الاستثمارات الفاعلة لذكاء الاعمال وفقا لمدخل رأس المال الاجتماعي عرض نظري تحليلي

د. عبد الناصر علك حافظ* د. عبد الله حكمت النقار** د. وفاء عدنان حميد***

المستخلص

أن الفكرة التي تناقشها هذه الورقة تركز على أن الزيادة المفرطة والتعمق في الأدوات والوسائل والعمليات التي تسعى إلى تقديم التسهيلات للمنظمة من الجانب الميكانيكي والمتمثل بـ (ذكاء الإعمال)، في الوقت الذي يجب فيه عدم تناسي الجانب العضوي الثري النابع من القدرات الفكرية الإنسانية والتي تتعهد عمليات المنظمة وتوجيه غاياتها عبر بعد رأس المال الاجتماعي. وهنا ضرورة أيجاد المركب المتناسق للربط بين المتغيرات وحقيقة الاحتياجات المنظمية في ظل بيئة ثابتة على عدم الاستقرار.

Abstract

This paper discussion the idea witch focused on the deep and height increase in the tools, methods & process, that lead to provide facilities for mechanical organization which called business intelligent. In this time we must not forget rich organic that will rice from human thinking ability that insure organizational process and direct in through social capital and the necessary find coordinate compound to connect between variables and organizational true needs with unstable environment.

المقدمة:

تنادى في العقود الأخيرة عدد لا محدود من الأساتذة والمثقفين، من علماء الاجتماع، والسياسة، والاقتصاد، والإدارة حول العالم، بمصطلحات علمية توليفية واسعة، برز منها ما يعرف بمفهوم ذكاء الاعمال Business intelligence، ويرمز له اختصارا (BI)، ورأس المال الاجتماعي Social Capital والذي يرمز له اختصاراً (SC). ذوي المعاني المختلفة، والمحتويات المثيرة. (Far.R,2003:1). إن المفهوم الشائع لذكاء الاعمال يدل على انه الاستخدام الامثل لمختلف الموارد المتاحة بما يؤمن استدامة التفوق المنظمي في بيئة سمتها الاساسية التغيير المستمر، واما رأس المال الاجتماعي فيشير إلى مجموعة المعايير والشبكات التي تمكن الناس من العمل على نحو مشترك، إذ يضيف (Narayan & Pritchett) أن رأس المال الاجتماعي هو حجم الحياة العامة، والمعايير الرابطة لها وجودتها. وهذا يعني أن المشاركة في المنظمات الاجتماعية كالأسرة، والمنظمات الطوعية، والحكومية، والأشكال الأخرى تتضمن العضوية على أساس إما، القبلية، أوالعرق، أو الدين، أو أي خصائص مشتركة لغرض تحقيق أهداف معينة. وهو ما يسعى

* مدير قسم تقويم الاداء – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
** قسم الادارة العامة – جامعة بغداد – كلية الادارة والاقتصاد
*** كلية الاداب – جامعة بغداد

اليه ذكاء الاعمال من خلال التفرد بالموارد التي يمكن استخدامها لتامين بيئة تنافسية مثالية تصب في صالح المنظمة ذاتها.(MANI,2001:1). فمع إطلاق المصطلحات تباينت الطروحات وفقاً لتنوع الغايات والخلفيات العلمية والمعرفية، فقد تم تسليط الضوء عليها من عدة زوايا لتركز الكتابات حول جوانب معينة منها: السياسيون: درسوا الديمقراطية وعدوا المتغيرات أحد أفضل النشاطات المحققة لها، آخذين بنظر الاعتبار الحكمانية وتداخلاتها، الاجتماعيون: حللوا المجتمع، ودرسوا عملياته لزيادة التماسك، وبما يحقق الأمثلية للصالح العام، الاقتصاديون: عدوه أحد عناصر الاستثمار الأساسية، علماء المنظمة: أدركوا صعوبة قيادة المنظمة بفاعلية وتفوق، بمعزل عن المورد النادر،الإنسان وعلاقاته، رجال الاعمال: من خلال طريقة التحول من تحقيق الارباح الى تحقيق المنفعة المستدامة مع تناسقها القيم والمعايير الاخلاقية. وهكذا يُسحب على بقية المتخصصين.(ADLER, 2002:17)

لذا فإن البحث يتناول ذكاء الاعمال كفكر متخصص ورأس المال الاجتماعي وبمعناه الواسع كوسيلة لايجاد منظومة متناسقة، ومتناغمة قادرة على تحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة.

1. الاطار العام:

1. 1. مشكلة البحث:

مع التسابق المتسارع في ايجاد بل وخلق الفرص التي تمنح المنظمات مقومات البقاء والاستمرار، بات من الضروري انظاج المنظومة الادارية لترتقي الى مستوى طموح كل من يعرف باصحاب المصلحة المباشرين وغير المباشرين، لذ فقد تصدى البحث الى حقيقة الربط بين ما يعرف بذكاء الاعمال كجانب علمي متخصص في ادارة المنظمة واحتياجاتها وراس المال الاجتماعي الجانب البيئي الذي يتجسد بالاستجابات والمقومات الاساسية التي تحتاجها فرص الاداء سيما مع تطور هذا المزيج الذي يرمي الى ايجاد محيط عضوي متفاعل ومتكامل يمنكن المنظمة من الوصول الى نسبة مرتفعة من المثالية اذا ما احسنت اختيار التركيبة الكيميائية وطريقة استخدامها. لتكون التساؤلات الرئيسة للبحث:

1. هل يمكن لذكاء الاعمال (وبشكل رئيسي) تولي مسؤولية نجاح المنظمة واستدامتها؟
2. راس المال الاجتماعي يشكل الرصيد المنظمي المتوفر في البية الداخلية والخارجية، فهل يمكن الاعتماد عليه وبشكل احادي لانجاح العمل واستمرار المنظمة بالمنافسة؟
3. ماهو الاستثمار الامثل للموارد التنظيمية المتاحة في هذا السياق؟

1. 2. اهمية البحث:

لم يعد من مجال للشك، في ان الثورة الانسانية وتربع مورد المعرفة والسلوك الانساني على قمة عرش الاداء المثالي، فالافكار التقاليدية (البيروقراطية والعلمية والتقسيمات الادارية) ما عادت قادرة على قيادة الاداء بتفرد كما كانت في السابق وتحديدا مع ما فرضته البيئة من تجدد مستمر، لذا صار لزاما على المنظمات سواء اقصدت ذلك برغبة او من دون رغبة العمل وفقا للمناهج العلمية والادوات المعرفية، فيعمل ذكاء الاعمال وراس المال الاجتماعي على:

1. ترصين المعرفة الداخلية وتحديد فرص استثمارها.
2. التعلم من التجارب واستقبال المعرفة مهما كانت غزارتها.
3. اعتماد المداخل العلمية كبناء الخرائط الذهنية والالخرائط المعرفية والذاكرة التنظيمية ليس على مستوى المنظمة فحسب بل على مستوى اصحاب المصالح والمشتركين في المجتمع وما يقدمه هذا من سائل عضوي متزن يربط جميع الاجزاء بتوافق يعمل كمكثف يغطي القصور الداخلي اوالخارجي متى ما امكن ذلك لتبقى صورة المنظمة بالجودة التي تسمح لها الاستمرار بالمنافسة.

1. 3. هدف البحث:

ركز البحث في اقتناء متغيرات حديثة نسبيا في الاهتمام، اذ ان ذكاء الاعمال ولد من ثنايا نظم المعلومات وطريقة استخدامها وتفاعلها وطريقة استثمارها بهدف خدمة المصالح المنظمية، واما راس المال الاجتماعي فهة من رحم علم الاجتماع وجد لدراسة طبيعة التفاعل الاجتماعي ودرجة الاستفادة من ذلك في ربط اواصر الثقة والحب والالتزام والكياسة، فكيف سيكون الاداء التنظيمي اذا ما تم الربط بين المتغيرين باسلوب علمي منظم هادف، قادر على وضع المنظمة في مسار رصين يصعب التنافس معه على اساس التكامل مابين الجانب الاجتماعي الخارجي والجانب الداخلي بما يتضمنه من انظمة معلومات ونظم دعم القرار الاستراتيجي.

