

بحث:

المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي، وتأثيرها على التنمية البشرية:

بحث إثنوجرافي لمصنع سامسونج للإلكترونيات بمدينة بني سويف

د. أمل شمس	د. دعاء توفيق
استاذ علم الاجتماع المساعد	مدرس علم الاجتماع
قسم الفلسفة وعلم الاجتماع	قسم الفلسفة وعلم الاجتماع
كلية التربية جامعة عين شمس	كلية التربية جامعة عين شمس

مقدمة:

إذا كانت التنمية تعني ارتقاء المجتمع وأفراده، والتغير من الوضع الحالي (الثابت) إلى وضع أفضل، ما يعني توظيف الطاقات: (البشرية- والثقافية- والحضارية- والمادية)، التي تتوفر لديه، وبدون توظيف هذه الطاقات، يتعرض المجتمع للمخاطر وعدم التنمية، في كافة المجالات، وتوظيف تلك الطاقات لن يكون إلا بالممارسات الابتكارية، أطلق "فردريك نيتشة" عبارته "عش في خطر!"، مخاطبًا البشر للخروج عن حياتهم البيروقراطية، وإطلاق طاقاتهم الإبداعية، فمن وجهة نظره كان "العيش في خطر" يعني الإبداع والابتكار!

ويعاصر العالم حاليًا: مخاطر تختلف كثيرًا عما تحدث عنها "نيتشة": يشير Richard D'Aveni في كتابه "hyper competition" إلى أنه في ظل العولمة- التي تُعد نتاجًا للرأسمالية في أعلى تجلياتها-، يتحول العالم إلى بيئة تتميز بحركات تنافسية سريعة- مكثفة يتعين على المنافسين فيها التحرك بسرعة لبناء مزاياهم (المالية والتسويقية) وتآكل مزايا منافسيهم- لتحقيق مزيد من الأرباح-، من خلال (الذكاء التنافسي).¹

حيث تقترن (العولمة) بالانفتاح الاقتصادي والتجارة الحرة والاستثمار الدولي، مما يجعل المؤسسة أو المنظمة تسعى لتوفير النفقات، على حساب (العمالة المستمرة) لتعظيم الأرباح²، مما أدى إلى ظهور (العمالة الشريطية) التي يتم طلبها وقت الحاجة

¹ لمزيد من التفاصيل انظر:

- ندوة على هامش مؤتمر الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية - الحادي عشر - القاهرة 19 / 12 / 2010.
- السيد ياسين، أزمة العولمة وانهيار الرأسمالية"، شركة نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع . القاهرة، 2009
- _____، "شبكة الحضارة المعرفية: من المجتمع الواقعي إلى العالم الافتراضي"، دار نشر ميريت، القاهرة . 2010.

² Arne L. Kleberg, 2008 Presidential Address Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition, University of North Carolina at Chapel Hill, USA, American Sociological Review, 2009, Vol. 74 (February:1-22) https://onlabor.org/wp-content/uploads/2017/01/kalleberg_Work.pdf 10/5/2017, at 2 am

لأداء مهام معينة في (موسم معين)، من خلال (التعاقد الخارجي) مع شركات متخصصة، حيث (التعيين المؤقت)، وإدارة المزايا الوظيفية مثل التأمين، وصناديق الادّخار، والتقاعد، والتدريب، والرواتب.

تؤدي هذه الظروف العالمية إلى اضمحلال قواعد العمل مقابل الأجر "المستقر"، وتراجع العمل بعقود طويلة لصالح العمل المؤقت غير الثابت، كما تحدث Robert castle عن اضطراب أسواق العمل في سياق العولمة، ويؤكد Denis: Colin أن الخطر الحقيقي في عصر العولمة، هو: (استبعاد الطبقة العاملة التقليدية) من ساحة العمل، التي كانت عصب عملية الإنتاج مما أفسح المجال أمام تصاعد حالة تهميش العمال، وعدم استقرار مجال العمل.

إضافة إلى تزايد التعاقد من الباطن للشركات والوكالات العامة، في إنجلترا على سبيل المثال، مما جعل أوضاع العمال أكثر خطورة، فالعمال يتأرجحون بين حالة العمل واللاعمل، التأكد واللاتأكد، الاستقرار واللااستقرار وفقاً لتفسير (اولريش بيك) في "مجتمع المخاطر" المعاصر، ويعني تهميش العمال: منعهم بشكل منهجي من الوصول الكامل إلى الحقوق والفرص والموارد والمعلومات المتوفرة لفئات أخرى داخل المنظمة بإدخال نظم لمنع تسرب المعلومات والمهارات التي تشكل مزايا تنافسية للشركة في السوق، وعدم مشاركتهم في الآليات المؤسسية المعنية بالشأن العام حتى لا تتعرض الشركة للخسارة بانتهاء عمل تلك العمالة المؤقتة- واقتصارها على فئة تتمتع بكافة الامتيازات داخل المؤسسة وتمثل في الإدارة الوسطى والعليا.

ونظراً لأهمية معالجة الخطر والمخاطر: اهتمت وثيقة "تخطيط المستقبل الكوني" الأمريكية بموضوع الخطر، وناقشته في فقرة بعنوان "انتشار الشعور بعدم الأمن"، وأكدت الوثيقة على توقع تزايد الشعور بعدم الأمن حتى عام ٢٠٢٠م، ويعود هذا الشعور إلى أسباب نفسية، مثل: (القلق على استقرار الوظائف، ومخاوف المجتمعات المضيفة للمهاجرين من منافستهم لأبناء المجتمع في سوق العمل)، وأسباب تتعلق بتزايد توقع حدوث هجمات إرهابية: فالإرهاب والصراعات الداخلية يؤديان إلى اضطراب مسيرة العولمة، من خلال زيادة تكاليف توفير الأمان للتجارة الدولية، والتأثير السلبي على أسواق الائتمان. ما سبق يعني: أننا في مجتمع المخاطر أو حالة (عدم الأمن)، المواكبة للحدثة الإنعكاسية، علينا أن نستحدث أشكالاً جديدة من العمل للتعاون عبر الوطني، للتعامل مع مجتمع المخاطر المعاصر. لأن الإحساس باللا- أمن يزداد يوماً بعد يوم، فالإنسان أصبح يشعر بالخطر على حياته وعلى قوته ومصدر رزقه، هذا الإحساس يعتبر من أهم (تحديات التنمية)، فالتنمية التي شغلت المفكرين الاقتصاديين والاجتماعيين والسياسيين، التي يجب أن تؤدي إلى رفاهية الإنسان والمجتمع وتحقق أمنه، أدت إلى زيادة فقره وبؤسه وانعدام أمنه، لهذا قامت (دول الرفاه في أوروبا والدول الاسكندنافية) بسياسات داعمة في تسعينيات القرن العشرين، لمجابهة تزايد عدم المساواة والتغلب على الآثار الاجتماعية للتقدم، مما مكّنها من حماية العمال من الآثار السلبية للسوق والتغير التكنولوجي، وهو ما يؤكد أنه ينبغي للفائزين من لعبة العولمة³ (أصحاب المال) أن يكونوا قادرين على تعويض الخاسرين (العمال)، مما يحقق مصالح الجميع، وبالتالي يحقق التنمية.

³) Timothy M. Smeeding & Others, 2002 Globalization, Inequality, and the Rich Countries of the G-20: Evidence from the Luxembourg Income Study (LIS), Center for Policy Research: Working Paper No. 53, Maxwell School of Citizenship and Public Affairs, p120)

<https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1111&context=cpr>13/5/2017at 6pm

اتساقاً مع ما يهدف إليه البحث من الكشف عن العلاقة بين متغيراته، والكشف عن العلاقة بين دور الذكاء التنافسي (تخطيط - تجميع - تحليل - نشر)، وبعض أهدافه: (الربحية - زيادة الحصة السوقية - تخفيض تكلفة المنتج)، والمخاطر الاجتماعية التي يتعرض لها العمال من: (الإحساس بالمخاطر الاجتماعية، وعدم الاستقرار والأمن والالتأكد - عدم المساواة والتمييز)، وذلك في ضوء تبني المقولات النظرية لاولريش بيك: بأن مجتمع المخاطر يتضمن: (الخطر التكنولوجي - خطر عدم الأمن والبطالة - الفردانية - توقع حدوث الضرر). تم استخدام المنهج الأثنوجرافي، واستخدام دليل المقابلة، ودليل ملاحظة، والاستعانة بالإخبارين، والتسجيلات الصوتية.

احتوى البحث على مقدمة، وأربعة مباحث: تناول المبحث الأول: الإطار العام للبحث، وتناول المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث، وحدد المبحث الثالث: خطة العمل الميداني، وناقش المبحث الرابع: نتائج البحث والتوصيات.

المبحث الأول: الإطار العام للبحث:

١ - موضوع البحث

مَرَّ العالم بأربعة تغيرات رئيسة، هي: الانتقال من النموذج المعرفي للمجتمع الصناعي إلى النموذج المعرفي لمجتمع المعلومات العالمي، عن طريق الفضاء الافتراضي الذي تندفق فيه المعلومات من خلال شبكة الانترنت، - ثم الانتقال من الحدادة إلى العولمة، بتجلياتها السياسية، والثقافية والاقتصادية والاجتماعية، لخلق سوق عالمية واحدة،... ونشر أيديولوجية اقتصاد السوق، ثم كانت نتيجة كل ما سبق: وتجلت في: التلوث بكافة أنواعه، والانتقال من الأمن النسبي إلى الخطر، وأخيراً: كان سقوط النموذج القديم للأمن القومي وبروز الأمن القومي المعلوماتي.^٤

تشير (المخاطر الاجتماعية) إلى حدوث تغيرات فجائية غير متوقعة نتيجة التحولات والتغيرات والأزمات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية المتلاحقة والمتسارعة، مما جعل الذكاء التنافسي من أقوى الوسائل لحماية المؤسسة الصناعية من التنافس لأجل البقاء والنمو، والمساهمة في اتخاذ قرارات استباقية، من خلال تحديد نقاط الضعف داخل المؤسسة، ونقاط قوة منافسيها وتعزيز البعد التجاري والإنمائي لأنشطة أعمال المؤسسة،^٥ وهو ما يضمن الأرباح في جانب، والمخاطر الاجتماعية في الجانب الآخر.

ويحذر الاقتصاديون مثل (إليوت هاريس) مساعد الأمين العام للأمم المتحدة للتنمية الاقتصادية، من أن العالم يشهد (مخاطر متزايدة في الأفق).^٦ لأن (التحديث الانعكاسي) يؤدي إلى مجتمع الخطر، حيث: عدم المساواة الاجتماعية، والتغيرات في

لمزيد من التفاصيل، انظر:^٤

- ندوة على هامش مؤتمر الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية - الحادي عشر . القاهرة 19 / 12 / 2010.

- السيد ياسين، أزمة العولمة وانهار الرأسمالية"، شركة نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع . القاهرة، 2009

- _____، "شبكة الحضارة المعرفية: من المجتمع الواقعي إلى العالم الافتراضي"، دار نشر ميريت، القاهرة . 2010.

5 Bose R. (2008), competitive intelligence process and tools for intelligence analysis, vol 108, no 4.

⁶<https://www.un.org/development/desa/ar/news/policy/world-economic-situation3/8/2017at 9pm>

التوظيف، وارتفاع البطالة^٧، مما يؤدي إلى توسيع فروق توزيع الثروة بين البشر والدول، في ظل العولمة والتنافس العالمي، حيث تستأثر فئة قليلة ٢٠% بالأرباح وتحوز ٨٥% من الناتج العالمي، و٤٠% من التجارة العالمية^٨، ودخل كل دولة يتزايد التفاوت في توزيع الثروة والدخل، مما يهدد العدالة الاجتماعية، وما يرتبط بها من الفقر، وانعدام الأمن والبطالة.

ورغم تصنيف مصطلح (الذكاء التنافسي) كأحد المصطلحات الإدارية، إلا أن أساسه في واقع الأمر اجتماعي بامتياز، حيث إنه رؤية جديدة لمصطلحات قديمة تناولها الفكر والنظرية السوسيولوجية، منذ الثورة الصناعية، داخل المصانع، من خلال: (استغلال العمال - الاستيلاء على فائض قيمة عمل العمال - عدم توفير ظروف مناسبة للعمل لتوفير النفقات وتحقيق مزيد من الأرباح) وخارج المصانع، بل خارج الدول الرأسمالية الساعية لمزيد من الربح والأسواق في المراحل المتقدمة من التصنيع والرأسمالية، من خلال: (الهيمنة الرأسمالية على الأسواق والمواد الخام في العالم "الثالث قديماً والجنوبي حديثاً - ومحاربة الصناعات المحلية في المستعمرات لإفساح الطريق أمام الصناعات المستوردة من دول المركز، ما يحقق السيطرة على المواد الخام والأسواق في ذات الوقت، ما يعني مزيداً من الأرباح). وبعد انهيار الاتحاد السوفيتي كمثل للاتجاه الاشتراكي في التنمية، بدا المجال سانحاً أمام الأيديولوجيا التنموية الباقية وأعني "الرأسمالية" للتسويق لمصطلحات تخدم وتحقق أهدافها، في الهيمنة والسيطرة والاستئثار بالأسواق، والإطاحة بالمنافسين أيّاً ما كانوا سواء شركات أم دولاً، من خلال الذكاء التنافسي. والعمال من الفئات الاجتماعية التي لا تعتمد على إنتاجها الفردي لإشباع احتياجاتها الأساسية، بالتالي تصبح معرضة للخطر وغير مستقرة فاقدة لمصادر الدخل؛ لأنها فئات فقيرة لا تمتلك "رأسمال"، أو مهارات تكنولوجية حديثة، من ثمّ فهي فئة فاقدة للأمن الاجتماعي، وهو ما يعوق تحقيق التنمية. لا يعني الحديث عن (مجتمع المخاطر) الحديث عن مجتمع تزيد فيه معدلات الخطر، بقدر الحديث عن مجتمع منظم لمواجهة المخاطر، مجتمع مشغول بالمستقبل وبالأمن بشكل متزايد، وهو الذي ولّد فكرة الخطر^٩. إذن فالحديث عن المخاطر من ناحية، والذكاء التنافسي من ناحية أخرى، هو حديث عن المستقبل والتنمية.

٢- إشكالية البحث:

إذا كانت الشركات تطبق (الذكاء التنافسي) من أجل معرفة كيف؟ وأين توجد الإمكانيات لتحسين أوضاعها التنافسية؟ في السوق التجاري العالمي، لتحقيق مزيد من الربح، من خلال نظم منع تسرب المعلومات والمهارات التي تشكل مزايا تنافسية للشركة في السوق^{١٠}، ويتزايد هذا الذكاء التنافسي، مع كون الشركة متعددة ومتعدية الجنسية، تسعى للسيطرة على السوق العالمي، وهو ما يزيد المخاطر الاجتماعية التي تعاني منها الدول عامة والعمال خاصة في إطار العولمة المنتجة للمخاطر. كان على

⁷Anthony Elliott, Beck's Sociology of Risk: A Critical Assessment, Sociology, Vol. 36, No. 2 (May 2002), pp. 293-315, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00380385020360020043/8/2017at 12pm>

^٧ هانس بيترمان وهارالد شومان، "فخ العولمة الاعتداء على الديمقراطية والرفاهية"، عالم المعرفة، عدد ٢٣٨، سلسلة ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب الكويت، أكتوبر ١٩٩٨ ص ١٢.

^٨ السيد يسين، شبكة الخضاري المعرفية: من المجتمع الواقعي إلى العالم الافتراضي، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠٠٩، الفصل الثالث: من الأمن النسبي إلى مجتمع المخاطرة العالمي، ص ٩٥.

¹⁰ Stephanie Hughes, "Competitive Intelligence as Competitive Advantage: The Theoretical Link Between Competitive Intelligence, Strategy and Firm Performance" Journal of Competitive Intelligence and Management, Volume (3), Number 3, (2005), p55,60

علماء الاجتماع الكشاف عما يهدد الإنسان والمجتمع من المخاطر، وفقا لـ"بيير بورديو"، ومحاولة التغلب عليها، ومن ثم ضمان تحقيق التنمية.

وفقاً لنظرية تجزؤ (سوق العمل)، يقع العمال في فئة متوسطي المهارات الذين يحصلون على أجور منخفضة ويعانون من عدم الأمن والاستقرار في ظل هذه السوق فتكون فئة "هشة" أمام تقلبات السوق وانكماش التشريعات والقوانين التي تحميهم في هذه السوق، والتي قد تختفي إرضاءً للرأسماليين. كما يتم اللجوء بشكل متزايد (للعاملة بعض الوقت، وليس كل الوقت)، هذا يؤدي إلى ارتفاع معدل دوران العمل وتقليصه بل اختفاء الحقوق الاجتماعية والتأمينية وارتفاع درجة (عدم التأكد) حول انتظام التوظيف وتوافر الدخل للعامل رب الأسرة.

أشار **Jeremy Rifkin** في مؤلفه "نهاية العمل" عن تبخر حلم "الوظيفة الثابتة مدى الحياة"^{١١}، مؤكداً أن البطالة في دول العالم ستزداد لأن التكنولوجيات القائمة على الكمبيوتر والاتصالات والتقنيات ستقتضي على الملايين من فرص العمل في قطاعات التصنيع والزراعة والخدمات، وهو الأثر المدمر (للأتمتة)، في الوقت الذي تجني فيه نخبة صغيرة من مديري الشركات والعاملين في مجال (المعرفة) فوائد الاقتصاد العالمي عالي التقنية، وتكتمش الطبقة المتوسطة ويصبح مكان العمل أكثر إرهاقاً.^{١٢}

ما سبق يؤدي إلى اضطراب التوازن بين التنمية بأبعادها: الاقتصادية الاجتماعية والإنسانية. فالنموذج الاقتصادي الحالي المعولم يشدد على التنافسية في ضوء البقاء للأقوى في السوق الرأسمالية- العالمية، هذا النموذج يفتت دولة الرعاية والتضامن الاجتماعي، مما يعرض العمال للعديد من المخاطر الاجتماعية، التي تتعلق بواقعهم ووضعهم الحالي ومستقبلهم، وقد احتلت عدم المساواة والظلم في تقرير المخاطر العالمية الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي عام ٢٠١٨، المرتبة الثالثة بين عوامل المخاطر الأساسية حيث العواقب السلبية للتقدم التكنولوجي والبطالة الهيكلية العالية، حيث يتزايد عدد الباحثين عن العمل، ليصل إلى أعلى من ١٩٢ مليون عام ٢٠١٩، ومن المتوقع أن يزيد عدد العاطلين عن العمل بمقدار ١.٣ مليون، إضافة إلى نقص العمالة وسط انتشار عدم اليقين وهشاشة الوظائف، وارتفاع الاستياء الشعبي من النظم السياسية والاقتصادية وتفاقم الاضطرابات الاجتماعية. يدعو تقرير المخاطر العالمية، إلى ضرورة حدوث إصلاحات جوهرية في الرأسمالية السوقية وإعادة التضامن الاجتماعي داخل البلاد، وتدعو "مارجريت ديزنيك هانوز" رئيس قسم (التنافسية والمخاطر العالمية) لدى المنتدى الاقتصادي العالمي، إلى ضرورة اتخاذ الزعماء لقرارات عاجلة للتغلب على أي خلافات أيديولوجية أو سياسية والعمل على حل التحديات، مثل: (عدم المساواة الاقتصادية والاجتماعية - والاستقطاب المجتمعي - والمخاطر البيئية)^{١٣}.

مما سبق نبعت إشكالية البحث الراهن ونصوغها في التساؤل التالي: ما تأثير المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي على التنمية، من وجهة نظر عمال مصنع سامسونج للإلكترونيات، بمدينة بني سويف؟

^{١١} (محمود عبد الفضيل ، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة ، دار الشروق ، ٢٠٠١، ص ١١)

11 Jeremy Rifkin, The end of work, G.P. Putnam's Sons, New York ,1995.p75

^{١٣}) Look at:

- World Employment Social Outlook, International Organization of Labor, TRENDS 2018-

International Labor Office - Geneva <https://www.ilo.org>

- <https://www.sabharabi.com/29932312/11/2017at6pm>.

٣- أهمية البحث

أ- الأهمية النظرية:

- محاولة إثراء المكتبة العربية في علم الاجتماع بموضوع حديث نسبياً، وهو: (المخاطر الاجتماعية على العمال)، الناتجة عن (الذكاء التنافسي)^{١٤} للمؤسسات في عصر العولمة: الذي يتأسس على سعي المؤسسات إلى تنويع استراتيجياتها، من خلال دراسة (الفرص والمخاطر الخارجية)، المرتبطة بالبيئة التنافسية، و(الفرص والمخاطر الداخلية)، المرتبطة بالهيكل التنظيمي، التي تسعى لخفض النفقات على حساب سياسات التشغيل الآمن، مما يهدد القوى البشرية العاملة في كافة أنحاء العالم، ويهدد عملية التنمية برمتها.

- محاولة اختبار القضايا النظرية. وسد ثغرات التراث، والدراسات السابقة فيما يخص العلاقة بين تاريخ الذكاء التنافسي و المخاطر الاجتماعية على العمال .

ب- الأهمية المجتمعية: الاستفادة من نتائج البحث الميداني في التعامل مع المخاطر الاجتماعية التي يعاني منها العمال في المؤسسات الصناعية نتيجة استراتيجيات وسياسات (الذكاء التنافسي)، مما يساهم في تحقيق عملية التنمية بمفهومها الشامل.

٤- أهداف البحث:

- أ. بحث المعنى الاجتماعي للذكاء التنافسي، والمخاطر الاجتماعية من وجهة نظر عمال مصنع سامسونج للإلكترونيات.
- ب. بحث واقع (المخاطر الاجتماعية) في (بيئة العمل) لعمال مصنع سامسونج.
- ت. التعرف على (طبيعة المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي)، التي يعاني منها العمال من وجهة نظرهم.
- ث. استنتاج (وسائل التعامل مع المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي)، من وجهة نظر العمال، مما يساهم في تحقيق التنمية.

٥- تساؤلات البحث:

- أ. ما معنى الاجتماعي (الذكاء التنافسي) و(المخاطر الاجتماعية)، من وجهة نظر عمال مصنع سامسونج للإلكترونيات؟
- ب. ما واقع (المخاطر الاجتماعية) في (بيئة العمل) لعمال مصنع سامسونج؟
- ت. ما طبيعة المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي، التي يعاني منها العمال من وجهة نظرهم؟
- ث. ما وسائل التعامل مستقبلاً مع (المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي) التي يعاني منها العمال في مصنع سامسونج، لتحقيق التنمية؟

٦- مصطلحات البحث:

تشمل مصطلحات: المخاطر الاجتماعية، والذكاء التنافسي، والتنمية.

^{١٤} (الذكاء التنافسي): رغم أن المصطلح اقتصادي - إداري بامتياز، إلا أن القيم الأيديولوجية للرأسمالية قائمة على التنافسية، على المستوى الفردي والمجتمع، وإن لم يُستخدم المصطلح بنفس المُسمى في علم الاجتماع، إلا أن علم الاجتماع تناول معناه وتأثيراته، كما أن التأثيرات الاجتماعية الواسعة للذكاء التنافسي على العمال، تؤكد ضرورة تناوله بالبحث في علم الاجتماع، نظراً لارتباط بيئة الفكر والاقتصاد والعمل، بحياة العمال.

أ- المخاطر الاجتماعية: يشير مصطلح "مجتمع الخطر" في اللغة العربية إلى كلمتين: مجتمع وخطر، ويحتمل الخطر في اللغة معنيين، الأول: معنى ارتفاع القدر فيقال: خطر بمعنى صار عالي المقام، والمعنى الآخر لكلمة خطر هو: "الإشراف على الهلكة"، ومخاطر أخطار، مهلكات، جابه المخاطر، تغطية مخاطر متوقعة الحدوث في المستقبل^{١٥}.

تعني المخاطر: (التنبؤ بالكارثة أي تتعلق بإمكانية أن تطرأ أحداث وتطورات مستقبلية، ربما تكون تنتظرنا وتهددنا.. اما المخاطرة العالمية فهي الإخراج السينمائي الواقعي للمخاطرة العالمية)^{١٦}.

يؤكد أولريش بيك Beck أن (كلمة خطر تشمل الخطر التكنولوجي، والأخطار الصناعية والتحديث الانعكاسي، وعدم التأكد العلمي، والأمن الاجتماعي وخطر الفردانية)^{١٧}، ويتحدث (بيك) عن مجتمع المخاطر الاجتماعية **The Risk Society**، ويحدده بأنه: (توقع حدوث الكوارث أو "الضرر"، ويمكن تعميمها كظاهرة عالمية، مثل تغير المناخ والبيئة والإرهاب، والبطالة، وتغييرات دولة الرفاهية، والهجرة، والشيخوخة)^{١٨}.

التعريف الإجرائي للمخاطر الاجتماعية: يعني البحث بالمخاطر الاجتماعية (التحديات الواقعة والمتوقعة، وتشمل التهديدات التكنولوجية والاجتماعية والنفسية والوظيفية، التي يتعرض لها العمال نتيجة سياسات الذكاء التنافسي للمؤسسات الصناعية، حيث إحلال التكنولوجيا محل العمال، وإحلال العمال محل بعضهم البعض، مما يشعرهم بعدم الأمن).

ب- مصطلح الذكاء التنافسي **Competitive intelligence** :

ارتبط المصطلح بـ (المخبرات) - لأنه يهتم بالمستقبل - لفترة طويلة والأنشطة التي ترتبط بمجال أمن الدولة، حيث يشير "الذكاء التنافسي" إلى فن جمع واستخدام المعلومات الاستخباراتية، عندما أدرك قطاع الأعمال أن هناك حاجة إلى الاستخبارات حول الأسواق والمنافسين والتخطيط الاستراتيجي، اهتموا بهذا المصطلح في علم إدارة الأعمال، حيث اكتسب الذكاء التنافسي أهمية كبيرة في ثمانينيات القرن العشرين من خلال كتابات "بورتر" عن الذكاء الاستراتيجي^{١٩}.

- يمكن تعريف الذكاء التنافسي، بالتعرف على الاحتياجات التنافسية من خلال التحليل البيئي، الذي يشمل: (العوامل الداخلية): الثقافة التنظيمية والتسلسل الهرمي للسلطة، والعلاقات الصناعية والإنسانية داخل بيئة العمل، و(العوامل الخارجية): العوامل الديمجرافية، والقوى السياسية، والاقتصادية^{٢٠} والتشريعات القانونية، والاجتماعية، والثقافية، والقوى التكنولوجية التي تؤثر على سير العمل.

١٥) قاموس المعاني: معنى المخاطر <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D:11/11/2017at2am>

١٦) أولريش بيك، مجتمع المخاطر العالمي: بحثاً عن الأمان المفقود، ترجمة علا عادل، هند إبراهيم، بسنت حسن، الترجمة والنشر للمركز القومي للترجمة، ٢٠١٣، ص ص ٣٣ - ٣٤.

في علم الاجتماع يتم التعامل مع ما يُطلق عليه هنا "إخراج وتصوير" المخاطرة الاممية، تحت مسمى "البناء الاجتماعي" أو التعريف الاجتماعي للمخاطرة"^{١٧} السيد ياسين، مرجع سابق ص ٢٤-٢٥

^{١٨} (أولريش بيك، مجتمع المخاطر العالمي، مرجع سابق ص ٢١٥-٢٠٠

¹⁹ Porter, M. E., *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: The Free Press, 1980.

