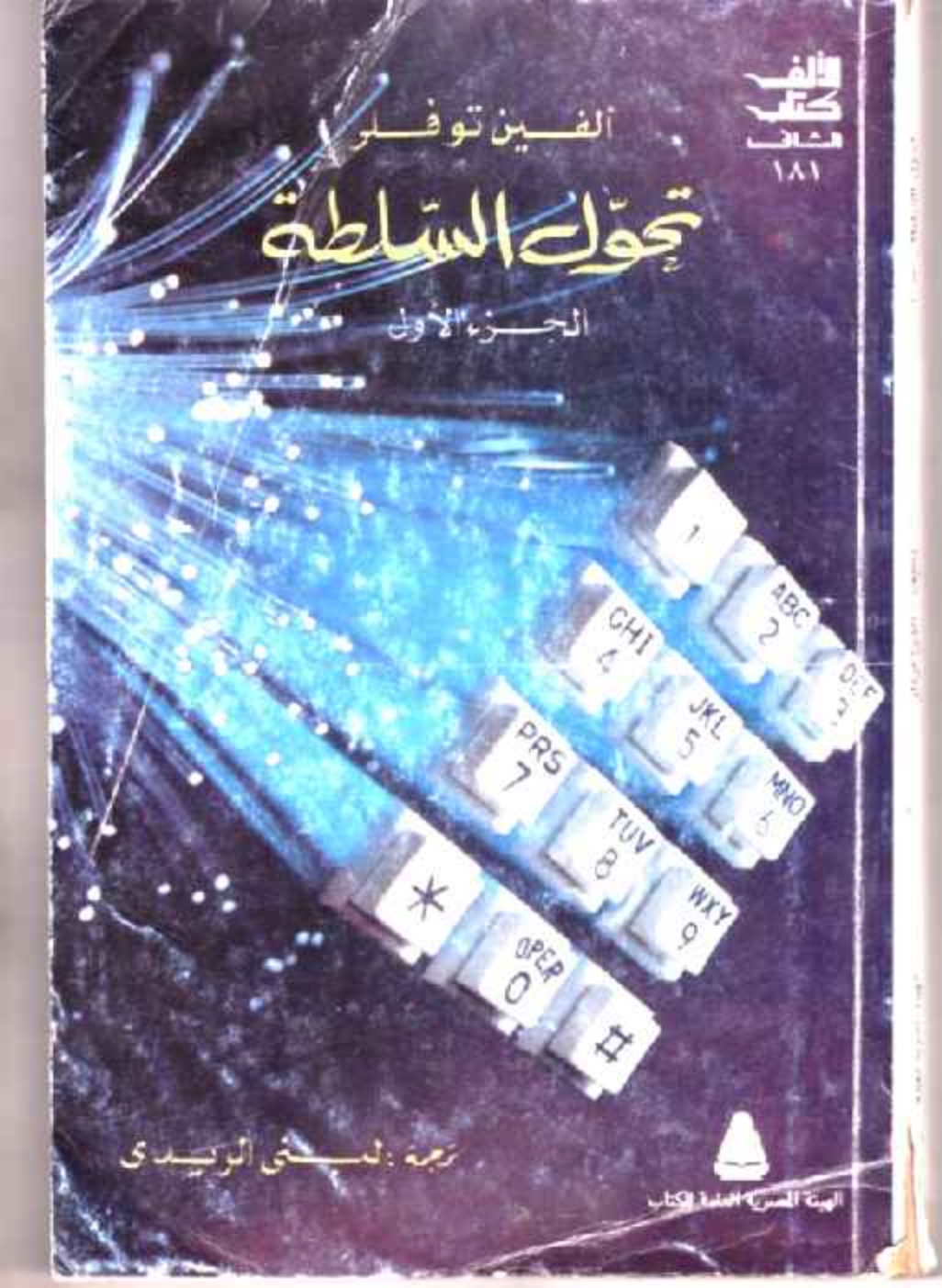
ألف كتاب
الثاني
١٨١

ألفين توفلر

تحوّل السلطة

الجزء الأول



ترجمة : لبنى الريدي

الهيئة المصرية العامة للكتاب

الألف كتاب الثانى

الإشراف العام
د. سمير سرحان
رئيس مجلس الإدارة

رئيس التحرير
لمعى المطيعى

مدير التحرير
أحمد صليحة

الإشراف الفنى
محمد قطب

الإخراج الفنى
محسنة عطية

تحوّل السّلطة

المعرفة والثروة والعنف على أعتاب القرن الحادى والعشرين

تأليف
ألفين توفلر

ترجمة
لبنى الريدى

الهيئة المصرية العامة للكتاب
١٩٩٠

هذه هى الترجمة العربية الكاملة لكتـــاب :

POWER SHIFT

للكاتب الأمريكى الفين توفلر

الفهـــــرس

الموضـــوع	الصفحة
مقـــدمة	٧
الباب الأول : المعنى الجديد للسلطة	
الفصـــل الأول : عصر السلطات الجديدة	١٧
الفصـــل الثـــانى : القوة المادية والمال والذكاء	٢٨
الباب الثانى : الحياة الاقتصادية فوق الرمزى	
الفصـــل الثـــالث : ما بعد عصر البريق الخـــادع	٤١
الفصـــل الرابع : القوة العنصر باكورزا	٥٣
الفصـــل الخـــامس : الثروة : مورجان وميلكن وماذا بعد ؟	٦٥
الفصـــل السادس : المعرفة : ثروة مصنوعة من الرموز	٨٣
الفصل الســـابع : المادية الزهـــوة	٩٣
الفصـــل الثامن : البديل الذهـــانى	١١٠
البـــاب الثالث : حـــروب المعـــلومات :	
الفصـــل التاســـع : معركة خزينة التحصيل السجلة	١٢١

الموضـــوع	الصفحة
الفصل العـاشر :	
الذكـاء الاخـلاقى	١٢٥
الفصل الحادى عشر :	
سـلطة الشـبكة	١٤٩
الفصل الثانى عشر :	
اتسـاع الصراع	١٦٢
الفصل الثالث عشر :	
شرطة افـكار الكـوادر	١٧٥
الفصـل الرابع عشر :	
الحرب الشاملة للمعلومات	١٨٩
الباب الرابع : السلطة داخل الشركة المرنة	
الفصل الخامس عشر :	
سـقوط نظام التحويصلات	٢٠٢
الفصـل السادس عشر :	
الشركـة المـرنة	٢٢٠
الفصـل السـابع عشر :	
زعماء القبائل و « مفوضو الشركات	٢٣٢
الفصل الثامن عشر :	
العـامل المسـتقل	٢٤٨
الفصل التاسع عشر :	
فسيفساء السلطة	٢٦٣
خاتمـة	٢٨٠

مقـدمة

كتاب « تحول السلطة » هو تتويج لجهد استهدف ، خلال خمسة وعشرين عاما ، اكتشاف معنى للتغيرات ذات الاتساع الدهشى التى يعانى منها العالم الواحد والعشرون عن وصوله . وهذا الكتاب هو الجزء الثالث والأخير من ثلاثية بدأت بكتاب « صدمة المستقبل » تلاه كتـاب « الموجة الثالثة » ، ثم هذا الكتاب .

ويمكن قراءة كل كتاب من الثلاثية منفردا وان كانت تكون كلا متماسكا فكريا . موضوعه المركزى هو التغير ، بمعنى ما يحدث للبشر عندما يتحول مجتمعهم فجأة الى حقيقة جديدة وغير متوقعة . وكتاب « تحول السلطة » يدفع التحليلات الى مدى أبعد . والمنظور الأساسى فى هذا الكتاب هو اقامة نظام جديد للسلطة ، وهذا النظام فى طريقه لحل محل نظام الماضى الصناعى .

عندما نفكر وسائل الاعلام التحولات والتبدلات المتسارعة للحقبة التى نعيش فيها ، فانها تنقل الينا أجزاء صغيرة من المعلومات دون أى رابط بينها ، فى حين يرهقنا الخبراء بدراسات وافية شديدة التخصص ويخرج علينا أصحاب النوايا التعيسون باتجاهات منباينة ، دون تقديم نموذج تام يحقق لها الترابط أو رؤية ما هى القوى الأخرى التى قد تجد اتجاه التطور المفروض . وبالتالى ينتهى التغير دائما بأن يظهر وكأنه عملية عشوائية ، بل وعبثية تماما .

اما هذه الثلاثية فهى على النقيض تعتمد على فرضية أن التغيرات الضخمة ، التى يشهدها العالم حاليا ، ليست عشوائية أو مشوشة ولا تحدث الصدفة . اننا نحاول البعض اقناعنا بذلك . فوراء الأحداث التى ترد فى العناوين الرئيسية لوسائل الاعلام توجد هياكل قابلة للتمييز وقوى يمكن تحديد هويتها وهى التى تحدد شكل هذه الهياكل . وبمجرد أن نفهم

لعبة هذه الهياكل والقوى يصبح من الممكن أن نتبنى في مواجهتها استراتيجية شاملة ، بدلا من ردود الفعل العشوائية والفردية التي لا رابط بينها .

ولكن اذا كنا نريد اعطاء معنى للتحولات الكبرى الحالية وتصورها من منظور استراتيجي ، فعلينا ألا نكتفي بأشتات من المعلومات أو قوائم أحداث غير منظمة ، بل يجب أن نفهم كيف تترابط التغيرات المختلفة . وهذا الكتاب ، مثله في ذلك مثل الكتابين السابقين ، يحاول اقتراح تركيبة واضحة وشاملة — صورة كلية للحضارة الجديدة التي تمد وجودها على الكرة الأرضية كلها .

اذن فهو يركز التحليل على الجوانب البارزة في عالم الغد ، وعلى النزاعات التي تواجهها اليوم حيث تهاجم القوى الجديدة القلاع القديمة . يريد كتاب « تحول السلطة » أن يبين أن تذبذب السيطرة على الاقتصاد ونتيجة التنافس على الاستحواذ على المؤسسات الانتاجية وعمليات اعادة الهيكلة ، لا تمثل سوى أول طلقات النار في معارك الأعمال التي ستتسع وتتخذ أشكالا جديدة . والأهم من ذلك أن الكتاب يؤكد على أن التحولات الأخيرة في أوروبا الشرقية والاتحاد السوفيتي ليست سوى مناوشات بسيطة ، بالمقارنة بالصراعات الطاحنة من أجل السلطة التي تنتظرنا . وبالمثل ، فان المنافسة التي تخلق مواجهة بين الولايات المتحدة وأوروبا واليابان لم تبلغ بعد أوج شدتها .

باختصار ، فان موضوع كتاب « تحول السلطة » هو الصراع المحموم على امتلاك السلطة ، في الوقت الذي تفقد فيه الحضارة الصناعية هيمنتها العالمي وتطمح قوى جديدة حاليا الى السيطرة على الكرة الأرضية .

بالنسبة لي يمثل كتاب « تحول السلطة » قمة تم الوصول اليها بعد رحلة مثيرة . ولكن قبل أن استرسل يجب أن أؤدي واجبا شخصيا . هذه الرحلة لم أقم بها وحدي . منذ بدايتها وحتى ختامها كان لهذه الثلاثية مؤلف مشارك أساسي وان آثر أن يبقى في الظل . بالرغم من أنني اضطلعت بالتحرير وتلقيت التأييد وتحملت النقد باسمي وحدي ، فان هذا العمل ثمرة جهد مشترك لعقلين وتفكيرين وليس لعقل وتفكير فحسب .

ان مؤلفي المشارك ، كما يعلم الكثيرون ، هي صديقتي المفضلة ، زوجتي وشريكتي وحبي منذ أربعين عاما : هيدي توفلر ، التي لولا ذكاؤها

النقدي وبصيرتها الفكرية وحسها المرهف للمتطلبات التحريرية وسداد احكامها ، سواء بالنسبة للأفكار أو الأشخاص ، لما سلم هذا العمل من كثير من المثالب . انها لم تشاركني فقط في الصقل النهائي للعمل ولكن أيضا في صياغة النماذج التحتية التي يعتمد عليها العمل ككل .

حتى وان كانت مشاركتها تختلف في شدتها وحجمها طبقا للأوقات المختلفة نظرا لالتزاماتها الأخرى ، يبقى ان هذه الكتب الثلاثة تطلبت أبحاثا ورحلات وسنات النقاشات في العالم أجمع ، وتنظيما متناهي الدقة وعملا تحريريا تم مراجعته بشكل مستمر ، ليواكب الأحداث والتغيرات المتلاحقة . ولقد ساعدت هيدي بشكل كبير في جميع هذه المراحل .

غير أنه لأسباب شخصية وأخرى اجتماعية واقتصادية — تبدلت وتغيرت خلال العقدين الأخيرين — اتخذنا القرار بأن تنشر كل الأعمال تحت اسم الكاتب النهائي .

وترفض هيدي ، الآن أيضا ، ان يظهر اسمها على غلاف اي من هذه الكتب ، وهي تفعل ذلك بدافع من التواضع والتواضع والحب . وهي أسباب تبدو لها — وليس لي — كافية . ولا أستطيع علاج هذه الثغرة الا بأن أسجل هذه الكلمات في هذه المقدمة الشخصية ، ولكن من وجهة نظري هذه الثلاثية تخصها مثلما تخصني .

واذا أخذنا الكتب الثلاثة في اجمالها فانها تستكشف فترة توازي عمر انسان ، فترة بدأت تتقلل في منتصف الخمسينات وانتهت بعد ذلك بحوالي ٧٥ عاما أي في عام ٢٠٢٥ ، مدى زمني يمكن تعريفه على أنه من أكبر المنعطفات التاريخية . وعلى أنه الفترة التي في خاتمتها ستحل حضارة أخرى محل الحضارة الصناعية التي سيطرت على كوكب الأرض قرونا طويلة ، حضارة جديدة ومختلفة اختلافا جذريا وذلك بعد سلسلة من الصراعات على السلطة ستزعزع العالم الذي نعرفه .

ولئن كانت الكتب الثلاثة تتناول السنوات نفسها ، فانها تحاول أن تذهب الى أبعد من سطح الأشياء مستخدمة في كل كتاب منظورا خاصا . وقد يكون مفيدا للقارىء أن يتمكن من وضعها في اطار هذه الآفاق المتنوعة .

ويهتم كتاب « صدمة المستقبل » مثلا بسرعة التغير وبالطريقة التي يؤثر بها على الشعر والمعلومات . أما كتاب « الموجة الثالثة » فهو

يهم ... الاتجاهات ، التي نجرنا اليها التغيرات الحالية ، في حين يعالج كتاب ، تحول السلطة ، ، السيطرة ، على التغيرات القادمة ـ حيث الفصة هي معرفة من الذي سيستخدم هذه التغيرات وكيف ·

وفي كتاب ، صدمة المستقبل ، عرضنا ، الصدمة ، بأنها الاضطراب والدوار اللذان يعاني منهما كل الذين يحاولون مواجهة تغيرات جد عديدة في زمن جد قصير ـ الأمر الذي يؤكد ان تسارع مجرى التاريخ له عواقبه الخطيرة . وذلك بمعزل عن الاتجاه الذي تتخذه التغيرات ، سواء أكانت هذه التغيرات حسنة أم سيئة . فالسرعة المتزايدة للأحداث وتسارع ردود الفعل عليها لهما تأثيرات خاصة ·

وفي الوقت نفسه يؤكد الكتاب أن الأشخاص والمنظمات ، وحتى الأمم ، يمكن أن ننجي تحت ثقل تغير مفرط الضخامة يحدث قبل أوانه حتى يعقدوا التوجه الصحيح ويصبحوا غير قادرين على الرد بقرارات ذكية ، باختصار يعانون من « صدمة المستقبل » ·

وعلى نقيض الرأي السائد في تلك الفترة ، تنبأ كتاب ، صدمة المستقبل ، بأن سرعان ما ، ستتفتت ، الأسرة النواة ، كما أعلن ثورة علم الوراثة وظهور مجتمع المنتجات التي تستخدم مرة واحدة وترمى في القمامة بعد ذلك ، والتحول الكبير في مجال التعليم والذي بدأ أخيرا تحت أعيننا ·

نشر الكتاب في عام ١٩٧٠ في الولايات المتحدة وبعد ذلك في باقي انحاء العالم ، ولمس الكتاب أوتارا حساسة وأصبح بشكل غير متوقع من أكثر الكتب مبيعا على المستوى الدولي وأثار وابلا من التعليقات ، وطبقا لمعهد المعلومات العلمية أضحى هذا الكتاب أحد أكثر الأعمال التي يستشهد بها في مجال العلوم الاجتماعية ، ودخل تعبير « صدمة المستقبل » في لغة الحياة اليومية ، وغدا واردا في عدد من القواميس وكثيرا ما يظهر في عناوين وسائل الاعلام ·

كان لكتاب «الموجة الثالثة» الذي تلاه في عام ١٩٨٠ هدف مختلف ، فقد كان يصف أحدث الثورات التكنولوجية والاجتماعية ويعيد وضعها في منظور تاريخي ويستشرف المستقبل الذي يمكن أن نتمخض عنه ·

وقد وصف الثورة الزراعية التي حدثت منذ عشرات الآلاف من السنين بأنها « الموجة الأولى » للتحول الأساسي في تاريخ البشرية ،

وأطلق على الثورة الصناعية اصطلاح « الموجة الثانية » ، ثم وصف الكتاب الاضطرابات الاقتصادية والاجتماعية الكبرى التي ظهرت ابتداء من منتصف الخمسينيات بأنها « الموجة الثالثة » الكبرى لتطور البشرية ـ ميلاد الحضارة بعد الصناعية الجديدة ·

وأشار هذا الكتاب الثاني ، ضمن أشياء أخرى ، الى أنشطة آلية ستعتمد اساسا على الحاسب الآلي والالكترونيات بشكل عام وتفتيت المعلومات والبيوتكنولوجي وأشياء أخرى تم تعريفها على أنها « الفوافح الجديدة المسيطرة » للاقتصاد ، وتنبأ كتاب « الموجة الثالثة » مثلا بالانتاج الرن وأسواق الطوائف وانتشار العمل لنصف الوقت وتحول وسائل الاعلام من التوجه العام للجماهير الى استهداف جماهير خاصة · كما درس الكتاب التفاعل الجديد تماما بين المنتج والمستهلك وابتكر كلمات جديدة مشتقة من الاستهلاك والانتاج معا واسم فاعل مشتق من المستهلك والمنتج ، وطرح مسألة العودة جزئيا الى العمل من المنزل بالاضافة الى تعديلات أخرى للمواقف السياسية وممارسات الدول القومية ·

لقد منع الكتاب من دخول بعض البلدان ، وأصبح من أكثر الكتب مبيعا في بلدان أخرى ، وكان يعد لفترة من الزمن « انجيلا » لفكرى الاصلاح في الصين · وفي أول الأمر اتهم الكتاب بأنه ينشر « الشؤم الفكري » الغربي ، ولكنهم بعد خطاب دينج زياو بنج مباشرة سمحوا بنشره وطبع بأعداد ضخمة وأصبح أكثر الأعمال المقروءة في البلد الذي يضم أكبر كثافة سكانية في العالم ـ وظم زاو زياج ، رئيس وزراء الصين في ذلك الوقت ، اجتماعات بصفته ونصح أصحاب القرار في النظام الصيني بقراءته بعناية ·

وفي بولندا ، ولأسباب يمكن فهمها ، نشر في طبعة مختصرة ، غير ان الطلاب المتعاطفين مع منظمة «تضامن» المعارضة ، في ذلك الوقت ، سامعم هذا الإيثار فطبعوا نسخة ، سرية » ، وفي الوقت نفسه كان آخرون يوزعون الفصول الناقصة في شكل كتيبات · وأثار كتاب «الموجة الثالثة» مثله في ذلك مثل كتاب «صدمة المستقبل» من جانب القراء ، كل أنواع ردود الفعل التي ذهبت الى حد خلق منتجات جديدة وشركات وسيمفونيات وحتى أعمال نحت ·

والآن بعد عشرين عاما من صدور « صدمة المستقبل » وعشر سنوات من صدور « الموجة الثالثة » ، انتهى آخرا كتاب « تحول

السلطة » . ويستأنف هذا الكتاب المشكلات حيث تركهـــا الكتابان السابقان ، فهو يستهدف بشكل خاص التغيرات الحاسمة التي ترتسم في العلاقة بين المعرفة والسلطة ، ويقترح نظرية جديدة للسلطة الاجتماعية وباحثة على عالقه استكشاف التحولات والتغيرات الجارية في عالم الأعمال والاقتصاد بشكل عام والسياسة والعلاقات الدولية .

ولا داعي لأن نقول بأن المستقبل ليس « قابلا للمعرفة » عن طريق التنبؤ السليم . فالحياة تفسح بالمفاجآت التي تتحطى التوقع . ويتضح في كثير من الأحيان أن النماذج والمعطيات التي ترجع ظاهريا الى العلوم الأكثر « صلابة » ، تعتمد على مسلمات « لينة » ، خاصة عندما يتعلق الأمر « بالعلوم الانسانية » . والأسوأ من ذلك ، أن موضوع الكتب الثلاثة هو تسارع التغيير . ومن ثم فسرعان ما يتجاوز الزمن تحاليل الأحداث . كما يتضح أيضا أن الاحصائيات عرضة للتعديلات . والتقنيات الجديدة تحل محل القديمة . والقـــادة السياسيون يسقطون ويظهر آخرون . غير أنه في كل الأحوال يظل هذا الاستكشاف لأرض المستقبل الغريب المجهولة مفيدا لرسم خريطة له ، وهي وان كانت غير واضحة وغير مكتملة وعرضة دائما للرجعات ، لكنها أفضل من لا شيء .

وبينما الأعمال الثلاثة بنيت طبقا لمخططات مختلفـــة ، وان كانت متواصلة فيما بينها ، فان لها سمة مشتركة الا وهي الاعتماد على توثيق وعلى أبحاث وتحقيقات في مجالات متباينة وعلى عدد كبير من الميدان . ولاعداد هذا الكتاب قمنا بدراسة ممارسة السلطة في قمة المجتمع وفي قاعه أيضا .

وبالتالي أتيحت لنا فرصة اللقاء على مدى عدة ساعات بسيخائيل جورباتشوف ورونالد ريجان وجورج بوش والعديد من رؤساء الحكومات اليابانية وعدد آخر من الشخصيات التي يعتبر أغلبهـــا من بين أقوى الشخصيات العالمية .

وفي الطرف الآخر من السلم الاجتماعي ، ذهبنا ، هيدي او أنا ، او معا لرؤية أزقة « أحياء المدن الفقيرة » في أمريكا الجنوبية وسيمات محكوم عليهن بالسجن مدى الحياة ـ أي مجموعتين مصنفتين بالنسبة لجميع سكان الأرض على أنهما من بين الأكثر تجردا من السلطة .

وتحدثنا أيضا عن مشكلة السلطة مع رجال الصارف ومع مناضلي نقابيين وكبار رجال الأعمال وخبراء في المعلوماتيـــة وجنرالات وعلمـــاء

حاصلين على جائزة نوبل وأقطاب بترول وصحافيين وقادة عدد كبير من أكبر الشركات العالمية .

كما التقينا مع مساعدي أكبر المسئولين في البيت الأبيض بواشنطن وقصر الاليزيه بباريس وفي مكاتب رئيس الوزراء في طوكيو ، وحتى في موسكو في مكاتب اللجنة المركزية للحزب الشيوعي .

وفي هذا اللقاء الأخير كان المنحدث معنا هو أناتول لوكيانوف الذي سرعان ما أصبح « الرجل الثاني » بعد جورباتشوف . ولكن النفســـاء لم يستكمل نظرا لاستدعاء طارىء لاجتماع للمكتب السياسي .

في أحد تلك الأيام ، وفي مدينة صغيرة من مدن ولاية كاليفورنيا وجدتني في غرفة مكتظة بالكتب ، تضيئها اشعة الشمس . ولو كان « قد تم القيادي معصوب العينين الى تلك الغرفة لما أمكنني بكل تأكيد أن أخمن أن السيدة الشابة الذكية ، التي استقبلتني من الناحية الأخرى من منضدة المكتبة المصنوعة من خشب الزان الجيد ، والتي كانت ترتدي الجينز وتي شرت ، قاتلة . ولا أنهـا ادينت لتواطئها في جريمة حـــية شديدة البشاعة ، ولا أننا في سجن ، وهو المكان الذي يبدو فيه أوضح ما يكون حقائق السلطة بكل تجردها . هذه السيدة هي التي أفهمتني انه حتى المسجونون ليســوا بلا سـلطة ، اذ يستطيع بعضهم استخدام المعلومات من أجل امتلاك السلطة بمهارة لاتقل عن المهارة التي كان يمكن أن يبديها ريشيليو بين حاشية الملك لويس الثالث عشر ـ تمائل يغذي علاقة مباشرة مع الموضوع الأساسي لهذا الكتاب . دفعتنا هذه التجربة ، أنا وزوجتي ، الى ادارة ندوات كان أغلب المشـــاركين فيهـا قتلة ـ وقد تعلمنا من هؤلاء القتلة الكثير .

هذه العلاقات الشخصية ، بالاضـــافة الى القراءات والتحليلات الشاملة لوثائق ومستندات مكتوبة واردة من جميع أنحاء العالم ، جعلت من اعداد كتاب « تحول السلطة » فترة لاتنسى من حياتنا .

ونأمل أن يجد قراؤنا في « تحول السلطة » معارف نافعـــة ومتعة ومصادر تفكير وتأمل مثل الذي وجدوه ـ على حد علمنا ـ في كل من « صدمة المستقبل » و « الوجة الثالثة » . ان عملية التركيب والتوليف الشاملة التي بدأت منذ حوالي ربع قرن قد اكتملت الآن .

الفين توفلر

الباب الأول:

المعنى الجديد للسلطة

« السلطة في فوهة البندقية »
ماوتسي تونج

« النقود تتكلم »
مجهـــول

« المعرفة هي في ذاتها سلطة »
فرانسيس بيكون

الفصل الأول

عصر السلطات الجديدة

موضوع هذا الكتاب هو السلطة عند مشارف القرن الحادى والعشرين . فهو يتناول العنف والثروة والمعرفة ، والدور الذى يلعبه ثلاثتهم فى حياتنا ، والدروب الجديدة للسلطة التى يقتحمها عالم فى حالة ثورة .

بالرغم من الرائحة الكريهة التى تنبعث من اسم السلطة نظرا لاستخداماتها ، فان السلطة فى حد ذاتها ليست جيدة ولا سيئة ، هى جانب لا مفر منه لكل علاقة انسانية ، فهى تمارس تأثيرا مهما على علاقاتنا الجنسية كما تؤثر على مواقعنا المهنية وعلى السيارات التى نقودها وعلى برامج التليفزيون التى نشاهدها وعلى الأدلة التى نحاول تحقيقها . نحن نواتج السلطة بشكل أعمق بكثير مما يتصور أغلبنا .

بيد أن السلطة تبقى واحدا من أقل جوانب حياتنا حظا من الفهم وان كان أكثرها أهمية ، لاسيما بالنسبة لجيلنا ، لأننا على فجر عصر السلطات الجديدة . ففى هذه اللحظة ينفكك أمام أعيننا كل هيكل السلطة الذى كان يحافظ على درجة من الوحدة العالمية وينشكل الآن هيكل للسلطة مختلف تماما على كل مستويات المجتمع الانسانى .

فى المكتب كما فى السوبرماركت ، فى البنك وفى أجنحة الفنادق وفى الكنائس والمستشفيات والمدارس والمنازل تتجزأ نماذج السلطة القديمة وتنقسم طبقا لخطوط غريبة وغير متوقعة . فالاضطرابات فى الجامعات التى انتشرت من بركيلى الى روما وتايبيه تظل غير بعيدة عن نقطة الانفجار كما تتعدد النزاعات العرقية والعنصرية .

وفي عالم الأعمال ، نرى شركات عملاقة يتم تقطيعها ثم اعادة بنائها مرة أخرى ويتم استبعاد كوادرها العليا عندما تصبح الحاجة مع آلاف من العاملين بها . أما الذي يشغل منصبا من مناصب الادارة العليا فيمكن تخفيض سلوكه من القمة بواسطة ، عطلة هبوط ذهبية ، أي عطية وداع تتضمن نقودا سائلة وايرادات مقبلة . غير أن ذلك لايقلل من كونه فقد ملحقات سلطته الا وهي : تذاكر الطيران والسيارة الليموزين الخاصة بالوظيفة والمناقشات في ملاعب الجولف بالاضافة الى التمة الخفية التي يجدها الكثيرون في مجرد ممارسة السلطة .

الانتقال لايتم فقط عند قمم النشاط المهني . فكل من المدير في مكتبه ومهندس الانتاج يكتشفان ان العمال لايطيعون طاعة عمياء . فمتى كانت تعمل الأغلبية من قبل فهم يطرحون الأسئلة ويطالبون بإجابات . وفي الحقل يستشعر الضباط صعوبة متزايدة من جانب الجنود وفي الشرطة يشعر الرؤساء بذلك من جانب المخبرين وفي التعليم يتزايد الاحساس بهذا الشوك لدى المدرسين من جانب التلاميذ .

ويتسارع افول السلطة من النوع التقليدي في الحياة الاقتصادية واليومية في الوقت الذي تتفكك فيه هياكل السلطة العالمية هي أيضا .

منذ نهاية الحرب الباردة لم تكف القوتان العظميان من أن تتفلا على الأرض بوزنهما العملاق ولكل منهما حلفاؤها ودولها التابعة التي تدور في فلكيهما وجماعات التأييد الصاخبة . كانت هاتان القوتان كتوازنات ، صاروخ مقابل صاروخ ودبابة مقابل دبابة وجاسوس مقابل جاسوس . الآن ، لم يعد لهذا التكافؤ وجود بالطبع .

وبالتالي ، يتفتح في النظام العالمي ، ثقوب سوداء ، ـ فراغات شاسعة ، كما في أوروبا الشرقية مثلا ، مفتوحة للسلطة جديدة . يمكن ان تؤدي بالشعوب والأمم الى تحالفات أو صراعات جديدة قد تعيد أو تكرر صراعات قديمة . في الشرق الأوسط أيضا ، ترك الانكماش المفاجيء للقوة السوفيتية أحد هذه الفراغات ، الذي سارع عميلها السابق العراق الى محاولة ملئه بغزوه للكويت ، محدثا بذلك أول أزمة ذات اتساع عالمي منذ نهاية الحرب الباردة .

انتقال السلطة يتم بايقاع متسارع جعل الأحداث هي التي تدفع زعماء العالم بدلا من أن يتحكموا هم فيها . وهناك ما يدعو الى الاعتقاد انه خلال السنوات القادمة ستكتسب القوى التي تزعزع البشرية حاليا مزيدا من العنف ومن الأهمية .

ومثل الضغط المتبادل بطيقات القشرة الأرضية المكونة للقارات عندما هزة أرضية ، فان اعادة الهيكلة المكثفة للعلاقات ستؤدي الى نتائج نادرا جدا ما تحدث في التاريخ ، ألا وهي انقلاب في الطبيعة العميقة للسلطة .

ان وصول سلطة جديدة ليس فقط نقلا للسلطة وانما أيضا تحولها وتغيرها كلية وتماما .

نهاية الامبراطوريات :

في عام ١٩٨٩ ، اصيب العالم كله بذهول للتفكك المفاجيء للامبراطورية ، التي يبلغ عمرها نصف قرن ، والتي نتجت عن السيطرة السوفيتية على أوروبا الشرقية ، بينما الاتحاد السوفيتي ذاته انطلق في مرحلة تحول تسمه فوضوية . فهو يحتاج لانعاش اقتصاده الصناعي العتيق بالتحول الى استخدام التكنولوجيا الغربية . وبشكل ابطأ واقل اثارة عرفت القوة العظمى المالية الأخرى تدهورا نسبيا ، مثل الولايات المتحدة التي قيل الكثير عن تصور نهوضها العالمي بحيث يصبح غير ذي جدوى تكرار نفس الموضوع هنا . وان كان الأمر الأكثر تأثيرا هو ان عباءات انتقال السلطة تمت على حساب مؤسساتها الوطنية الكبرى التي كانت من قبل مسيطرة .

فقبل عشرين عاما ، كانت جنرال موتورز تعد الشركة الصناعية الأولى في العالم ، وكانت تعتبر نموذجا مبهرا بالنسبة لرؤساء الشركات في كل بلدان العالم . وفي واشنطن كانت مصدرا قويا للنفوذ السياسي . أما اليوم فانها ، تناضل من أجل البقاء ، على حد قول أحد كبار المسئولين فيها . وقد ترى في السنوات القادمة الانهيار النهائي لجنرال موتورز . كذلك لم تكن شركة آي . بي . ام . تواجه منذ عشرين عاما منافسة تذكر . وكانت الولايات المتحدة تملك بمفردها من الحاسبات الآلية عددا يتجاوز كل مافي باقي العالم . أما الآن ، فلقد انتشرت القوة المعلوماتية انتشارا واسعا وسريعا ، وانكمش النصيب الأمريكي من هذه السوق وأخذت آي . بي . ام تواجه منافسة ضارية من قبل الشركات اليابانية من أمثال ان . ايه . سي وهيتاشي وفوجي تسو . و . ه بل ، في فرنسا وآي . سي . ال في بريطانيا وآخرين . ويناقش المحللون المتخصصون حاليا عصر ما بعد آي . بي . ام .

لكن الأمر لايتوقف فقط على المنافسة الأجنبية ، فقبل عشرين عاما كانت ثلاث شبكات للتليفزيون هي ايه . بي . سي . وسي . بي . اس وان . بي . سي تسيطر على الاتصال التليفزيوني الأمريكي . حيث

لم تتعرض لأية منافسة أجنبية . غير أن جمهور هذه الشبكات الكبرى لدرجة أن بقاءها أصبح أمرا مشكوكا فيه .

ولنأخذ مثلا في مجال مختلف تماما . قبل عشرين عاما كان الأطباء الأمريكيون آلهة في قمصان بيضاء . وكقاعدة عامة . كان المرضى يثقون بحكمهم كما لو كان الأمر يتعلق بإلوح الوصايا العشر . وكانوا يسيطرون عمليا على مجمل النظام الصحي وكان تأثيرهم السياسي ضخما .

أما اليوم . أصبح هؤلاء الأطباء في وضع المحاصرين اذ نجرأ المرضى على مناقشتهم وبانوا يقاضونهم اذا ما ارتكبوا أخطاء مهنية . كما تطالب الممرضات بالاحترام والاعتراف بمسئولياتهن وأصبحت شركات الأدوية تظهر قدرا أقل من الاحترام . وغدت السيطرة على النظام الصحي بين أيدي شركات التأمين و « تجمعات الرعاية » والدولة .

اجمالا . شهدت بعض أقوى المؤسسات أو التي في أكثر الأمم قوة الحصارا لسيطرتها وهيمنتها . وبالتوازي وخلال نفس السنوات العشرين كانت القوة العالمية للولايات المتحدة تتناقص بالنسبة للأمم الأخرى .

واذا كانت هناك محاولة لارجاع هذه الهزات العنيفة واعادة توزيع السلطة الى تدهور الحالة الصحية لقوى العظمى التي بدأت الشيخوخة ترهف عليها . يكفي النظر الى موضع آخر لادراك ان هذا التفسير ليس صحيحا .

فبينما كان الاقتصاد الأمريكي يفقد بعض بريقه كان الاقتصاد الياباني يرتفع بسرعة . غير أن النجاح يمكن أن يحدد هو أيضا عناصر انتقال مهمة للسلطة . وكما هو الحال في الولايات المتحدة . فان الصناعات اليابانية الضخمة المنتمية الى الموجة الثانية والتي في طريقها لأن تصبح عتيقة الطراز تتأكل نسبيا أمام انطلاق صناعات الموجة الثالثة . ولكن بالرغم من تزايد وزن البلاد الاقتصادي . فان المؤسسات الثلاث . التي ساهمت أكثر من غيرها في ازدهار الاقتصاد الياباني . شهدت تقاصصا سريعا في سلطاتها . المؤسسة الأولى هي الحزب الليبرالي الديمقراطي الذي تولى السلطة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية . والمؤسسة الثانية هي وزارة التجارة الدولية والصناعة . اليتي . والتي يمكن اعتبارها العقل المحرك « للمعجزة الاقتصادية » اليابانية . أما المؤسسة الثالثة فهي « الكيفاتسو » أي اتحاد أرباب العمل وهو الأكثر تأثيرا في النظام السياسي .

حاليا . الحزب الليبرالي الديمقراطي في حالة تراجع بعد أن شاع لأمد وتورطوا في عدة فضائح مالية أو جنسية . وللمرة الأولى يتعين عليه

مواجهة ناخبات ساخطات وفي حالة نشاط متزايد بالاضافة الى غضب المستهلكين ودافعي الضرائب والموازنين الذين كانوا من قبل يدعمون الحزب . واذا كان هذا الحزب يريد الحفاظ على السلطة التي يتولاها منذ عام ١٩٥٥ . فانه يتعين عليه من الآن فصاعدا تغيير قاعدته الانتخابية بايجاد مساندة حضرية واسعة لتعويض انهيار شعبيته في الريف . ومحاطة فئات أكثر تنوعا عن ذي قبل . لأن المجتمع الياباني . مثله في ذلك مثل مجتمعات كل الدول ذات التكنولوجيا المتقدمة . في طريقه الى ان يصبح مجتمعا لا جماعيا . فالكثير من العوامل الجديدة تظهر على الساحة السياسية . ومن غير المؤكد أن يعرف هذا الحزب كيف يجري مثل هذا التعديل على المدى الطويل . لكن الأمر الذي لا شك فيه هو ان جزءا كبيرا من سلطته قد افلت منه بالفعل .

أما بالنسبة للميتي . وزارة الصناعة والتجارة الدولية باليابان . بالعديد من الأكاديميين والساسة الأمريكيين يواصلون الضغط على الولايات المتحدة لكي تحذو نظامه في التخطيط . بينما أصبح الميتي الآن في اليابان ذاتها في وضع حرج . لقد كانت كبرى الشركات اليابانية تتصاع الى موظفي هذه الوزارة وتتبع تعليماتها في العادة طوعا أو كرها . ولكن هذه الشركات ذاتها تشعر حاليا بقوتها وتسخر من الميتي الذي أخذت سلطته بالنزال في الاضمحلال السريع . بالطبع تظل اليابان قوية اقتصاديا في الاطار العالمي . غير أن قوة قواعدها الداخلية ضعفت . واصبح وزنها الضخم يعتمد على قاعدة سياسية مزعزعة تماما .

وأكثر وضوحا أيضا تدهور سلطة الكيفاتسو . الذي يتحكم فيه دائما كبار باورونات الصناعات القديمة وهي صناعات في حالة تقهقر واضح بشكل متزايد .

أما بنك اليابان ووزارة المالية اللذان كانا من قبل الآمر الناهي لحظي السلطة في الأمور الضريبية . واللذان استطاعا أن يقودا البلاد خلال مرحلة النمو المتسارع والصدمتين البتروليتين وانهيار البورصة وارتفاع قيمة الين . فيجدان الآن نفسيهما عاجزين أمام قوى السوق العالمية التي تهدد استقرار الاقتصاد .

وفي أوروبا الغربية تعبر الوقف تعبيرا واضحا نتيجة للتحول في مجريات السلطة . فكلما تفوق الاقتصاد الألماني على اقتصادات الدول الأخرى . اتجهت السلطة من لندن وباريس وروما . والآن مع الحساء سطرى ألمانيا عادوت باقي أوروبا الخارف من الهيمنة الألمانية .

ولحماية نفسها من ذلك ، تسعى فرنسا ودول أوروبية أخرى ـ عدا بريطانيا حتى الآن ـ الى الاسراع بتحقيق الوحدة السياسية والاقتصادية للجماعة الأوروبية . غير أنهم كلما نجحوا فى ذلك انتقلت سلطاتهم الوطنية الى المنظمات الأوروبية فى بروكسل وهى المنظمات التى جردتهم تدريجيا من أجزاء متزايدة الأهمية من سيادتهم . وبذلك تجد هذه الدول نفسها بين فكى الرحى . بون وبرلين من ناحية ، وبروكسل من الأخرى ، فى هذه الحالة أيضا تنتقل السلطة بسرعة من مراكزها التقليدية نحو أماكن جديدة .

يمكن تكرار الأمثلة الى مالا نهاية تقريبا سواء داخل الأمم أو على الصعيد الدولى . ومن المسلم به ، أنه فى كل الحقب يحدث بشكل طبيعى جدا بعض عمليات انتقال للسلطة . غير أنه من النادر تماما رؤية « نظام » سلطة على امتداد العالم ينفكك بهذا الشكل ، ومن الأندر أيضا تلك اللحظات من التاريخ التى شهدت كل قواعد لعبة السلطة تنقلب رأسا على عقب فجأة وحيث تغيرت بالتالى طبيعة السلطة ذاتها جذريا .

الا أن ذلك هو بالضبط ما يحدث أمام أعيننا .

ان السلطة التى تحددنا وتميزنا بشكل كبير كأفراد وكأمم ، هى ذاتها فى طريقها الى شكل جديد .

الاله ذو القميص الأبيض :

ان فحصا أكثر دقة لمختلف التغيرات التى ذكرت آنفا والتى لايبدو للوهلة الأولى أن هناك أى ارتباط بينها ، قد يلقى ببعض الضوء . لأن هذا الفحص الذى يتجاوز ظواهر الأشياء يساعد على اكتشاف أن حدوث هذه التغيرات فى وقت واحد ليس مصادفة . فثمة رابط يجمع بين الصعود الصاروخى لليابان ، والصعوبات الخطيرة التى تواجه جنرال موتورز وضياع حظوة الأطباء الأمريكيين .

ولنأخذ على سبيل المثال ، ضياع سلطة الأطباء .

ففى عصر سيطرتهم الذهبى ، كان الأطباء يحافظون بغيرة على أسرارهم . كانت وصفاتهم الطبية مكتوبة باللغة اللاتينية ، أى نوع من الشفرة التى يصعب حلها على المرضى . وكانت قراءة المجلات الطبية والنصوص المتخصصة الأخرى قاصرة على محترفى الطب . ولم تكن تتاح

للأشخاص العاديين ، أى من خارج المهنة ، فرصة حضور الاجتماعات المهنية ، وكانت مناهج الدراسات الطبية وشروط الالتحاق متروكة لتقدير الأطباء .

الآن تغير كل شىء فقد أصبح بامكان المرضى الحصول على المعلومات بسهولة لكى تكون متاحة شريطة امتلاك جهاز ميكروكمبيوتر ووحدة ربط ، اذ يستطيع أى شخص دون أن يترك مقعده أن يحصل على أية معلومة وعلى نصوص متخصصة عن كل الموضوعات . ابتداء من مرض ريجون الى « داء القطن الملتحم » . بل ويمكنه تجميع كم من المعلومات عن مدى أو مرض أو علاج معين أكثر من التى يتيح وقت الطبيب العادى « بقراءتها .

من ناحية أخرى يستطيع أى شخص ودون صعوبة الحصول على مرجع طبى مهم مثل « دليل الطبيب » (*) الذى يتبع فى ٢٢٥٤ صفحة . كما تقدم شبكة التليفزيون الكابلية « لايف تايم » برنامجا أسبوعيا مدته ١٢ ساعة متصلة « ذا مستوى فنى وتلقى عال موجها بشكل خاص الى الأطباء » وكثيرا ما يتم خلال هذا البرنامج التنبيه الى « أن جزءا من الموضوعات التى يتم تناولها قد لا يتناسب مع جمهور غير متخصص » ، غير أن هذا الجمهور ذاته هو الذى يتوفر .

ومن ناحية أخرى ، لاتخلو نشرة أخبار من قضية أو موضوع ذى طابع طبى . ومساء كل خميس تعرض ثلاثمائة محطة تليفزيونية مقتطفات من مجلة نقابة الأطباء الأمريكية فى صورة برامج سمعية مرئية . وتروى الصحافة عن دعاوى يرفعها المرضى أو أهلهم لخطأ مهنى . وتتول كتب زهيدة الثمن تعريف الجمهور العريض بالآثار الجانبية للأدوية وبالعقاقير التى لاتتفق مع بعضها البعض وتقدم له النظام الغذائى الذى يؤدى الى خفض نسبة الكولسترول . وزد على ذلك ، أن نتائج الانجازات الطبية الكبرى وان كانت تنشر أولا فى المجلات والدوريات المهنية المتخصصة فانها تذاع فى برامج التليفزيون المسائية قبل أن تصل نسخة المجلة الى بعض الأطباء المشتركين فى مثل هذه الدوريات .

باختصار ، فقدت المهنة بالكامل احتكارها للمعرفة . ولم يعد الطبيب الها كما كان . ان زوال النفوذ ، ليس سوى مثال بسيط وضعيف لعملية تعديل جذرى أوسع نطاقا لعلاقة المعرفة بالسلطة فى الدول ذات التكنولوجيا المتقدمة .

(*) Physician desk reference.

وفي العديد من المجالات الأخرى أيضا ، أخذت المعارف والمعلومات التي كان يحتفظ بها المتخصصون بعناية قصوى تفلت من تحت سيطرتهم وتصبح في متناول المواطنين العاديين . وبالتالي يحصل المواطنون في قلب الشركات الكبيرة على حق الوصول الى المعلومات التي كانت في السابق حكرا على الادارة . ان اعادة توزيع المعرفة تؤدي الى اعادة توزيع السلطة التي تنبني عليها .

الاعتماد بالمستقبل :

غير ان التغيرات في المعرفة والتحولات الصحية في نظام السلطة التي تنجم عنها ، أو على الأقل تساهم فيهـا ، تمتد الى مجـالات أكثر اتساعا بكثير . ويمكن اعتبار أهم ابتكار في عصرنا هو ميلاد نظام جديد لخلق الثروة لايعتمد على العضلات وانما على الذكاء . لم يعد العمل في الاقتصاد المتقدم يرتكز على احداث تأثير على الأشياء كما يقول اثرّوح مارك بوستر من جامعة كاليفورنيا ، وانما يرتكز على تأثير رجال ونسـاء على رجال ونسـاء آخرين (...) او تأثير البشر على المعلومات وتأثير المعلومات عليهم » .

ان استبدال الجهد العضلي بالمعلومات او بالمعرفة هو السبب الحقيقي لكل من انطلاق اليابان والصعوبات التي تواجه جنرال موتورز : ذلك لانه فيما كانت جنرال موتورز تعتقد دائما أن الأرض مسطحة كانت اليابان مستطلع حوافيها البعيدة وتكتشف أن الأرض مختلفة تماما .

فبحلـول عام ١٩٧٠ كان قادة الاقتصـاد الأمريكي يصرون على أن استقرار عالمهم ، عالم الصنائع القديمة ، مضمون في حين كان نظراؤهم اليابانيون والجمهور العريض قد وضعوا اليابان في منظور القـرن الواحـد والعشرين ، بفضـل سيل منهمر من الكتب والمقـالات والبرامج التليفزيونية التي بشرت ببزوغ « عصر المعلومات » . وبينما كانت فكرة انتهاء اعتماد الاقتصاد على الصناعة لاتثير في الولايات المتحدة سـوى احساس باللامبالاة وعدم الاكتراث ، استقبل اليابانيون من أصحاب القرار في عالم الأعمال وكذلك في الأوساط السياسية ووسائل الاعلام هذه الفكرة بحماس والتحموا بها . وانتهوا الى أن المعـرفة هي مفتاح النمو الاقتصادي في القرن الواحد والعشرين .

ومن ثم فلا عجب أن تصبح اليابان أول من عـرف كيف يحـل تكنولوجيات « الرجة الثالثة » المبنية على المعرفة محل تكنولوجيات « الرجة الثانية » ، والنظام المالي للقوة بالرغم من ان اليابان أدخلت الحاسب الآلي بعد الولايات المتحدة .

وانتشر في اليابان استعمال أجهزة الروبوت وبدأت طرق التصنيع المتطورة المتبعة ، بشكل كبير ، على الحاسبات الآلية وتعلم المعلومات تنتج مصنوعاتذات نوعية يصعب مضاهاتها في الأسواق العالمية . وبالاضافة الى ذلك فان اليابان ، وبادراك مسبق أن تكنولوجيتها القديمة المعتمدة على الصنـاعة محكوم عليها بالفناء ، اتخذت التدابير لتسهيل عملية الانتقال والتخفف من الصـناعات التي كانت مستحدثة بالضرورة الاستراتيجية الجديدة التي تبنتها . ان اليابان مع اختبارات جنرال موتورز ـ وتشكل أعم مع الموقف الأمريكي ـ لا يمكن أن يكون أكثر وضوحا .

واذا فحصنا عن قرب عددا من حالات انتقال السلطة التي سبق أن ذكرناها ، يتضح أن الدور الجديد للمعرفة ـ أي ظهور النظام الجديد لخلق الثروة ـ أدى في هذه الحالات أيضا الى تغيرات في توزيع السلطات أو على الأقل ساهم فيها .

وفي الحقيقة ، أن ظهور اقتصاد المعرفة كان اشارة بدء سباق محموم بين النظم الاقتصـادية المتنافسة . وكشف عن تفاعي أنظمـة الدول الاشتراكية وأجبر العديد من « الدول النامية » على طرح استراتيجيتها الاقتصادية التقليدية جانبا ، وهو الآن يقلب رأسا على عقب علاقات القوى في الدوائر الخاصة والعامة على حد سواء .

لقد تنبأ رلستون تفرشل بهذا التحول عندما قال : « ان الامبراطوريات المستقبل هي امبراطوريات ذهنية » ، وتحققت هذه النبوءة الآن . وان كان لم يتم تبنيها الى اي مدى سيؤدي الدور الجديد « للعقل » الى تبـديل الحقائق الأولية الصرفة للسلطة من الآن ولمدة عقود قادمة ـ وذلك على صعيد الحياة الخاصة كما على صعيد الدول الكبرى .

تآكل ثروات الأسر العريقة :

لا يمكن لنظام ثروة لخلق الثروة أن يفرض نفسه دون أن يسبب صراعات ومنازعات شخصية وسياسية ودولية . فكل تغير في طرق انتاج الثروة يصطدم مباشرة بمجموع المصالح القائمة التي تدين بسلطتها الى نظام الاثراء القديم . ويناضـل كل معسكر من أجل السيطرة على المستقبل مما يؤدي الى نشوب عداوات عنيفة .

وتعد الحركة لتشمل العالم أجمع وهي تساهم في تفسير اعادة توزيع السلطة العالمية . ولكن متوقع ما يحبثه لنا المستقبل . فان عودة قصيرة الى آخر نزاع شامل من نفس النوع قد تكون مفيدة .

قبل ثلاثة قرون أحدثت الثورة الصناعية هي أيضا نظاما جديدا لحائز الثروة . ففي الحقول المزروعة في ذلك الوقت حفرت المناجم العالية السماء . فقد تكاثرت المصانع وحليت « مصانع ابليس السوداء » تلك معها طريقة حياة جديدة تماما ـ وجاء في الوقت نفسه بنظام جديد للسلطة .

لقد تحول آلاف الفلاحين الى عمال يعيشون في المدن يعملون في خدمة اصحاب عمل خاص أو عام . وذلك بعد أن تحرروا من شبه العبودية في الحقول والمزارع .. وقد أدى هذا التحول الى تحول آخر في علاقات السلطة على صعيد المنزل . ففي قبل كان عدة أجيال يعيشون تحت سقف واحد تحت سلطة رب عائلة مبجل ذي لحية طويلة . ولكن سرعان ما وجد الشبوخ أنفسهم مطرودين أو على الأقل فقدوا هيبتهم أو تأثيرهم في الأسر الجديدة ذات الحجم الصغير . وشهدت المؤسسة الأسرية سلطتها الاجتماعية تتكمش كلما انتقل عدد من وظائفها الى مؤسسات أخرى مثل استاد وظيفة التعليم الى المدرسة .

وفي كل مكان تضاعفت فيه مناجم الصانع كان يتبع ذلك عاجلا أم آجلا تحولات سياسية . فقد انهارت النظم الملكية أو تحولت الى نوع من أقطاب الجذب السياحية . وتأكدت وتعززت أشكال سياسية جديدة .

ومن بين ملاك الأراضي الذين كانوا يسيطرون حتى ذلك الوقت على الحياة الاقليمية كان هناك من اتسموا بالذكاء الكافي والنظرة المستقبلية . ففجروا ليستقروا في المدن حيث استفادوا من الدخل الصاعد للتصنيع . وحيث اصبح ابناؤهم اما سماسرة أوراق مالية أو قادة صناعيين . غير أن أغلبية الأرستقراطية الريفية التي تمسكت بطريقة حياتها في الريف سرعان ما فقدت مكانتها واصبحت طبقة صغيرة من النبلاء المفلسين . وحولت أحيانا قصورها الى متاحف ومرابدها ووفائها الى حدائق حيوان مربحة .

وفي مواجهة سلطة هذه الطبقة المتجبرة اوجدت صفوة جديدة : قطاب الشركات الكبرى . البيروقراطيون في الادارة العليا . واقطاب وسائل الاعلام . ولقد صاحب انتشار الانتاج بالجملة والتعليم العام ووسائل

الاتصال الجماهيرية انتشار ديمقراطية الجماهير في البلدان التي لم تسيطر عليها نظم ديكتاتورية تدعي انها ديمقراطية .

واقترنت هذه الانقلابات الداخلية بتحولات ضخمة للسلطة العالمية . لأن البلدان الصناعية استعمرت وغزت وسيطرت بطرق أخرى على جزء كبير من باقي العالم وخلقت بذلك تسلسلا هرميا للسلطة لا يزال قائما في بعض الأماكن .

باختصار ، وعزز ظهور نظام جديد لانتاج الثروة كل أعمدة نظام السلطة القديم . وأدى في نهاية المطاف الى تبدل كامل للحياة الأسرية وعالم الأعمال والسياسة والدولة ـ الأمة وهيكل السلطة ذاته برمته .

والذين تصارعوا حينئذ ، من أجل السيطرة على المستقبل ، استخدموا العنف والمال والمعرفة . اننا نشاهد الآن بدايات انقلاب مماثل وان كان اشد تسارعا بكثير . فالتغيرات التي لاحظناها مؤخرا في عالم الأعمال والحياة السياسية والنظام العالمي ليست سوى مقدمة لصراع من أجل السلطة ذات اتساع أكبر بكثير . لأننا على أعتاب تحول للسلطة لم يسبق له مثيل في التاريخ .

الفصل الثاني

القوة المادية والمال والذكاء

سماء زرقاء صافية لازوردية - وفي الأفق جبال ، ووقع حوافر لجواد يقترب وفارس مهوله فارس وحيد يلمع مهماز في شعوه الشمس .

كل من انبهر ، وهو طفل ، في الدقائق المظلمة بأفلام رعاة البقر يعلم أن السلطة تنبثق من فوهة المسدس ذي الطلقات الست . لقد قدمت لنا هوليوود من خلال عدد لا حصر له من أفلام رعاة البقر البطل - راعي البقر ، الوحيد القادم من المجهول والذي يبدأ مبارزة بالأسلحة النارية مع الشرير ، يعيد بدءها سلامه الى نصابه ، ويطلق عن حصانه نحو البعيد الذي يغلفه الغموض . وهكذا تعلمنا منذ الطفولة أن العنف يعطي السلطة .

كما كان في العديد من هذه الأفلام شخصية ثانوية ، يبدو صاحبها سمينا حسن الهندام ، يجلس وراء مكتب خشبي ضخم ، وتقدمه الأفلام عادة في صورة رجل مسن ومهيب وجشع . هذا الرجل يمارس هو أيضا سلطة ، فهو يمول السكك الحديدية أو هو من مربي الماشية الذين يستولون على الأراضي أو قوى الشر الأخرى . واذا كان البطل على الحصان يمثل سلطة العنف فان هذا الرجل ـ الذي غالبا ما يظهر في شخصية صاحب المصرف ـ يرمز الى سلطة المال .

وكانت أفلام الغرب تضم أيضا دورا ثالثا مهما هو دور صحفي يسمم بروح الفروسية ، أو مدرس أو راعي كنيسة أو سيدة متعلمة ، قادمة من الشرق ، - وفي عالم شرس حيث يطلق البعض النار قبل طرح الأسئلة ، كانت هذه الشخصيات لا تجسد فقط الخير في مواجهة الشر ولكن أيضا سلطة الثقافة والمعرفة العقلانية بالعالم الخارجي . واذا كانت هذه الشخصيات كثيرا ما تنتصر في النهاية ، فان ذلك كان يحدث عادة بفضل تحالف مع البطل ذي المسدس أو بفضل ضربة حظ مفاجئة تجعلها تكتشف الذهب في النهر أو تستفيد من عبرات غير متوقع .

ان المعرفة سلطة ، كما علمنا فرنسيس بيكون ، ولكن لكي ننتصر في فيلم من أفلام الغرب كان يتعين على المعرفة ان تتحالف عادة مع القوة أو المال .

في الحياة اليومية لا يمثل المال والثقافة والعنف المصادر الوحيدة للسلطة ، كما أن السلطة في حد ذاتها ليست طيبة ولا سيئة ، انها بعد موجود عمليا في كل العلاقات الانسانية ، وهو في الحقيقة المكمل المقابل للرغبة . وطالما أن الرغبات الانسانية ذات بنوع لا نهائي فانه من المفترض أن كل ما يمكن أن يشبع رغبة الغير هو مصدر سلطة . موزع الخدمات يستطيع أن يرفض اعطاء الخدمن الجرعة ، وهو بذلك يكتسب سلطة على المدمن . واذا احتاج رجل سياسي الى أصوات الناخبين فان من لديهم هذه الأصوات يمكنون سلطة عليه .

ومن بين الامكانات اللانهائية يتضح أن مصادر السلطة الثلاثة ـ العنف والمال والمعرفة ـ التي نرمز اليها شخصيات أفلام الغرب هي أهمها بالرغم من كل شيء . غير أنها قد تتخذ في لعبة السلطة أشكالا مختلفة . العنف على سبيل المثال لا يعني بالضرورة أن يتحقق ، يكفي التهديد به في كثير من الأحيان للحصول على الطاعة . ويمكن لتهديد ما أن يتخفى أيضا وراء القانون ذاته ، وفي هذه الصفحات نستخدم تعبير « عنف » بالمعنى المجازي أكثر منه بالمعنى الحرفي ، معنى يتضمن القوة في ذاتها وكذلك استخدامها لأهداف القمع المادي) .

في الواقع ليست أفلام رعاة البقر الحديثة وحدها هي التي تقدم العنف والثروة والمعرفة على أنها القوى الأساسية للسلطة الاجتماعية ، فان الأساطير القديمة قامت كذلك من زمن بعيد . وهكذا تذكر الأسطورة اليابانية أن «ساشنو نو ميكوتو» أي الأشياء الثلاثة المقدسة المقسمة الى ربة الشمس الكبرى « أماتراسو ـ اوهي ـ كامي » وهي السيف والجوهرة والمرآة ، ولا تزال هذه الأشياء تمثل حتى الآن رموز السلطة الامبراطورية .

ان مدلولات السلطة التي يوحي بها السيف والجوهرة واضحة بما يكفي . أما بالنسبة للمرآة فان علاقتها بالسلطة أقل وضوحا . ولكن عندما نرى فيها الربة وجهها ـ بمعنى آخر تعرف على نفسها بشكل أفضل ـ فان المرآة تكون هي أيضا صورة من صور السلطة وزعزا

لرغباتها . ومع ذلك يمكن اعتبار المرآة معبرة عن الخيال وادراك الذات واخيرا المعرفة .

واذا ذهبنا الى ابعد من ذلك فان السيف او القوة المادية والجوهرة او المال . والمرآة او المعرفة تتحد في نظام وحيد متفاعل ، اي ان كلا منهم يؤثر في الآخر . ويمكن في ظل هذا النظام ان يتحول كل واحد من عناصره تحت ظروف معينة الى العنصر الآخر . يمكن بواسطة مسدس الحصول على المال او اجبار الضحية على افشاء الأسرار . ومن ناحية اخرى يمكن شراء المعلومات بالمال ـ او شراء مسدس . كما يمكن استخدام المعلومات للحصول على مزيد من المال او لمضاعفة القوة التي تتمتع بها .

بالاضافة الى ما سبق ، فان الوسائل الثلاث يمكن استخدامها على جميع مستويات الوجود الاجتماعي تقريبا . من الدائرة الأسرية الحميمة الى الحقبة السياسية .

وفي النظام الخاص . يستطيع كل من الأب او الأم صفع الطفل (اي استخدام القوة) او حرمانه من المصروف ، او بالعكس ، شراءه مقابل بضعة قروش (استخدام الثروة في اتجاه او آخر) . كما يمكنهما ايضا تكوين حسه بالقيم لدرجة ان يكون راضيا في الطاعة وهي بالطبع طريقة اكثر فاعلية .

اما في النظام السياسي . فتستطيع حكومة ما ان تعتقل منشقا عليها وتعذبه اذا اقتضى الأمر . او معاقبة معارضيها ماديا او مكافأة انصارها ومعالجة حقائق الأحداث بشكل كفيل باثارة القبول والرضى .

وكما تستطيع الآلات المنتجة للمعدات ان تنتج آلات اخرى ، فان القوة والثروة والمعرفة اذا احسن استخدامها يمكن ان تحقق السيطرة على العديد من مصادر السلطة الاضافية والمتنوعة . وبالتالي فايا كانت الوسائل الأخرى التي تستخدمها الصفوة الحاكمة او الأشخاص في علاقاتهم الخاصة ، تظل القوة والثروة والمعرفة هي الركائز المثلى ، انها تشكل أعمدة السلطة الثلاثة .

بالطبع لا يرجع انتقال وتبدل السلطة في جميع الحالات الى استعمال هذه الأدوات . قد تنتقل السلطة من يد الى أخرى نتيجة للعديد من العوامل الطبيعية . الطاعون الأسود الذي اجتاح أوروبا في القرن الرابع عشر مثلا ارسل الى القبر كثيرا من الحاكمين والمحكومين على حد

سواء ، وترك في جماعات الصفوة التي ظلت على قيد الحياة فراغات كبيرة مطاوبا ملئها .

وتؤثر الصدفة ايضا في التوزيع الاجتماعي للسلطة ولكن يجدر ان نفكر بشكل اكثر خصوصية في الأعمال الارادية . ولنتساءل عما الذي يجعل الرجال ومجتمعات كاملة على الخضوع لارادة . اصحاب السلطة . عندئذ يتأكد مرة أخرى تألوت القوة المادية والمال والذكاء .

ولكي نلتزم قدر الامكان بلغة بسيطة سوف نستخدم في الصفحات التالية تعبير « سلطة » بمعنى السلطة التي يتم ممارستها ارداديا على اشخاص آخرين . وبالتالي يستبعد هذا التعريف سلطان الانسان على الأشياء او الطبيعة ، غير ان هذا التعريف واسع بما فيه الكفاية لكي يتضمن سلطة الأم على الطفل التي تمنعه من ان يلقي بنفسه تحت عجلات سيارة ـ او السلطة التي تستخدمها شركة آي . بي . ام لزيادة ارباحها . او يستخدمها ديكتاتور مثل ماركوس او نوريجا لاثراء عائلته وشركائه القدامى . او تستخدمها الكنيسة الكاثوليكية لحشد انصاء منع الحمل لدعم معركة سياسية . او يستخدمها العسكريون الصينيون لسحق التمرد الطلابي .

وتشمل السلطة . في أكثر اشكالها صعوبا . استخدام العنف والثروة والمعرفة (بمعناها الواسع) لكي تحمل البشر الآخرين على التصرف بشكل معين .

ان تبني هذا التعريف للسلطة . والتركيز على ثلاثية العنف والمال والمعرفة سيسمح لنا بتناول تحليل السلطة من منظور جديد تماما . وقد يسمح لنا ايضا بان نبين ، وبشكل أوضح مما تم حتى الآن ، كيف تميل السلطة لتكييف سلوكنا من المهد الى اللحد . وبعد أن نفهم المسألة فهما جيدا ، عندئذ فقط سيصبح من الممكن التعرف على هياكل السلطة التي أصبحت من الآن فصاعدا باطلة وتعوق مستقبلنا وبالتالي العمل على تغييرها .

نوعية السلطة :

تنطوي التأكيدات المعتادة عن السلطة بالنسبة للأغلبية ـ على الأقل في الثقافة الغربية ـ على مفهوم انها قضية كم . بيد أنه اذا كان واضحا ان

بعضا يتمتع بسلطة اقل من البعض الآخر ، فان هذا التناول يتجاهل تماما ما يمكن اعتباره اهم عامل على الاطلاق ألا وهو « نوعية » السلطة .

ومثل الوقود ، فان السلطة تتغاير من حيث الفاعلية التي ترتكز على النوعية . وفي الصراعات المحتومة التي ستحتدم قريبا في مدارسنا ومستشفياتنا وشركاتنا ونقاباتنا وحكوماتنا ستكون الغلبة للنوعية الجيدة .

وليس من شك ان العنف ـ سواء أكان في شكل سلاح أبيض أم صاروخ نووي ـ يمكن أن يحقق نتائج لا يستهان بها . ان ظل العنف او القوة الغاشمة حاضرا في خلفية كل فعل للدولة وفي روح القوانين التي تصدرها . ففي النهاية تعتمد كل دولة على الجيش والشرطة لارغام مواطنيها على الطاعة . وان التهديد بالعنف الرسمي ، الذي لا غنى عنه والموجود في كل مكان في المجتمع ، يساهم في تأمين عمل النظام . هذا التهديد هو الذي يضمن احترام التعاقدات الخاصة ويقلل من النشاط الاجرامي ويقدم آلية سليمة لتسوية النزاعات سلميا . بل ان هذا التهديد المستتر بالعنف يساعد بشكل ما على جعل الحياة اليومية اقل عنفا .

اجمالا ، ينطوي العنف على اضرار حقيقية وخطيرة . انه أولا ، يحتاج على حمل ما تدفع به ثمنه غاليا ، ويؤدي على صعيد آخر ، الى اطلاق ودفع الناس من اجل السلاح الذي يضاعف الأخطار بالنسبة لكل فرد وللمجتمع . وحتى عندما ، ينجح ، العنف فانه يولد مقاومة . فالضحايا يتربصون اول فرصة لكي يردوا الضربات .

غير ان نقطة الضعف الرئيسية للقوة الغاشمة أو العنف هي انعدام مرونته المطلق . فهو لا يستخدم الا للعقاب . ولذلك يمكن اعتباره في النهاية سلطة من نوعية متدنية .

اما الثروة فهي أداة افضل من العنف حيث تتمتع بمرونة أكبر . فهي لا تقتصر على التهديد بالعقاب او على ايقاعه فعلا . انها يمكنها ايضا تقديم مكافآت متدرجة ومتنوعة بمهارة وذكاء . ويمكن استغلال الثروة في اتجاه ايجابي أو في اتجاه سلبي ، فاستخدامها اكثر مرونة بكثير من العنف ولذلك فهي تمثل سلطة من نوعية متوسطة .

اما أغلى نوعيات السلطة فهي المعرفة . ففي أحد الأفلام الذي تدور احداثه في كوبا في زمن الديكتاتور باتيستا ، يلعب الممثل شين كونري دور مرتزق بريطاني . وفي أحد المشاهد المهمة يسأله رئيس أركان حرب الطاغية : « أيها الثائد ، قل لي ماهو سلاحك المفضل وأنا أزودك به ؟ » . وكانت الاجابة « العقل المفكر » .

ان السلطة ذات النوعية العليا ليست فقط قادرة على توجيه ضربات وتأمين النجاح بارغام الآخرين على فعل المطلوب منهم . انها تملك قدرات تعلو عن ذلك بكثير : اذ تكمن فاعليتها في الحصول على النتيجة المرجوة باستخدام الحد الأدنى من السلطة . تستطيع المعرفة في كثير من الأحيان أن تقود الطرف الآخر الى أن « يحب » اهدافك واعمالك . بل انها تستطيع أن تقنعه بأنه هو الذي اقترح هذه الأهداف والأفعال . ويقول قادة البنتاجون ، ان المعرفة هي أهم مصدر من مصادر السلطة الاجتماعية الأساسية الثلاثة التي تعطي الدولار قوته،وذلك بفضل مرونة استخدامها . فهي تستخدم للعقاب وللمكافأة وأيضا للاقناع وحتى للتحويل من النقيض للنقيض،كما بامكانها ان تجعل من العدو حليفا . لا سيما ان المعرفة الملائمة تسمح بالتعرف من البداية على المواقف السيئة وبالتالي تفاديها وبذلك يتم تجنب اهدار القوة أو الثروة .

وتقوم المعرفة كذلك بدور المضاعف للثروة وللقوة . اذ يمكن استخدامها لزيادة الموارد أو لخفض الانفاق بلوغا لهدف معين . وفي الحالتين تزداد الفاعلية . وأيا كانت نهاية اللعبة او المباراة فانه يتم المجازفة بعدد اقل من « أوراق » السلطة .

بالطبع ، يمتلك الحد الأقصى من السلطة أولئك الذين هم في وضع يسمح لهم باستخدام السلطة في أشكالها الثلاثة من خلال مزجها بمهارة . فيستخدمون أدوات السلطة الثلاث بالتناوب،حيث يشهرون سيف التهديد بالعقاب ويلوحون بوعود المكافأة وفي الوقت نفسه يستعملون الاقناع والمعلومات العليا . واللاعبون المهرة في مضمار السلطة هم من يعرفون بالحدس أو بالتدريب كيف ينشرون ويثقون على أفضل وجه استخدام السلطات التي يملكونها .

والذي يريد تقدير احتمالات نجاح الأطراف المشتركة في نزاع على السلطة ـ سواء أكان الأمر يتعلق بحرب أم بمفاوضات ـ عليه ان يهتم بمعرفة ما يحوزه كل طرف من الاطراف من أدوات السلطة الأساسية الثلاث .

ان المعرفة والقدرة على ممارسة العنف والثروة بالاضافة الى تفاعلاتها هي التي تحدد السلطة الاجتماعية . لقد طابق فرانسيس بيكون بين المعرفة والسلطة ، غير أنه لم يتناولها في شكلها النوعي ولا طبقا لارتباطاتها الحاسمة مع المصادر الكبرى الأخرى للسلطة الجماعية . ولم يكن أحد يستطيع حتى الآن توقع الثورة الحالية للعلاقات بين العناصر الثلاثة للسلطة .

وفرة المعلومات :

ان العالم كما تصوره بيكون يشهد حاليا انقلابا كاملا لم يكن في استطاعة كل عبقريات الماضي ـ أمثال هرن ـ نيو وميكيافيللي وبيكون ـ أن يتصوروه . حيث أصبحت القوة والثروة خاضعتين لدرجة متدنية لسيطرة المعرفة .

حتى وقت قريب لم تكن القوة العسكرية بالأساس الا تضخيما للقوة الفعلية للفيشة . أما في الوقت الراهن فان القوة العسكرية تعتمد بالكامل تقريبا على المعرفة المدمجة في الأسلحة وتكنولوجيا وسائل جمع المعلومات. فالتسليح الحديث يتكون من معدات الكترونية محملة بكتلة معلومات وذلك ابتداء من أقمار التجسس الى الغواصات ، مرورا بالطائرة المقاتلة التي أصبحت عبارة عن حاسب آلي طائر ، فضلا عن الأسلحة الصامتة ، التي تم انتاجها بفضل حاسبات آلية وعناصر الكترونية شديدة التطور .

ولنضرب مثالا واحدا في هذا المجال : يستخدم الخبراء العسكريون المعلوماتية ، في شكل ، الأنظمة الخبيرة ، من أجل الدفاع المضاد للصواريخ .

فالصواريخ التي تتحرك بسرعة أقل من سرعة الصوت تقدم بمعدل ٣٠٠ متر في الثانية تقريبا . ومن ثم يتعين على أية وسيلة دفاع فعالة ألا يستغرق رد فعلها أكثر من واحد على عشرة آلاف من الثانية . في حين تستطيع ، الأنظمة الخبيرة ، أن تستوعب حتى عشرة آلاف . بل ومائة ألف من التعليمات المعدة بواسطة عقول بشرية . ويتولى الحاسب الآلي مراجعتها وتقييمها وربطها فيما بينها لاتخاذ القرار برد الفعل المناسب للتهديد . وطبقا لما ذكرته مجلة « ديفنس ساينس » (علم الدفاع) حدد البنتاجون لوكالة مشروعات الأبحاث المتقدمة الخاصة بالدفاع هدفا طويل المدى ألا وهو تصميم نظام أسلحة قادر على اجراء « مليون استنتاج منطقي في الثانية » . المنطق والاستنتاج والمعارف العلمية ـ أي باختصار أصبح العمل الذهني للانسان أو الآلة ـ يمثل حاليا الشروط الأولية للقوة والقدرة العسكرية .

وبالمثل أصبح القول بأن الثروة تعتمد بشكل متزايد على الذكاء مسلمة حقيقية في عالم الأعمال . ان اقتصاد الدول المتقدمة لا يستطيع العمل لمدة ثلاثين ثانية بدون حاسبات آلية . وان التعقيدات الجديدة

للانتاج وادماج تكنولوجيات متعددة ومتنوعة ودائمة التغير ، وتجزئة أسواق الجملة ، التقنية ، كل ذلك يعمل على زيادة ، ويقفزات كبيرة ومتتالية ، كم ونوعية المعلومات التي يقوتها لا يستطيع النظام انتاج الثروة . زد على ذلك اننا لسنا سوى في بداية عملية ، ربط نظم المعلومات بالنظم الالكترونية ، ، حيث لازالت أفضل أجهزة الكمبيوتر او أنظمة الذكاء الاصطناعي او أنظمة التصميم بواسطة الكمبيوتر في مرحلة جد بدائية .

يتضح اذن ، أن المعرفة ليست فقط مصدر سلطة من نوعية ممتازة ولكنها ايضا أهم مقومات القوة والثروة بمعنى آخر ، لم تعد المعرفة مجرد مساعد لسلطة المال أو للسلطة المادية البسيطة بل أصبحت جوهرها . انها حاليا المضاعف النهائي لها جميعا .

وهنا تكمن جذور ، تحول السلطة ، الذي أصبح حتوفه قريبا النهاية .

أحلام وأكاذيب وحقيقة :

ليست المعرفة ولا أنظمة الاتصال معقمة أو محايدة تجاه السلطة . ان كل ، حقيقة أو حقيقة ، مستخدمة في الاقتصاد والحياة السياسية والعلاقات الانسانية اليومية انما ينتج عملها عن ، أحلام وحقائق ، أخرى أو افتراضات أعدت ، بشكل ارادي ، أو لا ارادي ، ، بواسطة هيكل السلطة القائم من قبل . وبالتالي فكل ، حقيقة أو حقيقة ، تتضمن في ذاتها جانبا يحمل علامة السلطة وأيضا ما يمكن تسميته بستقبل السلطة ـ بمعنى نوع من التأثير الحاسم على توزيع السلطة في المستقبل .

