأسلوب يتم تحديد القيمة المتحققة، من وحدة نشاط معينة على أنها القدر من المال الذي يكون المستهلكون على استعداد لدفعه نظير مخرجات المؤسسة^(١) ولا تتوقف الميزة التنافسية للمؤسسة على حلقة القيمة لديها فقط، بل ترتبط بالحلقات الخاصة بكل من مورديها ومستخدمي مخرجاتها (منافذ التوزيع والمشتري) داخل نظام الأعمال وهو ما يطلق عليه Porter نظام القيمة ويوضحه بالشكل التالي:



٢ - المقاربة الحديثة للميزة التنافسية: يتبلور المدخل الحديث في نظرية الموارد التي طورت فيما بعد إلى التركيز على الكفاءات، ونحاول التمييز في هذا المطلب بين مقارنة الموارد ومقاربة الكفاءات، رغم أن الأولى هي أساس الثانية.

أ - المقاربة المبنية على الموارد^(٢): تركز على أن الموارد الخاصة هي التي تسمح للمؤسسة بالتفرد، حيث تشير هذه المقاربة إلى أن جذور الميزة التنافسية

(١) نبيل محمد مرسي، مرجع سابق، ص ص. ١٠١، ١٠٢.

(٢) ظهرت المقاربة المبنية على الموارد من قبل كتاب أمثال B. Wenerfelt و J. Barney و G. Hamel و C. k. Prahalad. . . ، راجع:

نبحث عنها في الواقع داخل المؤسسة ، وتقوم نظرية الموارد على الفرضيات التالية:⁽¹⁾

❖ الفرضية الأولى: عدم تجانس المؤسسات: أي أن مؤسسات قطاع النشاط الواحد غير متجانسة ويفسر عدم التجانس هذا بامتلاك كل مؤسسة لموارد خاصة بها.

❖ الفرضية الثانية: حركية الموارد ضمن المؤسسة تساهم في عدم تجانس المؤسسات: أي ليست كل الموارد داخل المؤسسة حركية وإنما تختلف في درجة الحركية والثبات ضمن عمليات مستمرة تضمن للمؤسسة حافطة من الموارد ، أي أن الحركية غير المطلقة للموارد تساهم في امتلاك كل مؤسسة لموارد خاصة بها وبالتالي تساهم في عدم تجانس المؤسسات.

وتعود جذور مقاربة الموارد إلى الاقتصادية Edith Penrose التي اتجهت إلى دراسة الطريقة التي تحدد بها العمليات الداخلية للمؤسسة سلوكياتها ، حيث عرفت المؤسسة كمجموع من الموارد الإنتاجية وركزت على السؤال لماذا؟ وكيف؟ تتمو المؤسسة وانطلاقاً من ملاحظتها الدقيقة للمؤسسات البريطانية لسنوات ١٩٥٠ طورت نظرية نمو المؤسسات وأكدت أن توفر موارد بشرية ومادية راکدة (Stagnates) داخل المؤسسة يدفع بالمسيرين إلى البحث عن فرص لتوسيع نشاطاتهم سواء داخل الأسواق التقليدية لمنتجاتهم أو خارجها. وتضيف أن نمو المؤسسة يتحدد بثلاث مظاهر لتسييرها:

١ - قدرة إدارتها على معرفة طلب السوق الذي يوفر فرص توافقية مع الخدمات التي يمكن أن تقدمها الموارد المتوفرة.

1) Dominique Puthod. la théorie de l'avantage concurrentiel fondé sur les ressources. une illustration avec le group SALOMON. www.stratégie-aines. com/montred/puthod. pdf. (28/02/2007)p 01

٢ - قدرة الإدارة على مزج الموارد المتوفرة مع الموارد الجديدة من أجل أن تصبح أكثر تنافسية في سوق جغرافي جديد أو في منتج جديد.

٣ - ميل الإدارة إلى تقبل الخطر الملازم لمساعي استعمال توليفات جديدة من الموارد للوصول إلى إرضاء الطلبات الجديدة للسوق.

ومن جهته أيضاً، Wernerfelt (١٩٨٤) اعتمد تعريف للموارد على أنها "مجموع أصول ملموسة وغير ملموسة مربوطة بطريقة شبه دائمة بالمؤسسة، كما أشار إلى تصور حواجز تموضع الموارد (barrières de position en ressources)، حيث يعين هذا المفهوم التكاليف التي تواجه المؤسسات عند اكتساب مورد جديد، إذ نجدها عالية مقارنة بالمؤسسات الرائدة في خلق واستعمال الموارد، كما يضيف الباحث إلى مميزات الموارد وإمكانية تناقص تكاليف استعمال المورد بالقياس إلى خبرة المؤسسة في استعمال هذا المورد، كما أن الموارد الحساسة لتأثيرات منحى الخبرة يمكن أن تخلق حواجز التموضع في الموارد وهذا ما نسميه (des ressources attractives) موارد جاذبة لأنها نوع من الموارد الذي يمكن أن يقود إلى أرباح عالية"^(١).