²⁰ Pitts, R. A, and D.Lei,(1996), "Strategic Management: Building and Sustaining Competitive Advantages, West Pub. Co, New York, P: 69

- يشير الذكاء التنافسي إلى: "عملية منهجية تقوم بها المؤسسة لجمع وتحليل المعلومات حول المنافسين، والبيئة الاقتصادية، والسياسية والاجتماعية العامة لتحقيق أهدافها"²¹

- هو "نتاج جهود الشركة لجمع وتحليل المعلومات حول صناعتها وبيئة أعمالها والمنافسين، مما يساعدها على تطوير المنتجات والخدمات التنافسية، وتطوير استراتيجيتها وتحديد الفجوات التنافسية."²²

- "التبصر والتحذير من الأحداث في البيئة العالمية، التي يمكن أن تؤثر على الأمن، أو الرفاه أو الدولة."²³

- عرف Dish man & Calf الذكاء التنافسي بأنه: (القدرة على تطوير آليات تنظيمية كافية للبحث عن المعلومات ونشرها واستخدامها بشكل فاعل يؤدي إلى التميز والتكيف مع تحولات وتغيرات السوق العالمي)²⁴.

- تنقسم أنشطة (الذكاء التنافسي) إلى نمطين رئيسين: النمط الأول تكتيكي (Tactical): وهو أقصر أجلاً ويسعى إلى تقديم المدخلات في قضايا مثل الحصول على حصة من السوق أو زيادة الإيرادات.. والنمط الثاني استراتيجي (Strategic): ويركز على القضايا الأطول أجلاً مثل المخاطر الاقتصادية والاجتماعية والجيوسياسية التي تواجه المؤسسة والفرص الرئيسة التي تتاح لها²⁵ واتفق معه (Trim Lee) في أن مستولي الذكاء التنافسي يقومون بوضع عمليات الذكاء الإستراتيجي وتنفيذها .

مما سبق يتبين أن الذكاء التنافسي هو: (استخدام وتطوير آليات تنظيمية، لجمع المعلومات وتحليلها وإثارة دافعية العمال للعمل مع أخذ "فائض قيمة عملهم" لتوفير النفقات وزيادة الربح، والاستفادة من الفرص المتاحة محلياً وعالمياً في سوق العمل والتصنيع، مما يحقق: (رفع الأرباح-تخفيض التكلفة-زيادة الحصة السوقية-عدم الأمن للعمال).

التعريف الاجرائي للذكاء التنافسي: (الوسائل والإجراءات واللوائح التي تطبقها المؤسسة الصناعية بداية من اختيار مكان إنشائها، وسياسات التوظيف والتعيين- وتوزيع المهام وتكتيكات القيام بها - منظومة الثواب والعقاب، الإشراف والجودة، لتحقيق: تخفيض التكلفة خاصة تكلفة أجور العمال-زيادة الأرباح - زيادة المبيعات والحصة السوقية).

ج. مصطلح التنمية:

²¹ colakoglu. T: the problematic of competitive Intelligence: how to evaluate& develop competitive intelligence? proceed social and behavioral sciences24 (2011) p615-623

²² Business encyclopedia/ <https://www.shopify.com/encyclopedia/4/12/2017at 3pm>

²³ Laudy, Claire, and Matti oli, Juliette, and Ml useux, Nicolas, and Subareas, Helen, 'complex event processing approach for strategic intelligence " , Thales research & technology, RD 128\F-91767 applesauce dex ,2007

²⁴ Dish man, P.L., & Calof, (2008), "Competitive Intelligence Multiphase Precedent to Marketing Strategy", European Journal of Marketing, Vol.42, No.7/8:766-785.

²⁵Charlotte Håkansson, Margaret A Nelke, [Competitive Intelligence for Information Professionals](#), Chandospublished2015, Pages 63-71

مر تحديد مصطلح التنمية بمراحل عدة: بداية من تناول الكلاسيكي الذي ركز على النمو الاقتصادي، ثم التداخل بين الجانب الاقتصادي والجوانب الاجتماعية، ثم كان الاهتمام بالتنمية المستدامة وتضمين البعد البيئي، وصولاً لتناول التنمية البشرية، والتركيز على توزيع المنافع وفقاً لحقوق الانسان وتوسع خياراته.

فقد تناولت تقارير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي منذ تسعينات القرن العشرين، دور (الموارد البشرية) في التنمية، وفي تقرير الجمعية العامة عام ١٩٨٨ : ورد: (.. أن تنمية الموارد البشرية ضرورة... وأن البشر في المرتبة الأولى)^{٢٦}

بدأ تناول مصطلح (التنمية البشرية)، في تقارير التنمية البشرية التي يصدرها البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، والإقرار بأن: (التنمية البشرية عملية تهدف الى زيادة الخيارات المتاحة أمام الناس)، وهو ما يعني أن هذه الخيارات بلا حدود وقد تتبدل أو تتغير بمرور الوقت. وتؤكد أن خيارات التنمية، تتركز في: (أن يحيا الناس حياة طويلة خالية من العلل، وأن يكتسبوا المعرفة، وأن يحصلوا على الموارد اللازمة لتحقيق مستوى حياة كريمة)، وبالطبع تتزايد وتتسع خيارات التنمية البشرية^{٢٧}.

- تشير التنمية البشرية وفقاً لمنظمة الأمم المتحدة UN إلى: (السماح للناس بأن يعيشوا نوع الحياة الذي يختارونه- وتزويدهم بالأدوات المناسبة والفرص المواتية لتقرير تلك الخيارات)^{٢٨}.

- التعريف الإجرائي للتنمية البشرية: (التغيير الإرادي- المُخطط الذي يحدث لأفراد المجتمع: بهدف تحسين أحوالهم وتوسيع خياراتهم إنسانياً، واقتصادياً، واجتماعياً، من خلال توظيف قدراتهم وطاقاتهم المتاحة لتحقيق حياة كريمة - آمنة، مما يسهم في تحقيق التنمية الشاملة).

٧- قضايا نظيرية: (حالة العمال)، في (مجتمع المخاطر)، وأثر ذلك على (التنمية):

أ. حالة العمال: يرى ماركس أن القوى المحركة تتركز في نظام الإنتاج الاقتصادي السائد في زمن معين وتحت ظروف معينة، هذا النظام السائد للإنتاج يحدد كافة النشاطات السياسية والتحويلات الاجتماعية^{٢٩}، فالعلاقات الاجتماعية مرتبطة بقوى الإنتاج، فإذا أصبح في أيدي الناس قوى إنتاجية جديدة تغيرت طريقة إنتاجهم وطريقة معيشتهم وعلاقاتهم الاجتماعية، فالطاحونة اليدوية أنتجت المجتمع الإقطاعي، وأنتجت الطاحونة التجارية الرأسمالية الصناعية^{٣٠}.

٢٦ جورج القيصفي: التنمية البشرية: مراجعة نقدية للمفهوم والمضمون. التنمية البشرية في الوطن العربي مركز دراسات الوحدة العربية ١٩٩٥ ص ٨٧.

٢٧ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: تقرير التنمية البشرية ١٩٩٠ ص ١٢٥.

٢٨ تقرير التنمية البشرية، الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - www.un.org

٢٩ صلاح الدين نامق، النظم الاقتصادية وتطبيقاتها، دراسة مقارنة، دار المعارف، القاهرة، ١٩٨٠، ص ١٧٧-١٧٨.

٣٠ فتح الله ولعلو، الاقتصاد السياسي (مدخل للدراسات الاقتصادية) السلسلة الاقتصادية، دار الحدائق، بيروت، بدون سنة نشر، ص ١١٩.

نشأت طبقة العمال مع نشأة المجتمع الرأسمالي، الذي ينقسم إلى طبقتين: طبقة العمال، وطبقة الرأسماليين،^{٣١} يؤكد ماركس أن العامل: هو أساس الإنتاج بل هو أساس التاريخ، وكل ما يمكن أن نسميه تاريخ العالم ليس إلا من خلق الإنسان والعمل الإنساني، ورغم أهمية العمل فإنه يعد الأساس الذي تستغله الطبقة البرجوازية ضد العمال في المجتمع الرأسمالي^{٣٢}.

تحدث "ماركس" عن "اغتراب" العامل أو "انسلابه"، ويعني ماركس "بالاغتراب" أو "الانسلاب" العمل الذي يقوم به العامل مجبراً للرأسمالي، وتملك الرأسمالي لنتاج عمل العامل، وانفصال العامل عن وسائل الإنتاج التي تواجهه -وهي في حياة الرأسمالي- كقوة غريبة مستعبدة، وهي من السمات المميزة للاستغلال الرأسمالي... ويكشف "ماركس" عن "التناقض العدائي المتبادل" بين العمل ورأس المال، ويوضح أنه كلما زاد ما ينتجه العامل من ثروة ازداد العامل بؤساً. يؤكد ماركس في (المخطوط الأول: الأجور): أنه تتحدد الأجور من خلال الصراع العدائي بين الرأسمالي والعامل... والنصر للرأسمالي، فهو يستطيع أن يعيش بغير العامل أطول مما يستطيع العامل أن يعيش بغير الرأسمالي. والاتحاد بين الرأسماليين مألوف وفعال. كما أن العامل ليس لديه ريع أرض أو فائدة رأسمال يضيفها على دخله الصناعي، من هنا تأتي حدة المنافسة بين العمال... وهكذا فإن الانفصال بين رأس المال والعمل انفصال أساسي وضار بالنسبة للعمال وحدهم... ومعدل الأجر الأدنى والضروري، هو المعدل الذي يوفر العيش للعمال لفترة عمله وما يلزمه لكي يعول عائلة، لكي لا يندثر جنس العمال^{٣٣}.

ويأتي غنى الرأسمالي على حساب العامل، من خلال (فائض القيمة Surplus Value) الذي يتكون عن طريق العمل غير مدفوع الأجر للعمال، فإنتاج فائض القيمة واستيلاء الرأسمالي عليه يُعد القوة الدافعة لنمط الإنتاج الرأسمالي، بمعنى آخر (فائض العمل غير المدفوع Unpaid Labor) من وجهة نظر ماركس، يعد علاقة استغلال الرأسمالي للعمل المأجور^{٣٤}. ولكي يحقق الرأسمالي أقصى ربح ممكن فإنه يعمل في استغلال العامل ويواكب الاستغلال الرأسمالي للعمال محاولة الرأسماليين المحافظة على مصالحهم... وبزيادة استغلال الرأسمالية لقوة عمل العمال، فالعمل بدلا من كونه من إبداع الإنسان، يصبح عائقاً لنمو العقل

^{٣١} العمل والعمال في مخطوطات عام ١٨٤٤ الاقتصادية والفلسفية، تعد المخطوطات مسودة أول بحث اقتصادي يقوم به كارل ماركس. وموضوع هذا المؤلف غير الكامل والذي وصلنا ناقصاً هو نقد الاقتصاد السياسي البورجوازي والنظام الاقتصادي البرجوازي. ويشمل العنوان الذي وضعه معهد الماركسية اللينينية "مخطوطات عام ١٨٤٤ الاقتصادية والفلسفية" ثلاثة مخطوطات. المخطوط الأول منها - وهو أولها أيضاً من الناحية الزمنية - ذو طابع تحضيرية. تتبادل فيه ملحوظات ماركس واستخلاصاته مع فقرات مأخوذة عن الاقتصاديين البورجوازيين والبورجوازيين الصغار. أما الثاني فلم تتبع منه سوى الصفحات الأربع الأخيرة. ويتألف المخطوط الثاني تتناول موضوعات، مثل الملكية الخاصة والعمل والملكية الخاصة والشيعوية وقوة النقود في المجتمع البورجوازي. كما خصص جانب كبير من المخطوط الثالث لتحليل نقدي للجدل الهيجلي وفلسفة هيجل ككل. وتتركز المخطوطات الثلاثة على "اغتراب العمل" أو "أنسلاب العامل" في المجتمع الرأسمالي.^{٣٢} أنظر في ذلك:

- علي ليلة، النظرية الاجتماعية المعاصرة، ص ٣٠٩-٣٢٨.

- هلموت رايشن نمط الإنتاج الآسيوي في فكر كارل ماركس، ترجمة بو علي يس، دار الحور للنشر والتوزيع اللاذقية، سوريا، ط ١، ١٩٨٨، ص ٣٩.

مخطوطات عام ١٨٤٤ الاقتصادية والفلسفية - ترجمة: محمد مستجير مصطفى - الحوار المتمدن-العدد: ٥٧٥٥ - ٢٠١٨ Karl Marx كارل ماركس^{٣٣}

<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=188885&t=0> / ١٢ - ٣١:١٠

^{٣٤} أنظر:

- L. IeonryEv., Political Economy, 1974, PP: 49-50.

- كارل ماركس، النظرية الماركسية اللينينية الاقتصادية السياسي للرأسمالية، ترجمة ماهر عسل، دار التقدم، موسكو، ١٩٧٦، ص ٩٤-٩٥.

والحرية والحد من إبداعها.^{٣٥} بالتالي تكون النتيجة الحتمية بالنسبة للعمال هي العمل الزائد... والتحول إلى مجرد عبيد لرأس المال الذي يكسب في وجهة نظره (خطر) المزيد من المنافسة، وارتفاع الأجور يستتبع تراكم رأس المال، وبذلك يضع ناتج العمل في مواجهة العامل كشيء تتزايد غريته عنه، وبالمثل فإن (تقسيم العمل) يجعله أكثر أحادية وتبعية، وهنا تظهر الفردانية التي تحدث عنها (بيك) ولكن بشكلها البسيط، إذ يجلب معه المنافسة لا مع الناس فحسب، بل مع الآلات. فما دام العامل قد هبط إلى مستوى الآلة فإنه من الممكن أن يواجه الآلة كمنافس. وأخيراً يؤدي تجمع رأس المال إلى ازدياد كمية الصناعة ومن ثم عدد العمال فإنه يؤدي إلى أن يقوم نفس القدر من الصناعة بصنع قدر أكبر من الإنتاج مما يؤدي إلى فائض الإنتاج، وبالتالي فإما أن ينتهي بإلقاء عدد كبير من العمال خارج العمل أو بتخفيض أجورهم إلى أضعاف أضعاف.

غير أنه في النهاية لا بد أن تبلغ حالة النمو هذه ذروتها آجلاً أو عاجلاً. فماذا يكون وضع العامل عندئذ؟ في بلد بلغ أقصى درجات ثروته تكون كل من الأجور وفائدة رأس المال منخفضة للغاية، ستكون المنافسة كبيرة بين العمال للحصول على عمل، مما يؤدي إلى هبوط الأجور، وفي حالة تدهور المجتمع - يتزايد بؤس العامل، وفي حالة تقدمه سيكون البؤس بتعقيده، سيكون البؤس الساكن.

فأكثر حالات المجتمع ثراء تؤدي إلى معاناة الأغلبية هذه - ولما كان النظام الاقتصادي والمجتمع، قائم على المصلحة الخاصة بشكل عام، يؤديان إلى حالة الثراء هذه، عندئذ أصبح هدف النظام الاقتصادي (شقاء المجتمع)^{٣٦} وليس تنميته.

يزيد تراكم رأس المال من تقسيم العمل، ويزيد تقسيم العمل من بؤس العمال وتراكم رؤوس الأموال. وبحكم تقسيم العمل في ناحية وتراكم رؤوس الأموال في الناحية الأخرى تزداد تبعية العامل للعمل.. كما أنه يهبط روحياً وبدنياً إلى مصاف الآلة، ويتحول من إنسان إلى مُعدّة (آلة)، ويزداد تبعية لكل تذبذب في سعر السوق، ولاستخدام رؤوس الأموال، ولمزاج الأغنياء، كما أن الزيادة في طبقة العمال تضاعف المنافسة بينهم، بالتالي ينخفض ثمن عملهم.^{٣٧}

تؤكد قوانين (كارل ماركس) الثلاثة: قانون فائض القيمة - قانون تراكم رأس المال - قانون الإفطار المطلق، تزايد الثروة في جانب - الرأسماليين -، والفقر والعوز في جانب العمال.

- يتحدث فلاديمير أوليانوف المعروف بـ (لينين)^{٣٨}، عن استغلال العمال، وسعى إلى تفسير حقيقة الرأسمالية الأوروبية، التي عمدت إلى تصدير استغلالها للعمال خارج حدودها، بالتالي لم تؤد إلى إفطار الطبقة العاملة الأوروبية، بل سمحت بارتفاع مستوى

³⁵) Adam Kuper & Jessica Kuper, PP: 176- 177

- Frank Hearn, Reason and Freedom in Sociology Thought, Allen & Unwin, Manchester U. S. A, 1985. P 66.

³⁶) كارل ماركس Karl Marx، مخطوطات عام ١٨٤٤ الاقتصادية والفلسفية - ترجمة: محمد مستجير مصطفى - الحوار المتمدد - العدد: ٥٧٥٥ - ٢٠١٨
<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=188885&t=0> ١٠:٣١ - ١٢ / ١ /

³⁷) كارل ماركس Karl Marx، مخطوطات عام ١٨٤٤ الاقتصادية والفلسفية - ترجمة: محمد مستجير مصطفى - الحوار المتمدد - العدد: ٥٧٥٥ - ٢٠١٨ / ١ /
<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=188885&t=0> ١٠:٣١ - ١٢

³⁸ الأب الحقيقي لنظرية التبعية، أكد على استغلال العمال في كتابه الذي تم نشره عام ١٩١٤م بعنوان: (الإمبريالية أعلى مراحل الرأسمالية)،

معيشتها وتحويل العمال وضمهم لنقابات تحقق مصالحهم، وقال: (أجلت الرأسمالية نهايتها بتصدير الاستغلال إلى المستعمرات)، حيث يمكن للعمال المحليين والمواد الخام بها أن تستوعب "فائض رأس المال الأوروبي"، ويرى أن من وسائل الإمبريالية تجاوز رأس المال الحدود، وهذا التمويل المالي أصبح مترابطاً أو يحالف على نطاق واسع، وهذا يؤدي إلى تدويل **internationalization** رأس المال وتدويل العلاقات الاقتصادية^{٣٩}

- يرى (بول باران Paul Barn): أنه رغم التنمية الناجحة للرأسمالية فإنها تعترض سبيل التنمية لدى الآخرين، فالتراكم المبدئي لرأس مال الدول المتخلفة قد أرسل من قبل بانتقال النصيب الأكثر منه للدولة المتأثرة والتراكم المستمر للفائض^{٤٠}، خاصة مجهود العمال.

ب. مجتمع المخاطر:

- يرى أنتوني جيدنز Antony Giddiness: أن مجتمع اليوم (مجتمع المخاطرة)، وركز أطروحته على تأثير مخاطرة المجتمع في الطبيعة المتغيرة لمفهوم الثقة، فالمجتمعات المعاصرة أصبحت أكثر تعقيداً، مما أدى إلى إجبار العامة على الثقة في الآخرين، مثل الخبراء والمؤسسات، ويعاني مجتمع (المخاطرة) طبقاً لـ "جيدنز"، من مشاكل كثيرة، مثل: حوادث الطرقات، والجريمة بكل أنواعها، وانتشار الأمراض والأوبئة، وتلوث البيئة ومشكلات البطالة والفقر وغيره من ظواهر باثولوجية خطيرة تهدد أمن المجتمع، فقد انتشر الخوف والقلق لدى الجميع على حاضرهم ومستقبلهم^{٤١}، ثم أضاف "جيدنز" في كتابه "الطريق الثالث"، أن "مجتمع الخطر"، هو "المجتمع الذي تتزايد فيه الفجوة الطبقية بين الأغنياء والفقراء"^{٤٢}.

- نشر (أولريش بيك) Ulrich Beck كتابه مجتمع المخاطرة Risk Society لأول مرة في ألمانيا عام ١٩٨٦، ناقش فيه: (الجوانب السلبية للتقدم والتصنيع)، مثل مشكلات: الاحتباس الحراري العالمي، والتلوث، ويرى أن تأثيرات التقدم في مجتمع المخاطرة تتسبب في انتشار ظاهرة القلق والمشاكل، ومن ثم لا بد أن يفكر المجتمع في الأحداث، ويستجيب بفعالية لها، ينتج عن هذا التفكير إدراك المخاطر. في مجتمع المخاطر، وفقاً لنظرية (بيك)، تحمل المخاطر غير المرئية (مثل البطالة) إمكانات أن تكون كارثية.

تحدث بيك Beck عن سمات التحديث الانعكاسي أو (مجتمع المخاطر)، وهي سمة مجتمعات (ما بعد الصناعة) في العالم الغربي، حيث انتشار البطالة والإرهاب، والكوارث البيئية، مؤكداً أن الحياة العصرية، لها آثار جانبية سلبية ستؤدي إلى نتائج

^{٣٩} فرنسيس فوكوياما، نهاية التاريخ وحاتم البشر، ص ١٠٠.

^{٤٠} Charles Abarone, Marxist on imperialism, Survey and critique, Macmillan Press, London, 1985, P87.

^{٤١} أنطوني جيدنز، مرجع سابق، ص ١٤١.

^{٤٢} أولريش بيك، مجتمع المخاطر العالمي: بحثاً عن الأمان المفقود، ترجمة علاء عادل، هند إبراهيم، بسنت حسن، الترجمة والنشر للمركز القومي للترجمة، ٢٠١٣، ص ٣١-٣٢.

عكسية على الحداثة.^{٤٣}، وحلل Beck) الآثار الانطولوجية والمعرفية والمعيارية والسياسية (لمجتمع المخاطر العالمي)^{٤٤}، وأبرز مصادر الخطر فيه: التلوث الذري، وسوء استخدام بحوث الهندسة الوراثية، وانتشار أسلحة الدمار الشامل، والبطالة.

وصف Beck، مجتمع الخطر بأنه: "الموقف الذي يمكن أن ينتج أقل قرار فيه أخطر كارته" في ميادين الصحة والبيئة، كما يتعدى مجتمع الخطر النطاق القومي - المحلي^{٤٥}، ولا يقتصر مجتمع المخاطر من وجهة نظر بيك، على الجانبين البيئي والصحي فحسب، بل يشمل سلسلة من التغيرات المترابطة المتداخلة في حياتنا المعاصرة، من هذه التغيرات: التقلب في أنماط العمالة، وتزايد الإحساس بانعدام الأمن الوظيفي، وانحصار أثر العادات والتقاليد على الهوية الشخصية، وأكثر الأخطار أهمية في العالم من وجهة نظر (بيك) هي مشكلة اللا-أمن اجتماعي، نتيجة ارتفاع نسبة الفقر، وظاهرة البطالة، مما يؤدي إلى عدم استقرار الفرد والمجتمع على حد سواء.^{٤٦}

يصف (بيك) Beck تحولات الحداثة، قائلاً: تنتج الحداثة مجتمعاً متنامياً لعدم اليقين، مما يُوجب على الناس أن يتصالحوا مع عواقب أفعالهم أو "التحديث الانعكاسي"، لم يعد المجتمع نتيجة هذه العملية، في "الحداثة الثانية" مهتماً بتوزيع القوة والثروة، حيث لا يتم توزيع المشاكل مثل توزيع (المخاطر البيئية) وفقاً للثروة والأوساط الاجتماعية والطبقات، فالمخاطر تؤثر على المجتمع وتؤثر سلباً على التنمية، حيث تتحدى عملية "التحديث الانعكاسي" المجتمع والفرد معاً، وتعتمد القدرة على تجنب المخاطر على المعرفة والمعلومات.

يؤكد Beck) أن: (الحداثة الانعكاسية-الثانية) غير خطية، وضد الحتمية، ويتمتع (الخطر) بنفس "القوة المدمرة للحرب"، كما أن لغة الخطر معدية "أي تنتقل من مكان لآخر بسهولة كبيرة"، وقادرة على تغيير شكل عدم المساواة الاجتماعية: فالأزمة الاجتماعية قائمة على تسلسل هرمي، أما الخطر الجديد فهو في المقابل ديمقراطي، أي يصيب الأغنياء والأقوياء أيضاً، كما أن تأثيره واضح - وقوى في كافة المجالات، حيث: تنهار الأسواق، ولا تتمكن النظم القانونية من إدراك الحقائق، كما لم تعد الأخطار شأناً داخلياً لدولة ما، ولا يمكن أن تحارب دولة بمفردها الأخطار، هكذا تنشأ ديناميكية صراع جديدة لعدم التكافؤ الاجتماعي^{٤٧} المحلي والدولي.

وفقاً لـ Beck يعاني العمال في (مجتمع المخاطر) من التهميش وانعدام الأمن، على سبيل المثال: يتخذ التوظيف في (المملكة المتحدة) مجموعة من الأشكال التعاقدية حيث يتم الجمع بين مجموعات مختلفة، في وقت العمل وتقديم المزايا والاستحقاقات لهؤلاء العمال، هذا التحول قد يُفسر بأنه زيادة مرونة سوق العمل، يشير بيك إلى أنه ليس مرونة، إنما (انعدام الأمن) كخطر اجتماعي، ويكون انعدام الأمن، في علاقات العمل. يؤكد هذا الرأي، البحوث التي أجريت في لندن وجنوب شرق إنجلترا، مثل

⁴³ Jeffrey Wimmer & Thorsten Quandt, Living in The Risk Society, Published online: 17 Feb

2007. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14616700600645461/1/2016at9pm>

⁴⁴ Shlomo Griner, Living in a World Risk Society: A Reply to Mikkel V. Rasmussen, First

Published January 1, 2002, 15-3-2017.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/03058298020310010801?j1/1/2016at12pm>

(٤٥) أنطوني جينز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصباغ، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٥، ص ١٤٣.

(٤٦) محمد الأطرش، وآخرون، العرب وتحديات النظام العالمي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ١٩٩٩، ص ٣٢٢.

(٤٧) أولريش بيك، مجتمع المخاطر العالمي: بحثاً عن الأمان المفقود، ترجمة علاء عادل، هند إبراهيم، بسنت حسن، الترجمة والنشر للمركز القومي للترجمة،

٢٠١٣، ص ٣١-٣٢.

العمل التعاقدى في التنظيف، وصناعات التمويل والأمن ليظهر لنا أن: مخاطر التوظيف موجودة باستمرار، إضافة إلى التعاقد من الباطن من قبل الشركات، كما أن الوكالات قد أنتجت وضعًا غير آمن، ووظائف شبه منتظمة، بتعاقدات أكثر خطورة⁴⁸

يؤكد (Beck): أنه يتم الاستعانة في سوق العمل الأوروبي والدول الصناعية الكبرى، بوظائف (منخفضة الكفاءة- وغير مؤهلة) مما يجعل مجموعات (الدخل المنخفض أو المهمشين) ليس لديها فرصة للحصول على وظائف، كما تعاني هذه المجموعات من ضعف بناء الهوية والاندماج في المجتمع من خلال العمل، فهي خارج سوق العمل، لم يعد المجتمع محتاجًا لهم، فالاقتصاد ينجح، وانتخاب الحكومات ينجح بدونهم، مما يؤدي إلى الصراع؛ لذا يمكن تفسير الأحداث من خلال عمليات (انعكاسية)، حيث إننا لا نختبر خطأ بل تجربة انعكاسية، فلا يوجد مجتمع عمل (ناجح) في أوروبا أو أي مكان في عالم ما بعد التصنيع .