والأحلام الخيالية أو محل الجدال هي أيضا نتاج تنازع سلطات في المجتمع ويمكن أن تستخدم بدورها كأسلحة في هذا الصراع . على غرار الأحلام ، الصحيحة ، و ، القوانين ، العلمية و ، الحقائق ، الدينية المقبولة عام . الأحلام المزيفة والأكاذيب تمثل هي أيضا أوراقا في لعبة السلطة الدائرة . بل انها تمثل شكلا من أشكال المعرفة بالمعنى الذي سوف نستخدمه لكلمة معرفة .

نجد بالطبع عدد من التعريفات لكلمة المعرفة لا يقل عن عدد الذين يستعملون أنهم يمتلكون المعرفة ، ويصبح الوقف أسوأ بمجرد اسناد مدلولات أكثر دقة أو تقنية واضحة لكلمات مثل ، اشارات ، أو ، رموز ،

أو « صور » . ويزداد التشوش عندما نكتشف أن التعريف الشهير الذى وضعه كل من كلود شانون و وارن ويفر للمعلومات ـ وهما اللذان ساهما فى انشاء علم المعلومات ـ هو بالطبع تعريف نافع فى النظام التكنولوجى ولكنه لا يقدم شيئا فيما يتعلق بقيمة علم الدلالة أو « بمضمون » الاتصال .

وفى الصفحات التالية سيتم التعامل مع كلمة « بيانات » على أنها تعنى بدرجة ما « الحقائق » غير المترابطة . وكلمة « معلومات » ستنطبق على بيانات تم ادراجهـا فى فئـات أو فى تخطيط لتصنيف ما أو فى أى اطارات أخرى ، فى حين تشير كلمة « معرفة » للمعلومة التى تم اعدادها اعدادا عاليا فى صورة تأكيدات ذات مدى أكثر شمولا . غير أنه ، من أجل تفادى عمليات التكرار المملة ، سيحبذ لنا أحيانا أن نستخدم على السواء كلمة معلومة أو كلمة معرفة .

وبهـدف تبسيط العرض والهروب من الرمال المتحركة للمشكلات التعريف ، حتى وان كان ذلك على حساب الدقة الطفيفة ، سيتلقى تعبير « المعرفة » فى هذه الصفحات ذاتها مدلولا واسعا بشكل يشمل المعلومة ، والبيانات والصور والتصور فى آن واحد ، كما يشمل المواقف والقيم والنوائع الرمزية الأخرى للمجتمع ، سواء أكانت «حقيقية» أم «تقريبية» أو حتى « مزيفة » .

كل هذه العناصر ، كانت دائما ولا تزال موضع تلاعب من جانب الأفراد الشرهين للسلطة وينطبق الشيء نفسه على وسائل الاعلام التى تنقل المعرفة ـ أى وسائل الاتصال التى يدورها تقوم بتشكيل ما يتدفق خلالها من الرسائل . ومن ثم سيتم استخدام تعبير « المعرفة » بشكل يتضمنهم ويشملهم فى اجمالهم .

الفارق الديمقراطى :

تملك المعرفة الى جانب مرونتها الكبيرة مميزات أخرى مهمة تبررها فى عالم الغد بشكل جذرى عن مصادر السلطة الأدنى .

والقوة حد لا يجب تجاوزه والا فان استخدامهـا سيفعر ما تريد الفوز به او الدفاع عنه . وينطبق الشيء نفسه على الثروة ، اذ لا يستطيع المال شراء كل شيء وستأتى اللحظة التى ستفرغ فيها أكثر الخزائن امتلاء .

اما المعرفة فانها لا تنضب أبدا : اذ بامكاننا دائما أن نخلق مزيدا من المعرفة .

كان الفيلسوف اليونانى زينون الايلى يؤكد أنه اذا قطع مسافر كل يوم نصف الطريق الذى يفصله عن غايته النهائية.فانه لن يستطيع بلوغها قط طالما سيظل دائما لديه نصف المسافة لكى يقطعها . وبالمثل قد لا تبلغ قط المعرفة القصوى بالنسبة لأى موضوع ، وان كنا نستطيع دائما قطع خطوة اضافية تقربنا من الفهم الكامل . ان المعرفة قابلة ، من حيث المبدأ على الأقل ، للتوسع الى ما لا نهاية .

هناك اختلاف آخر جوهرى وذاتى يفرق المعرفة عن القوة والمال : كقاعدة عامة ، اذا ما استخدمت أنا شيئا فلن يكون بامكانك أن تستخدم نفس الشيء فى الوقت نفسه ، واذا ما استخدمت أنت دولارا لا أستطيع أنا أن أستخدم الدولار نفسه فى الوقت نفسه ، فى حين يمكن لكلينا أن يستخدم نفس المعرفة سواء لكى نتعاون أو لكى نتقاتل . وفى اثناء ذلك ستتاح لنا أيضا فرصة انتاج فائض معرفة . هذا الأمر وحده يكفى لتوضيح أن قواعد لعبة السلطة التى تدار على أساس المعرفة مختلفة اختلافا عميقا عن الأسس التى يعتمد عليها أولئك الذين يدعون الوصول الى غايتهم بالقوة أو المال .

ولكن فى الوقت الذى ندخل فيه باندفاع فيما يسمى بعصر المعلومات ، تملك المعرفة خاصية أخيرة أكثر حسما أيضا بالمقارنة بالقوة والثروة . القوة والثروة هما من حيث التعريف وقف على الأكثر قوة والأكثر ثراء ، بينما المعرفة لها هذه الخاصية الثورية تماما وهى أن الأكثر ضعفا والأكثر فقرا يستطيعون الحصول عليها أيضا .

هى اذن الأكثر ديمقراطية من بين مصادر السلطة .

وهو ما يجعل من المعرفة تهديدا دائما بالنسبة للأقوياء ، حتى وان كانوا هم أنفسهم يستخدمونها لتعزيز سلطتهم . وهو ما يفسر أيضا لماذا نجد كل من يبدء السلطة ـ ابتداء من رب العائلة مرورا برئيس الشركة او المدير العام أو رئيس الوزراء بريد السيطرة كل فى مجاله على كمية وتوعية المعرفة وتوزيعها .

وبالتالى يسعى مفهوم ثلاثية السلطة بأن يتخذ معنى ساخرا تماما . فخلال القرون الثلاثة الأخيرة على الأقل ، كانت أرضيـة المعركة

السياسية المثلى في الدول الصناعية هي توزيع الثروة في شكل « من يحصل على ماذا ؟ » ، وانطلاقا من هذا السؤال الأساسي تحددت تعبيرات مثل « يمين » أو « يسار » أو « رأسمالية » أو « اشتراكية » .

غير أنه بالرغم من سوء التوزيع العام للثروة في عالم منقسم بشكل اليم الى اغنياء وفقراء ، يتضح أنه بالمقارنة بمصدري السلطة الدنيوية الآخرين ، كانت الثروة ، وستظل ، أقلهم من حيث سوء التوزيع . لأنه مهما كان اتساع الهوة التي تفصل الأغنياء عن الفقراء فان الهوة التي تفصل المسلحين عن العزل من السلاح والجهلاء عن الذين يملكون المعرفة ، أكثر عمقا .

وفي عصرنا ، في الدول التي تتمتع بالرخاء والتي تخضع لنمو سريع ، سيصبح الصراع على السلطة ، بشكل متزايد ، صراعا من أجل توزيع المعرفة وامكانية الوصول اليها .

ولذلك اذا لم نفهم كيف تنتشر المعرفة وفي هم الذين يتلقونها فلن نستطيع أن نحمي أنفسنا ضد استغلال السلطة ، ولا أن نقيم المجتمع الأفضل والأكثر ديمقراطية الذي نتمتع به تكنولوجيات الغد .

ان السيطرة على المعرفة ستصبح هي العنصر الحاسم في الصراع على السلطة على الصعيد العالمي وفي داخل كل المؤسسات البشرية .

وعلى امتداد الفصول التالية ، سنرى كيف أن التغيرات التي تؤثر في طبيعة السلطة في طريقها لقلب العلاقات داخل العالم الاقتصادي . ومن خلال تحول رأس المال والتعارض الذي يزداد وضوحا بين الأنشطة « الذكية » وتلك الأقل ذكاء ، ومن خلال السوبر ماركت الالكتروني والشركات العائلية وظهور أنماط تنظيم جديدة ومفعمة ، سنحاول رسم المسار الجديد للسلطة . هذه التحولات العميقة ذات الطابع الاقتصادي سيتم وضعها بشكل متواز مع التغيرات ذات الدلالة التي تحدث في الحياة السياسية وفي وسائل الاعلام وفي مجموع صناعة التحسس . وأخيرا سنحاول أن نرى ما هي الآثار التي يمكن أن تكون لهذه السلطات الجديدة والرهيبة التي تفرض نفسها حاليا بشكل مؤثر على كل من الدول الفقيرة وما تبقى من الدول الاشتراكية وعلى مستقبل الولايات المتحدة وأوروبا واليابان . لأن ما يحدث حاليا من تحول للسلطة سوف يغيرهم جميعا .

الباب الثاني:

الحياة في الاقتصاد فوق الرمزي

الفصل الثالث

ما بعـد عصر البريق الخادع

مما لا شك فيه ان نشاط الشركات يولد المنتجات والارباح ، غير ان انطباعا بدأ يتكون بأن هذا النشاط في طريقه لان يصبح فنا مسرحيا ذا شعبية واسعة ، له ابطاله والشراره ومؤامراته ـ كما ان له ويتمثل ملايين نجومه ايضا .

لقد غدت أسماء ملوك الأعمال تتردد في وسائل الاعلام مثلها مثل نجوم هوليوود ، فهم يحيطون أنفسهم بخبراء في الدعاية مدربين على جميع اشكال الترويج الذاتي . وأصبح اشخاص مثل دونالد ترامب وليّ أياكوكا الرموز الحية لسلطة الشركات الكبرى : ترسم لهم الصور الكاريكاتورية في المجلات والجرائد وينشرون كتبا تعتبر من أحسن الكتب مبيعا . يقوم بتحريرها كتاب محترفون . كما ذكر كلاهما كمرشح محتمل لرئاسة الولايات المتحدة (الا اذا كانا وتبا لذلك) . لقد وصلت الأعمال الى عصر البريق الخداع .

في هذا المجال ، لا يعتبر النجوم بالطبع شيئا جديدا . غير أن السياق الحالي مختلف تماما . والآن لم تعد الشهرة الصارخة لأبطال المال الجدد سوى مظهر سطحي للاقتصاد الجديد ، حيث تحتل المعلومات (التي يعتد مضمونها ان كل شيء ، من البحث العلمي الى التصميم الهندسي) مكانة تتزايد باستمرار . ان ما نشاهده ليس سوى اقامة ، نظام جديد تماما لخلق الثروة ، . وبأتي هذا النظام معه بتغيرات مثيرة وخطرة في توزيع السلطة .

ان النظام المعني يعتمد في اجماله على الاتصال والنشر اللحظي للبيانات والأفكار والرموز وبشكل عام لكل ما هو رمزي . فكما ستكتشف ، فالأمر يتعلق باقتصاد فوق رمزي بكل ما يحمل هذا التعبير من معنى .

وعلى عكس ما يصر البعض على الادعاء به ، فان قدوم هذا النظام يعلن عن تحول واسع ، وأول مظاهره ليست على الاطلاق علامة على ، زوال التصنيع ، ولا على ، افراغ النظام ، القائم أو التدهور الاقتصادي ولكنها علامة على انطلاق سيقودنا الى ثورة في طرق الانتاج . وتتكشف طبيعة هذه الثورة منذ الآن من خلال التحول الذي يتطور ويتسع وينقلنا من الانتاج بالجملة الى مزيد من الانتاج حسب متطلبات كل عميل ، ومن التسويق والتوزيع بالجملة الى منافذ التوزيع المتخصصة والى التسويق المرتبي ، ومن الشركة الكبيرة المساهمة الى أشكال تنظيمية جديدة . ومن الدولة ـ الأمة الى صيغ تنظيمية محلية وعالمية في آن واحد ، ومن طبقة البروليتاريا ـ أي طبقة العمال الصناعيين ـ الى ، الكوجنيتاريا ، ـ أي طبقة أولئك الذين يتعاملون بالمعرفة .

ان التصادم بين القوى التي تقاتل من أجل النظام الجديد لخلق الثروة من جهة ، والمدافعين عن الاقتصاد القديم المعتمد على التصنيع من جهة أخرى ، يمثل الصراع الاقتصادي السائد في عصرنا ، وهو يتجاوز بكثير ، من حيث الأهمية التاريخية ، الصراع بين الرأسمالية والشيوعية أو الصراع الدائر بين الولايات المتحدة وأوروبا واليابان .

ان المرور من اقتصاد المصانع القديمة الى اقتصاد الحاسب الالكتروني يتطلب انتقالا واسعا للسلطة ، وهو ما يفسر بشكل كبير موجة اعادة الهيكلة المالية والصناعية التي تجتاح عالم الشركات الكبرى ، والجهود اليائسة التي تقوم بها هذه الشركات من أجل التكيف مع متطلبات متجددة تؤدي في الوقت نفسه الى صعود قادة جدد .

ان عمليات عروض الشراء العلنية ، وعمليات البيع المدبرة للأسهم بهدف احداث هبوط في أسعارها واعادة شراء الشركة لرؤوس أموالها الخاصة احتلت عناوين الصفحات المالية في الجرائد على امتداد الثمانينات . ولم تقتصر هذه الممارسات على الشركات الأمريكية فقط ، بل شملت العديد من الشركات الأجنبية أيضا ، وذلك بالرغم من النصوص القانونية أو غيرها التي تحد من عروض ، الشراء العلنية ، غير الودية في بلاد مثل ألمانيا وايطاليا وهولندا .

غير أنه من المبالغة اعتبار كل هذه الغزوات الصاخبة التي تمت في وول ستريت وما تلا ذلك من ضربات للشركات الكبرى في العالم كله ، نتائج مباشرة للانتقال الى نوع جديد من الاقتصاد . ان الانعكاسات الضريبية والتكامل الأوروبي وتحرير الممارسات المالية والجشع التقليدي والعديد من العوامل الأخرى لعبت أيضا دورها فيما حدث . في الحقيقة ، اذا كان شخص مثل أياكوكا أو ترامب يمثلان شيئا فانما يمثلان بقايا الماضي وليس طلائع العالم الجديد .

فالمجد الكبير الذي اكتسبه أياكوكا يرجع الى الحيل التي قام بها في واشنطن من أجل تعويم مصانع سيارات في حالة افلاس ، أما ترامب فمرجع مجده الى أنه جعل اسمه يتوهج على لافتات سحاب وكازينوهات قمار جذابة وملفتة للنظر ، ومن ثم يصعب اعتبار أي منهما رائدا أو طليعيا في المجال الاقتصادي .

قد يكون صحيحا أن كل مرحلة ثورية تولد طفمة من أنواع متعددة من البشر ، وصوليين وغريبي الأطوار ومغرورين ومتعطشين الى الدعاية وقديسين ومحتالين ـ كما تولد في الوقت نفسه أصحاب رؤية مستقبلية ومجددين حقيقيين .

غير أنه يرتسم تحت فوضى واختلاط عمليات اعادة التمويل والتنظيم هيكل جديد ، لأن ما نشاهده ليس مجرد تبدل في الهياكل الاقتصادية الحالية ، وانما المرحلة الأولى من انتقال السلطة من ، المال الصناعي ، الى ما يمكن أن نسميه ، المال فوق الرمزي ، ـ وهي عملية سنعود اليها بشكل أكثر تفصيلا .

وتحت ضغط المنافسة أصبحت عملية اعادة الهيكلة الواسعة تلك أمرا لا مفر منه ، في الوقت الذي ينتقل فيه نظام خلق الثروة بكامله الى مرحلة أكثر تقدما . ان الاكتفاء بتفسير سعار عروض الشراء العلنية في نهاية الثمانينات على أنه مجرد التعبير التقليدي عن ، أنا أولا ، يجعلنا نترك الأبعاد الأكثر أهمية تفلت منا .

غير أن ذلك لا يقلل من أن الاقتصاد الجديد قد أجزل المكافأة لأولئك الذين توقعوا قبل غيرهم قدومه . ففي ، عصر المصنع ، كان يتصدر قائمة الأشخاص الأكثر ثراء في العالم رجال صناعة السيارات والصلب وأقطاب السكك الحديدية أو البترول وأقطاب رجال المال ، أي أولئك الذين نتجت ثرواتهم العسامة بشكل تهالي من الاستخدام المنظم والمشترك لأيد عاملة رخيصة ومواد أولية سهل الوصول اليها لانتاج ثروات مادية .

أما الآن فنجد أن قائمة مجلة فوربس الأخيرة لأغنى عشرة مليارديرات أمريكيين تضم سبعة أشخاص كونوا ثرواتهم في وسائل الاعلام وشبكات الاتصالات أو المعلوماتية ، أي في مجال الخدمات والبرامج المعلوماتية بدلا من المعدات والانتاج الصناعي . وتجسد هذه الفائمة بشكل جيد ما يطلق عليه اليابانيون تعبير الاقتصاد « الذي » الجديد .

غير أن الموجة العنيفة لعمليات اندماج الشركات وعروض البيع العلنية وعمليات الاستيلاء على زمام الأمور واعادة توزيع الأوراق في اللعبة المالية ليست سوى مظهر للانتقال الذي يقودنا نحو الاقتصاد الجديد . وفي اللحظة ذاتها التي تجتهد فيها الشركات لدفع هجمات المخربين المحتملين أو لتوسيع منطقة نفوذها ينعين عليها أيضا أن تواجه بصلابة مشكلات ثورة تقنية المعلومات ، والتغيرات التي لا تتوقف ، التي تشهدها الأسواق وزحما من العوامل الأخرى الفائقة النفير . وهو ما يوازي أخطر هزة عرفها عالم الأعمال منذ الثورة الصناعية .

الفدائيون في مجال الأعمال :

ان تغييرا بمثل هذا الاتساع لا يمكن أن يتم بدون توتر ومعارك . ومثلما حدث في المرحلة الأولى من الثورة الصناعية ، يرى ملايين البشر أن دخولهم مهددة ، وأن طرق عملهم قد تجاوزها الزمن ، وأن مستقبلهم أصبح غامضا ، بينما تقلصت سلطاتهم .

ويجد المستثمرون والقادة والعاملون أنفسهم مشتبكين معا في صراع غامض وغير واضح . وتعقد تحالفات غريبة وتبتكر أشكال جديدة من فنون القتال . ففي الماضي ، كانت النقابات تمارس سلطتها عن طريق الاضراب أو التهديد به . أما اليوم ، وعلى أمل أن تكون جزءا لا يتجزأ من عملية اعادة الهيكلة الكبيرة الجارية بدلا من ان تصبح احدى ضحاياها ، فانها تضيف الى ترسانتها خدمات مدفوعة لرجال البنوك والمحامين ومستشاري الضرائب ـ وكل هؤلاء موردون للمعرفة المتخصصة . كما يعتمد قادة الشركات المهتمون بالدفاع عن أنفسهم ضد عروض الشراء العلنية أو بشراء شركتهم الخاصة ، اعتمادا متزايدا على معلومات فورية ودقيقة وكذلك يفعل المستثمرون الذين يبحثون عن الاستفادة من الفرص المتاحة . وفي المعارك من أجل السلطة التي أطلقها ظهور الاقتصاد فوق الرمزي ، تصبح المعرفة هي السلاح المطلق .

وينطبق نفس الشيء على مهارة البعض في استخدام وسائل الاعلام ، أي في تعديل ما يعرفه الجمهور ، أو بالأحرى ما يعتقد أنه يعرفه . في هذه البيئة المتحركة بشكل مستمر ، تملك الشخصيات اللامعة والقوية على التلاعب بالرموز تميزا نوعيا قويا . ففي فرنسا ، نجد أن الصورة المثلى لرجل الأعمال الكبير هي صورة برنارد تابيه الذي يدعي أنه أنشأ مجموعة أعمال برأسمال خاص ، تحقق عائما سنويا يقدر بمليار دولار . وهو يتمتع عمليا بنوع من الاحتيار التفضيلي بالنسبة لعدد مرات ومواعيد ظهوره على شاشة التليفزيون . وفي بريطانيا ، حطم ريتشارد برانسون مؤسس مجموعة نرجين كل الأرقام القياسية ، وطبقا لمجلة « فورتشن » فانه يتمتع « بمستوى الشهرة التي كانت من قبل مقصورة على نجوم الروك أو الأمير الملكية » .

وكلما يتفكك النظام القديم ، فان كبار المديرين البيروقراطيين المجهولين ، الذين يحافظون بصعوبة أو بأخرى على بقاء هذا النظام في حالة حركة ، يجدون أنفسهم مدفوعين الى التخلي عن مواقعهم لجيش من الفدائيين قوامه مستشيرون لا يهابون المخاطرة ، ومنهيون ومحترفو التنظيم والادارة . وأغلب هؤلاء يتماهون البيروقراطية انطلاقا من قناعة شخصية ، وقد درجوا جميعا على الحصول على المعرفة (بوسائل غير مشروعة عند الضرورة) وعلى السيطرة على انتشارها وتوزيعها .

ان بزوغ نظام جديد فوق رمزي لخلق الثروة ، لا يقتصر على نقل السلطة ، بل انه يعدل من أسلوب ممارستها . ويكفي في هذا الصدد أن نقارن مثلا ، بين جون دي بوتس البطيء الذي قاد شركة التليفون والتلغراف الأمريكية في السبعينات حتى تفككت ، وبين وليم مكجوفان الذي أنهى احتكار شركة التليفون والتلغراف الأمريكية ذاتها وأنشأ « شركة الاتصال ام . سي . آي » لمنافستها . انه ابن احدى القيادات النقابية لعمال السكك الحديدية ، وهو نافذ الصبر بقدر ما هو وقح . وقد بدأ حياته العملية عاملا متجولا يبيع صابونات ورق مصنوعة من جلد النمساح ، ثم جمع ثروته عن طريق تمويل نسخة « أوكلاهوما » السينمائية وهو العمل الذي قام به مخرجا هوليوود ميك ترد وجورج سكورزا . وواصل تجاحه المهني فاسس شركة صغيرة للمعدات العسكرية حصلت على عقود من البنتاجون ، وذلك قبل أن ينقض على شركة التليفون والتلغراف الأمريكية .

ويمكن اجراء مقارنة أخرى بين « محتكي عالم الأعمال » الحريصين الذين قادوا « جنرال الكتريك » خلال عقد أو عقدين من الزمان ، وجاك ولسن الذي فاز بلقب « نيوترون جاك » الذي أعاد تشكيل هذه الشركة العملاقة على أساس لامركزي .

ان التحول في الأسلوب يجسد احتياجات جديدة . فاعادة بناء الشركات الكبرى ، بل وصناعات كاملة ، مهمة لا تناسب البيروقراطيين

الذين اعتادوا المثالية في التفكير والعمل على انقاذ ماء الوجه . ان هذا الدور يناسب بشكل افضل من يتميزون أساسا بنزعة استقلالية وبروح قتالية حقيقية حتى ان كانوا غريبي الأطوار ـ بمعنى آخر ، رجال انتحاريون مستعدون للرسو على اى ساحل من أجل الاستيلاء عنوة على السلطة .

ويقال ان رجال الأعمال واصحاب الشركات المؤمنين بالمجازفة والمضاربين الماليين الحاليين يشبهون الى حد كبير « البارونات اللصوص » الذين خلفوا الاقتصاد الصناعي في القرن التاسع عشر . لكن الشيء الاكيد ان « عصر البريق الزائف » الحالي يذكرنا بالفترة المسماة « الفترة الذهبية » التي اعقبت حرب الانفصال في الولايات المتحدة . وقتها كان الأمر يتعلق أيضا بعملية اعادة هيكلة اقتصادية نتجت عن انتصار الشمال الذي كان في طريقه للتصنيع على المزارعين المؤمنين بالرق في الجنوب . لقد شهدت تلك الفترة الاستهلاك التفاخري والفساد السياسي والانفاق الجامح والاختلال بأمانة الوظيفة والمضاربة المطلقة ـ حيث افرز ذلك العهد رجالا واسماء اكبر من حجمهم الطبيعي امثال « الكوموودور » فندبر بيلت وجيم برادي الملقب بـ « جيم الماس » وجينس « القامر » . وتميز ذلك العهد بحركة عداء للنقابات ومعاناة الفقراء . غير انها كانت فترة نمو اقتصادي بركاني انطلق بأمريكا الى عصر الصناعة الحديثة .

واذا كان الجيل الحالي أميل الى الفرصة والمغامرة منه الى البيروقراطية ، فان لقب «فراسة الالكترونيات» هو الأنسب . لأن السلطة التي يمسك بها مستثمر هذا الجيل لم تعد تحصى بأكياس المال ولكن بالبيانات المطورة والمعلومات والمهارة والدراية الفنية .

ويقدم الخبير المالي روبرت وايجرتن من كاليفورنيا الوصفة التالية للاعداد لعرض شراء معلن : « أول شيء يتعين عمله هو تسجيل معايير ومواصفات أسهمك على ذاكرة الكمبيوتر ، ثم ابحث عن شركة تتطابق مع هذه المعايير من خلال مقارنتها بمعطيات مختلفة ومتنوعة الى ان تأتي اللحظة المناسبة التي تحدد فيها الهدف .

ما الذي يتبقى بعد ذلك لتفعله ؟

أن تدعو الى مؤتمر صحفي . الان تبدأ بالكمبيوتر وتنتهي بوسائل الاعلام » .

ويضيف أنه « فيما بين ذلك ستلحق بخدمتك جيشا من المتخصصين في مجال المعرفة ذوى كفاءة عالية ـ مستشارون في مجال الضرائب وخبراء في التعامل مع مجالس المساهمين ومبتكرو نماذج رياضية ومستشارون في الاستثمار وخبراء في العلاقات العامة ـ واغلب هؤلاء سيستخدمون بشكل واسع أجهزة كمبيوتر وناسخات لاسلكية ووسائل أخرى للاتصالات اللاسلكية فضلا عن وسائل الاعلام » .

« ففي الوقت الحالي ، غالبا ما تتوقف امكانية عقد صفقة على المرونة التي لديك ، أكثر مما تتوقف على الدولارات التي تضعها على الطاولة ، وعند مستوى معين ، يكون من الأسهل العثور على المال من الحصول على الدراية الفنية ـ فالمعرفة هي الركيزة الحقيقية للسلطة » .

ان عروض الشراء العلنية وعمليات اعادة الهيكلة تشكل تحديا للسلطة ولذا فانها تنتج عرضا دراميا له أبطاله واشراره . وتعتبر أسماء مثل كارل اكاهن وتي . بوون بيكنز أسماء مألوفة للكثرة الأرضية كلها . وتندلع حروب شخصية . لقد اضطر ستيف جوبز مثلا ـ الذي كان يعد لفترة الشباب المعجزة للصناعة الأمريكية ـ ان الاستقالة من شركة آبل بالرغم من أنه كان أحد مؤسسيها ويملك نصيبا كبيرا من رأسمالها ، وذلك عقب انقلاب دبره داخل الشركة جون سكولي . ويواصل أياكوكا تأمره الذي لا ينتهي ضد هنري فورد الثاني . ويقدم فيلم « دوجرز وانا » صورة كاريكاتورية لروجرز صحيت رئيس مجلس ادارة شركة جنرال موتورز التي يهاجمه ودس بيرو ، مليونير المعلوماتية ، بوحشية لأنه ابتلع الشركة منه . وتزداد القائمة طولا مع الأيام .

ان اعتبار عروض الشراء العلنية مجرد خاصية أمريكية ناجمة عن نظم ولوائح غير ملائمة تحكم وول ستريت هو عدم ادراك للمعنى العميق لهذه العمليات . ففي بريطانيا يخوض رولان رارولاند حربا عنيفة من أجل السيطرة على محلات هارودز الكبرى . ويجمع سير جيمس جولد سميث ، رجل المال العنيف والمندفع ، ٢٦ مليار دولار من أجل القيام بعملية بيع مديرة لأسهم بات ايستوري بي . س . ال تؤدى الى خفض أسعارها . وفي ايطاليا يخوض كارلو دى بينديتي ، رئيس مجلس ادارة اوليفتي ، حربا ضد جياني أنجيلي ، صاحب امبراطورية فيات ، وفي الوقت نفسه ضد الدائرة المحيطة للمؤسسة الصناعية في ايطاليا . وذلك بعرضه المفاجيء لشراء مجموعة « السوسيتية جنرال دى بلجيك » ، وهي المجموعة التي تسيطر على ثلث الاقتصاد البلجيكي كله .

وفي فرنسا تنظر شركة بل الفرنسية المتخصصة في النظم المعلوماتية برغبة وطمع الى أنشطة الشركة الأمريكية « زينيث » التي تعمل في المجال نفسه . ومن ناحية أخرى فشركة مصرفية أخرى

الـ « كولونيا ايه » جي ، التي تعد ثاني شركة تأمين في ألمانيا ، بينما وضع درسدن بنك يده على البنك المركزي الفرنسي لتوظيف الأموال (بانك انترناشيونال دي بلاسما) .

وفي أسبانيا حيث تتحول الدراما الى ميلودراما في أغلب الأحيان شاهد الجمهور معركة وصفها الفاينشيال تايمز بالاثارة والفجاجة في الوقت ذاته . وكان المحتسان فيها أصحاب الثروات التقليدية ورجال الأعمال الجدد .

والرهان الرئيسي لهذا الصراع هو السيطرة على أكبر ثلاثة بنوك في أسبانيا وامبراطورياتها الصناعية . وكانت المعركة بين البرتو كورتينا وابن عمه البرتو التوسمر من جهة وماريو كوزدي من جهة أخرى ، وهو رجل قانون لامع تربى على أيدي رهبان الجزويت ، وكان يعد ان استولى على بنك الائتمان الأسباني شرع في ادماجه مع البنك المركزي الذي يحتل المركز الأول بين البنوك في اسبانيا . وقد نشرت الصحافة الصفراء هذه القصة ، عندما وقع أحد ابني العم البرتو في غرام مركيزة في الثامنة والعشرين من عمرها تم تصويرها في أحد عاب الليل وهي ترتدي زيا فاضحا .

وانهيار أخيرا الاندماج الكبير ـ الذي تباهى به رئيس الوزراء الاسباني باعتباره « حدث القرن الاقتصادي » ، مثل قصر من ورق تاوكا كوزدي بكافح من أجل بقائه في بنكه ذاته .

صحيح ان الآلة الاعلامية تستفيد من كل هذه القضايا ، غير ان الطابع الدولي للظاهرة يوضح تماما أن الأمر لا يتعلق فقط بمرين كاذب او يختلس او بثغرات في اللوائح والقوانين المحلية . وكما سنرى ، فان ما يجري أكثر جدية من ذلك بكثير ، فالسلطة في طريقها للتحول على مثات الجبهات في وقت واحد . كما ان طبيعتها ذاتها ـ هذا المزيج من القوة والثروة والمعرفة ـ تتبدل كلما انتقلنا الى الاقتصاد فوق الرمزي .

ديل كارنيجي ، واتيلا وقبائل الهون :

في ظل هذه الظروف ، فلا عجب أن يجد مديرو الشركات اللامعون انفسهم في ضيق واوتياك ، فبفضل معظمهم على قراءة كتيبات تحمل عناوين بلهاء مثل « أسرار أتيلا وقبائل الهون » ، ويدرس آخرون نصوصا صوفية أو يتابعون محاضرات في معهد ديل كارنيجي عن طرق التأثير على الآخرين

او يشاركون ايضا في ندوات عن استراتيجية التفاوض ـ وكأن السلطة ليست سوى مسألة علم نفس أو مناورة تكتيكية .

وياس آخرون للمشكلات التي تكتنف السلطة في شركاتهم ويرون فيها تهديدا لميزانياتها وحساباتها الختامية وتهديدا لقوى كان من الأفضل تكريسها لتحقيق الربح . وينظر هؤلاء الى النزاعات الشخصية من أجل السلطة على أنها مجرد تبديد لطاقة وان بناة الامبراطوريات الشرهين للسلطة يلحقون بخصمهم موظفين وعاملين لا فائدة منهم . وتجتاحت التشويش عندما يصرح بهدوء بعض الذين يعدون من أكثر أصحاب السلطة الحقيقية بأنهم لا يملكون اى نفوذ او سلطة .

في ضوء ذلك يصبح مفهوما ان يصاب الكثيرون بالحيرة ، ان دعاة السوق الحرة من أنصار مدرسة ميلتون فريدمان يمتنون الى وصف الاقتصاد على انه آلة لا هوية لها يحركها العرض والطلب . كما يميلون الى تجاهل دور السلطة في خلق الثروة والربح ، أو يؤكدون بلطف ان كل هذه الصراعات على السلطة تلغي بعضها البعض بالتبادل ولا تؤثر في النهاية بشيء على الاقتصاد .

ان الاتجاه الى تقليل أهمية السلطة في تحقيق الربح ليس وقفا على المنظرين المحافظين وحدهم ، ومثال ذلك كتاب « اقتصاديات » ، لبول ـ ايه ـ ساموبلسون و وليام ، نى ـ نوردهاوس ، الذي يعتبر من أكثر المراجع المقررة والتي تحظى بالاحترام في الجامعات الأمريكية ، فالطبعة الأخيرة منه تضم فهرسا من ٢٨ صفحة مطبوعة بحروف صغيرة ، ولكن كلمة « سلطة » لم ترد فيه ولا مرة واحدة .

(الا أنه يوجد بين أشهر علماء الاقتصاد الأمريكيين استثناء مهم من هذا النمط أو على الأقل من هذا القصور في الفكر الا وهو موقف جي ـ كي ـ جالبريث ـ سواء وافقنا أم لا على أفكاره الأخرى فقد حاول على أية حال ادخال عامل السلطة في المعادلة الاقتصادية وبطريقة مترابطة) .

أما الراديكاليون ، فانهم يتكلمون كثيرا عن السلطة التي تمتلكها بها ، بدون حق ، الشركات الكبرى من أجل التأثير على أذواق المستهلكين ، أو الامتيازات التجارية ونزوع الأقلية الاحتكارية في السوق الى تحديد الأسعار . كما يهاجمون حماقات الضغط وطرق تمويل الحملات الحمائية والوسائل الفجة التي يستخدمها أحيانا الرأسماليون لمعارضة ومناهضة القوانين واللوائح التي تتعلق بأمن وصحة العاملين ، والبيئة والضرائب التصاعدية ومسائل أخرى من نفس النوعية .

ولكن ، وعلى مستوى أكثر عمقا ، فان هؤلاء المناضلين الحريصين على الحد من سلطة الشركات الكبرى يخطئون بالنسبة للمكانة التي تحتلها السلطة في الحياة الاقتصادية (انهم لا يقدرونها حق قدرها) ، بما في ذلك جانبها الايجابي والخصب . وفي الوقت نفسه ، لا يبدو أنهم يلاحظون التحول العميق في السلطة الذي يجري حاليا .

وتتوارى وراء الكثير من انتقاداتهم فكرة لا يتم التعبير عنها وهي أن السلطة تعريف بطريقة ما ، على الانتاج والأرباح ، أو أن عمليات استغلال السلطة التي تقترفها الشركات الاقتصادية هي ظواهر رأسمالية بشكل خاص . غير أنه ، يكفي أن نلاحظ من قرب عملية تشكيل السلطات الجديدة لكي نستنتج أن السلطة صفة أصيلة وذاتية لكل أنواع الاقتصاد .

ان صحيح الأرباح وليس فقط الأرباح المفرطة أو غير المشروعة تنتج جزئيا (وغالبا ما يكون هذا الجزء كبيرا) من ممارسة السلطة وليس من الكفاءة ، اذ يمكن لشركة ذات نشاط متواضع ان تحقق رغم ذلك أرباحا اذا أمكنها فرض شروطها الخاصة على العاملين بها وعلى موردين ومؤسسيها وعملائها . ويتضح ، في كل خطوة تقريبا ، أن السلطة لا تأتي عن العملية الانتاج ـ وهي حقيقة تنطبق على جميع الأنظمة سواء أكانت رأسمالية أم اشتراكية أو كل ما يمكن تجربته .

حتى في الفترات العادية ، فان العملية الانتاجية تتطلب بشكل متكرر اقامة علاقات سلطة . ولكننا لسنا في فترة « عادية » . ان المنافسة المحتدمة والتغيرات المتسارعة تتطلب ابتكارات مستمرة ، وتثير كل محاولة لتجديد مقاومة وصراعات جديدة على السلطة . ففي البيئة الثورية الحالية حيث تدخل أنظمة مختلفة لحلق الثروة في تصادم عنيف ، وغالبا ما تبدو التعديلات الطفيفة غير كافية ، وتزداد حدة الصراعات . يضاف الى ذلك أن الشركات مترابطة فيما بينها وفي حالة اعتماد متبادل بشكل متزايد ، بحيث يؤثر أي تغيير بطرأ على السلطة في احداها على الشركات الأخرى .

وكلما توغلنا في اقتصاد تنافسي على الصعيد العالمي ، وهو اقتصاد يعتمد بدرجة كبيرة على المعرفة ، ازدادت العداوات والمجابهات حدة وضراوة . وينجم عن ذلك أن يكتسب عامل السلطة أهمية متنامية ، ليس فقط على صعيد المصالح الفردية وانما أيضا بالنسبة لكل مجموعة في حدتها ، لأن التحولات المرتبطة بالسلطة تؤثر غالبا على مستوى الأرباح بشكل أقوى مما يفعله مستوى الأجور المنخفض أو الابتكار التقني أو التغييرات الاقتصادية المطلقة .

مارا مناضلي بالازول أخصائية نفسية تدير مجموعة ايطالية متخصصة في دراسة المجموعات الاقتصادية الكبرى ، وقد درست هذه القضية من خلال من رجال الأعمال كانوا يمتلكان مجموعة من المؤسسات الصناعية . وقرار رئيس المجموعة أن يحسن من سير العمل ، أو يعطي انطباعا أوليا بذلك على الأقل ، فعمال لمستشاريه أن الروح المعنوية للعاملين في المجموعة منخفضة ، ودفعهم الى اجراء بحوث على العاملين لاكتشاف السبب الذي جعلهم عرضة للاحساس بالغضب والحماسة فيما يبدو الى الحد الذي يدفعهم بالاصابة بقرحة المعدة .

غير أن نائب الرئيس والشريك الذي يملك ٣٠٪ من الأسهم (مقابل ٧٠٪ للرئيس) أبدى تشككه في مهمة هؤلاء المستشارين . لكن الرئيس أجاب وهو يهز كتفيه : ان استخدام مكتب استشاري ليس سوى طريقة لتجارة الموضة » .

الا أن التحليل الذي أجرته مجموعة « مارا بالازول » أظهر وجود مؤامرة خفية لها عواقبها المأساوية فقد كانت المهمة الرسمية للمستشارين هي رفع الكفاءة ، ولكن المهمة المتوقعة لم تكن في الواقع على هذا النحو تماما . فقد كشفت المجموعة أن الرئيس ونائبه على خلاف حاد وخصام دائم الأول يحاول أن يجد فيهم حلفاء جددا .

وتوصلت مجموعة بالازولي عقب ذلك الى أن « المشروع السري للرئيس يهدف الى استغلال الاخصائية النفسية لتأمين السيطرة على الشركة كلها ، بما في ذلك الانتاج والمبيعات (التي كان يتحكم فيها بدرجة كبيرة نائب الرئيس والشريك) » . أما نائب الرئيس فكان مشروعه السري هو ان يثبت تفوقه على شريكه وأن يبرهن أن سلطته ترجع الى كفاءة فنية أيضا ، كما ترجع في الوقت نفسه الى امكانات شخصية أفضل للادارة » .

وذلك ليس سوى مثال بين العديد من الأمثلة الأخرى . ففي الحقيقة تعمل جميع الشركات ، الصغيرة منها في ذلك مثل الكبيرة في « مجال سلطة » حيث تستخدم وتتآلف الأدوات الثلاث الرئيسية ـ القوة والثروة والمعرفة ـ بشكل مستمر وبطريقة كفيلة باعادة تعديل الاتفاقات أو قلبها رأسا على عقب .

وسواء أن الأمثلة المذكورة ، وان كانت موضوع الصحف والأنباء ، لا تعدو أن تكون صراعا « عاديا » حول السلطة ، وخلال العقود القادمة ،

ومع المجابهات العنيفة التي يمكن أن تنوعها بين نظامين لخلق الثروة ، وامتداد التغير على مستوى العالم والتصاعد المتلازم للرهانات . فان هذه النزاعات التي تسمى حاليا « عادية » لن تشغل سوى مكانة محدودة في لعبة الصراعات من أجل السلطة التي ستكون أكثر اتساعا وأكثر تهديدا للاستقرار من كل الصراعات التي يمكننا تذكرها .

لا يعني كل هذا ان السلطة أصبحت هي الهدف الوحيد . ولا أنها صارت تمثل كمكة محدودة سيحاول الأفراد ، ومثلهم في ذلك مثل الشركات الكبيرة ، اقتطاع أفضل نصيب منها ، ولا يعني ذلك أيضا أنه لا يمكن أن توجد علاقات شخصية مبنية على الأمانة المتبادلة ولا أنه لا يمكن ابرام اتفاقات « رابح رابح » ، حيث يجد كل طرف من المتعاقدين منفعته ، ولا أن كل علاقة تتحول بالضرورة الى « رابطة سلطة » بدلا من « رابطة المال » الشهيرة التي قال بها ماركس .

الا ان الأحداث تدفع الى التفكير بأنه الى جانب عمليات انتقال السلطة الضخمة التي تنتظرنا ستبقى عروض الشراء العلنية والتحولات الأخرى شيئا لا يذكر من منظور استراتيجي .

ان تدخل السلطات الجديدة سيؤثر على الاقتصاد في جميع أشكاله ابتداء من العلاقات مع العاملين ووضع كل وحدة عاملة ـ تسويق ـ دراسات فنية ـ تمويل وخدمات أخرى ـ وانتهاء بشبكة علاقات القوى المنسوجة بين الصناعيين وتجار التجزئة وبين المستثمرين والاداريين .

ولئن كان صحيحا ان رجالا ونساء هم الذين سيقومون بهذه التحولات ، وكل ما يمكن أن يتنبأ عنها ، فان الأدوات الرئيسية ستظل هي القوة والثروة والمعرفة . لانه في عالم الاقتصاد كما في العالم بشكل عام تمثل هذه الأدوات دائما ما كان يمتلك سابقا السيف والجوهرة ومرآة دورة الشمس ، أما تراسيو ـ أرمي ـ كلمي . وكل من سوف يعجز عن فهم وادراك التعديلات التي تطرأ على هذه الأدوات سيكون محصل على جواز مرور الى عالم النسيان .

هذا في حد ذاته قد يكون كافيا لتعريض المسئولين الاقتصاديين ، في أشخاصهم ومنظماتهم ، لفترة ضغوط يصعب تحملها . غير أن ذلك ، ليس كل شيء ، لانه مع تحول السلطة بالمعنى الكامل لهذا التعبير ، لن يقتصر الأمر فقط على نقل السلطة وانما يشمل تغيرا عنيفا وفجائيا لطبيعة السلطة ذاتها ـ تركيب هذا المزيج من المعرفة والثروة والقوة .

ولكي نستشرف هذه التحولات الأساسية وشبكة الحدود ، يتعين علينا دراسة دور هذه المكونات الثلاثة .. وقبل بحث امكانية تقييم ما الذي سيطرأ على السلطة المرتبطة بالثروة والمعرفة يجب أن نعد أنفسنا للتشهد المزعج الذي يمثله استخدام العنف في عالم الأعمال .

الفصل الرابع

القوة : العنصر ياكوزا

هو رجل مشهور في عالم الاعمال توازي شهرته شهرة نجم سينمائي تتصدر زيجاته اخبار المجتمع في الصحف والمجلات ، ويثير اسمه الخوف والانبهار في مجتمع المال . لم يتجاوز الاربعين من عمره لملؤه الثقة . احيانا يكون جذابا وتارة مخيفا حاد المزاج مفرم بالقراءة .

فقد يمضي عصر يوم عطلة الأحد بجنوب الجزء الجنوبي الشرقي من باريس بحثا عن تاجر كتب قديمة منير للاهتمام . لقد حباه بعض أقرى رجال شخصيات عالم الأعمال . كما كان موضوع عناوين الصفحات الأولى وجمع ثروة شخصية تقدر بحوالي نصف المليار دولار .

وهو أيضا خارج على القانون .

وأسوأ ما في الأمر أن القانون الذي انتهكه ليس أحد تلك النصوص الغامضة والمعقدة ، التي تستهدف المتلاعبين في البورصة أو جرائم الادارة المالية ، القانون الذي انتهكه هو أكثر كل القوانين اثارة للاحباط ـ القانون الذي يحظر استخدام العنف .

وها هي القصة التي يرويها ، موجزة في خطوطها العريضة :

« لقد شب حريق في أحد المراكز الاعلانية التابعة لشركتي والذي تم في مدينة مجاورة . وانتهى محققونا الى أن موظف صاحط قام باشعال النار . وكانت النتيجة انه لم يكن لدينا أدلة يمكن تقديمها للمحكمة . فضلا عن أن الشرطة المحلية رفضت الاهتمام بالقضية ـ وعلى أية حال ،

اذا كانوا قد اعتبروا ، فاننا نعلم جيدا أنه كان يتعين عليها الانتظار أبد الدهر للوصول الى أى شيء .

ومن ثم أخفيا مسجل صوت في ملابس موظف آخر وأرسلتاه الى احدى الحانات ، حيث دبر أمره للاقتراب من الشخص المقصود به . واعترف هذا الشخص ، بل وتباهى بما فعل . عندئذ كان لايمكن ان ادع الفرصة تفلت . فأجرى مستولو الامن في الشركة حوارا قصيرا معه وهددوه بكسر صافيه (او آلتين) اذا لم يستقل من شركتي ويغادر المدينة ـ وعلى وجه السرعة !!

هل هذا عمل غير مشروع ؟ بالطبع . وهل سأكرره ؟ بكل تأكيد . ولكن على ذلك ! فالحريق الذى كان من الحتمل أن يشعله كان من الممكن أن يحرق العديد من العاملين في شركتي . هل كان يتعين على أن انتظر بهدوء أن يحدث ذلك لكي تتحرك الشرطة والقضاء ؟ .

هذه القصة تذكرنا أنه يوجد في كل شركة ما يمكن ان نسميه « نظام قيمي ثانوى » . يعمل على هامش النظام القيمي الواضح والرسمي الذى يستهدف فرض احترام القانون . غير أن هذه القصة تقول لنا أيضا انه يجرى تحت السطح الأملس لعالم الاعمال العادية اشياء لا يرغب أحد في التحدث عنها .

من النادر أن نفكر ان للقوة الغطة دورا في مجال الأعمال . لأن ملايين الملايين من المعاملات المالية التي تجرى يوميا لا توحي بأى عنف من قريب أو بعيد . فهي عمليات سلمية تماما ظاهريا بحيث لاتتصور قط أن ترفع الغطاء لنرى ما يمكن أن يقبع تحته .

غير أن مصادر السلطة الثلاثة التي تراها تباشر عملها في الحياة الأسرية وفي عمل الدولة او في كل مؤسسة اجتماعية أخرى . هي موجودة أيضا في الحياة الاقتصادية وكانت موجودة دائما حتى وان كان يرضينا أن نفكر أن الأمور على خلاف ذلك .

الثروة الملطخة بالدماء والثروة النظيفة :

منذ اليوم الذى قتل فيه أول صياد في العصر الحجرى حيوانا صغيرا بضربة حجر استخدم العنف من أجل انتاج الثروة .

لقد جاء فعل أخذ قبل فعل أنتج .

تهل هي مجرد صدفة أن يكرس قاموس « روجيه » الموسوعي ماليقل عن ١٥٧ سطرا لمختلف معاني كلمة أخذ ـ ومنها « اسر »

و « اسعر » و « غزا » و « اختطف » . هذا فضلا عن « اغتصب » و « سلب » . في حين يعطي مرادفات فعل « اقترض » في ٢٦ سطرا ومرادفات فعل « أقرض » في ٢٩ سطرا .

لقد بدأت الثورة الزراعية ، التي ترجع بداياتها الى حوالي عشرة آلاف سنة ، الانسانية من مرحلة الفرز ـ عن طريق جني الثمار من البرية وصيد الحيوانات والأسماك ـ الى خلق الثروات . غير أن الزراعة أيضا بدأت مشبعة بالعنف .

كانت القرعة او السكين والفراوة والسوط هي أدوات الاقتصاد الزراعي مثلها في ذلك مثل النجل والخاصدة او المنجل .

وقبل الثورة الصناعية ، حين كان أجدادنا يكدون في فلاحة الأرض ، كان العالم كله لايقل تخلفا من الناحية الاقتصادية عن الدول الأشد فقرا حاليا والأكثر تجردا من رؤوس الأموال . وبالتالي لم يكن هناك اقتصاديات « متقدمة » لكي يطلب منها بضعة مليارات من الدولارات في شكل قروض أو أشكال أخرى من المساعدة الخارجية . اذن من أين يمكن ان تتولد الثروات التي مولت الثورة الصناعية في بداياتها ؟ .

نتج الكثير من هذه الثروات ، بشكل مباشر أو غير مباشر ، عن طريق السلب والنهب وقطع الطريق والقرصنة والسوط المسلط على العبيد والاستيلاء على أراضي الغير والأعمال الاجرامية المنظمة ، ومن مختلف عمليات الاغتصاب والابتزاز . ومن الرعب الذى يمارسه السيد على الفلاح، ومن الهنود المستعبدين في مناجم الذهب والفضة ، ومن المذبحة الشاسعة التي منحها الملك أو السلطان لقاتليه وقادة جيوشه امتنانا لهم عما فعلوه في الحروب أو من ممارسات من النوع نفسه .

تلك الثروة الكتمية والملطخة في البداية بدم الذي انتقلت من الأب الى الابن ثم الى الحفيد ، وبهت لون الدم تدريجيا واصبح ورديا ، ومع توالي الأجيال اصبحت الثروة ناصعة البياض ، ولحت هذا اللون الابيض قامت في أواخر القرن السابع عشر وبداية القرن الثامن عشر بتمويل أول المنشآت الخاصة بصناعة الحديد ومصانع القسيج وشركات الملاحة ومصانع الساعات .

في هذه المشاريع الأولى للمصانع احتفظ العنف بمكانته في الانتاج . فالأطفال كانوا يقومون مقام الآلات والا تعرضوا للضرب وفي المناجم كانت تعامل السيدات بشراسة وتتعرض للاغتصاب وكان الرجال في كل مكان تقريبا يخضعون تحت تهديد الضربات .

السجناء وحراسهم :

ان استخدام القوة لاستخلاص الثـــروة لم يتوقف مع استخدام الآلة البخارية . ففي القرن العشرين لاتزال هذه الممارســة وهذا السلوك قائمين على نطاق واسع جدا .

ففي المعسكرات السوفيتية الكريهة في فوركوتا وأماكن أخـرى ، قضى ملايين المعتقلين والسجناء الآخرين أيدى عاملة بسعر بخس للمناجم ولاستغلال الغابات حيث يقول عالم الاقتصاد الـروسي فاسيلي ماليونين كان الهدف من المعسكرات في البداية هو ابعاد المعارضين لثورة ١٩١٧ . وبعد ذلك ، أصبحت هـذه المعسكرات ، وسيلة لانجاز مهام اقتصـادية بحتة » . وخـلال الحرب العالمية الثـانية ، استخدمت الصنائع المتأثرية عبيدا انتزعوا من جميع انحاء أوربا . وكانت هذه الصنائع تنتج الفحـم والمنتجات الكيمائية ـ والجثث ! .

وفي جنوب افريقيا ظلت العاملة الوحشية المفروضة على الأغلبيـة السوداء تمثل شـكلا من أشـكال السيطرة على الأيدي العاملة عن طريق الكلاب البوليسـية والهراوات والغازات المسيلة للدموع .

وفي الولايات المتحـدة ، كما في العـديد من الدول الأخرى ، دمج تاريخ الحركة العمالية بفصول من القمع العنيف ، بلغ في بعض الأحيان درجة الارهاب . مـنذ زمن ، حولى ماكوايرز » واعضـاؤها الذين حاولوا تنظيم عمال مناجم الفحم في بنسلفانيا في السبعينات من القرن التاسع عشر حتى أيام « فرسان العمل » في الفترة التالية ، وهذه مذبحة هيماركت في عام ١٨٨٦ الى نقابات الحماة من أجل أن يكون يوم العمل ثماني ساعات. الى الاضراب الكبير لصانع التسبيح في جاستونيا (كارولينا الشمالية) في عام ١٩٢٩ ، الى المذبحة الجديدة في عام ١٩٣٧ حيث سقط الضحايا من العمال أمام مصانع ريبابليك ستيل للصلب في شـيكاغو ، اجتهد ارباب العمل والشرطة معا من أجل منع تكوين وتنظيم النقابات العمالية .

وحتى نهاية الثلاثينات من هذا القـرن ظلت الشركات الكبيرة في الولايات المتحدة تستخدم قنوات لتحطيم الاضرابات أو ارهاب المناضلين النقابيين وأتباعهـم . وكان من عادة شركة فورد موتورز أن تستدعي مارى بينيت وعصابته ذات السمعة الخيفة كلما طالب العاملون بزيادة في الأجور أو أبدوا رغبة في تكوين نقابة لهم .

ولم يكن قط امرا استثنائيا أن يلجأ أرباب العمـل الى عصابات المافيا ، للاعتداء ، بالمناضلين من العمال . ففي كوريا الجنوبية واحت

شعار « سلامة الشركة » قامت عدة شركات بتدريب وحدات خاصـة مهمتها تحطيم الاضرابات . ومنع قيـام حركة نقابية . ولقد بلغ العنف في مصنع مونتوريولا في سيول درجة دفعت الذين من العاملين الى الانتحار حرقا احتجاجا على رفض ادارة الشركة الاعتراف بالعمل النقابي .

وفي السـنوات التي تلت الحرب العالمية الثانية مباشرة ، استخدم ارباب العمل اليابانيون الـ « ياكوزا » ـ وهو تنظيم يشبه المافيا بدرجة كبيرة ـ بهدف تهديد المناضلين النقابيين وتخويفهم . والآن ، وبالرغم من الدرجة العـالية للتقـدم الاقتصـادي لليابان ، لم يمح تماما استخدام الـ « ياكوزا » .

وليس من النادر رؤية الـ « سوكايا » ـ وهم أشقياء يرتدون أحذية مدببة ويربطون بالياكوزا ، او رجـال عصابات غريبون يعملون في خدمتها ـ يتدخلون في اجتمـاعات جمعيـات أصحاب الأسـهم ، لاجراح الادارة أحيانا او لحمايتها في أحيان أخرى . ففي عام ١٩٨٧ قاطع عضو من الـ « سوكايا » ، ذو اناقة صارخة ، اجتماع اول جمعية اعطيت تحويل شركة نيبون للحراف آند للبفون الى القطاع الخاص ، واتهم احد المديرين بانه ناقص سكريتيره وبعد ذلك نهض عشرات آخرون لاثارة المشاكسة من جديد . وسأل أحدهم لماذا اضطر الى الانتظار في طابور أمام مراحيض المبنى . وبعد أن قدم أحد المديرين الاعتذارات ، نهض نفس الشخص وطالب بتفسيرات عن فعل بدىء اقترفه أحد العاملين في ان " تي " تي " وأمام احتجاجات الحاضرين انتقل الى اسئلة عن وعود بالدفع لم تلتزم بها الشركة قيمتها بضعة آلاف من الدولارات ثم عن قضية تجسس هاتفي . واستمر الـ « سوكايا » في هذا الازعاج الذي كان يستهدف بالطبع احراج الشركة وليس اصلاح اداءها . الى ان اصطفت مجموعة من الشبان الأقوياء حول القاعة وكان الأرض انشقت عنهم . وعندئذ غادر الـ « سـوكا » ، القاعة بهدوء .

ان استخدام العنف في مجال الأعمال ليس له ذائعا مثل هذه النهاية السلمية وهو ما أدركته اليابان يوم ان عثر على كازو كتحاكو ـ الذي كان مديرا مشهورا لأحد صناديق الاستثمارات وله علاقات بالياكوزا ـ في مدينة اوزاكا في كفن من الأسمنت . كما ان الياكوزا متورطة بشكل كبير في المضاربة العقارية . «هي تتولى تهديد وتخويف ساكني المنازل او صغار التجار بواسطة رجال مأجورين تابعين لها . لأنهـم يرفضـهم الاذعان للطـرد يلقون حتفـا في طريق المشروعات المربحة التي اعدها المتعهدون . وقد اكتسبت هذه الممارسات شهرة واسعة لدرجة أنها أوحت لجورو اتامي ـ المخرج الياباني ـ بفيلمه « مكافأة من أجـل مضايقـة » (١٩٨٩) .

وكانت مصالح عقارية ضخمة محل خلاف ايضا في احدى القضايا التي حدثت مؤخرا ، حيث أدى فشل مشروع مالي الى اقامة دعوى تدليس . وبهذه المناسبة تلقى المحامي الأمريكي شاولز سيفنز ، ممثل شركة كودوت برازرز في طوكيو عددا من التهديدات مما اضطره الى الاحتفاظ بمضرب بيسبول بشكل دائم أسفل مكتبه . وعند الحدود العاصفة والقريبة لعالم الاعمال ، وبشكل خاص تلك المتعلقة بصناعات العروض الفنية المختلفة ، اتخذ العنف في بعض الأحيان أشكالا غريبة . ففي كوريا الجنوبية حاول موزعو الأفلام دفع الجمهور الى الهرب من دور السينما التي تعرض أفلاما أمريكية باطلاق ثعابين في قاعات هذه الدور . وفي فرنسا ، تعب انتشار حديقة ملاهي ديزنيلاند على أيدي مستثمرين سعوديين ويدعم من الحكومة الفرنسية وبتكلفة بلغت مائة مليون دولار ، قام أعضاء الفرق المتحولة بنثر رمال في آليات الألعاب التي تفسدها اللاعبين وذلك خوفا من المنافسة . وان كان فشل المشروع يعود الى أسباب مختلفة تماما .

ومن جانبهم يستخدم الزايون اليابانيون ـ « السراكين » ـ مثل سائر الزابين ، الاقناع ، الذي لارغام المقترضين على سداد ديون مبالغ فيها . ويشق المال الذي تم ربحه بفضل هذا النوع من الأنشطة طريقه بعضه الى قلب البنوك الكبرى والمؤسسات المالية المحترمة .

وفي الولايات المتحدة ، كما يحدث كثيرا في أماكن أخرى ، تحاول الشركات استخدام القوة في بعض الأحيان لاغلاق أفواه العاملين الذين « يفشون الأسرار » ، أي العاملين الذين يلفتون الانتباه الى الأساليب غير القانونية نسبيا التي يستخدمها أرباب العمل .

وهو ما أرادت أن تقوم به كارين سيلكوود ولكنها ماتت في حادث سيارة ، بعد أن كانت قد احتجت على الطريقة التي يستخدمها صاحب الشركة التي تعمل بها في معالجة المواد النووية . وبعد الحادث بسنوات لا يزال البعض يتساءل عما اذا كان الحادث قضاء وقدرا ، ولا يستطيعون فقط منع أنفسهم من الاعتقاد بان الشركة التي كانت تعمل بها هي التي اغتالتها .

اذا كان هذا النوع من الأعمال يتخذ أبعادا خيالية ، فذلك لأن مثل هذه الممارسات قد أصبحت استثناء في الاقتصادات المتقدمة . فالتجربة اليومية للموظف الأمريكي المكتب على أوراق ثوائمه ، والموظف اليابانى التشبث بجهاز الهاتف ، والمنجوب الذي يعرض عينائه على طاولة التاجر بعيدة كل البعد عن ان توحي بأقل شبهة عنف . لدرجة أن مجرد الاشارة

الى وجوده كفيل باثارة نظرات التشكك . ولكن كون أن أغلبية المعاملات التجارية لا تنطوي على أية ممارسة مباشرة للعنف لا يعني اطلاقا أن العنف اختفى .

لقد تم ، في الواقع ، السيطرة على العنف ثم تحويله بحيث تم أخيرا اخفاؤه .

احتكار القوة :

أحد الأسباب التي جعلت ظهور العنف المباشر نادرا جدا في الحياة الاقتصادية يرجع الى أنه بمرور الزمن أصبح العنف يعالج بشكل متزايد « من الباطن » . فبدلا من انتاج العنف واستخدامه صراحة ، اشترى معظم الاعمال خدمات الدولة : تلك هي كل الدول الصناعية على العنف الرسمي محل العنف الخاص .

ان المهم الأول لسلطة كل دولة ، منذ لحظة انشائها ، هو تأمين احتكارها للعنف : بحيث لا يبادر له الا جيوشها ورجال الشرطة فيها فقط .

وفي بعض الحالات ، يسيطر رأس المال الضخم سياسيا على الدولة ، بشكل يصعب معه التمييز بين سلطات خاصة وسلطات عامة . فالفرق بينهما أدق من التعبير . غير أن النظرية الماركسية القديمة ، القائلة بأن الدولة ليست سوى « النفذ » للسلطة الرأسمالية المسيطرة ، تتجاهل ما تعرفه جيدا ـ وهو أن السياسة يتصرفون عادة لحسابهم الخاص أكثر منه لحساب غيرهم .

بالاضافة الى أن الماركسيين كانوا واثقين من أن الجماعات والحكومات الرأسمالية وحدها هي التي ستستخدم دائما العنف ضد العمال العزل ، ولكن كان ذلك قبل أن تحاول الشرطة الشيوعية ، المزودة بالغازات المسيلة للدموع وبمدافع المياه وبأدوات أكثر تهديدا أن تسحق الحركة النقابية البولندية « تضامن » في بداية الثمانينات . وقبل أن تأمر الحكومة الصينية بقتل الطلبة والعمال في ميدان « تيان ان مين » مستخدمة قوات الشرطة والجيش ، تماما كما فعل بينوشيه في شيلي وكما يفعل العديد من قادة النظم الأخرى المناهضة بعنف للشيوعية .

وهكذا ، فان الدولة ، وهي تمسك في يدها وحدها بوسائل العنف محتفظة في استبعاده أو في السيطرة عليه في جميع أشكاله ، تقلل من نصيب الانتاج المستقل للعنف من قبل الشركات الرأسمالية الكبرى أو المؤسسات الأخرى .

البندقية المستترة :

اذا كان الاعتداء البدني المباشر يبدو وقد اختفى تقريبا من الحياة الاقتصادية فان ذلك يرجع الى أن العنف قد تسامى تحت شكل القانون .

ان أي اقتصاد حديث سواء أكان رأسماليا أم اشتراكيا يعتمد على القانون . فكل عقد أو تعهد موقع عليه ، وكل سند أو صك يورث ، وكل رهن عقاري أو اتفاق بين شركاء أو بوليصة تأمين أو دين أو اعتماد ، كل هذه الأشياء في نهاية الأمر ، مبنية على القانون .

وخلف كل قانون ، جيد أو سيء ، هناك دائما قوة بندقية ، وطبقا للصيغة الموجزة للجنرال ديجول « يجب ان تكون القوة في جانب القانون » . فالقانون هو « اعلاء » للعنف (الاعلاء هو تحويل طاقة الميول الكبوتة واستغلالها في ميادين أخرى » .

عندما ترفع شركة دعوة قضائية ضد شركة أخرى ، فانها بذلك تطلب من الدولة أن تستخدم قوة القانون ، وأن تشهر السلطات العامة أسلحتها نحو صدر الشركة الأخرى (أسلحة متخفية تحت ثوب كثيف من الرطانات البيروقراطية والقانونية) . وذلك بهدف اجبارها على عمل أو ذاك .

وليس من باب الصدفة أن يوصف محاميو رجال الأعمال في الولايات المتحدة بأنهم « رواد للايجار » .

ان كثرة اللجوء للاجراءات القضائية (على نقيض الطرق الأخرى لحل نزاعات الأعمال) تعطي في حد ذاتها صورة طيبة للدور الذي تلعبه القوة في الحياة الاقتصادية . وطبقا لهذه الصفة ، فان اصبعتها ضخمة في الولايات المتحدة حيث يوجد حاليا ٦٥٥ الف محام يعملون لصالح ٥ ملايين و ٧٠٠ الف شركة ، أي بنسبة واحد الى تسعة تقريبا . وفي كل يوم تفحص المحاكم ، المثقلة بالدعاوى والمرافعات ، أكثر من الف قضية مدنية .

ان رجال الاعمال الأمريكيين ينعتون بشدة بالتواطؤ بين الحكومة اليابانية والصناعة في اليابان وهو ما يعتبرونه عملا لايتسم بالأمانة . ولكن ، بمجرد أن ينعلق الأمر بتسوية نزاع ، فان الأمريكيين وليس اليابانيون هم الذين يندفعون ، وبشكل مثير للفضول ، للجوء للقضاء ، أي من أجل مطالبة سلطات الدولة بالتدخل بدلا منهم .

فابتداء من ابسط نزاع تجاري وحتى الدعوى القضائية بين بنز أوين وتكساكو بخصوص غرض شراء علني ، وهي الدعوى التي تتضمن مليارات

من الدولارات ، دائما ما تتوارى القوة خلف القانون — تلك القوة التي ستتبع كتحليل أخير اللجوء الافتراضي للعنف .

كما يمكن أن تعتبر مساهمات الشركات في الحملات الانتخابية وسيلة مقنعة لاستدراج الحكومة ، كي تشهر مسدسها لصالح هذه الشركة او تلك أو لصالح صناعة أو أخرى .

ففي اليابان باع هيروماز ازوي رئيس شركة ريكروت كميات ضخمة من الأسهم ، بأسعار أقل بكثير من سعرها العمل ، لأنوى رجال الحزب الليبرالي الديمقراطي الحاكم .

وكانت محاولة الاغراء صارخة لدرجة أن احتجاج وغضب الصحافة والجمهور اضطر رئيس الوزراء نوبورو تاكشيتا الى الاستقالة . وفي الثانية الفربية كانت هناك فضيحة مماثلة وقعت قبل ذلك بقليل ، وهي الخاصة بامبراطورية لفيك التي كان مديروها يوجهون الأموال بشكل غير مشروع نحو خزائن مختلف الأحزاب السياسية .

كذلك ينفق اليابانيون أكثر من ٦٠ مليار دولار سنويا — هو مبلغ يعوق ما يدفع لمشتريات السيارات — على ١٤٥٠٠ صالون من « صالونات الباتشينكو » ، حيث يتبارى اللاعبون بأن يرموا على سطح مائل كرة من الصلب . ويجب أن تقع الكرة في الحفرة المطلوبة ، بعد ان تكون قد ارتدت العديد من الحواجز . ويحصل الفائزون على جوائز يمكن تحويل بعضها الى نقود سائلة .

ويستهدف نشاط الباتشينكو التهرب الضريبي وغسيل الأموال القذرة لأنه نشاط يعمل بالنقود السائلة ، مثله في ذلك مثل فنادق القمار الأمريكية . وفي الوقت نفسه تفرض العصابات على هذه الصالونات حماية مدفوعة الأجر ، وقد تتصارع من أجل السيطرة على أكثر هذه الصالونات ربحية . ولاستبعاد خطر أي تشريعات قد تسمح بفتح دفاترهم الحاسبية للشرطة ، ساهم مديرو هذه الصالونات بسخاء في تمويل الحزبين السياسيين الرئيسيين .

وفي كل مرة تذهب فيها الأموال الوارجة من الشركات ومن رجال الأعمال الى الأحزاب أو المرشحين ، يكون من الممكن افتراض أنهم يفعلون ذلك انتظارا لتبادل الخدمات . ففي الولايات المتحدة ، وبالرغم من الاصلاحات المتتالية والتعديلات للوائح المنظمة لعملية تمويل الحملات الانتخابية فان كل الفروع الصناعية المهمة لا زالت تواصل تقديم الأموال الى أحد الحزبين الكبيرين ، أو لكليهما ، بغية شراء على الأقل ضمان الاستماع الى وجهة نظرها الخاصة . ولايكفون عن اختراع طرق جديدة

من أجل التملص من المحظورات القانونية أو تجنبها ، منها على سبيل المثال رصد مكافآت مبالغ فى قيمتها لحاضر معين أو شراء كتب كاسدة أو تقديم القروض العقارية أو تسهيلات اقراض بفائدة ضعيفة .

ان مجرد وجود الدولة يولد فى الاقتصاد مجموعة غير منعدمة من الاعانات والاعانات المضادة ومن العقوبات والعقوبات المضادة ، ويتم ذلك فى الغالب بطريقة غير مباشرة وغير ظاهرة .

وبما أن عمل الدولة يعتمد فى نهاية المطاف على القوة ـ يبقى آخر على الجنود والشرطة والجيش ـ فان تصور اقتصاد لاتتدخل فيه السلطة ولا القوة انما يجسد رؤية صبيانية .

غير أن السبب الأخير والأكثر أهمية الذى من أجله تلجأ الشركات الكبرى ـ وحتى الحكومات ـ الى العنف المباشر بدرجة أقل مما كان يحدث فى العصر ما قبل الصناعى أنهم اكتشفوا أداة سيطرة أفضل .

هذه الأداة ليست سوى النقود .

مسار السلطة :

لا ينبغى ان يدهشنا بقاء السلطة ـ بل وحتى العنف ـ عنصرا مكونا لعالم الأعمال . ولكن مايدعو بالفعل للدهشة هو النمو الذى طرأ على طريقة استخدام القوة .

لو عاد من جديد ، أحد ملاك العبيد أو سيد اقطاعى من الأزمنة القديمة الى العالم الحالى ، فانه سيجد صعوبة فى تصديق أننا نضرب العاملين بدرجة أقل وبالرغم من ذلك فانهم ينتجون أكثر ، بل انه سيجد ذلك شيئا مذهلا .

وبالمثل ، وظيفا للعرف والتقاليد ، سيشعر أى قبطان سفينة بالحيرة عندما يعلم أن تجنيد البحارة لايتم الآن بشحنهم بالقوة على ظهر السفينة ، وأن السياط لم تعد وسيلة قيادتهم .

بل ان أى نجار أو دباغ من القرن الثامن عشر كان سيقف مندهشا حين يسمع أنه لم يعد من حقه (قانونا) أن يضرب او يتلم صبيه الوقح . لننظر مثلا الى لوحة (العمل والكسل) التى رسمها « هوجارث » فى انجلترا فى عام ١٧٤٧ : نشاهد فى الرسم الثانى من السلسلة ، أحدهما منهمك فى العمل على توله يادى السعادة بينما الآخر ينام وهو جالس . ومن جهة اليمين يقترب رب العمل فى غضب رافعا عصاه التى صنعانيه البطالة .

لقد أسهم القانون والعادة فى العالم الحديث فى حصر الاستخدام الصريح للقوة . ولكن تحول العنف الى مجرد آثار فى الحياة الاقتصادية لم يكن ثمرة للاحسان المسيحى ولا لنزعة الايثار المحببة .

وفى الحقيقة ، ان الصفوة الاجتماعية التى كانت تعتمد من قبل على استخدام سلطة دنيا ممثلة فى العنف قد انتقلت خلال العصر الصناعى الى سلطة ذات نوعية متوسطة ممثلة فى المال .

ومما لاشك فيه أن المال لايحدث دائما نفس النتائج المباشرة التى قد تحدثها لكمة فى الوجه أو ضربة مسدس فى الضلوع . ولكن لأن المال يمكن استخدامه للمكافأة وللعقاب فى آن واحد ، فانه يمثل أداة سلطة أكثر مرونة وتكيفا ـ خاصة عندما يظل اللجوء النهائى للعنف قائما وممكنا .

ولما كان المال لم يصبح قبل ذلك الوسيلة الرئيسية للسيطرة الاجتماعية ، فان السبب ببساطة هو ان الجزء الأكبر من الجماعات البشرية كان لايزال خارج الاقتصاد النقدى . فقبل العصر الصناعى ، كان الفلاحون ينتجون بأنفسهم غذاءهم الأساسى ، وكانوا يبنون مساكنهم بأيديهم ويصنعون ملابسهم . ولكن منذ أن حلت المصانع محل المزارع ، توقف الناس عن اطعام انفسهم بأيديهم وبانوا يعتمدون على المال من أجل البقاء ، ان الاعتماد الكامل على النظام النقدى ، فى مواجهة نظام الاعانة القانية القديم ، يدل كل علاقات السلطة .

وكما رأينا فى السطور السابقة فان العنف لم يختف ، ولكن كلما اصبح المال ـ خلال القرون الصناعية الثلاثة الماضية ، هو الحافز الرئيسى لقوة العمل والأداة الأساسية للسيطرة الاجتماعية ، تغيرت وتبدلت وظيفة العنف وشكله .

لذلك نجد أن كل المجتمعات الصناعية ، اشتراكية كانت أم رأسمالية ، بدت أكثر جشعا وتراهة للربح ، وأصبحت فكرة المال هاجسها بدرجة لا نجدها فى الحضارات ما قبل الصناعية التى كانت دونها فى الثروة ، وليس معنى هذا أن الذهب الى المال حدث ، فهو قديم قدم التاريخ ، ولكن التصنيع هو الذى جعل من المال الأداة الجوهرية للسلطة .

باختصار ، لقد أدى ظهور الدولة الآمنة الصناعية الى احتكار العنف فى يد تطابقات معينة وفى تسامى العنف فى شكل القانون ، والى اعداد

متزايد للجماهير على المال . هذه التغيرات الثلاثة اعطت لصفوة الشركات الصناعية الحاكمة امكانية استخدام الثروة بشكل مضطرد ، بدلا من القوة المباشرة ، من أجل فرض ارادتها على التطور التاريخي .

وهنا يكمن المعنى الحقيقي لتحول السلطة الذي لايؤدي فقط الى انتقال السلطة من شخص او مجموعة ، الى شخص آخر او مجموعة اخرى . ولكن الى تغير اساسي في نسب مزيج العنف والثروة والمعرفة التي يستخدمها الأسياد لكي يظلوا سادة .

وكما حولت الثورة الصناعية العنف الى قانون وحق ، فاننا في طريقنا الى تحويل المال ـ وفي الواقع الثروة بمعناها العام ـ الى شيء جديد . لقد اعطى عصر الصنع المال دورا جوهريا في امتلاك السلطة او الاحتفاظ بها . وعشية القرن الواحد والعشرين علينا ان نواجه هذا المنعطف التاريخي الجديد والكبير الذي يمثله بزوغ مصادر جديدة للسلطة .

الفصل الخامس

الثروة : مورجان وميلكن وماذا بعد ؟

في عام ١٩١٢ كان جون جيريوت مورجان يمثل خلاصة وزبدة الراسمالية المالية في العصر الصناعي والرمز الأعلى لسلطة المال في بداية هذا القرن .

لقد كان يهيمن على ثلاثة او اربعة مصارف عملاقة وثلاث شركات كبرى منظمة في شكل « ترست » وعدد مماثل من شركات التأمين على الحياة وعشر شبكات سكك حديدية . فضلا عن سيطرته على شركات يونيتد ستيتز ستيل وجنرال الكتريك وأمريكن تليفون آند تليجراف ووسترن يونيون وانترناشيونال هارفستر .