وفي تصور الموارد كتحويل لمصادر الميزة التنافسية وضع Barney (١٩٩١، ١٩٨٦) تعريف طويل لموارد المؤسسة حيث أشار " إلى كل الأصول، القدرات، العمليات التنظيمية، المعلومات، المعارف،... الخ، المراقبة من قبل المؤسسة والتي تسمح لها بتصوير ووضع في العمل الاستراتيجيات التي تحسن من تشغيلها وفعاليتها"^(٢)، كما قسم موارد المؤسسة إلى ثلاث مجموعات: موارد الرأسمال المادي، موارد الرأسمال البشري، موارد الرأسمال التنظيمي، حيث يمثل الرأسمال المادي في المؤسسة الرأسمال العيني والرأسمال النقدي، أما

1 - Bertrand Quélin et Jean Luc Arrégle. op. cit. p59

2- Ibidem

الرأسمال البشري فيمثل "المعارف والكفاءات التي يستطيع الفرد التحكم فيها والتي تتجمع طوال التعليم ومختلف التكوينات التي يتلقاها والخبرات التي يكتسبها"⁽¹⁾، فيما يمثل الرأسمال التنظيمي "هيكل المؤسسة، خططها الرسمية وغير الرسمية، وأنظمة المراقبة والتنسيق وثقافتها وسمعتها بالإضافة إلى العلاقات غير الرسمية بين المجموعات داخل المؤسسة وخارجها مع مؤسسات أخرى أومع المحيط."⁽²⁾

كما يشير أن المؤسسة تحصل على ميزة تنافسية عندما تستعمل هذه الموارد من أجل وضع في العمل "إستراتيجية خلق القيمة" والتي لا يمكن أن يتبعها المنافسون الحاليون أوالمحتملون، كما يقترح كذلك أربعة شروط يجب توفرها في الموارد من أجل أن تصبح مصدر للميزة التنافسية:

❖ أن تكون ذات القيمة: لاستعمالها في استغلال الفرص أوواجهة التهديدات.

❖ أن تكون نادرة: أي ليست في حوزة عدد كبير من المؤسسات المنافسة أوالتي يحتمل أن تكون منافسة.

❖ أن تكون غير قابلة للتقليد: بمعنى عدم إمكانية نقل المورد من مؤسسة إلى أخرى نظرا للغموض النسبي (المؤسسات المنافسة لا تستطيع أن تفهم الطريقة التي شكلت بها هذه الموارد ميزة تنافسية للمؤسسة).

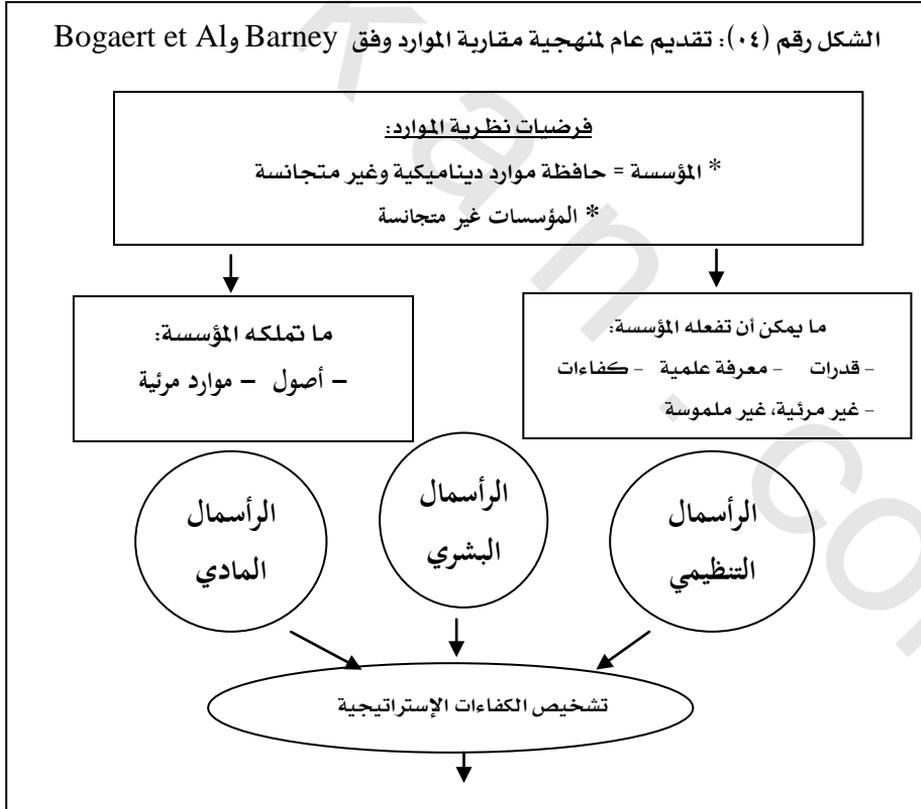
1-Evaluation du capital/humain et due diligence:apports pour l'investissement socialement responsable (ISR). www.ebs-paris.com/recherche-papiers/josse_rousse/papiers_4pdf (14/03/2007).

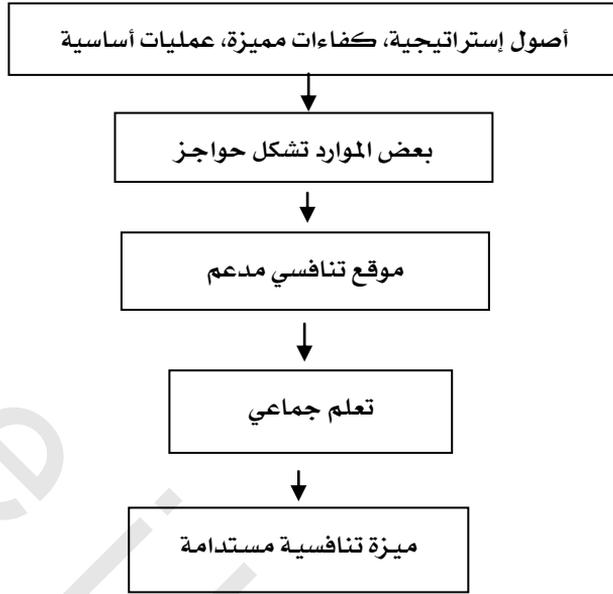
2- Nathalie COUTINET, les compétences dans la compétitivité des firmes: acquisition, création et développement. ead. univ-angers. fr/~geape/Coutinet.pdf. (22/04/2007).