– استنتاجات تنظيرية توجه البحث:

١. يتعرض العمال في ظل المجتمع الرأسمالي- الصناعي، لاستغلال الرأسماليين، والضغط على العمال، بتوفير النفقات، من خلال فائض قيمة العمل – غير المدفوع، مما يتسبب في تراكم ثروة الرأسماليين في جانب، وإفقار العمال في الجانب الآخر، ونتيجة الانتقادات الماركسية للنظام الرأسمالي، كانت الضمانات الاجتماعية والصحية والنقابات العمالية لتحسين أحوال العمال في الغرب، بالتالي تم نقل الاستغلال والحصول على فائض القيمة إلى عمال البلاد الساعية للنمو أو البلاد النامية.

٢. تسيطر (المؤسسات العالمية الكبرى) في عالم (ما بعد التصنيع) أو التحديث الانعكاسي، من خلال سياسات وإجراءات (الذكاء التنافسي) –المسمى الأحداث للاستغلال والحصول على فائض قيمة عمل العمال–، لتضمن السيطرة على الأسواق من خلال دراسة الفرص والتحديات في البيئة الداخلية والعالمية، لتحقيق ذلك تبحث المؤسسات عن (بيئات) لإقامة مصانعها تتسم بتوافر اليد العاملة الرخيصة، والتسهيلات الجاذبة لرأس المال، والسوق الكبير، لتعظيم الأرباح، على حساب كل ما هو غير اقتصادي أو مالي، مما يؤدي إلى سيادة بيئات (المخاطر) محليًا وعالميًا، التي تتسم بعدم الأمن وبيئة اللا- تأكيد، خاصة (شكل وطبيعة وأنماط العمل والعمال)، يبدو ذلك في: تشغيل وتسريح العمال، من خلال شركات (العمالة الموسمية- المؤقتة)، بتعاقدات خطيرة من الباطن من خلال شركات الوكالة، مع الاستعانة بموظفين (منخفضي الكفاءة)، مما يؤدي إلى الإحساس بانعدام الأمن الوظيفي، وانتشار البطالة، وما يتبعها من توقع حدوث الضرر، والفردانية، ورغم انتشار هذه المخاطر عالميًا، إلا أن تأثيرها الأعظم يكون على مجتمعات الدول النامية ومنها مصر، هذه المجتمعات تقع بين (مطرقة: مطالب الذكاء التنافسي)، و(سندان: المطالب الاجتماعية والاقتصادية للقوى البشرية أو العمال من استدامة – واستقرار – وأمن – وثبات – وتوافر فرص العمل).

٣. تتعرض التنمية البشرية: نتيجة حالة العمال في مجتمع الاستغلال، أو الذكاء التنافسي للمؤسسات التي تسعى لتحقيق أكبر ربح ممكن على حساب (العمال في عالم الجنوب)، مع تزايد (المخاطر) على العمال، مما يجعل العالم الرأسمالي بأكمله (بما فيه من العمال)، يشكلون طبقة رأسمالية عالمية، و(عمال الجنوب) يشكلون طبقة البروليتاريا العالمية، المُستغلة- التي تشعر باللا- أمن،

⁴⁸ John Allen and Nick Henry, Ulrich Beck's Risk Society at Work: Labor and Employment in the Contract Service Industries, Transactions of the Institute of British Geographers, Vol. 22, No. 2 (1997), pp. 180– 196: <https://www.jstor.org/2/1/2016at 10am>

وما يؤكد ذلك الثورات- الاعتراضية المتقطعة التي قام بها هؤلاء العمال، وأعني: (الهجرة غير الشرعية- الإرهاب- العنف- الاستبعاد الذاتي والعيش في دائرة مغلقة)، تجاه الرأسمالي - الشمالي.

٨. الدراسات والبحوث السابقة:

المحور الأول : دراسات تناولت المخاطر الاجتماعية :

❖ تأكيداً على أهمية إدارة المخاطر الاجتماعية وربطها بسياسات الحماية الاجتماعية تناولت دراسة (إدارة مجتمع المخاطر ل Robert-2011) ^{٤٩}، يقترح البحث إطاراً مفاهيمياً للحماية الاجتماعية، يقوم على إدارة المخاطر الاجتماعية، ويعيد المفهوم موضعاً للمجالات التقليدية للحماية الاجتماعية، والتدخل من خلال دعم سوق العمل بشبكات الأمان الاجتماعي والتأمينات الاجتماعية في ضوء استراتيجية للتعامل مع المخاطر (الوقاية، والتكيف والتخفيف)، عبر ثلاثة مستويات لإدارة المخاطر: (المخاطر العامة، والمخاطر القائمة على السوق، والمخاطر غير الرسمية)، بمساعدة العديد من الجهات الفاعلة: (الأفراد- الأسرة- المجتمعات- المنظمات غير الحكومية- الحكومات، في مختلف المستويات والمنظمات الدولية)، تؤكد هذه النظرة للحماية الاجتماعية، على الدور الهام لأدوات إدارة المخاطر، مثل حماية سبل عيش الفقراء؛ لأنهم أكثر عرضةً للمخاطر، ويفتقرون عادة إلى الأدوات المناسبة لإدارة المخاطر مما يقيهم من الانخراط في أنشطة ذات مخاطر، وبالتالي يساعدهم في الخروج من دائرة الفقر. وهذا يؤكد تعدد مصادر الخطر ومستوياته (داخلي ينتج عن السياسات الداخلية لإدارة المؤسسة- وخارجي نتيجة العولمة الاقتصادية وتداعيات الثورة الصناعية الرابعة). مما يؤكد ضرورة توافر حماية اجتماعية للعمال لأنهم أكثر الفئات عرضة للمخاطر الاجتماعية وأقلهم قدرة على مواجهتها.

❖ دراسة إدارة المخاطر الاجتماعية، كنموذج حديث في سياسات الرعاية الاجتماعية^{٥٠}: التي تؤكد على ضرورة إدارة المخاطر الاجتماعية من حيث التطور التاريخي، وأهمية تبني نموذج لإدارة المخاطر الاجتماعية في سياسات الرعاية الاجتماعية ومعوقات تطبيق هذا النموذج، لكنّها دراسة ثانوية اعتمدت في منهجيتها على المنهج الوصفي المكتبي لوضع تصور لنموذج إدارة المخاطر الاجتماعية، مثل: البطالة والاضطراب النفسي **psychiatric disorder** لعينة من المجتمع^{٥١} اهتمت البحث بدراسة العلاقة بين البطالة والاضطراب النفسي، كأحد المخاطر التي يعاني منها "من هم في سن العمل" وكيف تتأثر هذه العلاقة من حيث الجنس والعمر والتكامل الاجتماعي، ومؤشرات الطبقة الاجتماعية. تأتي هذه البيانات من مشروع منطقة الأمراض الوبائية (ECA)، وقد بحثت انتشار وحالات الإصابة بالأمراض النفسية في المجتمع. تم اختيار عينة فرعية من ٩١٥٠ مستجيباً من المجتمع المحلي من خمسة مواقع في الولايات المتحدة (نورث كارولاينا، لوس أنجلوس، وكاليفورنيا، ونيو هافن، وكونيكتيكت، وسانت لويس)، بتطبيق دليل المقابلة التشخيصية، للتعرف على الاضطرابات النفسية التي ترتبط بالبطالة: وتشير النتائج إلى ما يلي: أن العاطلين عن العمل

49 Robert Holman, Social Risk Management: A New Conceptual Framework for Social Protection, and Beyond , International Tax and Public Finance , August 2001, Volume 8, Issue 4, pp 529-556.

^{٥٠} مجيدة محمد الناجم، إدارة المخاطر الاجتماعية، كنموذج حديث في سياسات الرعاية الاجتماعية، مجلة الآداب، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، مجلد

٢٦، العدد ٣، ٢٠١٥ ص ٢٠٩-٢٢٦.

^{٥١} Adair, Russell Kenneth, Unemployment and psychiatric disorder in a community sample: Variations by gender, age, social integration, and social class, Yale University, ProQuest Dissertations Publishing, 1988. 8917135. <http://mplbci.ekb.eg/MuseProxyID=1105/MuseSessionI9/6/2016at 4am>

يعانون من بعض الاضطرابات النفسية؛ وتعتبر البطالة مؤشراً قوياً للاضطراب بالنسبة للذكور والإناث على حد سواء، وتوجد اختلافات في العلاقة بين البطالة والمرض النفسي على أساس العمر للإناث، وليس للذكور، والنساء الأصغر سناً، معرضات لخطر أقل بكثير من نظرائهن من كبار السن، وجود عدد أكبر من الأشخاص العاملين في الأسرة عامل إيجابي بالنسبة للذكور والإناث، ويزيد خطر حدوث اضطرابات بالنسبة للإناث العاطلات عن العمل مع زيادة حجم الأسرة المعيشية، تغيرات الطبقة الاجتماعية في العلاقة بين البطالة والاضطراب النفسي أكثر وضوحاً بالنسبة للإناث، وتتفاعل البطالة مع التعليم، مما يخلق مخاطر أكبر للاضطراب في عدد المتعلمين، خاصة (الذين لديهم تعليم أقل في المدرسة الثانوية) والذين يعانون من الدراسة في الكليات.

❖ دراسة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة^{٥٢} (برنامج إدارة المخاطر ٢٠١٦)، الذي قام بتحديد المخاطر وتحليلها وتخطيط الاستجابة لها، من خلال معرفة المنظمة والسوق والبيئة، فالمخاطر إما أن تكون داخلية وتتوقف على سياسات المشروع، أو خارجية لا يمكن السيطرة عليها لأنها قد تكون مفاجئة. فالبرنامج يؤكد على دور سياسات المشروع الداخلية (سياسات التوظيف والتعيين - نظم المراقبة والتقييم والإشراف - منظومة الثواب والعقاب) في تعرض الأفراد للمخاطر. وقد استفاد البحث الحالي من الدراسة السابقة في تحليل مفردات البيئة الداخلية والخارجية المُشكلة للخطر الاجتماعي داخل المؤسسة الصناعية والذي تبلور في (توقع حدوث الضرر في أي وقت).

❖ بحث: شعور الشباب بالمخاطر الأمنية في المجتمعات المعاصرة ٢٠١٧^{٥٣} : كان هدف البحث: تحديد درجة شعور طلبة الجامعة بالمخاطر: (الأمن الفردي - الوعي بمخاطر البطالة-الوعي بمخاطر الأمن الاجتماعي -الوعي بمخاطر التطرف -الوعي بمخاطر الأمن القومي -الوعي بمخاطر الأمن الحضاري)، تم تطبيق مقياس للوعي بالمخاطر الأمنية، على (٨٠ طالباً وطالبة)، من الجامعات الجزائرية. توصل البحث إلى شعور أفراد العينة بالمخاطر المرتبطة بالمشكلات الاجتماعية أولاً، ثم المخاطر المرتبطة بسلامة واستقرار الوطن. كما توصل البحث إلى ربط الشباب بين المخاطر المرتبطة بمشكلات (انتشار الجريمة-تناول المخدرات -الانحراف الأخلاقي -تناول الخمر)، باعتبارها مشكلات ناتجة عن ارتفاع نسبة البطالة والفقر والخوف والقلق من الحاضر والمستقبل، وهو ما يؤكد أهمية موضوع البحث، فضعف القدرة على إدارة ومواجهه المخاطر الاجتماعية قد يؤدي إلى مشكلات تعوق التنمية والتنمية البشرية.

❖ مجتمع المخاطر والأمن الاجتماعي: دراسة لتصورات عينة من المصريين بمدينة القاهرة الكبرى (٢٠١٩)^{٥٤}، استهدف البحث التعرف على المخاطر التي تهدد الأمن الاجتماعي من وجهة نظر عينة من المصريين في مدينة القاهرة، وكانت إشكالية البحث: هل ثمة علاقة تفاعلية بين مجتمع المخاطر ومشكلات الأمن الاجتماعي؟، استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، مع تطبيق أداة الاستبيان على عينة من الذكور والإناث، عددها ٢٠٠ مفردة، تنتمي لثلاث مراحل عمرية، وتوزعت التساؤلات على أربعة محاور، هي: مدى قبول المواطنين لدولتهم كمؤشر للشعور بالأمن الاجتماعي وكيفية إدارة المخاطر، وتصورات المصريين لمفهوم مجتمع المخاطر والأمن الاجتماعي، وتصورات المصريين لتحقق

⁵²http://tceg.caoc.gov.eg/App_Files/Uploads/Attachments/.pdf2/2/2016at 10pm

^{٥٣} غيات بوفجلة، شعور الشباب بالمخاطر الأمنية في المجتمعات المعاصرة، دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة الجزائرية، المجلة العربية للفلسفة، كلية العلوم

الاجتماعية، جامعة وهران ٢، الجزائر، ٢٠١٧، ص ١٥-٢٠

^{٥٤} نهى حسين عسل و شيماء إبراهيم مرعي، مجتمع المخاطر والأمن الاجتماعي: دراسة لتصورات عينة من المصريين بمدينة القاهرة الكبرى، مؤتمر: ((مجتمع

المخاطر ومشكلات الأمن الاجتماعي في الوطن العربي تحديات الواقع واستشراف المستقبل))، المؤتمر الدولي الثاني لقسم علم الاجتماع كلية الآداب جامعي قناة

السويس، ٣-٤ مارس ٢٠١٩.

الأمن الاجتماعي والحماية من المخاطر والعدوان.، تصورات المصريين المستقبلية لكيفية تحقيق الأمن الاجتماعي وإدارة المخاطر. وتوصل البحث إلى أن الغلاء -البطالة -القمع -الفساد على التوالي يشكلون التهديدات والمخاطر الاجتماعية. فقد احتلت البطالة هنا المرتبة الثانية كخطر يهدد الأمن الاجتماعي . وتتفق الدراسة السابقة مع البحث الحالي في تناول خطر البطالة وحالة اللاأمن وعدم التأكد كمشكّون من مكونات مجتمع المخاطر . ولكنها تختلف عنها في الإجراءات المنهجية ،ومجتمع البحث والعينة، حيث إن البحث الراهن لم يعتمد على آراء العمال فقط، إنما اعتمد بالأساس على بحث أوضاعهم داخل بيئة عملهم في المصنع.

المحور الثاني : دراسات تناولت الذكاء التنافسي:

وتنوعت طرق تناولها له، لكن لا يوجد من هذه الدراسات مَنْ تناول الذكاء التنافسي من منظور اجتماعي في إطار قضية المخاطر الاجتماعية، كان تناول الذكاء التنافسي (اقتصادي)، حيث إن: معظم هذه الدراسات اهتمت بالدور الإيجابي للذكاء التنافسي في الحفاظ على الحصة السوقية للمنظمة واقتناص الفرص، ومواجهه التحديات .

❖ دراسة (توفير الذكاء الاستراتيجي للمعلومات الهامة لصنع القرار الاستراتيجي في الشركات ٢٠٠٠^{٥٥} هدفت إلى معرفة

أهمية الذكاء الاستراتيجي في جمع المعلومات والقيام بعمليات لمواجهه التغييرات البيئية المفاجئة، ومراقبة الفرص والتهديدات، استخدم البحث المنهج الوصفي لعرض وتحليل تطبيقات ذكاء الأعمال والذكاء الاستراتيجي على شركات عالمية صناعية وخدمية مثل: **Daimler Chrysler**، وتوصل البحث إلى أهمية ذكاء الأعمال في ظل بيئة اجتماعية عالمية يسودها عدم التأكد، كما أنّ لهذا الذكاء أهمية كبرى لدى صانعي القرار لأنه يوفر المعلومات، مما يتيح لهم فهم الأحداث والقدرة على التعامل مع الفرص والتهديدات من خلال اتخاذ القرارات السليمة. ولكن تناول الدراسة الحالية خطر الفردانية والإحساس بالاستبعاد من دائرة المعرفة، حفاظاً على السرية من جهة، واستعداداً لتسريح العمال في أيوقت من جهة أخرى، بمعنى الحفاظ على تعاظم الربح على حساب العمال!!

❖ دراسة (استخدام الذكاء التنافسي التقني لتحفيز الابتكار ٢٠٠٧)^{٥٦}: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء التنافسي على مستوى الأداء (الربحية -الكفاءة الإنتاجية - التقدم التقني)، واستخدام التكنولوجيا لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، أكدت الدراسة على أهمية الجانب الأخلاقي للذكاء التنافسي والابتعاد عن التجسس الصناعي غير المشروع، وتوصلت إلى أهمية الذكاء التنافسي في تحقيق ربحية المؤسسة والتفوق على المنافسين.

اتفق الباحثان في دراسة أثر الذكاء التنافسي على تحقيق الربحية داخل المؤسسة، لكن كان هدف البحث الحالي دراسة أثر الممارسات الادارية التنافسية الذكية لزيادة الربحية كهدف من أهداف الذكاء التنافسي على تكوين وتشكيل الخطر وعدم الأمن على العمال محل البحث.

⁵⁵ Degnero et, al, strategic intelligence providing critical information for strategic decision corporate, executive board, corporate strategy board, 2000

⁵⁶ Jay peep, using competitive Technical intelligence to stimulate innovation, Journal of business economics and management studies, vol, 2, no21p188, 2007.

❖ دراسة أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات. سعت دراسة أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات^{٥٧} إلى التعرف على أثر كل من (الجنس - العمر - عدد سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - الدرجة الوظيفية) على الذكاء الاستراتيجي واتخاذ القرارات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أسلوب الحصر الشامل حيث طبقت على جميع المديرين العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة (٩٤)، وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء الاستراتيجي (الاستشراف-الدافعية) وعملية اتخاذ القرارات في الأمور الحاسمة، واستباق الأزمات والتهيؤ لمواجهةها قبل وقوعها، من نتائج البحث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الصفات الشخصية والوظيفية سالفة الذكر لمجتمع الدراسة في أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرار، كما تبين أن للذكاء التنافسي مجموعة من العمليات تؤثر على الموارد البشرية والمادية داخل المؤسسة وتساعد على حل الكثير من المشكلات التي تواجه صانعي القرار. واختلف البحث الحالي عن تلك الدراسة في الإطار النظري والمنهجي، ودراسة التأثير السلبي للذكاء التنافسي على العمال والتوظيف المؤقت لهم، لكنه اتفق معها في تناول الممارسات الذكية عن صناعة القرار داخل المؤسسة لمعرفة ما تتضمنه من مخاطر وتهديدات (للعامل).

❖ دراسة أثر العوامل الاستراتيجية في تحقيق التفوق التنافسي (٢٠١٢)^{٥٨}: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء التنافسي، والتكنولوجيا، والالتزام التنظيمي في تحقيق التفوق التنافسي في البنوك التجارية، استخدم البحث المنهج الوصفي، وتم تطبيق (استبيان) على ٢٢٥ مفردة من ممثلي الإدارة الوسطى والعليا في (٩) بنوك تجارية كويتية، وتوصلت الدراسة إلى أولوية الاهتمام بالالتزام التنظيمي العاطفي عن المحسوب والمعياري في إطار تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، ووجود تأثير ذي دلالة معنوية للذكاء التنافسي عند مستوى (0.05) في تحقيق التفوق التنافسي في البنوك محل الدراسة، وقد ركزت هذه الدراسة على أولوية الاهتمام بالالتزام التنظيمي العاطفي (أي قوة إيمان العامل بأهداف المنظمة، والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها)، وذلك لتحقيق أهداف الذكاء التنافسي سالفة الذكر) وقد استفاد البحث الحالي من نتيجة تلك الدراسة في التركيز على البعد التنظيمي العاطفي داخل المؤسسة محل البحث والدراسة، وهو ما يُعد اهتماماً بالبعد الإنساني، وليس الجانب الاقتصادي- التنافسي لتعظيم الربح فقط.

❖ بحث (الرصد البيئي والذكاء التنافسي، وأثرهما في المقدرات الجوهرية للمنظمة ٢٠١٣)^{٥٩}: هدف البحث إلى تحديد أثر الرصد البيئي والذكاء التنافسي على المقدرات الجوهرية للمنظمة (الموارد والإمكانات ورأس المال البشري)، تم اختيار شركة كربلاء لصناعة الأسمت للبحث الميداني، تم تطبيق استبانة شملت ٧٥ مديراً، إضافة إلى المقابلات الشخصية. ومن أهم نتائج البحث: أن المراقبة والمسح والتنبؤ والتقييم، والتخطيط، والتجميع، والتحليل، والنشر لهم دورٌ فاعلٌ في نمو المنظمات وتنافسها، كما أن الذكاء التنافسي يساعد متخذي القرار على تجنب أية تهديدات داخلية أو خارجية، واقتناص الفرص. يتفق البحث الحالي مع الدراسة السابقة في اعتبار رأس المال البشري (العمال) أحد أهم المقدرات الجوهرية للمؤسسة، لكن ركز البحث السابق على التأثير الإيجابي للذكاء التنافسي على عمليات إدارة تلك

^{٥٧} سعاد حرب قاسم، أثر الذكاء الإستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات، دراسة تطبيقية على عينة من المدراء، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، ٢٠١١.

^{٥٨} نجم العزاوي، أثر العوامل الاستراتيجية في تحقيق التفوق التنافسي، الملتقى الوطني استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: ١٨-١٩ أبريل، ٢٠١٢.

^{٥٩} أكرم محسن المهدي الياسري، الرصد البيئي والذكاء التنافسي، وأثرهما في المقدرات الجوهرية للمنظمة، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ٩، العدد ٣٦،

المقدرات. في حين هدف البحث الحالي إلى بحث التأثير السلبي لممارسات الذكاء التنافسي على العمال داخل المؤسسة الصناعية، مما يؤدي إلى شعورهم بالخطر وعدم الأمن.

❖ دراسة (نظرة عن الأدوات المعلوماتية والتكنولوجية لبناء الذكاء التنافسي ٢٠١٤) ركزت الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الذكاء التنافسي وإنجاز الأهداف الاستراتيجية، واستغلال وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على نتائج أكثر جودة لرفع الأداء والربحية والمحافظة على الحصة السوقية، وتأكيداً على أن مفهوم الذكاء التنافسي مرتبط بالعملاء والمنافسين لزيادة الربحية وضمان التفوق على المنافسين واستغلال الفرص.

استفاد البحث الحالي من الدراسة السابقة في وضع بند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة لمعرفة أثرها على العمال وذلك في إطار محور خطر التكنولوجيا وما يمكن أن تسببه من تهديدات للعمال وشعور بعدم الأمن.

❖ (حالة الذكاء التنافسي داخل المنظمة النيوزيلاندية ٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم الذكاء التنافسي

والكشف عن العلاقة بين الذكاء التنافسي وإدارة المعرفة. واستخدم المنهج المقارن بين القطاع العام والقطاع الخاص في قطاع السياحة بنيوزيلاندا، واستخدم أداة استبيان تم تطبيقها على ٦٥ مفردة من المديرين التنفيذيين والإدارة العليا، ومن خلال الجداول التكرارية والمتوسطات الحسابية، ومعامل الارتباط توصل البحث إلى أهداف الذكاء التنافسي، وهي: الربحية، تكلفة الصنع قياساً بتكلفة المنافسين، وجودة المنتج، وارتفاع الحصة التسويقية، كما تبين أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين القطاعين العام والخاص. وقد اتفق البحث الحالي مع الدراسة السابقة في دراسة أهداف الذكاء التنافسي. لكن البحث الحالي يهدف إلى الكشف عن تأثير أهداف الذكاء التنافسي للشركات على تشكيل المخاطر الاجتماعية التي يعاني منها العمال.

❖ (دراسة أثر الممارسات الذكية في فعالية تسيير منظمات الأعمال ٢٠١٦) تهدف الدراسة إلى معرفة أهمية تطبيق

ممارسات الذكاء التنافسي للتغلب على كل متغير يهدد تواجد المنظمات في السوق أو يقلل حصتها السوقية،

وتحليل استجابة بعض الشركات العالمية للتغيرات التنافسية مثل شركة **Compaq , continental**

Kodak airline، توصل البحث إلى أهمية الذكاء التنافسي في إمام المنظمة بكل المستجدات في البيئة غير

المستقرة مما يساعد على اقتناص الفرص المتاحة، ومواجهه التحديات والتهديدات المحتملة في السوق المحلي

والعالمي، وكان من أهمها الخطر التكنولوجي والتقنيات الحديثة. وهذا يتفق مع أهداف الذكاء التنافسي حيث

السعى إلى تطوير المنتج وتحسينه وزيادة الحصة السوقية للحصول على الميزة التنافسية ولكن في نفس الوقت

⁶⁰ Celina M. Olczak, An overview of information tools and technologies for competitive intelligence building: theoretical approach, Journal of business economics and management studies, vol, 1,p84 2014.

⁶¹ Skerrett, Tony, the state of competitive intelligence within New Zealand organization, Victoria university <http://hdl.hand.net/10063/4/3/2016at 2am>

^{٦٢} نوري منير، أثر الممارسات الذكية في فعالية تسيير منظمات الأعمال، أكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد ١٥٥، جانفي، ٢٠١٦، ص ٨٣-٩٥

الرغبة في تعظيم الأرباح وخفض التكلفة فينتج عن الممارسات الذكية، تهديدات للعمال من أهمها توقع حدوث الضرر في أي وقت . وبالتالي تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في دراسة أثر تلك الممارسات الذكية على العمال

❖ دراسة (دور الذكاء التنافسي في التقليل من المخاطر، في الصناعات الدوائية ٢٠١٧، ٢٣ إلى أن: الذكاء التنافسي أداة لحل الكثير من المشاكل التي تواجه متخذي القرار، والكشف عن المخاطر والتقليل منها وتحويلها إلى فرص تزيد من قوة المنشأة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل دور الذكاء التنافسي في اكتشاف المخاطر في الصناعات الدوائية العالمية، من خلال تحليل التقارير الدولية حول إنتاجية شركات الدواء العالمية التي تملك حق التصنيع (ميرك -فايزر -إيلي ليلي) والمجموعة العامة (فورست -لابس -كارتر-والاس-آى سى إن)، تناولت الدراسة المخاطر التكنولوجية -مخاطر السوق- مخاطر تغير ذوق العملاء- مخاطر التحالفات والاستحواذ، وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء التنافسي يدعم أنظمة المعلومات من أجل تحقيق الأهداف طويلة الأجل، ويعزز جودة صنع القرار الاستراتيجي، والمخاطر هنا من وجهة نظر الرأسماليين، وليس العمال، حيث يتسم الذكاء التنافسي بالسمات الليبرالية، الساعية للربح، وليس السمات الانسانية - الاجتماعية، وهي ما يسعى بحثنا الحالي تناولها.