كان في آن واحد زير نساء وداعية للأخلاق الحميدة ومواظبا على الشعائر الدينية وحضور القداس في الكنيسة . وكان يعيش في جو من الرفاهية والثراء والزهو والتباهي .

وكان مورجان ينظر باستعلاء الى اليهود والأقليات الأخرى وكان يكره النقابات ويسخر من الأغنياء الجدد ويحارب دون هوادة « البارونات اللصوص » الآخرين في زمانه .

ولد مورجان في أسرة مترفة في فترة تدرت فيها رؤوس الأموال . كان متصلفا وعنيفا وعصبيا ، يسحق منافسيه بوحشية ويلجأ أحيانا الى وسائل لو طبقت الآن لدخل من جرائها السجن .

كان مورجان يستخدم رؤوس الأموال الضخمة التي قام بتجميعها في حقن الفروع الصناعية الكبرى للعصر الصناعي ـ أفران بسمر أو حافلات بولمان أو مولدات أديسون وكذلك الموارد المعدنية مثل البترول والسكر والنحاس او الفحم .

غير انه لم يقتصر على انتهاز الفرص السانحة ، وانما ساهم عن طريق توظيفاته الاستراتيجية ، في اقامة الاقتصاد الأمريكي الصناعي كما عجل بنقل مركز الثقل في السلطات السياسية والاقتصادية من القطاع الزراعي الى القطاع الصناعي ، ومن الانتاج الى التمويل .

واخيرا ، كان يقال انه قد « مرجن » الصناعة الأمريكية حيث حقق طفاما منتظما مربحا يسيطر عليه المال ، اى انه قام — حسب قول معارضيه — بخلق « احتكاد مالي احتكاري » يتحكم في تدفقات ورؤوس الأموال الأساسية .

وكان ذاب مورجان ان ينكر تسلمه باية سلطة واستعمل هذا وسائر الكاريكاتير ، فقد صوره أحدهم جالسا على جبل من النقود كتبت عليه عبارة « السيطرة على ٢٥ مليار دولار » ، ورسمه آخر في شكل امبراطور عبوس والتاج على رأسه بينما يمسك باسنجة فتالية في يد وفي اليد الأخرى بكيس نقود .

وانا كان البابا بيوس العاشر اعتبر مورجان « رجلا صالحا » فقد اعتبرته صحيفة بوسطن كومرشيال بولتان احد اباطرة المال المهووسين بالثروة والسلطة ، « يزغل » باوامره للبورصات والأسواق المالية ومديري الشركات والمحاكم والحكومات والأمم » .

كان مورجان يركز رأس المال ، فيدمج الشركات الصغيرة في شركات اكبر ، واكثر احتكارا . كان يهدف الى تمركز السلطة ورؤوس الأموال ويعتبر القيادة من أجل مبدأ مقدسا . والتكامل الرأسي اكثر الطرق فعالية . كان يعرف ان المستقبل يكمن في الانتاج بالجملة ويحرص على ضمان استثماراته باصول « مادية » — (مصانع — معدات — مواد اولية) .

وكل ذلك ، يجعل منه تجسيدا شبه كامل للحقبة الصناعية الأولى الكبرى التي ساهم في خلقها . وسواء أكان مورجان قد شعر بأنه « قوي » ولديه سلطة أم لا ، فان السيطرة على أموال ضخمة في فترة اتسمت بندرة في رؤوس الأموال منحته فرصا لاحصر لها لمطالبة او مكافأة الآخرين ولتحقيق نجاح واسع النطاق .

الكتب الذي يتخذ شكل حرف اكس :

عندما ظهر اسمه لأول مرة في العناوين الرئيسية كان ميخائيل ميلكن قد تجاوز الأربعين من عمره : كان رجلا شديد التحفظ يعمل باستمرار كأحد النواب الرئيسيين لرئيس « دريكسل بورنهام لامبرت » وهو بنك استثمار كان مورجان أحد مؤسسيه في عام ١٨٧١ ، وقد يكون

الأهم عالميا . ففي الواقع لم يكن ميلكن نائب رئيس من بين نواب آخرين ولد « كان الهندسي لتنظيم جديد تماما لعالم التمويل الأمريكي وعلى ما اعتبره الكثيرون جيه . بي . مورجان العصر .

« في الثمانينات أصبح دريكسل أحد أكثر بنوك الاستثمار نشاطا في وول ستريت ، وهو يدين بالجزء الأكبر من هذا التطور المذهل لجهود ميلكن الشخصية . وكان البنك قد عهد اليه بادارة شركة مستقلة بدرجة كبيرة — على بعد خمسة آلاف كيلو متر من المقر الرئيسي . فاقام مكاتبه في سنجرل هيلز في كاليفورنيا في مواجهة فندق بيفرلي ويلشير .

وكان ميلكن يصل الى مكتبه ما بين الساعة الرابعة والنصف والخامسة والنصف صباحا ، لكي يستطيع ترتيب بعض المواعيد قبل افتتاح بورصة نيويورك على بعد ثلاث مناطق زمنية من مكان مكتبه . وكان كبار الشركات الكبرى القادمون من نيويورك او شيكاغو يتسكعون ، بعد سفر متعب ، في طرقات هذه الشركة الجديدة . عيونهم حمراء وقيعاتهم في ايديهم ، طلبا للتمويل . فاحدهم يريد بناء مصنع جديد والآخر غزو أسواق جديدة والثالث شراء شركة جديدة ، يأتون جميعا الى هذا المكان لانهم يعلمون أن ميلكن يستطيع أن يجد لهم رؤوس الأموال التي يريدونها .

عند الصباح وحتى المساء كان ميلكن يجلس في قلب مركز عمليات ضخم على شكل حرف اكس ، يهمس ويحرك مقعده في جميع الاتجاهات . يبيع ويشتري ، يصرخ أحيانا ، تحيطه دائما دوامة من العاملين الخريوطين الى أجهزة الهاتف وشاشات الكمبيوتر — انطلاقا من هذا المكتب اعطى ميلكن للاقتصاد الأمريكي شكله الجديد ، على غرار ما قام به مورجان في زمن سابق .

ان اجراء مقارنة بين أساليبهما وافعالهما تمكننا من معرفة الكثير عن طريقة السيطرة على رأس المال — وبالمال على السلطة الاجتماعية للنقود — وهي في طريقها للتحول . لنضاء اولا شخصيتهما .

ميلكن مقابل مورجان :

كان جيه . بي . مورجان رجلا بدينا مهيبا ذا هيئة مخيفة . اما ميلكن فهو طويل نحيف حليق الذقن مهندم .

ولد مورجان وفي فمه ملعقة من فضة اما ميلكن فكان يجمع الأعلى النسخة من كل موالد الفهي حيث عمل لفترة كمساعد تاول .

كان مورجان يتنقل ما بين وول ستريت ومحل اقامته في مركز مانهاتن او بيته في وادي هودسون او قصوره الأوروبية الفخمة . بينما يسكن ميلكن حتى الآن بيتا من القرميد والخشب لايتسم بأي مظهر من مظاهر الفخامة . في السيتو بوادي سان فرناندو بلوس أنجلوس . وهي ليست من المناطق الراقية . ومع انه نادرا ما كان يبعد عن ساحل المحيط الهادئ كان مركز انظاره على البايان والكسيك والمناطق النامية في الجنوب .

وبينما كان مورجان يحيط نفسه دائما بسيمات بارزات الحسن والجمال ويترك زوجته وأسرته يعانون الضجر والملل في غيابه . نجد ان ميلكن زوج ورب أسرة صالح بكل المقاييس . كان مورجان يمقت اليهود أما ميلكن فيهودي .

وفي حين كان مورجان يحتقر النقابات . تولى ميلكن منصب المستشار المالي لكل من نقابات السكك الحديدية والنقل الجوي والملاحة البحرية . بينما كانت فكرة امتلاك العاملين للشركة التي يعملون بها ستثير مورجان استفزازا شيوعيا . فان ميلكن كان من أنصار امتلاك العاملين للشركات ويعتقد أن هذه الملكية ستلعب دورا اقتصاديا مهما في الولايات المتحدة خلال السنوات القادمة .

لقد اكتسب الرجلان سلطة شخصية كبيرة وجعلا الصحف تتكلم عنهما كثيرا . وكان كل منهما محل تحقيقات رسمية بسبب مخالفات حقيقية أو مفترضة . ولكن الأهم من كل ذلك أنهما عملا هيكل السلطة في الولايات المتحدة طبقا لاتجاهات أو توجهات مختلفة تماما .

فتح الأبواب :

في ٤ يوليو ١٩٤٦ . يوم ولادة ميلكن كان الاقتصاد الأمريكي تسيطر عليه شركات صلاقة اسس أغلبها مورجان . كانت جنرال موتورز وجود يير تايرز وبيو ليسجنون ميلز وبثلهايم ستيل تمثل افضل ما في هذا العالم الجميل . وكانت الشركات الصناعية الفساءة « بلو شيبس » تملك قوة سياسية واقتصادية ضخمة وضاربة تمكنها من أن تتصرف كما لو كانت الولايات المتحدة ملكا لها . وقد اكتسبت هذه القوة من متدوبيها وصلاتها الساسين ومساهمتها الانتخابية وجمعياتها المهنية . فضلا عن منظمات مثل الاتحاد الوطني لأصحاب المصانع .

وقد تعززت سلطة هذه الشركات بشكل متزايد من خلال التأثير الذي كانت تمارسه على وسائل الاعلام بواسطة ميزانيات الاعلان الضخمة

لديها . تحكم قبضتها ولو نظريا . على عقل أحد المصانع في الدائرة الانتخابية لعضو برلمان ماهض لها . الأمر الذي يترتب عليه نقل الاستثمارات وفرص العمل الى مناخ سياسي أكثر ملاءمة بالنسبة لها . ولا شك ان هذه الشركات تجح غالبا . في اقناع النقابات التي تمثل العاملين لديها بالانضمام اليها في حالة ضغط مشتركة .

كانت « سلطة المصنع » من أكثر السلطات تمتعا بالحماية من جانب الاقتصاد مالي جعل من الصعب على المنافسين تحدي سيادة وتفوق « الكبار شيبس » .

وقد ظل الهيكل الاساسي للسلطة الصناعية بدون تغيير يذكر حتى منتصف القرن العشرين حيث بدأ يحدث ما هو جديد . ففي عام ١٩٥٦ . بينما كان ميلكن لايزال في المدرسة الابتدائية . حقت لأول مرة أن تجاوز عدد العاملين في قطاع الخدمات « والياقات البيضاء » في الولايات المتحدة عدد « الياقات الزرقاء » . وعندما بدأ ميلكن عمله كموظف صغير في أحد بنوك الاستثمار كان الاقتصاد قد بدأ بالفعل انتقاله التدريجي الى نظام جديد لخلق الثروة .

كانت أجهزة الكمبيوتر والأقمار الصناعية والنوع الواسع للخدمات وتجاوز الاقتصاد للحدود الاقليمية ليشمل الكرة الأرضية . كل ذلك كان في طريقه لخلق بيئة جديدة يحكمها التغيير . غير ان القطاع المالي المحصور داخل أفكاره السابقة . والمحمي بالتشريعات . كان يمثل عقبة رئيسية في طريق التطور .

حتى البنوك كان ديناصورات . البلوشيبس » يحصلون على القدر على رؤوس أموال طويلة الأجل . بينما الأمر كان أكثر صعوبة بكثير بالنسبة للشركات الأصغر حجما او التي تعمل في مجالات مبتكرة .

فقد كان « وول ستريت » هو قلعة العالم المالية وكانت تحرس ابوابه شركتان هما موودير وستاندارد آند بورز . وكان عملهما « خدمات التقييم » حيث كانتا تقومان بتحديد معدلات المخاطرة للسندات . وطبقا لتقييمهما فان حوالي ٥٪ فقط من الشركات الأمريكية كان لها « قيمة استثمارية » .

وبالتالي وجدت آلاف الشركات نفسها مطرودة من سوق القروض طويلة الأجل وليس أمامها الا اللجوء الى خدمات البنوك وشركات التأمين . نظرا لعدم قدرتها على اصدار سندات .

لقد درس ميلكن مخاطر الاستثمار في جامعة كاليفورنيا « بركلي » ثم في وارتون سكول بجامعة بنسلفانيا . واكتشف أن العديد من الشركات

الصغيرة نسبيا التي استبعدتها وول ستريت سحبت في الماضي ديونها ونادرا ما أخلت بالتزاماتها وكانت مستعدة أن تدفع أكثر من سعر الفائدة الجاري لمن يقبل سنداتها .

ان هذه الرؤية الحدسية والعاكسة للنيار السالك هي التي اوجدت السندات ذات العائد العالي المسماة « جنك بوندز » ـ أي « سندات زهيدة القيمة » ـ واخذ الشباب ميلكن على عاتقه عندما بدأ عمله في دريكسل أن يبيعها للمستثمرين وتفاني في عمله كما لو كان أحد المبشرين .

ان تفاصيل الحكاية لا تهم كثيرا هنا . المهم ان ميلكن حقق نجاحا لم تكن لتتوقعه أكثر الخيالات جنونا . فقد استطاع بمفرده تقريبا أن ينهي العزلة المالية التي طلت شركات الصف الثاني أسيرة لها حتى ذلك الوقت، وكان الأمر أشبه بانهيار سد . فقد تدفق رأس المال في هذا الطريق مرورا بدريكسيل : بحيث بلغت قيمة السندات المتداولة في سوق «الجنك بوندز» في عام ١٩٨٩ رقما فلكيا وصل الى ٢٠٠ مليار دولار .

فبدلا من خلق « احتكار للمال » على طريقة مورجان جعل ميلكن الأنشطة المالية أكثر تنافسية وأقل احتكارا . لقد فتح الأبواب وحرر آلاف الشركات من تبعيتها لبنوك وشركات التأمين . وفي الوقت نفسه تأثرت بذلك شركات وول ستريت الوحيدة التي أنشئت فقط لخدمة « البلوشيبس » . حيث وجدت نفسها بلا دور بعد أن أتاحت سندات ميلكن لأصحاب الشركات فرصة التوجه مباشرة الى الجمهور والى المقرضين التابعين للمؤسسات ـ مثل صناديق المعاشات ـ للحصول على وفورات الأموال اللازمة لبناء وحدات انتاج جديدة أو لتوسيع الأسواق أو للأبحاث والتطوير أو لشراء شركات أخرى .

ان حوالي ٧٥٪ من كتلة سندات « الجنك بوندز » قد مولت وبشكل طبيعي تماما ، ابتكارات تكنولوجية ، أو فتح أسواق جديدة أو أهدافا أخرى لا تدعو لأي جدل أو خلاف .

وكانت احدى أهم الحجج التي تقدمها دريكسل في دعايتها ، هي ان مستوى العمالة لدى العملاء القدامى « البلو شيبس » لا يزال متأخرا عن النمو الاقتصادي ، بينما الشركات المتوسطة التي يتم تمويلها بواسطة دريكسل يزيد فيها عدد الوظائف الجديدة بسرعة أكبر من المتوسط السائد في البلاد . غير أن جزءا من رأس المال الذي تم توفيره عن طريق ميلكن جرى استخدامه في عروض شراء عدائية تحولت الى معركة مواجهة مخططة .

ولقد احتلت صراعات القوى المفعمة عناوين الصحف وحملت الجمهور والبورصة على حد سواء ، في حالة يقظة واستنفار مستمرين . كانت الأسعار ترتفع او تنخفض بشكل جنوني على ايقاع شائعات عروض الشراء العدائية التي شملت بعض الشركات الأمريكية الشهيرة . وكان يتم ابرام صفقات لا تسمح المستثمر أي نسبة توازن مقبولة بين المخاطر واحتمالات الربح . وفي قيض من هذه المضاربات ، تكونت امبراطوريات من الديون على أسس غير حقيقية . وكان سائقو التاكسي وجارسونات المقاهي ينافسون أخر الأثرياء ويحصلون بسماسرتهم في البورصة ، على أمل تحقيق مكاسب ضخمة من الارتفاعات المفتعلة المتوقعة . عندما يقوم المتنافسون في عمليات البيع المنظم للأسهم ، بالمزايدة على أسهم وسندات الشركات ، القابلة لعروض الشراء العدائية » . ودخلت شركات أخرى في وول ستريت سوق « الجنك بوندز » ، وأفلت زمام الآلة المالية التي كونها ميلكن ودريكسل من أيديهما وتحولت الى عربة طائشة لا يمكن السيطرة عليها .

وانتهت هذه الاضطرابات العنيفة التي شابتها في اغلب الأحيان صراعات ضارية على السلطة والنفوذ الشخصي ، بمجزرة للأبرياء . فقد « انكمشت » شركات ، وفقد عملاؤها وظائفهم . وفي ظل هذه الظروف لم يكن مستغربا اندلاع هجوم مضاد وان يكون ميلكن هو هدفه الرئيسي .

الهجوم المضاد :

عندما فتح ميلكن صناديق خزائن دؤوس الأموال عنوة ، وزعزع بذلك الصرح الكامل لسلطة العصر الصناعي في الولايات المتحدة ، فقد زاد ميلكن من ثروة دريكسل بورنهام (دون أن ينسى نفسه ، وذلك بمعدل مدخل بلغ ٥٥٠ مليون دولار لعام ١٩٨٧ وحده) ، ولكنه في الوقت نفسه ، كسب أعداء عتاة من مجموعتين قويتين للغاية . تضم المجموعة الأولى شركات وول ستريت العتيدة ، والتي كانت قد خلقت من قبل تدفق دؤوس الأموال . أما المجموعة الثانية فكانت تضم قادة أكبر الشركات . وكان لديهما أفضل الأسباب للعمل على سحق ميلكن اذا أمكن ، ولكل منهما حلفاء أقوياء في الحكومة وفي وسائل الاعلام .

في البداية ، هاجمته الصحف بوحشية ووصفته بأنه تجسيد مطلق لتجاوزات الرأسمالية ، ثم سقط ميلكن بعد ذلك تحت وطأة قرار اتهام فيدرالي يتكون من ٩٨ نقطة : فقد اتهم بالتدليس في أوراق مالية متداولة في البورصة والتلاعب في السوق والاحتفاظ بشكل غير قانوني بأوراق مالية كانت ملك ايفان بويسكي أحد رجال البورصة الذي سيقت ادانته في جريمة مالية تتعلق بالاطلاع على سر وبيعه أو الاستفادة منه ، وأمام تهديد الحكومة الفيدرالية باستخدام سلطات قانونية واسعة معقدة

اصلا لكاحة المافيا وليس لعالمية مخالفات خاصة بالبورصة . اضطرت دريكسل أن تقطع صلتها بميلكن وان تدفع للعم سام غرامة ضخمة قيمتها ٦٥٠ مليون دولار .

وفي الوقت نفسه ، بدأت عمليات استرداد الأوراق المالية السيئة تتحول الى كارثة . مما بث الرعب لدى المستثمرين ودفع أسعار « الجنك بوندز » الى الهبوط بشكل واضح ـ السندات القوية منها وغير المضمونة على حد سواء . ووجدت دريكسل نفسها وقد اصبح ظهرها للحائط وحاولت دون جدوى أن تستعيد توازنها . بعد الغرامة الضخمة التي دفعتها، فضلا عن أنها كانت تحتفظ بما قيمته مليار دولار من سندات « الجنك بوندز » ولكنها انهارت وكان لانهيارها دوي الرعد . اما ميلكن الذي حاكمته وادانته الصحافة فقد انتهى الأمر بادانته في ست مخالفات فقط في اطار اتفاق معقد تم بموجبة اسقاط كل الاتهامات الأخرى .

وكما كان الحال بالنسبة لمورجان فما يهم الولايات المتحدة ليس معرفة ما اذا كان ميلكن قد انتهك القانون أم لا ، وانما تقييم التأثير الذي أحدثه على المالية الأمريكية . لأنه بينما سوق المال الأمريكية تعيد هيكلة قطاعات اخرى كان ميلكن يعيد هيكلة هذه السوق ذاتها .

لقد عرفت كل البلدان منذ زمن بعيد ، الصراع بين الذين يريدون تقييد الوصول الى رأس المال ، من امثال مورجان ، والذين يكافحون من أجل توسيع قاعدة الوصول اليه مثل ميلكن .

وقد كتب البروفسير جلين ياجسر من جامعة ولاية نيويورك (ستوني بروك) العبارة الآتية : « لقد دار صراع طويل من أجل تجديد أسواق رأس المال الأمريكية بهدف تيسير سبل الوصول اليها . ففي القرن التاسع عشر داخل المزارعون للحصول على قروض [...] ونجم عن ذلك زيادة في الانتاجية الزراعية . وفي الثلاثينات من هذا القرن قطعت السوق القروض عن أصحاب الشركات الصغيرة ، ولكنهم حصلوا على مساعدات رغما عنها . وبعد الحرب العالمية الثانية حاول العاطلون والمستهلكون الاقتراض لشراء منازلهم أو لدفع تكاليف الدراسة الجامعية. وبالرغم من مقاومة أعداء وصول الشعب الى مصادر القروض فان الأسواق المالية لبت الطلب وازدهرت البلاد » .

واذا كان صحيحا أن الافراط في الاقراض قد يسبب تضخما ، فان هناك فرقا بين تسهيل سبل الوصول الى رأس المال والافراط في الاقراض . وكان ميلكن يستطيع ، أن يؤكد وبشكل مقبول [...] أن ما قام به من توسيع قاعدة الوصول الى رأس المال أدى الى تقدم ، دمقرطة رأس المال » . وذلك باعتراف كوني بروك أحد أكثر أعداء ميلكن شراسة .

وهو ما يفسر أن بعض الناخبين الأمريكيين السود قد دافعوا عن ميلكن في أوقاته الصعبة .

باختصار ، لقد غير مورجان وميلكن عالم التمويل الأمريكي ، ولكنهما فعلا ذلك في اتجاهات متعارضة .

القوط الصحية وتاجر السيارات :

بالاضافة الى ذلك ، كان مورجان المثل المثالي للمركزة والتركيز ، فهو يصل مفترضا ان المجموع يساوي أكثر من حاصل جمع الأجزاء ، في حين كان ميلكن رغاليا من بعوالهم من أنصار الفرض العاكس . لقد شهدت فترة الستينات والسبعينات تكون « تجمعات » مهولة بدون هدف محدد وهي تجمعات تنقصها الرؤية ـ شركات ضخمة تقوم على ادارة بيروقراطية وايمان أعمى بمزايا « اقتصاد الأحجام الكبيرة » و « التآزر بين حركة الأجزاء تدعيما للكل » . وعلى النقيض ، مولت السندات التي باعها ميلكن عروض شراء عدائية تهدف الى تفكيك هذه الكائنات الضخمة لخلق شركات أقل ثقلا ، وأكثر قدرة على المناورة والحركة ، والتوجه الاستراتيجي .

وعلى الصعيد العملي ، أدت كل عروض الشراء العدائية التي ساندها ميلكن الى انفصال فروع أو وحدات متميزة ، لأن الأجزاء كانت « تساوي في الواقع أكثر » من المجموع ، واتضح أن عمليات التآزر أقل مما كان متصورا .

ومن الأمثلة الصارخة على ذلك ، تفكك شركات بيانريس كمبانيز ، وهي عبارة عن تجمع بشع كان يضم بشكل يضفر الى المنطق شركة افيز لتأجير السيارات وشركة للصلصة زجاجات كوكوكولا وشركة بليتكس للملابس الداخلية وشركة لانتاج القوط الصحية . بالاضافة الى المنتجات الغذائية التي كانت تمثل في السابق النشاط الرئيسي لهذه الشركة . وبعد اعادة بيع العناصر المختلفة لشركات أخرى ، انكمشت شركة بيانريس ، ولكنها باتت تعمل بمهارة أكبر في قطاعات غذائية متجددة خاصة الأجبان واللحوم . وبالنوازي باعت شركة بورج وارنر ذات النزعة الصناعية فرعا للعمليات المالية . وتخلت شركة ريفلون عن فرع التجهيزات الطبية ووحدات أخرى لا صلة لها بنشاطها المركزي ، وهو مستحضرات التجميل التي تمتلك فيها الشركة خبرة كبيرة .

وبتسهيل سبل الوصول الى رأس المال ساعد ميلكن أيضا الشركات الوليدة في الفروع الجديدة في مجال الخدمات والمقاولات لتقوم بخطواتها الأولى .

بالطبع ، لم يكن ذلك هدفه الرئيسي فقد كان مستعدا لتمويل الصناعات القديمة أيضا . ولكن يبقى أنه كان يقوم بذلك في لحظة كان مجموع الاقتصاد في طريقه للخروج من العصر الصناعي . لقد أدرك بالطبع هذا التحول الأساسي . وساهم بطرق مختلفة في تنشيطه . وهكذا صرح ميلكن ذات يوم لمجلة فوربس بأن موجة اعادة الهيكلة الجارية ترجع بدرجة كبيرة الى أن البلاد في طريقها للانتقال من العصر الصناعي الى عصر آخر . وأضاف « ان رأس المال يكون موردا نادرا في المجتمع الصناعي في حين نوجد في مجتمع المعلومات الحالي وفرة في رؤوس الأموال » .

وبما أن المستندات ذات العائد العالي ، السماء أيضا « جنك بوندز » ، التي تم اصدارها برعاية ميلكن ، كانت أكثر نفعا للشركات الجديدة نسبيا والأقل رسوخا ، عنها بالنسبة للشركات « البلوتشيبس » التي كانت تصل بسهولة لطرق التمويل التقليدية ، فلا عجب ان كان أكثر المستفيدين من هذا النظام الجديد هو فروع الخدمات أو المعلومات ذات النمو السريع ، حيث كانت الفرصة أكبر لانشاء شركات جديدة .

وبالتالي ساعد ميلكن في اعادة تنظيم أو تمويل الشركات المنتجة للهواتف الرقمية المتطورة وكابلات التليفزيون وأجهزة الكمبيوتر والشركات التي تقدم خدمات طبية مساعدة مثل العناية الصحية في المنزل ـ باختصار، أنشطة جديدة يمثل نموها تهديدا للتفوق وسيادة بارونات الصناعات القديمة .

وفي نهاية المطاف وقع كل من مورجان وميلكن الهياكل الوظيفية والثابتة لنبيان العصر الذي كان يعيش فيه . ولكن في الجانبين متناقضة تماما تقريبا . ولذلك ، وبمعزل عن أية دعوى قضائية ، فان كل منهما جلب على نفسه عواصف من الانتقادات والوشايات . وسواء أكان ذلك للخير أم للشر ، بشكل مشروع أو غير مشروع ، فان كلا منهما حول اللعبة المالية في عصره بحيث تلبي احتياجات جديدة للاقتصاد .

عصر ما بعد وول ستريت :

بالرغم من أن الانقلابات التي تسبب فيها ميلكن بدت في حينها مذهلة ، فانها في الحقيقة لم تكن سوى أحد أوجه ثورة أكثر رحابة من ذلك بكثير . لأن التغيرات التي حدثت في مجال السيطرة على رأس المال واستخدامه ـ رأس المال الذي يظل أحد المصادر الرئيسية للسلطة في مجتمعنا ـ تزامنت مع تغيرات أكثر عمقا ، تؤثر على الاقتصاد ككل .

ففي زمن مورجان ، وبقدر ما دامت أيام وول ستريت الجميلة ، كان الانتاج بالجملة وبملايين المنتجات المتماثلة هو الرمز الأمثل ، للعصر الحديث » . أما في الوقت الحالي ، فاننا نشهد أفول عهد الانتاج بالجملة .

ولقد طرحت هذه الفكرة في عام ١٩٧٠ في كتاب « صدمة المستقبل » ، ثم طورتها بعد ذلك في عام ١٩٨٠ في كتاب « الموجة الثالثة » .

فتقنيات الانتاج المزودة بالحاسب الآلي تسمح الآن ، وبشكل متزايد ، بانتاج كميات صغيرة من سلع مصنعة طبقا لمتطلبات العميل وتستهدف هذه المنتجات مناطق بيع متخصصة . وتتنقل الشركات الأكثر تقدما من انتاج نفس السلع على فترة طويلة الى انتاج مجموعات قصيرة من « منتجات ذات قيمة مضافة متزايدة » ، ومنها على سبيل المثال الفولاذ الخاص أو الكيمياء المتطورة . وفي الوقت نفسه ، فان الابتكارات المستمرة تقلل دورة حياة كل منتج .

كما أننا نلاحظ تغيرات موازية تماما في قطاع الخدمات المالية ، الذي يتوج أيضا مجموعاته ويقلل دورة حياتها ، ويطرح سيلا من « المنتجات » عالية التخصص مثل أنواع جديدة من الأوراق المالية المتنوعة وصكوك الرهنية وبوالص التأمين وأدوات الائتمان وصناديق التمويل المشتركة ، مع عدد لا نهائي من التوافيق والتباديل فيما بينها . ان السلطة على رأس المال تنتقل تدريجيا الى الشركات القادرة على الابتكار المستمر والتميز ، باضفاء صفة شخصية على المنتج .

في الاقتصاد الجديد للموجة الثالثة ، يمكن صنع سيارة أو جهاز كمبيوتر في أربع دول مختلفة وتجميعها في دولة خامسة .

كما تتسع الأسواق من جانبها وتمتد فيما وراء الحدود الوطنية ؛ وباللغة الجارية ، فان الأصال تتخذ « حجما عالميا » . وهرة أخرى ، نرى بالتوازي كل الخدمات المالية ؛ بنوك ، تأمين ، أنشطة بورصة ، تتوسع بسرعة كبيرة لتشمل كوكب الأرض لخدمة الشركات العملاقة .

ان اقتصاد الموجة الثالثة يصل بسرعة لم يسبق لها مثيل ، ولذاكرة الايقاع ، تصنع الشركات المالية المليارات من أجل امتلاك التكنولوجيات الأكثر حداثة . ان أجهزة الكمبيوتر الجديدة وشبكات الاتصالات ، لا تسمح فقط بتنويع المنتجات الموجودة واكسابها مواصفات شخصية ولكنها تسمح أيضا بأن تقترب سرعة المعاملات من التشغيل اللحظي .

وبينما ينتقل الجيل الجديد من المصانع من نظام « المجموعات » التتالية الى الانتاج في شكل تيار مستمر ، فان المؤسسات المالية تتبع هذه الحركة وتتخلى عن « مواعيد البنك » من أجل تأمين الخدمات لمدة أربع وعشرين ساعة يوميا . وتظهر مراكز مالية في مناطق زمنية متعددة . فكل شيء يباع ويشترى بلا توقف : أسهم وسندات ومواد أولية ومواد غذائية وعقود . وتسمح الشبكات الالكترونية بتجميع وتوزيع مليارات في وقت قياسي وكأنه جزء من مليون من الثانية .

ان السرعة في حد ذاتها ـ القدرة على متابعة الايقاع أو البقاء في الصدارة والمقدمة ـ تؤثر على توزيع الارباح والسلطات . ولعل افضل مثال على ذلك هو تخفيض أو تقليل « التعويم » الذي كانت تستفيد منه البنوك من قبل . ويقصد به الأموال الموجودة في حسابات العملاء والتي يستطيع البنك جني فوائد عليها ، الى أن تتم مقاصة الشيكات المسحوبة . وكلما سارعت أجهزة الكمبيوتر من هذه العملية ، فان الارباح التي تتحقق على هذه الاموال تقل وتجد البنوك نفسها مضطرة الى البحث عن موارد أخرى بديلة ـ وهو ما يقودها الى مواجهة منافسة مباشرة من فروع أخرى في قطاع الخدمات المالية .

وكلما تمت أسواق رؤوس الأموال واتصلت وارتبطت فيما بينها متخطية المناطق الزمنية ، ابتداء من هونج كونج وطوكيو الى لوندن ، فان النقود تدور بسرعة أكبر ، ويزداد « التطاير » مع تزايد السرعة وتنتقل السلطة المالية من يد الى يد أخرى بسرعة أكبر فأكبر .

كل هذه التغيرات تمثل في مجموعها أعمق عملية اعادة هيكلة عرفها عالم المال منذ فجر العصر الصناعي . فهي تعكس ظهور نظام جديد لخلق الثروة . حتى ان الشركات الأكثر قوة التي كانت حتى وقت قريب تسيطر على تدفقات ضخمة من رؤوس الأموال ، تعاني حاليا وتتعرض لهزات مثل فئة في قلب العاصفة .

ففي عام ١٩٨٥ بدأ سولومون برذرس ـ أكبر بنك استثماري أمريكي في بناء مركز رئيسي له مفرض بتكلفة ٤٥٥ مليون دولار في دائرة كولومبيس بسانهاتن . وفي ربيع ١٩٨٧ ، كانت الشركة مهددة بعرض شراء علني ، مما اضطرها في أكتوبر من نفس العام الى الانسحاب من سوق السندات المحلية التي ظلت تسيطر عليها طوال عشرين عاما . كما اضطرت الى التخلي أيضا عن العمل في السندات التجارية ، واستغنت عن ٨٠٠ موظف من ٦٥٠٠ هم اجمالي عدد العاملين فيها . ثم أصابها الهلع البورصة في أكتوبر ١٩٨٧ في مقتل . وفي ديسمبر اضطرت الى التخلي بخزي عن مشروعها الكبير لاقامة المقر الرئيسي للشركة وخسرت بذلك ٥١ مليون دولار .

وبينما كانت الأرباح تنهار واسعار صكوكها الخاصة تنخفض كانت الانقسامات الداخلية تمزق سولومون برذرس : فريق يريد الاكتفاء بالدور التقليدي للمؤسسة الا وهو دور مورد رؤوس الأموال لصالح « البلوشيبس » ، في حين يريد الفريق الآخر الدخول في سوق السندات ذات العائد العالي ـ أو « الجنك بوندز » ـ التي اخترعها ميلكن . وكسب عملاء من شركات الصف الثاني . ونجم عن كل ذلك اختلال في

العدل وفوضى عامة . واقر رئيس الشركة جون جوتفروند بذلك حين قال : « لقد تغيرت بعض السمات الأساسية للعالم . ولم يكن معظمنا على رأس السباق . لقد تركنا انفسنا لهذا العالم الجديد يجرنا اليه كرها » .

ولكن بالنسبة للكفة القصامى ، فان « العالم الجديد » هو وسط متقلب وعشائي . ان فروعا كاملة من القطاع المالي تتراجع . وليس فقط شخصيات فردية أو شركات . ان انهيار أكثر من خمسمائة صندوق توفير أمريكي ـ مما اضطر الحكومة الى حقن مئات المليارات في خطة انقاذ عاجلة ، يجسد تلك الحالة من عدم الاستقرار المتزايد . فالوكالات الحكومية المسئولة عن وضع اللوائح والقوانين ، والتي تم تكوينها وتصميمها لعالم صناعي أكثر بساطة وربطا ، قد اتضح عجزها عن توقع الكارثة التي كانت تتشكل وأبعادها . أما « مؤسسات الادخار » التي أحدثت على غرة وهي عاجزة عن مواجهة التغيرات السريعة لأسعار الفائدة فقد تفاقمت في مستنقع الجهالة والفساد .

مسار السلطة المتعرج :

مع تأكد حقيقة أن الاقتصاد أصبح كونيا اتسع مجال السوق المالية داتها لدرجة أن أية مؤسسة أو شركة أو شخصية ـ تجد نفسها وقد تقزمت . ان تيارات هائلة تتدافع خلال النظام القائم . وتثير في طريقها اضطرابات وانفجارات على الصعيد العالمي .

منذ فجر العصر الصناعي ، أصبحت أوروبا ولمدة طويلة مركز سلطة المال . ولكن في نهاية الحرب العالمية الثانية انتقل هذا المركز الى أمريكا الشمالية . وبشكل أكثر تحديدا الى الطرف الجنوبي من جزيرة مانهاتن . وظلت السيطرة الاقتصادية للولايات المتحدة بغير منازع لحوالي ثلاثة عقود ، بعدها ، لم يتوقف المال ـ والسلطة التي تنبع منه ـ عن الانتقال من مكان الى آخر في مسار متعرج مضطرب على امتداد الكرة الارضية مثل كرة باشبنكو أصيبت بالجنون .

فنحو منتصف السبعينات ، وعلى ما يبدو بين ليلة وضحاها ، انزعجت منطقة الأورو مليارات من أوروبا وأمريكا الشمالية ، فضلا عن باقي العالم » ، ثم جعلتها تراقد الى الشرق الأوسط . وسرعان ما انتقلت أوصدة البترودولار مباشرة الى حسابات بنكية في نيويورك ، ومن هناك اتجهت الى الأرجنتين والبرازيل والمكسيك في شكل قروض فاحشة . حيث عادت أموال البترول مرة أخرى ومباشرة الى البنوك الأمريكية أو السويسرية . ومع انخفاض قيمة الدولار وتطور العلاقات التجارية العالمية ، اتجهت رؤوس الأموال هذه المرة الى طوكيو ومن هناك قفزت مرة أخرى الى الولايات المتحدة في شكل استثمارات في العقارات وسندات الخزانة

ومجالات استثمارية أخرى ـ كل ذلك كان يتم بسرعة جعلت الأمور تختلط على الخبراء في محاولتهم لفهم الأحداث ·

ان كل انحراف أو تراجع لرأس المال يجبر وراء اعادة توزيع للسلطة على المستوى المحلي وعلى المستوى العالمي · فعندما أغرقت الأرباح البترولية الشرق الشرق الأوسط ، بدأت البلاد العربية تمتلك سلاحا فعالا في حلبة السياسة العالمية · ووجدت اسرائيل نفسها معزولة بشكل متزايد في الأمم المتحدة · وقطع العديد من الدول الافريقية علاقتها الدبلوماسية مع اسرائيل نظرا لاحتياجها للبترول ومعونة الحكومات العربية · وفي مناطق مختلفة من العالم ، بدأ البترودولار يمارس تأثيرا على وسائل الاعلام · وفي الرياض وأبو ظبي ومدينة الكويت ، اكتظت ردهات الفنادق بمندوبين يحملون حقائب أوراق : مندوبو شركات ورجال مصارف وكوادر مختلفة وسماسرة قدموا من جميع أنحاء العالم لكي يتوسلوا بطرق مختلفة ، اتصالات أو عقود لدى أقرباء الأمير الحاكمة ·

وفي بداية الثمانينات ، ومع تفكك الأزمة وانخفاض سعر البترول هدأت الفورة وتقاعست السلطة السياسية العربية · حاليا نجد حشد الزوار المتسولين ، الذي يمثل حاليا أكبر البنوك والشركات ، يتزاحم في طوكيو في ردهات فندق الاركورا أو الامبريال ·

وتجسد الانهيارات الكبرى في البورصات (مثلما حدث في ١٩٨٧ و ١٩٨٩) عدم الاستقرار المتزايد للسوق العالمية لرؤوس الأموال التي تتأثر تأثرا هائلا بفعل هذه التقلبات الهائلة · ولقد بات من الصعب الآن التحكم في النظام القديم الذي استقر في عالم كان لكل بلد اقتصادها الوطني المستقل بنفسه ، والمنعزل عن اقتصاد الدول الأخرى ، ولكن يتضح أن آليات الأمن القديمة قد تجاوزها الزمن كما تجاوز عالم المصانع القديمة الذي كان عليها حمايته ·

ان اتساع نطاق عملية الانتاج والتسويق ليشمل الكرة الأرضية يتطلب أن تستطيع رؤوس الأموال عبور الحدود الوطنية بسهولة · غير أن ذلك يستتبع ازالة الحواجز والأنظمة المالية القديمة والحواجز التي أقامتها الأمم لحماية اقتصاداتها المتبادلة · ولكن من ناحية أخرى يمكن ادراك العواقب السلبية التي قد تنجم عن تخفيف الحواجز تدريجيا من قبل الجانب الياباني أو عن اختفائها نهائيا ، كما في الاطار الأوروبي ·

ان مصادر رأس المال التي تتكون حاليا في زيادة مستمرة ، وهي مصادر جاهزة وحاضرة في كل لحظة وفي أي مكان ، بعد أن أصبح النظام المالي أكثر مرونة وأكثر قدرة على تجاوز الازمات المحلية · الا أن هذا

الوضع الجديد يجعل المزايدات ترتفع ويزيد من خطر حدوث انهيار تام ·

ان السفن الحديثة مزودة بفراغات عازلة ، تعمل على الا يؤدي تدفق المياه الى جزء من السفينة لتسربها الى بقية الأجزاء وبالتالي غرق السفينة · بالنسبة لتحرير رؤوس الأموال فان السياسيين وتدفقها بدون عوائق انما يساوي الماء عوازل الأمان · وان كانت الحرية تعد أساسية للنمو الاقتصادي ، فانها تزيد من خطر حدوث عدوى دولية في حالة وجود صعوبات خطيرة في بلد معين · ومن ناحية أخرى ، فان هذه الحرية تهدد سلطة مؤسسة من أهم المؤسسات الاقتصادية في العصر الصناعي ، الا وهي البنك المركزي ·

المعركة الوشيكة من أجل السيطرة على كوكب الأرض :

منذ حوالي عشر سنوات ، كانت حفنة أو حفنتان من قادة البنوك المركزية وكبار الموظفين يستطيعون التدخل بشكل حاسم في كل الأسعار ، سواء أكان ذلك سعر لحم الخنزير الدنماركي أم سعر سيارة دانسوي يابانية وذلك بالتلاعب في أسعار الفائدة وبالتدخل في أسواق صرف العملات ·

أما اليوم فقد أصبح الأمر أقل سهولة ، بدليل النمو الهائل في تجارة العملة والمنظمات والتشكلات الدولية التي تسهل هذه التجارة ·

منذ سنوات قليلة ، كان بنك اليابان يستطيع تعديل نسبة سعر الين مقابل الدولار وذلك بشراء أو بيع حوالي ١٦ مليار دولار · أما الآن فمثل هذا المبلغ يبدو مثيرا للسخرية ، حيث تقدر قيمة التحويلات اليومية من النقود في بورصات لندن ونيويورك وطوكيو فقط ، بحوالي ٢٠٠ مليار دولار أي أكثر من ألف مليار دولار أسبوعيا · ١٠٪ فقط من هذه المبالغ يرتبط بالتجارة الدولية ، أما الباقي فيتسم بطابع مضاربي صرف ·

وفي ظل هذه الظروف ، أصبح الدور الذي يمكن أن تلعبه البنوك المركزية ، سواء بشكل فردي أو جمعي بالتشاور الجماعي ، دورا محدودا ·

وبما أن هذه البنوك سرعان ما تفقد سلطتها ، وهو ما ينطبق على سلطة الدول التي من المفترض أنها تمثلها ، تتصاعد صرخات الذعر تطالب بتنظيم جديد أكثر مركزية ، يتجاوز الحدود الوطنية · وتوازي هذه الدعوة الرغبة في السيطرة على نظام مالي لما بعد العصر الصناعي باستخدام نفس الأدوات التي كان يستخدمها عصر الصنائع ، ولكن باضفاء مزيد من القوة عليها ·

ففي أوروبا ، ينادي بعض القادة السياسيين باستيعاد العملات الوطنية ، وبخلق بنك مركزي أوروبي وحيد .

يدفع ادوارد بالادور ، وزير الاقتصاد والمالية الفرنسي الأسبق وهانز ديتريش جنشر ، وزير الخارجية الألماني السابق وعدد آخر من كبار المسئولين الفرنسيين والبلجيكيين والايطاليين ، هذه الفكرة الى مستوى أعلى . يعرب لبان لاونهاردت من الكومرزبنك (البنك التجاري) في فرانكفورت عن اعتقاده بان الأمر سينتهي ، بأن نصبح مرغمين على أن يكون لدينا بنك مركزي اوروبي » . وان كان يقر بأن تحقيق ذلك سيتطلب بعض الوقت .

أما في بريطانيا ، فقد قادت رئيسة الوزراء السابقة مارجريت تاتشر معركة في الخطوط الخلفية للدفاع عن السيادة الوطنية . غير أننا ، على الصعيد العالمي ، نرى مجموعة الدول الصناعية السبع الكبرى تعقد المحاولات من أجل تنسيق وتزامن السياسات في مجال أسعار الصرف وأسعار الفائدة وعوامل متغيرة أخرى . وفي الوقت نفسه ، ينادي أساتذة جامعات وبعض الخبراء المالين بانشاء بنك مركزي عالمي .

واذا انتصر أنصار النشاط المالي على المستوى العالمي ، فان سلطة البنوك المركزية الحالية ستزداد ضعفا . بعد أن كانت هذه البنوك ، ومنذ فجر العصر الصناعي هي النظم الرئيسي لنصبة رؤوس الأموال في العالم غير الشيوعي .

ونتيجة لذلك ، سوف تشهد العقود القادمة صراعا ضخما من أجل السلطة بين أنصار العالمية والمدافعين عن القومية ، وسيدور هذا الصراع حول طبيعة المؤسسات الجديدة المسئولة عن تنظيم سير عمل أسواق رؤوس الأموال العالمية . وهذا الصراع لن يكون سوى احدى سمات المجابهة بين النظام الصناعي المحتضر والنظام العالمي الجديد لخلق الثروة الذي يتشكل حاليا .

ومن سخرية القدر ، أن هذه الاقتراحات من أجل السيطرة المالية العالمية التي تتسم بالمركزية الشديدة ، تسير في اتجاه معاكس لاتجاه التطور الاقتصادي الحقيقي ، الذي نلاحظه على مستوى الانتاج والتوزيع . لأن كلا منهما يتجه الى الانتشار والتنوع واللامركزية . ومن ثم لم يكن تصور أن نتيجة هذه المعركة الكبيرة من أجل السلطة المالية لن ترضي أيا من المتصارعين . وقد يحتفظ لنا التاريخ بمفاجأة لن يضطرنا الى اعادة صياغة المسائل في منظور جديد ، والى اختراع مؤسسات جديدة تماما .

غير أن هناك شيئا يبدو أكيدا : فخلال بضعة عقود ، عندما تبلغ حركة العائدة تشكيل النظام المالي العالمي ذروة عنفها ، سيكون قد تم الاطاحة بالعديد من ، العروش والهيئات ، الحالية .

ولكن هذه الاضطرابات والانقلابات في توزيع السلطة المالي على الصعيد العالمي لا تمثل سوى جزء من كل . في الواقع ، ستبدو هذه الانقلابات من الناحية التاريخية صغيرة جدا بالمقارنة بالثورة التي ستحول طبيعة الثروة ذاتها : حيث يجري حاليا شيء غريب للنقود نفسها ، شيء يكاد يكون غير طبيعي .

الفصل السادس

المعرفة : ثروة مصنوعة من الرموز

كانت الثروة في زمن سابق عنصرا بسيطا ، يمتلكها الانسان أو لا يمتلكها ، كانت ملموسة وملموسة ، ومن ثم كان من السهل ادراك أن الثروة تمنح السلطة والنفوذ ، وأن السلطة تمنح الثروة أيضا .

كان الأمر واضحا ، بسبب أن الأشياء كانت يستحوذ عليها الأرض .

وكانت الأرض أهم أشكال رأس المال جميعا ، كانت كمية محدودة ، بمعنى أنك اذا استحوذت لا يستطيع أحد آخر أن يستخدمها في نفس الوقت ، بل والأكثر من ذلك أنها كانت ملموسة تماما ، كان يمكن زراعتها وحفرها وتقليبها وغرس نفسك فيها والتمرغ بها بين أصابع القدمين وجعلها تنساب من بين أصابع اليد ، وخلال أجيال ، كان أجدادنا اما يملكونها ، أو يتحرقون شوقا الى امتلاكها .

وقد تعرضت الثروة لأول تحول عندما بدأت مخترعات الصنع ترتفع نحو السماء ، فبدلا من الأرض أصبحت الآلات وادوات الأولية اللازمة للانتاج الصناعي هي أشكال رأس المال المطلوبة بشدة ، آلات غالية وأدوات نسيج وخطوط تجميع وآلات لحام أو حياكة والبوكسيت والنحاس والنيكل .

غير أن رأس المال الصناعي ظل كمية محدودة ، اذا استخدمت فرن صاكة لانتاج كتلة المحرك ، فلا يستطيع شخص آخر استخدام هذا الفرن في الوقت نفسه .

كما ظل لرأس المال شكل ماديق ، فعندما كان جيه ، بي ، مورجان أو أي مصرفي آخر يستثمر في شركة ما ، كان يريد أن يجد في ميزانيته ، أصولا صلبة ، عندما كان رجل مصرفي يقرض قرضا ، كان يريد ضمانا ، ذا أساس ، مادي وملموس .

غير أنه على خلاف ملاك الأراضي الذين كانوا يعرفون ثرواتهم عن المعرفة ، وكان كل حقل ونبع وشجرة فاكهة هي أشياء مألوفة لهم ، فان قليلا من المستثمرين في العصر الصناعي قد رأوا ـ أو لمسوا ـ الآلات والمعادن التي تستند عليها ثرواتهم ، وبدلا من هذه الآلات والمواد الخام ، كان المستثمر يحصل على ورقة رمزية تماما ، حتة أو شهادة سهم تمثل قسما من قيمة الشركة التي استخدمت رأس المال .

كان ماركس يتكلم عن استلاب العامل بالنسبة لما ينتجه ولكن يمكن أيضا ذكر استلاب المستثمر بالنسبة لمصدر ثروته .

داخل الصندوق :

كلما احتاجت تطلعات الخصائص والمعلومات مكانا متناميا في الاقتصادات المتقدمة ، أصبح الانتاج نفسه يعتمد على ، المعلوماتية ، وتغير بالضرورة طبيعة الثروة ، ولا يزال المستثمرون ، في الفروع الصناعية التقليدية ، يشترون ، الأصول الصلبة ، حديدا ضروريا ـ مثلا ومعدات ومخازن ، أما الذين يعملون في الفروع الأكثر تقدما وذات النمو السريع ، فيتحولون عناصر مختلفة تماما كأساس لاستثمارهم .

فلا أحد يشتري سهم ، أبل كمبيوتر ، أو ، أي ، بي ، ام ، لمجرد الأصول المادية للشركة ، لأن المهم في هذه الحالة ليس الطباق والآلات ولكن الاختراعات والعلوم التي تملكها هذه الشركات ، بالنسبة لابتكارات النمو والدهاء والتسويق والقدرة التنظيمية لادارتها والأفكار التي تطلق فيرؤوس مهندسيها ، ويتطلق الشيء نفسه بالطبع على مجموع القطاعات الاقتصادية الناجحة للموجة الثالثة ـ مثل شركات فوجيتسو أو ان ، اي ، سي في اليابان أو سيمنس في ألمانيا أو مجموعة بل الفرنسية ، أو مثل شركات ديجيتال اكويبمنت وهنيويل وهيوليت باكارد ، والشخص في الأمر ان هذه الشركات لا يمثل هنا سوى المزيد من الرموز الأخرى .

ان الانتقال الى هذا الشكل الجديد من رأس المال حمل الأفكار المستقة التي استمدها الأيديولوجية الماركسية والاقتصاد الكلاسيكي وقد تجاوزها الزمن ، لأن كلا منها يفترض ظاهريا كيانا مجردا لرأس

المال التقليدي - فعلى نقيض الأرض أو الآلات التي لا يستطيع سوى شخص واحد أو شركة واحدة استخدامها في نفس الوقت ، فان بامكان العديد من المستخدمين الاستعانة بنفس المعرفة ، في آن واحد ، واذا أسئوا استعمالها ، يمكنهم أن يولدوا مزيدا من المعرفة ، فالمعرفة بطبيعتها ليست قابلة للنضوب ، ولا هي قاصرة على أحد بعينه .

غير أن كل ذلك لا يعطي سوى فكرة ضعيفة جدا عن الثورة الكبيرة التي تؤثر على لب رأس المال وجوهره ، واذا كان التطور نحو « رأس المال - المعرفة » حقيقة واقعة فان ذلك يستتبع بالتالي ، أن يصبح رأس المال ذاته بالتدريج « وهميا » : بمعنى أن يتكون بشكل كبير من الرموز التي لا تمثل هي ذاتها سوى رموز أخرى ، محفوظة في ذاكرة وقرص الانسان - أو الكمبيوتر .

وهكذا نجد رأس المال الذي كان في البداية قابلا لأن يحس ويلمس بشكل مباشر، قد أصبح في أول الأمر رمزا يرمز الى أصول مادية، ثم رمزا يرمز الى رموز - ليتحول في النهاية الى اشارات الكترونية ترمز الى ورق .

وبينما يعتمد رأس المال بشكل مضطرد على عناصر غير ملموسة (وهو تطور غير قابل للارتداد تحميه مؤقتا قواعد محاسبية وقوانين ضريبية بالية) ، تصبح الأدوات ذاتها المتبادلة في الأسواق المالية من صكوك وأسهم وسندات ، غير واقعية .

ففي شيكاغو ولندن وسيدني وسنغافورة وأوزاكا ، تسر مليارات من يد الى يد في شكل أدوات تسمى « مشتقات » - على سبيل المثال أوراق مالية لا تستند الى صكوك هذه الشركة أو تلك ولكن على المؤشرات المختلفة للسوق - وبالابتعاد خطوة أخرى عن « العوامل الأساسية » تصل الى خيارات على نفس هذه المؤشرات - وأبعد من ذلك ، تجد النوابع المسماة « اصطناعية » التي تنتج المستثمرين ، من خلال سلسلة من العمليات المعقدة نتائج تحاكي أو تعكس نتائج سندات أو أسهم أو خيارات أو مؤشرات موجودة .

وسرعان ما تصل الى استثمارات أكثر تجريدا تعتمد على مؤشرات المؤشرات ومشتقات المشتقات وعلى مصطنعات تعكس مصطنعات .

ان رأس المال في طريقه الى أن يصبح وبسرعة « فوق رمزي » .

ولما كانت قوة العلم الحديث ترجع الى سلاسل من البراهين والاستدلالات التي لا نهاية لها ، وحيث ان علماء الرياضيات يعنون هياكل

أكثر اتساعا بشكل مضطرد وبراكسون النظرية فوق الأخرى حتى صدرا في النهاية الى انتاج جسم من المعارف يستطيع هو نفسه أن ينتج نظريات أكثر تجريدا . وكذلك خبراء الذكاء الاصطناعي أو « مهندسو المعرفة » الذين يقومون بمساعدة الاستدلالات بغايات وهياكل تصبيبا بالدوار ، تجد أننا في النهاية ، ونتيجة لكل ذلك ، في طريقنا لخلق رأسمال يتكون من مشتقات مشتقة ، أو يمكن القول ، من صور تتعكس الى ما لا نهاية .

شاهد قبر للورق :

هذه التغيرات في حد ذاتها تعد ثورية ، غير أن تحولات موازية تؤثر في طبيعة النقود ذاتها ، لنوسع أيضا من مدى هذا التحول .

عندما نفكر في الدولار والفرنك والين والروبل والمارك الألماني ، فاننا نسمع في الغالب حفيف الورق . ولكن اذا وجد أحد أحدنا نفسه وقد نقل بسحرة الى عصرنا ، فان ذلك يسمو له أكثر الأشياء غرابة على الاطلاق : لانه لن يتداول قط قطعة من قماش يمكن أن تكسوه أو مكيالا من حبوب يمكن أن يعطيه مقابل ورق « لا نفع منه » .

فعلى امتداد العصر الزراعي ، أو حضارة الموجة الأولى كانت النقود عبارة عن مادة لها كيان ملموس وتملك قيمة ذاتية - كان هناك بالطبع الذهب والفضة ، ولكن أيضا الملح أو التبغ أو الجبان أو الأقمشة القطنية أو النحاس أو قواقع كوري - وهي عبارة عن نقد صدفي كان رائجا في الهند وأفريقيا السوداء - في الواقع ، كان عدد لا نهائي من المنتجات النافعة في لحظة أو أخرى يمكن أن يقوم بدور النقود - وهذا يبعث على السخرية أن الورق ، الذي كان استخدامه قليلا في الحياة اليومية قبل ظهور التعليم العام ، لم يقم قط بدور النقود أو نادرا ما كان يستخدم لهذا الغرض .

ولكن عند فجر العصر الصناعي ، بدأت تنتشر أفكار غريبة بخصوص النقود - فعلى سبيل المثال ، نشر شخص في انجلترا يدعى وليم بوتر ، كتيبا في عام ١٦٠٥ ، كان بمثابة النبوءة حيث تم افتراضا ، كان لا يمكن التفكير فيه اطلاقا في ذلك الوقت ، يقول : « ان الثروة الرمزية (صوف) تحل محل الثروة الحقيقية » .

وبعد ذلك بأربعين عاما ، وبينما كان توماس سالتري وآخرون يتذكرون النماذج البدائية لآلة البخارية ، كان المفهوم الجديد للنقود ينتقل الى المرحلة التجريبية .

كان المستوطنون الامريكيون هم أول من قام بطباعة النقود ، على الأقل في الغرب ، وذلك لان الانجليز كانوا يحظرون عليهم سك قطع النقود المعدنية أو الفضية .

ويتطلب استعمال عملة تملك قيمة ذاتية مثل الذهب أو الفضة أو الفراء بورق لا قيمة له عمليا ، ثقة راسخة من جانب المستخدمين له ، لأنه اذا لم يعتقد الناس أن الآخرين سيقبلون الورق ويتداولونه مقابل مواد حقيقية ، فان هذا الورق ما كان ليساوي شيئا على الاطلاق . وبالتالي اعتمدت النقود الورقية بالكامل على الثقة . غير ان هذا النوع من النقود سيطر على الجميع الصناعي وحضارة الموجة الثانية .

وحاليا ، وفي المحطة التي يتأكد فيها انتصار الموجة الثالثة الاكثر تقدما ، تجد النقود الورقية نفسها مهددة بالبطلان شبه الكامل . فهي ليست الآن عملة مثل مداخن المصانع وخطوط التجميع ، كمنتج من منتجات العصر الصناعي الذي يوشك على نهايته . وباستبعاد العملات المختلفة اقتصاديا وبعض الاستخدامات الثانوية تماما ، فان النقود الورقية ستلحق قريبا بالعصر الذي آلت اليه نقود المرجان أو الاصداف البحرية .

نقود على القاس وأشباه النقود :

يوجد حاليا في العالم حوالي ١٨٧ مليون شخص لديهم بطاقات الائتمان التي تحمل اسم « فيزا » ويستخدمونها في حوالي ٦ر٥ مليون محل ومحطة ـ خدمة ومطعم وفندق وتعاملات تجارية أخرى ، ويتفقون بهذه الطريقة ٥٧٠ مليون دولار يوميا . وهذه البطاقة ليست سوى بطاقة اعتماد واحدة بين بطاقات عديدة أخرى .

وعندما يقوم صاحب المطعم بارسال رقم بطاقة « فيزا » الخاصة بك أو بطاقة « اميريكان اكسبريس » ، فان الحاسبات الالكترونية في الشركة المصدرة تضع في حساب المطعم المبلغ المطابق وتطرحه من حسابك الخاص وتضيفه الى دينك لها . غير ان ذلك ليس بعد سوى لعبة بطاقات بدائية .

فمع ما يسمى « بالبطاقة الذكية » يكفي أن يدخلها موظف الخزينة في جهاز الكتروني لكي يتم على الفور دفع ثمن الوجبة من حسابك المصرفي . وفي هذه الحالة لن تدفع في نهاية الشهر ولكن على الفور وكأنه شيك يتم صرفه في خلال ثانية واحدة . لقد انتشرت هذه البطاقة الذكية بشكل كبير في فرنسا بعد أن سجل براءة اختراعها المفكر الفرنسي رولان مورنو . وذلك بفضل مساندة الدولة والاتحاد الاتحادية لها .

وتحوي هذه البطاقة التي التجتها محمولة ، بل « على رقيقة الكترونية صغيرة تتميز بانها غير قابلة عمليا للتزوير والغش . وتستخدم اليابان وأوروبا حاليا حوالي ٦١ مليون بطاقة من هذا النوع .

ومع الاندماج المتزايد بين المحاسبة الالكترونية والنظام المصرفي انتهى الأمر بخزينة التاجر التي أصبحت لا تغرم بعملية التحصيل الى ترتبط مباشرة بالبنك ، بحيث يتم اضافة المبلغ الذي يتم صرفه الى حساب التاجر ، وابتداء من هذه اللحظة يحسب فائدة على المبلغ لصالح التاجر وبالتالي يتحول « تعويم » البنك الى ضرر ويحرم البنك من العائد الذي كان يجنيه في السابق من الصكوك قيد التحصيل .

وفي الوقت نفسه ، بدلا من أن يسدد العميل فواتيره خلال مهلة معينة ـ في نهاية الشهر مثلا ـ سيتم دفع الايجارات وقروض الشراء والمصروفات الاخرى المختلفة بقدر ، اي قطرة بقطرة ودقيقة بدقيقة ، من الراتب لقبل دم الكتروني من حساب مصرفي الى حساب مصرفي آخر . وبالتوازي مع تطور قطاع الانتاج ، سوف تقبل هذه الابتكارات بشكل متزايد ، من معالجة العمليات المالية في شكل مجموعات منفصلة ، لصالح نظام التدفق المستمر ، وبذلك يزداد اقتراب الجهاز المالي من الهدف الاساسي ، ألا وهو التشغيل في الزمن الفعلي ، اي بشكل لحظي .

وسيأتي اليوم الذي سنبيع لكم فيه ـ اذا أردتم ـ بطاقات اكثر ذكاء ، حسم ثمن وجبة او سيارة جديدة ، ليس فقط من حسابكم المصرفي ولكن من اجمالي مواردكم ، بل ونظريا من قيمة المجوهرات او اللوحات اليابانية التي قد تملكونها .

وسيكون لدينا قريبا « البطاقة الفائقة الذكاء » النهاية ، بنك الكتروني للجيب ، التي أعدتها شركة اوتسيا بشكل تجريبي لحساب فيزا انترناشيونال . وتتيح الرقيقة الميكروسكوبية التي تحتويها هذه البطاقة لمستخدمها مراجعة حساباته المصرفية وشراء او بيع اوراق مالية وحجز مكان في الطائرة واختيار مجموعة من المهام الاخرى .

ان التكنولوجيات الجديدة يمكن أن تحقق ايضا عودة جذرية الى موقف كان قائما قبل الثورة الصناعية ـ ألا وهو نمايتي عدة عملات في اطار اقتصاد واحد . النقود مثلها مثل المواد الغذائية للافطار او الف عنصر آخر من عناصر الحياة اليومية تتجه نحو التنوع بحيث يمكن أن تصل الى عشر ، العملات بالطلب أو بالقياس .

قالت مجلة الايكونومست البريطانية في أحد اعدادها ، « لتفترض

ان بلدا اصدر عملة من نوع خاص الى جانب العملة الرسمية ... في بعض البلدان يوجد بالفعل لدى المستهلكين هذه النقود الموازية ـ المعروفة باسم البطاقة المغناطيسية السابقة الدفع ـ والتي تتناقص قيمتها كلما استخدمت .

وهذه النقود الموازية بدأت تسود اليابان . بشركة التليفونات ان . تي . تي تبيع عشرة ملايين بطاقة شهريا من هذا النوع . حيث يدفع المستهلكون قيمة البطاقة مقدما ، ثم يجرون مكالماتهم الهاتفية بفضل هذه البطاقة . وشركة ان . تي . تي سعيدة جدا بهذا النظام لانها عندما تقوم بتحصيل النقود مقدما فانها تستفيد وبنجوبره مماثل لما كانت تتمتع به البنوك قبل زيادة سرعة مقاصات الشيكات . ويستطيع المستهلكون أيضا شراء بطاقات تصلح لمختلف أنواع الانفاق الأخرى ابتداء من تذاكر السكك الحديدية الى العاب الفيديو .

ويمكن تخيل أنواع من أشياء العملة عالية التخصص . فوزارة الزراعة الأمريكية تتبنى مشروعا سيؤدى الى احلال بطاقة ذكية مبرمجة لمدة شهر من الاعانة وتحمل رقما شخصيا لاثبات الهوية ، محل « طوابع النقدية » التي توزع على الفقراء . ويتعين على مستخدم هذه البطاقة أن يدخلها في الوحدة الطرفية التي تتولى المحاسبة في السوبر ماركت ، حيث تقوم الوحدة بالتأكد من هوية البطاقة قبل أن تخصم قيمة المشتريات من المبلغ المسجل في « الحساب » . ويهدف هذا المشروع الى تحسين نظام المحاسبة من ناحية ، وتقليل الغش والتزوير والسوق السوداء لهذه « الطوابع » من ناحية أخرى . وفي هذه الحالة ، لا يبقى سوى خطوة للوصول الى ما يمكن تسميته « بطاقات الاحتياجات الأساسية » الموجهة الى كل المستفيدين من الاعانة الاجتماعية ، وهي بطاقة ستقتصر صلاحية استخدامها على قيمة الغذاء والايجار وأجرة المواصلات العامة .

وكمثال آخر على شبه العملة يكفي أن نذهب الى أقرب مقصف مدرسي ـ ففي الولايات المتحدة تستعد ٣٥ منطقة تعليمية لطرح نظام بطاقات وجبات ، قامت بدراسته مؤسسة يرى بيد كارد سرفيس من بيرل ريفر بولاية نيويورك . فبواسطة هذه البطاقة التي يدفع الآباء قيمتها مقدما لمدة أسبوع أو شهر مثلا ، يعرف الحاسب الآلي للمدرسة ، الذي يتولى ضبط حساب الاستهلاك ، ما أنفقه كل تلميذ .

ومن خلال هذه الأمثلة ، لا يتطلب الأمر جهدا كبيرا كي نتخيل مثلا بطاقة قابلة للبرمجة بحيث تسمح للآباء بوضع نظام غذائي خاص لأطفالهم ، بطاقة طفل معين لا تصلح مثلا للمشروبات السكرية . وفي حالة الحساسية من اللبن سوف تستبعد البطاقة الأغذية التي تحتوي عليه ... وهكذا .

كما يمكن تصور بطاقات يستطيع الأطفال استخدامها في دور السينما ومحلات اشرطة الفيديو ، لتستبعد الكترونيا الافلام المصنفة اكس أي (للكبار فقط) . ان كل أنواع العملات ذات المواصفات الشخصية قابلة للتحقيق بما في ذلك ما يمكن تسميته « بالنقود المبرمجة » .

باختصار ، بعد أن ظلت هذه البطاقات لفترة ترمز الى الانتماء الى الطبقة المتوسطة ، بدأت الآن تعرض نفسها في كل مكان . ملايين المسنين الأمريكيين الذين اعتادوا لسنوات على ان يتلقوا شيكا شهريا من التأمين الاجتماعي ـ قطعة من الورق مساوية لعدد معين من الدولارات الورقية ـ ان يجدوا هذا الشيك بعد الآن في صناديق بريدهم : بدلا منه ، ستوجه الادارة الى بنك كل مستفيد اشارة الكترونية تضيف الحساب المبلغ المخصص له .

وتستخدم الوكالات الفيدرالية أيضا بطاقات الائتمان سواء بالنسبة لمشترياتها أو لجمع الأموال . وحسب ما يقوله جوزيف وايت المدير المنتدب لمكتب الادارة والميزانية في البيت الأبيض فان العم سام « هو أكبر مستخدم لبطاقات الائتمان في العالم أجمع » .

في أي من هذه المعاملات ، لاتبادل الأيدي شيئا يشبه ولو من بعيد « النقود » بالمعنى التقليدي للكلمة . ولا يتم نقل أو تحويل قطعة نقود أو ورقة نقدية واحدة . أصبحت « النقود » هنا تتكون من سلسلة من الأصفار والآحاد يتم ارسالها عبر سلك أو ميكروويف أو أقمار صناعية .

لقد بات كل ذلك معتادا بالنسبة لنا وبدنا نعطي تقنيا تماما لهذا النظام ، لدرجة أنه نادرا ما نستشعر شكوكا . على النقيض فاننا نرتاب عندما نرى مبالغ ضخمة من النقود السائلة تتبادلها الأيدي . وبدنا الشك في أن هناك شيئا مشبوها ومريبا . لاننا نفترض عندها أن الدفع نقدا يهدف الى التهرب من الضرائب أو أن الأمر يتعلق بتجارة المخدرات .

سلطات اختفت :

ان مثل هذه التحولات العميقة التي يشهدها النظام النقدي تمهد بالضرورة المؤسسات الفائتة التي ظلت تحظى حتى الآن بمكانة دائمة ومقبولة ومقبولين .

فعند مستوى معين ، يطرح احلال النقود الالكترونية محل النقود

الورقية للمنافسة بشكل مباشر وجود البنوك ذاتها كما نعرفها . يؤكد جي سوك الرئيس السابق لفيزا انترناشيونال : « ان البنك لن يستطيع الحفاظ على دوره كشغل رئيسي في عمليات الدفع » . في السابق ، كانت البنوك تتمتع أيضا باحتكار بالنسبة لخاصة الشيكات ، وهو احتكار ممنوح من الدولة . أما حاليا فان النقود الالكترونية تهدد البنوك في هذا المجال . وكي تتدارك ذلك ، استثمرت بعض البنوك أموالها في أنشطة بطاقات الائتمان . والشيء الأهم ، أنها عدت تطلق عليها بانشاء آلات الصرف الآلي . واذا أصدرت البنوك بطاقات خصم ، وتمكنت من اقامة وحدات طرفية موازية لهذه البطاقات في ملايين نقاط البيع ، فانها ستتمكن من دمج هجوم شركات بطاقات الائتمان : لان بطاقة الخصم في هذه الحالة تسمح للتاجر الجزئة أن يحصل على ثمن المشتريات بشكل فوري بدلا من أن ينتظر المدفوعات المؤجلة لـ « فيزا كارد » أو « ماستركارد » أو « اكسبريس » أو غيرها . ومن المحتمل أيضا ألا تكون لدى التجار رغبة شديدة في أن يدفعوا باستمرار لهذه الشركات نسبة على كل شيء يبيعونه .

ومن ناحية أخرى ، يجب على البنوك أن تواجه حجمات كل أنواع الـ « لايفلك » . ففي اليابان ، مثلا ، أصيبت وزارة المالية بعرق بارد لفكرة أن شركات خاصة مثل ان « لي » ، أي « ميكنها اصدار » أوراق ، من البلاستيك تمثل نوعا من العملة . وبالتالي فان هذه العملة ستعمل خارج النظام المصرفي ولوائحه وقوانينه . واذا كان بامكان شركة ما تحصيل مال مقابل بطاقة مدفوعة القيمة مقدما ، فانها يمكنها تلقي « ايداعا » تماما كما كان أي بنك سيفعل . وعندما يقوم المستهلك بعملية انفاق فان ذلك يماثل عملية « سحب » ، وعندما تحاسب الشركة التي أصدرت البطاقة البائع فانها تعمل « كنظام دفع » . وكانت هذه المهام كلها قاصرة على البنوك وحدها من قبل .

وبالاضافة الى ذلك ، اذا أصبحت الشركات التي تصدر البطاقات حرة في نزع الشارات لعملائها باتفاق متبادل دون الأخذ في الاعتبار القيود والاحتياطات التي تنظم النشاط المصرفي ، فان البنوك المركزية في هذه الحالة توشك ان تفقد سيطرتها على السياسة النقدية . لقد نضجت النقود « البلاستيكية » بشكل سريع في كوريا الجنوبية لدرجة أن الحكومة تخشى أن تؤدي الى رفع معدل التضخم .

باختصار ، يهدد انطلاق النقود الالكترونية في الاقتصاد العالمي بزعزعة الكثير من علاقات السيطرة القائمة والراسخة منذ وقت طويل . في هذه المعركة من أجل السلطة ، تحتل المعرفة المتخصصة في التكنولوجيا موقعا مركزيا ، ونتيجة المعركة ستعيد تحديد طبيعة النقود نفسها .

نقود القرن الواحد والعشرين :

من غير المحتمل بالطبع أن تختفي النقود نهائيا سواء أكانت في شكل معدني أم ورقي (أو ورق مضغوط معدني) . ولكن اذا تحينا جانبا اعتراضات كارثة حرب نووية أو كارثة بيئية ، فان النقود الالكترونية ستوف تنتشر وتتوالد وتستبعد أغلبية الأدوات الأخرى ، نظرا لأنها تجمع قدرة التبادل مع المحاسبة الفورية وهي بذلك تستبعد عمليات كثيرة فعالية الفاعلية ومكلفة كان يتضمنها النظام النقدي التقليدي .

واذا حاولنا الآن تجميع كل هذه العناصر ، سننتبع عنها بشكل آخاذ علاقة غامة الا وهي : ان رأس المال ـ بمعنى الثروة التي يتم تشغيلها بهدف زيادة الانتاج ـ يتبدل بشكل مواز للنقود ، ويتخذ كلاهما اشكالا جديدة في كل مرة يطرأ فيها على المجتمع تحول كبير .

وفي هذه اللحظات ، يتطور أيضا مضمونهما من المعرفة . فخلال العصر الزراعي ، كانت النقود تتكون من المعدن (أو مادة أخرى) ، وكان مضمونها من المعرفة يقارب الصفر . في الواقع ، لم تكن عملة الموجة الأولى قابلة للمس وواقعية ومستديمة فقط ، بل كانت في الوقت نفسه سابقة للحروف والكتابة بمعنى أن قيمتها كانت تتوقف على وزنها ، وليس على علامات أو كلمات كان يمكن أن تحفر أو تنقش عليها .

أما بالنسبة للنقود الحالية ، عملة الموجة الثانية ، المصنوعة من الورق ، سواء بضمان مادي أو بدونه ، فالمهم هو المكتوب على هذا الورق . لقد أصبحت العملة رمزية وان ظلت قابلة للمس وواقعية ؛ وتحت هذا الشكل فرضت نفسها مع تعميم التعليم .

ومع الموجة الثالثة ، ستحول النقود تدريجيا الى بضعات الكترونية ، وتصبح متطايرة ، تتنقل وتتحول بشكل لحظي . ويتم متابعة تدفقاتها على شاشة فيديو . في الواقع لم تعد العملة سوى ظاهرة الكترونية . تومض ، وتطلق صيحتها وتدوي في أرجاء الكرة الأرضية . ان نقود الموجة الثالثة ليست سوى معلومات ـ التي هي ذاتها قاعدة المعرفة .

ان رأس المال والعملة ، منجزان من تجسيدهما المادي ، يتبدلان مما على امتداد التاريخ . لقد مرا بالتدريج من شكل واقعي تماما قابل للمس ، الى شكل رمزي ، وحاليا الى شكل « فوق رمزي » .

لقد صاحب هذه السلسلة الطويلة من التبدلات والتحولات تغير

عميق للمعتقدات يكافئ تقريبا التحول الديني . فبعد أن منحت الثقة للنواد العالمة والحقيقية مثل الذهب . ثم الورق بعد ذلك . توصل الافراد الى الاقتناع بان الاشارات الالكترونية المتناهية الصغر والزائلة يمكن مقايضتها مقابل سلع أو خدمات .