2: الجانب النظري:

1.ذكاء الاعمال (business intelligence):

1. 1. المفهوم:

تشير المصادر الى ان اول من اطلق مصطلح ذكاء الاعمال الباحث (Hans Peater) عام 1958، على انه قدرة المنظمة على فهم العلاقات التداخلية المتعلقة بالحقائق الظاهرة التي يمكن من خلالها يمكن توجيه الاعمال الى الاهداف المرغوبة. ليكون المفهوم اليوم مترابط مع نظم دعم القرار ولينطلق كرد فعل لاحتياجات العمل المنظمي مع مطلع عقد الستينيات من القرن الماظي، لينضج خلال عقد الثمانينيات من نفس القرن عبر التطور التقني وعمليات اتخاذ القرار والتخطيط كما ان دعم هذا الاتجاه كان بقوة مع التقدم الواضح في نظم المعلومات وقد كان عراب الفكرة (Howard Dresner) اذ اشار الى ان ذكاء الاعمال يعد المظلة التي تغطي الوسائل والمفاهيم لتحسين عمليات صنع القرار عبر انظمة الدعم، لينطلق عقد التسعينيات الرائد في الاستخدام الواسع لهذا المفهوم.(الانسوكلوبيديا)

ويشير الباحثون الى ان بعض المصطلحات تحتاج الى دراسة واسعة من اجل تحديد حقيقة احتياجاتها وتداخلاتها، وهنا يستلزم تفهم معنى ذكاء الاعمال من خلال:

يطرح (Jung,2009: 21) بان ذكاء يدل على اكثر من معنى اذ يعد على انه الاختلافات الفردية بين الاشخاص من حيث القدرات ومستوى التفهم للافكار ودرجة التكيف مع البية وحقيقة الرغبة بالاندماج والتواصل لافكار الاخرين ورؤاهم. ليكون ذكاء الاعمال هوة القدرة الشخصية على دراسة المسببات، والتخطيط، والتفكير المركز لحل المشكلات المعقدة مع عملية التعلم السريع التي ترفد المنظمة بالخبرة وفق اسس متينة يمكن النظر من خلالها الى المستقبل مع بناء مهارات ومعرفة مستدامة.

ومع هذا فقد بدا الاهتمام الجدي من قبل الكثير من الباحثين ابرزهم (Gartner) خلال العقد الاخير ومطلع القرن الجديد ليتشارك فيه اصحاب المصالح لوصف عمليات وانظمة تساعد على التنافس وخصوصا في البيئات غير المستقرة.(Bucher & etal, 2009: 410)

1. 2. تعريف ذكاء الاعمال:

ما من مصطلح لامع يطلق في فضاء الادارة والاعمال حتى يحيطه الباحثين والمتخصصين بافكار وفلسفات لاغناءه من جانب ولزيادة اهميته من جانب اخر، وهذا الحال امتد مع المصطلح قيد الدراسة من خلال:

يشار الى المصطلح على انه مجموعة الادوات والانظمة التي تلعب دور رئيسي في عمليات التخطيط الاستراتيجي للمنظمة والسماح بحفظ الحالات وتحليلها واسترجاعها كافكار مفيدة.

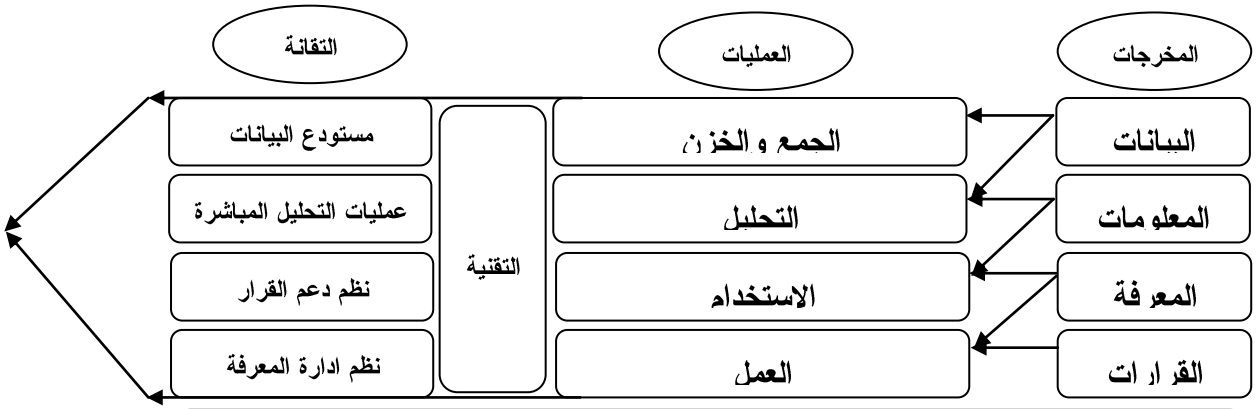
وهو النظام الذي يحتوي على البيانات المترابطة وادارتها وخزنها استعدادا لتحليلها من خلال ادوات تقلل من التعقيدات وتزيد من التميز المعلوماتي للمخطط ولمتخذي القرار.

ذلك النظام الذي يقدم المعلومات بتوجيه دقيق وبالوقت الصحيح وفي الموقع الصحيح والمناسب.

(Negash & et al,2003 : 3190)

كما عرف (*Sherman,2006:3*) ذكاء الاعمال على انه: الاشكال الواسعة للتطبيقات والتقنيات لخزن وتحليل وتقديم البيانات المساعدة لمستخدميها في اتخاذ القرارات مع الاخذ بنظر الاعتبار البرامج التحليلية والتنبؤية الاحصائية.

ايضا عرف المصطلح (Balmus,2011: 28) من خلال الشكل الاتي:



Recourses: Balmus Andra Bianca , Reference System Architecture for Trade Promotion Management, Master of Science in Business Information Technology University of Twente 2011: 28

على انه عملية الاستفادة من المخرجات لتنظيمية واعادة صياغتها عبر عمليات ثابتة نسبيا، لتكون قادرة وعبر التقنية (امتلاك الوسائل والادوات) مثل الحاسبة وملحقاتها (الموجودات الثابتة) والبرامج المتخصصة، على امتلاك التتقانة أي المنافع المتحققة من تلك الاجزاء (مثل الخدمات والتسهيلات والقيمة المضافة) والتي غالبا ما يصعب تقليدها من قبل المنافسين رغم امتلاكهم لذات الموارد المتاحة للجميع.
ايضا العملية المستخدمة لخلق القيمة من خلال تمكين المنظمات على زيادة مدخلاتها واستجاباتها مع العمل على تقليل الكلف باختلاف اشكالها.(Williams,2011: 28)
ومهما اختلفت التعاريف فانها تناولت ذكاء الاعمال على انها: العملية الفكرية المعقدة التي تسعى الى ربط المسببات والتفاصيل غير التقليدية بما يعمل على زيادة كفاءة وفاعلية وتفوق المنظمة.

1. 3. مزايا ذكاء الاعمال:

هناك الكثير من المزايا التي يمكن ان يقدمها ذكاء الاعمال للمنظمة ومنها:

1. الاستثمار الامثل للوقت الحقيقي المتاح للاداء.
2. ايجاد المعنى الصحيح للبيانات.
3. قرارات مدعومة بالخبرة الفاعلة.
4. تعلم منظمي صحيح.
5. جغرافيا ممنطقة لنظم المعلومات.
6. تكامل نظام الاداء الاداري.
7. امثلية الغلاقة مع المستهلك.
8. تدفق منطقي للمعلومات.(Negash,2003: 3191)(Bucher, 2009: 418)

2. راس المال الاجتماعي:

3. 1. الجذور التاريخية:

ظلت الطروحات الفلسفية متباينة في أسئلتها، متفاوتة في إجاباتها، ولاسيما حول الإنسان، وأصله، وعلاقاته، وعلى الرغم من المحاولات الجادة في ذلك، فالإنسان هو ذلك الكائن الذي حباه الله، وخلقه من العدم، وكرمه عن سائر المخلوقات بالعقل، وعملية التفكير المعقدة والناضجة أحياناً، فاستثمر أدوات الحياة المتاحة، واتسم بالسلوك الجماعي لإدامة الحياة، إذ ان البشر عاجزون عن كثير من المهمات بالابتعاد عن التعاون، وهو ما أكده كل من (Wheatley&Morion) ضمن مفهوم الغائية الطبيعية المعقدة (Complex Natural Teleology)، فهي مفسرة لحقيقة التصرفات الإنسانية، إذ تم ربط السببية للتحفيز الذاتي مع السلوك الجماعي، واستنتج أن الاحتياجات الذاتية للفرد سواء على مستوى الفرد ذاته أم مجموعة الأفراد، تدفع إلى التعاون والتداوبية (Synergy) كونهما أفضل أسلوب لتحقيق الأهداف الفردية، والجماعية، عبر وسائل الاتصال (اللغة والرموز): الأفكار، والمفاهيم، والآراء، والمعتقدات، والعواطف، والتقديرات المشتركة، إذ يقوم الإنسان بنسب المعاني للرموز، وللهياكل العقلية المحفزة على التصرف الإنساني، لخلق بنى اجتماعية معقدة هادفة (Shaw . et.al,2000:164-167)، وعليه نستطيع إدراك سلوكيات المجتمعات الإنسانية القديمة، إذ سُميت المدن، ووضعت الحروف، والعلامات، وحددت النظم، والعلاقات، ونصّب الشيخ، وقيّم المعبد، والملك، مع العلم ان أساس هذه التجمعات تفاوت ما بين الثقة والمعتقد، أو القوة، أو المال، أو خليط من هذا وذاك.(سوسة،1980 :162) (PARRISH, 2003 :4)

ومع تطور المجتمعات وتعزيزها بالرسالات السماوية السمحاء التي دعتها إلى التكاتف، والتوافق، وغرز قيم العدالة، والتعاون، والأخوة، والإيثار، فكانت تلك الإشارات الأولى لظهور فكرة رأس المال الاجتماعي حتى ظهور المجتمعات المعاصرة المتحررة،المتشحة بسمات الديمقراطية.