مما سبق نلاحظ أن: الدراسات والبحوث السابقة أكدّت على الدور الحيوي للذكاء التنافسي، وما ينتج من أفكار ذات قيمة مضافة اقتصادياً ومعرفياً وتكنولوجياً، تسهم في خدمة أصحاب المصالح (أصحاب العمل- الزبائن-الموردين)، وتشكل قرارات الإدارة العليا، واستباق وإدارة التغيرات والتهديدات استعداداً للمستقبل، وتحسين الربحية في الأسواق الحالية والمستقبلية واقتناص الفرص. فقد ركزت أبحاث الذكاء التنافسي على تناول الجانب الإيجابي له، بالتركيز على عناصر البيئة التنافسية والاستفادة من الأحداث الماضية والتنبؤ بالمستقبل للتعامل مع مخاطر البيئة الخارجية سريعة التغير، مثل: ظهور مبتكرات جديدة، ومنافسين جدد، وتحالفات استراتيجية، وتغير أذواق المستهلكين، فالذكاء التنافسي له دور فعال في الكشف عن الفرص والمخاطر التي تواجه المنظمة، وقد تعطل مزيد من أرباحها، لذا تبحث هذه المؤسسات عن الجديد دائماً، لضمان السيطرة والتفوق أمام منافسيها الحاليين والمحتملين. لذلك تناولت كل الدراسات الذكاء التنافسي بوصفه عملية تُطبق حديثاً رغم جذورها القديمة - بمعنى التأثير الإيجابي للذكاء التنافسي على تحسين أداء المؤسسة، وبالتالي ضمان المزيد من المكاسب والأرباح الاقتصادية، أما التأثير السلبي للذكاء التنافسي على العمال، والمخاطر الاجتماعية الناتجة عنه والتي يتعرض لها العمال، من منظور تنموي، فهو موضوع لم تتم دراسته من وجهة نظر اجتماعية -في حدود علم الباحث-، وهو ما يؤكد أهمية البحث الراهن.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث:

❖ نوع البحث:

في ضوء ما تم تحديده من أهداف البحث وتساؤلاته، وما تم عرضه من أطر نظرية، فقد تم تحديد نوع البحث بأنه بحث وصفي، وذلك اتساقاً مع ما يهدف إليه البحث من الكشف عن العلاقة بين متغيرات الظاهرة، حيث حاول البحث الكشف عن العلاقة بين دور الذكاء التنافسي (تخطيط -تجميع- تحليل -نشر)، وبعض أهدافه (الربحية- زيادة الحصة السوقية-تخفيض

^{٦٣} سميرة فرحات، دور الذكاء التنافسي في التقليل من المخاطر، في الصناعات الدوائية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (٤٢)، ٢٠١٧.

تكلفة المنتج)، والمخاطر الاجتماعية التي يتعرض لها العمال من: (حالة الإحساس بالمخاطر الاجتماعية، وعدم الاستقرار، واللا - أمن، واللا- تأكيد، وعدم المساواة، والتمييز، والبطالة)، وذلك في ضوء تبني المقولات النظرية لنظرية "اولريش بيك" أن مجتمع المخاطر يتضمن (الخطر التكنولوجي - خطر عدم الأمن والبطالة - والفردانية - توقع حدوث الضرر)، لتحقيق ذلك وضع البحث مجموعة تساؤلات لجمع الحقائق حول القضية المطروحة وتحليلها وتفسيرها من أجل التعرف على المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي وتأثيره على التنمية.

❖ منهج البحث

استخدم البحث المنهج الإثنوجرافي: **Ethnography**، ويتأسس البحث الإثنوجرافي على إشراك المستفيدين وتقديم وجهة نظرهم بصورة شمولية وفاعلة، ودراسة حالة مجتمع صغير وهو "مصنع سامسونج". يشير مصطلح الإثنوجرافيا إلى الوصف المنهجي للثقافة القائمة على الملاحظة المباشرة، وقد أثبتت الأساليب الإثنوجرافية فعاليتها في تقييم الاحتياجات وتصورات المشاركين في البحث، وكذلك فحص مجموعات الإدارة باستخدام الأساليب الإثنوجرافية^{٦٤}. ويعني المنهج الإثنوجرافي: (وصف الواقع وثقافات وحياة الشعوب، والربط بين الثقافة والسلوك الإنساني والتركيز على التفاصيل والحقائق، واستنتاج الدلائل والبراهين من المشاهدة الفعلية للظاهرة المدروسة، عبر فترة زمنية معينة، من خلال عدد صغير من الحالات، التي يدرسها الباحث بمعايشة الجماعة^{٦٥}. ويتطلب المنهج من الباحث مُعَايشَةً للمكان موضع الدراسة).^{٦٦} يصف البعض الإثنوجرافيا بأنها الفن وعلم الوصف، ويجب أن يكون الإثنوجرافي ملماً ب: (الواقع الداخلي للمشاركين في البحث)، و(الواقع الاجتماعي للمجتمع المبحوث)، وهو ما يجعل للبحث الإثنوجرافي قيمة إرشادية في تنمية وتنظيم المجتمع^{٦٧}.

أدوات جمع البيانات:

- (دليل المقابلة)، من خلال إشراك المستفيدين وتقديم وجهة نظرهم بصورة شمولية وفاعلة، في "مصنع سامسونج"، في البيئة الطبيعية للسلوك الإنساني، وتكون الدليل من أسئلة توضح: خصائص المشاركين في البحث، من حيث: (النوع - العمر - مدة الخدمة - الوظيفة داخل المصنع - الحالة التعليمية) وأسئلة تتعلق بمحاور عن المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي.
- (الملاحظة)، أثناء الزيارة الاستطلاعية للمصنع، وهدفها: (ملاحظة سلوك العمال أثناء عملهم - ملاحظة بيئة العمل في المصنع، بمكوناتها: التنظيمية، والبشرية، والمادية، والاجتماعية).
- (دليل الملاحظة): شمل عشرين عنصراً، للتعرف على مدى توفر العنصر (الذي يتم السؤال عنه)، من خلال اختيار أحد البدائل (متوفر - إلى حد ما - غير متوفر)، وتم تسجيل وتفسير المشاهدات وجمع البيانات والحقائق المتعلقة بعناصر الملاحظة.

⁶⁴Ronald L. Braithwaite, PhD & Cynthia Bianchi, PhD & Sandra E. Taylor, PhD, *Ethnographic Approach to Community Organization and Health Empowerment*, Health Education Quarterly, Vol. 21(3): 407-416 (Fall 1994) © 1994 by SOPHE. Published by John Wiley & Sons, https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/109019819402100311_11_-7-2018, 1 AM.

^{٦٥}فهد بن سلطان السلطان، المنهج الإثنوجرافي، رؤية بحثية تجديدية لتطوير واقع العمل التربوي، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ٢٠٠٨، ص: ٤.

^{٦٦} زيتون كمال، تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها إلكترونياً، دار عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٦م، ص: ٣٠٦.

⁶⁷Ronald L. Braithwaite, PhD & Cynthia Bianchi, PhD & Sandra E. Taylor, PhD, *Op- Cit*.

- الاستعانة بـ (الإخباريين) من العاملين في المصنع: وبعض السائقين الذي يتعاملون مع العمال- ومسئول الـ HR في المصنع.
-الجماعات البؤرية^{٦٨}: اختار الباحثان مجموعة من الأفراد للمناقشة في عدد من الأسئلة المحدده التي تركز على محاور دليل المقابلة

تم عقد عدد من الاجتماعات مع الجماعات البؤرية للحصول على فهم أعمق لوجهات نظر المشاركين وخبراتهم ومشاعرهم ومواقفهم نحو المعنى الاجتماعي للذكاء التنافسي ، وواقع المخاطر الاجتماعية التي يعانون منها في بيئة العمل ، ووسائل التعامل مع المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي ، مما يساهم في تحقيق التنمية مستقبلاً. على سبيل المثال تكونت احد الجماعات البؤرية من : (مسئول الجودة (م) - عدد (٢) عمال من قسم البوردا-ع ، مشرف قسم الحقن أ ، عامل م - ٣ قسم التجميع ص، أ، ع-٣ قسم الفوم أ، ج، م-٢ قسم التعبئة والتغليف ي، أ). وتم تفرغ تسجيل الجلسة، وتصنيف المعلومات وفقاً لمحاور مناقشة نتائج البحث .

- التسجيل (الصوتي) للمقابلات: لضمان عدم فقد أي معلومة عن العمال وحياتهم وعلاقاتهم مع الإدارة ومع بعضهم البعض في المصنع، حيث إن البحث الإثنوغرافي يعتمد على الوصف والتحليل باستخدام الكلمة والعبارة عوضاً عن الأرقام والجداول الإحصائية، ويسعى إلى الكشف عن "المستور" في مجتمع البحث.

❖ صعوبات البحث:

- استغرق البحث وقتاً طويلاً (سنتين)، وهو ما أخذ من الباحثين وقتاً وجهداً كبيراً.

- التكلفة الكبيرة التي تحملتها الباحثان في السفر والانتقال من القاهرة إلى بني سويف، لعدة مرات، ويُعد المسافة.

- استغرق تعارف العمال على الباحثين وقتاً كبيراً، وهو ما حملهما مجهوداً إضافياً، نتيجة تخوف العمال عند بداية إجراء البحث.

- تطلب (التسجيل الصوتي) للمقابلات الفردية والجماعية، عدد كبير من المقابلات والتواجد بين العمال، لبناء جسر (الثقة) بين الباحثين والعمال.

❖ عينة البحث: تم تطبيق دليل مقابلة على عينة شملت جميع خطوط الإنتاج بمصنع سامسونج إلكترونيك مصر: (٦٠)

عاملاً مُقسّمين إلى: (١٤) عاملاً **source** بمعنى عمالة مستديمة في وظيفتها داخل المصنع، و(٤٦) عاملاً **out source**، أي عمالة غير مستديمة في المصنع-، وجد البحث أن :

قوة العمال في المصنع تنقسم إلى عمالة دائمة (٢٠٠ عامل) لهم كافة الامتيازات والحقوق، وذو كفاءة عالية ولا يعانون من أي مشاكل، و(عمالة خارجية-غير دائمة)، يعتمد المصنع على (شركة لتوريد العمال)^{٦٩} وتشغيلهم، وهم العمال **out source**، يتم تشغيلهم عندما يكون المصنع في حاجة إليهم، في حالة وجود طلبيات لإنتاج شاشات للتصدير خارج مصر للسوق العربي أو السوق الأوروبي..، حاول البحث من خلال الملاحظة، والمقابلة المتعمقة، الكشف عن المخاطر الاجتماعية

^{٦٨} دافيد ستوربات، واخرون، ترجمة راقية جلال الدويك، الجماعات البؤرية: النظرية والتطبيق، المركز القومي للترجمة، القاهرة، ١٠، ٢٠١٢.
^{٦٩} شركة عمالة لإمداد المصنع وتلبية احتياجاته من الأيدي العاملة، إذا كانت خطوط الإنتاج في حاجة الى عدد إضافي من العمال.

التي يتعرض لها العمال في ظل عمليات الذكاء التنافسي التي ينتهجها المصنع للحفاظ على مكانته في السوق العالمي، وتحقيق أعلى أرباح ممكنة، هذه المخاطر من وجهة نظر العمال، هي: (غلاء الأسعار، وضعف المرتب، وعدم المساواة، والخوف من فقد الوظيفة، وعدم الحصول على فرص حياتية).

حرص البحث على تمثيل عينة البحث لأقسام المصنع، للتعرف على طبيعة العمل، و(العمال) في كل قسم. يوجد بالمصنع ٦ خطوط إنتاج حسب حجم الشاشة في خط إنتاج الشاشات ٨٠ بوصة، وقسم SMD وخط البورده، وقسم الحقن injection، ويوجد في المصنع خط إنتاج لقطع وأجزاء (البوردة) ومكوناتها، يتم تصديرها للمصانع التابعة لشركة سامسونج في الخارج- وقسم الشاسية وcover here وقسم التجميع-Panel, Open Cell، وقسم تركيب زجاجة الشاشة Screen على Main line -Frame التجميع النهائي للشاشة قبل تركيب الفوم للتعبئة والتغليف MM وقسم الكارتون، حيث تمر الشاشة بـ ٤٠ مرحلة حتى تصل إلى يد المستهلك.

يوضح الجدول التالي عدد العمال (المشاركين في البحث) موزعين على خطوط الإنتاج بالمصنع:

خط الإنتاج	عمال source	عمال out source	التكرار	النسبة المئوية
قسم (البوردة)	٧	٣	١٠	١٦.٦%
قسم (الحقن)	٢	٨	١٠	١٦.٦%
قسم تركيب (الشاسية)	٢	٨	١٠	١٦.٦%
قسم (التجميع)	٣	٧	١٠	١٦.٦%
قسم (الفوم)	-	١٠	١٠	١٦.٦%
قسم (التعبئة)	-	١٠	١٠	١٦.٦%
المجموع	١٤	٤٦	٦٠	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن عدد عمال سامسونج الدائمين بلغ (١٤) عاملاً، وهم يحصلون على حقوقهم التأمينية والاجتماعية، فيما يقارب ٥٥% من مجتمع البحث (إجمالي العمال الدائمين في المصنع)، وعددهم (٣٠٠) عاملاً، وعمال آخريين يتم توظيفهم مؤقتاً تأتي بهم شركة prima للتوظيف، وعدد العمال غير الدائمين (العمالة الخارجية - المؤقتة)، عددها (٤٦) عاملاً من إجمالي (٩٧٢) عاملاً بنسبة ٥٥%. من مجتمع البحث أيضاً.

❖ خصائص عينة البحث :

✓ النوع: تبين من البحث الميداني، أن عدد أفراد العينة (٦٠ رجلاً- عاملاً)، وذلك نتيجة اعتماد شركة سامسونج على (العمال- الرجال)، في شغل المناصب الإدارية العليا والوسطى والدنيا، كذلك العاملين على كل خطوط الإنتاج، ويرجع ذلك إلى طول ساعات العمل في المصنع، حيث يعمل المصنع ثلاث فترات (ورديات)، في (الموسم)، ووجود طلبيات للتصدير)، مما يؤدي إلى عدم الحصول على إجازات مدفوعة الأجر، لهذا لا يتم تعيين النساء، خاصة وأن قانون العمل يكفل للمرأة العاملة الحق في إجازات مدفوعة الأجر بعد الولادة وإجازة رعاية الطفل، لتحاشي منح الحقوق المتعلقة بتشغيل المرأة، يقوم "مصنع سامسونج" باستبعاد النساء من التعيين، مع عدم الإعلام عن هذه السياسة، حتى لا يتعرض

للمساءلة، فصاحب القرار هنا يتحرر من أي التزامات قانونية تجاه المرأة العاملة، مما يجعله يعتمد على العمال- الذكور.

✓ المرحلة العمرية: تعتمد شركة سامسونج على العمال من الفئات العمرية (٢٠-٤٥ سنة)، وهي المرحلة السنوية التي يكون فيها العامل في قمة طاقته البدنية والعقلية ومن ثم قمة قدرته على العمل.

يعتمد مصنع سامسونج على الأيدي العاملة الرخيصة، من مدينة بني سويف والفيوم والقرى المجاورة، من حملة الشهادات المتوسطة، وليس لديهم وظيفة، وهو ما يتفق مع بحث: (parker & Nits, 2006)، في أن صناع القرار داخل المؤسسة باستخدام (الذكاء التنافسي)، يصبحون قادرين على تقييم القضايا المحلية والعالمية بأسلوب كفء ودقيق، لصالح تخفيض تكلفة الإنتاج، بالتالي القدرة على تحقيق ميزة تنافسية سعرية، وهو ما يعد فرصة للمؤسسة تقتنصها لتحقيق مزيد من الأرباح، وذلك بالبحث عن المناطق منخفضة الأجر للعمال.

✓ التعليم: كل عينة البحث تقريباً، حاصلة على (تعليم متوسط - بكافة تخصصاته)، يضع المصنع هذا الشرط، لضمان سرعة تعلم العاملين فيه، وفي حالة قبول العامل، بعد (المقابلة الشخصية) للعمل في "مصنع سامسونج"، يتم تدريب العمال على "المتطلبات الإدارية والمهارية"، لشغل الوظيفة التي تم اختيار العامل لشغلها، وهو ما يعطي المصنع الحرية في إنهاء خدمة العامل أو بقاءه في العمل، في أي وقت، تبعاً لأمرين، الأمر الأول: مدى حاجة المصنع، والأمر الثاني: طول فترة عمل العامل.

✓ مدة الخدمة: اتضح من تحليل مدة خدمة عينة البحث، أنها تتراوح ما بين عدة شهور إلى خمس سنوات، ولا تزيد عن أربع سنوات (في أي حال من الأحوال)، بعد خمس سنوات يتم (فصل) العامل، ثم تعيينه من جديد -في حالة الحاجة إليه-، حتى لا يتم حساب مدة خدمته (الأقدمية) مما قد يمنحه حقوقاً، قد تؤدي لخسارة المصنع -من وجهة نظر القائمين عليه-، يقول (أ) عامل في قسم (panel): (الي بيعمل في المصنع لمدة ٥ سنوات يأخذ مكافأه ٥٠٠٠ جنية، ويمشوه من المصنع)، هنا تكون المفارقة، حيث تتناسب العلاقة بين خبرة العامل ومدة عمله في المصنع طردياً مع (استغناء المصنع عنه) أو حالة (اللا- أمن)، فكلما زادت مدة خدمة العامل وخبرته يكون أكثر عرضه للفصل والاستغناء عنه، دون التقييد بتعاقد يُلزم المصنع بضمانات مادية أو قانونية لصالح هذا العامل المُستغنى عنه، ويتبع المصنع هذه السياسة منذ إنشائه عام ٢٠١٣، لهذا يستعين المصنع (بشركات العمالة من الباطن)، على تنفيذ هذه السياسة -لتقليل المصروفات ومن ثم زيادة الأرباح- تلك الشركات التي تمد المصنع دائماً بالعمالة المؤقتة، التي يقوم بتدريبها لمدة قصيرة، ثم تمارس العمل، وحين الاستغناء عن هذه العمالة، تعوض (شركة العمالة من الباطن)، المصنع بقوى عاملة أخرى أقل تكلفة وأقل خبرة، يتم تدريبها بسرعة للعمل، فدائماً يتم توفير العامل، ذلك الباحث عن فرصة عمل أو بمعنى أدق الباحث عن (فرصة لحياة أفضل) وهو موجود في صورة (جيش احتياطي من العمال) تأتي به شركات وكالة الأعمال للمصنع، وهو ما يؤكد حالة اللا تأكد وانعدام الأمن التي يعيشها عمال مصنع سامسونج، خاصة المؤقتين، حيث إن فكرة الاستغناء عنهم تنصدر مشهد عملهم في المصنع.

✓ إتقان العمال لمصطلحات العمل باللغة الإنجليزية: يتم تدريب العمال عند اختيارهم للعمل في المصنع، على استخدام بعض المصطلحات باللغة الإنجليزية، بما يحقق تواصلهم مع الأجانب (الكوريين)، ومفهوم كلا منهما في التعامل مع الطرف الآخر، لضمان أداء العمل المطلوب على خير وجه، وفهم المهام المطلوبة من المديرين والمشرفين.

❖ مجتمع البحث (المصنع) - تم اختيار مصنع سامسونج، لإجراء البحث، لأنه يتبع شركة عالمية، "شركة سامسونج"، ويعد الأول في منطقة الشرق الأوسط، كما أنه يمتلك استثمارات ضخمة، ويوجد في منطقة (الصعيد- جمهورية مصر العربية)، وهي منطقة تحتاج للمزيد من جهود التنمية، كما تقدم الدولة حوافز للاستثمار الوطني والأجنبي في محافظات الصعيد، مما يؤكد ضرورة بحث هذه التجربة.، يقع المصنع في قرية (كوم أبو راضي) إحدى القرى التابعة لمركز الواسطي، بمحافظة (بنى سويف)، تعد محافظات يحدها شمالاً محافظة الجيزة وتحديداً مدينة حلوان، مما يجعلها قريبة الكبرى في وادي النيل، وتتوسط ست محافظات يحدها شمالاً محافظة الجيزة وتحديداً مدينة حلوان، مما يجعلها قريبة من مصانع الحديد والصلب والصاج، ومن الشمال الشرقي مدينة السويس، وشرقاً محافظة البحر الأحمر، وغرباً محافظة الفيوم، وجنوباً محافظة المنيا حيث توافر العمالة الرخيصة، تنتمي محافظة بنى سويف إلى إقليم شمال الصعيد، ويشمل: (الفيوم- بنى سويف -المنيا)، يربط هذا الإقليم شمال مصر بجنوبها وشرقها بغربها مما منحها موقعاً جغرافياً بؤرياً بين كثير من المحافظات، وتشكل ثقلاً سكانياً، واقتصادياً، وتجارياً ضخماً، كما أن قربها من محافظات البحر الأحمر، والسويس، والفيوم، والإسماعيلية ساعد على تسويق المنتجات الصناعية بالمحافظة، كما أن قرب مكان المصنع من الطريق الإقليمي الجديد الرابط بين بنى سويف وميناء العين السخنة، يتيح نقل منتجات المصنع المُعدة للتصدير، بسهولة مع توفير الوقت والجهد والمال)، وهو ما يُعد من مبادئ الذكاء التنافسي لشركة سامسونج، لاختيارها المكان بعناية، وبالتالي تحقيق أقصى ربح ممكن.

وصف مصنع سامسونج: يعد "مصنع سامسونج- بمدينة بنى سويف، واحداً من ١٧ مصنعاً فقط للشركة حول العالم، وهو الأول بمنطقة الشرق الأوسط وإفريقيا، تم إنشاء (سامسونج مصر) عام ٢٠١٣، باستثمارات ٧٦ مليون دولار وتم الانتهاء من الإنشاءات، ثم تمت زيادة الطاقة الإنتاجية وإنتاج الألواح الالكترونية وضخ استثمارات جديدة بتكلفة ما يقرب من ٩٨ مليون دولار، وإنشاء (الجزء الثاني) من المصنع. اكتمل البناء في يوليو ٢٠١٤ لتصل إجمالي مساحة الأرض المخصصة للمصنع ٧٣ ألف متر مربع، وقد وصل إجمالي استثمارات المصنع عام ٢٠١٧ حوالي ٢٥٠ مليون دولار، يقوم المصنع بإنتاج شاشات التلفزيون المتنوعة من ٢٤ - ٧٥ بوصة، ثم قام المصنع بانتاج PANAL منذ ٢٠١٤ وتم تطوير الإنتاج للتصدير إلى أوروبا منذ ٢٠١٦، بلغت صادرات المصنع نحو ٥٠٠ مليون دولار، يتم تصدير أكثر من ٨٠% من الإنتاج إلى ٤٠ دولة في إفريقيا والشرق الأوسط وأوروبا، وزاد إنتاج المصنع من ٢ مليون شاشة إلى ٦ مليون شاشة سنوياً.

أما عن وصف المصنع من الداخل، فهو يتكون من: مبنى E1، وهو مبنى خطوط التجميع الرئيسة محاط من جميع الجهات بكل المصانع الفرعية ذات الصناعات المكملة التي تنتج كل الأجزاء اللازمة لصناعة الشاشات، ومبنى E2 حيث توجد مسارات تؤدي إلى مركز المصنع، وتوجد أربع قاعات للاجتماعات، وأسماء هذه القاعات: خوفو - منكاورع - رمسيس - سقارة، ويوجد عدد (٢) قاعة مطعم لتناول الغداء في فترة استراحة الغداء، ويوجد (٦) أقسام، هي: (الحقن، و(البورده)، والتجميع، والشاشات، والفوم، والكارتون)، كل قسم به وحده جودة، لضمان جودة أداء وتصنيع كل جزء من عملية الإنتاج، وكذلك قاعات للتدريب.

أسباب اختيار (شركة سامسونج) لمصر ومحافظة (بنى سويف): اختارت شركة سامسونج مصر للأسباب التالية: (توافر اليد العاملة الرخيصة، والسوق الكبيرة لتسويق منتجات المصنع ١٠٠ مليون نسمة إجمالي السكان، والموقع الجغرافي الذي يعد مدخلاً للمنطقة العربية وقارة إفريقيا)، وهو ما يتفق مع (Burney &Hostelry 2010) في تأكيده على أن أهم ما تقوم به

المنظمة هو رصدها للفرص، والذي يبدأ من رصد البيئة العامة التي تعمل بها المنظمة وتشتمل على (المتغيرات الجغرافية- الديمجرافية- التكنولوجية- الثقافية- القانونية).، يختلف فرع سامسونج-مصر عن باقي الفروع في الآتي:

- يتم تصنيع كافة أجزاء التلفزيون في مصنع واحد، مما يخلق ميزة تنافسية عالية للمصنع.

- تصنيع أجزاء الشاشة وتصديرها إلى دول أوروبا لتصنيع الشاشة هناك.

❖ المجال الزمني: تم تطبيق البحث في الفترة من يناير ٢٠١٧ إلى شهر يونيو ٢٠١٩.

المبحث الثالث: خطة العمل الميداني:

بدأت الباحثتان العمل الميداني في مصنع سامسونج، للتعرف على المخاطر التي قد تؤثر على التنمية في ظل التوجهات الرأسمالية، وحرية انتقال رؤوس الأموال، من المركز (الدول المتقدمة)، إلى (الأطراف) الدول الساعية للتقدم، خاصة مع انتهاج سياسات وإجراءات "الذكاء التنافسي"، مما يؤثر على التنمية البشرية. تم استخدام المنهج الإثنوجرافي، وإجراء المقابلات المتعمقة والملاحظة بالمشاركة -قدر الإمكان- لجمع البيانات والمعلومات.

بعد إجراء المقابلات المتعمقة مع العمال والاستماع لكلام الإخباريين، عن أساليب معاملة إدارة المصنع مع العمال والمخاطر التي يشعرون بها وعدم الإحساس بالأمن، قامت الباحثتان بالربط بين المخاطر التي يشعر بها العمال، والذكاء التنافسي الذي تمارسه إدارة مصنع سامسونج تجاههم، وتأثير كل ذلك على التنمية والتنمية البشرية. وهو ما دعى إلى التوسع في قراءة النظرية الماركسية و(الماركسية المحدثه)، إضافة إلى التراث النظري الذي يتعلق بالمخاطر، خاصة أنطوني جيدنز وأولريش بيك. تم تغيير خطة البحث وتغيير بعض الأسئلة. ثم ربط البيانات والوقائع بالمصطلحات، واستخلاص النظريات والمعارف من الميدان.، وبالتالي ربط النتائج المستمدة من بحث (أوضاع عمال مصنع سامسونج) وعلاقتها بتحقيق التنمية البشرية.

تم جمع المعلومات من (عمال مصنع سامسونج) وتحليلها عبر أربع مراحل متداخلة وبشكل تكاملي، حيث: تم جمع المعلومات من خلال مقابلات العمال والجماعات البؤرية **Focus Groups** والإخباريين، ثم تم تنظيم المعلومات وتصنيفها في محاور ومجموعات، ثم عرض المعلومات واختصارها وتقديمها على شكل أفكار محورية، ثم كانت المرحلة الأخيرة وهي استخلاص النتائج وعرضها والتأكد من تطابقها.

المبحث الرابع: مناقشة نتائج البحث، في ضوء أهدافه والبحوث السابقة:

✓ أولاً: معنى المخاطر الاجتماعية، من وجهة نظر عينة البحث، في ضوء أهداف الذكاء التنافسي:-

عند سؤال عينة البحث عن (المخاطر الاجتماعية)، التي يشعرون بها في ظل سياسات تحقيق أهداف الذكاء التنافسي (زيادة الأرباح - تخفيض التكلفة - زيادة الحصة السوقية)، كانت إجاباتهم كالتالي: تعني المخاطر الاجتماعية: (غلاء الأسعار، وضعف المرتب، واللامساواة والظلم، والتمييز عن الزملاء الآخرين الموجودين في المصنع بتعاقد دائم، والخوف من فقد الوظيفة، وعدم الحصول على فرص الحياة العادلة)، وكانت وجهات نظرهم كالتالي:

- (غلاء الأسعار): يؤكد عدد: (١١) من العمال الأساسيين، وعدد (٤٢) من العمال الـ **out source**: أن أول المخاطر التي يشعرون بها هي غلاء الأسعار، قال (م): (كان المرتب من سنتين تلاته، بيكفي والحاجة كانت أرخص، دلوقت مش عارف اكفي طلبات الولاد... ساعات أوقات الاجازات خاصة في المواسم الزراعية، باشتغل في الأرض عند بعض الناس في البلد، عشان ألاحق على الغلا وأكفي طلبات عيلتي). قال (أ): (العيشة بقت نار ومش عارفين نعيش).. وقال (م): (هو المرتب ده بقى ليه عازة؟ دا كل يوم مشاكل مع الجماعة عشان المصاريف).