❖ أن تكون غير قابلة للإحلال: بمعنى عدم إمكانية تعويض هذه الموارد بموارد أخرى ذات قيمة وندرة وعدم قابلية للتقليد مماثلة لها. ومنه حسب نظرية الموارد فإن المؤسسات عبارة عن حافظة موارد مادية ومعنوية واستنادا إلى هذا المنطق تختلف المؤسسات فيما بينها من حيث هذه الموارد وإن تشابهت في بعضها فهي تختلف من حيث الخبرات والمهارات الجماعية، وهذا ما يجعل انفراد بعضها بميزة تنافسية ناتجة عن المزج الجيد لهذه الموارد.

ويمكن إجمال منهجية مقارنة الموارد في الشكل التالي:

الشكل رقم (٠٤): تقديم عام لمنهجية مقارنة الموارد وفق Barney و Bogaert et





ب - المقاربة المبنية على الكفاءات: جاءت مقارنة الكفاءات⁽¹⁾ كامتداد لمقاربة الموارد، حيث اعتبر مؤسسوها أن مقارنة الموارد غير كافية من حيث تطبيقاتها التجريبية ذلك أنها مبنية على التصورات (الموارد، الميزة التنافسية المستدامة، الكفاءة الأساسية) كتصورات بحثية وتجريبية هي غير ملاحظة أو قليلة جداً، بالإضافة إلى قلة الأدوات الإستراتيجية في مواجهة تعقد وسرعة التغيرات التنافسية التي يجب على المؤسسات مواجهتها، حيث تمثل مقارنة الكفاءات طريقة بحث جديدة تأخذ بعين الاعتبار التصور الإجمالي للكفاءة أي هي "مقاربة كلية تأخذ في الحسبان تكامل مستويات التحليل الفردي والجماعي والإستراتيجي للكفاءة ضمن المؤسسة"، كما "أضاف التصور الاستراتيجي للكفاءات أبعاداً تصورية جديدة تأخذ في الحسبان المظاهر الداخلية المعقدة في الموارد، القدرات، العمليات التنظيمية، التصورات

1- Celile Dejoux، op. cit، pp 204 - 206

التسييرية والعلاقات الاجتماعية الداخلية داخل المؤسسات وفيما بينها"^(١)، مما جعلها تظهر كنقطة محورية في بناء الميزة التنافسية ذلك أن الميزة لا تكمن في موارد المؤسسة وإنما في القدرة على مزج هذه الموارد وخلق توفيقات جديدة.

ثالثاً: الرأسمال البشري ومقارباته:

برزت أهمية الموارد اللامادية (الرأسمال اللامادي)، كعنصر أساسي يحقق عوائد أكبر في ظل اقتصاد المعرفة، وقبل التطرق لمفهوم الرأسمال البشري باعتباره أحد مكونات الرأسمال اللامادي الذي يمكن أن يحقق الميزة التنافسية للمؤسسة نتعرض لمفهوم الرأسمال اللامادي.

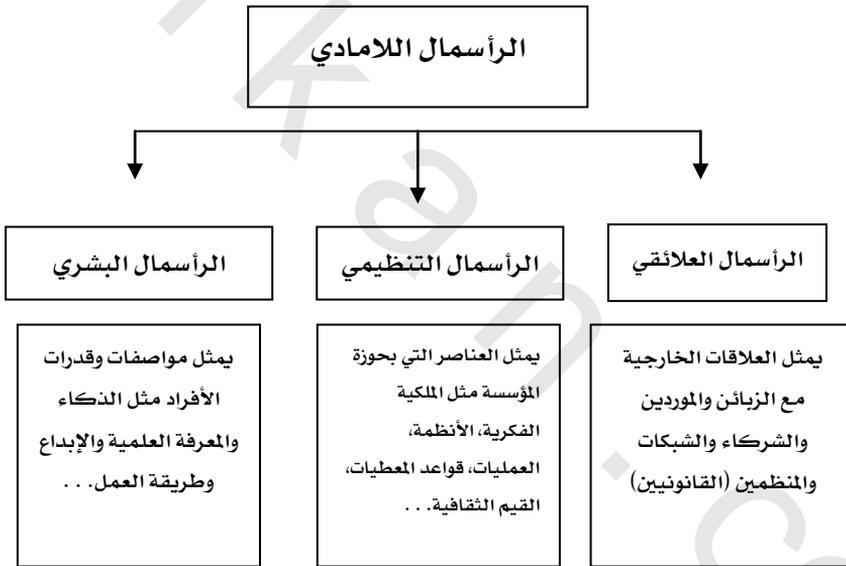
١ - مفهوم رأس المال اللامادي: يتكون رأسمال المؤسسة الإجمالي من الرأسمال المادي والرأسمال اللامادي وبدخولنا في اقتصاد المعرفة أصبح الاستثمار اللامادي يمثل أهمية مزدوجة، فهو وسيلة من وسائل اكتساب وإنتاج المعارف ووضعيات العمل وهو ورقة إستراتيجية رابحة للمؤسسة في التنافسية الاقتصادية.

والرأسمال اللامادي ليس حقيقة جديدة، فهو موجود دائماً لكن كان ينظر إليه من قبل كعنصر تابع أو كان يعالج بطريقة مجردة، أما وجهات النظر الحالية فأصبحت أكثر نضجاً، ويعرف على أنه "يمثل مجموع الأصول غير النقدية وغير المادية التي بحوزة المؤسسة من أجل استعمالها في إنتاج وتقديم الحاجات والخدمات"^(٢)، وبالتالي فهو "حيازة المعارف، الخبرات، تكنولوجيات... والعلاقات مع الزبائن والكفاءات المهنية التي تعطي

1- Bertrand Quélin et Jean Luc Arrégé, op. cit.p 64.