إذن فهو مفهوم قديم جداً، فالفلاسفة ركزوا ابتداءً على العلاقة بين الحياة الاجتماعية، والحياة السياسية (إفلاطون، الجمهورية) و (الفارابي، المدينة الفاضلة) وصولاً إلى بداية القرن الثامن عشر، إذ اشار (carson,2006:2) إلى أن نظرية رأس المال الاجتماعي، وكمصطلح فني متخصص (terminology) جديد نسبةً إلى مصطلح التقنية (technology)، فقد ضرب بجذوره العميقة في النظريات المركزة على العلاقة بين الحياة الاجتماعية، والديمقراطية، ومن المنظرين الأساسيين الذين أطلقوا مفهوم رأس المال الاجتماعي عام 1830.م كل من الأمريكيين: الاتحادي James Madison ، والديمقراطية Alexisde de Tocqueville، وعدد آخر كبير لحق بهم من منظري علم السياسة الأمريكيين، للدلالة إلى العلاقة بين الحياة العامة، وديمقراطية التعددية الاجتماعية الهادفة إلى تكوين مجتمع متكامل وناضج، لكن من دون أن يقدموا تعريفاً محدداً لرأس المال الاجتماعي، عدا وصفهم به للكنائس، والمدارس، والأندية الرياضية، وغيرها. (Wikipedia,2007:1-2). ليبرز المصطلح رأس المال الاجتماعي صراحةً، ولأول مرة عام 1916 في دراسات وأبحاث Lyda Judson Hanifains عن المراكز الاجتماعية في المدارس الريفية الأمريكية، إذ استخدم لوصف مجموعة الموارد الحقيقية المستخدمة في الحياة اليومية للطلبة، مثل الشعور

الودي نحو الآخرين good will ، والصداقات الحميمة camaraderie ، والتقمص العاطفي empathy، والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد وعوائلهم.(Milani,2006:13) تبعها بعد ذلك كل من Jane Jacobs، و Glenn Loury، و Pierre Bourdieu، و James Coleman، و Michael Woolcock، و Robert Putnam.

وبايضاح أدق يمكن استعراض وجهات نظر المنظرين لجذور الفكرة حسب الجدول الاتي:

المنظر	السنة	جذور الفكرة
Lyda Judson Hanifains	1916	درست المراكز الاجتماعية المدرسية الريفية.
Jane Jacobs	1960	درست الحياة الحضرية وعلاقاتها.
Loury	1977	استخدمه لأول مرة لانتقاد الفهم الفردي (الجزئي) الضيق لمفهوم رأس المال البشري Human capital (Defilippis,2001:1)
Bourdieu	1985	إذ عدَ رأس المال الاجتماعي عبارة عن مفهوم اقتصادي متعلق بمفهوم القوة الهادفة إلى إقامة تفاعلات اجتماعية.
Pierve Bourdieu	1986	الذي درس النظرية الاجتماعية.
James Coleman	1988	درس الكيان الاجتماعي في مجال التربية والتعليم.
Robert D. Putnam	1993	ذكر أن رأس المال الاجتماعي هو هدف البحث، والدراسة، والسياسات داخل المنظمات.
World Bank	1999	عدَ رأس المال الاجتماعي فكرة تنظيمية مفيدة وإن التماسك الاجتماعي حالة مهمة لصالح المجتمعات لتحقيق الازدهار، والانتعاش الاقتصادي.
Cohen & Prusak	2001	رأس المال الاجتماعي هو الأساس في الاستقرار والنمو المنظمي.

Source:
(mialan.carlos, Social Capital and local development theories, 2006:19-20)

مما يشير إلى وجود انتقال للبعد الأدراكي الأجتماعي من النظرة الضيقة المحدودة، إلى النظرة الموسعة (المنظمية)، مما يدل على إمكانية تطبيقه في العمل المنظمي المعاصر، لرفد المنظمة بأحد أدوات تفوقها وأستدامت ذلك التفوق.

2. 1.مفهوم رأس المال الاجتماعي:

تشير الأدبيات المعاصرة أن مفهوم رأس المال الاجتماعي ككينونة لغويةLinguistic entities لا يمكن توضيحه إلا عند تقديم معاني الكلمات المكونة للمصطلح، بهدف الاستيعاب، وتحديد التداخلات، لذا سنقوم بتوضيح المفردات كما يأتي: (FARR,2003:4)

- **رأس المال: Capital:**

وهي لفظة مشتقة عن الأصل اللاتيني Caput بمعنى رأس (Head) ولفظة Capital تشير إلى العلاقات التفاعلية داخل المباني الحكومية الرئيسة الكائنة في مدينة أثينا القديمة*، فقد أستخدم مصطلح Capital للدلالة على المدينة الرئيسة أثينا التي احتوت على ثلاث طبقات اجتماعية ناشطة (المالكين، وصغار المنتجين، والمحرومين) ومنهم ظهرت الملكيات الخاصة، واستخدام النقود لتملك عمل الغير وثماره، فانطلق مصطلح رأس المال، أي تكدس (الثروة أو الفائض وهي إشارة إلى رأس المال التجاري) والربوي، وهو أول أشكال رأس المال في التاريخ (كبة،1973 :231-233) ويشيركل من (Wood,Thomson & McLeod) إلى معنى المصطلح: إشارة إلى :

أي شيء ذاو قيمة يمكن استثماره ليزيد من قيمة الموجودات، والحصول على ميزة ذات معنى تتسم بالاستمرارية. (Wood, Thomson & McLeod,2002:1)

وفي القواميس: Capital:

رأس المال، رسمال، الرأسماليون أو طبقتهم مصدر الربح أو السلطة، عاصمة، رئيسي.

(المورد، 2005 :150)

المدينة المركزية للحكومة أو المتحكمة بنشاط ما، الموجودات الملموسة وغير الملموسة، البضاعة المتراكمة. (Webester,1974:164)

ويؤكد Hjerppe أن هناك أكثر من رأسمال، وهو كما يأتي:

1. رأس المال المادي: ويشمل المباني، والأدوات، والبرامجيات، ومصادر المعلومات المتراكمة، وغيرها .
2. رأس المال الطبيعي .
3. رأس المال البشري : المتوافر بالافراد ويشمل التعلم المتراكم والصحة العامة .

(Hjerppe, 2003:4) أي المعرفة، والمهارة، والابداع، والقدرات، والقيم، والثقافة، والفلسفة التي يتمتع بها العاملون لاداء مهماتهم.

4. رأس المال الهيكلي: كل شئ يبقى في مكان العمل بعد رحيل العاملين،(الماديات، والبرامجيات، وبراءات الاختراع، والعلامات التجارية).
5. رأس المال الزبون: يتضمن الزبائن المتعاملين، وسمعة المنظمة، وعلاقاتها.
6. رأس المال الاجتماعي. (Cohen , 2001:88)

*:http://www.Reference.com/browse/wiki/capital

- **اجتماعي Social:**

وهو لفظ يعود إلى الأصل اللاتيني Society بمعنى الرفيق، وجماعة من الأفراد تجمعهم مصلحة مشتركة.(كرم،1975: 207)

وفي القواميس Social:

اجتماعي ذو صلة بالناس، وعلاقات بعضهم ببعض، ذو علاقة بالطبقات الاجتماعية العليا أو المتميزة، مؤانسة. (المورد،2005 :874)

تحالفات المشاركين الأصدقاء، والقدرة الاجتماعية على التعارف، والاعتمادية بين الأفراد. (Webester's,1974:1102)

وبالعربية فهو يعود إلى الجذر-ج.م.ع:

جمع الشيء المتفرق فاجتمع وتجمع القوم (الرازي،1981 :110)، جمع الشيء عن تفرقه الجمع للمجتمعين (ابن منظور) .

عموماً أن نظرية رأس المال التي قدمها كل من (Marx & Brewer) وآخرون: هي إحدى المجالات الأكثر جدلية في علم الاقتصاد في يومنا هذا، ولا يوجد تعريف مقبول عالمياً له، ويمكن عدَه حاويةً لموارد نستطيع تناقلها بين المستفيدين، فقد ينظر له أحياناً نظرة مالية، وأخرى تقنية*،وصولاً إلى العقد الأخير من الألفية السابقة لتتصاعد العناية به كرأس مال جديد، هو رأس المال الاجتماعي، بوصفه الحلقة المفقودة في التطور الاقتصادي، ليظهر التفكير في أن المجاميع المتماسكة، والمنتجة من الأفراد، هي مجموعة رؤوس الأموال البشرية الموجودة باختلاف عن رأس المال الطبيعي من حيث المورد الذي لا ينضب باستخدامه، ولكنه ينضب نتيجة إهماله. (Cullen, 2001: 6)

وكإطار عام استعراضي يقدم لنا Lin عرض موجز للأنواع المختلفة من رأس المال وفق الجدول الاتي:

جدول (2.2)
النظريات التقليدية والحديثة لرأس المال.