- (ضعف المرتب): في حالة البقاء في العمل: -يزيد الإحساس بضعف المرتب لدى العمال المؤقتين **out source**، لأن مرتبهم أقل من ١٦٠٠ جنيه، حيث إن الدخل لم يعد يكفي احتياجات العمال وأسرهم: يقول: (ك): (المرتب مبقاش مكفي... والمشكلة هتزيد لو سبت الشغل... مش عارف اععمل إيه، خايف بكرة معرفش أكل عيالي -حالة اللامن وتوقع الضرر-، خاصة وإحنا عارفين إنهم بيدونا مرتب قليل لو قارناه بأي دولة تانية، وسبب ده السماسرة في شركات التوظيف قالولهم المرتب هنا ميزيدش أبدًا عن ١٤٠٠ ج)، وكانت الشكوى عامة من غلاء الأسعار وضعف المرتبات.

- (اللامساواة والظلم والتمييز عن الزملاء الآخرين الموجودين في المصنع بتعاقد دائم): كانت هذه آراء أفراد العينة الـ **out source** الذين تم توظيفهم في مصنع سامسونج عن طريق شركة التوظيف، ويشعرون بتهديد أو خطر ترك العمل في أي لحظة يقول (س): (زمايلي الي مش **out source** عندهم امتيازات كتيرة، يعني مثلاً: الإدارة بتتعامل مع المتعاقدين بطريقة محترمة وبيقدرورهم، وكمان المتعاقدين عندهم **my single** وده إيميل ممكن يتواصلوا عن طريقه بأي حد في الشركة في أي فرع في الشركة في العالم وفي كوريا). إضافة إلى **my square** قال (م): (كمان فيه **my square** للتواصل داخل المصنع، إحنا بقا لا معنا، **my single** ولا **my square** أصلنا مش من أهل البيت، إحنا شوية ويقولوا لنا مع السلامة). نستنتج مما سبق أن تهميش العمال، بمعنى: منعهم بشكل منهجي من الوصول إلى الحقوق والفرص والموارد والمعلومات، المتوافرة لفئات أخرى داخل المنظمة، وذلك بإدخال نظم لمنع تسرب المعلومات والمهارات التي تشكل المزايا التنافسية للشركة في السوق، وعدم مشاركتهم في الآليات المؤسسية المعنية بالشأن العام - حتى لا تتعرض الشركة للخسارة بانتهاء عمل تلك العمالة المؤقتة، أو تسرب معلومات للمنافسين من خلال العمالة المؤقتة- واقتصارها التواصل والمعارف والمعلومات على فئة تتمتع بكافة الامتيازات داخل المؤسسة وتتمثل في الإدارة الوسطى والعليا، وبعض المشرفين والعمال. يمثل -خطر الفردانية-.

- إلا أن العمال الـ **out source** يتمتعون ببعض الامتيازات، مثل الضمان الصحي الذي يحصل عليه كل من يعمل بالمصنع-، وربما يرجع ذلك لاهتمام إدارة المصنع بصحة العمال، مما يؤثر إيجاباً على أدائهم للأعمال المكلفين بها، ومن ثم ضمان عدم تعطل العمل أو تأخيره، خاصة في أوقات المواسم، التي يكون مطلوب من المصنع فيها كمية كبيرة من المنتجات.

- (الخوف من فقد الوظيفة): من المخاطر التي يشعر بها العمال "فقد الوظيفة"، وبالتالي فقدان مصدر الدخل الذي يليه بعض احتياجات العامل وأسرته، مما قد يُعرضه للحاجة، خاصة مع اعتياده على أسلوب العمل داخل مصنع سامسونج، كما أن المهارات التي اكتسبها في المصنع -في ضوء سياسات تقسيم العمل والتقسيم الدولي للعمل وتخصص الدول النامية في صناعات بعينها دون أخرى، حيث تخصص عمالها في الأعمال (منخفضة المهارة) أو الأعمال الأدائية، وليست الأعمال الإبداعية- وهو مما لا يؤهلهم للعمل في أي مكان آخر، لأنها مهارات جزئية ترتبط بخط الانتاج في المصنع، قال (ص): (كفاية إنك تبقى رايح الشغل

ومش حامل هم إنهم يستغنوا عنك في أي وقت أو يقولوا مع السلامة مش عيزينك، ولو استغنوا عنك اللي اتعلمته مش هيفيدك في أي مكان تاني)، وقال (ح): (أنا شغلي عل كف عفريت)، وهو ما يمثل - حالة اللاتأكد واللامن-.

- (عدم الحصول على فرص الحياة العادلة): في الألفية الثالثة، وتقسيم أسواق العمل إلى سوقين أسواق عمل أولية، وأسواق عمل ثانوية، نجد السوق الأولية: توفر الوظائف ذات الأجور العالية وشروط العمل الجيدة والاستقرار والمساواة في لوائح العمل والترقي، أما الوظائف الثانوية: فهي ذات أجور منخفضة وشروط عمل مجحفة وغير مستقرة، وقواعد عمل تعسفية، ففي ظل مجتمع ما بعد الحداثة يحدث انقسام في سوق العمالة إلى قسمين، أولهما: يضم العاملين المنتمين للثورة التقنية ويتقاضون أجورًا ورواتب عالية، وثانيهما: سوق العمالة الجزئية المؤقتة - قليلة أو معدومة المهارة-، يقول (ي): (المهندسين الأجانب، والمشرفين المصريين حياتهم أفضل، عندهم خبرات ومتعلمين كويس، وده بيخلي المصنع ميستغناش عنهم بسهولة، أكيد حياتهم أفضل وعاشين أحسن وبيتعلموا ويطرقوا، حتى لو سابوا المصنع، مش صعب يلاقوا شغلانة كويسه، وده هيخلي حياتهم كويسه وأحسن منا أكيد)، وقال: (أ): (المهندس هنا بياخد شيء وشويات).

يتضح من العرض السابق أن معنى (المخاطر الاجتماعية) من وجهة نظر عمال مصنع سامسونج، يرتبط بتوافر فرصة العمل، ومدى ثباتها أو تغييرها أو فقدها كليًا، في ضوء سياسي التوظيف والأجور ومعاناتهم من حالة اللامساواة والظلم والتمييز عن زملائهم بتعاقد دائم، أو أجور نظرائهم في فروع الشركة الأخرى، وهو ما يتفق مع تقرير المخاطر الاجتماعية ٢٠١٨، في أن "عدم المساواة" يعد من المخاطر الأساسية، التي يعاني منها الناس، إضافة إلى العواقب السلبية للتقدم التكنولوجي والبطالة الهيكلية العالية^{٧٠}. ما سبق يتوافق مع المقولات النظرية لبيك حيث خطر: (اللامن، واللاتأكد، والفردانية، وتوقع الخطر).

ثانياً: واقع (بيئة العمل - المخاطر) في ضوء أهداف الذكاء التنافسي):

انطلاقاً من أن أهداف الذكاء التنافسي، هي: (الربحية - الحصة السوقية - تكلفة الصنع)، تم بحث (بيئة العمل - المخاطر) في ضوء أهداف الذكاء التنافسي التي يتبناها (مصنع سامسونج)، من خلال عدة مؤشرات، هي:

- سياسة التوظيف.

- سياسة الأجور.

- نشر (رؤية) مصنع سامسونج بين العمال، بما يحقق زيادة الأرباح.

- اتخاذ إدارة المصنع الوسائل لـ "تَمَثُل" العمال لأهداف المصنع.

- وسائل تعريف العمال بالمهام والواجبات المرتبطة بكل وظيفة.

^{٧٠} تقرير المخاطر العالمية لعام ٢٠١٨ : العالم علي حافة الهاوية: تحقيقات وتقارير، <https://www.sabharabi.com/299323> - ٢٠ -

- وسائل تواصل إدارة المصنع مع العمال داخل المصنع.

- تنظيم وقت الراحة اليومي (البريك).

- إدارة عمليات الأمان والسلامة داخل المصنع.

- الاهتمام بصحة العمال.

- أنظمة (الاحترام والتشجيع وإثابة وتكريم وتحفيز ومكافأة) العمال.

- أسلوب التعامل مع المشكلات.

- الاهتمام بتدريب العمال.

- توظيف الهوية المصرية للعمال لتحقيق زيادة الإنتاج. وتفصيل هذه المؤشرات كالتالي:

✓ سياسة التوظيف:

ينقسم التوظيف في مصنع سامسونج، إلى نوعين: (النوع الأول): (عمالة دائمة- عددها ١٥٠ عاملاً فقط): لهم كافة الامتيازات والحقوق، ولا يتغيرون عن العمل وذو كفاءة عالية ولا يعانون من أي مشاكل سوى غلاء الأسعار، و(النوع الثاني): (عمالة خارجية- غير دائمة)، يعتمد المصنع لتوفيرها على شركة عمالة^{٧١} لجلب العمال إلى المصنع **out source**، ويتم تشغيلهم عندما يكون المصنع في حاجة إليهم، لا يشترط المصنع (الخبرة) عند التوظيف، يتم التوظيف بدون أي خبرة، حيث تقوم إدارة المصنع بتدريب العمال المطلوبين، على خط الإنتاج المطلوب العمل فيه. يقول (أ)^{٧٢}: مسئول الـ (HR) في المصنع: (نوظف من يقدم أوراقه ونجري له مقابلة، لا تفرق معنا الخبرة، المهم يكون عايز يشتغل، احنا هنعلمه كل حاجة)..، وفقاً لمسؤول الـ HR، نجد أن سياسة التوظيف في المصنع تتميز (بمرونة) كبيرة، مما يحقق عدة أهداف، هي:

١. سهولة استجلاب أي عدد في أي وقت، تبعاً لحاجة المصنع، وكمية (الطلبات)، المطلوب تصنيعها.

٢. التدريب على رأس العمل، لمن تم اختيارهم، حتى يضمن المصنع استدامة توافر العمالة المطلوبة.

٣. إمكانية تعويض العمالة المنتهية التعاقد معها، بسهولة كبيرة. جميع ما سبق يحقق التعامل الجيد مع آليات السوق التنافسية عالمياً وإقليمياً مع تحقيق أكبر أرباح ممكنة، على حساب استدامة وأمن فرصة العمل للعامل.

✓ سياسة الأجور:

من أسباب اختيار شركة سامسونج العالمية "جمهورية مصر العربية"، لإنشاء المصنع، كان انخفاض أجر العمالة المصرية، مقارنة بأسعار العمال عالمياً، يقول (س): (أحنا بناخد ١٦٠٠ جنيه أساسي يعني يحصلش ١٠٠ دولار، و ٦٠٠ جنيه حوافز.. في الوقت اللي الموظفين والمهندسين الكوريين بيقبضوا بالدولار، ومراتبهم أكثر مننا بكثير جدا). تبحث المؤسسات والشركات

⁷¹ شركة عمالة تخدم على المصنع وتلبى احتياجاته من الأيدي العاملة، إذا كانت خطوط الإنتاج في حاجة إليهم.

⁷² في مقابلة مع مسؤول الـ HR (أ) في المصنع، وكان (السؤال) عن سياسات التوظيف في المصنع وامتيازات العمال ووسائل تحفيزهم للعمل.

العالمية عن الموارد البشرية (العمالة) الرخيصة، في كافة أنحاء العالم، وتكتسب أماكن (العمالة) الرخيصة ميزة تنافسية عن غيرها من الأماكن، وتجذب رأس المال والاستثمارات، وهو ما يسمح لهذه الشركات بتخفيض تكاليف الإنتاج من جهة، وزيادة الربحية عن طريق عمليات الذكاء التنافسي من (تخطيط وتوجيه- جمع معلومات وبيانات - والتحليل-و المكسب) من جهة أخرى، وهو ما يتفق مع بحث (Santos & correia 2010)، في أن العمليات التنظيمية (للذكاء التنافسي) تتضمن تحويل المعلومات والبيانات المتوفرة في بيئة الإنتاج، إلى (ذكاء) لمساندة صناعة القرار ومن ثم تحقيق أقصى ربح ممكن.

أما عن رؤية العمال لهذا الأجر، يقولون: إن الأجر مع الحوافز ضعيفة جداً ٢١٠٠ جنية، وغير كافية في ظل الغلاء، يقول (م): عامل من قسم الجودة: (احنا شغالين في سامسونج والمفروض نقبض مرتب زينا زى أى عامل في أى فرع تانى عشان احنا بنشتغل في شركة واحدة، يعني المفروض نقبض بالدولار ذي باقي العمال في الشركة في أي مكان في العالم).

✓ نشر (رؤية) مصنع سامسونج بين العمال، بما يحقق زيادة الأرباح:

تمثل الرؤية: حلم المؤسسة أو تصور مستقبلي لطموحاتها، وهي توجه المؤسسة لوجهه الصحيحة حاضرًا ومستقبلاً، كما تخاطب مشاعر العاملين وذكاءهم، وهي التزام وتعهد يمنع انحراف المؤسسة عن تحقيق أهدافها. وتعد الرؤية عنصراً من عناصر الذكاء التنافسي، الذي يحقق أهداف المنافسة والبقاء في السوق الكوني للإنتاج، لهذا لا بد أن تشمل الرؤية على مقومات لتحفيز العمال على (الانتماء والتعاون واتخاذ الأفعال الصحيحة لتحقيق تلك الرؤية).

كان نص رؤية مصنع سامسونج: (رؤيتنا إلهام العالم وصناعة المستقبل)، وقد لاحظت الباحثان وجود (رؤية المصنع ورسالته) معلقة وواضحة في أماكن متفرقة من المصنع، لضمان "تمثّل" كل عامل من عمال المصنع لهذه الرؤية، وبالتالي السعي إلى تحقيقها، باقتناع ورضا كامل، وهو ما يحقق مزيداً من إنتاج المصنع، وبالتالي زيادة أرباحه.

يقول (ه): مدير إنتاج في المصنع: (أن رؤية ٢٠٢٠ في صميم التزام الشركة بصناعة عالم أفضل، مليون بتجارب أحسن وأغنى، من خلال تقنيات ومنتجات مبتكرة)، وتهدف الرؤية إلى أن تصبح العلامة التجارية EG محبوبة وتنال إعجاب الزبائن والشركاء على مستوى العالم، يلاحظ هنا عدم ذكر العمال في الرؤية، لأن عملهم لم يعد عصب العملية الإنتاجية كما كان في المجتمعات الحديثة، حيث إنه في مجتمع ما بعد الحداثة، تراجعت قيمة ذوي الياقات الزرقاء لصالح الفئات الفنية والمهنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مما سبق يتضح أن منهج ووسيلة تحقيق الرؤية، كانت من خلال الحماية والحفاظ على قيام كل عامل بمهام دوره، والحفاظ على الماكينات والآلات، والحفاظ على منطقة عمله وخط الإنتاج والقسم الذى ينتمي إليه، لكن في واقع الأمر لا علاقة للعمال ب(العلامة التجارية) أو التحمس لها، بل إنها مهمة الإدارة العليا والوسطى، حيث يتم تبادل المعلومات بين الإدارة العليا والوسطى عبر قنوات (التواصل الإلكتروني)، التي يتم استبعاد العمال منها. يقول (أ) "أحنا ملناش دعوة بالعلامة التجارية ديه خالص، احنا بنعمل الشغل المطلوب مننا في مكاننا بس"

✓ اتخاذ إدارة المصنع الوسائل لـ "تمثّل" العمال لأهدافه:

قامت إدارة مصنع سامسونج، بصياغة نشيد يومي، يقوله العمال يوميًا، وهو: ((بسم الله - بسم الله - بسم الله، سامسونج بقت معنا، بعزيمة نحقق حلمنا، قوة-عزيمة -إيمان- ومنتج صح - وجوده تمام). يتضح من كلمات هذا (النشيد) أنه يخاطب مشاعر العمال حيث البدء بسم الله، ويخاطب (ذكاءهم العاطفي)، من خلال جعل هدف المصنع، هدف كل واحد من العمال، أي "تمثل" العمال لهدف المصنع، وهو إنتاج منتج ذي (جودة عالية) بعزيمة وإتقان، وبالتالي تحقيق أحد (أهداف الذكاء التنافسي)، وهو (جاذبية الإنتاجية المعروضة)، من خلال تحقيق جودتها، مما يرفع قدرتها التنافسية، بين النظراء في نفس السلعة، وهو ما يرفع القدرة التسويقية لمنتج مصنع سامسونج "بني سويف"، في مواجهه المنافسين الآخرين، مما يحقق في النهاية المزيد والمزيد من الأرباح. يقول (م): (بنغني نشيد المصنع كل يوم الصبح، واحنا شغالين، بنحس إننا نملك قوة كبيرة لتحقيق هدفنا وهدف المصنع في جودة المنتج)، يتفق هذا مع دراسة (فوزية مقراش) حول دور الإدارة بالذكاءات ومنها الذكاء العاطفي وإدارة الذات لتحقيق أهداف الذكاء التنافسي.

✓ وسائل تعريف العمال بالمهام والواجبات المرتبطة بكل وظيفة:

تحرص الإدارة على تعريف العمال بالمهام والواجبات المرتبطة بأدائهم للوظيفة التي سيعملون فيها، ويتم ذلك منذ اللحظة الأولى لدخول العامل المصنع، بعد اجتياز المقابلة الشخصية، وقبوله للعمل في المصنع، عند استلام العمل، وتعيين العامل في وظيفة ما، يتم توضيح المهام وساعات العمل، والواجبات، والمرتب الشهري، وكل التفاصيل المتعلقة بالوظيفة.

كما يوظف "مصنع سامسونج" التكنولوجيا الحديثة في تعريف العمال بالمهام والواجبات، بل وتذكيرهم باستمرار بهذه المهام، وذلك لضمان أدائهم إياها، ولتوضيح وجود (شاشات) في كل قسم، موضِّحًا عليها مهام القسم، ومهام العاملين على كل خط إنتاج. يقول (و) عامل (أما جيت استلم الشغل، قالوا لي المطلوب مني إيه، ومرتي كام، وإيه الحاجات الغلط الي لو عملتها هتجازي عليها، وفي القسم عندنا فيه شاشة كبيرة بيتعرض عليها المطلوب من القسم بتاعنا وواجبات كل عامل فينا).

✓ وسائل تواصل (إدارة المصنع) مع (العمال) داخل المصنع:

انطلاقًا من أن العمال هم وسائل تحقيق أهداف "الذكاء التنافسي" لمصنع سامسونج إلكترونيك مصر جروب SEEG، تحرص الإدارة على التواصل بكل الوسائل الممكنة مع العمال، من هذه الوسائل:

١. عقد اجتماع ربع سنوي: أهداف هذا الاجتماع: (عرض معدل أرباح المصنع، وترتيب المصنع من حيث الإنتاج مقارنة بفروع سامسونج الأخرى على مستوى العالم - وعرض الخطة القادمة، التي سيعمل مصنع سامسونج على تحقيقها)، وهو ما يحقق:

- تشجيع عمال المصنع، على مزيد من العمل، نتيجة عرض معدل أرباح المصنع، كل ثلاثة شهور؛

- تحفيز العمال من خلال إعلامهم بترتيب المصنع على المستوى العالمي، وبالتالي وضعهم في وضع تنافسي مع المصانع الأخرى على المستوى العالمي، مما يجعلهم يعملون في المصنع بثقة وجد، لتحسين وضع المصنع في الترتيب العالمي.

- وضع الأهداف أمام العمال، مما يجعلهم يشعرون بتقدير إدارة المصنع لهم، ويجعلهم يعملون لتحقيق هذه الأهداف، وذلك من خلال عرض الخطة، التي سيعمل مصنع سامسونج على تحقيقها. يقول: (م) (كل ثلاثة أشهر نجتمع ويقولولنا أحنا حققنا أرباح أد إيه، وأصبحنا رقم كام على مستوى مصانع سامسونج في العالم، والخطة الي المصنع عايز يحققها في الفترة الجاية).

٢. وضع شاشة في كل الأقسام في المصنع: مُوضَّحًا عليها مدى النجاح في تحقيق أهداف المصنع، و(الفاقد والتالف) من المصنع. وتضع إدارة المصنع جداول على شاشات تبين كل ذلك، يقول (أ): (على الشاشة بنشوف كل يوم نجاح المصنع، وكمية الهالك والتالف من المصنع).، وهو ما يحقق حرص العمال على تحقيق المهام المطلوبة منهم، كما يعمل عرض (الفاقد والتالف) على حرص العمال على رأس مال المصنع والحفاظ عليه لتقليل الفاقد والتالف.

٣. وجود ملصقات وإرشادات معلقة في كل مكان بالمصنع: تبين من خلال الملاحظة، وجود هذه الملصقات في كل قسم، تحمل هذه الملصقات قيمًا إيجابية وتضمن جودة بيئة العمل، مما يساهم في تحقيق أهداف المصنع، مثل: (المحافظة على نظافة بيئة العمل)، و(المحافظة على نظافة الآلات). مثل ملصق باسم: (PRO3M) وهي اختصار لـ ((احم عملك - احم آلتك - احم منطقة عملك)) Protect my Job , my Machine my Are، ووضع هذه الملصقات يضمن قراءة العمال باستمرار لها، ويزيد من دافعيتهم لمزيد من العمل، وهو ما يساهم في تحقيق أهداف المصنع، وزيادة أرباحه. ويتفق البحث الراهن مع دراسة (سعاد حرب قاسم) حيث وجود علاقة بين عناصر الذكاء التنافسي (الاستشراف- والدافعية)، وعملية اتخاذ القرارات في الأمور الحاسمة، واستباق التصرف قبل الأزمات والتهيؤ لمواجهتها قبل وقوعها.

✓ تنظيم وقت الراحة اليومي (البريك): توجد فترتان للراحة على مدار يوم العمل:

- (فترة الراحة الأولى): توجد غرفة خاصة بكل قسم، لقضاء فترة الراحة الأولى (في الصباح- لمدة ١٠ دقائق- من الساعة الـ ١٠ صباحا- لشرب أي مشروب سريع)، والمناقشة بينه وبين زملائه.

- (فترة الراحة الثانية- وهي لتناول الغداء- الذي يقدمه المصنع للعاملين به^{٧٣}): وتكون الراحة على مرحلتين حتى لا يتوقف العمل على خطوط الإنتاج: حيث يقضي نصف العمال فترة الراحة، والنصف الآخر يظل يعمل على خط الإنتاج، ثم يتم التبادل بين العمال بعد ذلك؛ لضمان عدم توقف العمل على خطوط الإنتاج، يتناول العمال الغداء في مطعمين كبيرين يتسع كل واحد منهما لعدد ٣٠٠ عامل في المرة الواحدة، كل مطعم مخصص لخدمة الثلاثة أقسام الأقرب إليه، بحيث يخدم المطعمان إجمالي العمال في الستة أقسام الموجودة في المصنع.

كل يوم يتم اختيار وجبة اليوم التالي من خلال بصمة للعامل على الشاشة التي توجد في قسمه، وتوجد وجبات متنوعة، على العامل أن يختار ما يفضله من وجبات: (وجبة ساخنة أساسية - وجبة جافة وفاكهة وعصير)، وهو ما يُشعر العامل باحترام المصنع وتقديره له، ويندرج في (دراسة البيئة الداخلية) في إطار الذكاء التنافسي للمصنع، لتحقيق أقصى ربح ممكن، هذا الإجراء يتفق مع ما يؤكد أولريش بيك Beck من أن تقديم المزايا والاستحقاقات، يتم من أجل إثارة دافعية العمال للعمل والإنتاج، فكل إجراء يزيد من جودة المنتج تقوم الإدارة باتخاذها لتحقيق مزيد من الأرباح.

^{٧٣} يقدم المصنع للعاملين به وجبة غداء كل يوم، ويشرف عليها أطباء لضمان استيفائها لكل العناصر الغذائية، كي تكون صحية، وإعداد الطعام يخضع للكشف الصحي والطبي عليه، المصنع كان يعتمد على شركة تغذية في مدينة السادس من أكتوبر بمحافظة الجيزة، وكان السائق يسافر يوميا ليأتي بوجبة الغداء بعدد العاملين في المصنع، ثم تم إنشاء وحدة في قرية كفر أبو راضي تبعد عن المصنع بمسافة صغيرة، تقوم بإعداد وجبة الغداء مطبوخة- جاهزة بالقرب من المصنع، لتلاشي مساوئ بعد مسافة مكان إعداد الوجبات المطبوخة، ومشاكل الطريق المتوقعة، وهو ما كان يؤثر في الالتزام بوقت إحضار الوجبات إضافة للمسافة الطويلة، حتى أن السائق كان يضطر للخروج قبل صلاة الفجر يوميا، ليأتي بوجبة الغداء في وقتها. (جاء هذا في مقابلة مع السائق "ر").

✓ إدارة عمليات السلامة والأمان داخل المصنع:

تنظيم عمليات السلامة والأمان داخل المصنع، تجعل نسبة الإصابة صفرًا %، حيث يوجد في ممرات المصنع، (أسهم) و(اتجاهات) مكتوبة على الأرض، توضح مكان الـ **power hand** والآلات والمعدات و(الترولي وشوكة الكلارك): بمعنى: المعدات التي قد تسبب إصابات أو أخطارًا في طريق مرور العمال، وتوجد مرايا وعدسات لرؤية الأشياء القادمة من زوايا ومنحنيات مختلفة. يقول (ت): (عشان المصنع يضمن السلامة، كل شيء محسوب وفي مكانه، كأنك بتتحرك على شبكة مرور في المصنع، عشان يتأكدوا من إننا مش هنتصاب من أي شيء مؤذي، ويتجنبوا حدوث أي حوادث أو إصابات)، وهو ما يحقق عدة أهداف:

١. يشعر العمال بالاهتمام، وحب، وحرص إدارة المصنع على سلامتهم وأمنهم.
٢. يوفر المال، أي نفقات علاج العمال، لأنه لا توجد إصابات مهنية داخل المصنع.
٣. يوفر الوقت والجهد؛ لأنه يضمن عدم تعطل الإنتاج، لأي سبب نتيجة إصابة أو خطأ.
٤. كل ما سبق يزيد من أرباح ومكاسب المصنع.

ما سبق يتفق مع دراسة (أكرم محسن ٢٠١٣)، من التأثير الجوهري للرصد البيئي والذكاء التنافسي، على المقدرات الجوهرية للمنظمة حيث إن أيّ مكون في بيئة المنظمة سواء كان داخليًا أو خارجيًا سيحصل على اهتمامات كبيرة لتحقيق أهداف الذكاء التنافسي، وبالتالي زيادة الأرباح.