2-Capital immatériel: 7 jours pour comprendre. cigref. typepad. fr/.../Rapports Container/Parus2006/2006-Capital-immatériel-7jours-pour-comprendre-CIGREF. pdf(17-04-2007). pv.

للمؤسسة ميزة تنافسية في السوق" ⁽¹⁾ ، ويتكون الرأسمال اللامادي من:
 الرأسمال التنظيمي (الهيكلية)، الرأسمال العلائقي، الرأسمال البشري، وهذا
 ما يتضح في المخطط التالي:



1- DSI et Capital immatériel: maturité et mise en œuvre. cigref. typard.
 fr/.../ Rapport container/parus 2006/2006_-_DSI_et_capital
 immatériel_-_CIGREF. pdf (17-04-2007).p23.

٢ - مفهوم رأس المال البشري: ظهرت نظرية رأس المال البشري أول مرة في أعمال الاقتصادي الأمريكي Schults في ١٩٦١، حيث اعتبر أن "كفاءات ومعرفة الفرد شكل من أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه" (١)، وتطورت هذه الفكرة فيما بعد بشكل واسع من قبل الاقتصادي الأمريكي Gary Becker (١٩٧٥)، ومن ثم اقترح كل من flameouts و lacey (١٩٨١)، حصر مفهوم رأس المال البشري في ثلاث مكونات أساسية: الكفاءات، الخبرات، المعارف، وابتداء من نهاية سنوات التسعينات (١٩٩٠) عرفت الفكرة حظاً أوفر في مجال التسيير، حيث سمح رأس المال البشري بالتفكير في الاقتصاد الجديد الذي لا يركز فقط على الآلات والتقنيات والأموال وإنما على عناصر غير مادي (٢).

ويمكن تعريف رأس المال البشري بالمعارف والكفاءات التي يستطيع الفرد التحكم فيها والتي تتجمع طوال التعليم ومختلف التكوينات التي يتلقاها والخبرات التي يكتسبها (٣)، ويتألف رأس المال البشري من ما هو موجود في فكر الأفراد (ce qui est dans la tête des gens) يعني المعارف، الكفاءات، التحفيز، ومواصفات الأفراد مثل الذكاء، المعرفة العملية، الإبداع وطريقة العمل ويمكن تمثيل مكونات رأس المال في الشكل التالي:

١ - راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ٦٥.

2- Ce qui dit la recherche: la théorie du capital/ humain et le gouvernement d'entreprise. www. ifge-online. org/fr/documents/CQDR. pdf(21/04/07). p2.

3- Evaluation du capital humain et due diligence: apports pour l'investissement socialement responsable (ISR). www. ebe-paris. com/recherche-papiers/josse_rousse/papiers_4pdf(14/03/2007).

3 -Evaluation du capital humain et due diligence: apports pour l'investissement socialement responsable (ISR). op. cit.

الشكل رقم (٦): مكونات الرأس المال البشري



٣ - مقاربات الرأس مال البشري: تجد اليوم كل الأنظمة تهتم

بتصور الرأس مال البشري، ويرجع هذا الاهتمام إلى وعي كل من الأفراد والمؤسسات والدول بأن الرأس مال البشري عامل يمنح الأمان والنجاح ويتحدد ذلك في المقاربة الاقتصادية والمقاربة التسييرية لهذا التصور.

أ: المقاربة الاقتصادية: تأسس تصور الرأس مال البشري في أعمال

الاقتصاديين (1961) schultz و(1975) becker، وتتمحور هذه الأبحاث حول مردودية الاستثمار في تعليم وتكوين الفرد، حيث جرب الاقتصاديون بداية حصر تكلفة الاستثمار في التكوين، حيث توافق بطريقة مبسطة مجموع تكاليف التعليم أو التكوين وتكلفة الفرصة المربوطة بهذا النشاط، كما أن الأرباح المنتظرة من هذا الاستثمار تتمثل في زيادة الأجور وقيمة الفرد في سوق العمل، بالإضافة إلى أن الرأس مال البشري للأفراد يزداد بإثراء معارفهم

وقدراتهم، مما يسمح لهم بشغل مناصب أعلى أجوراً، وهذا ما يسمح بإعطاء
تأمين ملموس لنسب مردودية التعليم.

كما ذهب بعض الاقتصاديين إلى دراسة أثر زيادة مخزون الرأسمال
البشري على المستوى الكلي، حيث اعتبروا الرأسمال البشري كعامل داخلي
لنمو وتطور الاقتصاد مثله مثل النقل والاتصال وكمكمل للإنتاجية.

كما جرب كل من (1991) barte و(1995) lynch et black تقييم
تأثير الرأسمال البشري على إنتاجية المؤسسة، حيث وجدوا أن التكوين في
المؤسسة ينمي إنتاجيتها.

وتجدر الإشارة أن "المقاربة الاقتصادية لا يجب أن تحدد بمعرفة أي
الكفاءات يمتلكها الأفراد، لكن أيضا بأي طريقة يبحث عنها سوق العمل
وكيف يستعملها وكيف يحدد رواتبها، وفيما يتعلق بالأفراد فإنه يجب
توضيح بطريقة تجريبية المعارف والتأهيلات والكفاءات والقدرات الأخرى التي
تساهم في الإنتاجية، في الإبداع وفي قابلية الشغل في مختلف الوضعيات
المهنية"⁽¹⁾ ويتفق أغلب الاقتصاديين على أن مرتفع من الرأسمال البشري
يشكل مصدر للابتكار أو التنافسية على المدى الطويل سواء على المستوى
الكلي أو على مستوى المؤسسة.