	النظريات التقليدية	النظريات الحديثة			
		رأس المال البشري	رأس المال الثقافي	رأس المال الاجتماعي	
المنظرون	Marx	schultz ,becker	Bourdieu	Lin,burt, marsde, flap, coleman	Bourdieu, Coleman, putnam
التفسير	العلاقات الاجتماعية مستغلة من الرأسماليين والطبقة البرجوازية لطبقة العمال.	تراكم القيمة الفائضة بواسطة العاملين	إعادة الإنتاج فيمايتعلق بالرموز والمعاني (القيم)	التضامن وإعادة إنتاج المجموعة	الانطلاق نحو واستخدام الموارد الضمنية (المطمورة)في الشبكات الاجتماعية
رأس المال	1-هو تلك القيمة الفائضة المستخرجة من الفرق بين القيمة (في أسعار الاستهلاك السوقي، والقيمة التبادلية في انتاج البضائع(سوق العمالة)) 2-الاستثمار في الإنتاج والواردات المتعلقة بالبضائع.	الاستثمار في المهارات التقنية والمعرفة	سيطرة القيم الداخلية أو غير المميزة	الاستثمار في المعرفة والمشتركين والتسليم بها	الاستثمار في الشبكات الاجتماعية
وحدة التحليل	الهيكلي (المستويات)	الفردي	الفردي/الفنوي	الفردي	المجموعة/ الفردي

Source: (Lin. Nan, Building a Network Theory of Social Capital,1999 :30)

وفيما تقدم فقد شرحت النظرية الاقتصادية سابقاً الإنتاج، على أنه مجموعة من العوامل المادية، والبشرية، والطبيعية، وقد لوحظ لاحقاً أنها بالفعل ضرورية، ولكنها لا توضح النمو في المخرجات، إذ أن التطور التقني، والابتكارات، والتغيرات، تعد ضرورية لتفوق المنظمة، وهذه دعوة صريحة لدراسة رأس

* اعتماداً على الجانب التقني قسم رأس المال تقليدياً على ثلاثة أقسام: الموارد الطبيعية، والموجودات الرأسمالية من أموال وبضائع، ورأس المال البشري الذي أطلقه آدم سمث على القدرات الفكرية، والصحية والبدنية، للعاملين، والمؤثرة في الإنتاج.

المال البشري، أي ما هو بين اذني الشخص (المعرفة، والمهارات) لخلق رؤية جديدة وتطبيقها، وقد قيس الأخير عبر المستوى التعليمي، والخبرة، والصحة، وفي الآونة الأخيرة لوحظ أن هذا لا يكفي، فالعامل المهم في الإنتاج هو رأس المال الاجتماعي، فلم تعد هناك كفاية بما هو داخل رأس الإنسان، لكن تعداه إلى العلاقات بين الأفراد لتثار الأسئلة التالية:

- هل أن قوانين العمل تنظم المجتمع ومجموعاته بشكل جيد؟
- هل هناك محيط للثقة في المجتمع؟
- هل المعلومات تنساب بسلاسة؟
- هل الفاعلية موجودة في المجتمع بنسبة عالية؟ (Kajanoja ,2000:.4)

وقد أشير إلى أن العلاقات القوية في المنظمة هي مادة الزيت الميسرة لإنجاز الأعمال، فقد أدرك المدراء أن الثقة هي العامل المسرع في الأداء ومِنْ ثمَ زيادة الإنتاجية، وقد أطلق الباحثون مصطلح رأس المال الاجتماعي للإشارة إلى فكرة الاستثمار في تلك العلاقات العائدة بالخبرة والفائدة للمنظمة.

(Cohen ,2001:86)

1.2. تعريف رأس المال الاجتماعي:

على الرغم من عدم وجود اتفاق شامل وموحد حول تعريف علمي لـ رأس المال الاجتماعي، فهو عبارة عن تركيبة من العلاقات الاجتماعية المساعدة للأفراد على التواصل الطويل الأمد مع الآخرين بفاعلية، ويقع ضمن هذه النظرة المنظمات الاجتماعية، والعلاقات المبنية على الثقة **Trust**، والمشاركة **Mutuality**، والتبادلية **Reciprocity**، والتي كما تبدو مهمة للغاية بالنسبة للفرد، والمجموعة، والمجتمع ككل.(Ferlander,2003:68)(Genoa,2003:.5)(Montgomery,2005:1)

لذا عندما نواجه هكذا مشكلة نلجأ إلى تبسيط التعاريف، ومداخلها، للخروج بتعريف يمكن اعتماده في الدراسة، كما يأتي:

أشار (Adler,2002:512)* إلى أن العديد من العلماء قدموا تعريفات متنوعة حول رأس المال الاجتماعي وعلى الرغم من تشابهها كثيراً وجدت هناك فروق دقيقة تلخص كمايلي:

1- تركيز بعضها وبقوة على الجوهر، أو الموارد، أو التأثير، وهو ما يدعى في الغالب بالتركيز على العلاقات الخارجية.
2- تركيز بعضها وبقوة على العلاقات الداخلية بين الأفراد من حيث:
   أ- العلاقة التي يحتفظ بها العامل مع الآخرين.
   ب- هيكل العلاقات بين العاملين داخل التجمع الواحد مثل المنظمة.
   جـ- خليط من (أ + ب).
3- خليط من كل من (1 + 2).

فالتركيز على العلاقات الخارجية دعيت بعملية مد الجسور لتحقيق النجاح الفردي، والجماعي، والمنظمي، في مضمار امتلاك الميزة التنافسية، إذ يمكن تسهيل النشاطات عبر العلاقات المباشرة وغير المباشرة مع الآخرين ضمن الإطار الأخلاقي المقبول، وفي الشبكة الاجتماعية نفسها. وان التركيز على العلاقات الداخلية ضمن المجموعة تعد عملية خلق الروابط بين الأفراد لتكوين رأس المال الاجتماعي، وقد أخذ بنظر الاعتبار منظرو هذا الاتجاه أن رأس المال الاجتماعي لا يكمن في الارتباطات الخارجية فحسب، إنما أيضاً في الهيكل الداخلي للعلاقات بين الأفراد والجماعات ذات سمة التماسك والعمل المشترك.

1- يعد التعريف وإلى حد كبير اتجاه ووحدة تحليل.
2- إن العلاقة بين العامل والزملاء في المنظمة هي خارجية للعامل، وداخلية للمنظمة، فهناك علاقة تبادلية بين العلاقات على المستوى المنظمي.
3- هناك علاقة بين المنظمة والمنظمات الأخرى ضمن البيئة، ومن خلال النسيج الجمعي الداخلي للمنظمة الذي يمكن أن يكون دالة للعلاقات الكفوءة الخارجية، وهو ما يكون رأس المال الاجتماعي.

في ضوء هذا التوضيح يمكن استعراض التعاريف، وضمن كل مدخل في الجدول الاتي:

---

*:أصدر عام 2002 مقالته تحت عنوان ما متوقع من رأس مال اجتماعي أن يكون كمفهوم جديد في مجلة (Academy & Management Review)

أما المجموعة الثالثة من التعريفات، فقد صيغت في ضوء البعد الداخلي والخارجي لتحقيق المنافع التالية:

الخارجية مقابل الداخلية	الخارجية	الكاتب	التعريف
		Baker 1990	وهو المورد الذي يستمده العاملون من هياكل اجتماعية خاصة، ومن ثم الاستفادة منه لتحقيق مصالحهم، وقد يختلف من خلال التغيرات الحاصلة في العلاقة بين الأفراد.
		Belliveau, O'Reilly & Wade 1996	أي شخص يمتلك شبكة علاقات ويتبنى تأسيس مجموعات النخبة.
		Bpurdieu 1985	مجموعة الموارد الفعلية والمحتملة، المرتبطة بامتلاك شبكة متينة من العلاقات المؤسسية للتعاون، وتبادل المعرفة، أوهو مجموع الالتزامات الاجتماعية (الروابط) القابلة للتمويل في ظروف معينة إلى رأسمال اقتصادي، أو يكون عنوان النبالة (Nobility)
		Bourdieu & Wacquant 1992	هو مجموع الموارد الفعلية، أو الحقيقية التي تتراكم للفرد، أو المجموعة، وفق امتلاك شبكة علاقات قوية أكثر أو أقل القائمة على الاشتراك بالمعرفة أو بالإدراك Mutual Acquaintance, Recognition
		Boxman, DeGr-aaf & Flap 1991	مجموعة الأفراد الذين من الممكن أن تتوقع منهم توفير الدعم والموارد الخاصة بهم من دون إكراه.
		Burt 1992	- مجموعة الأصدقاء، والزملاء، والاتصالات الأخرى التي يمكن من خلالها الحصول على موارد تفوق الاستفادة من رأس المال المادي والبشري.
		1999	- الحصول على الفرص التجارية من خلال شبكة العلاقات.
		Knoke 1997	العملية التي يتمكن من خلالها العامل تعبئة Mobilize علاقاته الاجتماعية داخل المنظمة ومع غيرها، للوصول إلى موارد العمال الاجتماعيين الآخرين.
		Portes 1999	قدرة العاملين على ضمان الوصول للمنافع غير العضوية في شبكة العلاقات الاجتماعية أو الهياكل الاجتماعية الأخرى.