ان ثروتنا هي ثروة مصنوعة من الرموز . وينطبق الشيء نفسه . وبدرجة مضاعفة تماما . على السلطة التي تعتمد على هذه الثروة .

الفصل السابع

المادية المزهوة

بينما كان دونالد ريجان لا يزال يشغل البيت الأبيض الفترة ذات يوم مجموعة صغيرة على مائدة . غرفة الطعام الاسرية . تمثلت مستقبل الولايات المتحدة في الدى البعيد . وضم هذا الاجتماع ثمانية من الشباب المستقبليين المعروفين . وانضم اليهم نائب الرئيس وثلاثة من كبار مستشاري الرئيس منهم دونالد ريجان الذي كان قد عين حديثا رئيسا لموظفي البيت الأبيض .

وكان قد نظم هذا الاجتماع كاتب هذه السطور بناء على طلب البيت الأبيض . بغية الاجتماع بتقرير مشترك مفاده أنه اذا كان علماء المستقبل يختلفون بشدة حول عدد من القضايا التقنية والاجتماعية والسياسية . فانهم يتفقون جميعا في الاعتقاد بان الاقتصاد يمر بمرحلة تحول عميق .

وبمجرد أن تم التعبير عن هذا الرأي . تمثل دونالد ريجان بعد قائلا : « اذن فانتم جميعا تعتقدون أننا سنعيش نفس شعر بعضنا البعض أو تسبح هاميورجر بالقطامي ؟ ولن تكون قوة صناعية كبرى بعد الآن ؟ »

دونالد ريجان . الذي اشتهر حالما بتذكراته من نوع « قلبي وسأقول كل شيء » أكثر من عمله في البيت الأبيض . ومع ذلك ما فقد منصبه اثر خلاف مع صفة الملاد الأول ناشر ريجان . كان في ذلك اليوم قد أول مهام منصبه في الصباح وهي لقاءه على خشب المائدة اللامع .

ونظر الرئيس وناتسه في كل اتجاه انتظارا لرد . ولكن الغلب

المدعوين بدوا مذهولين بساعة وعنف الهجوم . وكانت هيدى تولار المؤلف المشارك « لصدمة المستقبل » و « الموجة الثالثة » ولهذا الكتاب هي التي استطاعت مواجهة التحدي ، فقالت بصبر وأناة : « لا يا سيد ريجان .. سيتعلن الولايات المتحدة قوة صناعية كبرى » . الفارق الوحيد ان نسبة الذين يعملون في القطاع سينخفض قليلا » .

ثم أخذت تشرح الفرق بين طرق التصنيع التقليدية والطرق المستخدمة لانتاج جهاز كمبيوتر مثل الماينتوش ، مشيرة الى ان الولايات المتحدة كانت بدون أدنى شك أحد أكبر مصادر المنتجات الغذائية في العالم ، بالرغم من أن الزراعة كانت لا تستخدم سوى ٢ ٪ من الأيدي العاملة . فخلال القرن الماضي كان كلما تناقص عدد المزارعين بالنسبة لباقي القطاعات الاخرى ، عززت الزراعة الأمريكية وضعها ولم تتراجع . والسؤال : لماذا لا يحدث الشيء نفسه بالنسبة للصناعة ؟ .

ويتبر الدهشة في الواقع ان حجم العمالة الصناعية في الولايات المتحدة كان في عام ١٩٨٨ ، وبعد الكثير من التذبذب ، هو نفس حجمها تقريبا في عام ١٩٦٨ . أي يزيد قليلا عن ١٩ مليون شخص . وكانت الصناعة في ذلك الوقت تساهم في الدخل القومي بنفس النسبة التي كانت عليها قبل ذلك بثلاثين عاما ! ولكنها حققت هذه المساهمة بنصيب أقل من العاملين .

على أية حال ، فان البقية معروفة ويسهل ذلك ترويجها . فطالما أن عدد السكان الأمريكيين والجزء العامل منهم لديهم كل الفرص للاستمرار في النمو ، وان العديد من رجال الصناعة أعادوا تنظيم انشطتهم في التايتسات وحطوه يعتمد بدرجة كبيرة على الآلية ، فان نسبة الأيدي العاملة الصناعية ، بالمقارنة بالفروع الأخرى ، يجب أن تستمر في الانخفاض . وطبقا لبعض التوقعات ، يتعين على الولايات المتحدة خلق حوالي ٩٠ ألف فرصة عمل يوميا خلال السنوات العشر القادمة ، غير أن القليل من هذه الفرص سيكون في القطاع الصناعي ـ وقد لا تكون هناك فرص على الاطلاق في هذا القطاع . ان تطورا مشابها يترك أثره أيضا على اقتصادات اليابان وأوروبا .

الا أن كلمات دونالد ريجان لا تزال تسمع أحيانا من أفواه قادة صناعات سيئة الادارة ونقابيين يرون أصولهم تذوب ورجال اقتصاد ومؤرخين يدعون الطبول لصالح العطية الصناعية ـ كما لو كان أحد يريد أن ينتقص من قدر الصناعة . ان الوهم الذي تم تقديمه دائما ، والقائل بأن الولايات المتحدة في طريقها لفقد قاعدتها الصناعية ، أتاح الفرصة

لاقتراحات ممنوحة مثل التي نشرت مؤخرا في احدى مجلات الأعمال والتي طالبت بفرض ضريبة عامة قيمتها ٢٠٪ على « جميع الواردات » . ومنع اعادة شراء الشركات الأمريكية بواسطة الاجانب .

ان جزءا كبيرا من هذه الهستيريا ، ينبع من الاحساس بأن انتقال العمالة من الأعمال اليدوية أساسا ، الى الخدمات والمهن الأكثر اعتمادا على العمل الذهني ، لا يمكن بطريقة أو بأخرى الا أن يضر بالاقتصاد ككل . وأن قطاعا صناعيا ذا حجم صغير (من حيث عدد فرص العمل) ، يفرغ « البسلاد من ماهيتها » . يذكرنا هذا الجدل ، بمفاهيم الميزوقراطيين الفرنسيين في القرن الثامن عشر الذين كانوا يعتبرون الزراعة هي النشاط « الانتاجي » الوحيد ، نظرا لعدم قدرتهم على تصور اقتصاد صناعي .

المعنى الجديد للبطالة :

ان التباكي على « أفول » الصناعة ينفق في الغالب مع مصالح شخصية ويعتمد على مفاهيم بالية للثروة والانتاج والبطالة .

ففي عام ١٩٦٢ صدرت دراسة رائعة بعنوان « انتاج وتوزيع المعرفة في الولايات المتحدة » . لقد وضعت هذه الدراسة ـ التي يرجع الفضل فيها الى عالم الاقتصاد بريستون فريز ماشلوب ، الأمس التي اسبق عليها وتطور صرح اعمالي ، ونجم عن ذلك ان عدد العاملين الذي يتعامل حاليا مع الرموز أكثر بكثير ممن يتعامل مع الاشياء . مع بداية الستينات تسلت مجموعة صغيرة من علماء المستقبل الأمريكيين والأوروبيين بالانتقال من العمل العضلي الى العمل الذهني ، أو على الأقل الى أعمال تتطلب قدرات نفسية وانسانية ، وذلك من خلال تلال من الكتب والمقالات والتقارير والدراسات الواقعية . بالاضافة الى « كتاب أبيض » أعده بناء على طلب أي « بي » ام « ولكن في ذلك الوقت رفضت هذه التنبيهات المبكرة على أساس أنها « وهمية » .

ومنذ ذلك الحين ، انتشر بشكل كبير اعمال الأنشطة الخاصة بالمعلومات أو الانشطة في الرمزية محل العمل اليدوي . لقد أصبح هذا التحول مذهلا ، وفي الوقت نفسه غير قابل للاعتقاس . ففي الولايات المتحدة تضم هذه المهن حاليا ٧٥٪ من الأيدي العاملة . أما على المستوى العالمي فان هذا التحول الكبير يتحقق بشكل مدهش من خلال حقيقة مهمة تتمثل أن الشركات « الذكية الأداة » ، لذا حاليا لحدة دولة ، لا تقل أهمية عن تجارة السيارات والأجهزة الالكترونية مجتمعة او الشحنات الهائلة بالأسرعة الى الوقود .

ونظرا لتجاهل المؤشرات الأولى لهذا التحول ، فان التطور تم بشكل متواصل اكثر من اللازم . فكلما تأخرت الصناعات القديمة في التزود بأجهزة الكومبيوتر والروبوت والأنظمة المعلوماتية ، وكلما ابطأت في اعادة بناء هياكلها ، تعرضت لضربات قاصمة من المنافسين الأكثر مرونة وتزايدت عمليات الاستغناء عن أعداد كبيرة من العاملين وحالات الافلاس ، بالاضافة الى اضطرابات أخرى عديدة . لقد ألقى كثيرون باللائمة على العولمة والأجنبية وسعر الفائدة العالي جدا او المنخفض للغاية وعلى المغالاة في اللوائح . فضلا عن الف عامل آخر .

بعض هذه الأسباب لعب دورا بالطبع ، ولكن هناك خطأ مماثلا يقع على عاتق وقاعة الصناعات القديمة ، خاصة الفروع الأقوى فيها ـ صناعة السيارات وصناعة الصلب وبناء السفن والمنسوجات ـ التي سيطرت طويلا على الاقتصاد . ان قصر نظر ادارة هذه الصناعات قد أدى الى معاقبة عمالها ، وهم بالطبع اقل فئات المجتمع مسئولية عن هذا التخلف . والأقل قدرة على حماية انفسهم ، كما شعرت الكوادر المتوسطة ايضا باضرار البطالة الخارقة ورأوا حساباتهم المصرفية تنهار ، وكذلك احساسهم بقواتهم واحيانا زيجاتهم . وفي اثناء ذلك ، لم تفعل وانتظر شيئا يذكر لتقليل الصدمة .

ان حقيقة أن العدد الاجمالي للعاملين في الصناعة في عام ١٩٨٨ عاد الى نفس مستوى عام ١٩٦٨ ، لا تعني ان العاملين الذين تم الاستغناء عنهم عادوا ببساطة الى وظائفهم القديمة . على العكس ، فمع استخدام تكنولوجيات جديدة ، أصبحت الشركة من الآن فصاعدا في احتياج لقوة عمل مختلفة جذريا . لقد كانت مصانع الموجة الثانية تستخدم أساسا عاملين قابلين للاستبدال ، بينما على النقيض ، تتطلب عمليات انتاج الموجة الثالثة كفاءات متنوعة وقابلة لتتطور بشكل مستمر : بمعنى آخر ، أصبح العاملون غير قابلين للاستبدال بشكل متزايد . وبالتالي تطرح مشكلة البطالة نفسها حاليا بشكل مختلف تماما .

في مجتمعات الموجة الثانية ، كان يمكن تنشيط الاقتصاد وخلق فرص عمل ، من خلال حقنه باستثمارات أو بزيادة القوة الشرائية للمستهلكين . فاذا كان هناك مليون عاطل مثلا ، كان من الممكن مبدئيا ، تسخين الآلة الاقتصادية بحيث يتم خلق مليون فرصة عمل . لأن الوظائف كانت قابلة تماما للاستبدال ، أو كانت لا تتطلب الا قدرا ضئيلا من الكفاءة ، بحيث كان تعلم حرفة جديدة يستغرق أقل من ساعة ، وكان اى عاطل يمكنه عمليا أن يشغل تقريبا أية وظيفة . ومن ثم لم تكن هناك مشكلة .

أما في الاقتصاد الحالي فرق الرمزي ، فان الأمر يختلف . ولذلك لا تعطي الوصفات الكينزية التقليدية نتائج طيبة وكذلك طرق العلاج النقدية . ولنتذكر هنا ، أنه للتغلب على الأزمة الكبرى التي حدثت في الثلاثينات ، أوصى جون مايناردكينز بضخ نفقات عامة الى من عجز الميزانية ونهدف الى ملء جيوب المستهلكين . وبمجرد أن يكون لدى المستهلكين نقود فانهم سينفقون للشراء ، مما سيدفع الصناعيين الى توسيع منشآتهم والى استخدام مزيد من الأيدي العاملة ، ودفعا للبطالة . أما المنادون بطرق العلاج النقدية ، فانهم يوصون بأساليب مختلفة : مثل التلاعب بسعر الفائدة والكتلة النقدية حيث يتعين أن يؤدي ذلك الى زيادة أو اضعاف القدرة الشرائية طبقا لما يحتاجه الاقتصاد .

أما في ظل الاقتصاد الحالي الذي يعمل على صعيد الكرة الأرضية ، فقد يؤدي سكب النقود في جيوب المستهلكين ، الى ارسال هذه النقود ببساطة للتنفق خارج البلاد ، دون أن يستفيد منها الاقتصاد الوطني أدنى استفادة .

ان الأمريكي الذي يشتري جهاز تليفزيون جديدا او جهاز تشغيل أسطوانات مدمجة ، لا يعمل أكثر من ارسال العولمات الى اليابان او كوريا أو هالبزيا الخ .. ان عملية الشراء لا تؤدي بالضرورة الى تكاثر فرص العمل في الولايات المتحدة .

فضلا عن ان هناك ثغرة أخرى في هذه الاستراتيجيات القديمة ، حيث ان محورها تداول النقود وليس تداول المعرفة . فلم يعد ممكنا خفض البطالة بزيادة عدد فرص العمل ، لأن المشكلة لم تعد كمية فقط : لقد أصبحت البطالة مسألة نوعية بالدرجة الأولى .

حتى لو كان هناك عشرة اعلانات وظائف لكل عاطل أو عشرة ملايين وظيفة خالية مقابل مليون طالب عمل فقط ، فان هذا المليون لن يستطيع شغل الوظائف المتاحة الا اذا كانت المواصفات الفردية ـ المعرفة ـ تتفق مع متطلبات الشركات . ان التخصصات الآن متنوعة وتتبدل بسرعة كبيرة ، بحيث أصبح العاملون اقل امكانية للاستبدال عن ذي قبل ، أو أصبحت عملية الاستبدال أكثر تكلفة . ولم تعد النقود والعدد هما المعطيات الوحيدة للمشكلة .

ان العاطلين في حاجة ملحة للمال ليقاتهم وعائلاتهم على قيد الحياة ، كما أنه من الضروري اجتماعيا ومن المبرر أخلاقيا منحهم اعانة ذات مستوى

محترم . ولكن في ظل اقتصاد فوق رمزي ، لا يمكن لاية استراتيجية تهدف لخفض البطالة ان تكون فعالة الا بشرط ان تركز على هبة المعرفة أكثر منها على المساعدة المالية .

بالاضافة الى ذلك ، فمن غير المحتمل أن تكون الوظائف الجديدة في المصانع كما لا زلنا نتصورها . فلن يقتصر ما تتطلبه هذه الوظائف على كفاءة معينة في الميكانيكا – أو حتى في الرياضيات كما يدعي بعض رجال الصناعة – وانما أيضا على مجموعة كبيرة من المهارات التقنية والاستعداد للعلاقات الانسانية . ومن ثم يتعين علينا اعداد الناس من خلال النظام التعليمي والتدريب المهني والتدريب الباشر على مهام مثل العناية بمن بلغوا سن الشيخوخة (والذين يتزايد عددهم سريعا) ، أو بالاطفال . وعلى مهن الخدمات الصحة والامن الشخصي والتدريب والترفيه والسياحة وخدمات أخرى من نفس النوع .

كما يتعين علينا اليقظة في اظهار تقديرنا لوظائف الخدمات الانسانية، هذا التقدير الذي يقتصر حتى الآن على العالم الصناعي . وبدلا من تقليل قدر العاملين في قطاع الخدمات وتشبيههم بـ « باقي هامبورجر » ، كما لو ان ماكدونالد يستطيع أن يكون وحده لمجموعة من الأنشطة اللانهائية تقريبا ، والتي تضم التعليم كما تضم العمل في وكالات الزواج او في مراكز الطب الاشعاعي في احدى المستشفيات .

ومن ناحية اخرى ، اذا كانت رواتب قطاع الخدمات غالبا ما تكون منخفضة ، فان الحل لا يكون بالتنديد بالتنافس النسبي في الوظائف الصناعية وانما بزيادة الانتاجية في قطاع الخدمات . وبابتكار اشكال مناسبة لتنظيم العاملين . وللمفاوضات الجماعية . كما يتعين على النقابات التي انشئت في الأصل سواء لعمال مهرة أو للعاملين في الانتاج بالجملة . ان تتبنى تماما ، أو أن تترك المكان لهياكل جديدة تتوافق بشكل أفضل مع الاقتصاد فوق الرمزي . واذا كانت تريد البقاء على قيد الحياة ، يتعين عليها ان تكف عن معاملة العاملين ككتلة غير متميزة ، وأيضا في التعامل معهم على أنهم ذوات فردية . فيجب مثلا أن تشجع بدلا من أن تحارب التدابير والترتيبات الجديدة مثل العمل من المنزل والمواعيد المرنة ، وتقاسم مواقع العمل .

باختصار ، يضطرنا نمو الاقتصاد فوق الرمزي الى اعادة التفكير في مشكلة البطالة من الالف الى الياء . ولكن مناقشة الادعاءات الثلاثة وتفنيدها ، يعني تحدي الذين يستفيدون من تلك الادعاءات . وبالتالي فان نظام خلق الثروة الخاص بالموجة الثالثة ، يهدد سلطات مسيطرة لحتل مواقع منيعة في الشركات الكبرى والنقابات والدول .

صورة طيفية للعمل الذهني :

يجعل الاقتصاد فوق الرمزي مفهومنا للبطالة باطلا ، وكذلك طريقتنا في تصور العمل . وكي نفهم الواقع والصراعات من أجل السلطة التي تنبع منه ، يتعين علينا التوجه الى مصطلحات واستخدامات لغوية جديدة .

فتقسيم الاقتصاد الى قطاعات نطلق عليها مثلا « زراعية » و «صناعية و «خدمات» يضفي تعتيما على الموضوع بدلا من ان يوضحه . لان سرعة التغيرات الحالية تمحو او تظل هذا التمييز الذي كان من قبل واضحا جليا . والسيد دونالد ريجان الذي يثير قلقه فكرة أن يرى اعدادا متزايدة من الأمريكيين يشتغلون بقص شعر بعضهم البعض ، قد يندهش لو عرف ان مؤسس احدى اكبر شركات الكمبيوتر الأوروبية آكد مرارا « نحن شركة خدمات – تماما مثل صالون تصفيف الشعر ! » .

ولذلك فبدلا من التشبث بالتصنيفات القديمة يستحسن أن ننظر تحت العناوين والتساؤل عما يتعين ان يفعله حقيقة العاملون في هذه الشركة أو تلك لخلق قيمة مضافة . وبمجرد طرح السؤال ، سرعان ما سنكتشف أن العمل في القطاعات الثلاثة يتكون بشكل متزايد من عمليات رمزية أي من « عمل ذهني » .

حاليا ، يحسب مربو الماشية عليقة الحبوب بواسطة الكمبيوتر . ويراقب العاملون في مجال صناعة الحديد شاشات الكترونية ولوحات مفاتيح . ويعتمد رجال البنوك المتخصصون في الاستثمار على أجهزة الكمبيوتر المتنقلة الخاصة بهم ليقوموا بعملهم في الأسواق المالية . ومن ثم لا يهم كثيرا ان كان الاقتصاديون يفضلون تسمية هذه الأنشطة « زراعية » أو « صناعية » أو « خدمات » .

بل ان المنتجات المادية نفسها تتفكك وتتحرر . فعندما يقال ان شخصا ما سائق آلة أو منقب نجارى . فان ذلك يخفي أشياء أكثر مما يكشف . فقد تظل التصنيفات كما هي ولكن العمل الفعلي يختلف .

وبالتالي ، فان الأحدى هو تجميع العاملين طيفا للعمليات الرمزية أو العمل الذهني الذي يقومون به في اطار وظيفتهم – دون أن نتوقف

لمعرفة في أية فئة يتم تصنيفهم . وهل يعملون في متجر أو شاحنة أو مصنع أو مستشفى أو مكتب .

وعلى قدم ما يمكن تسميته « بالضرورة الطبيعية للعمل » ، تجد الباحث العلمي أو المحلل المالي أو المبرمج أو المتخصص في الاعلاميات أو حتى «موظف الأرشيف العادي » سيقال لماذا يتم ادراج العالم وموظف الأرشيف في مجموعة واحدة ؟ والاجابة أنهما وان اختلفت وظائفهما وان كانا يعملان عند مستويات تجريد مختلفة كلية ، فانهما كانهما ـ ومعهما ملايين البشر ـ لا يفعلون سوى تداول المعلومات وتوليد مزيد من المعلومات ، أي أن عملهم رمزي تماما .

وفي منتصف الطيف تقريبا ، تجد مجموعة كبيرة من الوظائف « المختلطة » ـ مهام تتطلب قدرا من الجهد العقلي ولكن مع درجة من استعمال المعلومات . فالسائق الذي يقوم بتسليم الطرود في فيدرال اكسبريس أو يونيتد بارسل سرفيس ينقل الصناديق والعلب ويقود شاحنة ولكنه حاليا يستخدم أيضا جهاز كمبيوتر متنقلا في كابينة القيادة . وفي المصانع التي تستخدم تكنولوجيا متطورة ، نجد أن مشغل الآلة على درجة رفيعة من التخصص في الاعلاماتية ولا يقتصر عمل موظفي الاستقبال في الفنادق والممرضات والعاملين في مهن أخرى كثيرة ، على التعامل مع الجمهور ، ولكنهم يقضون أيضا جزءا كبيرا من وقتهم في انتاج المعلومات وتقديمها .

قد تظل أيدي الميكانيكيين لدى وكلاء شركة فورد مغطاة بالزيوت والشحوم ، غير أنهم سرعان ما سيستخدمون نظاما اعلاماتيا أعدته هيولت ـ باكارد لمساعدتهم في تحديد مواضع الأعطال . وتتيح لهم هذا النظام الوصول الى مائة مجلدات من الرسومات الفنية والبيانات المخزنة في الذاكرات الالكترونية . كما يقدم لهم معلومات تكميلية عن السيارة التي يقومون باصلاحها ويساعدهم في البحث عما يحتاجونه في كتل المعدات ، وتقييم علاقات استدلال ، ثم يرشدهم خلال مراحل العمل التتالية .

عندما يتحاور الميكانيكيون مع هذا النظام ، هل تعتبرهم مجرد « ميكانيكيين » أو « عمالا ذهنيين » ؟ .

ان المهام اليدوية البحتة التي تقع عند الطرف الأدنى للطيف ، هي التي في طريقها للاختفاء . وبما أنها أقل عددا ، فان « البروليتاريا » ستكون من الآن فصاعدا اقلية . وسيتم استبدالها بشكل مطرد

« بالكوجيتاريا » ، أي بالمتعاملين في المعرفة . وبتعبير أكثر دقة ، كلما ازداد الاقتصاد قوة الرمزي رسوخا «تتحوله البروليتاريا الى كوجيتاريا » .

حاليا ، أصبحت الأسئلة الرئيسة التي يتعين طرحها بالنسبة لعمل شخص ما هي : ما نسبة معالجة المعلومات التي يتضمنها هذا العمل ؟ الى أي مدى هو عمل تكراري أو قابل للبرمجة ؟ ما مستوى التجريد الذي يتضمنه ؟ هل يسمح لهذا الشخص بالتعامل مع بنك المعلومات المركزي ومع نظام المعلومات الخاص بالادارة ؟ وما مدى الاستقلالية والمسئولية الذي يتمتع به هذا الشخص ؟

ان الادعاء بأن ذلك « يفرغ » الاقتصاد ، أو استبعاده لاعتباره « مساويا » لبيع الهامبورجر بالقطاعي » ، لم يكن بساطة منير للسحرية . لأن تأثير هذا الكلام المكرر هو الانتقاص من قيمة هذا القطاع الاقتصادي الذي ينمو بسرعة أكبر ويخلق أغلبية الوظائف الجديدة . كما أن ترديد هذه المقولات ، يعني رفض الاعتراف بالدور الحاسم الذي تلعبه المعرفة من الآن فصاعدا في انتاج الثروة ، كما يعني عدم ادراك التطابق التام بين تحول العمل الانساني ونمو رأس المال والفوارق بين الرمزيين اللذين رسم ملامحهما الفصل السابق ، وأن الأنماط المهنية الجديدة هي أحد مظاهر عملية اعادة الهيكلة الشاملة للمجتمع ، التي تتسارع عشية القرن الواحد والعشرين .

« بقائي » ضد « راقي » :

ان تغيرات بمثل هذا الاتساع ، لا يمكن أن تحدث دون أن ينجم عنها صراعات على السلطة . وفي محاولة لتوقع الذين سيكسبون والذين سيخسرون في هذا الصراع ، قد يكون مفيدا أن ننظر أيضا الى الشركات من زاوية المكان الذي تحتله كل منها في صورة طبقية « للعمل الذهني » .

وبالتالي يتعين تصنيفها ليس كشركات « صناعية » أو « خدمية » ولكن طبقا لما يقوم به فعلا العاملون في هذه الشركات . فشركة س ـ اس ـ اكس ، مثلا تمتلك خطوط سكك حديدية في شرق الولايات المتحدة كلها . وهي في الوقت نفسه احدى كبريات الشركات العالمية في النقل البحري بواسطة الحاويات (تتولى تسليم قطع غيار هوندا في أمريكا) . غير أنها تعتبر أن المعلومات هي صلبها الأساسية .

ويقول أحد قادتها وهو الكس ماتفل : « المعلومات تمثل مكونا متزايد الأهمية في مجال خدمات نقل البضائع التي تقوم بها . فلا يكفي تسليم

المنتجات . فالعملاء يريدون الحصول على المعلومات التي تعنيهم مثل : متى سيتم تجميع رسائلهم للنقل ، ومتى سيتم اعادة فرزها ، وأين ستوجد هذه الرسائل في هذه اللحظة أو تلك . وما هي التكاليف ومشكلات الجمارك التي قد تتعرض لها ؟ والعديد من الأشياء الأخرى . في شركتنا ، نلعب المعلومات دور المحرك » . أي بمعنى آخر أن نسبة العاملين في س . اس . اكس " الذين يقعون في الصفوف المتوسطة أو العليا من الطيف في زيادة مستمرة .

ويقودنا ذلك الى فكرة امكان توزيع الشركات بشكل تقريبي الى شركات « بدائية » و « متوسطة » و « ذهنية » . متنها في ذلك مثل الوظائف الفردية . فهي تحتل موقعا في الصورة الطيفية يتطابق مع حجم العمليات الذهنية التي تنجزها ومدى تعقيد هذه العمليات .

ويذهب الدكتور دونالد-اف كلاين ، وهو طبيب نفسي ومدير أبحاث في معهد الطب النفسي بولاية نيويورك ، الى أبعد من ذلك في نفس الاتجاه مؤكدا أن هذه الفروق موجودة في مستويات الذكاء العامة المطلوبة من العاملين . ويضيف قائلا : « الا تعتقدون ان العامل المتوسط لدى شركة آبل أكثر ذكاء من العامل المتوسط لدى شركة ماكدونالد ؟ الادارة العليا لدى الأخيرة قد لا تقل ذكاء عنها لدى آبل (وان كنت أشك في ذلك) . غير أن نسبة العاملين المتبادلة التي تتطلب حاصلا ذكائيا مرتفعا وقدرة على التعبير مختلفة تماما بالطبع » .

وبمواصلة هذا التفكير ، من المفترض أن نصل الى وضع مستوى جماعي للحاصل الذكائي لكل شركة . هل عمال كرايزلر أكثر ذكاء ذاتيا من عمال فورد أو تويوتا ؟ (ليس أكثر تعليما ولكن أكثر ذكاء من « حيث المولد » ؟) وما الذي يمكن قوله عن ترتيب الشركات طبقا للحاصل الذكائي . مثلا ترتيب آبل بالنسبة لـ كومباك ، او جنرال فودز بالنسبة لـ بيلسبوري ؟ (وهما من شركات المنتجات الغذائية) . وبدفع هذه الطريقة لدرجة العبث يمكن تصور اعادة ترتيب الشركات الخمسمائة الكبرى المدرجة في مجلة « فورتشن » على أساس الحاصل الذكائي الجماعي .

ولكن هل الشركات ذات الحاصل الذكائي المرتفع تنتج بالضرورة ثروة أكبر من تلك التي تليها في الترتيب ؟ وهل تحقق أرباحا أفضل ؟ هناك بلا شك عناصر أخرى مثل الحافز والديناميكية وشعلة المنافسة ، وكلها عوامل لها بالتأكيد دور في النجاح التجاري . ومن جهة أخرى ، كيف يمكن قياس الذكاء عامة ؟ .

هناك أسباب قوية تدفع الى الاعتقاد بأن اختبارات الحاصل الذكائي متحازة ثقافيا وتأخذ في الاعتبار عددا غير كاف من سمات الذكاء .

غير أنه ليس من الضروري بناء سيناريوهات رعبية لادراك أن الشركات « الراقية » ـ بغض النظر تماما عن مستوى الذكاء الفردي للعاملين ـ ليس لها نفس سلوك الشركات التي تحتل فيها المعرفة مكانا أقل .

ففي الشركات « البدائية » يكون العمل « الذهني » واقعا على بضع قيادات ولا يترك لباقي العاملين غير العمل العضلي أو على الأقل غير الذهني . لأن هذه الشركات تفترض مبدئيا أن العاملين جهلة . أو أن ما يمكنهم معرفته ليس له على أية حال أهمية بالنسبة للانتاج .

حتى في القطاع « الراقي » يمكن حاليا رصد العديد من أمثلة « تقليل الكفاءة » . أي تبسيط العمل . الذي يتحول الى أصغر مكوناته ويتم مراقبته خطوة خطوة . ولحسن الحظ . هذه المحاولات لتطبيق طرق أعمدها فريدريك تايلور لاستخدامها في الانتاج الصناعي في بداية القرن العشرين ، لم تعد الا مظهرا متأخرا للماضي « البدائي » . وليس تجسيدا مسبقا لمستقبل « راقي » . لأن أية مهمة بسيطة وتكرارية بحيث يمكن القيام بها بدون تفكير . ستكون مرشحة قريبا للروبوتية .

وعلى النقيض من ذلك ، نجد أنه كلما اتجه الاقتصاد نحو الانتاج فوق الرمزي . ستضطر كل الشركات الصناعية الى اعادة التفكير في دور المعرفة . وفي القطاع « الذهني » . الشركات الأكثر تقدما هي التي تبادر بذلك بشكل أسرع . كما تعيد في الوقت نفسه تعريف العمل ذاته . وتنطلق هذه الشركات من مبدأ أنه يتقليل العمل العضلي البحت الى الحد الأدنى . أو باسناده الى آليات ذات تكنولوجيا عالية . يحيث تتاح للعامل الفرصة للتعبير بلا تحفظ عن قدراته الخاصة . فان انتاجيتها وأرباحها سترتفع بسرعة . وتضع هذه الشركات لنفسها هدفا . هو استخدام عدد أقل من العاملين ولكنهم أكثر قدرة وكفاءة وتدفع لهم رواتب أفضل .

حتى الأنشطة من النوع المتوسط التي لا زالت تتضمن عمليات عضلية . باتت أكثر اعتمادا على المعرفة . وترتفع بالتالي على سلم طيف العمل .

ففي مدينة شليبفيل بولاية انديانا . توجد منشأة حديثة تابعة لجين كورب اوتوموتيف . هذه المنشأة التي تكلفت ٦٥ مليون دولار سوف تستخدم قريبا ٥٠٠ شخص . لانتاج عناصر بلاستيكية لهياكل السيارات

لكل من شيفروليه وبونتياك وأولدزموبيل - وسيتلقى كل العاملين - وليس الكوادر والفنيون وحدهم - تدريبا تتراوح تكلفته بين ٨ آلاف وعشرة آلاف دولار . ولن يقتصر التدريب على تنفيذ المهام المطلوبة فقط ولكنه سيتضمن أيضا تقنيات حل المشكلات وادارة الجموعة والتشيل النفساني (*) فضلا عن طرق التنظيم . كما سيتم تقسيم العاملين الى فرق لدى كل منها جهاز كمبيوتر . بحيث يتدرب كل فريق على الرقابة بواسطة الطرق الاحصائية . وسيتعلم كل فرد في الفريق العديد من الوظائف المختلفة بحيث يتسنى لهم تبادل مواقعهم وتقليل الملل الى ادنى مستوى . اما رؤساء الفرق فسوف يتلقون تدريبا لمدة عام يتضمن فترة اقامة في الخارج .

واذا كانت جين كوربت تستثمر كل هذه الأموال فانها لا تفعل ذلك لدوافع خيرية . بل هي تأمل أن تجني الثمار في شكل انطلاقة سريعة للمصنع . ثم نوعية انتاج عالية المستوى مع تقليل الفاقد فضلا عن انتاجية فردية متزايدة .

بشكل عام . ليست الشركات « الراقية » مؤسسات خيرية . فبرغم أن العمل فيها يميل الى أن يكون أقل معاناة عضليا عنه في الانتاج « البدائي » . والوسط المحيط أكثر لطفا الا أنها عادة ما تطالب العاملين فيها « بالمزيد » . ان العاملين في هذه الشركات ليسوا مطالبين باستخدام قدراتهم الذهنية فقط في العمل وانما بأن يستثمروا أيضا انفعالاتهم وملكاتهم الحدسية وقدرتهم على التخيل . لذلك يدين أتباع ماركوز هذه الممارسات ويعتبرونها طريقة استغلال للاجراء أكثر اضرارا من سابقتها .

الأيديولوجية « البدائية » :

كانت الثروة في الاقتصادات الصناعية « البدائية » تقاس عادة بملكية السلع التي كان انتاجها يعتبر جوهر الحياة الاقتصادية . وعلى النقيض كانت الأنشطة الرمزية أو أنشطة الخدمات - وان كان لا غنى عنها للأسف - توصم بأنها غير منتجة (ولا زالت توصف كذلك أحيانا بقلم علماء اقتصاد يقيسون الانتاجية بمعايير نمطية أعفت من أجل القطاع الصناعي ولا تنطبق على قطاع الخدمات - فالخدمات بطبيعتها يصعب تقييمها) .

كان انتاج الأشياء المادية : سيارات - جرارات - أجهزة تليفزيون -

(*) ارتجال موجه للمشاهد عليه حمل الرضى على تعديل تصرفاتهم في الحياة .

يبغو كشيء « مذكر » بل و « فوق مذكر » . وتقترن بمثل هذا الانتاج أوصاف من قبيل « عملي » أو « واقعي » أو « ايجابي » . على عكس انتاج المعرفة وتبادل المعلومات . حيث كان يقال من شأنه عامة بمعنى أنه مجرد « وكلام من الورق لا قيمة له » . ويعتبر أنشطة لا تتسم بالجدية الكافية بل ومخنثة .

لقد أنتجت هذه المواقف عددا من النتائج الطبيعية . منها على سبيل المثال : أن « الانتاج » يركز على تضافر الموارد المادية والآلات والقوة البدنية وان أهم أصول شركة ما هي تلك الأصول المحسوسة والملموسة . وان الثروة الوطنية تنتج من فائض الميزان التجاري وان تبادل الخدمات لا أهمية له الا في حدود أنه يسهل تجارة السلع . ولا يمثل التدريب في أغلب الأحيان سوى تبذير واهدار الا اذا كان تدريبا مهنيا بحتا . وان البحث العلمي نزوة غير واقعية . والفن لا علاقة له بالأعمال بل قد يتسبب في الاضرار بها .

باختصار . المهم في كل شيء هو المادة .

فضلا عن ذلك . فان هذا النوع من الأفكار ليس وقفا على أقطاب الرأسمالية وانما يوجد مثيل لها في العالم الشيوعي أيضا . لقد وجد الاقتصاديون الماركسيون صعوبات أكثر - وهو أقل ما يمكن قوله - في ادماج العمل « الراقي » في خططهم . وفي المجال الفني ، صورته الواقعية الاشتراكية « آلاف العمال السعداء وهم يلهمون عضلات قوية على خلفية من التروس والسدات ومداخن المصانع والقاطرات البخارية - في الحقيقة كان تمجيد البروليتاريا . التي تم تصويرها نظريا على أنها طليعة التقدم . يجسد مسلمات اقتصاد « بدائي » .

وكانت الحصانة الاحصائية أكبر بكثير من مجرد تراكم غير متبلور من الآراء والأفكار السيئة والمواقف المتزلة - بل انها كانت تتمثل بالأحرى أيديولوجية قادرة على تبرير وتدعيم نفسها بواسطة اندفاعها الذاتي - أيديولوجية معتمدة على مادية - ذكرية وقحة وظافرة .

وهي تتمثل في الواقع أيديولوجية صناعة الانتاج بالجملة . سواء كان دعاتها هم قادة الصناعة الرأسمالية أو اقتصاديين من النوع التقليدي . وعلى أية حال فهي تجسد . كما أشارت لذلك صحيفة « فايننشيال تايمز » مازحة بسخرية « النظرية القائلة بأولوية المنتج الثاني والتي أن يتكرها المخططون السوفيت » . انها المرارة التي يستخدمها الدافعون عن المصالح القائمة للاقتصاد المصنعي القديم في صراعهم ضد انصار الاقتصاد فوق الرمزي الذي يتشكل الآن .

في زمن ما ، كان يمكن أن يكون للمادية ـ الذكرية بعض المعنى . أما الآن حيث ترجع القيمة الحقيقية لأغلب المنتجات الى المعرفة التي تتضمنها فان مثل هذا الموقف يبدو غبيا ورجعيا . وكل بلد يختار أن ينتهج سياسة تقوم على هذه الأيديولوجية يحكم على نفسه بأن يصبح بنجلاديش القرن الواحد والعشرين .

الأيديولوجية « الرقمية » :

لم تقم بعد الشركات والمؤسسات والأشخاص المعنيون أكثر من غيرهم بقيام الاقتصاد فوق الرمزي باعداد نظرية مترابطة لمواجهة المادية ـ الذكرية وان كانت بعض الأفكار الأساسية قد بدأت تأخذ مكانها .

وبعدات الوثائق الأولى المثيرة للاقتصاد الجديد تظهر في أعمال لا زالت مجهولة بدرجة كبيرة ، لكتاب من أمثال لوجين لوبيل ، الذي توفي مؤخرا ، والذي قضى ١١ عاما في أحد سجون تشيكوسلوفاكيا يعيد التفكير بعمق في الماكيدات الرئيسية وادعاءات كل من الاقتصاد الماركسي والاقتصاد ذي النزعة العربية ، وهنري ، كيه ، انش ، فرو من هولنج كونج الذي حلل « الأبعاد غير المنظورة للثروة » ، وأوريو جيناريني من جنيف الذي طبق مفاهيم المخاطرة وعدم اليقين على تحليل مستقبل أنشطة الخدمات ، والأمريكي ولتر ويسكوف الذي بحث دور شروط عدم التوازن في التنمية الاقتصادية .

ويتساءل الباحثون العاملون حاليا ، كيف تتصرف النظم وهي في حالة اضطراب وكيف يشخص نظام من مواقف عشوائية ، وكيف تقفز نظم في حالة نمو الى درجات نمو أعلى ؟ . كل هذه الأسئلة لها أهمية كبرى في فهم النشاط الاقتصادي . وتؤكد كتيبات في الادارة أنه يمكن « النجاح بفضل الفوضى » . ويعيد علماء الاقتصاد اكتشاف أعمال جوزيف شومبيتر الذي كان يعتبر « الهدم البناء » ضروريا للتقدم . ومن خلال عاصفة من عروض الشراء العلنية واعادة البيع واعادة التنظيم وحالات الافلاس وعمليات طرح للشركات والمشاركة في رأسمال ذي مخاطر ، فان مجمل الاقتصاد في طريقه لأن يتخذ بنيانا جديدا . هذا البنيان يسبق بنوعه وسرعة تطوره وتعقيده الاقتصاد الصناعي القديم بسنوات ضوئية .

ان « القفزة » التي ستلقي بنا الى درجة أعلى من التنوع والسرعة والتعقيد ، تتطلب اكتمال قفزة موازية نحو أشكال من التكامل أعلى وأكثر تطورا . هذا التحول بدوره لا يمكن أن يكتمل الا برفع معالجة المعلومات الى مستويات عليا .

وفي غياب مثل هذا القدر الأعلى من التنسيق والعمل الفعلي المصاحب بالضرورة له ، لا يمكن أن تظهر قيمة مضافة ولا يستطيع الاقتصاد خلق الثروة . وبالتالي لا ترتكز القيمة على توليفة الأرض والعمل ورأس المال فقط . لأن كل الأرض وكل العمل وكل رأسمال العالم ، لا يستطيعون تلبية احتياجات المستهلكين اذا لم يتم التوصل الى دمجهم وتكاملهم بدرجة أعلى بكثير مما تحقق حتى الآن . ومن ثم سوف يتغير تماما مفهوم القيمة طبقا لذلك .

وتعبر مجموعة « بروميثه » ـ وهي مجموعة تفكير وتأمل مستقبلية تعمل في باريس ـ عن هذه الفكرة في تقرير حديث لها قالت : « ان القيمة « تستخلص » في الواقع من خلال اجمالي انتاج سلعة/خدمة . اذ لا تشير الاقتصادات المسماة خدمية [...] بحقيقة أن الناس يبدوا فجأة يستكملون حياتهم باستهلاك غير مادي أو غير ملموس ، ولكن بالأحرى بحقيقة أن الأنشطة المتصلة بالمجال الاقتصادي أصبحت أكثر تكاملا بشكل متزايد » .

ان الثقافة الصناعية ، بمعنى تفوق الصناعة في النشاط الاقتصادي ، المستوحاة بشكل قوي من أفكار ديكارت التي ترجع الى القرن السابع عشر لتشجع الذين يبدون قدرة على تحويل المشكلات والعمليات تدريجيا الى أصغر مكوناتها . بتطبيق هذا النهج التجزيئي والتحليل التام على الاقتصاد ، اعتدنا على تصور الانتاج كسلسلة من المراحل المعزولة .

في المنظور القديم ، كان جمع رؤوس الأموال وشراء المواد الأولية واختيار العمال واستخدام التقنيات المتاحة والقيام بالدعاية والبيع وتوزيع المنتج بشكل جيد ، كل ذلك كان يمثل سلسلة من العمليات غير المتصلة ، ان لم نكن مهام مستقلة تماما .

أما النموذج الجديد للانتاج ، الذي أوجده الاقتصاد الحالي فوق الرمزي ، فانه يتعارض بشكل مذهل مع النموذج القديم . فهو يعتمد على منظور كلي يشمل النظام ككل ، أو بعبارة أخرى منظور تكاملي . فهو ينظر الى الانتاج كعملية تركيبية ومتزامنة بدرجة متزايدة ، حيث مجموع الأجزاء لا يمثل الكل ، كما لا يستطيع اطلاقا أي جزء أن يظل بدون روابط مع الأجزاء الأخرى .

فالمعلومات التي يجمعها أخصائيو التسويق والبيع تغذي رؤية المهندسين الذين يحتاجون بدورهم الى أن يفهم القسم المالي ابتكاراتهم بشكل جيد . ولكي يستطيع هذا القسم تدبير رؤوس الأموال ، فانه يعتمد بدوره على درجة رضا أو استياء العملاء ، ويتوقف ذلك على دقة عمليات

التسليم التي تتم بواسطة شاحنات الشركة . وترتبط عمليات التسليم جزئيا بحافز العاملين الذي يعتمد بدوره على الرواتب والميل الى العمل المنجز بشكل جيد . ويعتمد ذلك بدوره على ... وهكذا ...

ان تفضيل الربط والاتصال عن العزلة . وتفضيل التكامل عن الانفصال . والتزامن في الزمن الحقيقي عن المراحل التسلسلية . كل ذلك يشكل الضروريات التي يبنى عليها النموذج الجديد للانتاج .

اننا في الواقع . في طريقنا لاكتشاف أن الانتاج لا يبدأ ولا ينتهي داخل المصنع . هذا ما تحاول أن تبرزه أحدث نماذج الانتاج . والمعقدة من وجهة نظر اقتصادية . حيث تمتد عملية الانتاج الى ما قبل وما بعد المصنع ـ وخاصة ما بعد أي نحو السوق . في شكل خدمات ما بعد البيع أو . لمساندة . المنتج الذي تم بيعه . كما هو قائم في حالة ضمانات صيانة السيارات . أو المساعدة التي يعد بها البائع مشتري جهاز كمبيوتر . وقريبا . سوف يمتد مفهوم الانتاج الى أبعد من ذلك . بحيث تدمج في عملية الانتاج . عملية التخلص من المنتج غير المستخدم . بطريقة مقبولة بيئيا . وبالتالي ستضطر الشركات الى أن تضع في اعتبارها طرق . دفن . مناسبة وهو ما سيجبرها على مراجعة مواصفات المنتوجات وحسابات التكلفة وطرق الانتاج والعديد من الأشياء الأخرى . وبذلك ستؤدي هذه الشركات مزيدا من الخدمات لوظيفة الانتاج وتخلق من خلال ذلك القيمة المضافة . وعندئذ سيعتبر أن « الانتاج » يشمل مجموع هذه الوظائف .

وبمعنى مماثل . يمكن أن يمتد التفكير الى ما قبل المصنع ليصل الى تدريب العاملين والبنية اليومية والخدمات الأخرى . واذا امتد بنا التفكير لأبعد من ذلك فقد توجد وسائل لتحويل عامل « عقبة » مناخط على مصراعيه . الى شخصية « منتجة » . ففي الأنشطة ذات الرمزية العالية يحقق العاملون السعداء معدلات انتاج أكبر . وينجم عن ذلك أن تكون محركات الانتاجية . قبل البداية الرسمية ليوم العمل بكثير . لكن أنصار الزمن القديم السعيد . يعتبرون اعادة التعريف الموسع للانتاج غامضة تماما أو غير معقولة على الاطلاق . في حين أن هذا التعريف يعتبر بديهيا بالنسبة للجيل الجديد من القيادات فوق الرمزية المدربين على التفكير وفق نظام متكامل وليس وفق وظائف منعزلة .

باختصار . يعاد حاليا صياغة مفهوم الانتاج في اطار أوسع بكثير . ليشمل جوانب لم يكن من الممكن أن يتخيلها رجال الاقتصاد ومنظرو التفكير « البدائي » . ان المعرفة من الآن فصاعدا هي التي تجسد القيمة وتخلقها

في كل خطوة وليس الأيدي العاملة الرخيصة . الرموز وليس المواد الأولية .

ان اعادة بحث وفحص مصادر القيمة المضافة بشكل متعمق تؤدي الى نتائج مهمة : فهي تحول الى العدم تلك المسلمات المشتركة لكل من أنصار الليبرالية المتطرفة والماركسيين وذلك بتقويضي المادية ـ الذكرية التي يستوحون منها أفكارهم . وبالتالي . يتضح خطأ المفهومين المتناظرين اللذين يريدان أن تكون القيمة اما نتاج العمل الشاق للعامل وحده أو من خلق الرأسمال صاحب الشركات وحده . وينكشف تأثيرهما الخارج الخطير على الساحة السياسية وفي المجال الاقتصادي .

فالجميع في ظل الاقتصاد الجديد يضيف قيمة . يتساوى في ذلك عاملة الاستقبال ورجال الاستثمار في البنك والكاتب الآلي (أي الذي يستخدم الآلات الكاتبة والحاسبة ذات البطاقات المثقوبة) والبائعة ومصمم النظم الاعلاماتية وخبير الاتصالات . والحقيقة الأكثر دلالة أيضا . هي أن العميل يساهم كذلك في هذه القيمة . ان القيمة تنتج من خلال جهد جماعي وليس من مرحلة معزولة في مكان محدد من العملية الانتاجية .

ومهما تعددت الصرخات التي يطلقها البعض على المواقب الوخيمة « لزوال » القاعدة الصناعية . أو محاولات السخرية من مفهوم « اقتصاد المعلومات » فان الأهمية المتزايدة للعمل الذهني ستستمر في تأكيد ذاتها وستطبق الشيء نفسه على المفهوم الجديد لخلق الثروة .

ان ما نشهده الآن هو التقاء عظيم وتضافر لعدة تحولات يتم رصدها في كل من الانتاج وتكوين رأس المال . بل وفي طبيعة النقود . ومجموع هذه التغيرات التي تحدث في آن واحد . في طريقه لاقامة نظام ثوري لخلق الثروة على طهر هذا الكوكب .

الفصل الثامن

البديل النهائي

كل شخص يقرأ هذه الصفحة لديه قدرة عظيمة جدا ؛ فهو يعرف القراءة . لقد اصبح التعليم منتشرا حتى انه قد يبدو مدهشا لنا ان نتذكر ان اسلافنا جميعا كانوا امميين . لم يكونوا جهلاء او اغبياء ولكن امميين تماما .

في العالم القديم ، كان مجرد معرفة القراءة يعتبر انجازا رائعا . لقد كتب القديس أوغسطين في القرن الخامس يصف أستاذه القديس امبرواز متى ميلان لقال انه كان متعلما لدرجة انه كان يقرأ دون تحريك شفتيه : قدرة مذهلة جعلته يعتبره أذكى شخص في العالم .

لم يكن أغلب أسلافنا امميين فقط وانما كانوا أيضا « لا يعرفون الأرقام » . لم يكن بامكانهم اجراء أبسط العمليات الحسابية . والنادرون منهم الذين كانوا قادرين على ذلك كان ينظر اليهم على أنهم خطرون . هناك نص منسوب الى القديس أوغسطين ـ وهو نص متير للعجب ـ يؤكد انه على المسيحيين أن يتجنبوا الذين يعرفون الجمع والطرح : لأن هؤلاء بكل تأكيد « عقدوا عهدا مع الشيطان لتحتيم الروح والاحتفاظ بالانسان سجينا في قيود جهنم » ـ وهو احساس يمكن حاليا أن يتفاهم العديد من طلبة الرياضيات الخاصة .

وكان يتعين انتظار الف عام لكي يظهر « معلمو الحساب » الأوائل الذين اعدوا تلاميذهم للمهن التجارية .

هذه الأمثلة ، توضح حقيقة ان ابسط القدرات ، التي نعتبر من مسلمات الحياة الاقتصادية الحالية ، هي في الحقيقة ثمرة قرون وآلاف

السنين من التطور الثقافي التراكمي . ان المعرفة المأخوذة من الصين والهند والعرب والتجار الفينيقيين وكذلك من الغرب ، هي جزء مكمل ومتمم للميراث الذي يستخدمه حاليا الكواذر وقادة العالم كله ، وان كان غير معترف به بشكل عام . لقد تعلم البشر جيلا بعد جيل هذه الطرق والأساليب وتناقلوها وكيفوها مع احتياجات زمنهم وشيدوا ببطء صرحا متكاملا انطلاقا من نتائج هذه الطرق .

اذن تستند كل النظم الاقتصادية على « قاعدة من المعرفة » ولا نستطيع أية شركة أن توجد بدون هذه القاعدة المعرفية الموجودة سلفا ، والتي أعدتها الهيئة الاجتماعية . وخلافا لرأس المال والعمل والأرض فان رجال الاقتصاد وقادة الشركات يهملون هذه القاعدة ، عندما يحسبون « المدخلات » الضرورية للانتاج . غير أن قاعدة المعرفة هذه التي يتم اكتسابها أحيانا مقابل مال ، وتستخدم مجانا في أحيان أخرى ـ اصبحت حاليا أكثر الموارد أهمية .

ففي لحظات نادرة جدا من التاريخ ، أسقط تقدم المعرفة الحواجز القديمة بضربة واحدة . من بين أكثر هذه الطفرات أهمية ، كان اختراع أدوات تفكير واتصال جديدة مثل الرموز الكتابية في شكل رسوم ثم الحروف الأبجدية ، ثم اختراع الصفر . ثم الكمبيوتر في عصرنا .

منذ ثلاثين عاما ، كان كل شخص يستخدم الكمبيوتر ولو بقدر ضئيل يعتبر في الصحافة الشعبية « ساحر رياضيات » او « عبقري قد » ، تماما كما كان القديس امبرواز في العصر الذي كان يقرأ فيه بتحريك الشفاه .

اننا نعيش حاليا لحظة من لحظات التاريخ ، تختفي فيها الحواجز القديمة ويهتز البناء الكامل للمعرفة الانسانية على قواعده . لم تعد تكتفي بتجميع مزيد من « الوقائع » و « الحقائق » ـ أيا كانت طبيعتها . ففي الوقت الذي نعيد فيه بناء هياكل الشركات والاقتصاد بكامله ، فاننا نعيد تنظيم انتاج وتوزيع المعرفة ، ونعدل كذلك الرموز التي تستخدم في توصيلها .

ماذا يعني ذلك ؟

انه يعني أننا نخلق شبكات معرفة جديدة ونربط المفاهيم مع بعضها البعض بروابط منعشة ، ونشيد تدوجات وتسلسلات منحلة من الاستدلالات ، ونعد نظريات جديدة وافتراضات وصورا تعتمد على مسلمات مبتكرة وعلى لغات وشفرات ونظم منطقية جديدة . ان الشركات والدول

والافراد يجمعون ويحتفظون حاليا فى ذاكرتهم بوقائع وحقائق عام أكثر من أى جيل آخر فى التاريخ ، مما يشكل فى مجموعه منجم ذهب لمؤرخى الغد ، منجم غنى للدوبة أن خزائنه قد تسبب لهم القلق والارتباك .

بيد أن الأهم هو أننا نقيم بين البيانات عددا أكبر من العلاقات ونضعها فى سياق ، ومن ثم نحولها الى معلومات ، وبعد ذلك نجمع كل المعلومات المختلفة لبناء نماذج أكثر اتساعا وبنايات معمارية حقيقية للمعرفة .

ولا شىء من كل ذلك يفترض أن تكون البيانات صحيحة أو المعلومات حقيقية أو المعرفة نقاشة وأزلية ، وان كان يعنى على أية حال تغيرات واسعة فى طريقتنا لرؤية العالم وخلق الثروة وممارسة السلطة .

ان المعرفة الجديدة ليست دائما واقعية ولا حتى واضحة أو جلية ، اذ يتعلق الأمر بمسلمات متراصة على مسلمات ونماذج حزئية وبمقالات وتشابهات خفية ، فضلا عن أن المجموع لا يقتصر على بيانات معلوماتية ومنطقية فقط تخلو ولو ظاهريا من اى تأثير عاطفى ، وانما يتضمن أيضا قيما هى ثمرة الانفعال والعاطفة فضلا عن التخيل والحدس .

ان الانقلاب الضخم القاعدة للمعرفة فى مجتمعنا هو الذى يفسر نمو الاقتصاد فوق الرمزى ، وليس التأثير المنضبط الراجع لأجهزة الكمبيوتر أو تأثير التلاعبات المالية البسيطة .

خميرة المعلومات :

كثير من التغيرات التى طرأت على نظام المعرفة فى المجتمع يترجم مباشرة الى عمليات اقتصادية ، ونظام المعرفة موجود بشكل أكثر شمولا فى بيئة كل شركة عن النظام المصرفى أو النظام السياسى أو النظام الخاص بالطاقة .

بالاضافة الى أن أية شركة لن تستطيع فتح أبوابها فى ليلة الثقافة والبيانات والمعلومات ، كما يتعين أيضا أن تفهم وبشكل أكثر عمقا ، أن من بين كل العناصر اللازمة لخلق الثروة فان المعرفة هى القادرة على التوافق والتكيف مع مختلف الاستخدامات ، وفى الحقيقة ، يمكن للمعرفة (التى غالبا ما تتلخص فى معلومات وبيانات خام) أن تحل محل موارد أخرى .

ان المعرفة ، وهى مبدئيا لا تنضب ، تمثل البديل النهائى .

ولنتأمل الأمر من منظور تكنولوجى :

فى أغلب الصناعات القديمة كانت عملية تعديل منتج معين باعثة التكاليف ، حيث تتطلب صناعة آلات وهى يقومون بتركيبها وضبطها ، فضلا عن تخصصات أخرى ذات أجور مرتفعة ، كما تتطلب فترة زمنية طويلة لا تعمل خلالها الآلات ، وان كانت لا تتوقف عن التهام رأس المال والعوائد والنفقات العامة ، وبالتالى كلما ازداد طول سلسلة المنتجات المتماثلة انخفض سعر تكلفة الوحدة .

أما الآن فان تقنيات الانتاج الأحدث التى يستخدمها الكمبيوتر تسمح بانتاج متنوع للغاية بدلا من تلك السلاسل الطويلة ، ففى عام ١٩٧٢ كانت شركة فيليبس ـ عملاق الالكترونيات ـ التى تتخذ هولندا قاعدة لها ، تنتج مائة موديل مختلف من أجهزة التليفزيون الملون ، حاليا ، تقدم نفس الشركة خمسمائة موديل ، وفى اليابان ، تطرح شركة مرييدجستون سيكل دراجة يتم تصنيعها طبقا للمواصفات الخاصة التى يطلبها العملاء ، كما تقدم شركة مانسوشيتا تشكيلة من سجاد الغرفة تكاد تكون حسب الطلب ، وفى الولايات المتحدة تتبع شركة واشنطن شو أحذية للسيدات طبقا لقياسات أقدامهن والتى يقوم الكمبيوتر بتحديدها فى محل للبيع .

ان التقنيات الاعلامائية الجديدة ، التى قلبت اقتصاد الانتاج بالجملة رأسا على عقب ، تتزع الى جعل تكلفة النوع صفرا تقريبا ، وهكذا فهى تفضل المعرفة التكلفة المرتفعة التى كانت تتحكم فى الماضى عن ادخال « تغيير » على عملية الانتاج .

ولنأخذ المواد الخام كمثال آخر :

عند تشغيل مخرطة تستطيع برامج كمبيوتر ذكية أن تستخلص من كمية معينة من الصلب قطعا أكثر من تلك التى ينتجها أغلب العمال ، فضلا عن أن الامكانات التى تتيحها المعرفة الجديدة فى مجال تصغير الأحجام تسمح بانتاج سلع أصغر حجما وأخف وزنا ، مما يقلل بدوره تكلفة النقل والتخزين ، وكما سبق أن رأينا فى حالة شركة خطوط السكك الحديدية والتجهيزات البحرية سى ـ اكس ، يفضل تحسين المعلومات ، تحقيق وفر آخر فى عمليات النقل عن طريق توجيه وتتابع الشحنات بدقة بدقيقة .

كما تسمح المعرفة الجديدة بخلق مواد جديدة تماما ، مثل الألياف المركبة التى تستخدم فى صناعة الطائرات والسجاد البولونية ، فضلا

عن أن هذه المعرفة تزيد من امكانيات احلال مادة محل أخرى . فبدءا من مضارب التنس وانتهاء بالمحركات النفاثة ، فانها جميعا تحتوى على مواد بلاستيكية حديثة وسبائك جديدة ومواد مركبة معقدة التركيب . فشركة آلايد سيجنال ـ مثلا ـ في مدينة مورستاون بنيو جيرسى تقوم بتحضير منتج أطلقت عليه اسم « منجلاس » يجمع بين صفات المعدن والزجاج ويحسن بشكل كبير مردود الطاقة في المحولات . كما تبشر مواد بصرية جديدة بظهور أجهزة كمبيوتر أسرع بكثير من الأجهزة الحالية . ومن ناحية أخرى تجمع التركيبة المستخدمة في تدريع دبابات القتال بين الصلب والبورانيوم والسيراميك . ويتيح تقدم المعرفة بناء توليفة جزيئية بالطلب لها مواصفات حرارية أو كهربية أو ميكانيكية محققة مسبقا .

ولاننا لم نكتسب بعد المعرفة الضرورية لانتاج بدائل قابلة للاستخدام من الموارد المحلية، اضطر الى نقل كميات ضخمة من المواد الأولية مثل البوكسيت والنيكل والنحاس من طرف الى آخر من الكرة الأرضية . وعندما يتم التغلب على هذه الصعوبات سيتحقق وفر جديد ضخم في عمليات النقل . باختصار تقدم المعرفة بديلا للمواد الأولية والسعن التي تحملها في أى واحد . ويطبق الشيء نفسه على الطاقة . لا يجسد قدرة المعرفة على الاستبدال والاحلال أكثر من الاكتشافات التي تمت مؤخرا في مجال ظاهرة فوق التوصيل . وهي اكتشافات ستقلل على الأقل كمية الطاقة المطلوب نقلها للحصول على نتيجة معينة . فطبقا لبيانات الرابطة الأمريكية العامة للطاقة يضيع ٢٥٪ من الكهرباء المنتجة حاليا في الولايات المتحدة بين مصدر انتاج الطاقة وأماكن استخدامها ، نظرا لأن أسلاك النحاس ليست موصلا عال الكفاءة . هذا الفاقد في الأسلاك يوازى امتهام خمسين محطة طاقة . في حين تسمح ظاهرة فوق التوصيل بتحويل هذا الفاقد الى صفر تقريبا .

وفى نفس الاتجاه ، تدرس كل من بشتل فاتيبونال في سان فرانسيسكو وانامكو سرفيس بنيويورك مشروع « بطارية » مراكم عملاقة تبلغ مساحتها مساحة ملعب كرة قدم . ومن المفترض مستقبلا أن تساهم خزانات الكهرباء تلك في تقليل عدد المولدات التي ستستخدم في ساعات الذروة فقط .

ان المعرفة لا تقدم بدائل فقط للمواد الخام وطرق النقل ولمجال الطاقة ، ولكنها توفر الوقت أيضا . فالوقت وان كان لا يظهر فقط في الحسابات الختامية والميزانيات العمومية ، الا أن ذلك لا يقلل من كونه احد الموارد الاقتصادية الأكثر أهمية . بل انه يمثل في الحقيقة « مدخلا »

غير مرئى . ففى فترة تتسارع فيها التغيرات ، تصبح امكانية تقصير المهلة واحدة ـ في مجال الاتصالات مثلا أو لطرح منتج جديد ـ عملية حاسمة يمكن أن تمثل الفرق بين الربح والخسارة .

ان المعرفة الجديدة تضاعف من سرعة العمليات ، وتجعلنا نقترب من النشاط الاقتصادى اللحظى وفى الزمن الحقيقى ، وهى تقدم أيضا بديلا لاضاعة واستهلاك الوقت .

كما أن هذه المعرفة تسيطر على الحيز وتحقق وفرا فيه . فعندما بدأ فرع نظم النقل في شركة جنرال الكتريك الذى يقوم ببناء القاطرات في استخدام تقنيات متطورة لمعالجة المعلومات وللاتصالات في علاقاته مع موردية ، استطاع تأمين دوران مخزونه أسرع من السابق بمعدل ١٢ ضعفا ووفر بذلك حوالى نصف هكتار من مساحة التخزين .

بالاضافة الى عملية التصغير ووفر المساحة ، يمكن تحقيق أنواع أخرى من الوفر . فالولايات المتحدة مثلا تنتج سنويا ١٣٠٠ مليار مستند مختلف ـ وهى كمية كفيلة بملء شعب كولورادو الكبير بالورق ١٠٧ مرات . ولكن تقنيات المعلومات المتقدمة بما فى ذلك القراءة الالكترونية تبشر بانكماش هذه الكمية من الورق . الأهم من ذلك أن الامكانات الجديدة فى مجال الاتصالات اللاسلكية المدمجة على أجهزة الكمبيوتر وآخر الاكتشافات العلمية ، تسمح من الآن فصاعدا بتوزيع وتفريق الانتاج وبذلك تنفادى التكلفة العالية للمراكز الحضرية ، مما يؤدى بالتالى الى مزيد من خفض نفقات الطاقة والنقل أيضا .

المعرفة مقابل رأس المال :

كتب الكثير عن استبدال العمل البشرى بالمعدات والأجهزة الاعلامية حتى الفا نجعل فى كثير من الأحيان الاستبدال المتلازم لرأس المال . وبالرغم من ذلك ، فان كل التطبيقات المذكورة عاليه تترجم أيضا بوفر فى رأس المال .

من منظور معين ، قد تمثل المعرفة على المدى الطويل تهديدا للسلطة المالية ، أكثر خطورة بكثير من النقابات العمالية أو الأحزاب السياسية المناهضة للرأسمالية ، اذا تكلمنا بطريقة نسبية . فان الثورة الاعلامية أدت الى خفض احتياجات رأس المال بالنسبة لكل وحدة منتجة ، وفى ظل اقتصاد « رأسمالى » يكتسب هذا الاتجاه أهمية جوهرية .

فقي قاعة صغيرة في المركز التعليمي لبنك « بنكا ناشيونال دل لافورو » في روما ، تحدث الينا بصراحة تامة فيتوري مرلوني ـ ٥٧ عاما ـ عن شركته العائلية مرلوني الكترو دوميستيسي التي تنتج ٢٠٪ من اجمالي الغسالات والثلاجات والأجهزة المنزلية الكبيرة الأخرى المباعة في أوروبا ، وهو يتولى رئاسة هذه الشركة التي يملك مع اسرته ٧٥٪ منها ، وتعد الكترو لوكس في السويد وفيليبس في هولندا هما الشركتين الوحيدتين الكبيرتين الأقوى لهما .

وأشار مرلوني الذي رأس منظمة أرباب العمل الايطالية خلال أربع سنوات شديدة الاضطراب ، الى أن النظم الاقتصادي الذي تتبعه ايطاليا مؤخرا يرجع الى حقيقة ، اننا حاليا نعمل بنفس الجهد برأس مال أقل عن ذي قبل ، وهذا ، يعني أن بلدا فقيرا يستطيع حاليا أن يتخلص من مشاكله بنفس الموارد من رأس المال بشكل افضل مما كان يفعل منذ خمس او عشر سنوات » .

ويضيف مرلوني ان ذلك يرجع الى أن التقنيات ذات القاعدة المعرفية تسمح بتقليل كمية رأس المال اللازم لمن يريد مثلا انتاج غسالات أطباق أو مراقد أو مكانس كهربائية .

فالمعلومات تحل في المقام الأول محل المخزون ذي التكلفة شديدة الارتفاع . فهو يستخدم التصميم بمساعدة الكمبيوتر كما أقام اتصالا بواسطة القمر الصناعي بين منشآته في ايطاليا والبرتغال .

ويتفيض وقت استجابة التصنيع لطلب السوق ويجعل الانتاج في مجموعات صغيرة قابلا للاستمرار من الناحية المالية ، نجد أن المعلومات ، ذات النوعية الأفضل والأسرع في آن واحد ـ تسمح حاليا بتقليل كمية المكونات والمنتجات المصنعة التي تنتظر في المخازن أو على طرق الجراجات .

وبذلك انخفضت تكاليف التخزين بنسب مذهلة بلغت ٦٠٪ لدى مرلوني ، فحتى وقت قريب ، كانت مصانعه تحتاج الى مخزون ٢٠٠ الف قطعة لانتاج ٨٠٠ الف وحدة ، حاليا يكفي ٣٠٠ الف قطعة ، في الموقع او في طريقها اليه ، من أجل انتاج ثلاثة ملايين ماكينة تامة الصنع ، انه وفر ضخم يرجعه مرلوني لتحسين المعلومات .

ان نموذج مرلوني ليس ، استثناء ، ففي الولايات المتحدة تأمل صناعات النسيج والملابس وتجار التجزئة ، الذين تضمهم لجنة « المعايير الاختيارية للاتصال بين الصناعات » ، في التخلص من فائض مخزون يقدر بـ ١٢ مليون دولار بفضل شبكة الكترونية مشتركة للسلع ترتبط بين فروع هذه الصناعات ، وفي اليابان تعمل شركة ان ، ايتش ، كيه ، سيريتج ، التي تورد القواعد والنوابض لأغلب صانعي السيارات ، على ان يتزامن انتاجها مع انتاج عملائها بشكل كامل ، بحيث يتم التخلص من المخزون تماما .

وكما يقول أحد قيادات هذه الشركة : « اذا توصلنا الى تطبيق النظام بشكل صحيح فسنتمكن نظريا من تحويل مخزون القطع الى صفر » .

وبالطبع ، لا تسمح هذه التخفيضات بتوفير المكان والتكلفة العقارية فقط ، ولكنها تنعكس أيضا على الضرائب وأقساط التأمين والتكاليف العامة ، ومن ناحية أخرى ، يشير مرلوني الى ان بامكانه حاليا تحويل رصيدة من النقد أو باديس الى ميلانو أو مدريد في نفس دقائق ، متفاديا بذلك دفع فوائد لا يستهان بها .

ويضيف ، ان الاستثمار الأفضل في أجهزة الكمبيوتر والبرامج ومعدات الاتصالات اللاسلكية ، حتى وان كان مرتفعا ، فان احتمال ما يحققه من وفر يسمح لشركته أن تقوم بنفس النشاط كما في الماضي ولكن برأسمال أقل .

ان هذه الأفكار الجديدة عن رأس المال في طريقها حاليا للانتشار في العالم أجمع .

ويعتقد الدكتور هارو شيمادا من **جامعة كيو بطوكيو أننا نشاهد** احلال شركات ، تعني ، قدرا أقل بكثير من الموارد في شكل رأسمال ، محل الشركات التي ، تتطلب تراكما مكثفا لعمل البشري لتأمين الانتاج » .

لقد بدأت الشركات اليابانية الكبرى ولأول مرة تنفق على الأبحاث والتطوير أكثر مما تنفقه على الاستثمار الرأسمالي وكأنها بذلك توضح التطور الجاري وأهمية المعرفة في اقتصاد الغد .

ويعبر ميخائيل ميلكن عن نفس الفكرة في كلمات معدودة : « لقد حل رأس المال البشري محل رأس المال الفولاذي » .

وهكذا أصبحت المعرفة الموارد الاقتصادي الأخير لأنها البديل النهائي .

الآن ، ان ما نراه حتى الآن هو أن الانتاج والأرباح في أي اقتصاد متقدم يقل عن مصادر على المصادر الثلاثة الرئيسية للثروة : العمل والأرض والمعرفة ، غير أن كلا من رأس المال والنقود في طريقهما حاليا لأن يتحولا

الى معرفة - وبالتوازى يشهد العمل أيضا تحولا : فهو يعتمد بشكل متزايد على معالجة الرموز - وينطوى رأس المال والنقود والعمل ، بتطور ثلاثتهم ، في نفس الاتجاه لتعرض كل أسس الصرح الاقتصادى الى تغيير ثورى - وبما أن الاقتصاد أصبح فوق رمزى فانه يعمل من الآن فصاعدا طبقا لقوانين تختلف جذريا عن تلك التى كانت سائدة في عصر الاقتصاد المصنع .

ونظرا لأن المعرفة تقلل الاحتياجات الى المواد الأولية والى العمل والوقت والحيز الى رأس المال ، فانها تصبح المورد الحاسم للاقتصاد المتقدم - ومع ارتفاع قيمة المعرفة هذا الارتفاع السريع سنرى ، حروب المعلومات ، - أى الصراعات من أجل السيطرة والتحكم في المعرفة - تندلع في العالم كله .

الباب الثالث:

حروب المعلومات

الفصل التاسع

معركة خزينة التحصيل المسجلة

منذ بعض الوقت قررت مؤسسة سميثسونيان بواشنطون ، وهي احد اكبر متاحف العالم روعة وشهرة ، في شراء مطعم صغير من المطاعم الموجودة على الطرق الطويلة في نيوجرسي ونقله الى واشنطن لضمه الى المتحف ، بل كان هناك تفكير في ان يظل المطعم يعمل بشكل عادي وذلك بهدف عرض المواد الاصطناعية التي كان استخدامها علامة لمرحلة من الحياة الامريكية . ولكن المشروع لم ير النور .

ولا يزال المطعم الصغير على جانب الطريق يمارس على العديد من الأمريكيين سحرا يتميز بالحنين الى الماضي . لقد استخدم هذا النوع من المطاعم كديكور للعديد من المشاهد الهوليوودية ، كما في رواية هيمنجواي الشهيرة «القنلة» . ومن ثم كانت فكرة نقل مطعم فعلي ، بدلا من الاقتصار على توضيح استخدامات الفينيل والفورمايكا ، فكرة لا تخلو من المنطق وان كانت تبدو غريبة بعض الشيء .

ولكن اذا أرادت مؤسسة سميثسونيان ان تبين ما كانت تسمه الولايات المتحدة بالنسبة للعالم الخارجي في الخمسينات ، أي في منتصف القرن العشرين ، فعليها شراء واعادة تركيب سوبر ماركت بدلا من المطعم . فلقد كانت عملية دفع عربة في أحد ممرات سوبر ماركت شديد الاضاءة من الطقوس الأسبوعية لأغلب الأسر الأمريكية . وأصبح السوبر ماركت بارفف المكتظة بالسلع رمزا للوفرة في عالم جائع . وسريعا ما تم تقليد هذا الاختراع الرائع للاقتصاد الأمريكي في العديد من البلدان .

وفي الوقت الحالي ، لا يزال السوبر ماركت قائما ولكنه أصبح ميدان معركة ، حيث تدور احدى حروب المعلومات المتعددة التي تحتدم في عالم الأعمال . وان كان الجمهور لايلاحظ ذلك قط .

ما وراء خزينة التحصيل :

يدور صراع محموم حول مليارات ومليارات الدولارات عبر الولايات المتحدة بين عمالقة صناعيين مثل تايسكو وريفلون وبروكتر آند جامبل وجنرال فودز وجيليت الذين كانوا يسيطرون في السابق على قطاعاتهم ، وبين تجار تجزئة مواقعيين ولكنهم يضعون منتجات هؤلاء العمالقة في أكياس العملاء . هذه المعركة المشتعلة على صعيد خزينة التحصيل المسجلة تعطي فكرة أولية عما يدخره لنا الاقتصاد فوق الرمزي .

ففي بداية عهد السوبر ماركت كان الموردون الرئيسيون للسلع الاستهلاكية أو الغذائية أو غيرها يرسلون مندوبيهم ، وهم بالآلاف ، الى محلات السوبر ماركت ليبيعوا لهم ويشجعوا مبيعات الأنواع المختلفة من المنتجات الغذائية أو المشروبات غير الكحولية ، أو مستحضرات التجميل ومنتجات أخرى كانت محل آلاف المفاوضات والمعاملات يوميا .

في هذه المساومات اليومية ، كان مندوبو المبيعات في موقع القوة . فقد كانت تدعمهم كل قوة شركاتهم العملاقة التي لم يكن لأكبر سلاسل السوبر ماركت وزن أمامها . كانت كل من هذه الشركات العملاقة تفرض وجودها بدون مناقشة ، في الأسواق التي اختارتها لنفسها .

كانت شركة جيليت مثلا ، لا تزال تبيع حتى نهاية السبعينات منتا من كل عشر شفرات حلاقة يتم استعمالها في الولايات المتحدة . وعندما جاءت شركة بيك الفرنسية - وهي أول منتج عالمي للأقلام الجافة ذات البلية الدوارة والقداحات التي ترمى بعد نفاد الغاز منها . وبحدت شركة جيليت على ارضها بطرح ماكينات حلاقة يتم التخلص منها بعد استخدامها . ردت جيليت بانتاج مثل هذه الماكينات وغزت ما بين ٤٠٪ الى ٥٠٪ من السوق ولم تحتفظ بيك الا بأقل من ١٠٪ . ولجيليت نشاطها خارج الولايات المتحدة ، فلديها حاليا مكاتب في ٤٦ دولة ومصانع في ٢٧ دولة أخرى ابتداء من ألمانيا وفرنسا وحتى الفيليبين .