✓ الاهتمام بصحة العمال:

تحرص إدارة مصنع سامسونج على صحة العمال، ويبدو ذلك من خلال:

١. الحرص على عرض (تمارين رياضية) يوميًا قبل البدء في العمل، تبين من خلال الملاحظة، عرض تمارين على الشاشة في كل قسم، كي تساعد العمال في تنشيط الدورة الدموية وتحقيق اللياقة البدنية.
٢. معالجة المشكلات الصحية والأمراض، التي قد تُصيب العمال، أو التي يشتكون منها، مثل إصابة العمال بمشاكل في العمود الفقري، نتيجة طول مدة الوقوف أمام الآلات، يقول: (ذ): (لما لقونا بنتصاب بأمراض في العمود الفقري والغضاريف، نتيجة وقوفنا لوقت طويل، حطوا جنب خط الإنتاج كراسي عشان نريح عليها من وقت لآخر واحنا شغالين).
٣. إجراء فحوصات على العمال، مثل: الكشف عن فيروس C، وعلاج المصابين، خلال ٦ شهور وإعطائهم إجازة ثلاثة شهور، ثم بعدها يتم فتح باب التفاوض معهم لترك العمل بعد صرف مكافأة مالية.
٤. إجراء العمليات الجراحية لمن يحتاجون لها، لكن لأنهم لن يستطيعوا أداء العمل بنفس الكفاءة السابقة، يتم إنهاء خدمتهم بطريقة قانونية، يقول (س): (عملت عملية غضروف، بعدها قام المصنع بالتفاوض معا لترك العمل بعد صرف مكافأة نهاية الخدمة). من يحتاج من العمال إلى عملية جراحية، يقوم المصنع بعملها له، لكن لأن المصنع يعلم أن قدرة العامل على الإنتاج لم تعد بنفس الكفاءة السابقة، فإنه يتفاوض معه لإنهاء خدمته، لأنه سيكون مصدرًا لمزيد من الإنفاق على مرضه ويتطلب مزيدًا من الرعاية الصحية، وتستبدله إدارة المصنع بعامل آخر لا يحتاج لنفس القدر من الرعاية الصحية.

مما سبق نجد أن محافظة إدارة المصنع على صحة العمال تأتي في إطار الذكاء التنافسي، لتأمين البيئة الداخلية للمؤسسة، وبالتالي جني المزيد من الأرباح.

✓ أنظمة (الاحترام والتشجيع، والإثابة والتكريم، والتحفيز والمكافآت) للعمال:

- احترام العمال: احترام العمال وإثابتهم يؤثر إيجابياً في سلوكهم ورجبتهم في العمل، فالاحترام والإثابة أداة فعالة في تعزيز الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وبالتالي تزيد من رغبة العامل في بذل مزيد من المجهود ليثبت جدارته في العمل، بل ويسعى لتحقيق الإنتاج المستهدف في الفترة الزمنية المحددة لذلك. قال عامل جودة (م): (أما باحس إن المشرف بيحترمني ويقدرني، باشتغل وأنا مبسوط وفرحان، وأما المشرف بيقولي **good job** بكون مبسوط طول اليوم وبشتغل كويس، عشان أحقق الـ (Target).

قال (أ): (كنا اثنين في المكان وخرجنا والمهندس جه زعق لينا بصوت عالي أنا قولتلوا أخصم مني بس متزعقش)، وهو ما يؤكد الدور الكبير لاحترام العامل في التأثير على حالته النفسية وقدرته على العمل، حتى إنه لا يهتم بالخصم الذي يمكن أن يتعرض له مقابل احترام المشرف له خاصة أمام زملاؤه. قال (س) عامل (بورده): (يحطني في دماغه بس ميهنيش قصاد زمايلي)، الاحترام هو كلمة السر وراء جودة الإنتاج وإتقان المهام على أداء أفضل، فتبادل الثقة والاحترام يؤديان إلى الشعور بالأمان والاستقرار في العمل، مما يشجع العامل ويجعله يتقن ما يقوم به، ويؤدي إلى جودة المنتج، على العكس من ذلك قد يزيد عدم الاحترام من الفجوة بين العمال والإدارة، حيث توجد حالة استياء بين العمال تجاه الإدارة الوسطى (المهندسون المصريون)، فهم حلقة الوصل بين الإدارة العليا (الكوريون) والعمال المصريون. قال (أ) (المصريين بيحبوا يدوا أوامر ليل ونهار وخلص).

- تشجيع العمال: عند سؤال العمال عن ترتيب عوامل التشجيع وإثارة الدافعية لديهم من قائمة تتكون من خمسة عناصر:- (الأجر- اكتساب الخبرات-الثقة في الإدارة - الاحترام والشعور بالمساواة- العلاقة بالزملاء) كان ترتيب عوامل التشجيع وإثارة الدافعية لإنجاز المهام المطلوبة كالتالي: الاحترام، والشعور بالمساواة في المرتبة الأولى بنسبة ٤٢%، ثم اكتساب الخبرات بنسبة ٢٨%، يليها الثقة في الإدارة بنسبة ١٩%، وأخيراً كانت العلاقة بالزملاء بنسبة ٥٢%، وهو ما يؤكد شعور العمال بالمساواة، والظلم، والتمييز عن الزملاء الآخرين الموجودين في المصنع بتعاقد دائم، مما جعل الاحترام والشعور بالمساواة في بؤرة ترتيب العمال كدافع لإنجاز المهام المطلوبة.

- تكريم النماذج الإيجابية: وهي النماذج التي تحافظ على استمرار العمل وجودة عملية الإنتاج، تهتم بها إدارة المصنع وتبرزها وتكرمها كي تكون مثلاً يُحتذى به، أيضاً النماذج التي تحافظ على نظافة المصنع، يقول: (أ): (المدير أما يعدي ويلاقي ورقة على الأرض بيرميها في السلة بنفسه، ومرة المدير شاف عامل بيثيل ورقة من على الأرض أعطاه ٥٠ جنيه مكافأة). قال (ح): (فيه عامل عمل رسمه طبيعية ووضعها في المكان فأخذ مكافأة ٥٠٠ جنيه)، ويقول (ت): (على أد ما هم بيدونا مكافآت، إلا إنها مرتبطة بمصلحة المصنع، وليس بمصلحة العمال)..، تشير مقولة العامل الأخيرة، إلى وعي العمال بالسياسات والإجراءات التي يتخذها المصنع، ليزيد من أرباحه المالية.

- تحفيز العمال، بتعريفهم وتوعيتهم بأهمية كتابة جملة (صنع في مصر)، عند تسويق منتجات المصنع في الخارج، ليشعروا بالعزة والفخر، مما يحفزهم على مزيد من العمل والإنتاج. يتم تصدير منتجات المصنع لكثير من دول العالم، وأكثر دولة يتم التصدير

إليها هي السعودية، حوالي ٢ مليون شاشة سنويًا، وأيضًا دولة المجر وروسيا وجنوب إفريقيا وكثير من دول العالم..، حيث يوجد في كل قسم وحدة (KD) للتصدير، كما يتم تصدير بعض الخامات Material ويكتب عليها صنع في مصر، مثل الوحدات الصغيرة والأجزاء التي يتم تصديرها بجانب تصدير الشاشة كاملة، على سبيل المثال يتم تصدير (القوم) للجزائر.

– المكافآت المالية للعمال: كل عامل يعمل على خط إنتاج، ويحقق الهدف الموضوع في خطة العمل target يتم صرف مكافأة لكل عامل على الخط (٥٠ جنيهًا) في هذا اليوم، وفقًا للخطة..، وهو ما يدعم عدة قيم:

١. قيمة الإخلاص في العمل.

٢. قيمة العمل التعاوني لإنجاز المهام المطلوبة والوصول لكمية الإنتاج المستهدفة.

٣. قيمة الثقة بالنفس، وتقدير الذات نتيجة اهتمام إدارة المصنع لمجهود العامل، وتثمينها مادياً لجهوده في العمل.

وفي الجانب الآخر: في حالة وجود أي عيب صناعة في الشاشة، يتم استبعادها وتحويلها إلى (معيب- أو هالك)، وإذا وُجد عيبان، يصبح العمال خارج الـTarget، بالتالي لا تتم مكافأتهم. مما يجعلهم غير سعداء نظرًا لمعرفة زملائهم في خطوط الإنتاج الأخرى، أنهم لم يحققوا الهدف وأنهم مُقَصَّرُونَ، والدليل وجود منتجات معيبة على خط الإنتاج الذي يعملون عليه. مما يؤكد حرص الإدارة على عدم وجود هالك أو تالف لتقليل، وتعظيم الأرباح، ولتحقيق ذلك فمنظومة الثواب والعقاب قاسية، وهو مما يولد حالة (تربص)، يشعر بها العمال لتوقع الضرر في أي وقت وعلى أقل خطأ.

– نظام التقديرات Bonus (A-B-C-D-F): يمتد لدرجات أعلاها A: وتفسيرهم كالتالي: ممتاز- جيد جدًا - جيد - سيء - سيء جدًا، وبناءً على التقرير يتم تحديد الحوافز الشهرية، للعمال والأقسام، وكذلك التقييم السنوي للعامل، كما توجد زيادة سنوية لكل عامل، تبعاً لنشاطه وإنجازه.

– الجوائز المادية: مثل: جائزة العامل المثالي، عمل (قرعة) ربع ثانوية على خمس شاشات سامسونج - نظام **Lottery** - تقديم عمرة بالقرعة للمتميزين على كل خط إنتاج، وتفصيلهم كالتالي:

١. جائزة (العامل المثالي): يقدمها المصنع لإبراز النموذج المتميز من العمال، كي يكون مثلاً يُحتذى به من زملائه الآخرين، ومعايير اختيار (العامل المثالي)، هي: (الانضباط في العمل، والالتزام بمواعيد الحضور والانصراف والعودة من البريك، وعدم التغيب أو الغياب، وعدم إثارة أي مشاكل مع المشرفين أو الزملاء، والالتزام بالمهام على خط الإنتاج داخل القسم)، عند منحها لأحد العمال، تتم دعوة أسرته لزيارة المصنع، ويصاحبهم مشرفين ليقوموا بجولة داخل المصنع، بجانب المكافأة في الـFamily Day والذي يُعقد مرتان في السنة،

٢. قرعة ربع ثانوية على خمس شاشات سامسونج أيًا كان حجمها أو نوعها ولكن الشركة تتحمل جزءًا من ثمن الشاشة والعامل يتحمل الباقي بالإضافة إلى أنه يشتريها بسعر المصنع .

٣. نظام الـ **Lottery** ، لكنه لعمال سامسونج فقط، وليس العمال الـ **Out Source** ، وهم يقدمون على شاشات مجانية **Free** لما المصنع ينزل مثلاً عَشْرَ شاشات ٤٣ بوصة أو ٥٠ بوصة، يتم سحبها في الرحلة المجانية، لكنه لعمال سامسونج فقط، وليس العمال الـ **Out Source** .

٤ . تقديم عمرة بالقرعة للمتميزين على كل خط إنتاج، ويتم اختيار خمسة عمال على حسب التقييمات.

تبين استياء العمال **Out Source** عند التحدث عن التفرقة بينهم وبين عمال سامسونج، حتى في الإثبات المادية، والتقدير، في العامل المثالي فقط قد يكون العامل **Out Source** ، لكن كونه متميزاً لا يشفع له في تحويله إلى عامل ثابت في سامسونج، يقول (س): (أنا عامل تحميل حاويات يشتغل في المصنع من سنة ونصف، ومرشح للقب العامل المثالي قلت للمهندسة بدل ما تدوني جائزة العامل المثالي ثبتوني في الشغل ما دمتم شايفني عامل مثالي، قالت لي أطلبها من شركتك **(Permi)**، هي تعني أي **out Source** وأخذت شهادة العامل المثالي وشكراً). بدا استياء العمال في: تصريحهم بأن هذا ظلم وحرمان، اختلاف نبرة صوتهم بالغضب وعدم الرضا عن الوضع في المصنع ومعاناتهم، وتغير ملامح وجوههم.

٥ . الرحلات الترفيهية: تقوم إدارة المصنع بعمل رحلات مثل (رحلة دريم بارك)، يقول (أ): (بننسط في الرحلات والأنشطة اللي المصنع بيعملها)، لكن العمال يعانون من تجاهل الطلبات التي يحتاجونها من إدارة المصنع، يقول (ش): (أى طلب أو إجراء يبيلزم إدارة المصنع بحقوق أو طلبات لينا سواء مالية أو اجتماعية يتم رفضها بشدة عشان كده، حاسس إن كل اللي بيعملوه ده ملوش لزمة أنا ممكن أمشى في أى وقت، أنا مش بحب المصنع، مفيش تقدير لكل العمال الـ **Out Source**). وهو ما يؤكد أهمية العامل النفسي والعاطفي في دعم الانتماء والولاء للمؤسسة لما لذلك من تأثير إيجابي على إنتاجية العامل، حيث كشف البحث الحالي من خلال تحليل دليل المقابلة عن دور الالتزام المحسوب (أي الالتزام المصلحي حيث وجود مصلحة مادية متبادلة لاستمرار التعامل والالتزام المعياري أى أن كلا الطرفين العامل وصاحب العمل يقيان في علاقات؛ لأن عليهم فعل ذلك، حيث إن ترك العمل سيكلف العامل فقد الكثير من الامتيازات مثل الوجبات الغذائية، وحصوله على مكافأة نهاية الخدمة (٥٠٠٠ جنيه) إذا استمر في العمل بالمصنع خمس سنوات، وفرصته في الحصول على شاشة مجانية من المصنع طبقاً لنظام الـ **Lottery**، إذا كان من العمال الدائمين، وغيرها من الامتيازات الأخرى

✓ أسلوب التعامل مع المشكلات:

يهتم القائمون على المصنع (الإدارة العليا) والوسطى بحل المشكلات التي قد تطرأ أثناء العمل، بداية من مدير المصنع، ومروراً بالإدارة العليا ثم المشرفين المصريين على العمال، ويتخذ أسلوب حل المشكلة، عدة خطوات، لضمان عدم رجوع المشكلة أو المعاناة منها مرة أخرى، هذه الخطوات هي:

- إقناع العاملين بخطورة المشكلة، وضرورة حلها، واستخلاص أدوات ذلك الحل من العمال، حتى يكونوا مقتنعين بأهمية الحل وتناسبه مع المشكلة.
- توظيف الأجهزة التكنولوجية الحديثة في حل المشكلة.
- متابعة خطوات حل المشكلة، لضمان عدم تكرار حدوثها مستقبلاً.
- التأكد من تناسب الحل مع طبيعة المشكلة، ورضا العمال عن ذلك الحل.

يقول (س): (صوتنا كان عالي واحنا بنشتغل، وكان مستر (جون John) مدير المصنع بيمر علينا في قسم الجودة، قال إن الصوت العالي بيأثر على تركيزنا في الشغل، ويمكن نتيجة الصوت العالي نغلط في شغلنا، ساعتها مر على ٥٠٠ عامل كانوا شغالين، علشان يعلمهم إزاي يخفضوا صوتهم، وشرح لنا مشكلات الصوت العالي أثناء الشغل، وقال لنا أن نسبة الاستيعاب عند أي حد تعتمد على ٣٠% حاسة السمع، و٦٠% حاسة البصر، و١٠% فقط للعقل، وقال: إنراحة عينينا و ودانا هتخلينا مركزين في شغلنا وحل لنا المشكلة بتشغيل جهاز يقيس نسبة الصوت في مكان شغلنا، الجهاز عبارة عن شاشة، لما الصوت يعلى عن الحد المسموح بيدي إنذار عن طريق عمود لونه (أحمر)، يظهر على الشاشة نشوفه، فعرف أن نسبة الصوت زادت عن الحد المسموح)، ما سبق يتفق مع دراسة **Worthington & Britton 2009** في أن استخدام التكنولوجيا الحديثة، يساعد على حل المشكلات في بيئة العمل، وهو حلقة الوصل بين نشاطات الذكاء التنافسي لجمع المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، التي يمكن أن تهدد ربحيتها. كما يتفق مع تحليل (Barnea 2007^{٧٤}) للعلاقة بين الذكاء التنافسي وإدارة المخاطر والتي تبلورت في إدراك الخطر في أول مرحلة، دون انتظار لتفاقد المشكلة أو الخطر، فبمجرد إدراك الإدارة لمشكلة ارتفاع الصوت بأقسام المصنع، تم تجميع معلومات وطرح خيارات لحل المشكلة. ثم تم اتخاذ قرارات استباقية، بمعرفة ورضا العمال واقتناع بل وإعجاب العمال بالطريقة التي تم بها حل المشكلة، وذلك تحسباً لأي تهديدات محتملة قد تؤدي إلى خسائر في المصنعت تؤثر على أرباح المصنع.

✓ الاهتمام بتدريب العمال:

يملك المصنع نوعين من الموارد: بعضها متاح لجميع المؤسسات، والبعض الآخر موارد خاصة تمنحها ميزة تنافسية عن المؤسسات الأخرى، من الموارد المميزة في مصنع سامسونج- مصر، اهتمامه بتدريب القوى البشرية: حيث يعقد المصنع تدريبات في أربع حالات، هي:

١ التدريب عند التعيين لإكساب العمال المهارات المطلوب منهم أداؤها، بالطريقة الصحيحة التي يرتضيها المصنع.

٢ التدريب على رأس العمل خاصة إذا أخطأ العامل على خط الإنتاج، فالتدريبات متاحة دائماً، وهو ما يجعل العامل مُلم بأبسط التفاصيل لضمان جودة المنتج .

٣ التدريبات الشهرية التي تتم على الصحة والسلامة المهنية عن: كيف يحافظ العامل على نفسه وعلى المكان الذي يعمل فيه والآلات، وهو ما يُشعر العامل باهتمام وحرص المصنع على سلامته وصحته من ناحية، ويجعله يحرص على سلامة الآلات وبيئة المصنع التي يعمل بها من ناحية أخرى.

٤ التدريب عند استحداث طراز جديد من الشاشات (خط إنتاج جديد)، ويكون التدريب على أمور فنية معينة مثلما حدث عند تغيير في شكل ونظام (موديل) الشاشة في عام ٢٠١٧: حيث تم تدريب العمال على أمور فنية بسيطة لأن الأساسيات واحدة في كل (موديل). مما سبق يتبين أن التدريب يُعد وسيلة مصنع سامسونج، لاستقطاب عمالة رخيصة الثمن جديدة للتعويض عن العمالة التي يتم تسريحها من حين لآخر: (بلوغ سنوات عملها خمس سنوات- عدم اللياقة الطبية- عدم الحاجة إليها خاصة عمال الـ **Out Source**)، وأيضاً حتى لا يقوم المصنع بزيادة مرتباتها، وهو ما يسمح بتدريب عدد كبير من العمال عند الحاجة

⁷⁴Barnea, t, predictable surprises and risk management a role for competitive intelligence magazine,2007, p20

إليها، يقول(ص): (لا يفرق معاهم التدريب اللي دربوه للعمال اللي مشوهم، عادي هيجيبوا ناس جديدة ويدربوها). كما لا يوجد دوران للعمل داخل أقسام المصنع للاستفادة من طول مدة بقاء العمال بالخبرة وسرعة أداء المهمة وإجادتها. قال (ع): (أنا في خط الإنتاج اللي اتعينت عليه، ومش مسموح لي أعيره أبداً)، وهو ما يجعل العامل ليس لديه خبرات كثيرة في خطوط الإنتاج، حتى لا يُشكل خطراً على المصنع في بيئة العمل التنافسية، بين المصانع الأخرى؛ لأنه لا يعلم من معارف ومهارات العمل إلا ما يتعلق بخطط إنتاج محدود، في حالة الاستغناء عنه، يتم تعويضه بآخرين في منتهى السهولة واليسر.

✓ توظيف الهوية المصرية للعمال، لتحقيق زيادة الإنتاج، وبالتالي زيادة الربح:

تم تصميم حجرات الاجتماعات في المصنع وإطلاق أسماء فرعونية عليها، مثل: حجرة خوفو - حجرة منقرع - حجرة سفارة - حجرة رمسيس... إلخ، وذلك لتوظيف المشاعر الإيجابية المرتبطة بالاعتزاز بالشخصية المصرية وتفوق الفراعنة عند قدماء المصريين، لكي يبذل العمال أقصى طاقة ممكنة لتحقيق تفوق المصنع على غيره من المصانع الأخرى على المستوى العالمي، وبالتالي تحقيق أرباح أكثر، لكن اختلاف زي عامل سامسونج ال Source عن العاملين الذين تأتي بهم شركة العمالة الخارجية ال out- Source يُضعف انتماء العمال للمصنع ويشعرهم بالاعتراب عنه قال (م): (احنا ملناش لزومة)، وقال (ط) (سامسونج لا تعني لي أي شيء، أنا ببحث عن عمل حر يكون خاص علشان ماكنش تحت رحمة حد.. سامسونج هيمشونا)، ويقول (س): (سامسونج بالنسبة لي أكل عيشي... أنا مضايق مش عارف أقول إيه)، يتضح هنا حالة اللاتأكد واللا- أمن التي يعاني منها العمال، وقد لاحظت الباحثتان تحدث العمال عن الإدارة أحياناً بسخط وعدم رضا نتيجة ذلك.

ثالثاً: (طبيعة المخاطر الاجتماعية)، التي يعاني منها العمال في المصنع من وجهة نظرهم:

✓ (المصنع مصمم بنظام سابق التجهيز، وليس مبني "خرساني"): وهو ما يشكل تهديداً يشعر به العمال، من خلال تهديد إدارة المصنع بأنها يمكن أن تقوم بفك المصنع وإلغاء نشاطها في مصر في أي وقت، وهو ما حدث بالفعل بعد (الوقف الاحتجاجية للعمال عام ٢٠١٤)، وكانت مطالبها زيادة الأجور، فكان تهديد إدارة المصنع أن المصنع سابق التجهيز ويمكن هدمه في أي وقت ودون خسائر، يقول (أ): (أما عملنا الوقفة الاحتجاجية، عشان يزودوا مرتباتنا عشان الغلا، وصل لنا من إدارة المصنع عن طريق المترجمين: المصنع مش مبني، في أي وقت هنفك الصواميل ونسافر في أي مكان ثاني مبني المصنع ونشغل ناس تانيين، يقدرنا قيمة الشغل!!)، وهو ما يتفق مع دراسة (Degenaro et al, 2000⁷⁵)، في حرص الشركات والمصانع في العصر الحديث على العمل وفقاً لأهداف الذكاء التنافسي، انطلاقاً من أهمية الذكاء التنافسي في اتخاذ إجراءات استراتيجية لمواجهة التغييرات البيئية المفاجئة، فالطبيعة الصناعية لمباني المصنع وسهولة فكّه وتركيبه في أي مكان يقلل من الوقوع تحت ضغط أي تهديد على المستويين: المحلي أو العالمي، يقول (ع): (عملنا إضراب يومين في شهر أكتوبر ٢٠١٤ علشان المرتب كان وقتها ٧٠٠ جنيه، وجه أمن الدولة أخذ ناس منا وحت الشرطة، والإدارة هددتنا إننا لو فضلنا كده هيفكوا المصنع ويروحوا أي بلد ثانية، وقالوا احنا مش خسرانيين أي حاجة)، هنا يكون تكوين المصنع في حد ذاته عامل إرهاب وتخويف للدولة وللعمال في المصنع. وهو ما أكدته دراسة سعاد حرب ٢٠١١ أن الذكاء التنافسي هو عملية اتخاذ القرارات في الأمور الحاسمة واستباق الأزمات والتهيؤ لمواجهةها قبل وقوعها، للحفاظ على الأرباح. كذلك

⁷⁵ Degenaro et al, strategic intelligence providing critical information for strategic decision corporate, executive board ,corporate strategy board, 2000

يتفق البحث الراهن مع بحث **Mc Dowell** في أن الذكاء التنافسي يجعل المستقبل في قبضة أيدي صانعي القرار داخل المنظمة، تحسباً لأي ظروف طارئة، لا يمكن التنبؤ بها مثل التغييرات المفاجئة في القوانين العامة لضمان مستوى أمان مناسب عن طريق تحليل أي تهديد محتمل، انطلاقاً من أن الربح هو الهدف الأساسي ولا شيء آخر غير الربح، بغض النظر عن البشر أو الدول، إنها سطوة رأس المال فقط.

✓ اعتماد المصنع في عملية الإنتاج على تنفيذ (طلبات)، طبقاً للسوق، وليس الإنتاج الدائم:

ليس للمصنع مخازن لوضع بضاعة فيها، لكن نظام طلبيات بمواصفات معينة يتم تسليمها في موعد محدد، فلا يوجد للمصنع مخزون في مكان معين، يعوقه إذا أراد إغلاق المصنع، في حالة وجود ما يسبب عدم استقرار البيئة المحيطة به. هنا نجد سمات الأنظمة والمؤسسات الرأسمالية التي تتحسب لأي أزمات مالية عالمية، أو أزمات سياسية، مما يجعلها دائماً تتحسب لترك مكان الإنتاج الذي قد تشعر فيه بالتهديد أو الخطر. يتفق ذلك مع دراسة **Celina M. Olczak** و **Jay peep** في تحديد أثر الذكاء التنافسي في توفير المعلومات الاستراتيجية التي يكون لها تأثير مباشر وغير مباشر على تحقيق ربحية المؤسسة، ورفع حصتها السوقية، وتقليل تكلفة المنتج، فيعمل على تحويل تلك المعلومات إلى ذكاءات تستخدم كسلاح أمام المنافسين، بل وفي البيئة الداخلية (العمال والدولة) التي قد تكون عائقاً أمام المؤسسة، لتحقيق مزيد من الإنتاج وبالتالي جني المزيد من الأرباح.

✓ يعاني العمال حالة من انعدام الأمن الاجتماعي، مما يدعم شعورهم بالمخاطر:

نتيجة الخوف من التسريح وتركهم العمل، وأيضاً تشغيلهم من خلال شركات (للعاملة الموسمية- المؤقتة)، بتعاقدات خطيرة من الباطن من خلال شركات الوكالة، مع الاستعانة بموظفين (منخفضي الكفاءة)، رغم وجود محفزات كثيرة جداً على العمل وجودة الإنتاج في إطار فهم عملية التصنيع، مما يُشعر العمال بعدم الأمن والخطر باستمرار. يقول (ع): (فيه موظف **HR** بيبيدي عمال كثير واشتكينا في القوى العاملة ومكتب العمل _ ما يبجش حقوقنا_ بيخلي العمال يمضوا عقود عملهم شهر بشهر (واحد)، علشان أما يبجوا يمشوهم، ميكش ليهم أي حق ويفضل شغال بالعقد ده). يقول (أ): (فكرت أعمل مصنع شباشب واشتري الماكينة والماكيس والاسطمة واستقل بنفسي علشان أشعر بالاستقرار بس الفلوس مكفتش...أنا مش عاوز أفضل تحت رحمة المصنع والإدارة والمشرفين فيه، يمشوني وقت ما يعوزوا).

✓ التمييز في المعاملة بين ال **source** وال **out Source**:

يقول (م) عامل في خط التجميع: (فيه ناس بتزلهم حاجات على المرتب أحنا منعرفش عنها حاجة واحنا شغالين زينا زيهم ونفس ساعات العمل، علشان أنا **out Source** ، عامل من شهر ٤ - شهر ٩ **High Season**، بيتم الاستعانة بيا في **Night Shift** ووردية مسائية، وباقي شهور السنة بيبقى فيه حوالي ٢٠٠-٣٠٠ عامل، هم الأساسيين، نصف خطوط الإنتاج بس اللي بتشتغل تبع الطلبيات).