الخارجية مقابل الداخلية	الداخلية		
		Brehm & Rahn 1997	شبكة العلاقات التعاونية بين المواطنين التي تسهل حل مشاكل العمل المشتركة.
		Coleman 1990	رأس المال الاجتماعي يحدد من خلال وظيفة، فهو ليس بالكيان الوحيد، ولكن مجموعة متنوعة من الكيانات المختلفة ذات الخاصيتين المشتركتين: 1- جميعها تتألف من جانب ما من الهيكل الاجتماعي. 2- تسهل إنجاز نشاطات معينة للأفراد داخل الهيكل.
		Fukuyama 1995	قدرة الأفراد على العمل سوية لأغراض مشتركة في جماعة منظمة.
		1997	رأس المال الاجتماعي يمكن تعريفه وببساطة كمجموعة معينة من القيم أو المعايير غير الرسمية المشتركة بين الأعضاء التي تعد جوازاً لتوفير التعاون فيما بينهم.
		Inglehart 1997	ثقافة الثقة والتسامح Tolerance التي تظهر من خلالها الشبكات الواسعة المؤسسة أو المنشأة للمجتمعات الطوعية (Voluntary associations)
		Protes & Sensenbrenmer 1993	توقعات العمل داخل المجموعة المؤثرة في الأهداف الاقتصادية، والسلوك الباحث عن تحقيق الأهداف لأعضائه حتى إذا كان هذا التوقع غير موجه نحو المجال الاقتصادي مباشرة.
		Putnam 1995	ميزة متعلقة بالمنظمات الاجتماعية، مثل: شبكات العمل، والمعايير، والثقة الاجتماعية التي تسهل بمجموعها عملية التنسيق والتعاون، لتحقيق المنفعة المتبادلة.
		Thomas 1996	تلك الوسائل والعمليات الطوعية المحسنة داخل المجتمع المدني التي تروج لتطوير المجتمع ككُل.

كلاهما	الكاتب	التعريف
	Loury 1992	هو العلاقات الاجتماعية التي تحدث بصورة طبيعية بين الأفراد، والتي تروج أو تساعد على اكتساب المهارات والسمات المقيمة سوقياً، فهو الموجود الذي قد يكون معنوياً للمحافظة على التعاون في المجتمع.
	Nahapiet & Ghoshal 1998	مجموعة الموارد الفعلية والمحتملة المتوفرة من خلال أو المشتقة، عبر شبكة العلاقات العائدة للفرد، أو لمجموعة الأفراد.
	Pennar 1997	شبكة العلاقات الاجتماعية المؤثرة في السلوك الفردي ومِنْ ثمَ في النمو الاقتصادي.
	Woolcock 1998	هو المعلومات والثقة ومعايير التبادل Norms of Reciprocity الموروثة من الشبكات الاجتماعية للفرد.

Source: (Adler.paul,social capital: prospects for anew concept,2002:20) & (stephen,the future of social capital in development economic research,2005:2-3)

وفي السياق نفسه فقد تبارى الدارسون على تحديد تعريف واضح لـ رأس المال الاجتماعي من حيث:
- موارده فلقد أشار Kajanaja إلى إمكانية تفسير رأس المال الاجتماعي عبر تحليل موارده، والتي تقسم على ثلاثة مستويات:

1- المستوى الفردي.
2- المستوى الجماعي.
3- المستوى الاجتماعي.

لتُفهم كما يلي:

1- من خلال التبرع طوعياً بالتنوير العقلاني (Enlightened rationality).
2- الاسهام بالمعايير المشتركة وشبكة العلاقات العمودية والأفقية.
3- الاسهام بالقوانين والأنظمة المحددة للصراعات وقنوات الاتصال الرسمية(Kajanaja,2002:4)

ليضيف Fukuyama حول المستوى الاجتماعي على أن رأس المال الاجتماعي ظاهرةً اجتماعية أكثر منه مفهوماً فقد أستخدم للإشارة إلى المعايير العامة المازجة والمحسنة لعملية التعاون بين شخصين أو أكثر، مع العلم أن هذه المعايير هي المكونة وبشكل واسع لـ رأس المال الاجتماعي عبر الاشتراك بها من الأصدقاء، وجميع الأطراف المؤمنة بالأديان السماوية، أو حتى تعاليم كونفوشيوس الأخلاقية، وهنا فالمعايير الأخلاقية كالثقة، وشبكة العلاقات، وبالتوافق مع مفهوم المجتمع المدني، تدور حول مفهوم رأس المال الاجتماعي، ولكنها ليست هي ذاته، بل يجب أن تمتزج مع المبادئ السلوكية الموجهة إلى التعاون، والشرف Honesty، والفضيلة Virtues، لتكون الجوهر المتكامل لرأس المال الاجتماعي. (Fukuyama,1999:.1)

ومن جانب آخر فقد تناول البنك الدولي تعريف رأس المال الاجتماعي عبر علاقتين:
الأولى: الاجتماعيين أمثال Nanlin & Ronald Burt إذ أشاروا إلى الموارد التي يمتلكها الفرد كالمعلومات، والأفكار، والدعم التي يقدمها طوعاً للآخرين، عبر شبكة العلاقات الممتدة بينهم، ويمثل الجانب الاجتماعي في العلاقة.
الثانية: تعريف Robert Putnam وهو الأكثر شيوعاً، إذ تمت الإشارة إلى طبيعة الشبكات التي يشترك بها الفرد، بما يمتلك من معايير، وثقة، وشبكة المعايير الرسمية داخل المنظمة الاجتماعية. Grootaert) (2004:3,
ومع توسع دائرة العناية عبر منظمة الأمم المتحدة ومنظماتها الفرعية التي ساهمت بتقديم تعريف للمفهوم، يمكن أن يتلخص عبر الجدول الاتي:

المنظمة	التعريف	السنة
البنك الدولي	عملية تأسيس الشبكات والمعايير المثبتة لحجم العلاقات التفاعلية للمجتمع وجودتها، كذلك تشكيل مجموعة مؤسسات يتم إغراؤها Glue للمحافظة على تلك الشبكات والمعايير.	1988
FAO منظمة الامم المتحدة للاغذية	إشارة إلى عملية تكوين كل من حالة التماسك الاجتماعي والتماثل في المعايير الاجتماعية، والتغيرات الثقافية، والسلوك الاجتماعي، التي تؤدي بالمجتمع إلى العظمة بدلاً من التمييز الفردي الضعيف.	1998
OECD منظمة الامم المتحدة للتنمية	وهو شبكة العلاقات، والمعايير، والقيم الجماعية، والمعتقدات المسهلة لعملية التعاون بين المجموعات الاجتماعية.	2002
ECLAC	القدرة على التأثير في مجموعة الأفراد، وتعبئتهم لدعم المجتمع طوعياً.	2004

Source:

(mialan.carlos, Social Capital and local development theories, 2006:25)

لنستنتج من كل هذا ان هناك مدىً واسعاً يغطيه المصطلح، مع تراكم تداخلاته، فمن الباحثين من درسهُ من حيث الموارد، والمستويات، والتداخلات، والمضمون، والجوهر، لنقدم وفي ظل هذا بتواضع تعريفاً يتوافق وطبيعة الدراسة وأهدافها وكما يلي:

وهو مجموعة الأفراد البالغين لمرحلة السمو فوق الموجودات المادية، أو الخارجين عن مرحلة الأنانية، والمعتمدين على القيم، والمعايير الأخلاقية، والشرف، والفضيلة لإدراك الحقائق، وبناء الشراكات الداعمة لِلبنات الهياكل الاجتماعية، والمرصنة لها، للوصول إلى أقصى درجات التعاون والأداء المتفوق على المستوى الفردي، والجماعي (المنظمي)، والاجتماعي الشامل.

2 .3. خصائص رأس المال الاجتماعي:

وفقاً للتطورات التي قدمها علماء الاجتماع Colemand Bourdieu وآخرون، وبالاعتماد على النظريات الاقتصادية، فقد تم تقديم مصطلح رأس المال الاجتماعي للدلالة على تلك الكمية المتراكمة من العلاقات الاجتماعية الإيجابية المرغوبة، والتي يمكن أن نميزها عن بقية رؤوس الأموال الوافرة، من حيث ما قدمه المتخصصون، وكما يلي:

1- **إنه موجود طويل الأمد، تستثمر فيه ومن خلاله بقية الموارد الأخرى.**
2- **يمكن استخدامه لأغراض مختلفة.**
3- **يمكن أن يكون بديلاً أو مكملاً لأنواع أخرى لرأس المال.**
4- **يحتاج إلى التنمية المستدامة ليبقى فاعلاً دون اندثار.**
5- **بعض أشكال رأس المال الاجتماعي هي موجودات عامة من حيث أنها ليست ملكية خاصة للمستفيدين منها، الهواء النقي،والشوارع الآمنة.**
6- **يكمن رأس المال الاجتماعي لا في الأفراد بل في العلاقات مع الآخرين، فلا يوجد من يملكه ملكية خاصة. (Adler,2002:21)**

2 .3. أبعاد رأس المال الاجتماعي:

من خلال الاطلاع المتواضع لما متاح من دراسات عربية متناولة للموضوع، وجد أنها فقيرة نسبياً بالمقارنة مع الغزارة العالمية في النتاجات الأجنبية، وعليه فقد تم إجراء مسح شبه كامل للشبكة الدولية للمعلومات، مما أثبت أن هناك ثلاث أبعاد رئيسة لموضوع رأس المال الاجتماعي، وهي:

أولاً: البعد الهيكلي Structural Dimension.
ثانياً: البعد الإدراكي Cognative Dimension.
ثالثاً: البعد العلاقاتي Relational Dimension.