وعندما كان يصل مندوب جيليت لم يكن أمام السوبر ماركت سوى الاستماع والا ...

فمنذ بداية الخمسينات وحتى بداية الثمانينات ، وعلاقات القوى بين قمة كبار الصناعيين وسقح تجار الجملة والتجزئة لم تعرف أي تعديلات رئيسية ، وكان أحد أسباب تفوق المنتجين على البائعين أنهم كانوا يتحكمون ويسيطرون على المعلومات .

عطر مس أمريكا :

في أوج سيطرتهم ، كانت هذه الشركات الكبرى من أكثر الجهات استخداما للدعاية التي تستهدف الجمهور العريض ، ومن هنا سيطرت على المعلومات التي تصل في النهاية الى المستهلك .

وفي هذا الحقل ، أبدعت شركة جيليت ذكاء وفطنة خاصة . فقد انفقت بسخاء على الدعاية للماكينات وكريمات الحلاقة التي تنتجها . أثناء النقل التليفزيوني لمباريات كؤوس البيسبول العالمية - أما بالنسبة للمطور ، فقد راهنت على مسابقات اختيار « مس أمريكا » وهي مسابقات يتقاها التليفزيون أيضا .

وشركة جيليت مثلها مثل شركات أخرى ، تطرح سنويا ست « دورات تسويقية » تدعمها دعاية قوية . ولقد أطلق على هذه العملية اسم « حملة تنظيف المخازن » ، نظرا لأنها كانت تستهدف جلب العملاء نحو الأرفف وتنظيفها ، بافراغها بطريقة شبه مباشرة . وكانت هذه الطريقة فعالة جدا لدرجة أن السوبر ماركت لم يكن يستطيع « حقيقة » ان يسمح لنفسه بألا يبيع منتجات جيليت .

وفي المقابل فان الانتصارات التي تحققت وسجلتها خزينة التحصيل المسجلة قد سمحت لشركة جيليت وامثالها ان تطلب مستلزماتها الانتاجية بكميات كبيرة وسعر منخفض . وبالسيطرة على كل من الانتاج والتوزيع والدعاية الجماهيرية ، سيطر الصناعيون على كل الشاركين الآخرين في الدورة الاقتصادية - أي المزارعين وموردي المواد الأولية وتجار التجزئة .

ففي الواقع ، كان مندوب جيليت يستطيع في أغلب الأحيان أن يفرض على محل التجزئة أنواع وكميات الشفرات التي سيشتريها وكيف سيقوم بعرضها وكثيرا ما كان يفرض عليه سعر بيعها أيضا .

ان في ذلك ممارسة لسلطة اقتصادية ، غير ان هذه السلطة كان لا يمكن لها أن توجد بدون السيطرة الحاسمة على المعلومات - ففي نهاية المطاف ، كانت جيليت ، وليس تاجر التجزئة - هي التي توجه لشاهدي

التليفزيون مزايا كريم الحلاقة « فومى » ، أو تظهر رياضيين يتخلصون من لحية ثلاثة أيام بواسطة ماكينة حلاقة وشفرة جيليت . ان كل ما يعرفه العالم عن هذه المنتجات يعرفه من خلال جيليت .

بالاضافة الى أن الشركة تسيطر على المعلومات ، الوجيه للمستهلك ، فانها أيضا تجمع المعلومات ، الدائمة من المستهلك ، . ففى كل مراحل التسويق ، كانت جيليت تعلم أفضل من أى تاجر تجزئة ، متى وكيف ولمن سيتم بيع منتجاتها !

كانت جيليت تعرف متى ستعرض اعلاناتها على شاشة التليفزيون ، ومتى ستطرح سلعا جديدة ، ومواعيد حملات الترويج ذات السعر المخفض التى تنوى القيام بها ، وتتعرف فى هذه المعلومات كما تشاء ، باختصار ، فان جيليت والمتجهين الآخرين لأسواق الاستهلاك الكبير ، كانوا يقفون ، بين ، تاجر التجزئة والمستهلك ويتحكمون تماما فى المعلومات التى يقدمونها لكل منهما !

وبالرغم من عدم تقدير أهمية المعلومات حق قدرها ، فان السيطرة عليها لعبت دورا أساسيا فى الحفاظ على التفوق التقليدى للمصنع على الدكان ، وعدم الممارسة كانت تعد ارتباحا كبيرة على الشركات الصناعية .

وجاء وقت كانت شركة كامبل سوب لا تكلف نفسها عناء كتابة رقم هاتفها على طلبات مندوبى المبيعات التابعين لها ، ويعلق نائب رئيس سلسلة سوبر ماركت ، جراند يونيون ، قائلا : « من غير المجدى الاتصال بهم .. لن يمنحوك شيئا قط » .

وبالتالى عندما كان يصل مندوب جيليت الى المحل لبيع منتجات الشركة كان يعرف عما يتكلم بحيث تحول المشترى الى دور المستمع .

منحة المعروضات :

ان السلاح الذى أتاح لتجار التجزئة أن يحصلوا كبار الصناعيين يتراجعون الى علامات البداية ، لم يكن سوى رمز صغير من الثوانى الأبيض والأسود .

فى منتصف الستينات أقامت لجنة من تجار التجزئة والخمنة وصناعيين فى مجال التغذية علاقات منتظمة مع شركات مثل آى . بى . أم وناشيونال كاش رجيستر وسويدا بهدف مناقشة المشكلات العامة لمجال السوبر ماركت . الطوابير أمام خزينة التحصيل والأخطاء الحاسبية . غير أن هذه اللجنة لم تلفت الانتباه فقط فى ذلك الوقت .

وكان السؤال هل تستطيع التكنولوجيا التغلب على هذه الصعوبات ؟

وكانت الاجابة نعم ـ بشرط ايجاد وسيلة لتكويد المنتجات بطريقة تستطيع فهمها أجهزة الكمبيوتر ، قراءة ، هذا الكود ، فى ذلك الوقت ، كانت عملية فك الشفرة بواسطة الكمبيوتر لا زالت فى بدايتها ، ولكن منتجى أجهزة الكمبيوتر وقد استشعروا الفتاح سوق فعلية جديدة الهاموا تحمسوا للتعاون مع تجار التجزئة .

وفى ٣ أبريل ١٩٧٣ ، اتفقت ، لجنة التقنيات الرموز ، على كود وحيد يصلح لكل الفروع ، ونتج عن ذلك ، الكود العام للمنتجات أو ، كود القضبان ، الذى أصبح مألوفا لنا وذى خطوطه السوداء وأرقامه على جميع ورق التغليف ، ابتداء من المنظفات الى علب الحلويات ـ كما انتشرت فى الوقت نفسه معدات القراءة الأوتوماتيكية .

ولقد شاع استخدام هذا الكود بشكل خاص عام فى الولايات المتحدة ، حيث تحمل ٩٥٪ من المنتجات الغذائية قضبانه ، وهو يتزايد بسرعة بلدانا أخرى ، وفى عام ١٩٨٨ كان ٣١٧٠ سوبر ماركت فرنسى يستخدم هذا الكود ما بين تجارة متخصصة ومحلات كبرى ، وفى اليابان الغربية ، فان لدى ما لا يقل عن ١٥٠٠ نقطة بيع مواد غذائية و ٣٠٠ محل كبير لأجهزة قراءة هذا الكود ، اجمالا ، كان هناك ٧٨ ألف جهاز فى الخدمة «فقط» من البرازيل وحتى تشيكوسلوفاكيا ، بل وحتى لدى سكان غينيا الجديدة ، خلافا للموجود منها فى الولايات المتحدة .

وفى اليابان ، حيث التقنيات الجديدة لبيع التجزئة تنتشر بسرعة الحريق ، فان ٤٧٪ من كل المحلات الكبرى و ٧٢٪ من محلات الأجهزة المنزلية مزودة بهذه الأجهزة منذ ١٩٨٧ .

غير أن تأثير هذا الكود لم يقتصر على زيادة سرعة عمليات الدفع عند خزينة التحصيل ولا على تحسين عمليات المحاسبة ، لقد تجاوز ذلك وأدى الى انتقال السلطة .

فى الوقت الحالى ، تبيع محلات السوبر ماركت الأمريكية ٢٢ ألف سلعة وصنف مختلف ، ومع آلاف المنتجات الجديدة التى لا تكف عن الدخول مجال السلع الغذائية ، فان السلطة قد انتقلت الى تاجر التجزئة الذى يستطيع الآن تتبع كل سلعة ، ومعرفة حجم المبيعات والأرباح لكل منها ، وكذلك رفع درجة الدعاية لها والتكاليف والأسعار والخصومات

وأماكن عرضها فضلا عن عمليات الترويج الخاصة ومعدل دوران المخازن ، ... الخ .

تقول بات كولينز رئيسة محلات رالف ستورز ـ وعددها ١٢٧ محلا ـ بكاليفورنيا الجنوبية : « الآن .. نعرف عن السلعة نفس القدر من المعلومات الذى يعرفه المنتج ان لم يكن أكثر » . اذ تجمع أجهزة قراءة الشفرة تلك ، قدرا كبيرا من البيانات يسمح للمديرين أن يقرروا عن معرفة ، أوقف العروضات التى يتعين تخصيصها لهذه السلعة أو تلك والتوقيت المناسب لذلك .

وفى الحقيقة ، يتسم هذا الاختيار بأهمية قصوى بالنسبة للمنتجين المتنافسين الذين يهرعون الى الأبواب ويتنازعون كل سنتيمتر من رف العروضات . وفى هذه الظروف ، لم يعد المنتج يمل على تاجر التجزئة الكمية التى يتعين عليه شراؤها وانما أصبح تاجر التجزئة يفرض على المنتجين دفع ما يسمى « منحة عرض » للحصول على حيز عرض ـ وقد تصل هذه المنحة فى بعض الأحيان الى مبالغ مذهلة بالنسبة لبعض الأماكن المميزة .

لقد كتبت صحيفة « يو . اس . ايه توداى » : والنتيجة [لهذه التحولات] هى حرب من أجل الحيز بين المنتجين وتجارة التجزئة ـ وبين التجار فيما بينهم ـ من أجل الكسب والحفاظ على مواقعهم فى السوبر ماركت .

ويسهل تحديد المنتصر ـ حتى الآن على الأقل .

ولقد وصف كافين مودى ـ وهو مدير سابق لنظم المعلومات الخاصة بالادارة لدى جيليت ـ الموقف ببرارة قائلا : « اننا نريد أن نكون أسيادا لمصيرنا [...] ولكن التاجر أصبح حاليا أكثر قوة . انهم يحاولون الحصول على اتفاقيات مجزية أكثر من ذى قبل وعلاقات تعاون . انهم يريدون أسعارا أفضل مما يقال هوامش وبحثا [...] . فى السابق لم يكن التاجر يعرف شيئا ، أما الآن فانه يعتمد على مجموعة أدوات متطورة » .

وتصبح البيانات التى يقوم تجار التجزئة بتجميعها سلاحا أكثر فأكثر ، عندما يتم تحليلها بواسطة الكمبيوتر ودراستها طبقا لنماذج يمكن ادخال متغيرات مختلفة عليها . وبالتالى يستخدم بعض التجار نماذج « الربحية المباشرة للمنتج » من أجل تحديد ما يربحونه فعليا من كل سلعة . وتأخذ هذه النماذج فى الاعتبار عدة عوامل مثل حيز العرض

الذى تشغله عبوة مستطيلة ، أو عبوة أسطوانية ، والاختيار الأمثل للألوان تبعا للمنتجات .

بل ان بروكتر آند جامبل ـ وهو أحد أهم المنتجين ـ يزود تجار التجزئة مجانا بنسخة من هذا النوع من البرامج ـ على أمل أن يحظى بعطفهم . ويعرض مندوبو بروكتر آند جامبل ، وهم مزودون بمثل هذه الأسلحة ، على التاجر مساعدته فى تحليل نسب ربحه بشرط أن يتقاسم بعضه مع الشركة معلوماته الخاصة عن المستهلكين .

كما يستطيع تاجر التجزئة استخدام برامج « ادارة رفوف العرض » و « نماذج الحيز » التى تسمح له بأن يقرر بشكل أفضل ، أى التشكيلات أو المنتجات عليه قبولها أو رفضها ، وأيها يقوم بعرضها فى المواضع الأكثر ارتيادا وتلك التى يتجهها الى أماكن أخرى ، يضع الكمبيوتر « تخطيطا » مفصلا لكل رف من رفوف العرض .

وبعد أن حقق تجار التجزئة السيطرة على التدفق الرئيسى للمعلومات « الواردة » من العميل ، بدءوا فى التأثير ، بل والتحكم فى المعلومات « الموجهة اليه » .

يقول كافين مودى : « ان التاجر يستطيع حاليا تحديد نتيجة عملية ترويج [....] فهو الذى يختار الى حد بعيد ما الذى سيراه المستهلك وما الذى لن يراه من السلع المعروضة » .

معنى ذلك أن شركات المنتجات الغذائية الكبرى وشركات أخرى قد فقدت السيطرة على المعلومات ، عند طرفى السلسلة ، وهى السيطرة التى كانت تستمد منها نفوذها فى السابق .

ما بعد السوبرماركت :

الصراع من أجل السيطرة على المعلومات بمساعدة التكنولوجيات المتطورة ، والذى بدأ أولا على أرض السوبرماركت ، اتسع فيما بعد ليشمل ساحات قتال أخرى ـ فأجهزة القراءة الالكترونية وأجهزة الليزر والكمبيوتر المنقل ومعدات أخرى تكتسح الصيدليات والمحلات الكبرى ومحلات الفضل والمكتبات وتجارة الأجهزة الكهربية والملابس والخردوات ، باختصار كل أنواع المحلات . فى هذه الأسواق أيضا يجد الصناعيون أنفسهم فجأة أمام خصوم أكثر شراسة وأكثر ثقة فى قدراتهم بل ووقحين فى بعض الأحيان .

ففى أحد مكاتب المشتريات التابعة لشركة تويز ـ آر ـ يوز وهى

سلسلة لديها ٣٢٣ نقطة بيع يوجد اعلان يقول بلهجة تحذير حاسمة : « اذا كانت منتجاتكم لا تحمل الكود العام للمنتجات . لا داعي للجلوس لأننا لن نتعاقد معكم على طلب شراء » .

وكلما انتقلت السلطة ، يقدم تجار التجزئة شروطا أكثر تشددا . لقد لخطوا مندوبي الشركات الصناعية المستقلين ـ مائة ألف مندوب ـ ويتعاملون الآن مع الموردين مباشرة . فشركة وال ـ مارت مثلا ـ وهي رابع سلسلة متاجر في الولايات المتحدة ، تطالب بحسم شركات مثل جيلت بتغيير نظام تسليم البضائع ، وبعد أن كانت وال ـ مارت أكثر تساهلا في السابق ، تريد حاليا أن يتم تنفيذ طلباتها دون ادنى خطأ في الكمية والحجم ونوع المنتج . بالاضافة الى ان يتم الشحن طبقا لجدولها ، هي ، وليس بمقدار الموردين ، واذا لم تتوفر الدقة التامة في النوعية وموعد التسليم ، فان التاجر يهدد باجراء خصم على الحساب او أن يخصم منه جزء من ، تكلفة النقل والتفريغ » .

ويجد المنتجون أن ظهورهم الى الحائط . حيث يتعين عليهم اما زيادة المخزون لديهم أو تجديد معدات مصانعهم ، من أجل تحويل انتاجهم من الجملة الى انتاج مجموعات أقل طولا ، مع تدوير المخزون بدرجة اسرع ، والحلان مكلفان . وفي الوقت نفسه يميل تجار التجزئة لعرض معايير جودة اكثر تشددا بينما في ذلك حتم العيوب .

هذه النقطة قد تبدو ظاهريا لا قيمة لها . غير أنها في الحقيقة شديدة الأهمية . لأن الأمر يتعلق بكود القضبان الذي يعطي جزءا كبيرا من المعلومات التي تنبني عليها السلطة المتزايدة لتجارة التجزئة ، ومن ثم اذا كانت الطباعة رديئة فان جهاز القراءة الالكتروني قد لا يقرأ الشفرة بشكل سليم . وفي هذه الحالة يريد بعض تجار التجزئة تحميل الموردين مسئولية ذلك .

فقد حدث أن وقف ملايين الزبائن طويلا أمام عاملة الخزينة ينتظرون اليها وهي تمرر السلعة مرة بعد الأخرى على جهاز القراءة الالكتروني ، قبل ان يتمكن من تسجيل البيانات ولا تجد مفرا في النهاية من أن تسجل السعر يدويا .

وبالتالي قد يصل التجار حاليا الى صياغة تهديدات من هذا النوع : « اذا لم يتمكن جهازنا من قك الكود الخاص بكم فانها مشكلتكم . لن أطلب من العاملين لدي أن يكرروا المحاولة مرة بعد أخرى ويتركوا العملاء ينتظرون . اذا لم تمض الأمور كما ينبغي فبدلا من تسجيل السعر يدويا

سوف تضع السلعة في كيس التسوق دون أن تجعله يدفع ثمنها وسنخصمه من فاتورتكم » .

لم يجعت ان خاطب أحد كبار المنتجين بهذه اللهجة ولكن لم يجعت أيضا أن امتلك أحد قط المعلومات التي في حوزة تجار التجزئة حاليا .

ان هذه المعلومات حيوية لدرجة أن بعض المنتجين يشترونها من تجار التجزئة سواء بشكل مباشر أو بالتبادل مع خدمات أو عن طريق شركات متخصصة تشتريها لكي تبيعها للمنتجين .

الدفع المزدوج :

المعركة القائمة حول حوائز التحصيل لها نتائج مهمة بالنسبة للمستهلك أيضا ـ وبالنسبة للاقتصاد ككل . ومن بين جوانب أخرى فان هذه المعركة يجب أن تساعدنا في مراجعة أفكارنا المسبقة التي تم تجاوزها ، عن الدور المتبادل بين المنتج والمستهلك .

وعلى سبيل المثال ، في عالم تحولت فيه النقود الى « مادة اعلامية » وتتحول فيه المعلومات الى « نقود » ، فان المستهلك يدفع ثمن مشترياته مرتين : المرة الأولى بالنقود ، والثانية بالمعلومات التي تساوي نقودا .

وبشكل عام ، يقدم المستهلك المعلومات دون مقابل ، في حين أن التجار والمنتجين والبنوك ومنظمات بطاقات الائتمان ومنتفعين آخرين يتصارعون من أجل حيازتها ـ في فلوريدا وكاليفورنيا ، شنت صلاصل تجارية معارك قانونية شرسة موضوعها تحديد « من الذي يملك البيانات التي يتم جمعها من المستهلكين ؟ » .

ولم تفصل المحاكم بعد في هذه المسألة ولكن الشيء المؤكد ، أن أحدا لم يطلب رأي المستهلك .

ومن الناحية النظرية ، من المفروض أن يحصل المستهلك على مكافآته في شكل خفض في الأسعار ، نظرا لتحقق فاعلية افضل للنظام . غير انه لايوجد اطلاقا شيء يضمن للمستهلك أن يستفيد بأقل نصيب من هذا الوفر المتحقق ، في حين أنه مصدر هذه المعلومات ذات القيمة الحاسمة . وبعض الأمور حاليا وكأن المستهلك يمنح تاجر التجزئة ، قرض معلومات ، بدون فائدة على أمل أن يسدد الأخير الدين في المستقبل .

وطالما ان هذه البيانات لا تعني عنها بشكل متزايد بالنسبة للتصميم الأصلي وانتاج السلع والخدمات فان المستهلك في الوقت الحالي هو بمثابة منح مشاركة لمشترياته الخاصة .

ولكن هل هو فعلا « مالك » المعلومة ؟ أم أنها لاتكتسب قيمة الا بعد تجميعها ومعالجتها ؟ .

لدراسة هذه القضايا غير المعتادة التي تطرحها « حرب المعلومات » لنقصنا المفردات اللغوية اللازمة ـ ناهيك عن النظريات القانونية والمفاهيم الاقتصادية . غير أن القضية تتناول تحويلات تقدر بمليارات الدولارات كما تتضمن انتقالا بارعا دقيقا لسلطات التفاوض الاقتصادية والاجتماعية .

ولكن ما الذي يعطيه المستهلك مجانا للتاجر أو المنتج او الشركات بطاقات الائتمان التي يتعامل معها ؟

لناخذ حالة غاية في البساطة لربة أسرة تعود من عملها وتريد تحضير العشاء بأقصى سرعة فتكتشف أن ليس لديها مرجرين . فتندفع الى أقرب محل وتلتقط من على الرف رطل مرجرين فلتيسان بدون ملح من انتاج تابيسكو ، ثم تتجه الى الخزينة ، وفي انتظار دورها تاخذ مجلة « تي . في جايد » (دليل التليفزيون) من انا العرض المجاور لها ، ثم تناول مشترياتها العاملة الخزينة التي تقوم بامرارها على جهاز القراءة الالكتروني .

عندئذ ، هي بذلك أوصلت الى كمبيوتر المتجر المعلومات التالية : ١ ـ أحد أنواع المنتجات التي تستعملها ٢ ـ الماركة المختارة . ٣ ـ وباية كمية ٤ ـ كون انها تفضل المرجرين بدون ملح ٥ ـ ساعة الشراء ٦ ـ السلع الأخرى التي اشترتها مع توضيح الماركات والكميات ، الخ . ٧ ـ اجمالي ما انفقته ٨ ـ نوع المجلة التي يمكن أن تصل اليها الاعلانات من خلالها ٩ ـ معلومات عن حيز العرض الذي أصبح خاليا بعد أن اخذت هذه السلع من الرف . والعديد من الأشياء الأخرى .

واذا اشترى زبون حمولة عربة من مختلف المنتجات ، فانه في هذه الحالة يمد الكمبيوتر بنفس المعلومات عن كل سلعة ، ويصبح من الممكن نظريا « ربط » مشترياته بطريقة كفيلة باستنتاج « سلوك نمطي » ـ بمعنى آخر « توقيع » للاستهلاك الفردي ، قد يستخدم فيما بعد في تحديد مجموعة من العملاء .

واذا تم الدفع عن طريق بطاقة الائتمان فان حصيلة المعلومات ستكون أوفر بالطبع .

ففي هذه الحالة يكشف المشتري عن : ١ ـ اسمه . ٢ ـ عنوانه وكوده

البريدي (مفيد جدا للتحديد الجغرافي للأسواق) . ٣ ـ معلومات عن امكانات الائتمان . ٤ ـ قاعدة لتقدير دخله العائلي ، ومن المحتمل أن يكشف عن أكثر من ذلك بكثير .

وبافتران كل هذه العناصر ، سيصبح من الممكن قريبا ، بناء صورة مفصلة تفصيلا مدهشا عن أسلوب حياته ، تتضمن سلوكياته المعتادة ، ما يفضله في مجال الأسفار والرحلات والترفيه والقراءة ، وعدد المرات التي يتناول فيها وجباته خارج المنزل ، ومشترياته من الكحوليات ومن وسائل منع الحمل ، وقائمة بالأعمال الخيرية التي يهتم بها .

وتستخدم ماروى ـ وهي احدى أكبر سلاسل المتاجر الكبرى في اليابان ولديها بطاقة ائتمان خاصة بها ـ نظاما اسمه ام ـ تويس يسمح لها بشكل خاص بتحديد العائلات التي غيرت مسكنها . وتتلخص هذه الطريقة في رصد المشتريات التي تتطابق عادة مع تجهيز وتاثيث مسكن جديد ، بافتراض أن الزوج الذي يشتري جهاز تكييف أو اثاث مطبخ قد يكون في حاجة الى أسرة جديدة .

وقد نجحت ماروى من خلال هذا النظام في الحصول على نسبة مدهشة من الطلبيات بنظام المراسلة .

والآن .. لنترك جانبا المسائل المقلقة التي تطرحها هذه الممارسات من منظور احترام الحياة الخاصة في اقتصاد فوق رمزي ، ولنقتصر هنا على ملاحظة أن جزءا كبيرا من هذه المعلومات اذا وضعت تحت تصرف شركة تجارية ـ سلسلة سوبر ماركت أو بنك او شركة منتجة ـ يمكن ايضا اعادة بيعها أو مبادلتها مقابل تخفيض على أسعار توريد الخدمات . والحال أن سوق هذه المعلومات لفضه .

ان العديد من البلدان تحاول حاليا تنظيم وتقنين استخدام المعلومات المخزونة في أجهزة الكمبيوتر غير أن بنوك المعلومات تمثل وترتفع قيمتها الاقتصادية بشكل جنوني .

الا أن كل ذلك ليس سوى تقريب أولي وبدائي للغاية لما يخبئه لنا المستقبل .

السوبر ماركت الذكي :

قد يجد المستهلكون أنفسهم قريبا في سوبر ماركت مزود بأوقف « الكتروني » . وبدلا من قراءة أسعار على المنتوجات أو الرفوف

على علامات او بطاقات ، سوف يرونها معلقة على حافة الرف ذاته بفضل أجهزة مصنوعة من البلورات السائلة الواعدة . هذه التكنولوجيا الجديدة تقدم للمتجر ميزة ضخمة . فهي تسمح له بتعديل أسعار آلاف المنتجات بشكل تلقائي ولحظي كلما صيت أجهزة قراءة خزينة التحصيل معلومات جديدة الى الرف الالكتروني .

كما سوف يصبح بالامكان خفض سعر السلع الراكدة ورفع سعر السلع التي يقبل عليها الجمهور بكثرة ، بحيث يتم ضبط عمليات الرفع والخفض طبقا للعرض والطلب بشكل فوري . وتقدر شركة تل بانل في تورنتو ان تصل تكلفة نظام من هذا النوع يمكنه تحديد الأسعار المثلى لما بين ٨ آلاف أو ١٣ الف سلعة الى ما بين ١٥٠ الفا و ٢٠٠ الف دولار ، وسيتم تغطية هذه التكلفة في اقل من عامين .

وبالذهاب خطوة أبعد من ذلك ، سوف تتمكن الأرفف الالكترونية من اعطاء الزبائن معلومات عن القيمة الغذائية للسلع والسعر وذلك بمجرد الضغط على زر ، على أية حال ، هذا المشروع لا يهم السوبرماركت فقط ، فكما ذكرت مجلة « بيزنس ويك » فان « سلاسل الصيدليات وتجارة الأجهزة العامة ، بل وحتى المحلات الكبرى بدأت في دراسة النسخ الخاصة بها من هذا النظام » .

وترتسم على بعد ، ارفف اكثر تطورا ، ارفف لن تكتفي بمنح معلومات للجمهور ولكنها ستستخرج المعلومات منه . على سبيل المثال ، أجهزة رصد مخبأة يمكنها الاشارة اذا كان احد قد مرر يده فوق هذا الرف او هذه السلعة ، وعلى الازدحام عند معروضات معينة أكثر او اقل من المتوقع .

وقريبا لن يحرك الزبون عينيه أو ذراعه دون أن يسجله في نفس اللحظة ادارة المحل بمزيد من المعلومات ، وهي معلومات قابلة للاستخدام او للبيع .

ان العواقب الأخلاقية والاقتصادية لم تجذب حتى الآن وبشكل علني اهتمام رؤساء الشركات والمدافعين عن المستهلكين (سرعان ما سيجد منظمو حركة حماية المستهلك أنفسهم مدعوين لدراسة آثار هذه الابتكارات قبل اقلمة النظم وتركيبها) . ويكفينا في الوقت الحالي أن نرى جيدا ان هوامش الربح تخضع حاليا وبشكل متزايد للصراع الشاوس في مجال المعلومات .

تهديد للـ « شوجونز » (*) :

هناك عدد من القوى من النوع نفسه في طريقها أيضا لتغيير علاقات القوى في اليابان . يقول الكس سيتوارت الذي أعد تقريرا شاملا عن نظام التوزيع في اليابان : « ان تجار التجزئة يشكلون حاليا القوة المسيطرة في قطاع التوزيع » ، في حين « يتمين على المنتجين الصناعيين الاعتماد بشكل متزايد على تجار التجزئة لتصدير وتحديد احتياجات السوق » .

ويعتقد جورج فيلدز رئيس ومدير عام الشركة اليابانية آزي ماركت ريسرش ان « التوزيع لم يعد يقتصر في اليابان على عرض السلع على الأرفف وانما أصبح أساسا نظام معلومات » . ويضيف ان التوزيع في كل مكان لن يكون في المستقبل مجرد « سلسلة من نقاط التخزين تتناقل البضائع فيما بينها كما يحدث الآن ، انما سيصبح حلقة معلومات تربط بين المنتج والمستهلك » .

ان الحقيقة التي قد يكون فيلدز مهديا جدا لكي يقولها والتي قد يكون اليابانيون متحفظين في الاعتراف بها صراحة هي أن النحول الجاري سيخلع « ملوك » الصناعة عن عروشهم . ففي اليابان كما في الولايات المتحدة ستنتقل السلطة الى الشركات أو الفروع الصناعية التي ستعرف كيف تكسب حرب المعلومات .

غير أن الحرب بين تجار التجزئة والمنتجين لا ترال في بداياتهـــا والصراع لا يقتصر على هذين الجيشين فقط . فقد دفعت الحقائق المعقدة للصراع عـددا آخر من المحاربين الى دخول الحلبة ـ ابتداء من البنـوك وشركات الكمبيوتر وحتى شركات النقل البري وشركات الهاتف .

وقد تورط في الصراع بين المنتجين وتجار التجزئة ، تجار الجملة واصحاب المستودعات وشركات النقل وآخرون ويبدو منافسة شرسة حيث يتصارع كل منهم ضد كل الآخرين ، والأسلحة الرئيسية في هذه الحرب هي التكنولوجيات المتقدمة في مجال المعلومات والاتصالات .

فضلا عن أن ما رأيناه حتى الآن ليس سـوى مناوشة تمهيدية . فالصناعيون يعدون لهجوم مضاد عنيف وذلك بالبيع عن طريق قنوات بديلة (بالمراسلة مثلا) وبإقامة نظم التوزيع الخاصة بهم ذات التكامل

(*) شوجون ياباني قديم .

الراسي المعتمدة على الكمبيوتر والاتصالات اللاسلكية ، وشراء محلات تجارة التجزئة ، ومحاولة تحقيق قفزات تكنولوجية ستعطيهم السبق على تجار التجزئة .

ان كم المعلومات التي ستصبها هذه الوسائل ، سوف تحول كل حياتنا الخاصة بالانتاج والتوزيع وتخلق فراغات واسعة في السلطة ، ولقد بدا بالفعل السباق لشغلها بين مؤسسات ومجموعات جديدة تماما .

الفصل العاشر

الذكاء الاضافي

في عام ١٨٣٩ ، كان هناك فنان معدم يعطي دروسا في الرسم . وذات يوم سأله أحد تلاميذه اذا كان حصوله على عشرة دولارات كاجر يمثل خدمة له . أجاب معلم الرسم ان ذلك سيتقاضاه حياته ليس اكثر او اقل . وكان السائل يجري تجارب في مجال الكهرومغناطيسية الخامض .

وقد اثبت صمويل مورس في ذلك الوقت امكانية ارسال رسائل مشفر خلال سلك كهربي ، غير أنه لم يحصل من الكونجرس الأمريكي على قرض قدره ٣٠ ألف دولار الا بعد ذلك باربعة أعوام ، وعقب عملة اقناع عديدة بهدف اقامة خط تلغرافي بين مدينتي واشنطن وبالتيمور . وقد أعطاء افتتاح هذا الخط فرصة نقل برقيته التاريخية : « ما الذي لم يخلقه الله ! » في تلك اللحظة افتتح مورس عصر الاتصالات اللاسلكية وأطلق بدون أن يعرف ، أحد أهم الصراعات المالية في القرن التاسع عشر . وسجل بذلك بدء عملية قوية لم تنته بعد من رؤية تطوراتها .

وبينما تتزايد في الوقت الحالي حدة المعركة الدائرة حول غريزة التحصيل في السوبرماركت يرتسم في الأفق صراع ذو أهمية ومدى مختلف تماما ، صراع يهدف الى السيطرة على ما يمكن أن نسميه طرق المد الالكترونية الكبيرة .

باخ وبيتهوفن وبانج :

نظرا لأن حياة الشركات الدولية الكبرى تتوقف حاليا لدرجة كبيرة

على استقبال وارسال المعلومات ، فقد سارعت بربط كل عملائها والعاملين لديهـا بشبكات الكترونية ـ هذه الشبكات ستمثل في القرن الواحد والعشرين البنية الأساسية ، وستصبح أداة حاسمة لنجاح الشركات أو التقدم الاقتصادي للأمم كما كانت السكك الحديدية في عصر صمويل مورس .

بعض هذه الشبكات تقتصر على « امتداد محلي » ، أي تعمل فقط على ربط أجهزة الكمبيوتر في نفس البناية أو في الجوار . وهناك شبكات أخرى تغطي العالم كله ، مثـل فروع السيتي بنك والحجز في فنادق هيلتون أو شركة هرتز لتأجير السيارات .

ففي كل مرة يبيع ماكدونالد شطيرة أو قطيرة من صنعه تولد هذه العملية بيانات الكترونية . فهذه الشركة بمطاعمها الـ ٩٤٠٠ المنتشرة في ٤٦ بلدا تستخدم ما لا يقل عن ٢٠ شبكة مختلفة لتجميع ومعالجة واعادة توزيع هذا الكم من المعلومات . ولدى الزوار الطبيعيين للشركة « دي بون دي ليبورز » أجهزة كمبيوتر متنقلة وعلى اتصال دائم بالشبكة المركزية للشركة . أما فولفو فلديها ٢٠ الف وحدة طرفية للاستعلام عن حالة الأسواق ، في حين يتعاون مهندسو ديجيتل اكويبمنت في مشروعات مشتركة على امتـداد العـالم من خـلال شاشات أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم .

وتربط شركة آي « بي » ام بمفردها ٣٥٥ الف وحدة طرفية بنظام شبكات اسمه « في نت » . وقد عالج هذا النظام ٥ آلاف مليار اشارة في عام ١٩٨٧ . بينما سـمح نظـام فرعي اسمه « بروفس » بتوفير ٧٥ مليون مطروف . بدون هذه الشبكة الأخيرة كانت الشركة ستحتاج الى حوالي ٤٠ الف عامل اضافي للقيام بنفس العمل .

وقد امتد استخدام مثل هذه الشبكات الى اصغر الشركات حيث يوجد حاليا في الولايات المتحدة حوالي ٥٠ مليون كمبيوتر شخصي وهو ما يسمح لشركة ياتي بأن تقوم بدعاية واسعة عبر النوافذ لمعدات الربط الخاصة بها . وتمت هذه الرسائل بين قطع راقصة لباليه وسيمفونية لبتهوفن .

ومع كل يـوم يمر ، يتزايد اعتمـاد الشركات الكبيرة على شبكاتها الالكترونية بالنسبة لاصدار الفواتير والطلبيات وكل انشطتها التجارية ـ كذلك بالنسبة لتبادل المواصفات التقنيـة ، ورسـومات المهندسين والتقديرات الزمنية ، بل وللسيطرة والتحكم من بعد في العمل الحقلي لسلسلة الانتاج . فيما سبق ، كانت نظم المعلومات المنظمة في شـكل شبكات تعتبر أدوات ادارية بحتة ، حاليا تتجه القيادات بشكل متزايد الى اعتبارها معدات استراتيجية ستساعدهم على حماية أسواقهم أو على محاولة غزو أسواق جديدة .

ان السياق من أجل الربط والاتصال الالكتروني يذكرنا في بعض سماته بهوس فترة السكك الحديدية الكبرى في القرن التاسع عشر ـ حيث أدركت الدول أن مصيرها قد يتوقف على امتـداد شبكات السكك الحديدية عبر أراضيها .

غير ان الجمهور العريض لايدرك الا بشكل مبهـم ، عواقب هذه الظاهرة من حيث انتقال السلطة ، ولتقدير أهمية ذلك بشكل أفضل ، قد يكون مفيدا العودة الى الماضي ، لنلقي نظـرة على الأحداث التي تلت اختراع مورس لأول شبكة ـ الشبكة التلغرافية .

مجنون الهاتف :

بحلول منتصف القرن التاسع عشر ، أقام هـنفو براءة اختراع مورس آلاف الكيلومترات من الخطوط التلغرافية . وكلما طبرت شركات منافسة امتدت الشبكات ، وسرعان ما أصبح موضوع المنافسة الكبرى هو ربط المدن الكبيرة ببعضها البعض أو ربط طرق الغارة . وبدأت شركة اسمها ويسترن يونيون في ابتلاع الشركات الأصغر وغرس أصدقائها على الأرض الممنوحة لخطوط السكك الحديدية . وفي أقل من ١١ عاما ، مدت خطوطها من الأطلنطي الى المحيط الهادي ورفعت رأسمالها من ٥٠٠ الف دولار الى ٤١ مليون دولار ـ مما جعل الأمر يختلط على جميع رجال السوق في ذلك العصر .

وسرعان ما قامت احـدى الشركات التابعـة لها وهي شركة جولد آند ستوك للجراف بتزويد المستثمرين في البورصة والمضاربين على الذهب بالمعلومات السريعة ـ وفتحت بذلك الطريق للمؤشرات الحالية مثل مؤشر داوجونز أو مؤشر ستكي .

وبينما كانت الرسائل تنتقل بين طرفي الولايات المتحدة عبر كيس صاعي البريد الذي يمتطي الحصان أو عبر عربة البضـائع في القطار ، كانت ويسترن يونيون قد وضعت يدها بالكامل على أحدث وسائل الاتصال آنذاك .

ولكن ـ كما هي العادة ، ولد هذا النجاح بطريقة لدى القيادات ،

ففي عام ١٨٧٦ ، عندما حصل مدرس الالقاء الكسندر جراهام بيل على براءة اختراع أول جهاز هاتف ، حاولت شركة ويسترن يونيون في بادىء الأمر اظهار المخترع على أنه مجنون وتحويل الأمر كله الى مادة للسخرية ، ولكن الطلب العام على الخدمات الهاتفية لم يتراجع . عندئذ أعلنت شركة ويسترن نون موازية أنها لا تنوى التخلى عن احتكارها ، ولذا ذلك صراع مرير استخدمت فيه الشركة كل الوسائل الممكن تخيلها لقتل التقنية الأكثر تقدما أو الاستيلاء عليها .

واستخدمت الشركة توماس اديسون لاختراع بدائل أخرى ، كما استعانت برجال قانون للاحقة « بل » أمام المحاكم .

وكتب جوزيف جولدن مؤلف كتاب «مونوبولى» أو الاحتكار يقول : « وعلى صعيد آخر ، منعت ويسترن يونيون « بل » من اقامة شبكته الهاتفية على امتداد خطوط السكك الحديدية والطرق الرئيسية التى تحتكر امتيازها . وكان لدى ويسترن أجهزة التلغراف الخاصة بها فى جميع الفنادق الكبرى ومحطات القطارات وصالات التحرير على امتداد البلاد ، وذلك طبقا لعقود تحظر تركيب أجهزة الهاتف فى هذه الأماكن . وفى فيلادلفيا ، منع مستثمرو « بل » من اقامة خطوط هاتفية فى المدينة ، وكثيرا ما كان عماله يودعون فى السجن بناء على شكاوى من ويسترن يونيون ، وبفضل النفوذ السياسى الذى كانت تتمتع به فى واشنطن حصلت شركة التلغراف على قرار يمنع استخدام الهاتف فى أى من مكاتب الحكومة الفيدرالية » .

وبالرغم من كل ذلك خسرت شركة ويسترن يونيون المعركة . ولا يرجع الفضل فى ذلك الى جهود خصم أضعف منها بقدر ما يرجع الى الحاجة الملحة لاتصالات أفضل استشعرها عالم الأعمال ، وبدوره ، نما المنتصر فى هذه المعركة الكبرى من أجل السلطة وتطور حتى أصبح أكبر شركة خاصة عرفها العالم ـ الا وهى شركة الهاتف والتلغراف الأمريكية (ايه . تى . آند تى) .

أسرار وسكرتيرات :

ان مزايا الاتصالات السريعة مسألة نسبية . فما كان صحيحا بالنسبة لتلغراف مورس أو تليفون بل لايزال صحيحا بالنسبة للشبكات الاعلامية الحالية . فاذا لم يمتلك أحد مثل هذه الاتصالات فستعمل كل الشركات المتنافسة فى هذه الحالة على أرض محايدة وعلى ايقاع نفس الجهاز العصبى . ولكن اذا استفاد البعض من الابتكارات وحرم منها البعض

الآخر ، فان الاطار التنافسى يصبح عندئذ غير متوازن اطلاقا ، ولذلك سارع عالم الأعمال الى تبنى اختراع بل .

لقد غير الهاتف كل شىء تقريبا فى الحياة الاقتصادية . لقد سمح بالعمل على أرضية أوسع جغرافيا ، حيث مكن القيادات من الاتصال والتشاور مباشرة مع مديرى وكالاتهم أو ممثليهم فى المناطق النائية ، مما أتاح لهم معرفة ما يحدث هناك بالتفصيل ، فضلا عن أن الصوت الآدمى يعطى عبر الهاتف معلومات أكثر بكثير من دقات أبجدية مورس اللا شخصية وذلك بفضل نبرات الصوت واللهجة والتغيرات فيهما .

كما جعلت أجهزة الهاتف ، الشركات الكبيرة أكثر ضخامة ، والبيروقراطيات المركزية أكثر كفاءة ، وضمنت أجهزة القسم والبدالات والعاملين عليها . وكثيرا ما كانت السكرتيرات تستمعن الى الاتصالات ، وتعلمن سريعا حتى يكون من المناسب كتمان ما سمعنه ، كما تعلمن أيضا تسريب المكالمات ومن ثم السيطرة جزئيا على منافذ السلطة .

وفى البداية ، كانت للهاتف ميزة السرية . وأصبح من الممكن القيام بالعديد من الأعمال المشكوك فى مشروعيتها دون ترك أى أثر يشى بذلك مسجلا على الورق . ولكن ظهرت بعد ذلك تقنيات التنصت والتجسس الالكترونى التى عدلت التوازن فى الحرب الأزلية بين الذين لديهم أسرار عمل وأولئك الذين يريدون النفاذ اليها .

غير أن المنافع غير المباشرة لنظام الاتصالات المتقدم هذا كانت أكبر من ذلك بكثير ، فقد ساهم الهاتف بشكل كبير فى تكامل الاقتصاد وهو فى بداية عهد التصنيع . وأصبحت أسواق رؤوس الأموال أكثر سيولة ، وصارت التجارة أكثر سهولة . وأصبح من الممكن ابرام صفقة على الفور وتأكيد الاتفاق بعد ذلك كتابة .

وهكذا سارع الهاتف من ايقاع النشاط الاقتصادى . وبالتالى سارع من معدلات النمو فى الدول الأكثر تقدما تقنيا . ويمكن القول فى نفس الاطار انه أثر على المدى الطويل حتى فى علاقات السلطة الدولية . هذا الزعم أكثر معقولية مما يبدو للوهلة الأولى ، ان السلطة الوطنية تتبع بالطبع من مصادر عديدة ، ولكن يمكن مثلا أن نعزو بايجاز لعوامل صعود الولايات المتحدة لوضع القوة العالمية المسيطرة، بمقارنة نظم اتصالاتها بنظم الدول الأخرى . ففى عام ١٩٥٦ ، كان نصف أجهزة الهاتف فى العالم كله موجودا فى الأراضى الأمريكية ، وقد انخفضت هذه النسبة الآن الى حوالى الثلث بالتوازى مع الأفول النسبى لقوة الولايات المتحدة .

الطرق الالكترونية الرئيسية :

ويتزايد تبعية الاقتصاد للهاتف ، اكتسبت الشركات الخاصة او الادارات التي تدير الشبكات او تنظم عمليات الاستخدام هي أيضا سلطة ضخمة . ففي الولايات المتحدة ، كان ذلك هو الحال بالنسبة لشركة اي . تي . آند تي . المعروفة أيضا بأسماء «بل سيستم» او « ما ـ بل » التي أصبحت المورد المسيطر في مجال الاتصالات اللاسلكية .

ويصعب على من اعتاد خدمة هاتفية مناسبة ، تصور كيف يمكن لاقتصاد او لشركة ما ان تعمل بدون هذه الخدمة ، او فايمكن أن يحدث في بلد تستطيع شركة الهاتف فيه (التي تكون الدولة عادة) رفض طلبات التعاقد الأكثر استعجالا أو تأخير اقامة أحد الخطوط لعدة سنوات . وعندما تتم الأمور بهذا الشكل في بلد ما ، فان السلطة البيروقراطية تولد المحسوبية السياسية والرشوة والفساد العام . مما يعطي النمو الوطني ، ويحدد بدرجة كبيرة فرص النجاح أو الفشل بين الشركات ، وهو الوضع السائد في العديد من البلدان التي كانت تطبق الاشتراكية وكذلك في البلدان غير الصناعية . وحتى بالنسبة للاقتصادات المتقدمة تكنولوجيا ، فان موزدي الخدمات الهاتفية والسلطات التي تنظم هذه الخدمات تستطيع ان تضرر مصير فروع كاملة ، وذلك بسبب او رفض الخدمات المتخصصة او بفرض أسعار تفضيلية او عن طريق وسائل أخرى .

ولكن قد ينتهي الأمر بالمستخدمين المحبطين الذين نفد صبرهم بالثورة والتمرد . كما يوضح ذلك مثال أكبر عملية اعادة هيكلة في التاريخ الاقتصادي ألا وهي تفكك وجزئة شركة اي . تي آند تي : التي حكم بها القضاء في عام ١٩٨٤ .

لقد حاولت الحكومة الأمريكية منذ الأربعينات ان تفكك هذه الشركة بحجة أنها تفرض أسعارا مرتفعة للغاية ، ولكنها فشلت في ذلك رغم العديد من القضايا المطروحة أمام المحاكم والتي لم تسفر عن أي تغيير اساسي . وبينما كانت الشركة تتلقى الضربات لم ترتخ قبضتها قط على نظام الاتصالات الأمريكي ، حتى في ظل رؤساء ديمقراطيين أكثر اصرارا من الجمهوريين على مواجهة الاحتكارات بشدة .

ولكن الذي غير توازن القوى أخيرا كان هو ظهور تكنولوجيات جديدة متصلة بمتطلبات القيادات الاقتصادية التي لايمكن قهرها من مستخدمي الهاتف ، الذين لم يكفوا عن المطالبة بخدمات أكثر وذات نوعية افضل .

ففي مطلع الستينات ، بدأ عدد كبير من الشركات الأمريكية في

التزود بأجهزة الكمبيوتر . وفي الفترة نفسها ، توصلت الأبحاث الى وضع اقمار صناعية في الخدمة . وعدد كبير من أجهزة الاتصالات اللاسلكية الجديدة الأخرى ـ وكان بعضها يخرج من معامل بل التي تمتلكها شركة اي . تي آند تي . ذاتها . وسرعان ما بدا كبار مستخدمي اجهزة الكمبيوتر يطالبون بمجموعة كاملة من شبكات تبادل البيانات يمكن لأجهزتهم التحاور من خلالها . وكانوا يعرفون ان التقنيات اللازمة لذلك متاحة . ولكن هذه الخدمات التي كانوا في حاجة ماسة اليها كانت تمثل في ذلك الوقت ، سوقا صغيرة جدا بالنسبة لشبكة اي . تي آند تي .

ولان شركة الهاتف احتكار محمي فلم يكن هناك منافسون لها ، وبالتالي لم تكن في عجلة للاستجابة لهذه الطلبات الجديدة . ولكن مع تضاعف عدد أجهزة الكمبيوتر والأقمار الصناعية ، تزايد بشكل مطرد عدد الشركات الراغبة في اتصالات أفضل ، وتضاعفت حالة عدم الرضا بدرجة تنذر بالخطر . فمن المحتمل جدا ان تكون شركة آي بي . ام . المورد الأول للمعدات الاعلاماتية ، قد حسرت صفقات مهمة نتيجة لتباطؤ اي . تي . آند تي ، كما كان لهذه آي بي . ام . أسباب أخرى لجعلها تنهي نهاية هذا الاحتكار . وكل هؤلاء الساخطين لم تكن تنقصهم الحنكة السياسية .

وفي واشنطن ، أصبحت الانتقادات ضد اي . تي . آند تي ، أكثر حدة . وفي نهاية المطاف ، أعدت افتراق الابتكارات التقنية والعداء المتزايد نحوها ، تغييرا في المناخ السياسي وسمح بالتصدع الذي الذي وقع عندما قضت المحكمة بتفكك اي . تي . آند تي . وفتحت بذلك مجال الاتصالات اللاسلكية الأمريكية للمنافسة ولأول مرة منذ بداية القرن . وبمعنى آخر ، فان هذا التفكك الضخم لايرجع فقط لأسباب قانونية ولكن لتأثير وعمل قوى هيكلية أيضا .

تماما كما حدث قبل ذلك بقرن ، عندما ادت مطالبة الشركات ، التي يصعب مقاومتها ، بوسائل اتصال افضل ، الى هزيمة ويسترن يونيون . فان ظهور التكنولوجيات الجديدة ووجود طلب ضخم لم تتم تلبيته ، ادى الى هزيمة اي . تي . آند تي . ان ايقاع التقدم التقني يتسارع حاليا بشكل عنيف ، بحيث أصبح النشاط الاقتصادي أكثر ارتباطا وتبعية للاتصالات اللاسلكية من اي وقت مضى .

وتجسم عن ذلك ، ان أصبحت شركات الطيران وشركات انتاج السيارات والشركات البترولية مجندة في حرب دائمة ، حيث يناضل كل منها ضد الآخرين من أجل السيطرة على نظم الاتصال بمجرد ظهورها .

وكما سنرى فى الصفحات التالية ، لقد هزت صدمة الابتكار والتجديد شركات النقل البرى والعاملين فى مجال المخازن والمستودعات والتجار والمنتجين ـ باختصار سلسلة الانتاج والتوزيع من أولها الى آخرها ·

فضلا عن أن النقود أصبحت تتشبه بشكل متزايد المعلومات ، كما أصبحت المعلومات تشبه النقود فقد تحولت كلتاهما الى نبضات الكترونية ، وهما يتسرعان الى التداول والدوران فى هذا الشكل الالكترونى · ويسجرد أن يتأكد هذا الانصهار التاريخى بين الاتصالات اللاسلكية والمال ، فان السلطة المرتبطة بالسيطرة على شبكات المعلومات سوف تزيد تزايدا أسيا ·

وكل ذلك يفسر لماذا تتطلق الشركات الكبرى والدول فى صراع محموم ، للسيطرة على الطرق الالكترونية الكبرى للغد ، ولكن المدهش ، انه نادرا ما يوجد بين كبار المسئولين من يدرك فعلا مدى اتساع وضخامة هذا الرهان ، بغض النظر عن التحولات العلاقة التى فى طريقها لقلب طبيعة الاتصالات ذاتها ·

الشبكة الواعية :

بامكان أى شخص أن يرى ويلمس الهاتف وجهاز الكمبيوتر الموجود على أى مكتب قريب ، ولكنه لايستطيع ذلك مع الشبكات التى تربط هذه الأجهزة مع باقى العالم ·

ولا يعرف أغلبنا شيئا عن التقدم السريع الذى حول هذه الشبكات الى مكافىء للنظام العصبى لمجتمعنا ·

ان الشبكات التى أقامها مورس ووريسترن يونيون وبل وآخرون لم تكن ذكية ، حتى لا نقول انها كانت غبية تماما · فالحس السليم يقول ان الخط المستقيم هو أقصر مسافة بين نقطتين ، وقد التزم المهندسون بهذا المبدأ ، وكانت كل الرسائل تتخذ الطريق المباشر من مدينة الى أخرى عبر الخط المستقيم ·

غير أن امتداد هذه الشبكات التى تنتمى للجيل الأول ، أثبت أن الخط المستقيم فى هذا الكون ليس هو بالضرورة أفضل طريق للارسال· ففى الحقيقة ، كان من الممكن ارسال عدد أكبر من الرسائل وبسرعة أكبر ، اذا كانت الشبكة بدلا من ان تربط تالاهاس مثلا باطلنطا دائما عن طريق نفس الخط ، تستطيع أن تحسب عدد المكالمات على كل عنصر من عناصر الشبكة ، واذا كان الطريق المباشر لأطلنطا مزدحما أن تمرر الرسائل عبر مراكز بعيدة مثل لبو أورليانز أو حتى سانت لويس بدلا من تأخيرها بوضعها فى حالة انتظار ·

وفى تلك المرحلة التى كانت فيها الشبكات مازال بدائية ، كان يتم حفن النظام بجرعات من « الذكاء » والدقة ، كما بدأت الشبكات تراقب وتسيطر على عملها ذاتيا ، ونتج ذلك الانتقال الى مرحلة ثانية ، حيث سمحت ابتكارات عديدة مكملة للشبكة الهاتفية أن تعرف معلومات متزايدة عن نفسها وعن حالة مكوناتها المختلفة ـ بل وأن تشخص حالات الخلل أو الأعطال الخاصة بها · وكانت هذه الابتكارات ثمرة براعة و لمعة عبقرية ·

لقد حدث كل شىء كما لو كان هناك جسم محروم من الحياة ، أو على الأقل فى حالة سبات ، وفجأة بدأ يقيس لنفسه ضغط الدم والنبض ويتابع تنفسه · لقد بدأت الشبكة تعى نفسها بشكل ما ·

وفى المرحلة الثانية تلك كانت تتشابك الارتباطات والوصلات وتتقاطع وتتلاقى على امتداد الأرض كلها ، وكانت تمثل الكابلات ، التى تتلوى تحت شوارع المدن وتنفذ الى مئات الملايين من المنازل ، الانتاج الكامل للصديد من مناجم النحاس · وتضمنت الشبكات أجهزة ربط وارسال غاية فى التعقيد ، ومع تزايد انتشارها وتطورها بشكل مضطرد ، أصبحت تمثل أحد أروع نجاحات العصر الصناعى ·

ونظرا لأن هذه الشبكات تكاد تكون غير مرئية للمستخدم العادى ، فان حضارتنا لم تقدر القيمة الساطعة والجمال الفكرى لهذه التشابكات الخفية حق قدرها ، وكذلك أهميتها لتطور الانسانية ·

وفى الوقت الذى لازالت فيه بعض الشعوب فى حاجة الى خدمات هاتفية بدائية ، نجد الباحثين يعملون بجد وحماس من أجل خلق شبكات المرحلة الثالثة والتى ستحدث ثورة جديدة فى مجال الاتصالات اللاسلكية ·

وبينما تربط الشبكات بين الملايين من أجهزة الكمبيوتر ، ابتداء من أجهزة كراى الضخمة الى الأجهزة الصغيرة المتنقلة ، ولاتتوقف عملية نسج شبكات جديدة وتنزع كلها الى تكوين شبكة ذات عيون متزايدة الضيق ، يصبح لزاما أن يتم رفع مرة أخرى مستوى « ذكاء » و « وعى » هذه الشبكات اذا كنا نريد لها أن تتمكن من معالجة كميات المعلومات الضخمة التى يصعب تصورها والتى تتدافع عبر قنواتها ·

ومن هذا التطور ، تحاول العديد من فرق البحث الوصول بأسرع مايمكن الى الهدف المأمول ، وهو الشبكات المسماة « عصبية » التى يمكنها استخلاص الدروس من تجربتها الخاصة وتوقع متى وأين يحتمل حدوث

زيادة في التحميل ليتم تدعيم أو تقليص أقسام من الشبكة بشكل يوائم الاحتياجات وبحيث لايقتصر عملها على ارسال وتحويل الرسائل . ولتقريب عمل هذه الشبكات نفترض أن طريق سان دييجو السريع او اى طريق سيارات انساني يستطيع ان يوسع أو يضيق نفسه ، تبعا لعدد السيارات التي يقوم بتقييم تدفقها مسبقا في كل لحظة .

غير أنه قبل اكتمال هذا الجهد الضخم ، يجرى الاعداد لقفزة أخرى أكثر غرابة . ولا يتعلق الأمر هذه المرة بمرحلة رابعة تقع في نفس الصف ، ولكن بخلق نوع جديد تماما هو « الذكاء » .

رسائل داخل الرسائل :

حتى الآن لا تملك أكثر الشبكات تطورا ، سوى ما يمكن تسميته « ذكاء ـ داخل » : حيث تهدف جميعها الى تحسين عملها الداخلي .

وهذا الذكاء الداخلي ، يشبه الذكاء المدمج في جهازنا العصبي الذي ينظم بشكل مستقل وظائف الجسم غير الارادية مثل دقات القلب والافرازات الهرمونية ـ وهي وظائف نادرا ما نفكر فيها ، رغم انه لاغنى عنها للمحافظة على الحياة .

وتسلم الشبكات ذات الذكاء الداخلي الرسالة في نهاية السلسلة كما تم ارسالها . ويتكب الباحثون والمهندسون من أجل الحفاظ على نقاء الرسالة واستعادة كل « تشويش » متطفل قد يحرف أو يقتضب مضمونها. ولنقل الرسالة من نقطة الى أخرى ، يمكنهم خلط مكوناتها أو عناصرها ووضعها في شكل رقمي أو تحويلها الى « حزم » (أى الى تقريعات كهربية قصيرة منفصلة) ، غير أنهم يعيدون تركيبها عند وصولها ويظل المضمون هو نفسه .

أما الآن فنحن في طريقنا لتجاوز الذكاء الداخلي وصولا الى شبكات يمكن تسميتها « ذات ذكاء اضافي » . فلا تقتصر هذه الشبكات على نقل المعطيات ولكنها تحللها ، وتمزج الرسائل وتصنع منها حزما جديدة ، أو تحولها بطرق أخرى ، وأحيانا تخلق معلومات جديدة أثناء انتقال الرسائل خلالها ، بمعنى أنه بعد جهود متخصصة أو عملية اثراء ، أصبحت الحزم تختلف عن المدخلات ، لأن البرامج الاعلاماتية المدمجة في الشبكة غيرت شيئا ما ـ وتعمل « شبكات القيمة المضافة » (في ـ ايه ـ ان) بهذه الطريقة ، وهي شبكات « ذات ذكاء اضافي » .

وأغلب هذه الشبكات لاتفعل حاليا سوى خلط واعادة ترتيب العناصر حتى يتم تكييف الرسالة لمختلف طرق الاستقبال . ففي فرنسا مثلا ، تستطيع خدمة أطلس دي فرانس ـ تليكم استقبال بيانات من جهاز كمبيوتر مركزي ثم اعادة تجميعها في شكل يمكن استقباله عن طريق كمبيوتر شخصي أو جهاز فاكس أو وحدة فيديو طرفية .

ولأول وهلة قد لايوجد ما يثير في ذلك ، ولكن امكانية اضافة قيمة ما لرسالة لا تقتصر على تعديل خصائصها التقنية . فشبكة مينى تل الفرنسية التي تربط خمسة ملايين منزل وشركة تقدم خدمات مثل الجائزاد والميترادد والديلو وخدمات أخرى يحيث تستقبل فصا فرنسيا وتنقله أتوماتيكيا الى المرسل اليه ، باللغة الانجليزية أو العربية أو الأسبانية أو الألمانية أو الايطالية أو الهولندية ، وبالعكس . وان كانت الترجمة لازالت غير متقنة فانها قابلة للاستخدام ، وهناك بعض البرامج تملك أيضا معردات متخصصة لتناسب موضوعات مثل تقنيات أبحاث الفضاء أو الأبحاث النووية والقضايا السياسية .

وتعالج شبكات أخرى البيانات المختلفة طبقا لنموذج اعلاماتي معين وتسلم في النهاية رسالة « مضافة » .

مثال افتراضي وبسيط سيسمح بفهم أهمية هذه العملية :

لنفترض أن شركة نقل برى في احدى ضواحي باريس ترسل بانتظام شاحنات لاعادة تموين مخازن أربعين موزعا أوروبيا يمتلح معين . ولأن ظروف المرور والطقس تتغير بشكل مستمر من منطقة لأخرى ، كما يتغير سعر صرف العملات وثمن الوقود فضلا عن عدد آخر من العوامل، يتعين على السائق أن يحدد أنضل خط سير يسلكه أو يطلب يوميا التعليمات عن طريق الهاتف .

ولنتصور الآن شركة متخصصة لديها شبكة من نوع « شبكات القيمة المضافة » تستطيع ، بالاضافة الى الاتصال بسائقي الشاحنات في أوروبا كلها ، أن تجمع بشكل مستمر المعلومات الخاصة بحالة الطرق وكثافة المرور وتوقعات الأرصاد وسعر الصرف وأسعار الوقود . عن طريق هذه الشبكة تستطيع شركة النقل الباريسية من الآن فصاعدا نقل معلومات جديدة وتعليمات يومية لسائقي شاحناتها . وفي أثناء ذلك ، تتم معالجة الرسائل بواسطة برنامج اعلاماتي للشبكة يحسب أتوماتيكيا خطوط السير بحيث يقلل الى أدنى درجة وقت القيادة والمسافات التي يتعين قطعها ومختلف التعاريف تبعا لسعر الصرف ، كل ذلك طبقا لآخر البيانات الناجمة .

وفي هذا المثال ، يتم تعديل التعليمات الموجهة من شركة النقل الى العاملين لديها أثناء ارسالها وليتم ، تخصيصها ، قبل ان تصل اليهم . وبذلك تكون « الشبكة ذات القيمة المضافة » قد أضافت بالفعل قيمة بدمجها معلومات جديدة للرسالة الأصلية لعميلها وبتعديلها قبل ايصالها للمرسل اليه .

ولكن ذلك ليس سوى صورة مبسطة تماما للامكانات المحتملة للشبكة ذات الذكاء الاضافي . فالخدمات المتاحة تصبح أكثر تعقيدا وتنوعا بشكل مضطرد . فعندما يقوم النظام بتجميع وتقييم البيانات ودمجها بشكل أفضل ويستخلص منها النتائج اتوماتيكيا ويحولها طبقا لنماذج اعلامانية متزايدة التطور ، فان القيمة الاضافية التي يمكنه توفيرها ترتفع بسرعة السهم .

واجمالا ، سنرى قريبا هذه الشبكات « المتطورة » تتكاثر ، وهي شبكات لم تعد تهدف الى تغيير أو تحسين عملها فقط ، وانما تمارس عملا حقيقيا على العالم الخارجي باضافة « ذكاء اضافي » الى الرسائل التي تمر خلالها .

وهذه النظم « ذات الذكاء الاضافي » وان كانت حتى الآن ولدرجة كبيرة أملا يلمع بريقه في عيون مهندسيه ، فانها تمثل قفزة في التطور نحو درجة أخرى من الاتصال ، ولكنها في الوقت نفسه ترفع أيضا مستوى التطور المطلوب من المستخدمين . ان الشركة التي ستعطي رسائلها لشبكة من « شبكات القيمة المضافة » وبالتالي ستسمح لها بتعديل هذه الرسائل ، اذا لم تفهم وبعمق الأسس التي تعمل بمقتضاها البرامج المقابلة ، فانها تتصرف في الحقيقة بناء على ثقة عمياء وليس بناء على قرار عقلاني . واذا لم تعرف هذه الأسس فان التفاوت والتحريف الذي تفرضه البرامج قد يكلفها غاليا جدا .

وفي هذا الاطار تقدمت شركات الطيران الأجنبية بشكوى الى وزارة النقل الأمريكية من انها تتعرض لتفرقة مجحفة تقوم بها الشبكة الالكترونية التي تخدم آلاف وكالات السفر المحلية لاختيار رحلات عملائهم ، فنظام الحجز الاعلاماني المسمى « سابر » الذي يعمل تحت ادارة شركة « ايه . ام . آر » ، التي تمتلك أيضا شركة أمريكان اير لاينز ، يستطيع حجز أماكن لدى العديد من الشركات - و « الذكاء الاضافي » الذي يحتويه هذا النظام في شكل نموذج اعلاماتي بين للوكالة أفضل الرحلات المتاحة . الا ان الافتراضات الأصلية لمجموع البرامج الاعلاماتية هي بالتحديد محل الشكوى .

فعلى سبيل المثال ، في حالة رحلة من فرانكفورت الى سانت لويس بولاية ميسوري ، فان الوكيل يرى الرحلات على شاشته مرتبة طبقا لطول المدة التي تستغرقها . وبالطبع يكون الوقت الأقصر هو الأفضل . ولكن نظام « سابر » يفترض أتوماتيكيا ان كل عملية تغيير للطائرة وللشركة الجوية تستغرق ٩٠ دقيقة بشكل منتظم دون أن يأخذ في الاعتبار الفروق الحقيقية . ولما كان العديد من الرحلات التي تؤمنها شركات الطيران الأجنبية الى الولايات المتحدة تتطلب انتقالا على رحلة داخلية أمريكية ، فان هذه الشركات الأجنبية قد تعاقب ظلما لو استغرق التغيير أقل من ٩٠ دقيقة ، لأن زيادة تقدير الوقت قد يحمل الوكالات لاختيار رحلاتها - على حد قولها - باختصار كان « الذكاء الاضافي » منحازا في هذه الحالة .

ولنتصور اذن ما الذي سيحدث قريبا عندما تصبح الشبكات ذات القيمة المضافة بالآلاف ، والنزاعات التي ستنجم عن ذلك ، حيث ستحمل هذه الشبكات عشرات الآلاف من البرامج والنماذج المدمجة وستعالج وتغير بشكل مستمر ملايين الرسائل التي ستنطلق خلال الاقتصاد عبر هذه الطرق الالكترونية الكبيرة النشطة . وبريطانيا وحدها ٨٠٠ شبكة ذات قيمة مضافة والمانيا ٧٠٠ شبكة من هذا النوع وفي اليابان سجلت أكثر من ٥٠٠ شركة نفسها في وزارة البريد والاتصالات اللاسلكية من أجل انشاء هذا النوع من الشبكات .

ويمكن الآن توقع أن تقلل الشبكات ذات القيمة المضافة ، التكلفة الحالية للانتاج والتوزيع بعشرة مليارات من الدولارات (الرقم الدقيق يصعب توقعه) ، وذلك باختصار اللوائح والنظم القائمة وخفض حجم المخزون وتعجيل الاستجابات . الا أن فتن جرعة من الذكاء الاضافي في هذه الشبكات في أوج انتشارها وارتباطها فيما بينها يؤدي الى ما هو ابعد من ذلك : أنه أشبه باضافة قشرة دماغية على نحو فجائي لكائن لم يكن لديه مثلها من قبل وكانت النتيجة ضوءا مبهرا . فباقترانها بالجهاز العصبي الموجود قبل ذلك ، لن تقتصر هذه القشرة على منح هذا الكائن مجرد وعي بالذات واعطاء جهازه العصبي قدرة ما على أن يحول نفسه وانما ستجعله قادرا على التدخل مباشرة في حياتنا بدءا بحياتنا الاقتصادية .

ولهذا فان شبكات الاتصالات مؤهلة لأن تقوم بدور ثوري في الاقتصاد بصفة خاصة وفي المجتمع البشري بشكل عام . واذا لم يستخدم أحد - على حد علمنا - « الذكاء الاضافي » لأغراض ضارة أو اجرامية حتى الآن ، فانه يظل أن امتداد الشبكات ذات الذكاء الاضافي لازال في المهد وانه لم يوضع اي تنظيم أو تقنين أو وقاية لها .

ولكن من يعرف ما سيحدث بعد ذلك . الأمر المؤكد أنه يخلق نظام عصبي الكتروني مزود بنوع من الوعي وبدرجة من « الذكاء الاصطناعي » فاننا نعبر بذلك قواعد ثقافتنا وطرق عمل اقتصادنا .

ان ما نسميه « ذكاء اصطناعي » سيطرح بدون ادنى شك مشكلات غاية في الصعوبة فيما يتعلق بالعلاقات بين البيانات الخام من جهة ، والمعلومات المجهزة والمعرفة من جهة أخرى . كما سيطرح مشكلات بالنسبة لموضوع اللغة ومسائل الاخلاق المهنية . كذلك بالنسبة للنماذج التي يصعب الوصول اليها والتي تمثل كقاعدة البرامج الاعلامية المستخدمة . وفي السنوات القادمة ، وفيما يحاول المجتمع التكيف مع وجود الذكاء الاصطناعي سوف تولد حقوق التعويضات والمسئولية . في حالة الخطأ أو التحريف وحماية الحياة الخاصة وعدالة الممارسات بشكل عام . مسئلة من القضايا التي ستتدفق على المحاكم .

وستشد العواقب والآثار يوما الى ما هو أبعد من المجال الاقتصادي المعرف ـ وعندئذ ستثير بالضرورة تفكيرا واسعا ذا طابع اجتماعي وسياسي، بل وفلسفي عميق . والحقيقة ، ان لا وجه للمقارنة بين كم العمل الضخم والذكاء والخيال العلمي الذي يستثمر حاليا لاعداد البنية التحتية الالكترونية للتجميع فوق الرمزي الذي يتشكل حاليا وبين ما استخدم في الماضي لبناء الأهرامات أو الكاتدرائيات الضخمة .

وكما سنرى ، فان الذكاء الاصطناعي سوف يقلب رأسا على عقب من الآن فصاعدا ، علاقات السلطة في قطاعات كاملة من الاقتصاد الجديد الذي يولد أمام عيوننا .

الفصل الحادي عشر

سلطة الشبكة

تشعر اليابان بالقلق . فهي في عين العالم الخارجي دولة لا تقهر اقتصاديا ولان بالنظر اليها من الداخل تبدو الصورة مختلفة تماما . فاليابان لا تملك مصادر طاقة ، ولا تغطي ذاتيا سوى جزء صغير من احتياجاتها الغذائية ، كما انها تدرك ان فرض قيود على التجارة سيجعلها بخسائر جسيمة . وإذا انخفضت اسعار الين تشعر اليابان بالقلق وكذلك اذا حدث العكس .

ولكن اذا أخذنا اليابانيين بشكل فردي ، فان حوافزهم لا يقتصر على اقتصادهم الوطني ، وانما يمتد أيضا لاستهلاكهم الشخصي . ولذلك يعتبر اليابانيون من بين أكبر المدخرين في العالم ، كما تعتبر التأمينات من أكثر مجالات توظيف الأموال تفضيلا لديهم .

وأزمن طويل ، استفادت شركات التأمين العملاقة من هذه الهموم وهذا القلق . ولكن هذه الشركات نفسها أصبحت الآن أكثر الجميع شعورا بالتوتر .

فالحكومة تمنح الباب الذي كان يحميهم حتى الآن من تدخل منافسة الأوراق المالية اليابانيين الذين يتميزون بعمولات وشراسة عالية . كما تساعد شركات عديدة من الطبقة الدولية مثل نومورا ودايوا وميريل لينش وشرسون الناشئة لاكتساح المجال .

ومما يزيد الأمر سوءا أن كل قطاع التأمين يمر حاليا بحالة اضطراب عامة . فالعملاء يطالبون باحدث أنواع بوالص التأمين وأكثرها تطورا .

وبخدمات مالية تجد شركة عملاقة ومحترمة مثل نيبون لايف ـ عمرها أكثر من مائة عام ـ صعوبة في تنظيمها وتشغيلها .

وفي مواجهة هذه التهديدات ، قررت الشركات الكبرى اقامة خط دفاع الكتروني . فشركة نيبون لايف ترصد حوالى نصف مليار دولار لاقامة نظام اعلامي جديد . وتزود وكالاتها بخمسة آلاف جهاز هيتي كمبيوتر اضافي و ١٥٠٠ جهاز آخر أكثر قوة . كما تزود مكاتبها الاقليمية ومقرها الرئيسي بأجهزة كمبيوتر كبيرة جدا . فضلا عن أجهزة ضوئية لفك الشفرة ومعدات أخرى وترتبط كل هذه الأجهزة بشبكة عامة .

ولا تدخر الشركة المنافسة داي ـ اتش موتيال جهدا هي الأخرى . فشبكتها الجديدة ستسمح لوكلائها المحليين بسؤال بنك المعلومات المركزي وتلقي التعليمات عبر الهاتف حيث يتولى جهاز لتوليف الصوت نطقها والحصول بواسطة النسخ عن بعد على معلومات عن العملاء أو البوالص التي سيحتاجونها . وفي الوقت نفسه لم تتوان شركة مييجي موتيال التي تضم ٣٨ الف موظف أغلبهم من النساء ، فانطلقت هي أيضا في سباق التسلح في مجال الاتصالات .

على أية حال ، ليست شركات التأمين وحدها التي تشارك في هذا السباق . اليابان كلها على ما يبدو تتجه نحو الالكترونيات . تقول مجلة « داتاميشون » ان « شركات الخدمات الكبرى مدت شبكات عبر طرفي البلاد واقامت مراكز للمعالجة تضم ٥ آلاف ميكروكمبيوتر أو أكثر » ، بينما يوضح توشيوكي ناكامورا من مييجي موتيال قائلا : « اذا لم نفعل ذلك .. فاننا نجازف بخسارة كل شيء » . وهو محق فيما يقول ، لأنه مع امتداد الشبكات الالكترونية تبدأ السلطة في الانتقال . وهذه الحقيقة ليست قاصرة على اليابان : ففي الولايات المتحدة واوروبا ينسجون أيضا شبكاتهم بنشاط وحماس غير مسبوق . ان المجال الالكتروني هو قطعا مجال سباق القرن .

بحثا عن « الدنيم » :

ان قماش « الدنيم » القطني المتين الذي تنسج منه بنطلونات الجينز غالبا مايكون من انتاج شركة برلينجتون ، ويقدم هذا العملاق الأمريكي في مجال النسيج الى عملائه برامج معلوماتية مجانية تسمح لهم بالاتصال مباشرة بوحداته المركزية وبفحص مخزونه الكترونيا . للعثور على نوعية « الدنيم » الخاصة التي يحتاجونها واجراء طلبية منها ـ ويتم كل ذلك بشكل لحظي .

وتأمل شركة برلينجتون وشركات أخرى في التميز عن منافسيها وتسهيل الامور لعملائها بمنحها هذا النوع من الخدمات . وان كانت تهدف أيضا الى صم هؤلاء العملاء « للنظم الالكترونية الجديدة لتبادل البيانات » ، بحيث يصعب عليهم فيما بعد الافلات منها .

وتقتصر خدمة هذه النظم في أبسط شكل لها على التبادل الالكتروني للمستندات بين الشركات أو مراكز الادارة ـ فواتير ، مواصفات ، حالة المخزون الخ ـ ولكن الاكتفاء بهذه الوظيفة يوازي تقريبا اعتبار مونسانتو مجرد عازف بيانو . على النقيض ، تستطيع الشركات الكبرى من خلال المطابقة والتنسيق بين بياناتها ومعلوماتها ومعداتها الالكترونية ان تتوافق وتكون روابط حميمة للغاية .