ب: المقاربة التسييرية⁽²⁾: إن أعمال الاقتصاديين حول إنتاجية المؤسسة
تلتقي طبيعياً مع اهتمامات باحثي التسيير، حيث أن المقاربة التسييرية

1) Hadj NEKKA, pour lecture gestionnaire de la notion de capital humain.
ead.univ-angers. fr/geape/Nekka. pdf(14/03/2007).

2- Evaluation du capital humain et due diligence: apports pour
l'investissement socialement responsable (ISR). op. cit.

للرأسمال البشري تسجل ضمن تيار البحث حول الموارد والكفاءات كمصدر لتنافسية المؤسسة (النظرية المبنية على الموارد).

هذه المقاربة تعتبر أن المؤسسة تمتلك موارد ذات جودة ونادرة قادرة على تمويل الميزة التنافسية على حساب المنافسين، حيث أظهرت العديد من المعايير التجريبية أن اختلاف الأداء بين المؤسسات ضمن الصناعة الواحدة أوبين القطاعات يفسر باختلاف السيطرة للموارد خصوصاً الموارد اللامادية التي تكون أساس الميزة التنافسية (bounfour)، (1998)، "وتتدرج ضمن الإطار التصوري الخاص بمفاهيم الكفاءات والإمكانيات والأداء التنظيمي"⁽¹⁾، ومنذ ذلك الوقت المسيرين مشغولين بمعرفة كيفية الجمع والمعالجة للموارد وكيفية بناء وتطوير كفاءات تترجم بالتغيرات في سلوكيات التسيير.

ويلعب الرأسمال البشري دوراً أساسياً في القياس، حيث أنه يوافق المعارف التي يضعها معاونون في المؤسسة في الاستعداد من جهة، كما يسمح بتطوير وتحسين الكفاءات والإجراءات خصوصاً بالابتكار.

ولأن الرأسمال البشري يلعب دوراً أساسياً في بناء الميزة التنافسية، فإنه يتأتى ليس فقط تسييره لكن أيضاً معرفة العوامل التي لديها تأثير عليه (المؤسسة، الاختيارات الإستراتيجية وأسلوب التسيير)

"وتعد وسائل استخدام وتقدير الرأسمال البشري، المواهب، الاستعدادات، المعارف نقطة انطلاق أساسية لكل المديرين المتشوقين إلى إعادة تمركز المؤسسة حول عمالها وحول نجاحاتهم، ويبقى تحسين الكفاءات

1- Hadj NEKKA. op. cit

والبحث عن فرص جديدة نشاط طويل المدى يكون من أهم وصفات النجاح في عالم عالي التنافسية"^(١).

رابعاً: دور الرأسمال البشري في امتلاك الميزة التنافسية ضمن المتطلبات البيئية:

نحاول البحث في مدى مساهمة الرأسمال البشري في تحقيق الميزة التنافسية ضمن المتطلبات البيئية.

١: دور الرأسمال البشري في امتلاك الميزة التنافسية^(٢): يكمن

مصدر الميزة التنافسية بالنسبة لـ Wright، Mc Mahan، Williams (1994)، في جودة مخزون الرأسمال البشري (الكفاءات) وفي إمكانية تعبئة الموارد البشرية، كما يرون أن أفضل ضمان ممكن من أجل تشكيل الميزة التنافسية على مستوى مخزون الرأسمال البشري، هو استكمال ممارسات فعالة لتسيير الموارد البشرية، من أجل تجديد الرأسمال البشري والمحافظة على الموارد، ووضحوا ذلك من خلال النموذج التالي:

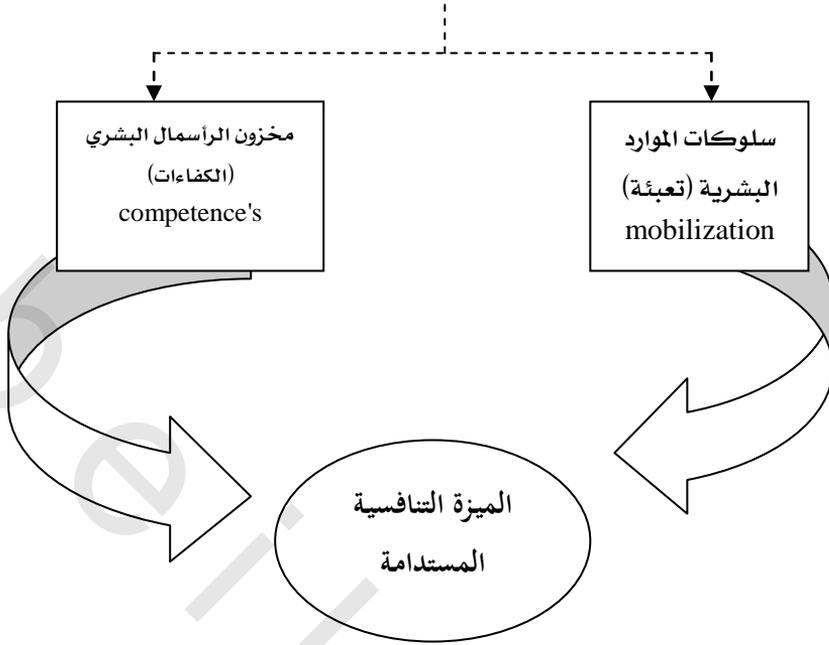
الشكل رقم (٨): نموذج الميزة التنافسية المستدامة للمورد البشري

ممارسات تسيير الموارد البشرية

1-Peter Drucker. l'entreprise de demain. traduit de l'américain par Laurence Nicolaiiff. village mondial. 1998. p112. 180

2- Jaques Grise. Jaques Yvan Asselin. Frédéric Boulianne. Alain Lévesque. les ressources humaines en tant que source d'avantage concurrentiel durable.

http://www.fsa.ulaval.ca/personnel/grisej/Personnel/ressources_humaines.htm.
(28/02/2007).