وان كثير من الباحثين قد اعتمدوا هذا التصنيف، ومنهم:

(Graham& Taylor,2003:.2)، (Manchester,2003:15)،(Reiche,2004:14) (Uppsala ،(Alexopoulos,2004:16) (Landry . et.al,2000:2) ،(Magni,2003:4) (L.Galassi,2005:4) ،(Jones,2003:6) ،(Whittaker,2003:3) &Bologna,2004:19) ،(Ksankaran,2005:32)، وغيرهم. مع وجود تفاوت في الأبعاد لدى عدد محدود من الدارسين، وهو ما يمثله الجدول الاتي:

المصنف	أبعاد رأس المال الاجتماعي		
Nahapiet & ghoshal وهي الأبعاد العامة المتفق عليها	البعد الهيكلي	البعد الإدراكي	البعد العلاقاتي
Adler & Kwon	الفرصةopportunity	القدرةability	الدافعيةmotivation
من حيث المضمون	الروابط العلاقاتية الشكل والتنظيم	المشاركة باللغة والرموز والأساطير	الثقة،والمعايير، والالتزام، والتماثل،والاستجابة، والتبادل
الأسئلة البحثية العامة	من وكيف who & how	ماذا what	لماذا وأين why & when
(Jarrenpaa,2004:13) من حيث التداخل	المعلوماتي information	الدعم الاجتماعي والتكافل Solidarity	التأثير والسيطرة
UNCRD	البعد الارتباطي Bonding	البعد التجسيري Bridging	البعد الرابط Linking
الأبعاد المدمجة	الفرص الهيكلية لفسح المجال للمشاركة الاجتماعية	القدرة على الإدراك للمشاركة	العلاقات المعتمدة على الاندفاع تجاه المشاركة

(Jarvenpaa & immonen, social capital & knowledge management of organizational networks,2004:13) &
(cummings.heeks & huysman, knowledge and learning in online communities in social capital perspectivw,2003:15)

وعلى هذا فسنعتمد على ما قدمه وأقره عدد واسع من الباحثين، ونتفق عليه لتكون أبعاد رأس المال الاجتماعي كالآتي:

أولاً: البعد الهيكلي:Structural Dimension :

يتألف هذا البعد من الهياكل الشبكية (network structures) والبناء الموضوعي غير الشخصي(الرسمي) للعلاقة بين الأفراد والمجموعات، علاوة على احتوائه لقضايا حول ما الذي يمكن الوصول إليه، وكيف، وما هي الفرص المتاحة للعمل، مع الملاحظة ان تشكيل الشبكات ذات الكثافة والجودة داخل المنظمة وخارجها تؤهل القائمين بالتوافق مع الاستخدام المستقبلي، والتناغم مع المتغيرات البيئية غير المتوقعة. (Sankarana, 2005:32)

إذاً هو البعد المغطي لعملية تشكيل الارتباطات بين الأفراد المؤدية إلى التماثل النسبي في الرغبات والمعرفة (Knowledge)، عبر الاشتراك في الشبكة العلاقاتية، والذين هم بالأساس قادرين على خلق المعرفة ونشرها. وفي ضوء هذا فإن نقاط القوة في هذا البعد تتجسد بما يلي:

1- إن الروابط القوية بين الأفراد تتسم في التكوين الكثيف والمستمر في المشاعر (emotional intensity)، والألفة (Tntimacy)، والدرجة العالية من التفاعل.
2- هناك تأسيس قوي للروابط الاجتماعية، عبر كثافة التفاعلات، نتيجة المشاركة باستخدام قنوات الاتصال الكفوءة والفعالة.

أما نقاط الضعف للبعد فتتلخص في التركيز القوي حول عمليات تجسير التعاون بين المجاميع ذات القيم المشتقة بالأساس من القصص، والمعلومات الكثيرة غير المؤكدة نسبياً لأفراد المجتمع ذاته مما يؤدي بهذا البعد إلى ممارسات عشوائية غير ذي جدوى إن لم تكن سلبية. (Whittaker,2003:3)

ثانياً: البعد الإدراكي: Cognitive Dimension:

يُشكل هذا البعد من خلال اشتراك المجتمع ثقافياً، وانفتاحه حول المعاني المولدة والمحفوظة، كذلك القصص Narratives المشتركة، واللغة المطورة، وسياقات الكلام المتماثلة، والرموز.

(Daveenport. et.al,2003:2) . علاوة على القبول والتوافق العام لأسلوب القيادة والإدارة السائد، والذي هو أساساً رد فعل لتلك العوامل الثقافية، والجغرافية المشتركة، والمكونة للهيكل الإدراكي للمجتمع. (Bushnell, . et.al, 2002:18). فمتى ما وجد هذا البعد بنسبة عالية كان هناك رأس المال الاجتماعي بنسبة عالية، إذ أن العضو في المجموعة سيتوقع من الآخرين امتلاكهم نفس المستوى من الإدراك، بما يوفر إمكانية المشاركة، والتعاون، وتناقل الخبرات، وقد تكون النتيجة في حالة العكس عند عدم إيمان المجموعة بذات المدركات مع درجة سلبية من الاتفاق، ووجود إدراك نسبي بعدم العدالة لتليها مرحلة السخرية أحياناً، والشعور بالشك، وعدم اليقين، واليأس، وحتى العدائية، وهي كلها سمات المجتمعات المفككة. (Milan,2006:7)

ثالثاً:البعد العلاقاتي: Relational Dimension:

وهو البعد المكون من مجموعة العلاقات الخاصة (غير الرسمية)والعائدة إلى الأفراد فيما بينهم ويمكن عدًها مصدر رأس المال الاجتماعي، بالإشارة إلى أنها قد لا تتحدد بشكل دقيق عبر الأصل الثقافي، والتاريخي، بل عبر الاحترام المتبادل، والصداقة، والثقة، والأمانة، والعلاقات المتبادلة، والمعايير، والاشتراك في الالتزامات، والتوقعات بطريقة مختلفة عن البعد الإدراكي المعتمد على الثقافة، فبوجود أفراد من اثنيات، وأديان، ولغات مختلفة، ومتنوعة، على ظهر سفينة، نلاحظهم يطورون ثقتهم المتبادلة، وعلاقاتهم ولاسيما في وقت حصول الكوارث البحرية.

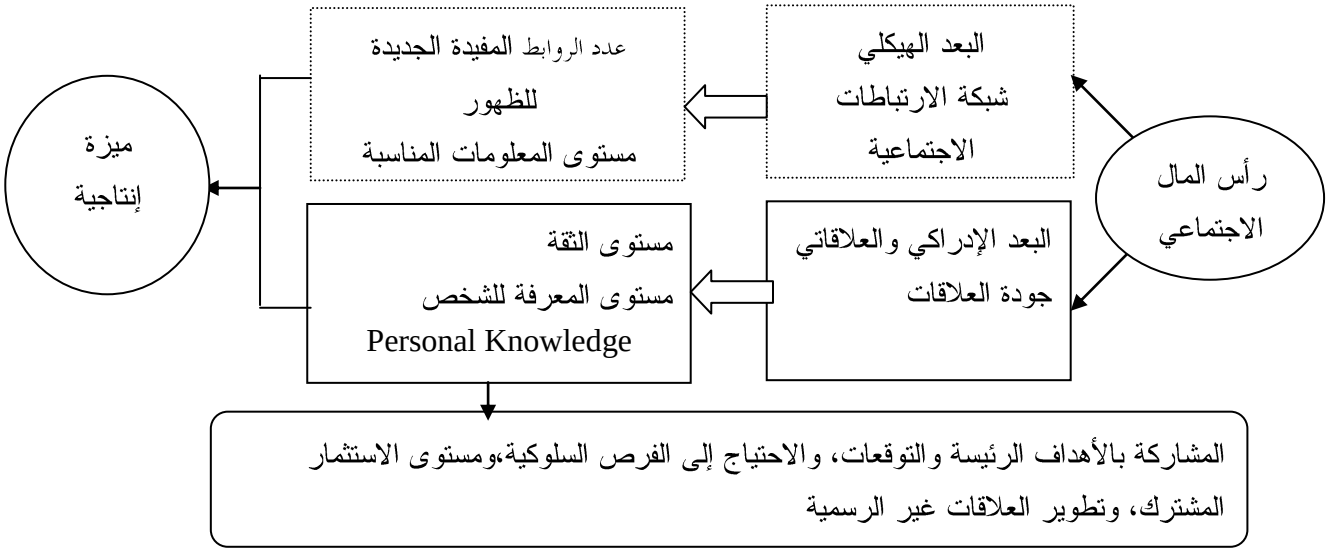
(Sankaran,2005:32)

ليقدم لنا Davenport . et al الجدول الاتي بتفصيل دقيق محتويات كل بعد، وتأثيراته في كل مستوى من مستويات الأبعاد.