ان برلينجتون يطلع عملاءه على بيان مخزونه كما يكشف صانع اجهزة الكمبيوتر لوردية عن سير مشروعاته . والهدف من كل ذلك هو تمكين البائع والمشتري من ان يعملا معا في كل المراحل بحيث تتكون بينهما علاقة حميمية فعلية . ويرفض حاليا كبار صناع السيارات التعاقد مع الموردين غير المزودين بأجهزة المشاركة الالكترونية والتفاعل الالكتروني . ولقد أرسلت شركة فورد الى ٥٧ مصنعا لقطع الغيار تابعا لها بتعليمات للتبادل الالكتروني لبرامج التسليم الخاصة بالتعامل مع عملائه وموردهم ، وكذلك لاحتياجاتهم من المعدات وعمليات الشحن والاستلام التي يقومون بها .

ان مزايا « نظم التبادل » لا تقتصر على خفض العمليات الورقية وحجم المخزون ، فبفضل هذه النظم تصبح الاستجابة لطلب المستهلكين أسرع وأكثر مرونة مما يحقق وفرا ضخما .

أما على الصعيد العالمي ، فان تقدم عمليات التبادل الالكتروني يؤدي الى تعديلات جذرية للممارسة الاقتصادية ، حيث تسعى الشركات الى أن تتحد فيما يمكن تسميته « مجموعات تقاسم المعلومات » . لقد أصبحت الاتصالات أكثر وفرة وتمكنت من اجتياز ـ وأحيانا من مسح ـ الحدود التي كانت تعزل المؤسسات .

ويفرض التبادل الالكتروني للبيانات تغيرات رئيسية في مجال الحاسبة وادوات الرقابة والتحكم الأخرى . سواء أكان ذلك في شركة تأمين يابانية أم لدى صانع سيارات أمريكي . فعندما تتحول شركة ما نحو النظام الالكتروني يحدث تعديل للوظائف وتغيير وتبديل في العاملين . وتأخذ بعض الادارات مزيدا من الأهمية في حين يفقد البعض الآخر جزءا من أهميته . ومن ثم تتغير العلاقات تماما سواء مع العملاء أو الموردين .

ان انتقال السلطة لايؤثر فقط على هذه الشركة او تلك ، لقد بدأت قطاعات كاملة في ادراك تأثير نظام التبادل الالكتروني ، بحيث يمكن أن تستخدمه كسلاح لطرد الوسطاء الذين يتدخلون في المجال .

هل قضى على تاجر الجملة ؟ :

تستخدم شيسابيدو ، وهي اكبر ماركة منتجات تجميل في اليابان ، شبكاتها لتفادي شبكة التوزيع التقليدية . ان منتجاتها من الكريمات والبودرة وأقلام الجفون واللوسيونات واحمر الشفاة وغيرها منتشرة في كل انحاء اليابان . كما بدأت تلمع في أسواق امريكا وأوروبا .

ويربط أجهزة الكمبيوتر الخاصة بها بأجهزة عملائها مباشرة ، تختصر شيسايدو تجار الجملة والمستودعات : انها تسلم المحلات من مراكز التوزيع الخاصة بها . ومادام في امكانها ـ مثل شركات أخرى ـ ان « تخاطب » تجار التجزئة مباشرة ، ومادام بامكان موزعي التجار الوصول الكترونيا لأجهزة كمبيوتر الصانع ، فما هي الحاجة اذن لوسيط ؟ .

ويقول موريو جريشساين محلل تجارة التجزئة لدى بير وستيرن وهما سماسرة أوراق مالية بنيويورك : « تاجر الجملة !! لقد تم استبعاده واختصاره » . ولكن للهروب من هذا المصير الحزين ، بدأ تجار الجملة هم ايضا في اللجوء الى النساخ الالكتروني .

المثال الأكثر شهرة ـ والذي اصبح تقليديا ـ لتاجر جملة عرف كيف يبادر ويسيطر على مواقع جديدة في السوق هو مثال أمريكي : شركة « امريكان هوسبتال سابلاي » المتخصصة في تجهيزات وتوريدات المستشفيات والتي أصبحت الآن فرعا لمؤسسة باكستر هيلث كيركوبوريشن . ففي عام ١٩٧٨ قامت هذه الشركة بتركيب وحدات طرفية في المستشفيات . وبفضل شبكة خاصة تستطيع هذه الوحدات الوصول مباشرة الى أجهزة كمبيوتر الشركة . وبالطبع وجدت وحدات الخدمات بالمستشفيات انه اسهل لها بمراحل أن تطلب احتياجاتها من خلال الضرب على لوحة مفاتيح عن استخدام وسطاء اقل تطورا .

وفي المقابل ، استخدمت الشركة شبكتها لكي توزع على عملائها كل المعلومات الخيفة عن المنتجات وطرق استخدامها وألمانها وبيان المخزون من كل منها ، الخ . ومن خلال هذا النظام تمكنت المستشفيات من خفض مخزونها وحققت بذلك وفرا اساسيا في مصروفاتها . واذا قررت احدى المستشفيات قصر تعاملها على هذه الشركة فقط فانها تؤمن لها خدمة

ادارية اعلاماتية كاملة . والنتيجة أن رقم أعمال هذه الشركة صعد بسرعة كالسهم .

ويعرض المستشار بيتركين مؤلف كتاب « التنافس في الوقت » ، وهو العمل الذي تستمد منه بعض هذه المعلومات ، كيف طبقت شركة فورموست مكسون ، التي تعمل بتجارة الجملة في مجال الصيدلة ، استراتيجية الشركة الأمريكية لتوريد مستلزمات المستشفيات . فهذه الشركة تستقبل طلبيات العملاء بأجهزة كمبيوتر من خلال وحدات طرفية لدى ١٥ ألف صيدلية . وفور ذلك يتم فرزها ويعاد تجميعها في شكل طلبيات تسلم للموردين الخاصين .

وتسمح هذه النظم الفائقة السرعة لشركات أخرى كثيرة بالتعرف بصورة جيدة على الاحتياجات اليومية لعملائهم ، بحيث يصبح تحويل معاملاتهم التجارية الى جهات أخرى أمرا صعبا ومكلفا . وفي المقابل تسمح هذه الطريقة للمشترين بخفض المصاريف بنسبة لايمكن اهمالها . كما تساعدهم في ادارة أنشطتهم بشكل افضل . وفي نهاية المطاف يجد هذا النوع من تجار الجملة انفسهم في موقع قوة في جميع المفاوضات .

الا أن هذين النموذجين لايزالان يمثلان استثناء . ولكن اغلب تجار الجملة الآخرين قد يجدون انفسهم قريبا وقد وقعوا في فخ الكتروني واصبحوا مهددين من الصناع ومن تجار التجزئة .

مجال النقل والعقارات :

مع امتداد « الذكاء الاضافي » بشكل تدريجي الى كل الاقتصاد ، تعتبر شركات المستودعات من بين الأكثر تعرضا للخطر .

ان تقدم الانتاج المرن ذا المواصفات المميزة والذي أصبح ممكنا بفضل المعلوماتية ، يؤدي الى نتائج عديدة من بينها احلال عدد كبير من الطلبيات الصغيرة محل الطلبيات الكبيرة قليلة العدد . وتشمل هذه الطلبيات منتجات اكثر تنوعا بكثير عن ذي قبل . وفي الوقت نفسه ، بفرض تسارع النشاط الذي يسرته الشبكات الالكترونية الجديدة ، متطلبات متزايدة فيما يتعلق بدقة مواعيد التسليم سواء بالنسبة للمصانع أو لتجارة التجزئة .

كل هذا يعني عددا أقل من الصفحات ذات الكميات الكبيرة وسرعة دوران أكبر وقصر فترة بقاء البضائع في المخازن والمستودعات . وفي الجانب المقابل ، يطلب العملاء مزيدا من المعلومات الدقيقة عن كل سلعة

من السلع المخزونة . باختصار . المطلوب هو توفير معلومات أكثر وحيز أقل .

وسوف يدفع هذا بعض اصحاب المستودعات والمخازن الى البحث عن انشطة بديلة . فيستخدم بعضهم الشبكات الالكترونية وأجهزة الكمبيوتر لتزويد عملائهم بالمعلومات وخدمات النقل المنظمة مع تأدية التغليف والفرز ومراجعة الطرود والتجميع واعادة التوزيع . الخ . وآخرون مثل شركة سوميتومو وارهاوس في اليابان . التي تحولت الى مجال الترويج العقاري بعد أن تضاءلت وظائفهم التقليدية .

كما يبرز الاقتصاد فوق الرمزي وانتشار الذكاء الاضافي بقوة قطاع النقل أيضا ـ السكك الحديدية والتجهيزات البحرية وشركات النقل البري . وتحاول العديد من شركات النقل البري التماس سبيل للنجاة في الشبكات الالكترونية . على غرار شركات المستودعات .

وفي اليابان . يؤدي تقسم الانتاج في مجموعات صغيرة وزيادة الطلب على التسليم في ساعات محددة بدقة الى نمو كبير في عمليات النقل لمسافات قصيرة . فبدلا من شحنات أسبوعية كبيرة بدأ الاتجاه الآن الى شحنات متكررة ولكن لمسافات أقصر . وتشهد عمليات النقل من الباب الى الباب نموا ملحوظا عن غيرها .

والحقيقة . ان كل قطاعات الانتاج التقليدية تتسلح الآن بالذكاء الاضافي . سواء لكي تظل على قيد الحياة أو للهجوم بهدف زيادة سلطتها .

التعبئة من اجل الحرب الالكترونية :

عندما تعبئ قطاعات صناعية كاملة نفسها من أجل المعركة الكبرى . فان الحرب الالكترونية تفوز من نطاقها ومستواها .

وتنطلق حاليا تجمعات واسعة من الشركات . بالاضافة الى شركات مستقلة . صوب انشاء شبكات الكترونية . وتتضح هذه الحقيقة بشكل خاص في اليابان حيث تشجع وزارة التجارة الدولية والصناعة ـ الموجودة في كل مكان ـ هذا الاتجاه بشدة . فهي مثلا تدفع صناعة البترول للاتجاه من اقامة شبكة مترابط معامل التكرير بمنشآت التخزين وبتجار التجزئة . وبدأت بالفعل نظم ربط ذات قيمة مضافة تعمل في فروع متنوعة مثل المنتجات المجمدة وزجاج النظارات والمعدات الرياضية .

اما في استراليا . فتتنازع شبكتان منافستان هي الشبكات ذات القيمة المضافة . هما . وول‌كم . وشركة خدمات تالمان بتي . العملاء من

صناعة الصوف والمصدرين . وتعتزم هاتان الشبكتان ربط نشاطهما بشبكة التجارة الدولية . تريد جيت . وبنظام المقاصة . اجزت . الخاص بعمليات التصدير .

وفي الولايات المتحدة . تبذل جهود مكثفة لاقامة شبكة عامة لايقتصر عملها على ربط منتجي النسيج مثل برلينجتون بعملائهم ولكنها تربط صانعي الملابس الجاهزة أيضا بكبرى شبكات التوزيع مثل . وال ـ مارت . و . كيه ـ مارت . . ولضم أكبر عدد من الشركات لهذه الشبكة تقوم شخصيات كبيرة في عالم الأعمال مثل روجر ميليكن . رئيس ميليكن آند كمباني . بالقاء المحاضرات وتنظيم الندوات وتوزيع الدراسات والتبشير في كل مكان بمزايا الشبكات .

وكان بطء الاستجابة في مجال الملابس الجاهزة يمثل مشكلة دائمة نظرا للتغير السريع للموضة . وبالتالي يريد المصنعون اختصار المدة التي تفصل الطلب عن التسليم من عدة أسابيع الى عدة أيام . وذلك باقامة اتصالات الكترونية معينة . ابتداء من مصنع النسيج حتى خزينة تحصيل تاجر التجزئة . ان تسارع العمليات يمكن ان يؤدي الى خفض كبير جدا في المخزون . خاصة ان النظام الالكتروني يسمح لتاجر التجزئة ان يطلب كميات صغيرة وينكيف مع أهواء الموضة ومع أذواق العملاء . وذلك بأن يكرر طلب السلع التي تلاقي نجاحا . بدلا من الاحتفاظ بمخزون يستنفد ببطء . ويذكر ميليكن مثال سلسلة من المحلات الكبرى زادت مبيعاتها من البنطلونات الرياضية بنسبة ٢٥ ٪ مع خفض مخزونها بنفس النسبة ايضا . وبالرغم من ان النظام لم يستكمل بعد فان النتائج مذهلة . لقد بدأت الحملة في عام ١٩٨٦ . وفي عام ١٩٨٩ ـ وطبقا لما تذكره شركة آرثر اندرسون آند كمباني ـ استثمر ٧٥ من كبار تجار التجزئة حوالي ٣٫٦ مليار دولار في شبكة « الاستجابات السريعة » وحققوا من خلالها ارباحا تقدر بحوالي ٩٫٦ مليار دولار .

ويعتقد ميليكن وآخرون أن هذا النظام سيتيح وفرا أعلى من ذلك بكثير بحيث يمكن أن يصبح سلاحا في الحروب التجارية الدولية . ويضيفون أنه اذا تم التوصل بسرعة الى فعالية كافية . فان صناعات النسيج والملابس الأمريكية ستصبح في وضع أفضل للدفاع عن نفسها ضد الواردات القادمة من البلاد ذات الأيدي العاملة الرخيصة .

وبينما يتحمل الجميع . على صعيد الشركة أحيانا وعلى صعيد قطاعات واسعة أحيانا أخرى . أن ينظموا أنفسهم من أجل المستقبل بخلق شبكات

خاصة عالية التخصص ، فان عمالقة آخرين انطلقوا فى سباق مختلف يتعلق هذه المرة باقامة نظم ذات توجه عام وشامل لمعالجة كل أنواع الرسائل .

ومعنى ذلك ، أننا نشهد ازدهار ونمو عدة أنواع متلازمة وفنات من الشبكات الالكترونية : شبكات خاصة موجهة فى المقام الأول للعاملين فى شركة واحدة وشبكات لتبادل البيانات بين شركة ما وعملائها ، وهم تجار التجزئة فى الغالب ، ونظم تعطى صناعة بأكملها . ولكن يجب أن يضاف الى هذه الشبكات الآن الشبكات الشاملة ـ الممساة بأجهزة الارسال العامة ـ والتى يتلخص دورها فى ربط النظم الأقل اتساعا فيما بينها وارسال رسائل لحساب الجميع .

ان حجم المعلومات والبيانات التى تعبر الآن هذا النظام الأخير من الضخامة بحيث بدأت حرب جديدة على صعيد أعلى بين الشركات الكبرى التى تريد أن تسيطر على أجهزة الارسال العامة ذاتها . فهناك عمالقة أمثال بريتيش تليكوم البريطانية و « ايه . تى . آند تى » الأمريكية و « كيه . دى . دى . » اليابانية يبذلون كل ما فى وسعهم لزيادة قدرة وكفاءة الارسال وسرعة التنفيذ ، ومما يزيد الأمر تعقيدا أن الشركات الكبرى التى تملك شبكات خاصة واسعة تبيع الخدمات لشركات أخرى منافسة . فعلى سبيل المثال تنازع شركات آى . بى . ام وتويوتا قطاعا من العملاء كان من الطبيعى أن يلجأ الى شركات الهاتف القديمة . كما تعد جنرال الكتريك شبكتها الى ٧٠ بلدا ، وتستخدم بنيتون هذه الشبكة لربط مقرها الايطالى بـ ٩٠٪ من وكلائها الموزعين فى أنحاء العالم .

ان هذا النظام الجديد تماما الذى تتشكل فقاته وطبقاته المتراكبة أمام أعيننا ، سيمثل البنية التحتية لاقتصاد القرن الواحد والعشرين .

المستهلك فى دائرة مغلقة :

وتثير هذه التطورات صراعات جديدة من أجل السيطرة على المعرفة والاتصالات . وهى صراعات تؤدى الى عملية انتقال للسلطة بين أفراد وشركات وفروع اقتصادية وقطاعات كبرى ـ وأخيرا بين الدول . غير أن تزويد الاقتصاد بجهاز عصبى ، أمر لايزال فى بداياته ، ويدخل الحلبة كل يوم لاعبون جدد متلهفون الى السلطة . ومن ضمن هؤلاء نجد شركات بطاقات الائتمان والشركات التجارية اليابانية الكبرى ومنتجى المعدات .

فى النظام الذى يتشكل الآن ، تحتل البطاقة البلاستيكية التى يحتفظ بها المستهلك فى محفظته موقعا حاسما . وسواء أكانت البطاقة

مزودة بنظام محاسبة أتوماتيكى أم بطاقة الثمان تقليدية ، فانها جميعا تمثل حلقة الوصل بين الشبكة والفرد ـ وهى حلقة يمكن مبدئيا تعزيزها وتوسيعها .

فكلما توغلت البنوك والشركات البترولية وحتى تجار التجزئة فى عالم الالكترونيات ، وكلما تضمنت البطاقات ذات الذكاء المتزايد قدرا أكبر من المعلومات وقامت بنقلها ، وكلما قل ارتباط النقود ذاتها بالمعدن أو الورق وأصبحت تدريجيا فائقة الرمزية ، فان البطاقة تفرض نفسها على أساس أنها الحلقة المكملة والأساسية للنظام الذى يتشكل حاليا .

ان الذى يسيطر ويتحكم فى البطاقة ـ سواء أكان بنكا أم احد منافسيه ـ يمسك بوسيلة نفيسة للوصول الى الحياة الأسرية الخاصة واليومية للمستهلكين ، ولذلك يرتسم اتجاه يحاول ادخال العملاء فى مدار الشبكات المتخصصة . على سبيل المثال ، تصدر حاليا الشركة اليابانية لبطاقات الائتمان جيه . سى . بى كمبانى ، بمعاونة ان . تى . تى . داتاكوميونيكيشن بطاقة تستخدمها السيدات لدى مصففى الشعر . وتأمل هذه الشركة أن يكون لديها خلال عامين من الآن عشرة ملايين من حاملات هذه البطاقة يتعاملن مع ٣٥ الف صالون لتصفيف الشعر .

وعلى المدى الطويل ، يتلخص هدف بناة الشبكات فى العالم كله ، فى تحقيق دائرة مغلقة متكاملة ، بحيث تنتقل النبضة الصادرة من المستهلك ، الذى يبلغ الشركات الكترونيا بالأشياء أو الخدمات المطلوب انتاجها ، الى المنتج ، مرورا بتجار الجملة او أى وسطاء آخرين ، ثم الى تاجر التجزئة أو الى الخدمة الالكترونية للبيع فى المنازل ثم الى ماكينة المحاسبة الأتوماتيكية أو نظام الدفع بواسطة بطاقة الائتمان ـ لكى تعود النبضة مرة أخرى فى نهاية الخط الى المستهلك .

ان أية شركة أو مجموعة اقتصادية ستتمكن من تأمين سيطرتها على المراحل الأساسية لهذه الدورة ، ستمتلك على الفور سلطة اقتصادية حاسمة ـ وبالتالى سلطة سياسية كبيرة . ولكن يتوقف النجاح فى هذا المجال على الذكاء أكثر منه على رؤوس الأموال . والذكاء المقصود هنا هو ذلك الذى تتضمنه أجهزة الكمبيوتر والبرامج الاعلامانية والشبكات الالكترونية .

حرب الأعماق الخاطفة :

لقد قامت اقتصاديات الماضى ، سواء أكانت زراعية أم صناعية ، على أساس هياكل طويلة الأجل .

وهو نقيض ما يحدث الآن ، حيث تضع أساسات اقتصاد متشائل(*) في حالة تسارع دائم وقادر في كل لحظة على اعادة ترويج عناصره طبقا لنماذج جديدة دون أن ينفكك من جراء ذلك . ويعتبر التقدم في مجال الذكاء الاصطناعي جزءا من الأدوات التي لا غنى عنها لهذا التكيف المستمر .

وفي ظل هذا التطور ، حيث يصعب تحديد الوجهة ، تستطيع الشركات أحيانا استخدام الذكاء الاصطناعي لتوجيهه نحو مبادئ مبتكرة على ساحات جديدة تماما بالنسبة لها : بمعنى آخر لم يعد أحد يستطيع أن يوفر من أي جانب سياتي الهجوم التنافسي المقبل .

المثال التقليدي للحرب الخاطفة ـ الذي تناولته النشرات المتخصصة بتعليقات مستفيضة ـ هو ابتكار « ميريل ليتش » في عام ١٩٧٧ لنوع جديد من الحسابات اطلق عليه « حساب ادارة النقد » . وكان يمثل أحد اول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على هدف استراتيجي وليس على هدف اداري فحسب .

وكان هذا الحساب ابتكارا ماليا جديدا يتيح العميل توليفة من اربع خدمات كانت من قبل منفصلة وهي حساب جار وحساب وديعة بفوائد وبطاقة ضمان وحساب سندات . بحيث يستطيع العميل ، في أي وقت ، ان ينقل نقوده من خانة الى أخرى ، ومعنى ذلك أنه لم يعد هناك مهلة « تعويم » ، كما اصبح الحساب الجاري ذاته يحقق فوائد .

ان تكامل ودمج هذه الخدمات التي كانت حتى ذلك الوقت منفصلة عن بعضها لم يكن ممكنا الا بفضل التقنيات المعلوماتية المتطورة والشبكات الالكترونية التي تملكها ميريل ليتش . وخلال عام واحد تلقت الشركة ودائع قيمتها خمسة مليارات من الدولارات . وبقول المستشار بيتركين ان مجموع المبالغ التي اودعها العملاء في عام ١٩٨٤ كان ٧٠ مليار دولار . وقد وصف كين العملية بانها « هجوم وقائي » ضد البنوك التي عانت من عمليات سحب مكثفة لصالح هذا الحساب الجديد الذي اعتبره العملاء افضل بكثير من الحساب المصرفي العادي . ان شركة ميريل ليتش ، من الناحية الرسمية ، شركة سمسرة للأوراق المالية ، وبهذه الصفة تخاصمت من اللوائح والقوانين البنكية ، وباعتبارها ليست بنكا شنت غارة مدمرة ضد البنوك .

(*) نسبة الى المشكال ، وهي آلة انبوبية تحتوي على مرايا مركزة بحيث عندما تتحرك الاشياء الصغيرة الملونة الموجودة معها في الانبوب تولد رسوما مختلفة الاشكال والالوان .

منذ ذلك الحين ، قدم عدد من البنوك ومؤسسات مالية اخرى توليفات مماثلة ، ولكن ميريل كان لها السبق لعدة سنوات .

ان المجالات الجديدة والغريبة لهذا التنافس الذي لايرتبط بقواعد محددة ، تسمح مثلا لتجار تجزئة مثل مجموعة سايبوسيزون اليابانية أن تدخل في مجال انشطة الخدمات المالية . حيث يستعد أحد فروع هذه المجموعة لتركيب أجهزة توزيع نقود في محطات القطارات . ونجد شركة بريتيش بتروليوم ، بعد أن أسست بنكها الداخل لبيع حاليا منتجات مصرفية في الخارج ، وهو ما يعكس عملية التغير في بنية الأسواق والتي نجمت عن ظهور الذكاء الاصطناعي .

ومن خلال هذا التطور ، تساهم الشبكات ذات الذكاء الاصطناعي في تغيير العمليات التي تشاهدها لتحرير الاقتصاد من اللوائح والقيود ، والتي تبعث آثارها الأولى على التفكير بأن التقنين الحالي الذي تقوم به الدولة سيبدو اقل فاعلية بشكل مضطرد . لأنه يعتمد على تصنيفات وتقسيمات بين القطاعات يعمل الذكاء الاصطناعي حاليا على الغائها . على سبيل المثال هل يجب أن ينطبق التشريع المصرفي على المؤسسات غير المصرفية ؟ ولكن ، ما هو البنك حاليا ؟ .

ان الشبكات ذات الذكاء الاصطناعي تحطم التخصصات القديمة وتدمر تقسيم العمل التقليدي . وذلك بتاميتها اضطراد وتسلسل العمليات الحقيقية بما يتجاوز الحدود القديمة للشركات وبمنحها هذه الشركات ، امكانية التصدي لمجالات كانت تعتبر في السابق غريبة عنها .

وبدلا من هذه الهياكل التي تجاوزها الزمن ، نشهد الآن تكوين مجموعات وتجمعات جديدة لم يعد المال هو وحده الرابط الجوهري بينها ولكن تقاسم المعلومات .

ومن سخريات القدر ، أن الانقلاب الناجم عن اعادة بناء الاقتصاد العالمي على أساس المعرفة ، هو بالذات الذي يفسر لدرجة كبيرة اوجه القصور والفشل الحالية ـ فواتير باهظة وأخطاء الكمبيوتر وخدمة لا ترقى بالغرض ، مع الاحساس المتكرر بأنه لايوجد شيء يعمل بشكل صحيح . الحقيقة ، أن الاقتصاد الصناعي القديم يتفكك بينما لايزال الاقتصاد فوق الرمزي الجديد في مرحلة البناء ، والبنية الأساسية الالكترونية التي يعتمد عليها لاتزال تخطو خطواتها الأولى .

ان المعلومات أكثر الموارد سيولة . وحلم السيولة هي بالذات العلامة المميزة لانتشار متزايد في استخدام النقد وتوزيع السلع والخدمات بشكل عام (منتجات غذائية ، طبية) على التبادل على المستوى الرمزي .

ويشبه التنظيم الجديد النظام العصبي أكثر من أي شيء آخر ، ولكنه يعمل طبقا لقواعد لم يتمكن أحد حتى الآن من صياغتها بشكل مترابط .

ففي الواقع يطرح النمو غير المسبوق للذكاء الاضافي على المجتمع كله أسئلة أساسية ومحيرة أحيانا ، وهي في جميع الأحوال أسئلة مختلفة تماما عن تلك التي أثارتها ثورات المعلومات الأخرى .

نحو احتكارات المعلومات ؟

يسمح الذكاء الاضافي أن ينتج للاقتصاد أن يتخلص من الدخون الزائدة التي لا فائدة منها ومن عناصر أخرى ضارة وذلك بدرجات وكميات لانحصى . ويهدد الصفة . يفترض أنه يتضمن وعدا بتقدم ضخم وسريع — ربما — مستقبل لا يحل فيه النشاط الذهني والخيال محل رأس المال والطاقة والموارد التقليدية فقط ، ولكن أيضا محل الأعمال المنهكة .

ولكن هل سيتحدا الذكاء الاضافي طريقة حياة « أفضل » ؟ تتوقف الاجابة الى حزء كبير منها على الذكاء الاجتماعي والسياسي الذي سيتعامل به المجتمع في توجيه تطور الذكاء الاضافي .

فكلما زادت اتوماتيكية شبكاتنا ، ضمت مزيدا من الذكاء الاضافي وازدادت عمليات القرار الآلي واحطتنا جميعا لأحداث صانعة البرمجة تعتمد على تصورات وافتراضات يصدر القليلين منا فقط فهمها ، بل واحيانا لايفصح المسئولون الأصليون عنها الا بتحفظ .

فقبل مرور وقت طويل ستضاعف قدرة الابتكارات المدهشة ، مثل المعالجة المتزامنة والذكاء الاصطناعي من قوة أجهزة الكمبيوتر . كما ستشهد الاستخدام الفعلي للتعرف على الصوت ومماثلته والترجمة الاتوماتيكية وكذلك الصورة شديدة الوضوحية والصعاء الصوتي المطلق . وبالتالي ، ستنقل الشبكات المشتركة بشكل عادي للغاية الكلمة والصورة مع البيانات والمعلومات بكل أشكالها . وكل ذلك يطرح قضايا أخلاقية خطيرة .

وبالنسبة للبعض ، فان نظام احتكار المعرفة يعلن بذلك عن وصوله . ففي مرحلة سابقة من نمو الاقتصاد الرمزي كتب البروفسير فريدريك جامسون ، من جامعة ديوك ، يقول : « مباني لحظة الحقيقة (...) عندما تطرح بكل عنف ، قضية ملكية بنوك المعلومات الجديدة والسيطرة عليها » . ومضى جامسون في تحذيره الى ذكر شيء « احتكار خاص للمعلومات العالمية » .

وحاليا ، تبدو مثل هذه المخاوف تبسيطية . فلم تعد المشكلة هي معرفة من سيسيطر احتكار ما عن كل المعلومات — وهو ما يبدو بعيد الاحتمال — ولكن معرفة من الذي سيسيطر على السلسلة اللانهائية من « التحويلات » و « اعادة التحويلات » التي أصبحت ممكنة بفضل الذكاء الاضافي والتي تستطيع التأثير على البيانات ومختلف المعلومات ، أي احداق المعرفة المنقولة عبر النظام العصبي للاقتصاد فوق الرمزي .

وسوف يتعين على الشركات والمجتمع في اجماله أن يواجه قريبا تساؤلات جديدة ومحيرة عن الاستخدامات الجيدة والسيئة للمعرفة . ولن يتعلق الأمر هنا بالحقيقة كما عرفها بيكون والتي تعتبر أن المعرفة سلطة وانما بتلك الحقيقة الأعلى في ظل الاقتصاد فوق الرمزي والتي تعتبر أن المعرفة « عن » المعرفة أهم من المعرفة ذاتها .

الفصل الثاني عشر

اتساع الصراع

الطائرة والسيارة شيطان مختلفان . وسبب الاختلاف لا يقتصر على ابعادهما ووظيفة كل منهما وسعرهما ولكن هناك سببا اخر ناشرا ما ناقشه في الاعتبار . اذ يمكن استخدام الطائرة دون شراء اى شيء اخر غيرها . على عكس السيارة فانه لا نفع لها بدون وقود وزيت وصيانة وقطع غيار . وذلك بغض النظر عن الشوارع والطرق . لعدو الطائرة الخواصة كشخص خاص ولكنه مستعد دائما لتقديم خدماته لمالكه دون الحاجة الى اى مفتاح للتشغيل .

لا تستطيع السيادة القومية أن تلعب الا ضمن فريق . فهي تعتمد على مجموعة من الأشياء الأخرى . وينطبق الشيء نفسه على موسى الحلاقة وجهاز التسجيل أو الثلاجة . والعديد من الأشياء التي لا تعمل الا بالتعاون مع أشياء أخرى فجهاز التليفزيون كان سيكتفي بتأمل قاعة المعيشة بنظرة فارغة ، اذا لم يكن هناك في مكان ما شخص يرسل له الصور . وشاشة الملابس المتواضعة لفترض مسبقا وجود مصدر على هيئة خطاف أو حلقة أو قضيب معدني .

كل هذه الأشياء تكون جزءا من « نظام » منتجات . وطبيعتها كجزء من نظام . هي بالضبط التي تعطيها الجزء الأكبر من قيمتها الاقتصادية . وكما يتعين على لاعبي أي فريق أن يلتزموا ببعض القواعد القائمة فان هذه المنتجات لا تستطيع بدورها الاستغناء عن المعايير والضوابط . التي

الكهربي (الكيس) ذو الأسياخ الثلاثة يصبح عديم الجدوى اذا كانت القابس في البيت ذات ثقبين فقط .

ان التمييز بين نوعي الأشياء يسمح بتوضيح مسألة لازالت أهميتها تلهب الصراعات الدائرة على كوكب الأرض من أجل المعلومات . والتي يشير اليها الفرنسيون باسم « حرب المعايير » . هذا النوع من الصراعات ينشب في قطاعات مختلفة ومتنوعة مثل التكنولوجيا الطبية أو الأجهزة الفوتوغرافية أو الخزانات الصناعية المضغوطة .

وفي هذا المجال ، نجد أن بعض الخلافات الأكثر عنفا ـ والأكثر ذيوعا ـ ذات صلة مباشرة بوسائل خلق وتوزيع البيانات والمعلومات بشكل عام ، والصور وبرامج الترفيه والمعرفة ذاتها .

وان كانت المعركة تتناول مصالح مالية وسلطات سياسية كبيرة ، فانها تعني أيضا ملايين وملايين الأسر . وستغير نتيجتها بشكل جذري علاقات السلطة بين مجالقة صناعيين عالميين مثل « آي . بي . ام » و « ايه . تي آند تي » و « سوني » و « سيمنز » ، فضلا عن أنها ستؤثر على الاقتصادات الوطنية .

ولكن أكثر السمات المعروفة للجمهور ، هو الصراع الثلاثي الذي يتناول نوع التليفزيون الذي سيشاهده العالم كله خلال العقود القادمة .

رهان على ١٥٠٠ مليار دولار :

هناك ثلاثة نظم للتليفزيون يتم استخدامها حاليا في مختلف انحاء العالم . الا وهي « سيكام » و « بال » و « ان . تي . اس . سي » . وان كانت هذه النظم لا تختلف كثيرا فيما بينها . الا انها متعارضة . ولا تصلح ان يحل احدها محل الآخر . وبالتالي فان بث برنامج امريكي مثل « كوسبي شو » في الخارج يقتضي تحويله طبقا لمتطلبات نظام آخر . ولكن كل هذه الأنشطة الثلاثة تعطي صورا غير واضحة ومهتزة . بالمقارنة بصور الطريقة المعروفة باسم « انش . دي . تي » في ـ أي « التليفزيون ذو الوضوحية العالية » ـ والذي يمثل تليفزيون الغد .

ويعتبر « التليفزيون ذو الوضوحية العالية » بالمقارنة بالشاشات الحالية العالية . مثل الاسطوانة « المضغوطة » (كومباكت ديسك) بالنسبة للتسجيلات الشائع التي كانت تذيعها جراموفونات حقبة الجدة . اذ يمكن ان تتضاعف نوعية الصور المنقولة عبر التليفزيون الجديد نوعية أفضل الأفلام المعروضة على الشاشة الكبيرة . حيث « سيقوم الكمبيوتر المستقبل لها بإعادة تكوينها حتى تتطابق مع الشاشة بكل بريق ووضوح الصفحة المطبوعة بأرقى مستويات الطباعة .

لقد أشار مل لنفن عضو الكونجرس في شهادة له أمام اللجنة الفرعية للاتصالات اللاسلكية بمجلس النواب الأمريكي الى أن « التليفزيون ذا الوضوحية العالية » بالرغم من اسمه فانه سوف يستخدم في مجالات أخرى بالاضافة للترفيه - وأضاف مؤكدا أن هذا التليفزيون « يمثل جيلا جديدا من المعدات الالكترونية ذات الاستهلاك الكبير التي ستثير تطورات تكنولوجية في عشرات المجالات » بدءا من الرقائق الالكترونية الى الآليات الضوئية والدوائر والتصوير الضوئي » .

ونظرا لأن نوعية الصور ذات الوضوحية العالية متميزة فمن الممكن ان تتيح لدور السينما في العالم اجمع ان تستقبل عروضها عن طريق الأقمار الصناعية بدلا من شكل الأفلام القائم حاليا - وفي هذه الحالة سيتم فتح سوق اضافية ضخمة لهوائيات الاستقبال ومنتجات أخرى .

اجمالا - فان اختيار نظام الوضوحية العالية (او النظم) سيحدد اطار سوق عالمي يقدر بـ ٦٥٠٠ مليار دولار .

ويعمل المهندسون اليابانيون في هذا المجال منذ حوالي عشرين عاما . بحيث اصبحت الوضوحية العالية جاهزة حاليا للظهور على الساحة الاقتصادية العالمية - وكتب برنارد كاسين في صحيفة «لوموند ديبلوماتيك» يقول : « في هذه اللحظة يهدد اليابانيون والأمريكيون بجعل كل اجهزة الاستقبال التليفزيوني الأوروبية لا قيمة لها - وبأن يكونوا وحدهم القادرين على استبدالها » .

كان اليابانيون يأملون أن يتبنى العالم معيارا او نظاما واحدا . الأمر الذي كان سيسهل المشكلة ويوفر لهم الكثير من المال - فلو انهم تمكنوا من بيع نظامهم كمعيار دولي فان التقدم الذي يملكونه كان سيفتح لهم الطريق لتوسع وازدهار مكثف لصناعتهم للمنتجات الالكترونية « الموجهة للجمهور العريض » .

ولدفع هذه الهبة . اتفقت حكومات وشبكات تليفزيون اوروبية (في كثير من الأحيان تتطابق هذه الشبكات مع الدول) على التمسك بمعايير لا تتوافق مع النظام الياباني - أملين بذلك منح صناعتهم الوقت لتعويض تأخرهم - بحيث تستطيع أوروبا بعد ذلك ادخال الوضوحية العالية على مراحل .

ولقد بدأت ٣٢ شبكة تليفزيونية وجامعة وشركة صناعية أوروبية - تجمعت على عجل في اطار مشروع يوريكا ٩٥ - في دراسة مجموعة كاملة من تقنيات الوضوحية العالية التي يجب ان تغطي كل المجالات .

ابتداء من استوديوهات الانتاج حتى أجهزة الاستقبال مرورا بمعدات الارسال - وتولت شركة طومسون الفرنسية مسئولية تنسيق الأبحاث الخاصة بالمعايير المطبقة على انتاج الصور - وركزت بوش الألمانية على معدات الاستوديو وثورن/ايمي البريطانية على أجهزة الاستقبال .

وفي الوقت نفسه - بدأ الأوروبيون الوحدة للولايات المتحدة - وطار كريستيان شوارز - شيليسج - وزير البريد والاتصالات اللاسلكية في ألمانيا الغربية (آنذاك) لواشنطن حيث اقترح عقد تحالف طبقا للأصول الواجبة وأكد الموقف الأوروبي قائلا : « ينبغي ألا نسمح لليابان بان تحقق التفوق بالنسبة لمعايير الجيل القادم » وعندئذ - شن الصناعيون اليابانيون بدورهم حملة قوية في الولايات المتحدة ضد النظام الأوروبي المنافس - خشية أن يحقق الأوروبيون ونظامهم للوضوحية العالية نجاحا استراتيجيا وذلك بالقيام بهجوم مضاد في الأسواق الأمريكية والأسواق اليابانية ذاتها في آن واحد - وفي ظل هذا الوضع الذي يتميز بالتشكك وعدم اليقين - يستعد اليابانيون بهدوء لتسويق أجهزة متنوعة في مختلف انحاء العالم - ويشكل ذلك خط التراجع بالنسبة لهم في حالة عدم تمكنهم من فرض معيار وحيد .

وفي الولايات المتحدة يسود نفس مناخ التشكك والارتباك الاقتصادي حيث تفوس مشكلة الوضوحية العالية في منافسات وحلول تفني يتم عن مخاوف في التدقيق وفي منازعات سياسية ومنافسات تجارية .

فشبكات التليفزيون الأمريكية الثلاث الرئيسية ترغب في ابطاء ادخال الوضوحية العالية - وتقترح نظاما خاصا للولايات المتحدة يمكنه نقل البث من النوع العادي والصور الجديدة في آن واحد - وعلى العكس - تعتقد شبكات الكابلات والبث المباشر عبر الأقمار الصناعية أن هذا المعيار الأمريكي الوحيد سيعيب بالشلل الأبحاث الخاصة بتحسين البث بواسطة الكابل أو الأقمار الصناعية .

وفي الوقت نفسه - يريد الكونجرس التأكد من أن أجهزة الاستقبال التليفزيوني الجديدة التي ستوجد اليوم أو غدا في المنازل الأمريكية ستأتي من مصانع أمريكية - يقول عضو الكونجرس ادوارد ماركي « لقد حققت الشركات اليابانية والأوروبية تقدما كبيرا في الوقت الحالي بالنسبة لنظائرها الأمريكية (...) ، بينما صناعتنا الوطنية للمعدات الالكترونية الموجهة للجمهور الكبير في حالة احتضار » .

وفي السنوات القادمة - ستزداد شدة حرب التليفزيون وسط الاتهامات المتبادلة « بالنزعة الكو - قومية » - ولكن بالتوازي مع هذا

الصراع الذي يزداد قسوة ، يدور الآن صراع آخر يراهن على مستقبل الكمبيوتر .

معايير استراتيجية :

في عصرنا ، يجبر الايقاع المجنون للابتكارات اصحاب المصانع على اختيار استراتيجية ما ، فاما أن يخترعوا ويفرضوا معاييرهم في مجالهم ، واما أن ينقادوا الى منتج آخر ويتبنوا معاييره ـ أو يتركوا أنفسهم الى نوع من «ميتربرياه» تجارية ، حيث لن تجد منتجاتهم سوى استخدامات وسوق محدودة للغاية .

منذ بدايات صناعة الكمبيوتر ، ظلت « آي ـ بي ـ ام » القوة المسيطرة عليها ، وكانت اول شركة تتولى تركيب وحدات مركزية في ادارات ومكاتب الشركات الكبرى ، وخلال عشرين عاما تقريبا لم تواجه سوى منافسة ضعيفة ، تفتقر الى حسن التنظيم .

ويمكن ارجاع هذا النجاح الضخم ، بدرجة كبيرة لحقيقة ان آي ، بي ، ام ، عرفت منذ البداية ان تصمم معيارا للتشغيل الداخلي لآلاتها وتفرض هذا المعيار .

ففي البداية كانت المعدات هي الاهم ، ولكن التصنيع تدريجيا ان البرامج المعلوماتية تمثل في كل نظام معلوماتي العنصر الاكثر اهمية ، وان « برامج التطبيق » تعطي الآلة التعليمات التي تسمح لها بانجاز مهام المحاسبة او معالجة النصوص او الطبع او عرض الرسوم البيانية او الاتصال ، ولكن كل كمبيوتر كان يتضمن برنامجا اساسيا يعرف باسم « نظام التشغيل » وهذا النظام يحدد أنواع البرامج الاخرى التي يستطيع تنفيذها .

ان البرامج هي مفتاح السلطة في الصناعة المعلوماتية وبدونها تظل الأجهزة لا حراك فيها وغير قابلة للاستخدام ، ولكن مفتاح السلطة على البرامج هو « نظام التشغيل » ، وأداة السيطرة القصوى ـ مفتاح السلطة على نظم التشغيل تكمن في المعايير التي تخضع لها هذه النظم ذاتها ، وبالسيطرة على هذه المعايير ، أصبحت آي ، بي ، ام ، القوة العظمى لعالم الكمبيوتر .

ولكن بالرغم من جهودها ، فان نظما اخرى رأت النور مثل يونيكس الذي فتحته في الأصل ايه ، تي ، آند تي ، بالاضافة الى العديد من البدائل لكلا النظامين ، وعندما أعلنت آبل في منتصف السبعينات ثورة الميكروكمبيوتر فانها قررت بحسم بناء أجهزة لا تتوافق مع أجهزة آي ، بي ، ام ، وذلك باختيار نظام تشغيل مختلف .

ولقد بدا الآن صراع حتى الموت على المستوى العالمي ، بين آي ـ بي ـ ام ، ومنافسيها الأساسيين من أجل تحديد معايير لنظم تشغيل المستقبل ، وتدور المعركة ، في جانب كبير منها ، في المجال التقني حيث يقف خبراء في مواجهة آخرين ، غير أن الرهانات تتجاوز بكثير المصالح المرتبطة مباشرة بانتاج أجهزة الكمبيوتر ، فالمسألة بالنسبة للدول تفتح مباشرة خططها للتنمية الاقتصادية .

ولما كانت آي ـ بي ـ ام ، لا تزال تتمتع بموقع مسيطر يضطر معه المستخدمون والمنافسون على حد سواء الى أن يأخذوا في الاعتبار نظم التشغيل الخاصة بها ، فلقد تكونت منطمة تحمل اسم اكس/اوبن مقرها لندن ، تهدف الى اقامة معيار لنظم التشغيل الخاصة بالميني كمبيوتر ومحطات العمل والكمبيوتر الشخصي ـ وهي مجالات جديدة نسبيا وتعتبر فيها آي ، بي ، ام ، أقل قوة ، ولقد قام بتأسيس هذه المنظمة كل من ايه ـ تي ـ آند تي وديجيتل ايكويبمنت وشركة سيمنز الألمانية ثم انضمت اليهم بعد ذلك توشيبا اليابانية ، وكل هذه الشركات تطالب بمعيار « مفتوح » لايستثني عائلة المعدات والأجهزة التي تنتجها هي انتاج آي ـ بي ـ ام .

ومنذ ذلك الحين والضغط المتواصل على آي ، بي ـ ام ـ اصبح قويا لدرجة ان الشركة وجدت نفسها مضطرة للانضمام للمجموعة ولان تتعهد بممارسة سياسة « انفتاح » في المستقبل .

وحتى قبل ان تستشعر كل آثار هذا القلق ، اضطرت آي ـ بي ـ ام ، الى مواجهة تحد آخر ، جاء هذه المرة من ايه ـ تي ـ آند تي ، فمنذ السبعينات أعد مهندسو ايه ـ تي ـ آند تي ـ نظام لتشغيل اسمه يونيكس للاستخدام الداخلي للشركة ، وكان يونيكس يملك سمات جعلته مفيدا للجامعات وبعض صغار منتجي أجهزة الكمبيوتر ، وبما أن ايه ـ تي ـ آند تي ، لم تكن دخلت بعد مجال انتاج أجهزة الكمبيوتر فقد تركتهم يستخدمون نظامها مقابل مبالغ رمزية ، وأعد المستخدمون بدورهم نسخهم الخاصة من يونيكس ، والفى النظام تقديرا متزايدا ، وتبيع حاليا شركة صن ميكروسيستم أجهزة لتضمن هذا النظام في سوق محطات العمل المعلوماتي الذي يعيش مرحلة ازدهار .

وتداورت استراتيجية ماهرة ، شارفت ايه ـ تي ـ آند تي ـ بشراء جزء من رأسمال صن ثم تحالفت مع زيروكس وبرى سيستم وموتورولا وآخرين بهدف حاق معيار يونيكس علم تحت قيادتها .

ومع تزايد شهرة معيار يونيكس ودعم ايه·تي· آند تي· له ، أصبح يهدد بشكل مباشر تفوق آي· بي· ام· وصناع آخرين كانوا قد خلقوا أنظمة تشغيل خاصة بهم · وبعد أن تحولت مؤخرا الى سياسة « الانفتاح » في مجال النظم قامت آي· بي· ام· بهجوم مضاد ·

وكان الحظر ان تظهر النسخة الموحدة ليونيكس على معدات وأجهزة ايه·تي· آند تي· قبل كل الآخرين · وكان رد فعل آي·بي·ام· أن كونت تحالفها الخاص · وهو مجموعة « اوبن سوفت وير فاونديشن » (« مؤسسة البرامج الاعلامائية المفتوحة ») التي تضم حاليا « دي· ايه· سي » و « بل » الفرنسية وسيمنز وتيكسفورف الألمانيتين وعددا كبيرا من الشركات الاخرى · ويعمل هذا التجمع حاليا لتجهيز معياره الخاص الذي سيكون قادرا على مواجهة يونيكس ·

المباراة الرئيسية :

احدى الوظائف الرئيسية الآن لأجهزة الكمبيوتر تكمن في ان تتكلم هذه الأجهزة فيما بينها · وهي تعتمد في الواقع على ارتباطاتها لدرجة ان اصبح الكمبيوتر والوصلات الخاصة به كلا غير قابل للتجزئة ·

وبالتالي ، ينبغي على منتجي الكمبيوتر أن يدافعوا ليس فقط عن أنظمة التشغيل الخاصة بهم ولكن أيضا عن تعاملهم الى شبكات الاتصالات اللاسلكية أو سيطرتهم عليها · واذا كانت النظم تعطي سلطة على ما يمرر داخل أجهزة الكمبيوتر ، فان معايير الاتصالات اللاسلكية تمنح سلطة على ما يمرر « بين الأجهزة وبعضها البعض » (في الحقيقة ، ان المعيار ليس بهذا الوضوح ولكنه كاف بهذا الشكل لهدفنا الراهن) · وهنا أيضا ، نرى الشركات الكبرى والدول مشتركة في معركة قاسية من أجل السيطرة على القنوات الرئيسة للمعلومات ·

ان قدرا متزايدا من البيانات والمعلومات والمعرفة يمر الحدود الوطنية ومن ثم فمن الحتمي ان تكون حرب الاتصالات اللاسلكية أخفى بالعواقب والآثار السياسية من حرب نظم التشغيل ·

وقد أعدت جنرال موتورز معيارا خاصا للربط بين كل عناصر جهاز انتاجها ، وهذا المعيار يجب ان يسمح لمعداتها المعلوماتية ان تتصل فيما بينها حتى وان كانت واردة من منتجين مختلفين · واطلقت على هذا المعيار اسم « بروتوكول من أجل أتمتة الانتاج » · وحاولت ان تجعل رجال صناعة آخرين يتبنونه في العالم كله كما يتبناه الموردون الخاصون بها ·

وردا على هذا الهجوم ، أقامت الجماعة الأوروبية ثلاثين من اكبر الشركات ، منها « بي·ام·دبليو » و « أوليفتي » و « بريتش ايرو سبيس » و « تيكسفورف » بمساندة معيار ـ مضاد سمي « س·ان·ام·ايه » · وبدا كان الجماعة الأوروبية تؤكد أنه اذا كان على الآلات الأوروبية ان تتحاور فيما بينها فلن يكون ذلك طبقا لشروط حددتها جنرال موتورز ـ أو الولايات المتحدة ·

غير أن المعركة القائمة على مهل في مجال الاتصالات الالكترونية الصناعية لا تمثل سوى جزء من صراع شامل للسيطرة على الشبكات ذات الذكاء الاضافي على مستوى الكرة الأرضية ·

فعندما يدات الشركات اليابانية تربط نفسها بمكاتب ومصانع تنتشر في العالم كله ، صادرت جيشي من الموردين لكي يبيعوا لها أجهزة كمبيوتر ومعدات الربط اللازمة · وفي هذا المجال ، ظل التكنولوجيا الأمريكية أكثر تقدما من مثيلتها اليابانية · ومرة أخرى كانت آي·بي·ام · أيضا في وضع جيد جدا للقيام بهذا الدور ، ولكن وزارة البريد والاتصالات اللاسلكية اليابانية اعتمت حينذاك ان كل شبكة ربط اليابان بدول أخرى يجب أن تكون طبقا لمعايير تقنية أعدتها لجنة استشارية خاصة تابعة للأمم المتحدة ، مسئولة عن دراسة مشكلات الاتصالات اللاسلكية الدولية·وكان هذا القرار كفيلا بمنع آي· بي· ام· من تركيب المحطات والنظم المصممة طبقا لمعاييرها الخاصة في اليابان · واعقب ذلك ، حملات ضغط مكثفة في واشنطن وطوكيو ومفاوضات بين حكومتي البلدين ، وتراجعت اليابان في نهاية الأمر ·

عندما كانت شركة واحدة أو وزارة تدير الشبكة الهاتفية في كل دولة ، كان يوجد العديد من المعايير الوطنية بينما كان الاتحاد الدولي للاتصالات اللاسلكية يضع معايير أخرى لخطوط التشترك ·

وكانت الحياة بسيطة حينذاك ، الى أن جاء اليوم الذي أرادت فيه أجهزة الكمبيوتر أن تتحاور فيما بينها ·

ففي نهاية الثمانينات ، عندما ظهرت التكنولوجيات الجديدة بالجملة في الأسواق ، كان لدى الشركات والأفراد أجهزة تضم أنظمة تشغيل مختلفة من انتاج العديد من المنتجين ، وكانوا يستخدمون برامج من مصادر متفرقة ويحاولون ارسال رسائل الى الطرف الآخر من العالم عبر شبكة مرتجلة للكابلات والت من طريق موجات متناهية القصر وأقمار صناعية تابعة لسلطات وطنية مختلفة ·

ونجم عن ذلك برج بابل للالكترونيات ، وتجرى في الوقت الراهن محاولات لتطوير هذه الشبكة . وهذه المرة أيضا ، اتخذ الصراع الرئيسي شكل دعوى قضائية حيث تقف شركة آى ٠بى٠ام في مواجهة العالم كله .

لقد ساندت آى٠بى٠ام٠ منذ وقت طويل معيارا اسمه « هيكل شبكة النظم » ، والمتمثلة في هذا المعيار هي أنه وان كان يسمح لأجهزة آى٠بى٠ام٠ أن تتحدث مع أجهزة أخرى آى٠بى٠ام٠ (ولكن ليس كلها ...) فانه لا يستجيب بالمرة لنداءات عدد كبير من أجهزة كمبيوتر أخرى غير آى٠بى٠ام .

وكما كتبت « وول ستريت جورنال » ذات يوم فان « ربط أجهزة كمبيوتر مع هذه الشبكات دون استخدام « هيكل شبكة النظم » يمثل كابوسا للمبرمجين . وكان المنافسون الذين يبحثون عن بيع أجهزة الكمبيوتر التي ينتجونها لعملاء آى٠بى٠ام٠ يضطرون الى تقليد هذا المعيار في أجهزتهم . ان هذه السيطرة غير المباشرة على سبل الوصول للمعلومات أمر ربما كان يمكن قبوله وقت أن « كان » أغلب أجهزة الكمبيوتر من صنع آى٠بى٠ام « ولكن هذا الوضع لم يعد قائما الآن . لذلك بدأت المطالبة بديمقراطية الكمبيوتر تشتد بقوة متزايدة .

ديمقراطية الكمبيوتر :

لقد رفضت الشركات الاستمرار في الخضوع لسيطرة آى٠بى٠ام ، وبحثت طويلا عن السلاح الذي يسمح لها بهزيمة « هذه الشركة » العملاقة واكتشفته فعلا .

وسلاح هذه الشركات الخطير هو معيار مضاد اسمه « نرابط الأنظمة المفتوحة » ، وهو يسمح بروابط مباشرة وبسيطة بين أجهزة الكمبيوتر من كل نوع . وحظيت « النظم المفتوحة » بمساندة نشطة من الصناع الأوروبيين مما اضطر آى٠بى٠ام الى التراجع : واضطرت الى التخلي عن سياساتها المنغلقة .

وكان الموقف قد تغير فجاء في عام ١٩٨٣ . وهي السنة التي انفق فيها حوالي ١٢ من المنتجين الأوروبيين ـ الذين أفزعهم هيمنة آى٠بى٠ام ـ على القيام بالمهمة المعقدة بشكل لا يمكن تصديقه ، ألا وهي اعداد نظام مفتوح مزود بكل المواصفات الفنية الضرورية . وسارعت الحكومات الأوروبية ـ المدركة للآثار والعواقب المستقبلية لذلك ـ لمساندة هذه المبادرة .

وفي الجانب المقابل ، وفي مواجهة هذه التعبئة الموجهة ضد آى ٠ بى ٠ ام ، صاح العم سام ان هناك غشا وتدليسا ، واتهم دونالد ايلسون ، بمكتب التجارة الخارجية للولايات المتحدة بمجلس النواب ، الأوروبيين بممارسات تمييزية٠ وأكد ذلك قائلا : « يشك الأمريكيون[...] أنهم هدف مؤامرة منظمة » .

ومن ذلك الحين ، انسحت الحملة المضادة لـ آى٠بى٠ام٠ واستفادت من دعم برنامج الجماعة الأوروبية للتقدم العلمي والتقني « اسبريت » . وفي نهاية عام ١٩٨٦ قرر مجلس وزراء الجماعة الأوروبية ان مجموعة فرعية من الاختيارات التي أقرتها « الأنظمة المفتوحة للربط » ستمثل المعيار الاجباري لأجهزة الكمبيوتر التي تقتنيها دول المجموعة .

وردت آى٠بى٠ام بتقديم حل جديد «سي بشكل غامض « هيكل تطبيقات النظم » وهو يشتمل على نسخة من نظامها الخاص « هيكل شبكة النظم » . وبعد ذلك تركت للعملاء الاختيار بين منتجاتها ومنتجات النظام المفتوح للربط الأوروبي .

ولكن في مواجهة هذه المعارضة الضخمة ، لم تستسلم الشركة مرة أخرى باتباع النصيحة القديمة القائلة : « اذا لم تتمكن من سحقهم فانضم اليهم » . وانضمت آى٠بى٠ام٠ الى مختلف التجمعات وتعهدت بدعم المعيار المفتوح من الآن فصاعدا . وكما حدث بالنسبة لنظم التشغيل ، تواجه آى٠بى٠ام في اللحظة الأخيرة مما يثير تشكك كل من المحللين والشركات المنافسة في التزامها بما تعهدت به . لقد نست آى ٠ بى ٠ ام مثل جنرال موتورز والعديد من الشركات العملاقة الأخرى للعصر الصناعي ، بطريقة جعلتها تشغل كل سنتيمتر من الحيز المتاح في « وسطها » البيئي . وبما أنها تكيفت بشكل مربح للغاية مع هذا الوسط ، تجد نفسها الآن في بيئة سريعة التغير ومتزايدة العدوانية ، بحيث أصبحت ميزة الضخامة القديمة عائقا في أكثر الأحيان ، وطبقا لبعض المراقبين ، يبدو ان المعركة من أجل معايير الاتصالات اللاسلكية قد تحدد بداية مرحلة ما بعد آى٠بى٠ام .

تناقض المعايير :

تخفي هذه الصراعات من أجل السلطة تناقضا أو مفارقة . فالاقتصاد الجديد بانتاجه لمنتجات متزايدة التنوع ، أدى الى ظهور ضرورة التوحيد وضع ضوابط أكثر تحديدا . كما أدى في الوقت نفسه الى ظهور حركة من الاتجاه العاكس تحاول زيادة تنوع الأشياء ، بجعلها تتوافق مع تعدد الضوابط والمعايير الوجودة . وهكذا تجد بعض أجهزة التليفزيون الثقافة

تملك زوايا يسمح بالانتقال من المعايير الأوروبية « بال » و « سيكام » الى المعيار الأمريكي ان·ي·اس·س· وبالعكس ·

وهناك تكنيك آخر يحقق نفس النتيجة . يرتكز على تضمين المسح نسبة أكبر من المكونات السطية المتزايدة الصغر بحيث يؤدي تجميع هذه المكونات الى تفادي قيود المعيار العام الخارجي · ولكن هذه الطريقة تضاعف في الوقت نفسه من « المعايير ـ الغريبة ـ المدمجة في » الداخل » والتي يفرضها لا يتحقق التناسق والتطابق المطلوب لتشغيل المكونات ·

على أية حال ، كلما تم اعتماد معيار لنظم الوصل المفتوحة على سبيل المثال ـ تأتي تقنيات جديدة تجعله مهجورا أو تسلبه أية أهمية · زد على ذلك ، أنه بمجرد وضع القواعد في مجال الشبكات أو البرامج ، تنتقل المعركة الى مستوى أعلى وأكثر تعقيدا · فعندما يوجد معياران أو أكثر في حالة تنافس ، تظهر معدات جديدة تسمح للمستخدم بالانتقال من نظام الى الآخر . ولكن أجهزة التوافق تولد بدورها الاحتياج الى معايير توافق · لذلك نشاهد الآن محاولات لهدف الى خلق ما يمكن تسميته « معايير المعايير » ؛ ولقد تكون مؤخرا في مجال الاتصالات . ومن هذا المنظور بالذات ، تجمع اسمه « مجلس التطبيقات التكنولوجية » ·

بمعنى آخر ، ان المعركة من أجل السيطرة على المعايير ، يمكن ان تتذبذب بين مستويات مرتفعة جدا ومستويات أكثر انخفاضا ولكنها لا تتوقف قط ـ لأنها احدى سمات الحرب الأكثر شمولا والمستمرة من أجل السيطرة على المعلومات ونقلها وتقنينها · انها احدى الجبهات الحاسمة للصراع من أجل امتلاك السلطة المبنية على المعرفة ـ صراع لا ينتصر على الأحراش الشائكة للتليغريون والكمبيوتر والاتصالات ولكنه يحتدم أيضا في الحانة عند ناحية الشارع وحتى في مطابخنا ·

اللانهاية الجمة والسحق :

منذ زمن طويل ، وضعت القطاعات الاقتصادية أو الدول معايير لضمان سلامة أو جودة المنتجات · ومؤخرا ، فعلوا ذلك أيضا من أجل حماية البيئة · ولكن الحكومات الحمائية تحاول أيضا عن طريق هذه المعايير ابعاد المنافسة الأجنبية أو مساندة سياستها الاقتصادية · فعلى سبيل المثال ، منعت ألمانيا الاتحادية بالفعل ، بيع الجعة القادمة من أي مكان آخر في أراضيها بحجة أنها « غير نقية » ـ وهو موقف لم يكن ليغضب تجار وصناع الجعة المحليين ·

ولكن ما قيمة الجعة بدون سحق ؟ وبالتالي تم حظر معلبات اللحوم الايطالية متلها في ذلك مثل أغذية أخرى كثيرة مستوردة كانت تحتوي لسوء حظها على مادة مضافة تعمل على تحسين قوام خثيرة لحم الخنزير والحبول المعلبة ، وهي مستخدمة بشكل كبير في بلدان أخرى ·

والجمل الألماني يتواجدون ، تطلب الأمر مفاوضات دبلوماسية مكثفة ، وفي نهاية الأمر التهديد بأن تقيم الجماعة الأوروبية دعوى قضائية · وحاليا أن يبدو لي أحد أن يرى النجاة (الانعالية العامة للتعرفة والتجارة) تتبنى أيضا قرارا جديدا خاصا بالمعايير ـ بهدف تقليل استخدام معايير تخفي ممارسات تمييزية ·

ولكن فيما وراء التأويلات التنافسية والأهمية التي تمثلها المعايير في الصراعات العنيفة للتجارة الدولية ، فان شدة « حرب المعايير » يمكن تفسيرها بسبب أكثر عمقا ·

ولقد أعرب الفرنسي فيليب ميسين في مقال مثير عن أن هذا النوع من الصراعات سيتضاعف بالضرورة لأن نسبة المنتجات التي تمثل جزءا من « نظام » في تزايد مستمر في الاقتصادات المتقدمة ، مقارنة بالمنتجات « المعزولة » ، مما يضع مشكلة المعايير في مركز المعارك الصناعية الكبرى ·

وتأييدا لهذه الفكرة المهمة ، يمكن اضافة أن الانتاج بمساعدة الكمبيوتر سوف يؤدي الى تنوع ضخم في المنتجات ؛ ومن ثم فسوف ترتب هذه النظم عناصر الانتاج في مجموعات وظيفية ، وسوف يزداد عدد هذه العناصر المحتشدة في المجموعات الوظيفية ، التي تؤلف مجتمعة وحدة وظيفية ذات خصائص لا يمكن أن تستدعيا من مجرد تجميع أجزائها ·

وتتفق هذه السمة للأشياء مع مضمون ملحوظة ميسين الذي يرى أن المنتجات التي تمثل جزءا من نظام تضم كميات متزايدة من « مكون مهم غير مادي ، أي كل ما يتعلق بالعمل الذهني » · ففي الواقع أن تصنيع عدد كبير من الأشياء في مجموعات صغيرة موجهة لمناطق بيع خاصة يزيد من حجم المعلومات اللازمة لتنسيق الاقتصاد ككل · مما يجعل دورة الانتاج والتوزيع تعتمد بشكل متزايد على المعرفة ·

وفي الوقت نفسه ، ومع تقدم العلم والتكنولوجيا فان المعايير التقنية ذاتها سوف تتطلب معرفة عميقة · وسوف تزداد دقة الاختبارات وطرق القياس ويقل التفاوت ؛ وتتضمن المعايير مزيدا من المعلومات والمعارف المتقدمة ·

وفي النهاية ، كلما طرحت المنافسة المبدعة والمجددة في الأسواق مزيدا من المنتجات الجديدة التي تشبع أحدث احتياجات المستهلكين (والتي

لتساهم بصورة ما فى خلقها) انتهى الأمر تطوير المعايير . وهذا الشيء في حد ذاته عامل لنمو البحث العلمى ودفعه الى الأمام .

ويمكن الان أن نتوقع أن يؤدى الانهيار السريع للعالم الصناعى الذى ينتمى الى الماضى ، والذى حل محله نظام خلق الثروة الجديد ، الى احتدام « حرب المعايير » بجوانبها العلمية والسياسية والاقتصادية وكذلك التكنولوجية على جميع الجبهات .

ان حرب المعايير تزداد الساعا . وفى عالم الغد الذى يتشكل الآن سيملك المنتصرون فى هذه الحرب سلطة ضخمة وذات نوعية عالية جدا .

الفصل الثالث عشر

شرطة أفكار الكوادر

منزال توم فارتوم ـ ٤٨ عاما ـ يعيش مع زوجته الاولى ويعمل حوالى ٦٠ ساعة اسبوعيا مقابل ١٦٢ الف دولار سنويا ، بالاضافة الى هاتف يعطى المستندات ويوليصة تامين على حياته بمبلغ محترم . ولكنه عندما يسافر بالطائرة يركب فى الدرجة السياحية . وهو يعمل فى نفس الشركة منذ عشر سنوات ويشغل موقعه الحالى منذ خمس سنوات . وموقعه الوظيفى يلى فئة المتسلل الوظيفى مباشرة ، وهو يحلم بأن يصبح ذات يوم مديرا عاما للشركة وان كان يدرك ان ذلك ليس بالامر السهل ، ولهذا يريد ان تضعه الشركة فى نفس مرتبة المدير التالى .

ومشكلة توم أنه متخصص ، لذلك يعتبره رؤساؤه غير ملم بما فيه الكفاية بالادارة العامة . ومن ثم يشعر توم أن تخصصه تحول الى فخ . وينظر بحسد الى زملائه الذين نجحوا فى الخروج من هذا الفخ ووصلوا الى أعلى مستويات الادارة الحقيقية ـ مثل آرت وبان نائب رئيس بنك نصبح منهاتن ، أو آد شفير نائب رئيس ومدير مجموعة أدى جنرال فودز أو جوزفين جونسون نائبة الرئيس المفوضة لشركة اكيكور .

ان توم ذكى ، يقظ ، واثق من نفسه ويحب التغيير وان كان يميل الى أن يعمل ذلك باستخدام لغة خاصة تبدو عشوائية ، وتسبب الحيرة لمعاونيه أو رؤسائه بحيث أصبحت الصفة اللازمة له على الفور أنه « تكنو فرط » .

أما ريان وشيفير وجونسون فيتصفون بشخصية واضحة المالم تماما. انهم متخصصون في مجال المعلومات ، هاجروا ، هي ، نظم المعلومات ، ارتفعوا الى صفوف الادارة العليا . وعلى النقيض من ذلك فان بوم ذو شخصية مركبة وشبه وهمية ولكنه مع ذلك ـ وطبقا لدراسة حديثة ـ يمثل مجموعة من الكوادر معروفة باسم « مديرو المعلومات » . وهي مجموعة متمردة وعنيفة ومدفوعة دائما لتأكيد ذاتها . ويوجد في الولايات المتحدة حاليا اكثر من مائتي شركة كبيرة لديها « مدير معلومات » او شخص له مسمى قريب من ذلك . في حين لم تكن هذه الوظيفة موجودة منذ خمس سنوات . وقد تختلف المصطلحات ولكن نجد في العديد من الحالات أن منصب « مدير المعلومات » يكون أعلى بدرجة أو درجتين من منصب « المسئول عن معالجة البيانات » ، أو « نائب رئيس نظم المعلومات » أو « مدير نظم معلومات الادارة » .

هؤلاء المديرون ـ هم دائما من الرجال ونادرا ما تشغل امرأة هذه الوظيفة ـ مسئولون عن ميزانيات ضخمة مكرسة لأجهزة الكمبيوتر ومعالجة البيانات وخدمات المعلومات . ولذلك فهم موجودون في مركز حرب المعلومات .

معركة ذات مستويات متعددة :

اذ تناهى اليكم من خلف الباب ما يقوله مديرو المعلومات المجتمعون في مؤتمر ما ستتاح لكم فرصة سماعهم يعربون عن شكواهم التقليدية : الادارة العليا لا تفهمهم واصحاب العمل والرؤساء يعتبرون أقسامهم بالرغم مالية تضخم الميزانيات بشكل مفرط . بينما نظم المعلومات ذات التقنية العالية والتي يحسن استخدامها تقلل ـ في رأي هؤلاء المديرين ـ التكاليف وتولد الأرباح . فضلا عن أن معلومات ارباب العمل ضحلة ـ وقد تكون « الكلمة الصحيحة » هي وصفهم « بالجهلة » ـ فيما يتعلق بأجهزة الكمبيوتر والاتصالات بحيث لا تسمح لهم بأن يحكموا بفهم على الموضوع . كما انهم لا يتحلون بالصبر الكافي ليتعلموا . ففي الواقع ، لا يوجد حاليا سوى مدير معلومات واحد من بين كل ١٣ مديرا يستطيع أن يقدم تقريرا أو تحليلا الى الرئيس أو المدير العام مباشرة .

ولكن اذا كان هؤلاء المديرون يتذمرون فان ذلك لا يعني اطلاقا انهم بلا سلطة . فمع انتشار الاقتصاد فوق الرمزي ترتفع بسرعة كبيرة الاعتمادات التي تخصصها الشركات لمعالجة المعرفة . ولا تمثل مشتريات أجهزة الكمبيوتر والنظم المعلوماتية المكملة سوى جزء من هذه النفقات ، وان كان هذا الجزء وحده يصل الى مبالغ ضخمة .

وطبقا لمجلة « دانامشن » فان مبيعات أهم مائتي شركة عالمية للسمعة المعلوماتية في عام ١٩٨٨ تجاوزت ٢٤٣ مليار دولار . وتشير توقعات موضوعية الى أن هذا الرقم سيصل الى ٥٠٠ مليار دولار خلال عشر سنوات . فكل شخص يلعب دورا في قرارات الشراء وتوزيع الاعتمادات في هذا المجال يملك بذلك وحده نوعا من النفوذ والنفوذ . ولكن ما ينسى دائما ، التي هي مصدر سلطة للآخرين ، ولكنها ويشكل لا يستهان به مصدر سلطة لهم أيضا .

فبمجرد أن تخصص شركة ما بضعة ملايين من الدولارات لتقنيات المعلومات تحوض جماعات عديدة معارك ضارية للاستحواذ على قطعة من الكعكة . ولكن بالاضافة الى الصراعات التقليدية حول الخصصات المالية يجد المديرون أنفسهم وسط صراعات حول المعلومات ذاتها . من الذي سيحصل على هذا النوع من المعلومات أو ذاك ؟ من الذي سيسمح له بالوصول الى مخزون البيانات ؟ من سيكون له الحق في « اضافة » عناصر للبيانات ؟ ما هي الافتراضات التمهيدية التي ينبغي ادراجها في طريقة المحاسبة ؟ أي البيانات تخص أي الأقسام ؟ وهناك سؤال أهم هو من الذي يقرر الافتراضات أو النماذج المتضمنة في البرامج الاعلاماتية ؟ هذه الصراعات وان كانت تقنية ظاهريا فانها تؤثر بالطبع على الموقف المالي ومكانة وسلطة الأشخاص والشركات .

وبالاضافة الى ذلك ، فان هذا النوع من الصراعات له انعكاسات واسعة . فالمدير ومعاونوه يزعزعون علاقات السلطة القائمة باعادة توجيه تدفق المعلومات . وتضطر الشركات الى اعادة تنظيم نفسها لكي تستخدم بكفاءة وفاعلية أجهزة الكمبيوتر او الشبكات الجديدة المكلفة . وكرد فعل ، تفجر عمليات اعادة الهيكلة الرئيسية التي تعقب ذلك صراعات أخرى حول السلطة على امتداد كل الشركة .

ومن ناحية أخرى ، سرعان ما تدرك الادارة الذكية ـ بايعاز من المسئول عن المعلومات ـ أن التقنيات المعلوماتية الجديدة لا يقتصر دورها على تقليل تكاليف الورق او زيادة سرعة الصفيات ، ولكن يمكن احيانا استخدامها استراتيجيا لغزو أسواق جديدة وخلق منتجات جديدة وتحول مجالات جديدة . لقد سبق أن رأينا « سيتي بنك » يبيع برامج معلوماتية لوكالات السياحة الأمريكية ، وفعلت شركة سيتو لراقسبورت اليابانية الشيء نفسه مع شركات النقل بالشاحنات . ولكن هذا الاقتحام لفروع جديدة من الأعمال سرعان ما يبدأ في تعديل مهمة الشركة وكذلك بنيتها ويضع في صفوف الكوادر العليا صراعات على السلطة أشد مخاطرة .

ومما يزيد الأمور تعقيدا ، أن النمو الهائل لاجهزة الكمبيوتر وانتشار الشبكات ، يؤدي الى ظهور مجموعة مسلطة جديدة لا تتأخر في الدق على باب الأقسام الادارية : انهم مديرو الاتصالات اللاسلكية والعاملون معهم الذين كثيرا ما يكلفون لزملائهم مديري المعلومات من أجل تخصيص الموارد والاستحواذ على القوة والسلطة . وتدور سؤال : هل يتعين اخضاع الاتصالات للمعلومات أم تكوين قسم مستقل ؟

بالتالي يجد مدير المعلومات أنفسهم في قلب نزاعات متعددة يمكن أن يؤدي بعضها الى ثورات أو أن تمثل هذه الصراعات على الأقل احدى سماتها .

معركة بين محاسبين :

تشهد شركة « مريل ليتش » هذا الصراع منذ عدة سنوات ، وهي اشهر الشركات في مجال استشارات البورصة في الولايات المتحدة . كما انها تخصص لخدمات المعلومات ميزانية ضخمة .

ففي عام ١٩٧٦ ، حصلت « مريل ليتش » في عامها الواحد والسبعين على حصيلة اجمالية تجاوزت ولأول مرة الرقم السحري « مليار دولار » . وبعد ذلك بعشر سنوات ، احتلت المعلومات والتكنولوجيا الخاصة بها أهمية قصوى بحيث وضع تحت تصرف دواوين بترسون ، رئيس العمليات المعلوماتية والاتصالات اللاسلكية ، ٨٠٠ مليون دولار سنويا ، ولم يكن هذا المبلغ سوى جزء من المبالغ المخصصة لخدمات ونظم المعلومات .

كان تنظيم الشركة يعتمد على تقسيمها الى قسمين كبيرين . أولهما قسم « أسواق رؤوس الأموال » حيث يخلق العاملون في هذا القسم « منتجات » ـ صناديق متخصصة ، عقود بضمان ، عروض أسهم وسندات ـ وبالتالي يقدمون نوعا متفاعلا من أدوات الاستثمار . كما كان يوزع أيضا رؤوس الأموال التي تم جمعها . وفي الجانب الآخر ، قسم خدمات التجزئة الذي يتعامل مع حوالي ١١ الف سمسار أوراق مالية موزعين على ٥ آلاف وكالة لبيع « المنتجات » للمستثمرين .

ويمثل كل قسم من هذين القسمين ما يشبه حزبا سياسيا أو قبيلة مستقلة لها ثقافتها وقادتها الحاصون بها واحتياجاتها المعينة . ويقدم كل منهما متطلبات واحتياجات مختلفة لنظم المعلومات في المؤسسة .