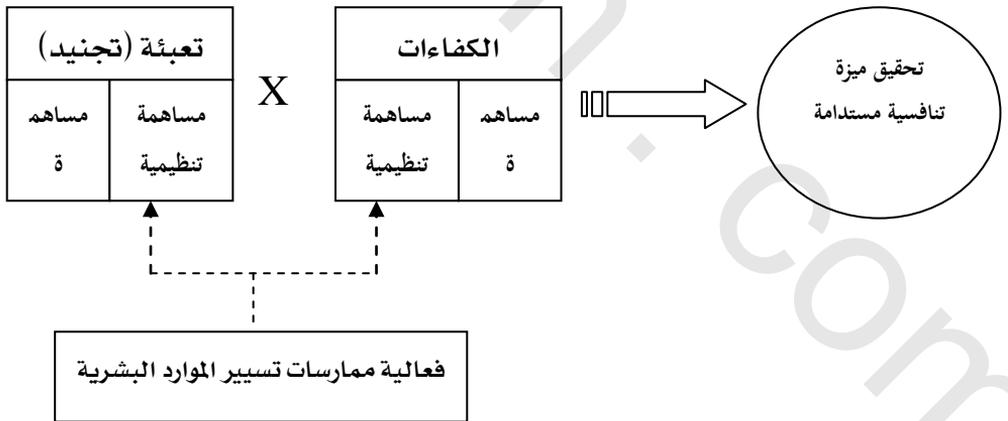
المصدر: les, Alain Lévesque, Frédéric Boulianne, Jaques Yvan Asselin, Jaques Grise . p5. op. cit. ressources humaines en tant que source d'avantage concurrentiel durable

حيث ركزوا في هذا النموذج على كفاءات الأفراد (المعارف، الإمكانيات والمهارات) التي تكون المؤسسة، كما يشيرون إلى أن مميزات الأفراد لا تضيف قيمة للمؤسسة إلا إذا استعملت عبر سلوكات موضحة جيداً. وفي الواقع النموذج المقدم يفترض أن الموارد البشرية لا تكون مصدر للميزة التنافسية إلا إذا كانت ممارسات التسيير التي وضعت قيد التنفيذ من أجل تأطيرها فعالة. وتتمثل ممارسات تسيير الموارد البشرية في النشاطات التنظيمية التي تسمح لتسيير فعال بتوفير مخزون من الرأسمال البشري والتي تضمن أن الرأسمال هذا يوظف في إنجاز أهداف المؤسسة وبالتالي هذه الممارسات هي الوسائل التي من خلالها يتم تكوين وتطوير وتقييم مخزون الرأسمال البشري.

وتشمل هذه الممارسات الاختيار والتقييم والتكوين والتعويضات وغيرها من أجل تشجيع الأفراد على الاستجابة بشكل يدعم أهداف المؤسسة، إنها تعبئة (mobilization) الموارد البشرية.

وفي الواقع ما هو ملاحظ أن مخزون الرأسمال البشري لا يمثل بالضرورة المصدر الحقيقي للميزة التنافسية المستدامة وإنما الكفاءات هي التي تمثل ميزة تنافسية للمؤسسة، لكن غياب تجديد هذه الكفاءات يؤدي إلى ضياع الميزة. وبالتالي يمكن القول أن ممارسات تسيير الموارد البشرية تضيف قيمة للمؤسسة حيث يرى كل من Mc Mahan، Wright، Mc Williams (1994)، أن هذه الممارسات هي وسائل تخدم استغلال مخزون الرأسمال البشري وتحسين جودته، والنموذج الموالي لا يوضح فقط مساهمة الموارد البشرية (الكفاءات) وإنما يوضح أيضا مساهمة ممارسات الموارد البشرية هذا من جهة ومن جهة أخرى يوضح دور كل من الفرد والمؤسسة في اكتساب ميزة تنافسية مستدامة

الشكل رقم (٩): نموذج يوضح دور الموارد البشرية (الكفاءات) في الحصول على ميزة تنافسية مستدامة



المصدر بالتصرف: Alain , Frédéric Boulianne. Jaques Yvan Asselin. Jaques Grise : les ressources humaines en tant que source d'avantage concurrentiel durable. Lévesque . p 8.op. cit

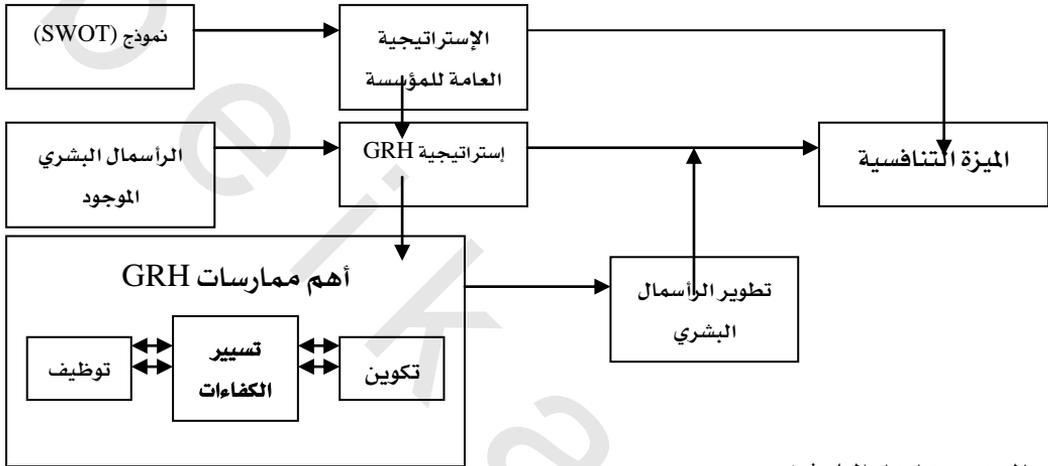
ويتمثل دور ممارسات تسيير الموارد البشرية في تسيير الرأسمال الكفاءات في مجموعه سواء كان كفاءات فردية أو جماعية بالتخطيط والتوظيف والاختيار والتكوين. . . ، وتمثل هذه الممارسات المساهمة التنظيمية في اكتساب وتطوير كفاءات الموارد البشرية، ومن جهته أيضا الفرد يمكن أن يثري الرأسمال الكفاءات المؤسسة بالتعليم وسنوات الخبرة والتنوع الثقافي. . . ، وتسمى المساهمة الفردية، أما التعبئة فتتمثل كل الجهود المبذولة من قبل المؤسسة أو الأفراد من أجل استغلال إمكانيات مخزون الرأسمال البشري إلى أقصى حد.