✓ أنظمة مراقبة الأداء، ومحاسبة العمال:

ويتم ذلك من خلال عدة إجراءات، هي:

- فحص الإنتاج، وتحديد المسؤول: أكد عمال قسم الجودة أنه عند فحص ٢٠٠ قطعة عشوائياً، إذا وُجد عيب في قطعة واحدة، يتم تقييم المجموعة كلها بـ **Reject** أو **Block** أي أنها غير قابلة للاستخدام، ويتم تحويلها لقسم آخر لفحص المجموعة كلها بدقة قطعة قطعة، هذا يحتاج إلى فرق عمل متعاونة، لأنه في حالة حدوث أي خطأ يتم مجازاة القسم كله.، إذا تم رفض **Reject** أي خطوة، تتم مراجعة الكاميرات لمعرفة من الذى تسبب في الخطأ لمعاقبته، ويتم رفض إنتاج الخط كله وإعادة الإنتاج مرة أخرى، ويكون العقاب بالخصم أكثر الجزاءات المُفعّلة داخل المصنع، وهو ما يجعل كل عامل في مكانه يسعى لتجويد عمله قدر الإمكان حتى لا يتعرض للخصم.

- توجد صحيفة ملاحظة مع مشرف الخط بالأداء اليومي لكل عامل، وفقاً لالتزامه، وعدم إثارة المشاكل، وعدم التأخير عن العمل بعد أوقات الراحة (**Breaks**).

- دور المشرفين في ضبط الأداء: لا يبادر العمال باقتراح أو عمل أي شيء خارج حدود المهمة الموكلة إليهم، إلا بعد الرجوع إلى المشرف. قال (أ): (يوجد مشرف على كل **Line**، أي قرار أو مشكلة لا أصدر نفسي فيها لازم أسأل المشرف وهو يتصرف علشان متحملش أنا المسئولية ولا أحط نفسي في مشكلة)، قال عامل تجميع (م): (ساعات المشرف يزعق لي كثير لو فيه خطأ صغير، باحس كأنه بيذبحني على حاجة ملهاش لازمة، ساعتها بابقى منحوق ومش عايز اشتغل). حرص المصنع على عقاب المقصرين، شديد وصارم على أي خطأ، بينما المكافآت وتقدير المتزمين أقل بكثير من العقوبات التي يتعرضون لها. يقول (ح): (المشرف مثل ضابط الشرطة يتصيّد الأخطاء لتقديمك للمحاكمة، ومش ذي الدكتور اللي بيبحث عن المرض لإعطاء الدواء).

- أهمية الالتزام بالوقت والمواعيد: قال (س): (أنا لو اتأخرت في البريك، أو غلطت غلطة واحدة بتحاسب حساب الملكين، ولو خدت تقييم (F) -وهو تقييم منخفض (طبقاً لتقييم البونص سابق الذكر)- في يوم يفضل ده تقييمي لحد آخر الشهر).

- سياسة المحاسبة الشديدة للغياب: حيث إن غياب يوم واحد، إذا كان يوم مرضي يتم خصم ١٥٠ جنيه، وإذا كان غير مرضي يتم خصم ٤٥٠ جنيه. يقول (أ): (أنا بعمل الشغل المطلوب مني على أكمل وجه بس محدش مراعي ده... لو حصل أي ظرف طارئ المرتب بيتقص منه كثير قوي).

- وضع كاميرات مراقبة في كل مكان: يقول (س) عامل قسم الجودة: (يوجد وحدة للجودة داخل كل قسم، وتوجد بوابة نهائية **Final Gate** وهي آخر مرحلة في المصنع قبل التحميل، وهي مرحلة للتأكد من جودة خط الإنتاج الرئيسي **Quality of the Main Line** ثم تأخذ الشاشة **Accept**، ويتم تحميلها على اللوري، ولو فيها مشاكل بترجع من على البوابة النهائية)، وقال (م): (لو في أي مشكلة (بيخربوا الدنيا معانا)، وهو ما يعني الصرامة الشديدة مع العمال. قال (ع): (العقاب مفهوش رحمة) وقال (أ): (مرة المشرف الكوري معدّي لقي اتنين بيعلوا صوتهم على بعض عمل ثلاثة أيام خصم من مرتب المهندس والمشرف والعمال)، كل ما سبق من إجراءات تتخذها إدارة المصنع لضبط العمل في المصنع، لضمان جودة المنتج وعدم غياب العامل؛ حتى لا يتأثر الإنتاج خاصة أوقات الطلبات الكبيرة. ما سبق يتفق مع دراسة (سميرة فرحات ٢٠١٥) ودراسة (Jay peep 2007) حيث دور الذكاء التنافسي في التقليل من مخاطر منافسة السوق ومخاطر تغير ذوق العملاء أو المستهلكين حيث تحرص المؤسسة على جودة المنتج وكفاءته من خلال مروره بمراحل مختلفة لتأكيد جودته لينال رضا العملاء.

وبالتالي تحافظ المؤسسة على حصتها السوقية، بإجراءات قد تكون ظالمة أحيانا للعمال ولا تتناسب مع حجم الخطأ الذي قاموا به.

✓ تعامل الإدارة العليا مع (التهديدات والمخاطر) المتوقعة:

تتميز سياسة "الذكاء التنافسي" التي تتبناها إدارة المؤسسات في عصر العولمة والتوجهات الاقتصادية الليبرالية، بتعامل (الإدارة العليا والوسطى)، بطريقة استباقية، لأي خطر أو تهديد-عن طريق توقع الخطر المحتمل- ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معه، لهذا تقوم إدارة مصنع سامسونج، بإغلاق المصنع ومنح العمال المصريين إجازة أسبوعاً كاملاً، في حالة سفر (المستشارين والخبراء والمهندسين والمشرفين) الكوريين للاحتفال (برأس السنة الكورية)، في كوريا، ولا يتم السماح لأي من العاملين بدخول المصنع أو تشغيله، في أوقات العطلة تحسباً لأي خطأ أو خسارة قد تحدث في غياب المستثمرين والإدارة العليا، فالذكاء التنافسي يفرض عليهم المتابعة المستمرة لسير العمل على خطوط الإنتاج حتى مرحلة التغليف والنقل، وعدم ترك هذه المهمة للعمال. يقول (ه): (الكوريين موجودين معنانا علطول، في وظائف كثيرة، كمستشارين وخبراء ومهندسين ومشرفين، هم حلقة الوصل بينا وبين إدارة المصنع الكورية، لما يبسافر الكوريين عشان يحتفلوا برأس السنة في بلدهم، بيدونا إجازة أسبوع، مبيخلوش حد فينا يدخل المصنع ولا يشغلة وهما مش موجودين، عشان المصنع بتاعهم، هما أصحابوا مش أحنا)، وهو ما يتفق مع بحث McDowell، في التعامل الاستباقي وفقاً للذكاء التنافسي، مع توقع التهديدات والمخاطر. ودراسة Degnero عن أهمية الذكاء التنافسي في جمع المعلومات والقيام بعمليات لمواجهة التغييرات البيئية المفاجئة، ومراقبة الفرص والتهديدات، بما يخدم مصلحة المؤسسة، وبالتالي يزيد أرباحها.

✓ (نظام الإجازات) غير العادل:

يتم استدعاء العمال للعمل يوم الإجازة (السبت)، إذا كان المصنع يسعى لتجهيز كمية من الشاشات للتصدير، لضمان عدم تعطل العمل، كما أن المصنع محتفظ بعمال أساسيين وآخرين غير أساسيين **Out Source**، وهذا الاستدعاء دون مراعاة لظروف بعض العمال، لكن ما يؤخذ في الاعتبار مصلحة المصنع فقط، لهذا حقق المصنع نتائج متميزة على المستوى العالمي، رغم أنه بدأ بعد مصانع كثيرة في أوروبا، فقد أصبح في المركز الثالث على مستوى العالم في (كمية الإنتاج، وجودة المنتج، وأقل مصنع في نسبة الهالك scrap)، والأول على مستوى قارة إفريقيا والشرق الأوسط في الإنتاج.

✓ دور التكنولوجيا في تقسيم العمل:

يتصف المنتج الصناعي في مجتمع ما بعد الحداثة بدرجة عالية من التخصص والتركيز، وكل منتج يعد محصلة عمل وحدات صناعية عديدة - مترابطة فيما بينها، وهو ما يسميه Raymond Aaron بالتقسيم التقني للعمل أو التخصص، تبين من البحث الميداني وجود (تقسيم عمل) لكل مراحل الإنتاج، على سبيل المثال: قسم التجميع يوجد خط إنتاج **line**، يقف عليه أكثر من عامل، كل فرد متخصص في عمل (مهمة- محددة- بسيطة)، بالتالي من السهل أن يتقنها لأنه يتدرب على نفس العمل عدد مرات كبير جداً مما يجعله يتقن العمل بسرعة وسهولة. يقول (س): (أنا لو ربطت مسمار، كان صعب على، في اليوم الثاني من تكرار نفس الحركة خلاص هكون سريع وهتعود، مش مشكلة التدريب خالص)، كما أن بساطة العملية التي يقوم بها العامل تسمح بالاستغناء عنه في أي وقت، لأنه يمكن إحلال عامل آخر مكانه بسهولة كبيرة، وتدريبه في وقت يسير جداً على المهمة الموكلة له.

أما عن (التكنولوجيا)، فلها دورٌ أساسيٌّ في جميع مراحل الإنتاج بدايةً من وجود ماكينة بالبصمة، لضبط عمليتي الحضور والانصراف، كما توجد شاشة ببصمة العامل يتواصل من خلالها مع HR لينذر بوجود مشكلة في قسمه باسمه ومكان عمله، مما يجعل فرد من الـ HR، يأتي على الفور لحل المشكلة، وهو ما يؤكد جاهزية المصنع للاستجابة السريعة واتخاذ القرار فور حدوث أي مشكلة.

التكنولوجيا أساس عمليات الإنتاج، وليس العامل الفرد، وهو ما يعني عدم الحاجة إلى الخبرة الفنية المتخصصة، بل إن إمكانات التدريب على الأدوات التكنولوجية أو الآلات الموجودة في المصنع هي الأساس، يقول (م): (المصنع يقبل أي شخص ويدربه لأن طبيعة الشغل سهلة، لا تحتاج خبرة، والشغل متقسم في خطوات بسيطة، ذي عامل بمخزن الفوم يوقف على ماكينة الفوم يلم الفوم ويقوم برصة وخلص).

أما مراحل الإنتاج التي تحتاج إلى خبرة خاصة أو عمال يتعاملون مع التكنولوجيا الحديثة في الصناعة، مثل قسم اللوحات Boards، لأنهم يتعاملون مع **system Technology**، ويعملون وقتًا إضافيًا **over time**، رغم ذلك لا يتم تمييزهم عن الأقسام الأخرى، بأي امتيازات مادية أو معنوية، ذلك لأن الإدارة تسعى لخفض تكلفة المنتج عن المنافسين، بالتالي الاستحواذ على السوق وتحقيق أقصى ربح ممكن. وهو ما يتفق مع دراسة Celina M.olszak,2014 التي أكدت على دور تكنولوجيا المعلومات في دعم (الذكاء التنافسي) للمؤسسة، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وأهمها تعاظم الأرباح.

✓ التفرقة في التعامل مع العمال، عند مطالبتهم بحقوقهم:

عندما بدأ عمال (out source) العمل في المصنع، بعد عامين طالبوا بحقوقهم في التأمينات والبدلات، قامت الإدارة بتسريحهم، واستبدلتهم بعمال آخرين جدد، يقول (أ): (جابوا ناس تانية مش فاهمة حاجة، ولما يفهموا ويطلبوا بحقوقهم يمشوهم ويحبوا غيرهم... وهكذا،. يعني في شهر مارس عند زيادة المرتبات يقوم المصنع بتسريح العمال ويستبدلهم بعمال تانيين، بنفس المرتبات القديمة، لأنهم جداد لسه مش فاهمين حاجة).

أما التعبير عن الرأي لتحقيق مصلحة العمل، وزيادة الأرباح، فهو مرحب به في المصنع، حيث يوجد (صندوق مقترحات) في كل قسم لتقديم المقترحات والأفكار ويتم قراءتها وفحصها، كما تُعطى مكافآت لكل من يقدم حلاً لمشكلة أو مقترح جديد يقلل الوقت والجهد ومن ثم المال. يقول (م): (لو في مشكلة أفكر فيها وأقدم حلول للمشرف بيدوني مكافأة على حل المشكلة)، ويقول (ص): (اقترحت تركيب أسانسير تاني جنب المبنى لتخفيف الزحام والعبء على الأسانسير اللي كان موجود، ادوني ١٠٠٠ جنيه مكافأة، لأن الضغط على أسانسير واحد كان يحتاج الى عمال فترة إضافية، لكن تركيب أسانسير تاني وفر على المصنع الحاجة لعمال تانيين).

ويقول (ج): (الفكرة اللي تقلل معاهم فلوس أو مجهود يرحبوا بيها جدًا). قال (س) عامل تحميل حاويات: (واحنا بنسحب الشاشات بعد التغليف من Main Line، كان الكلارك يبشيل ٣ رصات فقط لكي يدخل بالحاوية لأنها مرصوفة بالعرض، بنزقها مع بعض. اقترحت نحلها بالطول والعمال يشيلوها أمام بعض عدشان مانحركش الكرتونة كثير فتقطع، ونفرش الحاوية فوم في الأرضية والجوانب عدشان نحافظ على الكرتونه، الفكرة عجبنا المشرف، وصرفوا لي مكافأة ١٠٠٠ جنيه، لكنهم رفضوا يخلونى عامل Source بدل ما أنا Out Source)، ويقول (م): (الإدارة رفضت اقتراح حد من العمال في قسم الفوم يان

إجازاتنا تكون خميس وجمعة، وليست جمعة وسبت، عشان مبنقدرش نتعامل مع أى جهه حكومية، أو نقضي مصالحنا، لأن المصالح الحكومية كلها إجازة جمعة وسبت لكنهم رفضوا)، لأن هذا الاقتراح لا يحقق مصلحة المصنع وقد يُعيق تحقيق مزيد من الأرباح، وهو ما يتفق مع دراسة (أكرم محسن ٢٠١٣)، في أن الإدارة تبحث عن المعلومات والمقترحات التي تتعلق بنقاط القوة والضعف وتؤثر في الخيارات الاستراتيجية، مما يضمن تحقيق مصلحة المؤسسة، وينمي القيمة المضافة للمنتج ومن ثم أرباح المؤسسة، والإدارة لا تهتم بالمقترحات التي لا تحقق أرباحًا، وهذا يؤكد دور الذكاء التنافسي في البحث عن نقاط القوة واستثمار رأس المال الفكري لاستخراج أفكار تحقق تميز المؤسسة في السوق التنافسي العالمي، وبالتالي تزيد الأرباح، وهو ما يتفق مع دراسة Skerrett, Tony في تحديد أهداف الذكاء التنافسي، وهي: الربحية، وتكلفة الصنع قياسًا بتكلفة المنافسين، وجودة المنتج، وارتفاع الحصة التسويقية.

التمييز في التواصل مع الإدارة، مما يدعم مشاعر الاستبعاد والتهميش:

يوجد إيميل (my single) كشبكة دولية communication net work تربط بين موظفي سامسونج على مستوى العالم، مهندسين ومشرفين إنتاج، دون العمال غير الدائمين Out Source، وهو ما يتفق مع دراسة Heberlein (2002) عن العمليات التكتيكية والذكاء الاستراتيجي والاعتماد على أحدث التقنيات، لمنع التطفل على شبكات المعلومات وانتهاكها لحماية المعلومات الخاصة بالمنظمة، كما أكدّه (global intelligence Alliance) التحالف العالمي للذكاء، وهذا يفسر وجود شبكة معلوماتية خاصة بالشركة من جهه وإتاحتها للإدارة الوسطى والعليا فقط من جهه أخرى حيث يتم انتقاء مشرفي الخطوط line leader فقط للاشتراك في هذه الشبكة؛ لأنها تساعد على سرعة ودقة اتخاذ القرارات مما يقلل من تكلفة الوقت الضائع، وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة، مما يضمن الميزة التنافسية للمؤسسة، ويزيد ربحيتها.

وينتج عن استبعاد العمال من العضوية في هذه الشبكات، شعورهم بالتهميش والاستبعاد، يقول كلا من (م): (العلاقة بين المصنع الرئيسي والفرع المصري، يستفيد منها المهندسين بس، هم اللى ييسافروا كوريا كل سنة على حساب الشركة، ينقلولنا الخبرات، وليهم حساب على إيميل الشركة my single، أما احنا ولا لينا أي لزمة)

يقول (س): عامل براده: (أنا شغال بقالى ٥ سنوات معنديش my single، مش أى حد يبقى معاه my single ده لناس وناس، لازم يكون source عامل SG أى سامسونج، ومثبت، الإيميل عليه شبكة المنتمين للمصنع في العالم، ذي شجرة العيلة، بكل الأسماء والوظائف، بداية من رئيس شركة سامسونج حتى المشرفين.. عشان كده ممكن التواصل مع أي شخص داخل الشبكة مادام عضو فيها، عليه كمان خدمة معرفة المرتب، والإجازات، وأخبار مصانع سامسونج في العالم كله، وكمان فيه option square وهو برنامج تواصل اجتماعي بين أعضاء my single، لكن داخل المصنع الواحد، لمناقشة المشاكل فيه، كما توجد غرف دردشة بين أقسام ووحدات المصنع، وإرسال صور وفيديوهات، لكن التدريب على استخدامه سيكون لفئة SG، كمان لهم باقة نت مدفوعة من المصنع كل يوم ١٥ في الشهر على موبايلاتهم)، وهو ما يتفق مع دراسة (Celina M.olszak, 2014) و (Lee & Change 2007)، في أن دور تكنولوجيا المعلومات الكبير في دعم الذكاء التنافسي وبالتالي إنجاز الأهداف الاستراتيجية، وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على نتائج أكثر جودة لرفع الأداء العام، والاستفادة من التطبيقات والرسائل النصية والصوتية والبريد الإلكتروني، والاتصالات الإلكترونية، مما يؤدي إلى توسيع مصادر المعلومات وإتاحة التواصل الأفقي والرأسي والعصف الذهني بين بعض العمال الفنيين والمشرفين والمديرين التنفيذيين

والمهندسين، لكي تكتمل دورة حياة الذكاء التنافسي^{٧٦}، بداية من مرحلة التخطيط والتوجيه حيث التركيز على القضايا ذات الأهمية ثم مرحلة التجميع والبحث عن مصادر للمعلومات واستخدامها للإنذار المبكر لأي خطر أو تهديد أو فرصة، مروراً بمرحلة التحليل لتحديد العلاقات تمهيداً لاتخاذ القرارات، ثم مرحلة النشر ونقل النتائج إلى الأطراف ذوي السلطة والمسؤولين وأخيراً مرحلة التقييم. يتم استبعاد وتهميش جميع عمال شركة العمالة الخارجية من هذه الدورة؛ لأنهم من الخارج قد يتم تسريحهم لأي سبب، وفي أي وقت، وللحفاظ على الميزة التنافسية العالمية للمصنع، لا بد أن يتم تطوير المعرفة في سرية ولا يتوفر مكان للعمال ليستخدموا أجهزة الكمبيوتر أو شبكة المعلومات الدولية فهم في معزل عن ذلك ويعيشون داخل المصنع في حالة من التهميش والاستبعاد عن دائرة التواصل الاجتماعي الرقمي.

✓ عدم ضمان التأمين الصحي:

- عن التأمين الصحي، قال عامل في التعميل: (وعندنا واحد في التعميل الكالارك داس على رجله ومفيش أي تعويض اتصرف له ولا حاجة وأخذ إجازة بدون مرتب)، في حين كان عامل SAMSUNG^{٧٧} أصيب في رجله صرفوا عليه ١٥٠.٠٠٠ جنيه، وقال عامل حقن (احنا بنتعامل معاملة الغريب، مش ابن البيت). وقال عامل في قسم الجودة: (أنا بشتغل سنه وبعدين اقعد في البيت ٣ شهور استنى لما بيعتولي تاني، أنا ليه ٨ أيام إجازة في السنة وآخر السنة المهندس قالي خد الإجازة علشان مش هتاخذ بدلها فلوس، هو من غير ما يقصد ممكن يدمر حياة ناس ويفوت عليهم فرص عمل برّه).، هنا نجد العمال المؤقتين **Out Source** يعانون من عدم وجود تأمينات اجتماعية أو معاش، أو تعويضات عن إصابات العمل، رغم أنهم يقومون بنفس العمل الذي يقوم به عمال سامسونج.

أما إذا تعرض عامل سامسونج، لأي إصابة أو خطر يوجد تأمين صحي في أحسن المستشفيات مثل دار الفؤاد، والسلام الدولي، إذا كان العامل على قوة العمل. ما سبق يؤكد دور الذكاء التنافسي في تحليل البيئة الداخلية لمعرفة نقاط الضعف لتقويتها، حيث يتوافر الكشف والعلاج في أفضل المستشفيات، ولكن إذا زادت التكلفة لا يتحملها المصنع.، ويتفق ذلك مع دراسة (سعاد حرب) أن للذكاء التنافسي مجموعة من العمليات تؤثر على الموارد البشرية والمادية داخل المؤسسة وتساعد على حل الكثير من المشكلات التي تواجه صانعي القرار، شريطة ألا تؤثر على ربحية المؤسسة أو جودة المنتج .

رابعاً: (وسائل التعامل مع المخاطر الاجتماعية)، من وجهة نظر العمال، مما يساهم في تحقيق التنمية البشرية:

عند سؤال عينة البحث عن (وسائل التعامل مع المخاطر الاجتماعية)، التي يتعرضون لها كانت إجابتهم بالترتيب التالي: (تدخل الدولة لحمايتهم وتطبيق القانون - رفع الأجور - ضمان الثقة والأمان - الاحترام - العمل الجماعي لضمان جودة المنتج - تعلم لغة)، وتفصيلهم كالتالي:

✓ تدخل الدولة لحمايتهم وتطبيق القانون

⁷⁶ Aliakbaar shahri mejarshina ,competitive intelligence ,competitive advantage in the success business organization, published RRAMT, France, Ltd, vol, 38, p409.

⁷⁷ عامل سامسونج Samsung: في لغة العمال تعني أنه عامل source وليس Out source.

قال (م) : (نتمنى أن تكون المصانع ديه ملك للدولة والخير ده والفلوس ديه للدولة، وبالتالي هتكون لينا) قال (ع) : (أتعلم من برّه ليه متعلمش من أهل بلدي) ، و قال (ص) : (لازم الحكومة تحميننا؛ مكتب العمل يقف يتفرج علينا) ، وقال (ج) : (مينفعش وزارة التضامن تسيينا كده احنا مش عارفين نروح فين ولا نعمل ايه) وقال (أ) : (احنا وحدنا محدش بيدافع عننا). هنا يتضح ارتباط العمال بدولة الرعاية في وقت ينحصر فيه دور الدولة في إيجاد فرص عمل حقيقية أو ضمان مظلة تأمينية لهم؛ نتيجة السياسات الاقتصادية الليبرالية، وإعادة الهيكلة منذ بداية تسعينيات القرن العشرين، ونتيجة ما يسود العالم الآن من اقتصاد قائم على المعرفة والثورة الإلكترونية والعولمة، الذي يفرض على الدولة تحديات، وضغوط لتصبح التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية وسيلة لتوفير فرص عمل جديدة للتصدي للتنافسية العالمية الشرسة، لكن العمال مازالوا متمسكين بدور الحكومة الأبوية الحارسة التي تحميهم وتضمن لهم الحياة الكريمة، وهذا يعكس عدم وعي العمال بالتغيرات الدولية في التنظير والتطبيق والإجراءات الدولية التي تعيق تدخل الدولة لحمايتهم من شروط عقود العمل مع المستثمرين الأجانب. مما يعكس حالة اللأمن، واللاتأكد التي يعيشها العمال في ظل استراتيجيات الذكاء التنافسي، وتحقيق أهدافه، وهو ما يتفق مع ما أشارت إليه دراسة (Jay peep 2007) من أنّ الذكاء التنافسي يتسم بسمات ليبرالية غير إنسانية، فهو يعارض تدخل الدولة ويدعم التجارة العالمية الحرة والتنافسية.

✓ زيادة الأجور

قال(ط) : (المرتبات لازم تظبط)، وقال (م) : (احنا مش عارفين نعيش بالملايم ديه) قال (أ) : (منهم لله اللي قالولهم يدونا المرتب ده، لازم يزودوا الفلوس علشان نعرف نأكل عيالنا)، وقال (ص) : (أنا مش عارف اتجوز دي الفلوس مش مكفياني وانا بطولى لازم يزودو مرتبنا عشان نعرف نعيش) قال (ع) : (ده غلا وكوى لازم يراعونا شويه) وبالتالي كانت زيادة المرتب من أهم القضايا التي تشغل العمال لمجابهة الغلاء والفقر. وهذا ما أشار إليه جيدنز في كتابه "الطريق الثالث مجتمع الخطر"، وهو "المجتمع الذي تتزايد فيه الفجوة الطبقية بين الأغنياء، والفقراء" وأكدته دراسة Robert Holzmann 2001 حيث ركز بشكل خاص على الفقراء لأنهم الأكثر عرضة للمخاطر ويفتقرون عادة إلى أدوات مناسبة لإدارة المخاطر، مما يعيقهم عن الانخراط في أنشطة ذات مخاطر أكبر وذات عائد أعلى، وبالتالي محاولة الخروج تدريجياً من الفقر المدقع الذي يحيط بهم.

✓ الثقة والأمان:

قال(م) : (احنا عوزين نشغل واحنا حاسين بالأمان والثقة). قال (ع) : (مينفعش المشرف يتلكك لي وألاقي نفسي مطرود على أهون سبب)، وقال (ع) : (أنا على كف عفريت)، وقال (أ) : (لازم أكون ضامن لقمة عيشي محدش يتحكم فيا بالظلم ده كله)، وقال (ج) : (لازم يكون فيه حل نتثبت في شغلنا، ونكون راسيين على بر)، وقال (أ) : (أحنا كل يوم بنكبر إزاي ألقى نفسي من غير شغل لازم عقد يضمن استمرارنا في الشغل عشان التزامتنا وأسرنا، وقال (م) : (دا الناس زمان كانت بتقول إن فاتك الميرى اتمرغ في ترابه علشان ضامن أكل عيشك لكن كده احنا عايشين في قلق)، ما سبق يتفق مع (دراسة فوزيه نقراش ٢٠١٥) في أنّ: الذكاء التنافسي يتعارض مع الذكاء العاطفي فالرأسمالي تنحصر أولوياته في تحقيق الأرباح والمحافظة

على الحصة التسويقية بل وزيادتها وفي سبيل ذلك لا يهتم بمفردات الذكاء العاطفي من المشاركة الوجدانية أو الشعور بالأمن والأمان.

كذلك أكدت (دراسة نجم العزاوي ٢٠١٢)، على أولوية الاهتمام بالالتزام التنظيمي العاطفي عن المحسوب والمعياري في إطار تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، ووجود تأثير للذكاء التنافسي في تحقيق التفوق التنافسي في البنوك محل الدراسة، كما أكدت حالات الدراسة أيضاً على أهمية ضمان الأمن والأمان والثقة المتبادلة بين العمال والإدارة لتحقيق أعلى كفاءة إنتاجية .