ويقول لنا جيرالد ايفي أحد نواب الرئيس : « في قسم أسواق رؤوس الأموال ، كل شيء يتم بشكل لحظي أي في زمنه الحقيقي [...] ؛

الارباح والخسائر وقوائم جرد المخزون والأسعار ، كل شيء يتم بشكل لحظي [...] ، كل شيء يجب أن يكون جاهزا في الزمن الحقيقي [...] . عندما كنت في قسم « التجزئة » ، كانت أحد الأمور لا تسير على ما يرام وعندما انتقلت للأسواق دخلت عالما مختلفا تماما [...] ، وناسا مختلفين [...] ، ومواقف مختلفة . من البدهي أن يعمل مركز البيانات بشكل مختلف . المبرمجون والذين يشرفون عليهم مختلفون . وكذلك المواهب المطلوبة منهم والمعرفة بالأعمال والفهم العميق للمنتجات وتكامل المنتج والتكنولوجيا ـ لم أر من قبل شيئا متطورا لهذه الدرجة » .

وفي ظل هذه الظروف لم يكن غريبا أن يعيش القسمان في حالة توتر دائمة ، خاصة وان كل قسم يتوقع اسهاما مختلفا من الميزانية الضخمة المخصصة للخدمات وتكنولوجيا المعلومات . فسوق رؤوس الأموال لا تكف عن المطالبة بسائح آلية شديدة التطور والتعقيد ومحللة تحليلا حيا ، في حين يحتاج قسم « التجزئة » الى بيانات أكثر ولكن بدرجة أقل من التعقيد والتركيب ومن البقاء والدقة ايضا .

وتحدث الظاهرة نفسها في العديد من الشركات المالية الكبرى الأخرى . ومن الملاحظ أن الشركات التي يتركز نشاطها على جمع وتوريد رؤوس الأموال مثل « سالمون برذرس » و « فيرست بوستن » و « مورجان ستانلاي » و « جولدمان ساكس » تستثمر بشكل أكبر في نظم المعلومات والاتصالات عن الشركات التي تظل موجهة اساسا نحو بيع الأوراق المالية للجمهور العريض مثل شركات « مريل » و « شيرسون وهوتون » .

ولقد تحول تعارض المحاسبين في شركة « مريل » الى معركة مواجهة مخططة كانت نتيجتها رحيل المدير العام ـ الذي كان يحابي رجال « سوق رؤوس الأموال » واحتياجاتهم من المعلومات .

غير أن في هذه الحالة بالذات ، لم تكن ميزانية النظم هي العامل الرئيسي وان كانت كل الاحتمالات ترشحها في المستقبل لأن تحتل مكانا متزايد الأهمية في استراتيجيات الشركات الكبرى ، نظرا لأن اجهزة الكمبيوتر والاتصالات بدأت في تعديل التوجهات والمهام الأساسية للشركات على أعلى المستويات .

انسحاب استراتيجي :

من الأمثلة التي تجسد هذا الأمر ما حدث عندما قرر مصرف « بنك أوف أمريكا » (لا « نوفا ») توسيع أنشطته في مجال الائتمان .

ففي عام ١٩٨٢ ، كان بنك أوف أمريكا يمتلك أصولا تقدر بـ ١٢٢ مليار دولار ويعمل لديه ٨٢ الف شخص في وكالات ومكاتب منتشرة من ساكرامنتو (كاليفورنيا) الى سنغافورة . وكان قسم الائتمان وحده يدير أموالا تقدر بـ ٣٨ مليار دولار لحساب ٨٠٠ مستثمر من المؤسسات الكبرى وصناديق المعاشات . وكان من بين العملاء الرئيسيين شركة والت ديزني و ايه . بي . آند تي . وكايزر الومنيوم ومؤسسات ثقيلة اخرى في الاقتصاد الأمريكي . ولكن من المنظور التكنولوجي كان البنك قد تخلف بعض الشيء . وبحلول فجر توسيع نشاطه في سوق الائتمان استعان في ذلك ، بنكرز ترست ، و ، مستيت ستريت دي بوسطن ، والعمالقة المحليين الآخرين في الساحل الشرقي .

وقد أدرك كليف . آر . كلاوس مدير قسم الائتمان أنه يحتاج لنظام معلوماتي متطور للغاية . رغم أن النظام القديم كان قد تم تعديله مؤخرا وتكلفت هذه العملية ٦ ملايين دولار ورغم هذه النفقات أثبت النظام القديم فشله ولم يعد يلائم العصر .

وقد مضى الزمن الذي كان ، الأرامل واليتامى ، يتقدمون فيه بحياء الى خدمات الائتمان في البنك ليعهدوا لها بأموالهم ويكتفون بتقرير موجز كل ستة اشهر أو كل عام . لقد أصبح العملاء أكثر تشددا . ويطلب بعضهم حسابات ضخمة ويريد معلومات مفصلة تم تحليلها من كافة الأوجه . ويملك العملاء الأكثر أهمية أجهزة كمبيوتر قوية وشبكات اتصالات وبرامج تحليل مالي متطورة ، ولكي يستخدمها كانوا يطالبون ببيانات آنية مركبة .

وبالتالي ، استعان كلاوس ومجموعة النظم المعلوماتية في بنك أوف أمريكا بمستشارين ووقعوا عقودا لتركيب أحدث النظم في مجال ادارة الائتمان . وتم كتابة حوالي ٣٫٥ مليون سطر من شفرات البرمجة . وتلقى العاملون ١٣ الف ساعة من التدريب لاعدادهم لاستخدام النظام الجديد .

وبالرغم من علاج « الصدمة » هذا ، تباطأ الانطلاق . حيث تبين أن البرنامج حافل بالأخطاء . والأسوأ من ذلك أن النظام السابق كان يراكم هو أيضا العديد من حالات التأخير . وبدأ العملاء يتهامسون وتزايدت الضغوط .

وفي عام ١٩٨٦ ، تلقت النشرة الداخلية لقسم الائتمان — واسمها « ترانز توك » — خطابا مجهولا ينصح كلاوس بعدم تشغيل النظام الجديد . حيث قال المرسل ان النظام الجديد ليس جاهزا بعد . واذا كان كلاوس يعتقد عكس ذلك فلان أحدهم « وضع له بصمة على عينه » .

غير أن كلاوس لم يكن يستطيع الانتظار . فقوائم حسابات العملاء تأخرت عن موعدها ثلاثة شهور . وكانت الأمور في حالة سيئة للغاية نتيجة لعدم امكانية العثور على المستندات اللازمة لوضع الأرقام . وكانت قيادات بنك أوف أمريكا تصرف مبالغ ضخمة تحت مسمى مصروفات مؤقتة و « كلمة الشرف » . وتتابعت الأزمات وتلاحقت المعارك وكانت التعديلات التي أجريت في الادارة العليا والتغيرات الفاجئة في الاتجاهات وتسريح العاملين والتحولات في الطاقم الوظيفي قد أسدلت آثارها الوخيمة على قسم الائتمان . وفي عام ١٩٨٨ ، انهار المشروع كلية بينما تبخر ما يقرب من ثمانين مليون دولار . وبشعور الخسرى تخلى « بنك أوف أمريكا » عن عملية الادارة الائتمانية .

لقد كانت الهزيمة كاملة .

وفي الشهور التي أعقبت ذلك سقطت رؤوس من القيادات : رحل كلاوس والعديد من نواب الرئيس ذوي المراتب العالية (كما رحل ٣٢٠ من أعمال العاملين لدى المورد الرئيسي للبرامج المعلوماتية والعمارة الالكترونية البالغ عددهم ٤٠٠) .

ورحل أيضا العملاء ومعهم ٤ مليارات دولار وأخيرا رحلت عناصر خدمة الائتمان المختلفة التي كان قد تم بيع جزء منها الى ولز فارجو وتم التخلي عن جزء آخر لـ « مستيف ستريت دي بوسطن » — وهي احدى المؤسسات الكبرى المتخصصة التي أراد « بنك أوف امريكا » تحديها في مجالها .

وكان ذلك أشبه بانسحاب نابليون من روسيا — انه خبراء النظم . سواء أطلق عليهم اسم مديرو المعلومات أو مسئولو تنظيم النظم أو مسئولو النظم المعلوماتية للادارة يقفون في الخط الأول في حروب المعلومات وهم بذلك معرضون لتلقي القنابل من جميع الجهات .

عصر المخ العملاق :

منذ حوالي ثلاثين عاما عندما ظهرت أول أجهزة كمبيوتر في مكاتب الشركات الكبرى أفاضت الصحافة بالتوقعات والتأملات حول قدوم « المخ العملاق » . وكان من المفترض أن يحتوي هذا المخ العملاق كل المعلومات اللازمة للادارة .

(في الاتحاد السوفيتي ، اتخذت هذه الأوهام الأولية حول

امكانية انشاء بنك معلومات ونظام لاتخاذ القرارات له صفة الشمول ، شكلا اكثر طموحا . حيث تم تصور بعض أدمغة الكترونية عملاقة تسيطر عليها هيئة التخطيط التابعة للدولة ، الجوسبلان . ولا تقود هذه الأدمغة شركة معينة ولكن الاقتصاد الوطني كله) .

وهكذا كان النظام سيحل نهائيا محل الفوضى في مجال المعلومات . ولن يكون هناك اهمال ولا عالم بطاقات مكتظة ولا مذكرات تائهة . لن يكون هناك شك أو تردد .

هذه الرؤى المصابة بجنون العظمة تملك بشكل كبير من أهمية النوع والتعقيد المتزايدين اللذين يتسم بهما الاقتصاد فوق الرمزي . لقد أنكر كتاب هذه الرؤى في غطرستهم ، دور الصدفة والحدس والقدرة على الابتكار والحدس في الحياة الاقتصادية . ولكن أخطر ما في الأمر كان رجهة نظرهم التي ترى أن القادة يعلمون بما يكفي لكي يقرروا بشكل صحيح الاحتياجات المختلفة من المعلومات اللازمة للمستويات الأدنى في التسلسل التنظيمي .

لم يكن لقب « مدير معلومات » موجودا في الشركات الأمريكية . ولكن خبراء معالجة البيانات كانوا يكونون نوعا من « الكهنوت » . هذه الفئة من المتخصصين كانت تسيطر سيطرة مطلقة على أجهزتها لأنها هي وحدها التي تعرف كيف تستخرج أية معلومة من هذا « العقل العملاق » ، ومن ثم كان على كل من يريد معلومات أن يتوجه اليهم . وتمتع كبار الكهنة بامتيازات احتكارية .

عندئذ وصلت أجهزة الميكرو كمبيوتر ، في شكل أجهزة كمبيوتر مكتبية .

وهبت العاصفة في نحو نهاية السبعينات . وأدرك الكثير من المتخصصين على الفور أن الأجهزة الجديدة ذات السعر الرخيص تهدد بتآكل سلطاتهم . فحاولوا منع وصول هذه الأجهزة الى الشركات . وعارض كبار الكهنة رصد أموال لشراء هذه الأجهزة وسخروا من حجمها الصغير ومن القدرات المحدودة للجيل الأول من الميكروكمبيوتر .

ومثلما حدث في القرن التاسع عشر حينما عجز احتكار « ويسترن يونيون » بجبروته عن منع الأمريكيين من امتلاك أجهزة الهاتف . أكتسح تعطش القادة الاقتصاديين للمعلومات مقاومة الخبراء في القرن العشرين ، وبسرعة كبيرة بدأ آلاف الكوادر في التحايل على سلطة كبار الكهنة بشراء معداتهم الخاصة والبرامج المعلوماتية وباعداد روابط واتصالات مستقلة .

وسرعان ما أصبح من المسلم به أن الشركات ستحتاج الى قدرات معلوماتية موزعة ، بالاضافة الى بعض الوحدات الكبيرة ، تحت سيطرة مركزية . وأصبحت الفكرة الجيالية « لنسخ العملاق » فكرة ميتة واختفت معها السلطة المركزة بين أيدي أساتذة معالجة البيانات .

ولم تعد الكوادر العليا في حاجة لأن تستجدي بضع دقائق من وقت الكمبيوتر . بعد أن تحررت من سلطة كبار الكهنة وأصبح لأقسامهم وادارتهم ميزانية خاصة بالمعلومات لا يستهان بها .

وراجع كبار الكهنة أنفسهم في موقف قريب من موقف الأطباء الذين أفقدهم الانتشار المتزايد للمعرفة الطبية في الصحف غير المتخصصة ثم في وسائل الاعلام وصمهم كأشباه آلهة . فبدلا من التعامل مع أميين في مجال الكمبيوتر . وجد هؤلاء الخبراء أمامهم عددا كبيرا من « المستخدمين النهائيين » الذين يعرفون على الأقل بعض المبادئ ويقرؤون مجلات متخصصة في مجال المعلومات ويشترون أجهزة كمبيوتر لأبنائهم ولم يعودوا يتمهرون بأي شخص يتكلم أمامهم عن « الروم » (ذاكرة للقراءة فقط) « والرام » (ذاكرة الوصول العشوائي) ان « ثورة الميكرو » قوضت احتكار المعلومات وجردت كبار السادة من سلطتهم .

ولكن سرعان ما أعقبت ذلك ثورة التوصيل والربط بين مختلف الأجهزة التي أدت الى نقل جديد للسلطة .

وكما يحدث في أغلب الثورات . فان ثورة « الميكرو » كانت حركة مضطربة ومرتبكة للغاية . فقد اندفع مختلف المستولين واتباعهم لشراء المعدات والبرامج والخدمات التي كانوا يريدونها من كل نوع . وكانت النتيجة برج بابل الكتروني . ولم تظهر مشكلات ذات أهمية طالما كان الأمر يتعلق أساسا بنظم معزولة . ولكن بمجرد أن أصبح من الضروري لهذه الأجهزة ان تتحاور مع الوحدات المركزية ومع بعضها البعض ومع العالم الخارجي . ظهرت مساوئ الحرية غير المحدودة بكل أبعادها .

وعندئذ حشد خبراء الكمبيوتر رؤساءهم وقالوا ان الديمقراطية المعلوماتية تهدد في النهاية بتقليص سلطات الادارات العليا نفسها . وبالفعل ، كيف يمكن ادارة شركة بشكل مسئول اذا كان نظام المعلومات لكل لا يمكن السيطرة عليه نظرا لتباين واختلاف الأجهزة والبرامج وتضارب البيانات الأمر الذي كان يهدد بحدوث فوضى هائلة . وكان الوقت قد حان لرد الأمور الى نصابها .

ومع كل ثورة تنشأ فترة من الاضطرابات والتطرف تتبعها فترة يوطد فيها النظام قدمه . وهكذا بدأ اخصائيو معالجة البيانات تساندهم مستويات الادارة العليا فى تحويل الثورة الى مؤسسات – واستعادوا أثناء هذه العملية جزءا من تأثيرهم القديم ككهنة كبار .

وحصل مديرو المعلومات الجدد على موارد وسلطة لم يسبق لها مثيل من أجل اعادة النظام الى عالم الكمبيوتر والاتصالات . ولقد تولوا مهمة دمج النظم وربطها ببعضها وصياغة ما يمكن تسميته « شفرات الطريق الالكترونية » . لقد جمع اسلافهم واحتكروا معلومات مركزية ثم فقدوا لبعض الوقت السيطرة على النظام . والآن وتحت صولجان المديرين يؤكد المتخصصون الجدد وجودهم من جديد كشرطة معلومات . فهم يفرضون قواعد تحدد فى اجمالها اسس النظام المعلوماتى للشركة .

وتنطبق هذه القواعد بالطبع على المعايير التقنية وأنواع التجهيزات وغالبا ما تنظم وتحدد أيضا سبل الوصول الى بنوك المعلومات المركزية والأولويات والعديد من العناصر المهمة الأخرى . ومن سخرية القدر أن العديد من مديرى المعلومات يشيدون الآن وينفسون بمزايا أجهزة الميكروكمبيوتر التى سبق أن احتقروها بعمق شديد .

ان اسباب هذا التحول واضحة تماما . فاجهزة الميكروكمبيوتر لم تعد هى تلك الأجهزة السابقة الضعيفة بالرغم من وزنها الثقيل الذى كان يصل الى ٤٠ كيلو جراما . لقد اكتسبت مثلها مثل المينى كمبيوتر ومحطات العمل قوة بحيث يمكنها حاليا انجاز جزء كبير من الوظائف التى كانت مقصورة سابقا على الوحدات المركزية .

ولذلك ينادى العديد من مديرى المعلومات « بتصغير حجم » الأجهزة وبمزيد من اللامركزية . ويرى الكثير من الخبراء أن « الاتجاه الى تصغير الحجم يأخذ أبعاد الظاهرة » على حين تنظم تلك الأجهزة الصغيرة فى شبكات تسمح باعادة فرض السيطرة المركزية على المعلومات وتخضع لهيمنة خبراء المعلومات الذين ينظمون عملها . ومن ثم راجت فكرة الادارة بواسطة الشبكات .

ويقول بيل جاسمان أخصائى التسويق لدى دى . آى . سى : « ان الادارة بواسطة الشبكات ليست مجرد مسألة تقنية ولكنها سياسية » . ويعتقد آخرون – طبقا لما أوردته مجلة « دانا مينتس » – أن « الحجج التى قدمت لصالح الادارة المركزية بواسطة الشبكات [...] تخفى غالبا لدى بعض كوادر نظم المعلومات ، الرغبة فى استعادة السيطرة الشخصية على تشغيل صفه النظم ، تلك السيطرة التى فقدوها خلال السنوات الأخيرة » .

باختصار ، فبينما تحتدم حرب المعلومات فى البيئة الخارجية للشركة – والتى كما رأينا تخلق مواجهات بين تجار النجزئة والمنتجين وبين فروع الاقتصاد المختلفة بل وبين الدول – فان حروبا على مستوى أصغر تمزق الشركة داخليا .

وبالتالى يصبح مديرو المعلومات والمتعاونون معهم مقاتلين سواء أرادوا ذلك أم لا . لأنهم حتى وان كانوا لا يتصورون وظيفتهم من خلال هذا المنظور فان عملهم يقودهم الى اعادة توزيع السلطات – وان كانت هذه الحقيقة نادرا ما يعترف بها .

انهم يقومون بدور الهندسين ورجال الشرطة فى آن واحد على اعداد طرقنا الالكترونية الكبيرة التى تعيش مرحلة نمو وتطور واضحة . وبما أنهم يحاولون أن يديروا بأنفسهم النظم التى بنوها ، فان ذلك يضعهم فى موقف غير مريح يجعلهم أشبه « بشرطة أفكار الكوادر » .

اخلاقيات المعلومات :

فى ظل هذه الظروف ، يستحق مديرو المعلومات رواتبهم تماما . لأن وظيفتهم مليئة بالصعوبات وتولد توترا عصبيا شديدا . اذ يصعب وصف مدى تعقيد مهمتهم : فهم فى الواقع مسئولون عن اعداد القواعد التى ستسمح باقامة ودمج نظم المعلومات على مستوى الشركات الكبرى وهى نظم سوف تجعل المعلومات فى متناول كل من يحتاج اليها ، وتمنع التحايل أو التخريب وتحافظ على أسرار الحياة الخاصة . وسوف تنظم سبل انتفاع العاملين والعملاء والموردين بمختلف الشبكات وقواعد البيانات وتحدد أولويات كل منهم وتعد عددا لانهائيا من التقارير المتخصصة وسوف تتيح لمستخدمى الشبكات امكانية اضفاء مواصفاتهم الشخصية على برامجهم المعلوماتية وتلبية عشرات المتطلبات الأخرى ، كل ذلك فى اطار القيود الخاصة بالميزانية . كما ان ظهور تقنيات جديدة باستمرار ،ومناقشين جدد ومنتجات جديدة يجعل عملية اعادة العمل مطلوبة بشكل دائم .

وتتطلب اعداد هذه المجموعات من القواعد مستوى عاليا من الكفاءة التقنية بحيث يسى مديرو المعلومات والعاملون معهم التأثيرات الانسانية والبشرية لقراراتهم . ان تحديد من له حق الوصول الى أية معلومات يعتبر

تصرفا سياسيا . لاحترام الحياة الخاصة مشكلة سياسية . وتصميم نظام ما بشكل معين بحيث يتلاءم بشكل افضل مع احتياجات قسم أو دائرة أكثر من احتياجات أقسام أخرى هو أيضا اجراء سياسي . وينطبق الشيء نفسه على وضع جدول لتنظيم اوقات العمل على الكمبيوتر وما يؤدي اليه من انتظار وتأخير بالنسبة للأقسام التي لا تقع في ترتيب متقدم في قائمة الأولويات . اما بالنسبة لعملية تقدير وتوزيع التكاليف فانها تستخدم دائما علاقات سلطة .

لذلك ، فما ان نشرع في ذكر تنظيم وتلقين المعلومات حتى تتراءى لنا كل أنواع المسائل ، شبه السياسية ، شديدة الازعاج .

وقد يتورط اثنان من العاملين في صراع شخصي عنيف . ويمكن احدهما من الحصول على كلمة السر المناسبة التي تتحكم في البرنامج ويصل الى ملفات العاملين فيدخل بيانات ضارة في ملف خصمه . لا تكتشف حتى اللحظة التي يكون فيها الضحية قد غادر الشركة ووجد عملا في شركة أخرى . وفي هذه اللحظة تظهر المعلومة الضارة للنور وتؤدي الى فصله من عمله .

وقياسا على ذلك الا تقل فرص ترقي المستخدم اذا لم يكن يستطيع أو لم يعد يستطيع الوصول الى المصادر المهمة للبيانات ؟

ولا يحتاج الأمر قدرا كبيرا من الخيال لطرح العديد من الأسئلة من نفس النوع . ففي غياب تشريع شامل يحكم هذه الأمور يتعين حاليا على الشركات الخاصة ان تفكر في التأثيرات الشخصية والسياسية لكل القواعد التي تدار بها نظم المعلومات التابعة لها . ولكن هل يجب أن تترك لها حرية التقدير في هذه المواضيع التي تمس حقوق الانسان ؟ واذا كان الرد بالايجاب فمن في الشركة سيكون عليه سن القواعد ؟ هل هو مدير المعلومات ؟ .

نحن هنا نخطو في أرض مجهولة ونتقدم على طبقة هشة من الجليد . فالقليل منا من لديهم خبرة واسعة بالنسبة للمشكلات الاخلاقية والقانونية وأخيرا السياسة الناشئة عن ضرورة فرض بعض القيود على سيل المعلومات التي يولدها النشاط الاقتصادي .

في أغلب الأحيان تفرض الادارة العليا حل هذه المشكلات . ولكن هل يتعين تقاسم سلطة وضع القواعد التي تحكم هذه الأمور مع جهات أخرى ؟ وهل يجب على الشركات أن تشكل داخلها « مجالس معلومات » . أو حتى « سلطات تشريعية » مسئولة عن اعداد القوانين الخاصة بالحقوق في مجال المعلومات وعن المسئوليات المتصلة بها وامكانات الاطلاع عليها ؟ وهل يجب أن تشارك النقابات في هذه القرارات ؟ وهل نحن في حاجة الى « محاكم شركات » للفصل في منازعات الأمن وسبل الوصول الى البيانات ؟ وهل نحن في حاجة الى متخصصين في « آداب المعلومات » لتحديد مبادىء أخلاقية نوعية جديدة ؟

وهل القواعد المطبقة على المعلومات في الاقتصاد ستحدد وتؤثر على مواقف الدولة من حرية المعلومات على صعيد المجتمع ؟ وهل هذه القواعد قد تعودنا على ممارسة الرقابة والسرية ؟ وفي النهاية هل سيتعين علينا أن نقنع ذات يوم على « اعلان للحقوق » كبير وواضح في مجال المعلومات الالكترونية ؟

كل هذه الأسئلة تتعلق بالسلطة وسيترتب على الاجابات عليها انتقال للسلطة داخل الشركة ، وفي النهاية داخل الجسم الاجتماعي ككل .

تناقض متفجر :

كلما أصبحت البيئة الاقتصادية التي في طريقها لتكون مضطربة وغير مستقرة وابتعدت عن حالة الاتزان ، أصبحت احتياجات المستخدمين غير متوقعة .

ان التحولات السريعة تعني تحول الصدفة والقلب وهجمات تنافسية تأتي من الجانب غير المتوقع تماما . فتجد مشاريع كبرى تنهار وأخرى صغرى تنجح نجاحا مبهرا . ان هذه التحولات تعني تكنولوجيات جديدة وأنواعا من المهن والعاملين وظروفا اقتصادية جديدة لم يسبق لها مثيل اطلاقا .

بالاضافة الى ذلك تتفاقم الأوضاع عندما تصبح المنافسة دامية وعندما تأتي من بلد أو ثقافات مختلفة جذريا عن الثقافة التي تكيفت معها الشركة اصلا . وهو أمر كثير الحدوث .

وفي مثل هذا العالم ، كيف يستطيع أكثر مديري المعلومات كفاءة أن يحدد مقدما من سيحتاج هذه المعلومة أو تلك ولكم من الوقت ؟

في بيئة مضطربة بهذا الشكل ، يتطلب بقاء الشركات وابدا مستمرا من المنتجات والخدمات المبتكرة . الا أن الابتكار يتطلب نوعا من « الجلاسنوست » أو حرية التعبير ، الداخلية — انفتاح على الخيال وتربية

من القبول للتفرد الشخصي والملكة الحدس التي ادت في الماضي الى العديد من الاكتشافات الخصبة ابتداء من النايلون والبويات التي تحتوي على عصارة بعض الأشجار الى بدائل المواد الدهنية في أطعمة الرجيم .

ومن ثم يظهر تناقض عميق بين الحاجة الى التنظيم والانضباط الدقيق والرقابة الصارمة في مجال المعلومات من ناحية ، وضرورة الابتكار من ناحية أخرى .

فكلما اشتدت صرامة القواعد التي توفر الضمانات وسبل الحماية لنظم المعلومات وتحدد مسارها وتفاصيلها تقلصت القدرة على الابتكار وواجهت الشركة قيودا تعيق عملها .

يتضح من كل ذلك ، أن حروب المعلومات التي تشتعل خارج الشركة وتمس الاقتصاد ككل ، ابتداء من أجهزة القراءة البصرية في السوبر ماركت ومعايير المنتجات حتى أجهزة التليفزيون والساعات الكاتو – وطنية ، لها مثيلاتها داخل الشركة ذاتها .

ان السلطة في الحياة الاقتصادية ستذهب غدا الى الذين يعرفون بشكل أفضل حدود المعلومات . ولكن قبل ذلك ، ستكون حروب المعلومات التي نراها تشتد الآن قد عدلت شكل الأنشطة ذاتها . ولكي نرى في أي اتجاه سيكون هذا التعديل ، يتعين علينا أن ندرس عن قرب هذا المورد الحاسم الا وهو المعرفة ، والتي سيؤدي طلبها والبحث عنها الى زعزعة السلطات القديمة وعمليات السيطرة من نيويورك الى طوكيو ومن موسكو الى مونتفيديو .

الفصل الرابع عشر

الحرب الشاملة للمعلومات

ادت حرب المعلومات المحتدمة في ميدان الاقتصاد العالمي الى تشكيل تصور جديد للحياة الاقتصادية في الوقت الراهن . ونظرا لان المعرفة اصبحت بشكل مضطرد العامل الحاسم في خلق الثروة بدأنا نرى في الشركة تنظيما خلاقا لمعرفة جديدة .

اننا نتحدث عن قيمة مضافة نتيجة اعداد وتجهيز المعلومات ولتحسين الموارد البشرية للشركة . ولكننا بدأنا في الوقت نفسه نرى بأنوفنا في المعلومات التي لا تخصنا . وقد يبدو أن كل شيء مسموح به في هذه الحروب – كما هو الحال في الحب .

ففي يوم ٢٥ أبريل ١٩٨٥ ، رن جرس الهاتف في مكاتب تكساس انسترومنت بدالاس ، وطلب صوت ذو لكنة أجنبية موعدا مع المسئول عن خدمات الأمن في الشركة . وكان صاحب الصوت رجلا سوري الجنسية يعمل مهندسا كهربائيا ، وكان قد طلب حق اللجوء السياسي للولايات المتحدة ، ثم عمل لدى تكساس انسترومنت لفترة قصيرة قبل أن يفصل منها بعد أن حامت حوله الشبهات . ويبدو أنه كان في الأصل ضابطا مهندسا في الجيش السوري قبل أن يهاجر الى الولايات المتحدة بمساعدة وكالة المخابرات المركزية . وقال انه يريد الآن أن يتصالح مع الشركة ويعود الى عمله فيها . مؤكدا أن لديه معلومات عن أسرار مهمة سرقت من الشركة .

وعلى أثر مكالمته الهاتفية أغارت شرطة دالاس في الفجر على مكاتب شركة صغيرة للتكنولوجيا المتقدمة اسمها فويس كونترول سيستمز

(نظم التحكم الصوتي) . وكان المؤسس الأصلي لهذه الشركة صمسار عقارات وكان قد سجن بتهمة تهريب المخدرات . ثم آلت لمجموعة استثمار اخرى وكان مديرها رئيسا سابقا للشركة « بو - امس - تيفون » . واتضح أن هذه الشركة كانت تستخدم عددا من الباحثين السابقين في تكساس انسترومنت ومنهم كزبرى ذاته .

واكتشفت الشرطة ٧٩٨٥ وثيقة منسوخة من أجهزة كمبيوتر فريق البحوث المنتمية التابع لشركة تكساس انسترومنت وكان هذا الفريق يعمل في مجال تحليل الصوت البشري . وكان كبار صناع أجهزة الكمبيوتر ومنهم آي . بي . ام . وتكساس انسترومنت قد دخلوا (ولا يزالون) سباقا ضخما لاكتشاف الطرق التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر أن تفهم الكلمة المنطوقة (تقوم أجهزة الكمبيوتر بذلك فعلا ولكن بشكل محدود وبتكلفة مرتفعة جدا) . ويعلم كل هؤلاء المتسابقون أن الفائز يستطيع أن يأمل في تحقيق أرباح خيالية من وراء ذلك . ففي تقدير مخايئيل در نوردس رئيس قسم الدراسات المعلوماتية بمعهد التكنولوجيا في ولاية ماساشوستس أن « الذي سيتجاوز الطريق المسدود الذي بلغته الأبحاث حاليا ويتمكن من جعل الآلات تفهم الكلمات المنطوقة سيكون في مقدوره التحكم في مسيرة ثورة المعلومات » .

هل المهندسون الذين تركوا تكساس انسترومنت والتحقوا بفويس مذنبون كما اتهمهم الشركة الأولى بأنهم سرقوا نتائج أبحاث قيمتها ٢٠ مليون دولار ؟

وأثناء الدعوى القضائية أكد ممثلا الادعاء لمدينة دالاس ، تيد شتايبك وجان جاكسون ، أنهم اوتكبوا جريمة . في حين اشار محامو المتهمين توم شالك وجاري ليونارد الى أن كل المواد التي نسخت ليس ممكنا عليها عبارة « سري للغاية » التي كان يتعين مدنيا أن تكون موجودة على جميع الوثائق والمستندات السرية . فضلا عن أن مدير قسم الأبحاث في ذلك الوقت كان الدكتور جورج دودينجتون ، وهو ذكي وبارع ومتمرد على التقاليد وكان كثيرا ما يعلن أن معمله « حر ومفتوح » . كما كان يؤكد أنه لن تكون هناك اكتشافات حاسمة ما لم يضع باحثو مختلف الشركات والجامعات معرفتهم معا . والواقعة الأوثق صلة بالموضوع هي أن شركة فويس لم تستخدم على ما يبدو النتائج المعنية .

ولقد أكد شالك أمام هيئة المحلفين أنه عندما كان يعمل في تكساس انسترومنت لم يعتبر في أي وقت من الأوقات أبسط جزء من هذه المواد كأسرار . كما أوضح ليونارد من جانبه انه أراد فقط الاحتفاظ بسجل

تاريخي للأبحاث التي أجراها . واذا كان قد نسخ دليلا معلوماتيا لتكساس فذلك لأن هذا الدليل يضم قائمة زملائه القدامى في مدرسة الأعمال .

ورد الادعاء على جميع هذه الحجج بهذه الكلمات : « هناك شيء لا يستطيعون تغييره وهو أنهم اختلسوا هذه البرامج دون أن يخبروا أحدا بذلك » .

وأعلنت هيئة المحلفين في دالاس أن الرجلين مذنبان بالرغم من أن بعض أعضائها بكوا عند النطق بالحكم . وحكم عليهما بالسجن والغرامة . وقد أطلق سراحهما ولكنهما وضعا تحت المراقبة . واصدرت الحكم وعند عودتهما الى مدينتهما ضاعفا على الفور جهودهما من أجل تدريب أجهزة الكمبيوتر على فهم الكلمات الآدمية .

فنجان صدئة وهمسات الحب في الفنادق :

يصعب معرفة ما اذا كان التجسس الصناعي في ازدياد . فعلى حد قول بريان هولستاين ـ عضو لجنة حماية المعلومات لدى الشركة الأمريكية للأمن الاقتصادي ـ « الوقوع ضحية للتجسس الصناعي أشبه بالاصابة بمرض تناسلي . قد يحدث ذلك لكثير من الناس ولكن لا أحد يريد التحدث عنه » . غير أن القضايا المرفوعة ضد لصوص أو قراصنة المعلومات في ازدياد مستمر .

ويعتبر هولستاين من الشخصيات النادرة التي فكرت بشكل جدي في قيمة المعلومات وكان يقول منذ بضع سنوات ان « العديد من الشركات لا تفهم حقا أي شيء [...] . فهي ما زالت تفكر أساسا بلغة تحركات وانتقالات البشر والمواد » ـ وكأنها لا زالت أسيرة الاقتصاد الصناعي القديم . وأضاف قائلا : « ان معنى ذلك هو اظهار تجرعا من فهم مدى قيمة المعلومات » .

ولكن هذا الموقف في طريقه للتغير سريعا . فأمام اشتداد الصراعات من أجل السيطرة على المعلومات توصلت شركات عدة الى الاعتقاد بأن عليها أن تعرف أكثر عن مشروعات ومنتجات وأرباح المنافسين أو الخصوم . ونحن عن ذلك صدا النمو المذهل للظاهرة المعروفة باسم « الاستخبار التنافسي » .

بالطبع كانت القيادات الذكية تراقب دائما منافسيها . ولكن معرفة الخصم أصبحت الآن سلاحا أساسيا في حرب المعلومات .

وهناك العديد من الأسباب التي تفسر هذا التغير ، اذ يمكن الآن مهاجمة اي سوق من الخارج بعملية هجومية فائقة السرعة .

فالوقت اللازم لتحقيق تقدم في البحث العلمي يطول بينما يقصر أجل المنتجات نتيجة لسرعة التطور ، وبالتالي تشتد المنافسة . كل هذه العوامل ساهمت في تكثيف نشاط التجسس في مجال الأعمال . وتطبيه وضع مناهج له وهو ما جسدته وسائل الاعلام بشكل كبير .

وازاء الحاجة الدائمة للابتكار تضطر الشركات الى تخصيص مزيد من الموارد لاعداد منتجات جديدة قد يتطلب انتاج بعضها استثمارات ضخمة من أجل الأبحاث . ويقول جون . د . هالامكا في كتابه « التجسس في وادي السيليكون » : « ان خلق رقيقة الكترونية قد يمثل عمل مئات السنين ويتطلب ملايين الدولارات » . ولذلك ـ على حد قوله ـ تلجأ الشركات حاليا الى اتباع منهج معكوس اي تفكيك المنتج المنافس باسلوب منهجي لاكتشاف أسراره وفهم الأساليب والطرق التي يحقق المنافسون أرباحهم من خلالها .

وهناك سبب آخر شجع نمو التجسس التنافسي : انه الانتشار الواسع النطاق لعمليات تنظيم التخطيط الاستراتيجي . ففي السابق ، كان هذا النوع من التخطيط مهمة شديدة المركزية يتولاها مجلس متخصص لا يعرض أعماله الا على الادارة العامة . لكن في الوقت الحالي ، نزلت هذه المهمة في كثير من الأحيان الى مستوى الوحدات التنفيذية . وبالتالي يتولاها رؤساء المنتجات ذوو التفكير العملي ، الذين اعتادوا بشكل خاص الالتحام بأرض الواقع .

وعلى هذا المستوى ، تمثل المعلومات عن نوايا المنافسين ميزة تكتيكية مباشرة ، كما تمثل عنصرا احتياليا للتوقع الاستراتيجي .

وكل ذلك يساعد في فهم لماذا تستخدم حاليا ٨٠٠ شركة من بين أكبر ألف شركة أمريكية جواسيس متفرغين ، كما توجد مؤسسات لمحترفي الاستخبارات الاقتصادية تسيطيع تزويد عملائها بالمعلومات التي يطلبونها .

فقبل أن تقرر شركة فنادق ماريوت طرح سلسلة الفنادق المنخفضة التكلفة « فيرفيلد ان » في الأسواق ، أرسلت ـ طبقا لمجلة « فورتشن » ـ فريقا من المستطلعين الى ما يقرب من ٤٠٠ مؤسسة منافسة لمعرفة نوع الصابون والمناشف التي تقدمها للعملاء وكيف يتمكن رجال الاستقبال

من حل المشكلات غير العادية التي تصادفهم ، وهل يمكن سماع صوت الفراش من الغرفة المجاورة (وللتحقق من ذلك قام أحد عملاء ماريوت بتقليد هذه الأصوات بينما كان زميله ينصت من الجانب الآخر للجدار) .

كما استخدمت ماريوت أيضا خبراء للالتقاء بالمديرين الاقليميين للسلاسل المنافسة للتعرف منهم على مستويات الأجور ونوعية التدريب الذي يقدمه وعما اذا كان هؤلاء المديرون راضين عن مواقعهم .

وعندما أرادت شيللر جلوب كوربريشن ـ التي تنتج كريات الشامبانيا الثقيلة ـ ابتكار موديل جديد تطبت زيارات منتظمة للعملاء المحتملين وطلبت منهم ملاحظات عن المعدات المنافسة تتناول سبع نقاط : استهلاك الوقود ، الراحة ، وضوح الرؤية من خلال الزجاج الأمامي للسيارة ، سهولة القيادة ، توعية المقاعد ، مدى سهولة الوصول الى أجهزة التحكم والتوجيه ، مقاومة التآكل . واستخدمت نتائج هذه الزيارات في توضيح الأهداف التي يتعين على فريق التصميم تحقيقها وتجاوزها .

وكما يفعل الجواسيس الحقيقيون يبدأ عملاء الاستخبارات الاقتصادية بدراسة دقيقة للمصادر « المفتوحة » ، حيث يدققون في الاعلانات المبوبة ورسائل الاعلام والصحافة عموما على أمل العثور على مؤشرات عن المشروعات المنافسة . ويقرؤون الخطب ويحضرون عروض العمل ويحضرون الاجتماعات والندوات . ويدعون لقاء العاملين القدامى الذين لا يطلب أكثرهم سوى الحديث عن الشركات التي عملوا بها .

وقد لجأ المؤسسات الصناعية الى استئجار جواسيس للتحليق فوق المصانع المنافسة بطائرة صغيرة لتقدير طاقتها الانتاجية ويفتشون سلات الورق كما يستخدمون أحيانا طرقا أكثر عدوانية . ولكن من الممكن ان يستخدم هؤلاء بدليل التليفون الداخلي لاحدى الشركات المنافسة لوضع خريطة تفصيلية لهيكلها التنظيمي وبالتالي وضع تقدير لميزانية هذه الشركة . وقد أرسلت شركة بابانيسة خبراء لفحص القضبان الحديدية المؤدية الى مصنع أمريكي منافس : حيث يفترض أن سمك طبقة الصدأ على القضبان تشير الى كثافة الحركة وليس متى كان آخر مرور عليها . الأمر الذي يمد الخبراء بدلائل ومؤشرات عن الانتاج .

وهناك من يقومون بزرع الميكروفونات في غرف الفنادق أو المكاتب التي يتفاوض فيها المنافسون حول الصفقات . ومن الأساليب الخسيسة التي اتبعها بعض موردي العتاد العسكري أنهم استأجروا جواسيس لكي يحرقوا مقدما قيمة العروض المقدمة من منافسيهم للمشروع للمتناجون لكي

يقدموا عطاءات أقل . ويقال ان بعض هؤلاء الجواسيس حصلوا على هذه البيانات بعد أن رشوا بعض العسكريين .

ان محترفي هذا النوع من التجسس يعتبرون نشاطهم بحثا ، مشروعا ، عن المعلومات . بل واظهر استطلاع لرأى أجرته مؤخرا احدى الوكالات مع كبار المسئولين أن ٦٠٪ منهم يعتبرون ان كل الوسائل يجوز استخدامها في مجال التجسس الاقتصادى .

ومع احتدام حرب المعلومات الآن أصبحنا ندرك أن المعرفة هي العنصر الأساسي للاقتصاد الجديد ولا يخضع هذا العنصر للقواعد التي تخضع لها الموارد الأخرى . فهو مورد لا ينضب . لكننا لا نزال حتى الآن نجهل كيفية ادارة مورد هو فايل للبيع . بل ان جزءا كبيرا منه يأتي (وغالبا بشكل مجاني) من العملاء أنفسهم . وحتى من المنافسين — سواء أرادوا ذلك أم لا . كما أننا لم ننجح أيضا حتى الآن في فهم الطريقة التي تعمل بها الشركة في مجموعها لزيادة المعرفة .

المعلومات الخارجة والداخلة :

ان حرب المعلومات تلقي ضوءا جديدا على ، الشركة ، وعلى العمل الذي ينجز فيها .

وليس للحظة كل التصنيفات التقليدية للوظائف ، وليس أيضا درجات التسلسل الادارى ، وليس كذلك تقسيم العمل . ولنفكر في الشركة على أنها خلية تنشط بمعالجة المعرفة .

كان من المسلم به في الماضي أن العمال لا يعرفون شيئا ذا قيمة وأن الادارة العليا وعلى الأكثر مجلس قيادة صغير؛ هو القادر على تجميع المعلومات والبيانات الناقصة وكانت نسبة العاملين التي تخصص وقتها لمعالجة المعرفة تعد ضئيلة قياسا بإجمالي قوة العمل في الشركة .

ولكننا نرى الآن أن الشركات تهدف أساسا الى تحديث مخزون المعرفة الذي يتقادم بسرعة متزايدة وزيادة رصيدها من المعلومات ، وتحويل السائد الهام الى معلومات ومعرفة أكثر اعدادا وتجهيزا . وللوصول الى ذلك ، لا يكف العاملون عن ، استيراد ، و ، تصدير ، و ، نقل ، اشكال ومراحل المعرفة المختلفة .

وبعض موظفي الشركات يعملون من الخارج الى الداخل . أي يجمعون المعلومات الخارجية ويوزعونها في الداخل . فمستكشفو الأسواق مثلا يتحركون من الخارج نحو الداخل ، يبحثون رغبات المستهلكين من الخارج ويرتعون قيمة البيانات التي يجمعونها وذلك بتفسيرها وتأويلها .

أما موظفو العلاقات العامة فيعملون في الاتجاه العاكس . انهم يمثلون الشركة أمام العالم الخارجي بادلين بجميع المعلومات الداخلية ثم توزيعها — بتصديرها . هؤلاء يتحركون من الداخل الى الخارج .

في حين يبقى المحاسبون أساسا محصورين في الداخل . فكل معلوماتهم تقريبا تأتي من الداخل ، كما يتفلون الى الداخل أيضا نتائج عملهم .

والباحثون المهرة يعملون في الاتجاهين . انهم يتصرون المعلومات ولكنهم أيضا يجمعونها من الخارج لتصريرها الى الداخل بعد ذلك .

كل هذه الوظائف ترتكز على معالجة ، تدفق ، البيانات أو المعلومات أو المعرفة . ولكن هناك وظائف أخرى تتلاقى معها . وتكون مسئولة عن ايصال ، مخزون ، البيانات والمعلومات والمعرفة التي تملكها الشركة والعاملون فيها الى مستوى أعلى .

فبعض الموظفين الذين يمارسون أعمالا ذهنية يتمتعون بملكة الابتكار ويستطيعون اقامة روابط وعلاقات جديدة وغير متوقعة بين مفاهيم متباعدة . أو يكتشفون الأفكار القديمة مظهرا جديدا . وهناك آخرون ، يصيغون ، ويلقحون الأفكار الجديدة وذلك بمقابلتها منهجيا بالضرورات الاستراتيجية وبالاعتبارات العملية بحيث يتم استبعاد الأفكار التي لا تلبي الاحتياجات .

اننا جميعا نفعل مثل هذه الأشياء في الحياة ، في أوقات مختلفة . ولكن بينما لزيد أهمية أية وظيفة أو تقل تبعا لمهارات أو لقدرات معينة ترتبط بها ، لا تراعي التصنيفات التقليدية للوظائف ولا التوجيهات الادارية هذه الاعتبارات المميزة وتأثيراتها بلغة السلطة .

فعند كل مرحلة تقريبا من معالجة المعرفة ، يكتسب بعض الأشخاص أو التنظيمات بعض السلطة بينما يفقدها آخرون . وهكذا نرى تراعات تتحول أحيانا الى حرب معلومات تحمل طابعا شخصيا . وتدور حول أمور مثل : معرفة من الذي ستوجه له الدعوة لاجتماع ما ، ومن سيدرج اسمه في قائمة المدعوين ، ومن سيتصل مباشرة برئيسه ، أو على النقيض من سيتعين عليه تسليم أوراقه ومستنداته للسكرتارية الخ . هذه المعارك التنظيمية — « حروب المعلومات الصغرة » هذه كما يمكن تسميتها — لا تمثل في حد ذاتها شيئا جديدا . فهي سمة دائمة لكل نشاط جماعي . ولكن مع نمو الاقتصاد فوق الرمزي تأخذ معنى جديدا .

وبما أن المصالحة الجيدة للمعرفة تمثل في النظام الجديد لخلق

الفروء أداة حاسمة . يتعين على محاسبي القرن الواحد والعشرين ايجاد طرق يمكنها أن تحسب بدقة القيمة الاقتصادية المضافة بواسطة أنشطة المعلومات المتنوعة . وعندئذ يمكن أن تأخذ تقديرات الأداء الشخصي والجماعي في الاعتبار الاستثمارات التي قام بها العاملون لزيادة المعرفة .

فالجيولوجي الذي يكتشف الآن حقل بترول كبيرا تكافئه شركته بسخاء لأنه زاد من مخزونها . وغدا ، عندما سيتم الاعتراف بأن موارد المعرفة هي أهم الموارد كلها ، فقد توقف المكافآت ـ جزئيا على الأقل ـ على قدرة الموظف على زيادة الرصيد المعرفي للشركة . وفي المقابل ، يتعين توقع مزايدات على السلطة أكثر تعقيدا من أجل السيطرة على أصول المعرفة والعمليات التي تولدها .

تعميم التجسس :

ان شاهد تغيرات في موقف المسئولين الذين بدءوا يعيدون النظر في أفكارهم المسبقة عن دور قوة العمل لديهم . من الآن فصاعدا ، ينتظر من العاملين أن يسهموا بشكل مضطرد في اثراء المعرفة الاساسية للشركة بالاضافة الى تعميم ترسانتها من الاستخبارات الخاصة بالمنافسين .

تقول مينشق كوانلر ، رئيسة « الباحثون المشتركون » ، وهي شركة تمد الشركات اليابانية والأمريكية على حد سواء بمعلومات عن منافسيها . ان رؤية اليابانيين لهذا النوع من عمليات جمع المعلومات اتسق بكثير من الأمريكيين . فبالنسبة للكوادر اليابانية يمثل جمع المعلومات جزءا من العمل العادي . ولكن كما تقول رئيسة هذه الشركة : « لقد طرحت سؤالا حول هذا الموضوع على خريج من جامعة هارفارد فسيجيبك بأن ذلك مهمة رجال الارتشيف » .

غير أن الصورة أخذت تتغير الآن . ففي شركة جنرال ميلز يتعين على كافة العاملين أن يساهموا في جمع المعلومات عن الشركات المنافسة . حتى ان الحراس دائهم عندما يتم ارسالهم لاحضار الفيوين والتوزيعات يجب ان يسألوا البائعين عما يشتريه المنافسون وما يعلنونه ان أمكن .

ان شركات الهاتف الأمريكية تنظم ندوات وتوزع نصوصا لكي تشرح لكوادرها طرق ومبررات عمليات جمع المعلومات . وقد بلغ الأمر بشركة بيل أنها تجري تدريبات في القسم المختص بذلك لكي يدرك العاملون أهمية الأمر . وتدمج جنرال اليكتريك الاستخبار التنافسي مباشرة في تخطيطها الاستراتيجي .

وتقريبا هذه الممارسات في جذورها الأقصى من مفهوم للشركة يعتبرها آلة قتال تبنى في اجمالها من أجل حرب المعلومات .

خطأ بنسبة ٧٥٪ :

وبينما أولت الصحافة الاقتصادية بعض الاهتمام ـ وان كان سطحيا ـ للدور ظاهرة تجسس الأعمال ، فانها لم تقل شيئا تقريبا عن العلاقات التي تربط هذا النشاط بانتشار نظم المعلومات وبالدور المتزايد للمديرين المسئولين عن هذه النظم وان كان الربط بينهما لا يصعب اكتشافه .

ويمكن أن نتخيل بسهولة أن يطلب قسم التجسس في شركة ما من مدير المعلومات أن يساعده في تجميع معلومات عن منافس معين . ويجب على المدير المذكور أن يهتم بشكل متزايد ليس فقط بنظم المعلومات الداخلية ولكن أيضا بالروابط الالكترونية التي تسمح بالوصول الى قواعد البيانات الخاصة بالشركات الأخرى . وبمعنى آخر فانه يتحكم في مجموعات معدات وأجهزة تسمح باجتياح المحيط الالكتروني ـ حتى وان كان في مدى محدود ـ للموردين والعملاء وآخرين . وقد تكفي للوصول الى المنافس وصلة واحدة محسوبة بشكل جيد .

ولقد تمكن ثلاثة جواسيس معلوماتيين من ألمانيا الغربية ، من الوصول الى بيانات تتعلق بالتسلح النووي وبمبادرة الدفاع الاستراتيجي الأمريكية ، وذلك بالنفاذ الى ٤٣٠ جهاز كمبيوتر ، واصفر هذا الاختراق مدة تزيد على العام . وقد استهدفوا بشكل خاص ثلاثين جهازا تقريبا تمثل جزءا من شبكة أقامتها وكالة مشروعات أبحاث الدفاع المتقدمة ، وهي وكالة تابعة للبنتاجون . ولم يتم رصد هؤلاء الجواسيس الا عندما لاحظ كليفورد ستول ـ وهو حيبي سابق أصبح رئيسا للنظام المعلوماتي في معمل لورنس بركيل ـ فرقا قدره ٧٥٪ بين محتويات مجموعتين من الملفات .

ويظل العديد من شبكات الشركات معرضا لاختراق لصوص أو جواسيس معينين . قد يكون من بينهم عاملون في الشركة أو عاملون سابقون استغل منافس سخطهم على شركتهم السابقة فأغضمهم له . وطبقا لمجلة « بكنوم » التي يصدرها معهد مينسي الكهرباء والالكترونيات ، يستطيع المتاركون في أغلب الشبكات ذات المدى المحلي اضافة أجهزة ربط « مودم » لأجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بحيث يخلقون طرق وقنوات ربط جديدة داخل النظام بدون علم المسئولين » .

وعندما يستطيع العملاء الوصول الكترونيا لقوائم مخزون الشركة وعندما يتقاسم الموردون مع المشترى أسرار المنتجات التى يعدها فان التحديد والحصر وكلمات السر لا تستطيع منع وجود تهديد حقيقى باختلاس المعلومات لصالح منافس ما .

ولكن الوصول الى المعلومات لا يتم بالضرورة بشكل مباشر . اذ يمكن ان يتحقق أيضا باستخدام وسطاء بعضهم يجهل الدور الذى يقوم به . فوكالة المخابرات المركزية الأمريكية لديها مخبرون يدركون ما يقومون به وآخرون ليسوا كذلك . وبامكان جواسيس الأعمال أيضا أن يستخدموا طرقا ثالثة للحصول على المعلومات .

فعلى سبيل المثال ، اذا تم ربط مستخدمين من محال البيع بالتجزئة مثل وال ـ مارت وكيه ـ مارت بأجهزة كمبيوتر أحد الموردين ، كم من الوقت سيمر قبل أن يأتى فريق شديد الحماس من فرق التجسس الصناعى او دثب من عشيرة ، الاستشاريين ، المتزايدة العدد فى هذا المجال ويفرح فك الشفرة العددية واكتشاف كلمات السر للوصول الى الوحدة المركزية للشركة الصناعية او اختراق خطوط اتصالاتها اللاسلكية ونهب قواعد بياناتها ؟ واذا كان قد تم اختراق شبكة أبحاث عسكرية امريكية بواسطة المخابرات السوفيتية عن طريق بعض الجواسيس المسلحين بأجهزة كمبيوتر شخصية فقط . وكانوا يعملون فى عدد من مواقعهم فى ألمانيا الغربية ، فماذا أمن هذا الذى تستطيع أن تمتلكه الشبكات التجارية وقواعد بيانات الشركات التى تعتمد عليها حاليا حياتنا الاقتصادية ؟

ان هذا المثال افتراضى تماما : فنحن لا نحاول أن نوحى بأى شكل من الأشكال أن شركتى وال ـ مارت او كيه ـ مارت قامتا بمثل هذه الممارسات او فكرتا قط فى القيام بذلك . ولكن يوجد حاليا الآلاف من نظم التبادل الالكترونى للبيانات ، وتفتح التقنيات الجديدة امكانات مدهشة لجمع هذه البيانات سواء بشكل مشروع أو غير مشروع .

وبقليل من القدرة على التخيل ، يمكن افتراض أن يقوم فريق الاستخبار التابعى بتركيب معداته واجهزته فى مواجهون محل مهم ، ويراقب من الجانب الآخر من الشارع الاشارات المرسلة من أجهزة قراءة الشفرة . وبالتالى ، يستطيع احد المنافسين او المنتجين أن يحصل على حصاد غنى من المعلومات فور ارسالها . وقد أوضحت الاكتشافات التى تمت فى سفارة الولايات المتحدة فى موسكو أنه اصبح حاليا من الممكن تقنيا تركيب معدات تنسخ حرفيا الحروف التى تدفعها على الآلة الكاتبة سكرتيرة المدير العام لشركة منافسة .

ولكن حجم المعلومات الشاملة قد لا تقصر على الجمع السلبى للمعلومات . فالافراد للقيام ، بعمليات تجارية سرية ، يتزايد باستمرار . لذلك لم يستبعد المستشار المتخصص جوزيف كوات أن ترى ذات يوم شركة تمر بضائقة تقوم بادخال طلبيات مزيفة فى أجهزة كمبيوتر شركة منافسة لدفعها الى انتاج كميات كبيرة من موديلات لا يوجد عليها اقبال وكميات قليلة جدا من الموديلات ذات القدرة التنافسية .

كما ان الثورات الجارية فى مجالات الفيديو والبصريات والصوتيات تسمح قريبا بالتجسس أيضا على الاتصالات المباشرة بين شخصين والتدخل فى هذه الاتصالات وتزييفها ، حيث تتيح تقنية توليف الصوت امكانية تزييف صوت مدير ما واستخدام الهاتف لاعطاء تعليمات مضللة لمرؤوسيه . وفى هذا المجال لا توجد حدود لما يمكن تخيله .

كل هذه التهديدات آتت بالطبع الى ثمر بكنولوجيات التشفير . فبعض الشبكات الآن تطالب المستخدمين لها ببطاقة خاصة ترسل كلمات سر تتزامن مع برنامج فى الكمبيوتر المطلوب التعامل معه . وهناك نظم اخرى تستخدم البصمة او سمات جسدية اخرى، بل وحتى سمات سلوكية للتأكد من هوية المستخدم قبل التصريح له بالدخول . أحد هذه الأجهزة يرسل فى عين طالب الاستخدام حزمة من الأشعة تحت الحمراء ضعيفة الشدة للتعرف خلف الشبكية على الرسم الخاص للشبكة الدموية والذى لا يشترك فيه اثنان . وهناك جهاز آخر يحدد هوية المستخدم عن طريق انطباع ضرباته على لوحة المفاتيح .

ولكن بسبب تكلفتها العالية ، يقتصر استخدام الطرق المتطورة والمعقدة للتشفير ، على الصناعات المرتبطة بالدفاع الوطنى او المؤسسات المالية ـ خاصة البنوك وذلك لعمليات التحويل الالكترونية للأموال . ولكن جنرال موتورز تقوم بتشفير جزء من المعلومات التى تمر فى شبكة التبادل التابعة لها ولكن ليس هذا كله الا جانبا واحدا من جوانب حرب المعلومات .

ففى كل مستوى من مستويات الحياة الاقتصادية نجد أنفسنا فى قلب حروب معلومات ومقاتلين يحاربون من أجل السيطرة على الموارد التى تتضح أنه أكثر الموارد حسما فى عصر السلطات الجديدة .

الباب الرابع:

السلطة داخل الشركة المرنة

الفصل الخامس عشر

سقوط نظام الحويصلات

لقد بدأت بالفعل الحرب من أجل التفوق الإقتصادى فى القرن الواحد والعشرين ، وفى هذا الصراع الحالى من أجل السلطة ، تمثل الأسلحة التكنيكية الرئيسية نقاط قوة : تشير عناوين الصحف كل يوم الى مناورات نقدية وإجراءات حماية وتكتلات مالية وهلم جرا ، ولكن التصنيع الاستراتيجى الحقيقى حاليا ، كما هو الحال فى النظام العسكرى ، يعتمد على المعرفة .

وعلى المدى الطويل ، تعتبر منتجات العمل الذهنى هى الشىء المهم حقيقة بالنسبة لكل أمة : البحث العلمى والتكنولوجى ، تدريب القوى العاملة ، البرامج المعلوماتية المتطورة ، تحسين الادارة ، الاتصالات فائقة التطور والتقدم والشبكات المالية الالكترونية ، هذه هى المصادر الرئيسية للسلطة فى المستقبل ، ومن بين هذه الأدوات الاستراتيجية لا يوجد ما هو أهم من التفوق فى مجال التنظيم ـ خاصة تنظيم المعرفة ذاتها .

وكما سنرى فان ذلك يمثل الرهان الرئيسى للهجوم الحالى على البيروقراطية .

هادمو البيروقراطيات :

لقد غذى رجال الأعمال لزمن طويل الوهم القائل بان البيروقراطية مرض خاص بالدولة ، ومن ثم اعتبر ان المواطنين كسالى وطفيليون وأغبياء، فى حين قدمت كوادر الاقتصاد الخاص على أنهم ديناميون ومنتجون ويسعون لاكتساب العملاء ، غير ان البيروقراطية تعيث فسادا فى الشركات الخاصة

كما في القطاع العام - ففي الواقع تعاني العديد من الشركات الكبرى ذات النطاق العالمي من تصلب المفاصل كأية وزارة سوفيتية . كما انها لا تقل عنها عجرفة وغطرسة .

والآن ، يجرى البحث في كل مكان عن طرق جديدة للتنظيم . ففي الاتحاد السوفيتي وأوروبا الشرقية كانت القيادة السياسية تخوض حربا ضد عناصر بيروقراطيتها ، بينما أخفت حكومات أخرى تبيع شركات القطاع العام وتحاول تجربة ربط الأجر بالكفاءة في الدوائر الحكومية . بالاضافة الى العديد من الابتكارات الأخرى .

ولكن الشركة الخاصة تتميز بانها أكثر تقدما من حيث ادخال نماذج تنظيمية جديدة . ولا يمر يوم دون أن يدين مقال أو كتاب أو محاضرة . الأشكال القديمة للتسلسل الهرمي للسلطة .

وينشر الشيوخ الروحيون لعلم الادارة العديد من الدراسات عن شركات تتجه نحو أساليب جديدة ، ابتداء من « الابحاث السرية » ، لدى نوشيبا الى الهيكل المضاد للتسلسل الهرمي لدى نائم كمبيوتر . ويتصبح المسئولون بالاستفادة من « نظرية الفوضى » . وتظهر آلاف الوصفات السحرية وآلاف النزوات التي سرعان ما تطرح جانبا بنفس سرعة ظهورها .

وطبيعة الحال ليس من المتوقع ان يختفي التنظيم البيروقراطي . فهو لا يزال مناسبا لبعض الوظائف . ولكن من الآن فصاعدا استقرت الفكرة القائلة بأن الشركات اذا تشبثت بالهياكل المركزية والبيروقراطية القديمة التي ازدهرت في عصر الصناعة ، فانها تعرض نفسها للافلاس والتدهور تحت ضغط المنافسة .

ففي المجتمعات الصناعية ، حتى وان كانت مقاليد الأمور في أيدي قادة يتمتعون بسحر الشخصية ومناعطيس أحيانا للبيروقراطية ، فان البيروقراطيين هم الذين يديرون محطة الأمور نيابة عنهم . وايا كان أسلوب وشخصية كبار المسئولين عن الشرطة والجيش والشركات الكبرى والمدارس والمستشفيات ، فان تنظيم كل هذه المؤسسات هو تنظيم بيروقراطي .

ان الثورة على البيروقراطية تهاجم في الحقيقة الشكل الغالب للسلطة في العصر الصناعي . وهي تتطابق مع التطور الذي يقودنا نحو اقتصاد القرن الواحد والعشرين ، ولذلك فان أولئك الذين يخلقون المناهج التنظيمية التي تكسر قيود البيروقراطية ، سواء أكان ذلك في الشركات أم الدولة أو في المجتمع المدني ، هم ثوريون حقيقيون .

الحويصلات والقنوات :

وتنطوي كل بيروقراطية على سمتين أساسيتين يمكن تسميتهما « بالحويصلات » و « القنوات » .

وبالتالي تكون السلطة البيروقراطية داخل هذه البيروقراطية ـ أي السيطرة الجارية على العمليات ـ في يد نوعين من الكوادر هما : الأخصائيون والمديرون .

وتستمد الكوادر المتخصصة سلطتها من السيطرة على المعلومات التي تمتلكها الحويصلات . أما المديرون فيستمدون سلطتهم من السيطرة على المعلومات التي تنساب في القنوات . ويمثل نظام السلطة هذا العمود الفقري للبيروقراطية وهو الذي يتعرض حاليا للمراجعة وللهجوم العنيف في الشركات الكبرى في العالم أجمع .

قد يبدو لنا البيروقراطية وسيلة التنظيم العاملين طبقا لوظائفهم . ولكنها أيضا وسيلة لتجميع « الوقائع والحقائق » وتصنيفها . على كل حال ، الشركة المقسمة بوضوح الى أقسام متطابقة مع المهام أو الأسواق أو المناطق أو المنتجات . هي مجموعة من « الحويصلات » التي تتجمع فيها المعلومات ثم تتدفق في القنوات . لكل منها محتواها من المعلومات المتخصصة والخبرة الشخصية . فالبيانات الهندسية تذهب الى المهندسين وبيانات المبيعات الى قسم المبيعات .

وقبل وصول أجهزة الكمبيوتر ، كان « التحويصل » هو الطريقة الرئيسية لتنظيم المعرفة من أجل انتاج الثروة . وكانت الميزة المهمة لنظام هو أن يبدو للوهلة الأولى وكأنه قابل للامتداد الى ما لا نهاية . اذ كان عدد الحويصلات غير محدود نظريا .

ولكن عملية بدأت الشركات والحكومات تكتشف حاليا أن هذا النوع من التخصص له حدود-ولقد ظهرت هذه الحدود اولا في مجال الخدمة العامة . عندما وصلت بعض الادارات الى أحجام مهولة بلغت معها حطة اللامعقولية . ولنستمع مثلا الى شكوى جون « اف » ليمهان جونيور الذي كان حتى وقت قريب وزيرا للحربة .

لقد صرح ليمهان اثناء احدى المآدب أن الوحدات غير عملية قد تبدو في البنتاجون لدرجة أنه أصبح « من المستحيل لي أو لأي شخص من الجالسين حول المائدة أن يصف بدقة [...] النظام الذي يتعين ان نعمل به وتاجنه » .

واصطدمت الشركات الكبيرة الخاصة بحدود التخصص التنظيمي بعد ان بلغت هي ايضا احجاما عملاقة . وحاليا تشهد هذه الشركات ، الواحدة تلو الأخرى ، انهيار نظامها الهرمي تحت وطأة وزنه ذاته ، وليس حجمه وحده الذي يفسد هذا النظام .

السلطة مقابل العقل :

ان مجتمعنا يتنوع تاركا وراءه العصر الصناعي . لقد كان الاقتصاد الصناعي القديم متكيفا مع مجتمع الانتاج بالجملة ووسائل الاعلام الجماهيرية الخ . أما الاقتصاد فوق الرمزي فيتوافق مع مجتمع يتناقض مع كل هذه المفاهيم . ويتطبق ذلك على أساليب الحياة الشخصية والمنتجات والتكنولوجيا ووسائل الاعلام . فكل ذلك يتجه نحو عدم التجانس والتباين على نحو متزايد .

ان التنوع يأتي معه بالتركيب والتعقيد ، وبالتالي تحتاج الشركات لكي تعمل الى كمية متزايدة من البيانات والمعلومات والمهارة . ويتراكم كل ذلك بكميات ضخمة في حويصلات يتزايد عددها باستمرار ويتحدى تكاثرها كل فهم بحيث تصبح كل حويصلة منخمة لدرجة الانفجار .

وفي الوقت نفسه ، تحدث التغيرات بسرعة كبيرة لدرجة لا تستطيع البيروقراطيات متابعتها . فارتفاع سعر البن في طوكيو يسبب عمليات بيع وشراء فورية في زيورخ أو لندن ، ويثير مؤتمر صحفي يعرضه التليفزيون في طهران رد فعل فوري في واشنطن . وتدفع ملحوظة يرتجلها أحد السياسيين حول الضرائب المستثمرين والمحاسبين للاسراع باعادة تقييم شروط أحد عروض الشراء العدائية .

ان تسارع التغير يجعل معرفتنا فانية ـ سواء أكانت هذه المعرفة تتعلق بالتكنولوجيا أم الأسواق أم الموردين أم العملات الأجنبية وسعر الفائدة أو أذواق المستهلكين وجميع المتغيرات الأخرى للحياة الاقتصادية .

وهكذا يتعرض احتياطي موارد الشركة من بيانات وكفاءات ومعرفة لعمليات تدهور وتجدد مستمرة طبقا لدورة متزايدة السرعة . وينجم عن ذلك ، أن الحويصلات القديمة التي تكدست فيها المعرفة تبدأ في التدفق ، بينما تكتظ حويصلات أخرى بشكل خطير ، وتصبح ثائرة منطلة لأن المعلومات التي تحتويها قديمة وعديمة النفع . هذا بالاضافة الى أن العلاقات التي تربط كل هذه الأقسام والدوائر أو الحويصلات لا تكف عن التغير والتبدل .

وهذا يعني ذلك باختصار أن النموذج الحويصلي المصمم لعام ما لم يعد مناسبا للعام الذي يليه . ومن الصعب تغيير التنظيم في هذه الحالة طالما كان توزيع البشر والميزانيات يتم طبقا للنموذج . لأن أية محاولة لتغيير أو تعديل هيكل ستشعل صراعات على السلطة ، ومن ثم كلما زادت سرعة التطور في العالم الخارجي تضاعفت ضعضعة الهياكل البيروقراطية وازدادت شدة التوترات والصراعات الداخلية .

غير أن المضايقات الحقيقية لا تبدأ الا عندما يلم الاضطراب بالسوق والاقتصاد أو المجتمع ككل فتواجه الشركة مشكلات من نوع جديد تماما أو تتعرض لظروف لم يسبق أن واجهتها من قبل . وعندئذ يتعين على متخذي القرار مواجهة الموقف الجديد الذي لا تتوافر عنه معلومات في الحويصلات . وكلما تسارع ايقاع التغير الاقتصادي ـ وهذا شيء لا يتوقف ـ تضاعف عدد المواقف الفريدة .

ففي يوم ٣ ديسمبر ١٩٨٤ علم مسئولو شركة « يونيون كاربايد » عند استيقاظهم من النوم أن تسربا حدث في مصنعهم للمبيدات في بوهال بالهند وتكونت سحابة سامة تسببت في وقوع كارثة تعتبر من أسوأ الكوارث في التاريخ الصناعي . فقد لقي أكثر من ٢ آلاف شخص مصرعهم وأصيب أكثر من ٢٠٠ ألف آخرين . وكان يتعين اتخاذ قرارات فورية اذ لم يكن من الممكن النجوء للعمليات العادية . يدة التعقيد والبطء .

وهناك أحداث أخرى لا مثيل لها . وان كانت اقل خطورة بكثير ، تسقط كحبات البرد على القيادات . ففي اليابان ، يكتشف المسئولون في « موريناجا شوكولايت » أن مجرما مجهولا يسمم منتجاتهم . وفي بريطانيا اضطرت « جينيس » فجأة الى مواجهة الفضيحة الناجمة عن عملية تدليس في السندات . وفي الولايات المتحدة وجدت بترويل وتكساكو نفسيهما مدفوعتين فجأة في دعوى قضائية هائلة . وأرغمت مانفيل كوربوريشن على اعلان الافلاس نتيجة لدعاوى قضائية تتهمها بتعريض العاملين فيها الى استنشاق مادة الأسبست أو الحرير الصخري . كما اضطرت جي . دي . سيرل الى دفع غاوة خاطئة شنها عليها نيد برير في محاولة لخفض أسعار أسهمها . واضطرت « يونيد ايرلاينز » لمواجهة عرض شراء على غير مسبوق طرحه طياروها ، وانهار هذا العرض بعد ذلك وأحدث خسائر كبيرة في وول ستريت . ان أحداثا من هذا النوع ـ كثير منها أقل اتساعا ولم يلفت الانتباه ـ تضع القيادات بدون سابق انذار في مواقف لم يستعدوا لها ـ هم وبيروقراطيتهم ـ بشكل مناسب .

وفي هذه الحالات التي يصعب فيها اللجوء الى حويصلة معلومات محددة مسبقا يصبح البيروقراطيون شرسين . ويبدون في التفاتل من اجل مناطق نفوذهم ومیزانیاتهم والعاملين معهم والمعدات والأجهزة التي تحت سيطرتهم ـ ومن أجل السيطرة على المعلومات . ان هذه المعارك تعني كمية ضخمة من الطاقة والقدرات الانفعالية . ولكن بدلا من أن تساعد في حل المشكلات تستهلك كل هذه الموارد البشرية في صراع عقيم . والشيء الأسوأ ان هذا الصراع بين الاخوة يقود الشركة الى التصرف بشكل غير عقلاني . وتتلاشى « عقلانية » البيروقراطية التي طالما حظيت بالتمجيد . وتذهب ادراج الرياح . وتحل السلطة ـ العامل الوجود دائما ـ محل العقل في اختيار القرارات .

« الجمل ـ الفيل » والجمرة :

عندما يقع حادث استثنائي خارج نطاق اختصاص المعلومات المتوافرة في الشركة التي تعاجا به . فان رد الفعل الغريزي هو تجاهل هذا الحدث . ولقد طبق تكتيك التعامة هذا عند ظهور أولى السيارات الأجنبية في السوق الأمريكية . تلك الحفنة من سيارات « أوبل » الصغيرة و « سيتروين » التي شوهدت في شوارع نيويورك حوالي نهاية الخمسينات لم تثر لدى بيروقراطيي ديترويت سوى شعور باللامبالاة . وحتى عندما بدأت افواج الفولكس فاجن تنساب في شوارع أمريكا . فضل عمالقة صناعة السيارات تجاهل الأمر . اذ لا تضم شركاتهم دوائر مسئولة عن مجاورة المنافسة الأجنبية . ولا توجد حويصلات تحتوي المعلومات الضرورية لذلك .

وعندما تضطر البيروقراطيات لمواجهة مشكلة لا تدخل في نطاق أي من الحويصلات الموجودة تحت أيديها . فانها تتبنى سلوكيات نمطية معينة . اولها اتخاذ بعض التدابير الدفاعية البدئية وقد ينبع هذا اقتراح تكوين وحدة جديدة (تكون تحت ادارة صاحب الاقتراح) . وعلى الفور يطفر الى الاقتراح على أنه سيستقطع الاعتمادات المخصصة للدوائر القديمة . وقد يرفض هذا الاقتراح من جراء ذلك . فيطرح حل وسط ألا وهو « الجمل ـ الفيل » المشهور في البيروقراطية أي تكوين لجنة تنسيق بين عدة دوائر أو قوة تدخل خاصة . وتمثل واشنطن بمثل هذه اللجان وكذلك الشركات الكبيرة .

ان الوحدة الجديدة التي تجمع بين مقدرة الفيل الثقيلة والبطيئة وبين الحاصل الذكائي للجمل . ليست في الحقيقة سوى حويصلة اضافية ولكنها في العادة تتميز بخاصية أن بها عاملين من المستويات الدنيا

توفدهم في الواقع انسامهم الأصلية للتأكد من أن الوحدة الجديدة لن تتعدى على مناطق النفوذ والميزانيات القائمة وليس لمحاولة ايجاد حل للمشكلة .

واحيانا تبقى المشكلة ايضا كجمرة لا يريد أحد امساكها أو بالأحرى تحمل مسئوليتها . وعندئذ يتم التخلص منها بتحويلها الى موظف شاب صغير الحظ تلقصه الجمرة أو حتى تترك « بتيبة » دون أن يهتم بها أحد . وفي كلتا الحالتين تتحول المشكلة بعد فترة الى أزمة كبيرة .

لقد أثارت هذه الصراعات الداخلية حفيظة احد كبار المديرين فقرر ذات يوم « التخلص من الروتين » . وعين أحد كبار المتخصصين لعلاج المشكلة وكان من المفترض نظريا ان يحصل هذا المتخصص على تعاون جميع الدوائر والفروع والأقسام المعنية . وانتهى به الأمر الى السقوط تحت سلطة النظام الحويصلي الوجود من قبل . لأن المعلومات الضرورية لمعالجة المشكلة كانت تلقصه .

وبعد ذلك . اقنع هذا المدير بعدم جدوى مهاجمة البيروقراطية بشكل مباشر ولجأ الى حيلة أخرى تقليدية : فبدلا من انتظار ان تبدأ الآلة البيروقراطية البطيئة والعنيدة في العمل . عهد بهدوء بالهبة الى موظف اختاره بعناية من مساعديه وعهد اليه بمهمة التوفيق بين قطاعات العمل . ولكنه حاول تخطي الادارات القائمة فبدأت تلك الادارات . وقد أسخطها تصرفه . تعمل بحماس لهزيمة مبعوث العناية الإلهية .

هذا ما حدث تقريبا عندما عهد رونالد ريجان لأعضاء في مجلس الأمن القومي ـ وهو عادة ادارة استشارية ـ بمهام بيروقراطيات وزارة الدفاع أو وزارة الخارجية أو وكالة المخابرات المركزية . وكان الأمر يتعلق بمحاولة عقد اتفاق مع « المتمردين » الايرانيين . على أمل أن يشكل هؤلاء من الاسهام في تحرير الرهائن الأمريكيين . غير أن العملية انقلبت ضد الرئيس . وبعد ذلك بقليل . أعلنت لجنة « تاور » رسميا . وهي اللجنة التي عهد اليها بالتحقيق في فضيحة « ايران جيت » . أنه كان يمكن تفادي الفضيحة اذا كان البيت الأبيض « استخدم النظام » ـ بمعنى آخر اذا كان البيت الأبيض منح ثقته للبيروقراطيات القائمة بدلا من ابوابه . غير أن اللجنة لم تحدد ما اذا كانت الأجهزة المذكورة « بعد ان فشلت من قبل في مفاوضات تحرير الرهائن وكذلك في استعدادتهم بالتدخل العسكري . كانت ستنجح حيث أخفق الفريق الرئاسي .