الأبعاد ومكوناتها	تفاصيلها
البعد الهيكلي: شبكة العلاقات. الفرص المتاحة عبر الشبكة. التنظيم المناسب.	الجدارة:Competence طريقة تسجيل التاريخ. المواهب. الفضيلة (التركيبة).
البعد الإدراكي: المشاركة بالرموز واللغة المشاركة بالقصص	الانسجام:Compatibility المشاركة في الممارسات المشاركة في التكنولوجيا والأدوات المشاركة في قواعد الخبرة
بعد العلاقات: الثقة المعايير الالتزام التوافق	الثقة بالنفس Confidence الدافعية Motivation التجاوب مع الآخرينResponsiveness الموثوقيةReliability التسامحTolerance

(Davenport, Graham, Rennedy & Taylor, managing social capital as knowledg management- son specification&representation issues.2003:2)

ليزيد على كل ما تقدم التقرير السنوي لجامعتي Uppsala & Bologna، والصادر عام 2004 ان أبعاد رأس المال الاجتماعي هذه يمكن اعتمادها كموجودات ستراتيجية، وتنظيمية في المنظمة، وحسب الشكل الاتي :

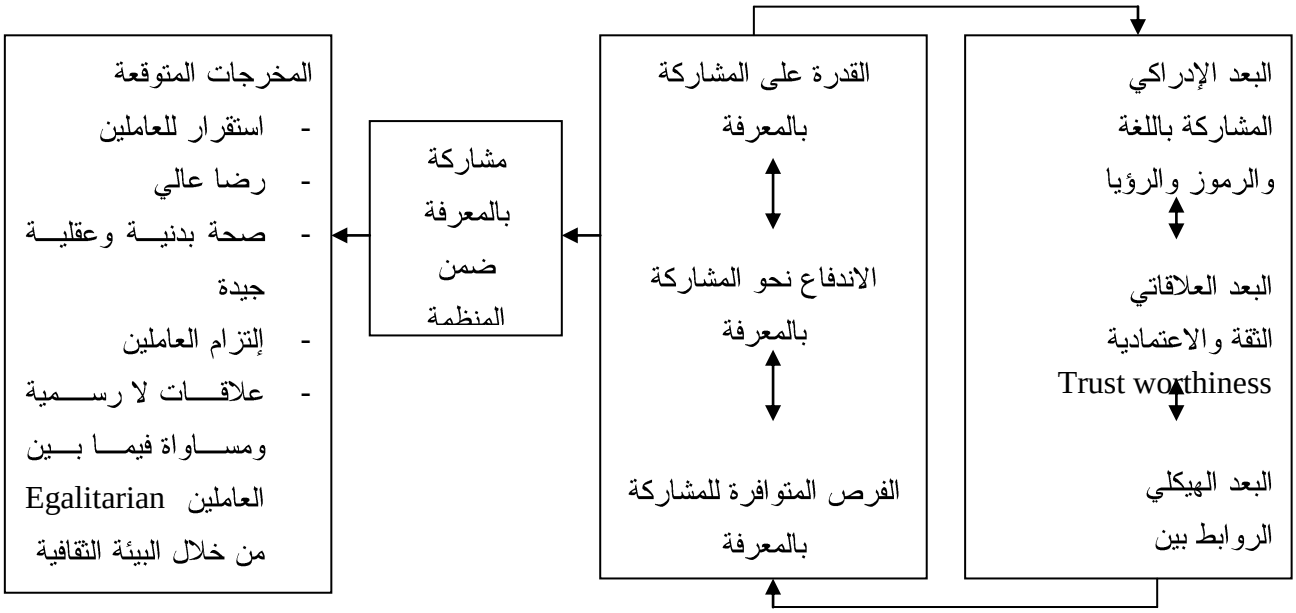


Sources:Boari & Presutti, Social Capital and entrepreneurship inside an Italian cluster- empirical investigation, 2004:19)

إن ابعاد راس المال الاجتماعي بالإمكان عدها فوتين الاولى: البعد الهيكلي من جانب، والإدراكي والعلاقاتي من جانب ثانٍ، ليؤديان إلى:

الأول : يشكل عدد من الروابط المفيدة، والقوية المؤدية إلى قبول البيئة الخارجية للظهور بشكل متكامل، أو حتى المنافسة مع الآخرين، مع ضمان مستوى من المعلومات الداخلية والخارجية المفتوحة، القادرة على تبسيط الإجراءات، وتحديد الأولويات، ليكون الثاني معبراً عن مستوى الثقة الداخلية للمنظمة، والمعرفة الشخصية، المطلوب من أعضائها بما يؤدي إلى نشوء التداؤبية، والاعتمادية في الأداء، ليؤدي بالنتيجة إلى الحصول على ميزة تنافسية، قد لا ترقى إلى مستواها المنظمات الأخرى، أو حتى يمكن التفوق من خلالها.

وحول دور أبعاد رأس المال الاجتماعي في تحقيق عملية المشاركة، بالمعرفة للوصول إلى النجاح المنظمي، فقد أشار كل من Alexopoulos & Monks إلى أن العلاقة تتمثل في الشكل الاتي:

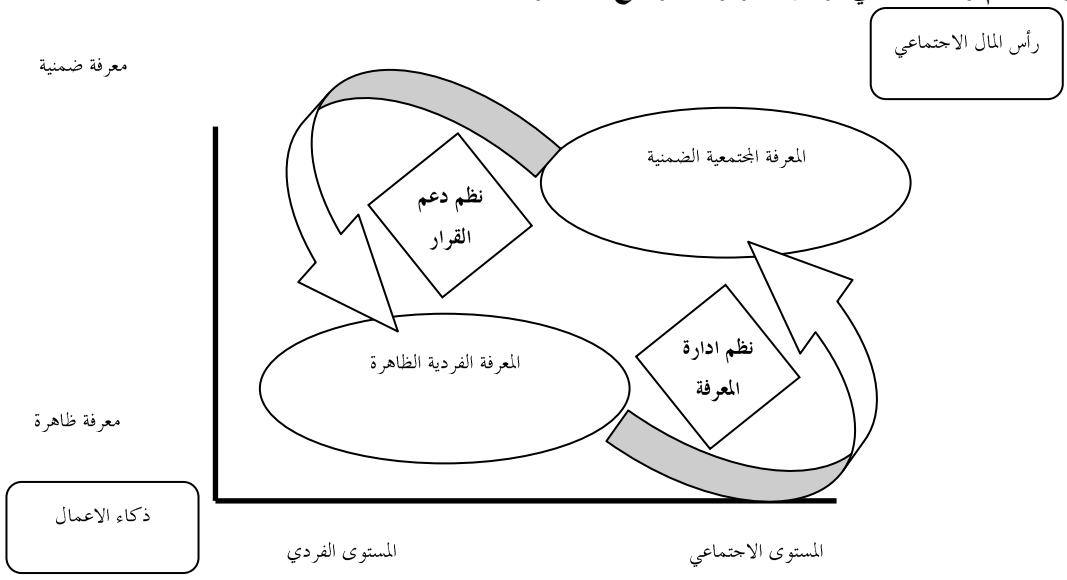


Sources:(Alexopoulos & monks, asc perspective on the role of human resources practices in intra – organizational knowledge sharing,2004:1)

إذ أن الأندفاع تجاه المشاركة بالمعرفة طوعياً، ومن خلال العلاقات الأجتماعية يدعم المنظمة، من خلال هيكلية الأداء الأفضل، والأدراك الأوضح للمخرجات، سواء أكانت:(المرغوبة، أم غيرالمرغوبة).

2. الربط بين ذكاء الاعمال وراس المال الاجتماعي:

بناء على النموذج الذي قدمه(Vandaie) عام 2007 وباجراء بعض التغييرات البسيطة، يمكن ايضاح العلاقة اذ ان ذكاء الاعمال يتفاعل مع المستوى الفردي والمعرفة الظاهرة، اعتمادا على القدرات الذاتية للمنظمة، بما يؤدي الى توسيعها ونشرها عبر انظمة دعم القرار ونظم ادارة المعرفة. وبهذا يمكن ان نصل بالذكاء التنظيمي الى مستوى الذكاء التنظيمي وهو ما يمكن ان نطلق عليه المعرفة المجتمعية الضمنية، وهو ما يعزز نم قدراتها وامكانياتها وهو ما يدعم بشكل مباشر راس المال الاجتماعي. لنصل الى الفلسفة الحديثة البعيدة عن التحالفات السلبية او سيادة سياسات الاحتكار، لنتحول من الفكر الذي يمنع المنافسين من العمل في نفس النشاط الى الدعوة للمشاركة والتكامل ضمن النشاط وان اصحاب المصالح او البون المباشر يكون هوة الحكم والفيصل في ترتيب الاولويات ومنح الامتيازات.