✓ زيادة الاحترام والتشجيع

قال م: (احترامي كإنسان في اليوم اللي المشرف بيقتولي "good job" بياخد شغل أحسن من اللي عاوزه بكتير) وقال (ع): (أنا عاوز أحس إنني إنسان مش خدام محدش يهزني ولا يغلط فياً). وقال (ط): (الكوريين مبيغلطوش في حد، آه بيدأوا جزاءات وخصومات بس مش بيغلطوا زي المصريين، ما بيصدقوا)، وقال (ع): (الاحترام والتقدير أهم حاجة علشان اشتغل وأنا مرتاح مش زعلان ومتكدر). وقال (ف): (ميجيش عليا مادام عاوز ياخذ أفضل ما عندي من شغل ومجهود). مما يؤكد خطر اللأمن وتوقع حدوث الضرر في أى وقت أثناء العمل.

✓ التأكيد على العمل الجماعي لضمان جودة المنتج:

قال ك: (جودة المنتج تكون رقم واحد ،لازم الناس اللي شغالة معايا تكون بتحب الشغل علشان أنا مش هحقق الجودة من غيرهم). وقال (م): (لازم يعلى روح الفريق team العمل الجماعي كويس ويخلينا نتق في بعض علشان المصلحة واحدة). وقال (ن): (أنا ساعات بكون متردد في رأيي ومش عارف أقرر (accept) ولا (reject) فأخذ رأي زميلي). وقال (ج): (لو أنا قصرت لازم زميلي ينبهني علشان الخط كله هيترفض فالمصلحة واحدة). وقال (أ): (احنا بنتجازى ونتكافأ مع بعض كلنا شايلين الليلة سوا علشان كده لازم نخلي بالننا من الشغل). وقال (م): (احنا بنشتغل تحت ضغط احنا بنخاف نغلط كله بالخصومات). وقال (ب): (أنا شغال في قسم الجودة ممكن زميل في قسم الفحص يرن عليا علشان أساعده أو أقوله حاجه في الشغل لأننا عارفين إننا في الآخر كلنا هنتحاسب على التقصير كواحد)، وقال (م): (حتى وأنا جوة قسمي هشير أخطاء الأقسام الثانية لأن المنتج النهائي هيترفض فلأزم كل قسم يسلم الشغل مطبوط جداً للقسم اللي بعده وهكذا)، وقال (ص): (هو بيضغط علينا بالعقاب والخصم من المرتب وإعادة الشغل مرة ثانية). وقال (ع): (كلنا Support بعض علشان كلنا هندفع الثمن من مرتبنا ومجهودنا وعرقنا). مما سبق يتضح تأثير الإدارة الكورية على العمال المصريين في تقدير قيمة جودة المنتج. فالذكاء التنافسي يهدف إلى الربح وزيادة الحصة التسويقية والقضاء على المنافسين وكل هذا لن يتحقق إلا بجودة المنتج. وهذا يتفق مع دراسة "نورى منير"، و Degnero et, al على أهمية تطبيق ممارسات الذكاء التنافسي لضمان جودة المنتج للتغلب على كل متغير يهدد تواجد المنظمات في السوق أو يقلل حصتها السوقية، أو الربحية. هنا نجد أن وعي العمال ارتفع، نتيجة عملهم في مصنع سامسونج، وتأثروا بالإجراءات التي تدعم وتؤكد دور العمل الجماعي والتكاتف في تحقيق جودة المنتج، وبالتالي تحقيق التنمية البشرية.

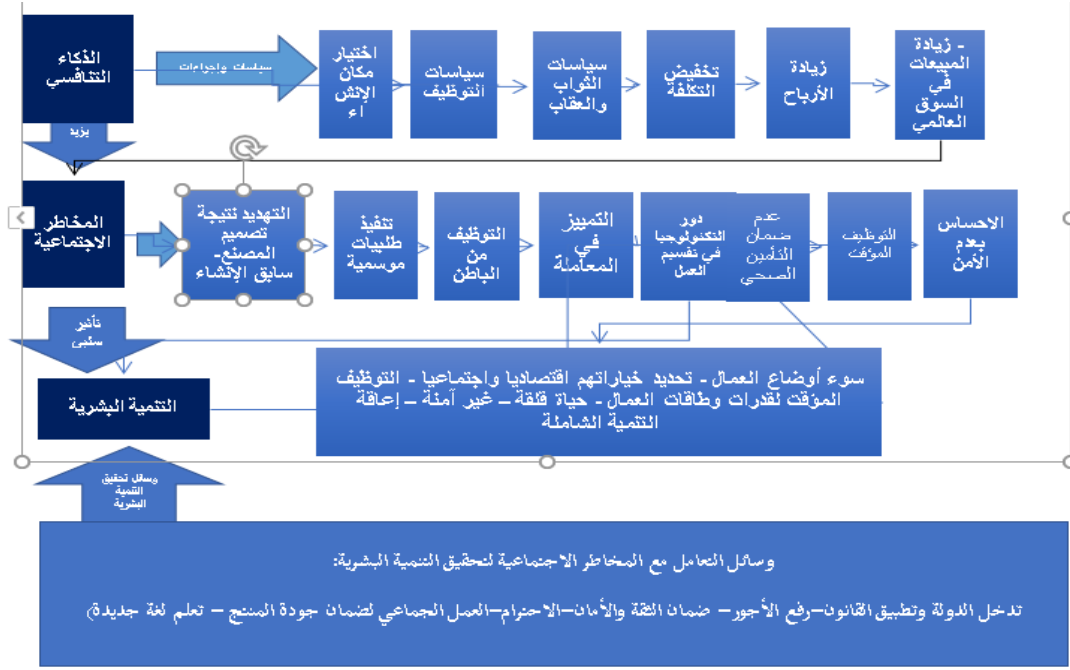
✓ تعلم اللغة الإنجليزية:

قال (ج): (احنا لازم نتعلم لغة)، وقال (أ): (اللغة سهل نتعلمها علشان نعرف نفهمهم)، وقال (م): (احنا لما اتعلمنا بعض الكلمات عرفنا نفهم الكوريين)، لكن لم يذكر العمال أنهم اتعلموا منهم، بل قالوا نفهمهم. هذا يتناسب مع الاستغناء عنهم في أى وقت فهم عمالة مؤقتة وموسمية، هنا يكون فهم اللغة من أجل تلقى الأوامر وتنفيذها لضمان إتمام العمل بكفاءة، وليس من أجل اكتساب المهارات والخبرات. وهذا يتفق مع دراسة (فوزية مقراش، ٢٠١٥)، و(سميرة فرحات ٢٠١٥) أن عمليات الذكاء التنافسي تقوم على سرية المعلومات التي تفيد في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة وصناعة القرارات، بالتالي تكون اللغة وسيلة للإتاحة، والمنع في نفس الوقت، بمعنى أنه يتم تعليم العمال لعدد من المفردات التي تضمن فهمه للمشرف، أو الإداري الأجنبي لتنفيذ الأوامر- لإتاحة تنفيذ الأوامر- والمنع -منع الوصول للخبرات والمهارات التي يمكن أن يوظفوها مستقبلاً-، وهو ما جعلهم ينظرون للغة كوسيلة لتحقيق التنمية البشرية مستقبلاً، لإمكانات التعلم والتواصل واكتساب المهارات.

لكنهم غير واعين بذلك، حيثلم يذكروا (اكتساب مهارات أو تنمية مهارتنا وخبراتنا) وهنا يكمن الخطر الحقيقي في عدم وعي العمال بأهمية التدريب وإعادة التأهيل واكتساب المهارات والخبرات وتنمية القدرات والتعلم المستمر، عن طريق اللغة، ودور ذلك في مواجهة المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي والتي تعتمد بشكل أكبر على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ففي إطار معايير التفضيل الجديدة في سوق العمل أصبح التنافس الحقيقي في العالم على امتلاك رأسمال بشري ذي مواصفات معرفية، ووجدانية، ومهارية عالية. أما ما عدا ذلك فخطر البطالة يهددهم وما يترتب عليه من تهديد للتنمية البشرية. كما يتضح تأثير العمل مع الإدارة الكورية على العمال من خلال تأكيدهم على أهمية العمل الجماعي والتركيز على جودة المنتج والاهتمام باللغة الإنجليزية، حيث: إنها لغة العمل للتفاهم داخل المصنع وإدراكهم لأهمية تفعيل القانون، فالمهندسون والمشرفون الذين يسافرون إلى كوريا ينقلون لهم المزيد من الثقافة الكورية قال (ج): (في ناس سافروا كوريا من المصنع قالوا: إن التدخين ممنوع في أى مكان هناك، له أماكن مخصصة مقفولة على اللى يبشرب السجارة علشان ميضرش حد حتى في أماكن شرب الخمره حد يصدق كده احنا معدناش قانون يطبق كله بالجنيه بيمشي).

وختامًا نعرض لشكل توضيحي، لدور الذكاء التنافسي في زيادة المخاطر الاجتماعية، وتأثيره على التنمية البشرية:

شكل يوضح دور الذكاء التنافسي في زيادة المخاطر الاجتماعية، وتأثيره على التنمية البشرية



المبحث الرابع: النتائج العامة للبحث، والتوصيات:

أولاً: أهم ما توصل إليه البحث من نتائج:

١- يتعرض العمال في ظل المجتمع الرأسمالي- الصناعي، لمخاطر استغلال الرأسماليين، والضغط على العمال من خلال سياسات الذكاء التنافسي كالاتي :-

- خطر الفردية حيث يتضمن تحقيق أهداف (الذكاء التنافسي) مخاطر اجتماعية نابعة من انخفاض أجور العاملين في المصنع مقارنة بأجور العاملين بفروع مصانع سامسونج الأخرى في العالم. مما جعل كل فرد يبحث عن مصلحته الخاصة، وتمثل ذلك في السعي لإقامة مشروع خاص له-مع عدم القدرة المادية على ذلك-.

٢- سيادة بيئات (المخاطر) محلياً وعالمياً، التي تتسم بعدم الأمن وبيئة اللا- تأكيد، خاصة (شكل وطبيعة وأنماط العمل والعمال)، يبدو ذلك في:

- خطر عدم الأمن وحالة اللا تأكيد حيث اقتران الذكاء التنافسي بتقليص المزايا المادية والاجتماعية للعمال . وتوجه (التحديث الانعكاسي) إلى مجتمع الخطر، حيث: تزيد عدم المساواة الاجتماعية، والتغيرات في التوظيف والبيئة المهنية. وغياب الحماية الاجتماعية .

- الخطر التكنولوجي حيث سيطر الضبط التقني على المؤسسة خاصة في حل المشكلات، ونظم المراقبة والتقييم. مما يشكل الشعور الدائم بتوقع حدوث ضرر مادي أو معنوي في أي وقت. إضافة للدور السلبي للتكنولوجيا في إحلالها محل العمال كلما أمكن ذلك.

- خطر البناء سابق التجهيز للمصنع: حيث دور الذكاء التنافسي في اتخاذ إجراءات استراتيجية لمواجهة التغييرات البيئية المفاجئة، فطبيعة مبني المصنع وسهولة فكّه وتركيبه في أي مكان يقلل من وقوع الإدارة تحت ضغط أي تهديد على المستوى المحلي أو العالمي ولكنّه يكون عامل (خطر) على الدولة والعاملين في المصنع.
- ٣- تتعثر التنمية البشرية: نتيجة حالة العمال في مجتمع الاستغلال، أو الذكاء التنافسي للمؤسسات التي تسعى لتحقيق أكبر ربح ممكن على حساب (العمال في عالم الجنوب)، مع تزايد (المخاطر) على العمال كالاتي :-
- استبعاد وتهميش العمال عن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم الذكاء التنافسي وبالتالي إنجاز الأهداف الاستراتيجية في سرية بعيداً عنهم؛ لأنهم أول من يتم الاستغناء عنه، لحفظ المركز في السوق التنافسي العالمي، ولتوفير النفقات، وزيادة الأرباح.
- عدم وعي العمال بالسياسات والإجراءات الدولية، التي تعيق تدخل الدولة لحمايتهم من شروط عقود العمل المحققة لهم، مع المستثمرين الأجانب.
- عدم وعي العمال بأن مهارتهم التقليدية المحدودة هي أكثر العوامل التي تعرضهم لخطر البطالة والتهميش، وفي نفس الوقت ثقل مهارتهم وإعادة تأهيلهم وتعلمهم المستمر هو طوق النجاة في ظل مخاطر الثورة الصناعية الرابعة.
- تراجع فرص التنمية البشرية للعمال، وضعف التغيير الإرادي-المُخطط للأفضل، والمعاناة من تدهور الأوضاع، ومحدودية الخيارات: "إنسانياً، واقتصادياً، واجتماعياً"، وإهمال توظيف قدرات العمال وطاقاتهم، والحياة غير الآمنة، التي يعانون منها نتيجة الذكاء التنافسي للشركات، صاحبة المال والأعمال على المستوى العالمي وعبر القومي .

ثانياً: توصيات البحث:

- ١- تصمم وزارة الصناعة: لبرامج موجهة لتدريب وإعادة تأهيل العمال بشكل عملي وفَعَال يتلاءم مع متطلبات سوق العمل، وبالتالي يضمن لهم فرص عمل جيدة تضمن لهم حياة كريمة وتسهم في توسيع خياراتهم في العمل والحياة عامة.
- ٢- إشراف وزارة التضامن الاجتماعي على العمال بالمدن الصناعية مما يضمن الحماية الاجتماعية لهم، وحماية سبل عيشهم لأنهم أكثر الفئات عرضة للمخاطر، ويفتقرون إلى أدوات المواجهة، مما قد يجعلهم ينخرطون في أنشطة ذات مخاطر على المجتمع وتعوق التنمية، نتيجة شعورهم بالاستبعاد والتهميش.
- ٣- تَبْنِيّ مشروعات اقتصادية- اجتماعية- وطنية (صغيرة ومتناهية الصغر)، تساهم فيها مؤسسات المجتمع المدني، والبنوك الوطنية، مما يضمن تحقيق التنمية البشرية لأفراد المجتمع.

٤- توعية المواطنين من خلال كافة الوسائل الممكنة، ووسائل الإعلام بأهمية امتلاك مهارات وقدرات فنية عالية، كآلية لمواجهة مخاطر الذكاء التنافسي، والثورة الصناعية الرابعة، وهو ما يضمن تحسين أوضاعهم، وتوفير القدرة التنافسية لهم في سوق العمل- التنافسي- ضعيف الفرص .

٥- إنشاء إدارة للمخاطر الاجتماعية داخل وزارة التضامن الاجتماعي تحت إشراف رئاسة الجمهورية، لتأكيد دور ومسؤولية الدولة بالتعاون مع جهات قطاع الأعمال ورجال الأعمال في مصر، في تحسين أوضاع مواطنيها وتنميتهم، في ظل التنافسية العالمية الشرسة.

٦- توجيه مزيد من البحوث والدراسات والندوات، عن المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي للشركات، وعلاقته بإعاقة التنمية البشرية، والتنمية الشاملة خاصة الشركات متعددة ومتعددة الجنسيات، في الدول النامية خاصة، على سبيل المثال :-

- المخاطر الاجتماعية، للتوجهات الرأسمالية في التنمية: دراسة حالة لمصر .

- المخاطر التي تعوق التنمية البشرية المستدامة: دراسة حالة لدولة نامية.

- المخاطر التي تهدد الصناعة في الدول النامية.

- مخاطر تصدير الصناعات الملوثة للبيئة للدول النامية: دراسة حالة لمصر .

- مستقبل التعامل مع المخاطر الاجتماعية التي يعاني منها العمال في الشركات متعددة الجنسية.

- المخاطر الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة في ظل ثورة الشبكات الاجتماعية.

مراجع البحث

أ- المراجع باللغة العربية

١- الحسن ،احسان، ٢٠٠٥، مناهج البحث الاجتماعي، دار الواصل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

٢- (الصباغ،فائز ٢٠٠٥، علم الاجتماع، ط١، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت).

٣- (إبراهيم،العيسوي، وآخرون ، ٢٠١٣، مجتمع المخاطر العالمي: بحثاً عن الأمان المفقود، المركز القومي للترجمة، القاهرة، مصر).

٤- (الأطرش، محمد، وآخرون، ١٩٩٩، العرب وتحديات النظام العالمي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت).

٥- (حجازي، مصطفى، ٢٠٠٦، الإنسان المهدور، دراسة تحليلية نفسية واجتماعية ، ط٢، المركز الثقافي العربي، بيروت ،الدار البيضاء).

٦- (عباس، على، ١٩٩٨، فخ العولمة الاعتداء على الديمقراطية والرفاهية ، عالم المعرفة، عدد ٢٣٨، سلسلة ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب الكويت).

٧- (عبد الفضيل، محمود، ٢٠٠١، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، دار الشروق، القاهرة، مصر).

٨- (ياسين، السيد، ٢٠١٠، شبكة الحضارة المعرفية: من المجتمع الواقعي إلى العالم الافتراضي، دار نشر ميريت، القاهرة) ..

٩- (ياسين، ٢٠٠٩، السيد، أزمة العولمة وانهايار الرأسمالية، شركة نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع . القاهرة).

ب- أبحاث منشورة في المجالات العلمية والندوات والمؤتمرات:

١- (الياسرى، أكرم، ٢٠١٣، الرصد البيئي والذكاء التنافسي، وأثرهما في المقدرات الجوهرية للمنظمة، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ٩، العدد ٣٦)

٢- (القاسم، سعاد، ٢٠١١، أثر الذكاء الإستراتيجى على عملية اتخاذ القرارات، دراسة تطبيقية على عينة من المدراء، رسالة ماجستير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين).

٣- (الناجم، مجيده، ٢٠١٥، إدارة المخاطر الاجتماعية، كنموذج حديث في سياسات الرعاية الاجتماعية، مجلة الآداب، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، مجلد ٢٦، العدد ٣، المملكة العربية السعودية).

٤- (بوفجلة، غيات، ٢٠١٧، شعور الشباب بالمخاطر الأمنية في المجتمعات المعاصرة، دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة الجزائرية، المجلة العربية للفلسفة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران ٢، الجزائر).

٥- (فرحات، سميرة، ٢٠١٧، دور الذكاء التنافسي في التقليل من المخاطر، في الصناعات الدوائية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (٤٢)، فلسطين).

٦- (مقراش، فوزيه، ٢٠١٥، أثر الإدارة بالذكاءات على التوجه الاستراتيجى للمؤسسة، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة دكتوراة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر).

٧- (مرعى، نهى - و عسل، شيماء، ٢٠١٩، مجتمع المخاطر والأمن الاجتماعي: دراسة لتصورات عينة من المصريين بمدينة القاهرة الكبرى، مؤتمر: ((مجتمع المخاطر ومشكلات الأمن الاجتماعي في الوطن العربي تحديات الواقع واستشراف المستقبل))، المؤتمر الدولي الثاني لقسم علم الاجتماع كلية الآداب جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر).

٨- (منير، نوري، ٢٠١٦، أثر الممارسات الذكية في فعالية تسيير منظمات الأعمال، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد (١٥)، قسم العلوم الاقتصادية والسياسية، الجزائر).

ج- شبكة الإنترنت:

٩- ياسين، السيد، مجتمع الخطر ودورة الخوف! 3:11PM <http://www.mokarabat.com/m735.htm>

١٠- قاموس المعاني: معنى المخاطر:

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/> 2:55am

د- المراجع الأجنبية:

- 1- (Berne, t,Avner, 2007, predictable surprises and risk management a role for competitive intelligence magazine).
- 2- (Bourdieu ,Pierre.(1986). The Forms of Capital. In J. Richardson (ed.), Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. New York, Greenwood)
- 3- (Bose Rose,2008, competitive intelligence process and tools for intelligence analysis, vol 108, no,5).
- 4- Claire,ludy and Roy, Helen,2007 'complex event 'processing approach for strategic intelligence Thales research & technology, RD 128\F-91767 applesauce dex).
- 5-[Lavy,Kenneth](#),1988, Unemployment and psychiatric disorder in a community sample: Variations by gender, age, social integration, and social class, Yale University, Pro Quest .Dissertations)
- 6-Degnero,2000, strategic intelligence providing critical information for strategic decision corporate, executive board, corporate strategy board).
- 7- (Dish man, P.L.,&Calof,,2008,"Competitive Intelligence Multiphase Precedent to Marketing Strategy", European Journal of Marketing, Vol.42,No.7/8:766-785)
- 8- ([Hakansson](#),charloote, 2015, Competitive Intelligence for Information Professionals, candors published)
- 9-(Hozlman,Ropert, 2001 , Social Risk Management: A New Conceptual Framework for Social Protection, and Beyond, [International Tax and Public Finance](#) ,August, Volume 8, [Issue 4](#)).
- 10- (Hughes,S ,2005 "Competitive Intelligence as Competitive Advantage: The Theoretical Link Between Competitive Intelligence, Strategy and Firm Performance" Journal of Competitive Intelligence and Management, Volume (3), Number 3) .
- 11 -(Tanju,Colakogl u,2011,":the problematic of competitive Intelligence: how to evaluate& develop competitive intelligence? proceed social and behavioral sciences24 .
- 12- (peep,Hamel,2007, using competitive Technical intelligence to stimulate innovation, Journal of business economics and management studies, vol, 2, no21).
- 13- Pitts, R.A, and D .Lei,1996 "Strategic Management: Building and Sustaining Competitive Advantages, West Pub. Co, New York).

- 14- Porter, Micheal, 1980, Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors. New York: The Free Press).
- 15 – Mejarshina, 2014 , competitive intelligence ,competitive advantage in the success business organization ,published,RRAMT,France,ItD,vol,38).
- 16 –M. Olczak, 2014, An overview of information tools and technologies for competitive intelligence building: theoretical approach, Journal of business economics and management studies, vol, 1).
- 17- Rifkin, Jermy, 1995 , The end of work , G.P .Putnam's Son s ,New York).
- 18- Toffler, Alvin. & Toffler, Hedio., 1993, War and Anti-War: Survival at the Dawn of the 21st Century. London: Little Brown & Company)

هـ- مقالات وأبحاث علمية أجنبية من شبكة الإنترنت:

- 19-Arne L. Kleberg, 2008 PRESIDENTIAL ADDRESS Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition, University of North Carolina at Chapel Hill, USA, AMERICAN SOCIOLOGICAL REVIEW, 2009, VOL. 74 (February:1-22)https://onlabor.org/wp-content/uploads/2017/01/kalleberg_Precarious_Work.pdf
- 20- Anthony Elliott, Beck's Sociology of Risk: A Critical Assessment, Sociology, Vol. 36, No. 2 (MAY 2002), pp. 293-315 – <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0038038502036002004>
- 21-John Allen and Nick Henry, Ulrich Beck's Risk Society at Work: Labor and Employment in the Contract Service Industries, Transactions of the Institute of British Geographers- Vol. 22, No. 2 (1997), pp. 180-196- Published by:<https://www.jstor.org/stable/622308>
- 22- Timothy M. Smeeding & Others, 2002 Globalization, Inequality, and the Rich Countries of the G-20: Evidence from the Luxembourg Income Study (LIS), Center for Policy Research: Working Paper No. 53, Maxwell School of Citizenship and Public Affairs, <https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1111&context=cpr> at 5:15pm
- 23-World Employment Social Outlook, International Organization of Labor, TRENDS 2018- International Labor Office – Geneva <https://www.ilo.org>, - <https://www.sabaharabi.com/299323> .at 7:0pm
- 24- Business encyclopedia/ <https://www.shopify.com/encyclopedia/competitive-intelligence>.

25-Jeffrey Wimmer & Thorsten Quandt, Living in The Risk Society, Published online: 17 Feb 2007. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10>

26- [Shlomo Griner](#), Living in a World Risk Society: A Reply to Mike V. Rasmussen, First Published January 1, 2002, <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/03058298020310010801?journalCode>.

27- John Allen and Nick Henry, Ulrich Beck's Risk Society at Work: Labor and Employment in the Contract Service Industries, Transactions of the Institute of British Geographers, Vol. 22, No. 2 (1997), pp. 180- 196: <https://www.jstor.org>.

28-Skerrett, Tony, the state of competitive intelligence within New Zealand organization, Victoria university <http://hdl.handle.net/10063/1284>at 7am

و - تقارير

The global risks report 2018 <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2018>.at
8pm

The global risks report 2019 <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2019>.at
1:00pm

الملاحق

ملحق (١) دليل العمل الميداني:

المخاطر الاجتماعية للذكاء التنافسي رؤية سوسيولوجية - تنمية: بحث ميداني على عمال مصنع سامسونج مصر للإلكترونيات " بمحافظه بنى سويف "

د/ دعاء أحمد توفيق محمد

د/ أمل عبدالفتاح شمس

تخصص علم الاجتماع الصناعي

تخصص علم اجتماع التنمية

أولاً البيانات الأساسية:

النوع: ١ ذكر ٢ أنثى

العمر: _____

الحالة التعليمية: -----

ثانياً: ما معنى المخاطر الاجتماعية في ضوء أهداف الذكاء التنافسي (زيادة الأرباح- تخفيض التكلفة - زيادة الحصة السوقية)؟

ثالثاً: ما واقع بيئة العمل في مصنع سامسونج؟

من حيث: (سياسة التوظيف - سياسة الأجور - نشر (رؤية) المصنع بين العمال- الوسائل التي تتبعها الإدارة لـ "تمثّل" العمال لأهدافها - وسائل تعريف العمال بالمهام والواجبات المرتبطة بكل وظيفة- أدوات تواصل إدارة المصنع مع العمال داخل المصنع- تنظيم وقت الراحة اليومي - إدارة عمليات الأمان والسلامة داخل المصنع - صحة العمال - أنظمة الاحترام والتشجيع وإثابة وتكريم وتحفيز ومكافأة) العمال - أسلوب التعامل مع المشكلات- تدريب العمال .

رابعاً: ما طبيعة المخاطر الاجتماعية، التي يعاني منها العمال؟

خامساً: ما وسائل التعامل مع المخاطر الاجتماعية مستقبلاً؟

ملحق (٢): بطاقة الملاحظة

العنصر	متو فر	إلى حد ما	غير متو فر
توجد (رؤية) معلقة وواضحة للمصنع في أماكن متفرقة من المصنع.			
توجد (رسالة) معلقة وواضحة للمصنع تحدد هدف إنشائه، في أماكن متفرقة من المصنع.			
ينتشر في المصنع شعار خاص به- يحدد هويته لدى العمال والإدارة العليا.			
يتوفر مكان للعمال، يقومون فيه بالبحث باستخدام أجهزة كمبيوتر- متصله بشبكة المعلومات الدولية.			
التفاعل الاجتماعي الجيد بين العمال.			
تتوافر أماكن لممارسة الأنشطة الاجتماعية داخل المصنع .			
تتوافر أماكن لتبادل وتشارك المعرفة على رأس العمل.			
تتوافر أماكن لاجتماعات الإدارة والعمال معاً، للمناقشة، ودراسة القرارات.			
التشارك في المناسبات الاجتماعية بين العمال وبعضهم البعض، وبينهم وبين الإدارة.			
توجد أماكن محددة بالمصنع- بها لوحات تكريم لعمال المعرفة المتميزين.			
مناخ العمل في المصنع تسوده قيم الديمقراطية، وقدرة العمال على التعبير عن رأيهم بحرية.			
توجد بطاقات توصيف وظيفي للعمال داخل المصنع، تحدد المهام المطلوبة منهم.			
يوجد سجل لنشاطات التدريب في المصنع.			
يوجد سجل لاجتماعات الإدارة مع العمال، ومحضر بأهم القرارات.			

--	--	--