وحسب صاحب المقال فإنه يجب على الباحثين المستقبليين أخذ في عين الاعتبار الأبعاد التنظيمية والفردية في تحليل الموارد البشرية (الكفاءات أو مخزون الرأسمال البشري) كمصدر للميزة التنافسية ولا يمكن أن ندرس متغيرا بمعزل عن الآخر نظرا لعلاقتها المتداخلة والملاحظة.

وتجدر الإشارة إلى أنه تتحدد المساهمة الرأسمال البشري (الكفاءات) في تحقيق الميزة التنافسية في ظل الإستراتيجية العامة للمؤسسة وإستراتيجية الموارد البشرية حيث تساهم معرفة تغيرات المحيط والإمكانيات الداخلية للمؤسسة نموذج (SWOT) في توضيح التوجه الإستراتيجي العام للمؤسسة وفي ظل هذا الأخير تتحدد إستراتيجية تسيير الموارد البشرية والتي تطبق من خلال ممارسات تسييرها (GRH) حيث يمثل التوظيف وتسيير الكفاءات والتكوين أهمها.

وفي هذا الإطار تعمل هذه الممارسات على تطوير الرأسمال البشري (الكفاءات) الذي يساهم بدوره في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ويمكن تلخيص ما سبق في الشكل التالي:

الشكل رقم (١٠): الإطار العام لمساهمة الرأسمال البشري (الكفاءات) في تحقيق الميزة التنافسية



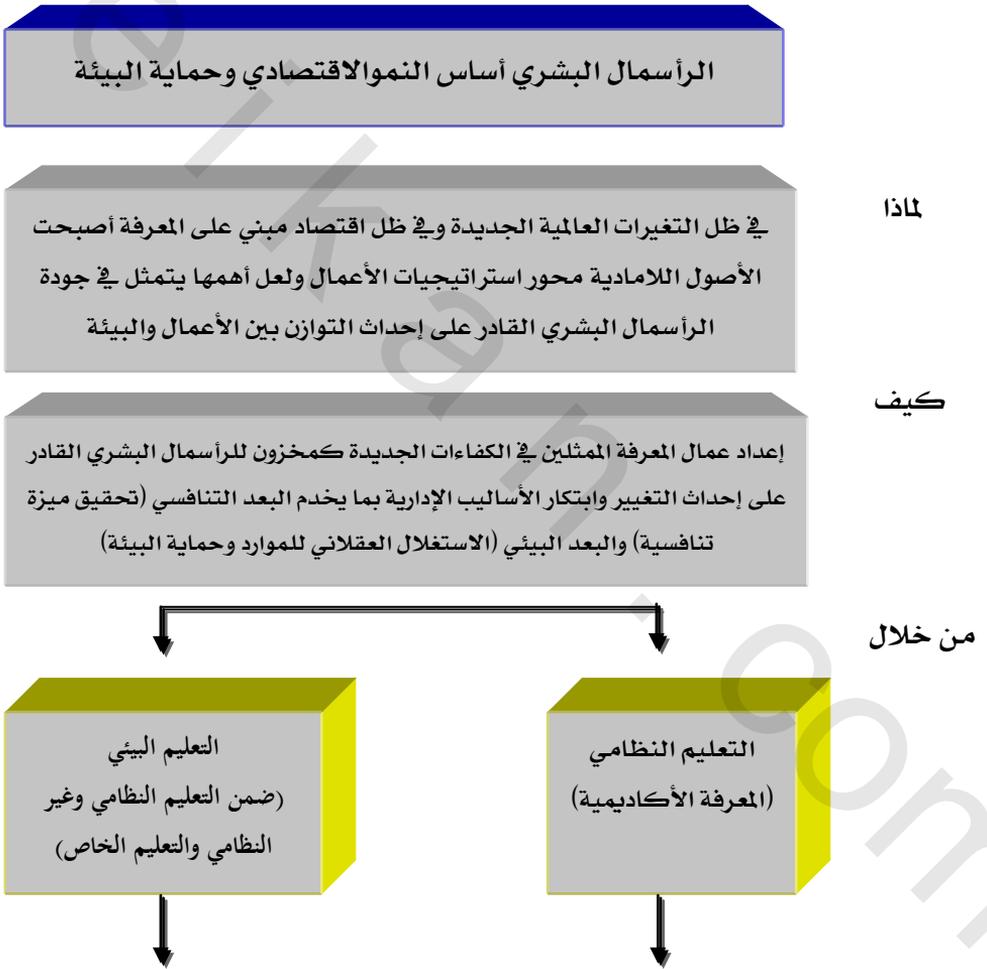
المصدر: من إعداد الباحثين

٢: دور الرأسمال البشري في تحقيق الميزة التنافسية من منظور بيئي:

بيئي: في ظل التغيرات العالمية الجديدة وفي ظل اقتصاد مبني على المعرفة أصبحت الأصول اللامادية محور استراتيجيات الأعمال ولعل أهمها يتمثل في جودة الرأسمال البشري القادر على إحداث التوازن بين الأعمال والبيئة، وذلك من خلال عمليات إعداد عمال المعرفة الممثلين في الكفاءات الجديدة كمخزون للرأسمال البشري القادر على إحداث التغيير وابتكار الأساليب الإدارية بما يخدم البعد التنافسي (تحقيق ميزة تنافسية) والبعد البيئي (الاستغلال العقلاني للموارد وحماية البيئة)، ويتحقق ذلك في إطار التعليم النظامي (الأكاديمي) والتعليم البيئي (ضمن التعليم النظامي والغيرنظامي

والتعليم الخاص) بهدف تهيئة وإعداد كفاءات قادرة على التكيف والتطوير والابتكار وخلق مزايا تنافسية ضمن الضروريات البيئية بما يحقق التوازن بين النمو الاقتصادي والبيئي، وهذا ما نوضحه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (١١): الرأس المال البشري أساس التوازن بين النمو الاقتصادي والبيئي

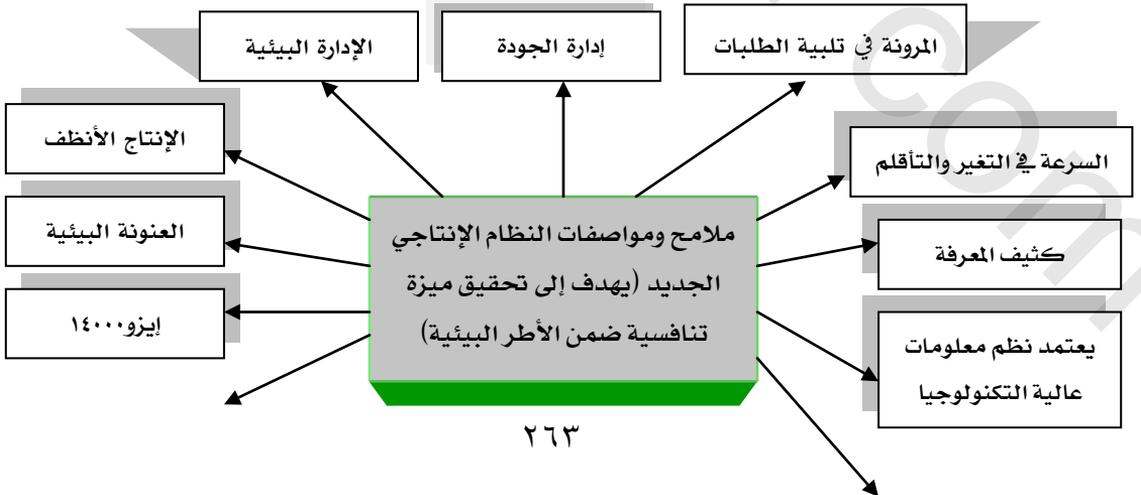


المصدر: من إعداد
تهيئة وإعداد كفاءات قادرة على التكيف والتطوير والابتكار
وخلق مزايا تنافسية ضمن الضروريات البيئية

الهدف:

كما أنه لكي يتحقق التوازن بين النمو الاقتصادي والبيئي يجب أن يكون هناك نظام إنتاجي جديد يهدف إلى تحقيق ميزة تنافسية ضمن الأطر البيئية، كما يجب أن يتميز هذا النظام بمواصفات عديدة أهمها: الإدارة البيئية، الإنتاج الأنظف، العنونة البيئية، إيزو ١٤٠٠٠، العلامة البيئية، التسويق الإلكتروني، إدارة الجودة الشاملة، المرونة في تلبية الطلبات، السرعة في التغيير والتأقلم، أن يكون النظام كثيف المعرفة وأن يعتمد على نظم معلومات عالية التكنولوجيا، بالإضافة إلى اليقظة الاستراتيجية،... لكي يعمل النظام الإنتاجي الجديد على خلق التوازن بين النمو الاقتصادي (خلق المزايا التنافسية) والنمو البيئي (الاستغلال العقلاني للموارد وحماية البيئة)، ونحاول إبراز ملامح النظام الإنتاجي الجديد وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (١٢): ملامح ومواصفات النظام الإنتاجي الجديد





المصدر: من إعداد الباحثين

مما سبق شهد الاقتصاد العالمي في بداية هذه الألفية الثالثة ظهور اقتصاد المعرفة في ظل عولمة معلوماتية متنامية، تزامنت مع استيقاظ جرس الضمير العالمي النائم حول قضايا البيئة وتلوث المحيط، إذ أدى تبني مدخل التنمية المستدامة إلى بلورة اقتصاد البيئة.

أثر اقتصاد المعرفة تأثيراً كبيراً في اقتصاد البيئة، فقد فتح له مجال الاستفادة من آخر الإبداعات والابتكارات والاختراعات، التي بإمكانها أن تساهم في ترسيخ أجياد وأدبيات وآليات اقتصاد البيئة.

كما ساهم أيضاً، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، في ربط اقتصاد البيئة بالتنمية، لحمل قادة الاقتصاد العالمي على تبنيه وتطبيق آلياته، تأسيساً باقتصاد المعرفة، الذي لم يقتنع به أصحاب القرار.

تمحورت أغلب مظاهر تأثير اقتصاد البيئة باقتصاد المعرفة من خلال تحسين أساليب تكييف النشاطات الاقتصادية، محلياً وعالمياً، مع اقتصاد البيئة، حول المحاسبة الخضراء، استهداف تقليص النفقات، وفق مبدأ تعظيم الأرباح بأقل كلفة، وتوفير اقتصاد المعرفة لاقتصاد البيئة شبكة عالمية متطورة للإعلام وللاتصال، خاصة عبر الانترنت.