(Vandaie. Ramin, developing A framework to describe the interaction of social and intellectual capital in organization, 2007: 1-7)

3. الاستنتاجات والتوصيات:

3 . 1 . الاستنتاجات:

خرج البحث بجملة من التوصيات اهمها:

1. مهما تطورت الانظمة والبرامج وتعقدت العمليات فان العوامل الاجتماعية تبقى هي السباقة والقائدة لادارة الاداء وتفعيله.
2. من يطلع ولو بشكل مبسط على ادبيات المنظمة سيلحظ ان العلماء الاوائل وتحديدا ضمن المدرسة التقليدية، اطلقوا اشارات واظحة على اهمية روح الجماعة (sperit grop)، وبعض الجوانب النفسية (بغض النظر عمن عدها ظواهر سلبية لايجوز التعامل معها بل وكلف)، الى جانب الغزارة الواظحة في التركيز على العمليات وتفاعلاتها وطبيعة الوظيفة واحتياجاتها. وهذا مؤشر على ان العوامل الاجتماعية هي الثراء الذي يغطي ويرابط اجزاء العملية التنفيذية.
3. يعد ذكاء الاعمال العصا السحرية، التي يمكن من خلالها ربط الخارطة الذهنية للعديد من اصحاب راس المال الفكري في المنظمة، عبر بناء قواعد معرفية تسهل عملية التواصل لحل المشاكل بل وتوليد معرفة جديدة لمشاكل او حالات لم تظهر او متوقع ظهورها.
4. التقدم العلمي في مجال التقنية والتقانة يزيد من فرص النجاح واستثماراته، لكن التقدم في استثمار راس المال الاجتماعي يقدم افاق جديدة لم تكن متوقعة عبر التفاعل والتلاقح مع الاخرين.
5. ما عاد المستهلك التقليدي، يبحث عن الاداء المتميز الذي يمكن ان تقدمه المنظمات عبر التسابق في امتلاك وتفعيل ذكاء الاعمال، بل امسى يبحث عن التمايز والاختلاف مع ثبات الكفاءة والفاعلية والتفوق في ادارة ذلك الذكاء من خلال امتلاكه منتجات ترضي دقائق وتفاصيل احتياجاته التي يمكن ان تصل اليه.
6. اثبت العديد من علماء الاجتماع على ان القيم والمعايير التي تعتمدها المجتمعات متفاوتة وذات استقرار نسبي تتغير وفقا لعوامل خارجية وداخلية (بالنسبة للمجتمع الواحد)، هنا سيمكن اعتماد ذكاء الاعمال كاحد العوامل القادرة على تنميط السلوكيات العالمية سيما بعد امتلاكه وتفعيله من قبل اكثر من منظمة وثقافة.

3 .2. التوصيات:

1. مع تركيز معظم البحوث التي تناولت موضوع ذكاء الاعمال على بناء قواعد معرفية وبنى تحتية لجمع المعارف الضمنية منها والظاهرة، استوجب الى جانب ذلك بناء قاعدة معرفية حول طبيعة الثقافات وتداخلاتها وطرق استثمارها.
2. يركز البعض في كتاباتهم ومداخلاتهم على موضوع الاستغلال الامثل ، وقد يكون هذا رد فعل لحقيقة التنافس المحموم بين المؤسسات وصولا لقشط المنفعة، في الوقت الذي يجب ان يتم التر كيز على الاستثمار الاخلاقي الذي يبني المجتمع ويشاطره في قشط المنفعة، فالفلسفة القديمة التي كانت تقول(احمي افكارك ولاتنشرها للمنافسين) انتهت لتحل محلها تعال نتشارك لنستفيد معا، وهذا لما لايتحقق من دون اعتماد راس المال الاجتماعي كاحد متغيرات ذكاء الاعمال.
3. قد يستطيع ذكاء الاعمال بناء منظومة فكرية لامعة، لادارة المؤسسات العملاقة، لكنها تبقى بحاجة الى ردفعل لمن يستسيغ هذه المنظومة واعتمادها وهنا يجب توافقها مع الاستراتيجية العامة للمجتمع الذي تعمل فيه والاستراتيجية الخاصة للمؤسسة الداعمة والعاملة فيها.
4. يقول احد الفلاسفة بانك ان لم تؤمن باي قيم اخلاقية ثابتة حاول ان تحب الاخرين من خلال نفسك، وهذا قد يمكن اعتماده كاساس للقيم الاخلاقية التي يمكن نشرها عبر العالم.

المصادر:

الكتب:

بدوي، احمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان، بيروت، 1978.
بعلبكي ، منير. المورد .الطبعة التاسعة والثلاثون، دار العلم للملايين، بيروت، 2004.

حجازي، هيثم علي.أداره المعرفة: مدخل نظري، الطبعة الأولى، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005
حسن، محمد حربي. علم المنظمة الأصول والتطور والتكامل. مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل،1989.
دراكر . بيترف ، ألا داره للمستقبل التسعينات وما بعدها ، ترجمة صليب بطرس ، الطبعة الأولى، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، القاهرة ،1995.
درة.عبد الباري والمدهون، موسى والجزراوي، إبراهيم.الإدارة الحديثة المفهوم، المرتكزات العلمية

لمنهج عملي تحليلي، الطبعة الأولى،المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، 1994.
العبيدي. عبد الرحمن الأحمد و ألحميدي . نجم عبدالله و السامرائي . سلوى أمين، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
العلي ، عبد الستار و فنديلجي ، عامر ابراهيم و العمري ، غسان ، المدخل إلى أداره المعرفة ،الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2006.
قنديلجي. عامر إبراهيم و السامرائي. إيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2002.
الكبيسي ، صلاح الدين ،أداره المعرفة .منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،مصر،2005
الكبيسي. عامر، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات.المكتب الجامعي الحديث، عمان، 2005.
كرما للي، سلطان. أداره المعرفة، مدخل تطبيقي، ترجمة هيثم علي مجازي، الطبعة الأولى، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005

2.: Books:

A. o'sBrien, james introduction to information system. Published by by mc graw – hill / Irwin, New York, united state of America, 2003.

Alter .steven, information system .4th ed, prentice hall Pearson education international, new jersey united stats of America 2002.

Aronson. Turban & liang, Decision Support systemd and intelligent systems, 7th ed, printice Hall, united state of America , 2005.

Aszymanski. Robert, p. Szymanski. Donald &m. Pulschen. Donna, computers in for mation systems .1st ed, prentice.hall in c.united stats of America, 1995.

c .laudon. Kenneth &p. laud on .jane, management information systems. 8th ed prentice_.hill of India, 2004.

Carter. Jimmy, organizational excellence cook book , 1sted , north Carolina department of environment & natural resource united state of America,2007.

J. Peters. Thomas & H. waterman. Robert, in search of excellence, lessons from America's Best-Run companies 1st ed, A warner communication company, printed in the united state of America, 1982.

K. ghosh .asit &kumar .prem management information and communication system. Anmol publications pvt, ltd new delhi, 1997.

kroenke. David &hatch. Richard, management information Systems, 3rded, mcgraw-hill.newyork, 1994.

m. Awad . Elias & m. Ghaziri . Hassan, knowledge management 1st ed, prentice Hall, united state of America, 2004.

M. Ketter, Peter Achieving excellence in the management of human sevices organizational printed by bacon company, united state of America, 2002.

Mair, Roland . Knowledge management system, 11th ED. printed in Germany, 2002.

N. tillman. Hope, knowledge management :

P. Robbins, Stephen. Organizational behavior. 10th Ed, perentice Hall, united state of America, 2003.

Turban .efraim, mclean. Ephraim &wethbe .james, information technology for management, making connection for strategic advantage 2nded, john wiley printed united stats of America, 1999.

v. post .gerald & l.anderson . David, management in formation .hill Irwin united stats of America 2003.

Vogel, Norbert. Global competitveness through national quality and

business excellence awards. 1st published by the asian productively organization, Tokyo, 2001.

. Warier. D. Sudher, knowledge management 1st Ed. , vikas publishing house pvt ltd, UK, 2004.

. Webster's. new collegiate dictionary printed by G.&c .merriam .co .1975.

. Wood, Les. Thomason, Richard & mc Lead Fiona. Investing in social capital. 1dt, ED, the mc graw - hill companies, London, 2002.

3:Thesis:

. Ferlander. Sara, The internet, social capital and local community, Doctor of Phisiology, Stirling university, January, 2003.

. -Joung .jae-woo, An enterprise model repository for knowledge management: architecture and system, phd, graduate school of management korea advanced institute of science and technology, 1999.

. Mollentze. Frederik jaco bus, asset management auditing –the robmap to asset management excellence ,ms university Pretoria, tune, 2005.

. Nevo. Dorit, Developing Effective Knowledge management systems. Thesis, university of british Columbia, 2002.

. Ray. Judith mebane, desighning knowledge management system: Asensemaking perspective, Doctor of Physiology, Pennsylvania state university, may, 2003.

. Sberle. Sarah Denies, social capital and good governance: The impact of civil society on government conference, Thesis university of Konstanz, November, 2003.

. Stephenson. Max, trudt, social capital, and organizational effectiveness, MSC, Verginia university, April, 2004.

.....

.....

.....