ان الحلول مماثله من أجل السلطة تحدث « داخل » كل قسم عندما تصل وحداته الفرعيه الى النتازع بكل الوسائل من أجل السيطرة على

النفوذ والأشخاص والمعرفة . وقد يعتقد المرء أن الصراعات الداخلية تأخذ حدة في حالة الأزمة العميقة . ولكن اذا كانت هامات الرؤساء مهددة فان العكس هو الذي يحدث . وفي السياسة كما في النظام العسكري ، غالبا ما يظهر موقف الأزمة أسوأ جوانب وسمات المؤسسات والمنظمات بدلا من افضلها .

يكفي لادراك لمحة عن التعصب الذي تستطيع أن تولده ـ خاصة في وقت الأزمة ـ صراعات بيروقراطية صرفة أساسا ، قراءة تاريخ الصراعات بين الهيئات العسكرية أثناء الحرب العالمية الثانية في أتون المعركة . أو تفحص الصراع حتى الموت بين المخابرات البريطانية من جانب وشبكات العمل السري من الجانب الآخر . ان الشركات ليست بمعزل عن هذه التناقضات الانفعالية والمدمرة ، لأن صورة « العقلانية » التي تتمتع بها البيروقراطية هي صورة زائفة . ان السلطة وليس العقل هي التي تقود حركة هذه الهياكل الهرمية التقليدية التي لا يزال وجودها يزعم المشهد الاقتصادي .

ولكي يكون هناك أمل في التخلص من البيروقراطية ، يجب القيام بشيء آخر غير تغيير وتبديل العاملين ، أو « ازالة الشحوم » أو تجميع وحدات تحت سلطة « نواب رئيس المجموعة » أو حتى تقسيم الشركة الى « مراكز ربح » متعددة . ان أية اعادة بناء جادة لشركة أو دولة يجب أن تهاجم مباشرة تنظيم المعرفة ومجمل نظام السلطة الذي يبنى عليه . لأن كل التنظيم الحويصلي هو الذي يعاني من أزمة .

قنوات مسدودة :

وكلما تسارع التغيير زاد خطر تفاقم « ازمة الحويصلات » ومما يزيد الأمر خطورة حدوث انقطاع مواكب « لقنوات » الاتصال .

ولقد أدرك المسئولون الأذكياء دائما أن النجاح مستحيل اذا لم تعمل العناصر المختلفة في حالة انسجام . فعندما تكون خدمات البيع رائعة ولكن الانتاج لا يمكن تسليمه في الوقت المحدد ، أو عندما تكون الدعاية ممتازة ولكنها لا تتطابق مع سياسة أسعار جيدة ، أو عندما لا يفهم المهندسون ما الذي يستطيع البائعون بيعه . وعندما يكتفي المحاسبون بعد حبات الناصوليا والقانونيون بدراسة القانون دون أن يطرحوا على أنفسهم أسئلة عن حياة الشركة ، فان هذه الشركة محكوم عليها بالفشل .

غير أن هؤلاء المسئولين أنفسهم يعرفون أيضا أن العاملين في قسم أو وحدة لابد ما يتحدثون الى العاملين في الأقسام أو الوحدات الأخرى .

والحقيقة ، أن هذا النقص في الاتصالات البينية بالذات هو الذي يعطي لمستوى الصفوف المتوسطة سلطتهم . وهنا أيضا تمثل السيطرة على المعلومات العنصر الحاسم .

ان الكادر المتوسط ينسق عمل عدة وحدات تابعة بتجميع تقارير المتخصصين الذين يديرونها . وأحيانا يقوم بانزال المعلومات المتجمعة الى حويصلة أخرى . انه ، هو يقوم بدور ربط من أعلى . وأحيانا أيضا ينقلها أفقيا لمسئول مجموعة أخرى . غير أن مهمته الرئيسية تتضمن دائما جمع النتائج الجزئية للتحليلات التي قام بها المتخصصون وتوليفها قبل ايصالها عبر القنوات المناسبة الى المستوى الأعلى مباشرة من هرم السلطة .

أي بمعنى آخر ، كل بيروقراطية تجزيء المعرفة في الاتجاه الأفقي ثم تعيد تركيبها مرة أخرى في الاتجاه الرأسي .

لقد كان الهيكل القديم للسلطة المبني على السيطرة على المعلومات بسيطا : كان المتخصصون يسيطرون فيه على الحويصلات ، بينما كانت الكوادر القيادية تسيطر على القنوات .

كان النظام مرضيا عندما كان الاقتصاد يعمل ببطء . أما حاليا فتتغير المواقف بشكل متسارع، وأصبحت المعلومات الضرورية معقدة وعرضة لدرجة أن القنوات ، مثلها مثل الحويصلات ، تعجز عن التعامل مع سيل الرسائل (العديد من هذه الرسائل لم يوجه الى الجهة الصحيحة) المتوفرة عليها .

ولذلك تتزايد أعداد المسئولين الذين يتحدون عن القنوات الطبيعية ليلتفوا حول النظام ، ويحتفظون بالمعلومات التي يتلقونها من رؤسائهم أو من زملائهم لنقلها بشكل غير رسمي ، أو يتصلون عبر القنوات الخلفية ، أو يعملون « على طريقين » (طريق رسمي والآخر ليس كذلك) وبذلك تزداد تفلية وتعقيد الحروب الداخلية التي تعزق حاليا كل البيروقراطيات حتى تلك التي تدار بشكل جيد .

ولذا كانت الشركات اليابانية قد واجهت حتى الآن بشكل أفضل مشكلة الخلل البيروقراطية، فذلك لأن لديها أساليب متعددة لمواجهة هذه المشكلة من بينها نظام بديل لنظام الشركات الأمريكية والأوروبية ولكننا قلما نفطن الى هذه الحقيقة .

ففي حين يتم الاعتماد في الغرب على الحويصلات والقنوات فقط يملك اليابانيون بالاضافة الى ذلك ما يسمى بال « دوكيكاي » ، انه نوع

من مشتقات البيروقراطية الشكلية ولكنه مشتق يضيف لها الكثير من الفعالية .

ففي أية شركة يابانية كبيرة يحافظ كل العاملين الذين التحقوا بها في وقت واحد ـ بحيث يمكن اعتبارهم مثل « وحدة في القوات المسلحة » او « كتيبة » ـ على الاتصال ببعضهم البعض طوال مدة خدمتهم في هذه الشركة . فيما يستمرون في الترقي تدريجيا الى الصفوف الأعلى " وبعد فترة من الوقت . يجدون انفسهم موزعين في مختلف وظائف ودوائر واقسام الشركة . ويكون البعض قد صعد أسرع من الآخرين .

غير أن « الأخوة » كما يسمونها أحيانا ، تحافظ على وجودها الحماسي . ويلتقي الأعضاء في سهرات حيث يتناولون كميات كبيرة من البيرة والساكي . وحيث يتم بالفات تبادل معلومات واردة من عدد كبير من الحويصلات وذلك خارج اية قناة بيروقراطية .

وعن طريق الـ « دوكيكاي » يتم نقل الوقائع ، الحقيقة » او العناصر « الواقعية » لموقف ما بين العديد من المعنيين على عكس القنوات الرسمية . وفي قلب الـ « دوكيكاي » وبأكثر الخمر يتكلم الجميع بروح « هونتو » ـ أي يعبرون عن أحاسيسهم الحقيقية ـ بدلا من « تاتيماي " ـ حيث يقولون ما ينتظره الآخرون منهم .

ولكن من الخطأ تصديق الصورة التي تقدم الشركة اليابانية على انها تعمل بدون امتياز وبشكل فعال وتوافقي خال من الصراعات . اذ لا يوجد ما هو أبعد عن الصحة من ذلك . ولكن الصعوبة المعلوماتية ـ الـ « دوكيكاي » الذي يتجاوز البيروقراطية ـ تسمح للمهارة والمعلومات ان تتداول عبر الشركة حتى عندما تكون القنوات الرسمية والحويصلات مكتظة ومخنقة فوق طاقتها . وتعطي هذه الممارسة لليابانيين ميزة في مجال المعلومات .

غير ان ذلك لا يكفي لتامين بقاء النظام فضلا عن ان « الدوكيكاي » ذاته في طريقه للتفكك . وبناء على ذلك تسرع كل الشركات لخلق نظم معلوماتيـــة قادرة على أن تحل محل الاتصـــالات القديمة من الطراز البيروقراطي . ويؤدي ذلك الى اعادة تنظيم اساسية ليس في اليابان وحدها ولكن ايضا في الولايات المتحدة وأوروبا وفي كل الاقتصـــادات المتقدمة .

اذن ، نحن نشاهد ازمة متزايدة الخطورة في قلب البيروقراطيـة ذاتها . فالتغيير المتسارع لا يعتمد على اتراق هياكل الحويصلات والقنوات ولكنه يعيد النظر في الافتراض الأساسي المسبق الذي بني عليه النظام ـ اي الاقتناع بانه من الممكن مسبقا تحديد من في الشركة يحتاج ان يعرف ماذا . وهو افتراض مبني في ذاته على فكرة أن الشركات هي أساسا آلات حمل في بيئة منظمة .

اننا نتعلم حاليا أن هذه التنظيمات والشركات لا تشبه الآليات ولكنها أقرب الى الأجهزة البشرية . وانه في وسط مضطرب حيث تكثر وتتعدد التحولات الثورية والمفاجآت والاضطرابات التناقضية ، لم يعد ممكنا من الآن فصاعدا تحديد ما يجب ان يعرفه كل فرد مسبقا .

التدفق الحر للمعرفة :

لقد رأينا في الفصل الثالث عشر كيف تحاول الشركات أن تفرض نظاما للمعلومات الضرورية للادارة . ويلاحظ أن بعض هذه النظم تستهدف تدعيم التنظيم القديم ، فهي لا تستخدم أجهزة الكمبيوتر والاتصالات الجديدة الا من أجل مضاعفة الحويصلات وزيادة سعة القنوات " وفي الجانب المقابل يرمي البعض الآخر الى تحقيق أهداف ثورية تماما . اذ يسعون الى تقويض النظام القديم واحلال نظام التدفق الحر للمعلومات محله .

ولكي نقدر أهمية هذا التطور حق قدرها ، وانتقالات السلطة التي تنجم عنه سيكون من المفيد الاشارة الى أوجه التشابه اللافتة للنظر (وان كان نادرا ما تستشهد) التي يمكن اقامتها بين البيروقراطيات والجيل الأول من أجهزة الكمبيوتر .

ففي الواقع ، لقد عززت الوحدات المركزية الأولى الضخمة البيروقراطيات القائمة في الاقتصاد والدولة ، وهو ما يفسر الخوف والنفور الذي أثارته هذه الأجهزة في البداية . حيث كان الجمهور العريض يرى عريزيا في هذه الآلات الضخمة جدا أداة جديدة للسلطة يمكن استخدامها ضده " وكانت البيانات التي تجمعها هذه الأجهزة هي شاكلة البيروقراطيات التي تستخدمها .

كانت الوظيفة الأساسية للجيل الأول من أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الشركات هي تنظيم المهام الروتينية مثل وضـــع الآلاف من حفاول الدفع " وكان الملف المعلوماتي للسجيد دوران يتضمن عدة « حقول » ، كما يقول الخبراء ، كان اسمه مثلا يمثل الحقل الأول وعنوانه الثاني ، توصيفه المهني الحقل الثالث وراتبه الأساسي الرابع وهلم جرا .

وهكذا كان عنوان كل فرد يسجل في حقله الثاني ورقم الراتب الأساسي لكل فرد في حقله الرابع .

بهذه الطريقة ، نجد كل المعلومات التي ادخلت في ملفات الدفع قد وجهت نحو اماكن ومواضع محددة مسبقا في قاعدة البيانات ـ تماما كما في البيروقراطية حيث تذهب المعلومات الى اقسام او حوصلات محددة مسبقا .

وهذا بالاضافة الى ان النظم الأولى للبيانات المعلوماتية كانت متدرجة ومتسلسلة أيضا على غرار البيروقراطيات التي صنعت من أجلها . كانت الدائرات ترتب المعلومات طبقا لترتيب تسلسلي . لقد صنع الجهاز ذاته المركز السلطة المعلوماتية عند قمة الهرم . فالمخ يقع في الوحدة المركزية في حين ان الأجهزة الطرفية مجردة من اي ذكاء : لذلك كان وصفها المعتاد بانها « الوحدات الطرفية الصماء » أو ما يماثله .

لقد غير الميكروكمبيوتر كل شيء . فقد جرى لأول مرة ادخال الذكاء المعلوماتي في آلات المكاتب التي جهزت بقواعد بيانات وبالسلطة اللازمة لمعالجتها . غير أن هذه الهزة لم تكن قد صدت بعد التنظيم البيروقراطي بشكل جدي .

والسبب في هذا أنه رغم استبدال البنك المركزي العملاق بمجموعة كبيرة من قواعد البيانات ، لكن هذه القواعد ما زالت ترزح تحت السيطرة على حوصلات جامدة ومحددة مسبقا .

ولكننا أصبحنا الآن على مشارف ثورة جديدة في طرق تنظيم المعلومات داخل قواعد البيانات .

فالقواعد الجديدة المسماة بالقواعد « الترابطية » تسمح للمستخدمين باضافة أو حذف حقول أو اقامة علاقات أخرى بينها . ولنذكر في هذا الصدد قول مارتن تيمليان ، النائب الأول لرئيس شركة امي « بي » سي » لخدمات برامج الكمبيوتر التي تصمم برامج للشركات المالية : « لقد أدركنا على الفور [...] أخذين في الاعتبار كل ابعاد التغيير [...] أن العلاقات المتسلسلة والمتدرجة بين البيانات ستؤدي الى كارثة » . واضاف قائلا : « يجب أن تسمح القواعد الجديدة باقامة علاقات جديدة » .

غير أن هذه النظم لازالت شديدة التعقيد بحيث يصعب استخدامها على الميكروكمبيوتر .

وتمثلت الرحلة التالية في ظهور قواعد بيانات أطلق عليها اسم « الوسائط المتعددة » . وهي قواعد تستطيع تخزين الرسوم البيانية والموسيقى والكلام واصوات أخرى بالاضافة الى النصوص . والأمر الأكثر أهمية أن قواعد البيانات تلك ، تجمع بين وظائف قواعد البيانات والبرامج بطريقة تسمح مرونة في الاستخدام أكبر بكثير من القواعد السابقة .

حتى في النظم الترابطية ، لم يكن ممكنا جمع وربط المعطيات او البيانات الا طبقا لبعض الطرق الموضوعة مسبقا . في حين تسمح قواعد البيانات ذات « الوسائط المتعددة » بتعدد خيارات توفيق وتركيب المعلومات الواردة من مختلف الحقول والملفات واعادة تركيب تلك المعلومات ومعالجتها . ففي النماذج الأولى لهذا التنظيم ، كانت المعلومات مبنية على هيئة شجرة : وللانتقال من ورقة على فرع الى ورقة على فرع آخر ، كان يتعين المرور مرة أخرى بجذع الشجرة . أما قواعد البيانات « ذات الوسائط المتعددة » فتكون ما يشبه بيت عنكبوت ، حيث يمكن الانتقال بسهولة من عنصر معلوماتي الى عنصر آخر طبقا للمضمون الذي يجمع بينهما .

ان الهدف الأقصى لرواد هذا النوع من قواعد البيانات هو تحقيق نظم قادرة على تجميع وتشكيل وتقديم المعلومات ، في عدد لا نهائي تقريبا من الأشكال ـ وان كانوا يعترفون بانهم لا يزالون بعيدين عن هذا الهدف . وبذلك يتم اعطاء المعلومات « شكل حر » أو « تدفق حر » .

وفي هذا المجال ، هناك مثال مدهش ، ونقصد به « البطاقة العارضة » ، هيبر كارد ، التي نشرتها شركة آبل وكان مبتكرها بيل اتكينسون قد عرضها لأول مرة في بوسطن أثناء معرض للمنتجات المعلوماتية وانبهر بها الجمهور .

كانت أول صورة ظهرت على الشاشة هي صورة راعي بقر . وعندما وضع اتكينسون اشارة ضوئية على قمته بدأت قبعات أخرى تجتاح الشاشة . كانت احداها قبعة بيسبول . وبالاشارة الى هذه القبعة بواسطة الاشارة الضوئية اظهر اتكينسون ، على التوالي ، صورا أخرى مرتبطة برياضة البيسبول . لقد أصبح الان فائدا على استخراج معلومات من قاعدة البيانات وايجاد تركيبات ترابطية بينها بشكل شديد التنوع .

وكانت النتيجة جديدة بالنسبة لنظم القواعد القديمة لدرجة ان الأمر بدا وكأن الكمبيوتر يقوم بعمليات تجميع وربط حرة ـ كما يفعل الانسان تقريبا .

وتتجاوز جهود الفنات التلفزيونية والوصول مباشرة الى مجموعات مختلفة من البيانات . تسمح « الوسائط المتعددة » مثلا لمتخصصة في التصميم مكلفة باعداد منتج جديد أن تترك لذهنها وخيالها أن يجوسا خلال مخازن المعرفة .

فعلى سبيل المثال تستطيع هذه الشخصية ان تنتقل على الفور ، من البيانات الفنية الى صور المنتجات التي سبق طرحها في الأسواق ، والى ملخصات لمقالات في الكيمياء ومنها الى سيرة مشاهير العلماء ثم الى مشاهد مصورة تعرض مناقشات فريق التسويق والى تعريفات النقل ومشاهد لمجموعة اخرى معنية بالمنتج الجديد ، ومنها الى آخر أسعار البترول وقوائم المكونات التي يجب ان يتضمنها المنتج الجديد أو الاطلاع على آخر الدراسات عن المخاطر السياسية في البلدان التي ترد منها المواد الأولية للمنتج .

وبالاضافة الى ان هذا النوع من قواعد البيانات يزيد بشكل قوي الحجم الكلي للبيانات المتاحة ، فانه يسمح ايضا ، بتركيب ، المعلومات فوق بعضها البعض في شكل طبقات . يستطيع المستخدم اذا أراد أن يتعامل أولا مع شكل المعلومة الأكثر تجريدا ثم مع الأقل تجريدا والانتقال الى أعلى سلم التجريد أو أسفله . كما يستطيع أن يولد أفكارا مبتكرة بترتيب البيانات في تركيبات وتوليفات جديدة .

ان القواعد التقليدية تناسب عمليات البحث عن المعلومات عندما تكون مدركين تماما لما نريده . أما نظم « الوسائط المتعددة » فهي الأنسب عندما لا نكون متأكدين مما نريد . وتعد شركة فورد موتور حاليا نظاما للتشخيص يتيح لميكانيكي الشركة البحث عن المساعدة عن الاجابات التي يحتاجونها اذا لم يتوصلوا الى تحديد العطل في سياراتك .

وتقترح وكالة حماية البيئة الوطنية في الولايات المتحدة قاعدة بيانات « متعددة النصوص » لتساعد الشركات في العثور على اللوائح والتشريعات المعقدة التي تنطبق على مليوني خزان ارضي والربط بينها . وتستخدم جامعة كورنيل نظاما « متعدد الوسائط » لطلبة السنة الثانية في كلية الطب وهو يسمح للطلبة « بتصفح » المنهج الدراسي بشكل متفاعل على الشاشة لاقامة تداعيات وروابط مرئية . وفي جامعة طليطلة يجرى اعداد منهج لدب فسيالي يعتمد على قاعدة بيانات ذات « نصوص متعددة » .

ولكننا لا نزال بعيدين عن امكانية أن تدخل أنواعا مختلفة من البيانات او المعلومات ونخت عنها دون أن يكون المرمج قد ادخل افتراضات مسبقة عن الرابطات القائمة بين أجزاء الموضوع . حتى في النظم المتعددة الوسائط لا زالت الارتباطات الممكنة تتوقف على البرمجة الموضوعة مسبقا . غير أن توجه البحث واضح ! اننا نقترب تدريجيا من اشكال حرة (أو على الأقل أكثر حرية) لتخزين المعلومات والبيانات في ذاكرة الكمبيوتر والتعامل معها) .

ان البيروقراطيات بحويصلاتها وقنواتها المحددة مسبقا تمنع

الاكتشاف التلقائي والابتكار . وعلى العكس فان النظم الجديدة باتاحتها الفرصة للفكر الحدسي . كما للتفكير المنهجي . تفتح الباب للالهام الذي يقود الابتكـــار .

ان هذه النظم تمنحنا الاحساس المبهر بامتلاك حرية جديدة .

والمهم هنا هو أننا بتوجيه نحو استخدام اشكال قوية لمعالجة المعرفة نجد في ذاتها مناهضة بيئية للبيروقراطية .

قبلا من البيروقراطية الصغيرة المسحورة ، اذا أمكن القول ، داخل آلة حيث كل شيء متسلسل وهرمي ومصنف سلفا . نتجه الآن نحو معلومات مفتوحة وذات طراز حر . وبدلا من وحدة مركزية أو بضع وحدات معالجة ضخمة تمتلك وحدها هذه السعة والامكانية الضخمة ، تمتلك الشركات حاليا الآلاف من أجهزة الكمبيوتر الشخصي التي ستصل قريبا الى نفس القوة والامكانية .

وتدعو هذه الطرق في الترتيب والتصنيف ومعالجة المعلومات ، الى توقع ثورة عميقة في مناهج تشكيل وتحليل وتوليف المعلومات والتعبير عنها ـ فضلا عن انها سوف تشكل قفزة الى الأمام في القدرة على الابتكار في مجال التنظيم . الآن هذه الطرق قد تؤدي أيضا الى تفكك الاحتكارات الصغيرة للمعلومات المغلقة تماما على نفسها والتي خلقها الافراط في التخصص في الشركة البيروقراطية . مما سيفقدها سلطتها بالتالي .

الا ان ذلك لا يمثل سوى جزء من القصة . اذ يتبين في الواقع أن تضيف الى الابتكارات الحقيقية في مجالات تخزين البيانات الـكترونيا واستخلاصها المعرفة . شبكات الاتصالات غير المتدرجة هرميا التي تتجاوز حدود الشركات وتحطم الحواجز بين مناطق اختصاص الأقسام ولا تحقق الرابط فيما بين مستخدمي الأقسام . ولكنها تربطهم أيضا بالمدراء الأعلى أو الأدنى من السلم الهرمي . بحيث يستطيع حاليا أي موظف مبتدىء في أسفل السلم الوظيفي . الاتصال مباشرة بالكوادر العليا التي تتعامل مع نفس المشكلة التي يتعامل معها . كما يستطيع المدير العام بمجرد الضغط على زر الاتصال بأي من العاملين في مستوى أدنى . بل ويستدعي معه صورا أو يضع تصورا مشتركا أو يتفاوض معه تخطيطا فيما أو يحلل ميزانية . كل ذلك دون المرور عبر الكوادر المتوسطة .

وفي ظل هذه الظروف . لا يجب ان نندهش عندما نرى التناقص المستمر لصفوف الكوادر المتوسطة خلال السنوات الاخيرة .

ان الطرق الجديدة لتخزين المعلومات الكترونيا توجه ضربة قاصمة للتخصص . كما تختصر في الوقت نفسه وســائل الاتصال الجديدة

التسلسل الهرمي . ويتعرض الصدران الرئيسيان للسلطة البيروقراطية ـ الحوصلات والقنوات ـ للهجوم .

المعرفة هي السلطة والسلطة هي المعرفة :

لقد وصلنا الى ادراك احدى العلاقات الأكثر جوهرية ـ وان كانت مهملة غالبا ـ التي توحد المعرفة والسلطة في المجموع الاجتماعي . بمعنى طرح مسألة العلاقات بين الطريقة التي ينظم بها شعب ما افكاره . والطريقة التي ينظم بها مؤسساته .

ونقول باختصار . ان الطريقة التي تنظم بها المعرفة تحدد غالبا الطريقة التي تنظم بها الناس والعكس صحيح . فعندما صنفت المعرفة على أنها متخصصة ومتفرجة شيدت الشركات أيضا طبقا لقواعد التخصص والنظام المتسلسل .

وتتطلب سرعة التحولات حاليا سرعة مماثلة في اتخاذ القرارات . غير انه من المعروف تماما أن الصراعات على السلطة هي سبب البطء في البيروقراطيات . والمنافسة تتطلب ابتكارات مستمرة الا ان السلطة البيروقراطية تخنق الندرة على الابتكار . ان البيئة الاقتصادية الجديدة تتطلب ردود فعل حدسية،كما تتطلب وبنفس القدر تحليلات دقيقة للغاية. ولكن البيروقراطيات تريد أن تحل القواعد الآلية الأكيدة محل الحدس .

لن تختفي البيروقراطية ولن تنهار الدول . غير أن الظروف البيئية التي سمحت بازدهار البيروقراطيات لتصبح آليات ذات فاعلية عالية ، هي في طريقها لأن تتغير جذريا وبسرعة كبيرة . حتى ان هذه البيروقراطيات لم تعد قادرة على انجاز الوظائف التي خلقت أصلا لأدائها .

ونظرا لأن البيئة الاقتصادية عرضة للفاجآت من كل نوع ولاضطرابات واقلابات وعاصفة عامة . أصبح من المستحيل أن نعرف مقدما وبدقة نوعية المعلومات التي يتطلبها كل من يعمل في الشركة أو المنظمة . وبالتالي . فان المعلومات اللازمة سواء للكوادر أو العاملين لكي يعملوا بشكل صحيح ـ بغض النظر عن الابتكار وتحسين الأداء ـ يتعذر عليها أن تجد وجهتها الصحيحة عن طريق القنوات الرسمية الندرية .

ولذلك يكتشف ملايين الأشخاص الأذكياء والمجتهدين أنهم لا يستطيعون انجاز مهامهم ـ فهم لا يستطيعون فتح أسواق أخرى أو خلق منتجات جديدة أو اعداد تكنولوجيات أفضل أو تحسين معاملة العملاء أو زيادة الأرباح ـ بدون الالتفاف حول النواتج وخرق الاجراءات الشكلية . وكم من العاملين يضطرون حاليا لاخفاء عيونهم من هذا النوع من المخالفات لكي يتم انجاز الأعمال رغم كل شيء ! ولكي يكون الشخص ديناميكيا وماهرا ذا حيلة ويستطيع اختراق الموانع والصعود في سلم الترقي . عليه أن يضع البيروقراطيات في صلة المهملات .

ومن ثم تبدأ المعلومات في هجر القنوات الرسمية لكي تنساب عبر الشبكات غير الرسمية . من القمم الى الأذن . التي تجتهد البيروقراطية بشكل خاص لالغائها . وفي الوقت نفسه . تنفق الشركات الكبرى المليارات لاحلال النظم الالكترونية محل هياكل الاتصال الندرية . غير أن ذلك يتطلب تغييرات واسعة في التنظيم القائم وفي التصنيف الذي يحدده للعاملين وفي التجمعات التي يتم توزيعهم فيها .

لكل هذه الأسباب . سنشهد في السنوات القادمة بعد عمليات اعادة الهيكلة ستبدو بجانبها موجة الاضطرابات التي وقعت مؤخرا وكأنها موجة خفيفة . وعندما يفقد المتخصصون والمديرون السيطرة على الحوصلات والقنوات التابعة لهم سيشعرون أنهم مهددون في مواقعهم الراسخة . وسوف تنعكس عليهم آثار عمليات انتقالات السلطة وتزلزل كل الشركات من أولها لآخرها وكل فروع باكيتها . لأننا اذا غيرنا العلاقات بين المعرفة والانتاج . فاننا بذلك نزعزع أسس الحياة الاقتصادية والسياسية ذاتها .

ولذلك فاننا نعيش الآن عشية أكبر انتقال للسلطات في التاريخ الاقتصادي كله . وتتجلى أول علاماته بوضوح في تلك التنظيمات ذات الطراز الجديد التي لا تكف عن الظهور حولنا والتي يمكن تسميتها « شركات المستقبل المرنة » .

الفصل السادس عشر

الشركة المرنة

لدعونكم للتعرف على بعض ابطال الاقتصاد الحالي ـ الناس من امثال سيرجيو بلاسي ، انه ليس بيروقراطيا متنفخ الاوداج او قط ابادرة الاعمال الطليعيين في ناطحات السحاب الزجاجية . انه يعمل في منزله بحال غيرانت في ثرثي ايطاليا مع ثلاثة من العاملين يلتهون على آلات شديدة التطور والحدقة حقائب يد ذات نوعية متميزة يصدرها الى كبرى محلات نيويورك .

وغير بعيد عن هذا المكان ، يمكن مقابلة ماريو دوســـتاكيو مدير ايروفلكس وهي شركة يعمل بها ٣٠٠ شخص وتوزد أسنية الـ « حاصيز » . وتعتمد هذه الشركة على التعاون الأسري : فزوجة ماريو بيا مسئولة عن المبيعات وانهما لينو يسهر على الشئون المالية . في حين تقوم ابنتهما تيزيانا بتصميم الموديلات وينول ابن الأخ باولو شئون الانتاج .

وطبقا لصحيفة « كوريـــير ديـــلا سيـــرا » ، فان هاتين الشركتين ليستا سوى نموذجين من بين ١٦٥٠ شركة صغيرة منتشرة في الوادي . تستخدم كل منها ١٥ شخصا في المتوسط وان كان اجمالي انتاجها يبلغ أكثر من مليار دولار سنويا من الملابس والمنتجات الجلدية والأثاث . وتمثل مثال فيبرانا احدى المناطق الصغيرة التي تكون ما يسمى بايطاليا الثالثة .

فاذا اعتبرنا أن ايطاليا الأولى هي الجنوب الزراعي ، وان ايطاليا الثانية هي الشمال الصناعي ، فان ايطاليا الثالثة هي مناطق ريفية صغيرة أو شبه ريفية على غرار مثال فيبرانا وشركاتها الأسرية ـ التي وان كانت صغيرة الا أنها ذات تكنولوجيا متقدمة وتساهم في صنع « المعجزة الايطالية » .

وهناك نموذج مماثل في المدن الصغيرة . فعلى سبيل المثال ، يوجد في مدينة « مودين » ١٦ الف فرصة عمل في مجال صناعة الملابس الداخلية والجوارب . ففي الوقت الذي انخفض فيه ـ منذ عام ١٩٧١ ـ عدد العاملين في الشركات التي يعمل بها أكثر من خمسين شخصا ، زادت القوة العددية في الشركات التي يعمل بها خمسة اشخاص على الأكثر . وأغلب هذه الشركات ذات طابع أسري .

وفي أماكن أخرى أيضا بدأ الجميع في اكتشاف الفضائل الاقتصادية للأسرة . ففي الولايات المتحدة ، كتبت مجلة « بيشنز ويك » تقول « تعيش الشركات الأسرية عالميا حالة ازدهار بعد ان كانت لا تمثل أهمية لسنوات طويلة » . وأعرب فرنسوا ـ ام ـ دي فيشر بشركة سيت باولي عن رغبته في جعل شركته « أول بنك استثماري للأعمال الأسرية » ، ويستعد الجميع لبيع خدماتهم لما يمكن تسميته « قطاع الشركة الأسرية » ابتداء من استشاريين في الادارة الى مستشارين في شئون الزواج .

ومن بين هذه الشركات ، تجد الشركات الأصغر حجما لا تهتم اطلاقا بالشكليات أو الألقاب . ولكن الشركات الأكبر حجما تجمع بين الوجاهة في القمة ، حيث أفراد الأسرة ، وبين تنظيم بيروقراطي عند أسفل السلم .

وقد يكون خاتما لهذا التأكيد على أن كل ما هو صغير جميل ، أو أن الاقتصاد المتقدم يستطيع العمل دون أن يملك شركات كبيرة جدا ، خاصة في وقت لا يكف التكامل والدمج عن التقدم على الصعيد العالمي . وعلى سبيل المثال ، تتغير فكرة الشركات الايطالية الصغيرة ، بالرغم من ديناميكيتها ، حتى الاقتصاديين الايطاليين على الساس أنها لن تمثل أبدا كيانا في السوق الأوروبية الواحدة . أما بالنسبة للجماعة الأوروبية ، التي تتميز دائما بالحجم الكبير ، فهي تشجع عمليات الاندماج الواسعة النطاق وتدفع الشركات الصغيرة لتكوين تحالفات أو كونسورتيوم . قد يكون لهذا الوجه الأخير فوائده . ولكن في الجانب المقابل قد يكون من الوقع بالضخامة عن موقف لا يتسم بالفطنة ـ وعدم قدرة على قبول متطلبات واحتياجات الاقتصاد فوق الرمزي .

ففي الواقع تتجمع الأدلة التي توضح أن الشركات الصغيرة التي تكون السواد الأعظم للاقتصاد الصناعي هي شركات شديدة البطء وسيئة التكيف مع مشاريع النشاط التجاري والصناعي . ففي الولايات المتحدة ، حافظت الشركات الصغيرة الحجم الأكبر من فرص العمل التي ظهرت منذ عام

١٩٧٧ ، فضلا عن أنها كانت أكثر الشركات قدرة على الابتكار . والأسوأ أيضا ان الشركات العملاقة أقل نجاحا على صعيد الأرباح اذا أخذنا بدراسة مجلة « برانس ويك » عن أكبر ألف شركة حيث يذكر المقال : « ان الشركات الأكبر حجما ليست هي الأكثر ربحا ـ على أساس النسبة بين الأرباح ورأسمال الشركة التأسيسي ـ الا في اربعة فروع من ٦٧ فرعا (...) . وفي أكثر من نصف الحالات تعجز أكبر الشركات القائمة عن بلوغ متوسط نسبة الربح على رأس المال المستثمر الذي تم تحقيقه في اجمال الفرع » .

وفي العديد من القطاعات أخذ الوفر الذي كان يمكن ان يحققه الحجم الكبير يتناقص كلما خفضت التقنيات الجديدة سعر تكلفة المنتجات (أي الانتاج طبقا لمواصفات خاصة للعملاء) ، وانقصت حجم المخزون وقللت الاحتياجات لرؤوس الأموال . وطبقا لدونالد بوفيجيل النائب السابق لرئيس شركة وستنجهاوس والنزول عن الخطط طويلة المدى « لقد اتضح ان التبريرات التقليدية للحجم الكبير غير فعالة أو غير منتجة أو مضللة » .

وتستطيع حاليا الشركات الصغيرة أن تحصل على رؤوس أموال ضخمة من رول ستريت وأن تصل بسهولة الى المعلومات . ولأنها تميل الى ان تكون أقل بيروقراطية فان ذلك يسهل عليها الاستخدام الجيد لهذين العنصرين .

وعلى أية حال ، من المؤكد أن الشركات الكبيرة جدا في اقتصاد العصر سنعيشه ، أكثر من السابق ، على بنية تحتية واسعة من صغار الموردين الذين يتميزون بفاعلية ومرونة كبيرتين ـ وستكون أغلبية هؤلاء الموردين شركات أسرية .

ان البعث الحالي للمنشآت الصغيرة ، وهي غالبا أسرية ، يجلب معه ايديولوجية واخلاقيات ونظام معلومات مناهضا بعمق للبيروقراطية .

ففي نظام الأسرة كل فرد يفهم كل شيء ، على عكس البيروقراطية التي تنطلق من مسلمة أن لا أحد يفهم شيئا (ولذلك فهي مضطرة الى وكر كل شيء بالتفصيل في دليل عمليات يتعين على العاملين اتباعه حرفيا) . وكلما كانت الأمور مفهومة بشكل جيد قل الاحتياج الى اعطاء تعليمات شفوية أو مكتوبة ، وكلما كان هناك تقاسم للمعلومات والمعرفة قل احتياج التنظيم الى حويصلات وقنوات .

وفي الشركة البيروقراطية يتم تحديد موقع ورائب العاملين ، على الأقل ظاهريا ، على أساس « ما يعرفه المتقدم للعمل » ، وكان علاقات المتقدم الاجتماعية والشخصيات التي يعرفها لا تؤخذ في الاعتبار .

والحقيقة ان هذه العلاقات مهمة دائما وتصبح أكثر أهمية كلما ارتفعنا في السلم الاجتماعي . فهي التي تؤدي الى الوصول الى المعارف الخبيرة ـ وهي التي تسمح بمعرفة من يدين لمن بخدمة أو من هو أهل للثقة ، وبالتالي من يعتبر مصدر معلومات موثوق بها) .

أما في الشركة الأسرية ، فلا أحد يخدع أحدا ، فكل فرد يعرف أكثر من اللازم عن كل شيء . وعندما تقدم مساعدة لابن أو ابنة عن طريق « الواسطة » يبدو الأمر طبيعيا تماما . في حين يسمى ذلك في الشركة البيروقراطية محسوبية ، ويعتبر مساسا بنظام الكفاءة المفترض أنه معمول به .

وفي الأسرة ، تؤدي الذاتية (عكس الموضوعية) والحدس والانفعال الى الحب أو الكره ، أما في أية بيروقراطية ، فمن المفترض أن تكون القرارات غير شخصية وموضوعية ، وان كانت التوجهات المهمة تحددها في الواقع كما رأينا ، الصراعات الداخلية من أجل السلطة ـ أكثر من العقلانية الواضحة والباردة المذكورة في النشرات والكتيبات .

وفي نهاية الأمر ، يصعب غالبا في أية بيروقراطية ، بالرغم من الغاب الوظائف والتدرج الشكلي ، معرفة من يمتلك السلطة . أما في الشركة الأسرية ، فالجميع يعلمون أن الالقاب والتدرج لا يؤخذان في الحسبان . السلطة لرب الأسرة ويحتمل أن تكون لربة الأسرة . وعندما يموت المالك تنتقل السلطة عادة لأحد الأقارب يتم اختياره بعناية .

باختصار ، في كل مكان تلعب فيه العلاقات الأسرية دورا في الأعمال ، فانها تميل الى قلب القيم والقواعد البيروقراطية ـ وفي الوقت نفسه هدم هيكل السلطة المطابق لها .

ونكتسب هذه الحقيقة أهمية أكبر ، بما أن البعث الحالي للشركة الأسرية ليس ظاهرة عابرة على الاطلاق . فهو ان الشركة الأسرية في عصر « ما بعد البيروقراطية » الذي تدخل فيه لن تكون سوى حل من بين العديد من الحلول لاستبدال البيروقراطية والسلطة التي تنطوي عليها .

نهاية قطاعة الحلوى :

ثلة محدودة من بين الأطفال الذين يكبرون في مجتمع التكنولوجيا المتقدمة صيرون قطاعة الحلوى . هذه الأداة شديدة البساطة المستخدمة في الطهي وهي نوع من البصلة الفاغرة المثبتة على مقبض ، عندما نضغط بها على العجين تقطع بدقة حدود الكعكة الصغيرة المنتظرة . وبالتالي يمكن خبز كميات من منتجات كلها متماثلة . وبالنسبة للأجيال السابقة كانت قطاعة الحلوى درسا للانتظام والتماثل .

ان عصر الانتاج بالجملة الذى يتلاشى حاليا ، لم ينحصر فى الماضى على توفير منتجات متماثلة ولكنه انتج أيضا فى أوج ازدهاره شركات اتيحت طبقا لمبدأ الكمكات الصغيرة .

والنظر نظرة على أية خطة عضوية ـ الخطة الاجمالية لتنظيم ادارة او مصلحة ما ـ فان الاحتمال الاكبر أن تظهر فى شكل خطوط تربط مربعات صغيرة محددة تماما ، كل منها مماثل تماما للآخر . ونادرا ما تستخدم هذه الخطة العضوية اشارات مختلفة لتمثل تنوع الوحدات التى تتكون منها الشركة ـ رسم حلزونى مثلا للاشارة لقسم فى حالة نمو سريع ، او شبكة عنكبوتية توحى بالعديد من الروابط مع عناصر أخرى او الاشارة بخط متعرج ليرمز الى أداء متذبذب .

وعلى غرار منتجات الشركة والبيروقراطية التى تمثلها ، تجد الخطة العضوية ذاتها موحدة النمط .

ولكن عندما يحل البحث عن منافذ نوعية للبيع محل التسويق بالجملة والانتاج ذو المواصفات الشخصية محل الانتاج بالجملة ، يصبح من المنطقى توقع أن تفقد هياكل الشركة ذاتها نمط الجملة . بمعنى آخر ، مضى عهد الشركة من نوع « الكمكات الصغيرة » وهياكل السلطة من نفس النوع التى كانت سائدة فى الشركات الكبرى .

فى كتاب « الموجة الثالثة » ، كنا قد تكلمنا عن ابتكارات مثل العمل المرن والمديرات الاجتماعية المرنة وترتيبات أخرى بدأت فى معاملة العاملين . على أنهم شخصيات مفردة وتنتج فى الوقت نفسه الشركة ذاتها مرونة متزايدة بشكل كبير . لقد أصبحت هذه الأفكار متداولة حاليا لدرجة ان مجلة « بيوز ويك » نشرت مقالا بعنوان « لمحة عن المستقبل المرن » .

ولكن ما لم تدركه الشركات الكبرى بعد ، أنه يتعين أن تنفذ المرونة الى اعمق من ذلك بكثير وأن تمتد لأسس التنظيم . ان الهيكل الجامد والمنظم يجب ان يترك مكانه لتشكيلة من الترتيبات التنظيمية المتباينة . فتفكك الشركات الكبرى الى وحدات عمل لا مركزية لا يمثل الا خطوة صغيرة لأخذها على مضض فى الاتجاه الصحيح . وبالنسبة للعديد من الشركات يجب ان تكون المرحلة القادمة مرحلة تحقيق المرونة الكاملة .

القضاء على الاستعمار فى الشركة :

حاليا ، تخفى كل شركة كبيرة داخلها عددا من « المستعمرات » بحيث يتصرف سكانها مثل كل المستعمرين فى العالم ـ مطيعون أو حتى خانعون فى وجود الصفوة المسيطرة ، وحاقدون أو محتقرون فى لبابها .

لقد رأى الكثيرون منا ، فى لحظة أو أخرى ، كوادر عليا يفترض انهم « شخصيات مهمة » يتراجعون عن أفكارهم الحقيقية أمام اعتراضات رؤسائهم ويوافقون بهز رؤوسهم على حماقات ، ويضحكون من مزحات ثقيلة . وقد يذهبون أحيانا الى حد تبنى أسلوب كبار المسئولين فى الملبس والحركات والاهتمامات الرياضية . ويظل ما يعتقده ويستشعره هؤلاء المرءوسون فى ضميرهم مجهولا وغير مرئى . ان أغلب الشركات الكبرى تحتاج ويشكل ملح الى ثورة داخلية أى الى التشجيع على حرية التعبير .

فتحت السطح الأملس للرسالة الذكرية ولمظاهر المساواة (على الأقل فى الولايات المتحدة) تظل عقلية التذلل أمام « السيد » حية تماما . غير ان التأثير السيىء للاستعمار فى الشركات الكبرى يمتد لأبعد من ذلك أيضا .

فالبيروقراطية فى الواقع هى نوع من الامبريالية التى تسود على مختلف « المستعمرات » الخفية فى الشركة .

وهذه المستعمرات ، ليست سوى العديد من المجموعات الصغيرة غير الرسمية ، الجذرة والمستترة التى تنمو فى الواقع تشغيل كل شركة كبيرة بموق تنظيمها الرسمى عملها . وتجمع كل مجموعة قدرا من المعارف الفريدة والمتميزة تماما تقوم بتنظيمها واستخدامها خارج الصرح الهرمى والرسمى للبيروقراطية .

لكل واحدة من هذه المستعمرات قياداتها الخاصة بها وتظم اتصالاتها وهياكل غير شكلية للسلطة ، والتى نادرا ما تتطابق مع هياكل التدرج والتسلسل الادارى الرسمى .

ان عملية اعادة بناء الشركة طبقا لمبادىء ما بعد البيروقراطية تعتمد فى جانب كبير منها ، على الجهد اللازم لازالة الاستعمار الذى سيحرر هذه التجمعات المرفوضة حتى الآن . ويمكن القول بان المشكلة الرئيسية لكل الشركات الكبرى حاليا هى معرفة كيفية تحرير الطاقة المتفجرة والمبدعة التى تخفيها هذه المستعمرات السرية .

الرقص على الواقد :

لقد أعلنت مؤخرا شركة سيرز ، روبيوك وشركاهم ـ التى تعد أهم شركة أمريكية للبيع بالتجزئة ـ عن عملية اعادة تنظيم أساسية لمجموعة نشاطات السوبر لديها . وفى تقدير رئيس المجموعة والمدير العام ميخائيل بوزيك أن هذا القرار لا غنى عنه حيث قال : « فى الحقيقة ، لقد استخدمنا نفس الشكل التنظيمى لمواجهة التحديات متنوعة ومختلفة » .

واستنتج المعلقون أن ذلك جعل سيرز ، روبيوك كسولة وغير قادرة على التنافس .

غير أنه حتى كبار المسئولين الذين يدركون ضرورة « اطلاق » طاقات العاملين واوخاء اللجام لهم لايزالون بعيدين عن ادراك المدى الذى عليهم بلوغه لفك قبضة البيروقراطية .

لقد تم تقسيم عشرات ، ان لم يكن مئات ، الشركات الى عدد كبير من « مراكز الربح » بهدف أن يتصرف كل مركز كشركة صغيرة يقظة للسوق . ولقد بلغ الأمر حد أن بعض وظائف القيادة العليا تحولت الى مراكز ربح يتعين عليها أن تمول نفسها ذاتيا (وبالتالى تبرر وجودها) وذلك ببيع خدماتها الى وحدات أخرى فى الشركة . ولكن ما فائدة هذه التجزئة اذا كان كل مركز ربح ليس سوى « نموذج مصغر » على غرار الشركة الأم — بيروقراطية مصغرة تسكن فى البيروقراطية الضخمة ؟

ان ما يعانى حاليا من وصوله هو تحول نوعى وأكثر عمقا سيغير طبيعة السلطة الاقتصادية فى جملتها .

ففى الولايات المتحدة لايزال أغلب المديرين يعتبرون المؤسسة أو الشركة مثل « الآلة » التى يمكن ربط أو فك مساميرها و « ضبط » أو تنحيم أجزائها المختلفة . وهو ما يمثل استعارة بيروقراطية . وعلى النقيض من ذلك بدأ العديد من اليابانيين يستخدمون استعارة أخرى من نوع ما بعد البيروقراطية : فالشركة بالنسبة لهم هى « كائن حى » .

ويقتضى هذا التغيير ، بين امور أخرى ، أن الشركة تولد وتنضج وتشيخ وتموت — أو تولد مرة أخرى فى شكل جديد .

ويملأ شركة باللغة اليابانية يسمى « سوجيو » ، ويشير حاليا العديد من القيادات الى الرور « بسوجيو » « جديد » أو ثانى أو ثالث .

وفى لحظة هذه الولادة الثانية بالتجديد يتقرر النجاح أو الفشل على المدى الطويل . فاذا ظل تنظيم الشركة على نفس الأسس البيروقراطية للشركة القديمة ، فانه من المحتمل جدا أن تكون حياتها الثانية قصيرة ونعيسة . فى حين ان الشركات التى استطاعت بهذه المناسبة أن تستكشف بحرية طرقا جديدة فى جميع الاتجاهات وتختار الأشكال التنظيمية التى تناسبها بشكل أفضل ، لديها فرص أكثر بكثير لأن تتكيف مع البيئة الابداعية والمتغيرة التى تنتظرها .

ان مفهوم الشركة المرنة لا يستلزم اطلاقا غياب الهياكل . والما يفترض أن تكف الشركة اثناء ميلادها الثانى عن أن تكون « بغلا ضخما » لكى تصبح فريقا كبيرا ، يضم نمرا وسربا من سمك بيرانا الصغير الضارى

وعجلا صغيرا أو اثنين وقد يضم — من يدرى — فريقا من النحل لجمع المعلومات . هذه الصورة تصلح لتوضيح حقيقة أن شركة الغد يمكن ان تجمع ، فى اطار مشترك ، عددا كبيرا من الصيغ المختلفة اى أنها قد تعمل كشكل من اشكال مختلفة نوع .

ولفهم هذه الفكرة جيدا من المهم ان نتذكر أن البيروقراطية ليست سوى طريقة لتنظيم الأفراد والمعلومات . بين العديد من الطرق الأخرى ذات النوع اللانهائى تقريبا . ففى الواقع لدينا قائمة ضخمة من الصيغ التنظيمية لنقتبس منها ، ابتداء من فرق الجاز الصغيرة الى شبكات التجسس ، ومن القبائل والجماعات العشائرية بمجالسها الى أخيرة الرهبان وفرق كرة القدم . وكل نوع من هذه التنظيمات يتناسب مع مواقف معينة وان كان لا قيمة له بالنسبة لمواقف أخرى . وكل تنظيم له طرقه المميزة لجمع وتوزيع المعلومات وكذلك لاسناد السلطات .

وهى الممكن تماما أن تتخيل شركة كبيرة تضم وحدة على غرار الدير مكلفة بكتابة البرامج المعلوماتية . وفريق بحث منظم على منوال فرقة حرب ارتجالية . وشبكة تجسس مجزأة الى فئات مستقلة طبقا لقواعدها الملزمة تبحث بالطرق المشروعة عن فرص الاندماج أو الشراء . وقوة بيع عمل مثل « قبيلة » متحمسة وقد يكون لها حتى أناشيد الحرب الخاصة بها وطقوسها الجماعية الانفعالية (حضر مؤلف هذا الكتاب اجتماعا لقسم المبيعات فى شركة معينة حيث تأكدت نباتير تنظيم قبائل . فقد كان المشاركون فى هذا الاجتماع ماخوذين نفسيا بعملهم لدرجة انهم كانوا يرقصون فعلا على الطاولات من فرط الحماس) .

هذه الرؤية الجديدة للشركة المصممة من الآن فصاعدا على أنها تجميع لطرق تنظيم مختلفة تماما وبعضها مضاد جذريا للبيروقراطية . بدأت تظهر فى بعض الشركات فى شكل جنينى او نصف مستتر . وستنتجه العديد من الشركات الأخرى اوديا بدرجة او أخرى نحو طريق النموذج ذى الهياكل الحرة . لأن هذا الطريق هو الذى يتحكم فى بقائها فى اقتصاد اليوم الذى يتميز بأنه نقيض لاقتصاد الجملة .

لقد اقتنعنا باستخدام تعبير « الشركة المرنة » لوصف وتسمية هذا الكيان الجديد . وقد وصف الاقتصادى الفرنسى هوبرت لاندية شركة المستقبل بأنها يجب أن تكون « متعددة الخلايا » وهى كلمة صعبة التداول . ويصفها آخرون بأنها « عصبية » على أساس أنها تشبه الجهاز العصبى أكثر من الآلة . كما يصف آخرون نمط التنظيم الوليد « بالشبكة » .

ويعبر كل من هذه المصطلحات الأخيرة عن وجه للحقيقة الجديدة وان

كان لا يوجد واحد منها ملائم تماما ، لأن الشكل المستقبلي الذي تراه يتشكل يتضمن كل هذه السمات بالاضافة الى سمات أخرى أيضا . او سيكون في امكان الشركات أن تضم عناصر « متعددة الخلايا » أو « عصبية » . كما قد يتخذ هيكلها شكل « الشبكات » . وان كان بامكان بعضها أيضا أن يضم وحدات مستقل بيروقراطية بالكامل . لأنه لا يمكن الاستغناء عن البيروقراطية في بعض الوظائف .

ولكن توجد سمة رئيسية للشركة في مرحلة ما بعد البيروقراطية وهي ان العلاقات بين مكوناتها ليست محددة مسبقا بشكل صارم ، كما هو الحال بالنسبة للتوزيع المصطنع للمعلومات في قواعد البيانات القديمة الطراز .

ففي الشركة المرنة ، تستطيع الوحدات الحصول على المعلومات من بعضها البعض أو طلبها من الخارج . وينطبق نفس الشيء على العاملين والمال الذي يحتاجون اليه . وقد يكون الطرف الآخر في المكتب المجاور أو في قارة أخرى . وأحيانا تتداخل الوظائف كما هو الحال بالنسبة لقاعدة البيانات « المتعددة الوسائط » . أو قد يتم تقسيم الوظائف الى حالات لاسباب منطقية أو جغرافية او مالية . وقد تنجا بعض الوحدات بشكل كبير الى الخدمات التي تؤمنها الادارة المركزية في حين تفضل وحدات أخرى عدم استخدامها الا نادرا .

ويتعين على أية حال ، أن يكون تدفق المعلومات أسرع وأكثر حرية . ولذلك يجب أن تكون شبكة القنوات متقاطعة بحيث تكون قادرة على العمل من أسفل الى أعلى وبالعكس وافقيا أيضا ـ وروابط عصبية متجاوز جدران مربعات الخلية العضوية . بحيث يسمح لأفراد الشركة بتبادل الأفكار والبيانات والصيغ والاقتراحات والرؤى والوقائع والاستراتيجيات والهمسات والايماءات والابتسامات وكل ما يتضح انه أساسي لفاعلية وكفاءة الشركة .

ويقول شارلز جيبسون المدير التجاري للتجهيزات المكتبية بشركة هيولت ـ باكارد : « عندما نقوم بربط الأشخاص المناسبين بالمعلومات اللازمة نحصل على القيمة المضافة » . ثم يضيف : « ان المعلومات هي العامل الحافز الذي لا غنى عنه للتغيير على جميع المستويات ولذلك فان سلطتها خطيرة للغاية » .

الشركات الأسرية في المستقبل :

من بين أنواع الشركات التي طالما تم سحقها ، وان كانت تناضل حاليا بصلابة للتحرر من البيروقراطية الادارية للنظام القديم ، الشركات الأسرية مثل « رومي » و « دوسناشيو » الايطالية .

في زمان ما ، كان لا يوجد عمليا سوى هذه الوحدات الصغيرة المملوكة لعائلة أو أسرة ما . وفي القرن التاسع عشر ، عندما كبر حجم الشركات بدأت تتحول الى بيروقراطيات يديرها محترفون .

أما الآن فاننا نجد أن عدد المؤسسات المستقلة ذات الادارة الأسرية يتضاعف من جديد . كما شهدنا أيضا اتساع ظاهرة التوكيل الانتاجي الذي يجمع النشاط المعزول لفرد أو لشريكين بالامكانات المالية والتروبجية لشركة كبيرة . ومن المنطقي في المرحلة التالية أن يظهر « داخل » الشركات الكبيرة شركات اسرية بحيث تتشكل داخلها وحدات مخترعة وقوية .

ان أغلب الشركات الكبيرة تستخدم حاليا تعبير « الأسرة » بشكل بلاغي مصطنع يتسم بالوقاحة . فيقدم لنا التقرير السنوي صورة لرئيس الشركة ، يبدو فيها أنيقا ومبتسما بينما يؤكد لنا النص الذي كتبه مساعده أن كل العاملين ابتداء من الرئيس حتى البواب يكونون « أسرة كبيرة » .

ولا يوجد في الواقع ما هو أكثر تناقضا مع أشكال التنظيم الأسري . بل وبشكل أشمل لا يوجد ما هو أكثر عداء للحياة الأسرية في حد ذاتها من بيروقراطية الأعمال النمطية . وليس صدفة ان العديد من الشركات الكبيرة ترفض تماما تعيين رجل وزوجته في نفس الشركة .

ففي الولايات المتحدة توجد قواعد من هذا النوع وضعت أصلا لمنع المحسوبية والاستغلال ولكنها بدأت تفقد صرامتها . فمثلا ، مع تزايد عدد السيدات ذوات الكفاءة العالية نجد القيادات صعوبة في نقل أحد الزوجين الى مكان آخر عندما يكون للآخر وظيفة جيدة في المكان نفسه .

ومن المتوقع حاليا أن تستخدم الشركات أزواجا وزوجات ـ بصفتهم كذلك ـ ومرحبا ما قد يديرون مراكز ربح وقد يسمح لهم ـ أو بالأحرى يتم تشجيعهم ـ بادارتها كشركات أسرية .

وفي حالة شراء شركة مثل اوروفليكس المملوكة لأسرة ديوصناشيو من المحتمل أن تستمر ادارتها كشركة أسرية ، اذ لا يوجد مبرر لتفكيك الفريق الأسري الذي حقق نجاح الشركة في السابق . بل ان أي مشتر حكيم سيعمل كل ما بوسعه للحفاظ عليها دون تغيير .

ان ظاهرة « الأسرة » تطرح العديد من المشكلات بالنسبة للمديرين وان كانت تصور أحيانا من منظور ايجابي للغاية .

ففي المكان اذا عمل زوج وزوجته معا وكانا يتمتعان بطاقة كبيرة ونشاط أن تشكلا في الشركة قوة سياسية خطيرة .

وقد يحل الصراع والبكاء وكل ما تتضمنه الحياة الأسرية من انفعالات فى نصف فى كثير من الأحيان غير منطقية ، محل عملية كبت الانفعال التى تمثل قاعدة فى الشركات الكبرى . وقد تضطر الادارات ذات الاغلبيـــة الذكرية الى التخلى عن بعض المناصب المهمـــة لسيدات يدعمن أزواجهن أو أى فرد آخر فى الأسرة . فى مثل هذا النظام ، كيف يمكن التأكد من أن المسئوليات المهمة لن توكل الى ابن احمق ؟ وكيف يتم معالجة مشكلات الخلافة ؟ كل هذه الصعوبات ليس من السهل التغلب عليهـــا .

وفى ناحية أخرى ، تمثل الشركات الأسرية مزايا كبيرة . فهى على عكس الهياكل البيروقراطية الكبيرة تستطيع اتخاذ قرارات سريعة ، كما انها غالبا ما تكون مستعدة لاقامة مجازفات كبيرة . بل وتستطيع الشركات الأسرية أن تتغير بسرعة أكثر وأن تتكيف بشكل أفضل مع الظلبات الجديدة للسوق . ان التعاون الشخصى المستمر بل وحتى مجازفات قبل الزوم تتيح اتصالا فنيا وفوريا ، حيث تكفى دمدمة تعبر أو نكشة لتعبر عن الكثير . فضلا عن أن افراد الأسرة يشعرون عامة باحساس قوى بالملكية تجاه الشركة ويظهرون حافزا كبيرا ودرجة عالية من الأمانة . وأخيرا ، فان ساعات العمل التى يخصونها فى الشركة تتجاوز غالبا كل ما هو آدمى .

لكل هذه الأسباب ، يمكن توقع انتشار الشركات الأسرية داخل الشركات العملاقة الأكثر ذكاء وكذلك خارجها .

وفى هذا الصدد ، يفهم سيد ممتاز سعيد الخير الباكستانى فى مجال الادارة فكرة ثاقبة حيث يكتب ، أن غياب العنصر الانسانى الذى ميز العصر الصناعى فى الغرب كان نتيجة اقصاء دور الأسرة وقصره على دور اجتماعى بحت وليس دورا اقتصاديا . وبالتالى فان كلا من المدير والعامل فى العصور الحديثة يشعر بالتمزق بين مكان العمل والمنزل بالمعنى المادى وبين الأسرة والشركة بالمعنى الانفعالى والعاطفى ... هذا الصراع موجود فى قلب مشكلات الدافع والحافز والروح المعنوية والانتاجية التى تعرفها المجتمعات الغربية الحديثة » .

ويؤكد سعيد أن على بلدان العـــالم الثالث رفض الموضـــوعية البيروقراطية وموقف الغرب المناهض للأسرة . من أجل بناء اقتصـــادات سيكون أساسها الحقيقى هو الأسرة .

ان ما يطالب به هو الاحتفاظ بأسلوب الوصاية الأبوية ، وهى طريقة أسرية رحيمة تنهجها الحكومة فى ادارة البلاد ، التى اصبحت تأخذ بالفعل أغلب الشركات الغربية الكبيرة والتى تتراجع حتى فى اليابان . غير أن مثل هذا المفهوم يبعد جدا عن مفهوم الشركة الأم من المكن أن تضم نظريا مركز ربح يعمل بأسلوب الوصاية الأبوية ، الى جانب توجهات أخرى مناقضة له تماما . ووحدة تدار مثل معسكر تدريب فى البحرية الأمريكية الى جانب تجمع فوضوى . وخلال التحول الذى يقودنا الى تنويع الأشكال التنظيمية قد يؤدى القضاء على « الاستعباد » الى تحرر التنظيم الأسرى داخل اطار الشركة الأم .

غير أن الأسرة ـ كما سوف نرى ـ ليست سوى أحد الأشكال التنظيمية للشركة بين أشكال أخرى عديدة ومثالية ستنزع خلال السنوات القادمة السلطات من أيدى المديرين ـ البيروقراطيين .

الفصل السابع عشر

زعماء القبائل و « مفوضو » الشركات

تتعرض الولايات المتحدة كل عشر سنوات لغزو .

وقد اقتنع مؤخرا جيش قوامه ٤٠٠ الف رجل انطلقوا من ١٢ نقطة انزال . وقام هذا الجيش بمسح البلاد خلال حملة استغرقت ستة اسابيع . اوقف بعدها عملياته وذاب في السكان المحليين بكل جهازه الخاص بالتموين والايواء والمعلومات والاتصالات اللاسلكية الذي كان يربط بين وحداته اثناء تقدمه .

ان خطط هذا الغزو ، وان كان نادرا ما تدرس ، مليئة بالدروس المستفادة بالنسبة للعديد من الشركات الامريكية . هذا ، الجيش ، المحلي ، يستهدف في الحقيقة جمع البيانات الفعلية التي ستستخدم كأساس لتلايين القرارات الاقتصادية . هذا بالاضافة الى أن الطريقة التي يتم بها تنظيم هذه الحملة يمكن ان تغذي تفكير العديد من المسئولين .

ان الهيئة التي نشير اليها هنا هي بالطبع هيئة التعداد والاحصاء الامريكية ، والتي تلقي عملياتها التي تتم كل عشر سنوات ضوءا قويا على بعض سمات الشكل المستقبلي للشركة . الا وهو الشركة المرنة ، لانه مع التنوع المتزايد للاقتصاد ما بعد الصناعي يتعين ابتكار أشكال جديدة واكثر تنوعا للشركات .

ولا يتعلق الأمر هنا بنظرية اكاديمية بحتة ولكن بقضية حياة أو موت .

فمنذ سنوات عديدة ، كتب عالم السيبرانطيقا روس آشبي تعبير « التنوع الضروري » لتحديد أحد الشروط الطائفة لاستمرار حياة اي نظام . ان الشركات الحالية بنفسها ، بكل بساطة ، التنوع الضروري الذي سيسمح لها بالبقاء على قيد الحياة خلال القرن الواحد والعشرين .

وبالبحث في كل صوب عن وسائل عمل اكثر توافقا ، ستنتهي هذه الشركات الى اكتشاف ـ او اعادة اكتشاف ـ عدد من الطرق التي تهملها الادارة البيروقراطية الحالية ، أو تستبعدها او تسيء فهمها واستخدامها . وللعثور على هذه الافكار سيتعين عليها استكشاف كل المجالات وسوف يكون عليها ان تهتم بدراسة مؤسسات ذات طابع غير اقتصادي مثل الدول والاحزاب السياسية والجامعات والجيش ـ وهيئة التعداد والاحصاء .

وفيما يلي عينة مما ستستطيع هذه الشركات أن تتعلمه .

التنظيم النابض

المقصود هنا تنظيم يتمدد وينكمش بايقاع منتظم . ويوجد مثال جيد لمثل هذا التنظيم في مكتب التعداد والاحصاء في الولايات المتحدة ، الذي يتمدد كل عشر سنوات لابعاد ضخمة ، ثم ينكمش ويبدأ في وضع خطط التعداد المقبل بعد عقد من الزمان قبل ان يستفيق من جديد .

ويملك المكتب ١٢ مركزا اقليميا دائما موزعة في انحاء الولايات المتحدة ، تضم في الأوقات العادية حوالي ٧ آلاف شخص . وبتضاعف عدد هذه المراكز خلال فترة التعداد الكامل بمراكز موازية . وتستقبل هذه المراكز الموازية المنقسمين ـ أكثر من ١٫٢ مليون شخص ـ يختار منهم ٤٠٠ الف يكلفون بالطواف بجميع الأبواب . وتستمر المراكز الموازية ، بضعة عشر أو عشرين شهرا قبل ان يتم تفكيكها . ويعود عدد العاملين عندئذ الى ٧ آلاف شخص مرة أخرى ويبدءون في وضع خطط التعداد المقبل التالي .

ان الانجاز الناجح لمثل هذه المهمة يستحق في مجال الادارة ما يعادل البداية الذهبية الأولية . ولقد تضمن تعداد ١٩٩٠ العديد من الاخطاء . غير أن ذلك لا يقلل من ان انجاز مثل هذا العمل كان سيصيب بالفزع اكثر من مدير شركة ذي خبرة .

والواقع ان الكثير من الشركات يمكنها ان تتبين أن لديها نفس المشكلات تقريبا وان كان على مستوى اصغر . لان « التنظيم النابض » موجود في فروع اقتصادية كثيرة .

ومثال ذلك ، الشركات التي تنشط في فترة معينة لابعاد

« الموديلات » السنوية الجديدة ثم تهيىء من نشاطها بقية العام ، وتجارة التجزئة التي تزيد من عدد العاملين لديها وقت احتفالات رأس السنة ثم تستغني عنهم في يناير ، وكذلك الفرق المؤقتة التي تتكون لتصوير فيلم أو بث تليفزيوني معين .

وأحد أشكال التنظيم الاقتصادي التي تنتشر حاليا أسرع من غيرها هو شكل الفرق الخاصة أو « فريق المشروع » . ويتعلق الأمر في الحقيقة بأحد بدائل التنظيم النابض وهو تنظيم ذو « نبضة وحيدة » ، ففي حين تزيد النظم النابضة الحقيقية وتتناقص بشكل تكراري ، فان فريق المشروع مكلف عادة بانجاز مهمة وحيدة ، ومن ثم يكبر ثم ينكمش مرة واحدة قبل أن يتفكك نهائيا .

ولكن المنظمات في مجال المعلومات والاتصالات هي منظمات نوعية محددة في جميع الحالات . فالشبكة لصالحة لعداد ١٩٩٠ مثلا كانت المراكز « الموزعة » متصلة فيما بينها بشبكة موزعة تضم أجهزة كمبيوتر ومعدات اتصالات لاسلكية قيمتها ٨٠ مليون دولار ، ومقدر لهذه الشبكة أن تتحول بعد ذلك الى مهمات أو أن يتم سحبها جزئيا داخل الهيئة الداخلية .

ان قادة الشركات أو الوحدات النابضة غالبا ما يدركون أن سلطتهم هي أيضا نابضة . ففي فترة الانكماش ، تميل الاعتمادات للنضوب ويختفي الأفراد ويتناقص مخزون المعرفة والموهبة ، في حين تتزايد السلطة النسبية للوحدات المنافسة داخل الشركة . وفي ظل هيكل سلطة نابض يستطيع المسئول بصفته رئيسا للمشروع كبير أن يكون ذات يوم « غورباتشوف » ، ثم يتحول في اليوم التالي الى فرد أمريكي صغير . ومن ناحية أخرى يتسع التفاعل بين العديد من التنظيمات النابضة نوعا من الايقاع المنتظم في أحوال الاقتصاد .

غير أن النبض لا يقتصر على التغير في الحجم . فبعض الشركات تخضع للتنظيم النابض ولكن بمعنى أنها تتذبذب بشكل مستمر بين المركزية واللامركزية . وكل نبضة أو انقلاب في الاتجاه تؤدي الى تعديل لهياكل المعلومات وبالتالي الى انتقال للسلطة . ان التسارع وطابع التغير غير المتوقع يدفعان الى الاعتقاد بأن النبضات ستزداد سرعة خلال السنوات القادمة .

التنظيم ذو الوجهين

هناك نوع آخر من التنظيم من المحتمل أن يتواجد في العديد من الشركات المرنة . انه الوحدة ذات الوجهين القادرة على العمل بنمطا للظروف بطريقتين مختلفتين تماما . ان النبضة تطوي على تغيرات للأبعاد والهياكل موزعة في الزمن . وعلى النقيض ، يمكن للتنظيم ذي الوجهين أن يحتفظ بنفس الحجم ولكنه ينتقل ـ تبعا للاحتياجات ـ من القيادة الشديدة الهرمية الى ادارة ذات طابع غير رسمي على الاطلاق .

وأحد أفضل الأمثلة على ذلك ، هو بالطبع التشكيل العسكري البريطاني الشهير للقوات الجوية الخاصة (اس ١٠ ايه ١٠ اس) والمخصص لعمليات مكافحة الارهاب ، كاستعادة الرهائن أو مهام أخرى تتطلب الحيلة وعنصر المفاجأة في آن واحد . ويعمل هذا التشكيل طبقا لنوعين متناقضين تماما من المأثورات . ففي أرض المناورة الرسمية لا يرى الا كل ما هو معقول . أحذية لامعة وطاعة عمياء ، بينما يفرض الرقباء بأنواعهم احترام النظام . هنا تتأكد بشكل حاد امتيازات الرتبة والتدرج والتسلسل الهرمي .

ولكن يقسم هؤلاء الرجال شيئا مختلفا تماما على أرض الواقع . فهذا التشكيل يقاتل في وحدات صغيرة ، وغالبا ما يكون الاتصال بقواعدها مقطوعا ولا يوجد في هذه الوحدات ضابط واحد . هناك بالطبع قائد للوحدة . ولكن قد لا تكون له رتبة وهو يسمى عادة « بالرئيس » . والرجال الذين كانوا يلقبون في أرض المناورة « بالسادة المهذبين » ، وهو لقب قد يثير الابتسام ، يفقدون هذا اللقب وسائر الألقاب ، ويتبادلون بأسمائهم المجردة .

ففي المعركة يستعاض عن الرتب والامتيازات والتسلسل الهرمي بمجموعة من القواعد الأساسية . وكان الكولونيل ديفيد ستيرلينج ، هو أول من اقترح تكوين هذه القوات ، التي قسمها الى وحدات صغيرة تتألف كل وحدة من أربعة رجال .

وكتب ستيرلينج يقول ان « كل رجل من هؤلاء المقاتلين مدرب تدريبا خاصا ويتمتع بمستوى كفاءة عال في كل مجالات ومهام الخمسة ، بالاضافة الى أن كل واحد منهم يتلقى تدريبا اضافيا في تخصص واحد على الأقل يتم اختياره حسب الاستعداد الشخصي لكل منهم » . وأثناء العمليات التي تتم غالبا في ظلام الليل يستخدم كل رجل في هذه القوات الخاصة قدراته الفردية في التمييز والحكم الى أقصى حد » .

لقد تمسك ستيرلينج برقم أربعة ، بهدف منع ظهور سلطة من النوع التقليدي . وقد تحاشى خطر الفوضى بفضل الحرص على اختيار أفراد الفريق من الأشخاص الذين يحركهم العمل حافز حماسي قوي لنهايته . والسمة هي تنظيم وصف بأنه « ديمقراطية عسكرية فريدة تماما [...] اذا نجح الفرد في التكيف معها ، فانه يتخلى عن وضعه الاجتماعي وحتى عن هويته الأصلية ليصبح عضوا في فرقة تتسم الروابط فيها بقوة

الروابط الأسرية » . ونرى هنا أن برامج التدريب وروح الالتزام العميق بين أفرادها أحيانا سمحا للوحدة بأن تعمل أحيانا بأسلوب استبدادي وأحيانا أخرى بأسلوب ديمقراطي على حسب مقتضيات الموقف .

وتتطلب الأجهزة الاقتصادية أيضا هياكل تختلف في الوقت العادي عنها في أوقات الأزمة . وبالفعل نجد الآن العديد من الشركات تشكل خلايا للأزمات أو الطوارئ، وتعد خططا لهذا الاحتمال أو ذاك وتضع تكتيكات بديلة . ولكن قلة هي التي تعد العاملين فيها للعمل وفق أساليب مختلفة عما .

ويرتكز المفهوم الحالي « لإدارة الأزمة » على اقامة « إدارة ظل » تبقى مهجرة ومستعدة لتولي السلطة في حالة الطوارئ . على سبيل المثال ، اقامت شركة أديسون بجنوب كاليفورنيا المسئولة عن المحطة النووية « في سان أونوفر نظام معلومات معقدا يستخدم عند الضرورة لتدبير التحكم عن بعد ورسائل صوتية ورسائل فيديو لربط غرفة الأزمة لديها بوحداتها في الموقع .

وكلما تقدمنا في هذه الحقبة من الاضطراب الاقتصادي والسياسي التي تتسم بتوالي الأزمات والكوارث التكنولوجية ، تعين علينا أن نتوقع سلسلة متصلة من الأزمات ، قد تنشأ من هجمات ارهابية أو فشل منتج معين أو توتر دولي مفاجيء أو أي شيء آخر . ان الفجوة السوداء الناجمة عن التسرب البترولي «لاكسون فالديز» وانهيار بنك كونتيننتال الينوي وموجة افلاس مؤسسات الادخار والاقراض ، وافلاس شركة ايه.اتش.روبينز اثر اكتشاف الأخطار الصحية لوسيلة منع الحمل المستخدمة داخل الرحم والتي تنتجها الشركة ، كل هذه الأزمات ليست سوى محاولات لاختلاف أنواع الصعوبات الحادة التي يمكن أن تهدد الشركات .

وكل واحدة من هذه الأزمات تؤدي الى انتقال ضخم للسلطة ، حيث يعلو نجم قيادات وتحل محل قيادات أخرى تزول حظوتها . كما يسقط أكثر من كبش فداء . ان تزايد احتمالات المواقف الخطرة في وقت التغيير الثوري يجعل من المتوقع انتشار فرق الأزمات والتنظيمات ذات الوجهين في عالم الاقتصاد ، وقد تصبح عنصرا طبيعيا من عناصر شركة القد الرنة .

التنظيم في شكل رقعة الضامة

في الخمسينات بعد الحرب العالمية الثانية ، أبرم الحزبان السياسيان الرئيسيان اتفاقا يقضي بأن يوكل من يتواجد على رأس هيئة عامة المنصب الذي يليه مباشرة ، لعشر من المعارضة وهكذا دواليك حتى أسفل درجات السلم الوظيفي . ونجد عن هذا النظام ان احتل الاشتراكيون « الحمر »

والمحافظون « السود » يتناوبون رأس كل المواقع الرئيسية في الشركات والبنوك وشركات التأمين المملوكة للدولة وحتى في المؤسسات المدرسية والجامعات .

ونرى حاليا طريقة مشابهة ينهجها البنك اليابانى بكاليفورنيا ، حيث يتناوب اليابانيون والأمريكيون المناصب في كل مستوى من مستويات التسلسل الاداري ، بحيث تنتهي طوكيو المعلومات من وجهة نظر يابانية واردة من العديد من المستويات التنظيمية وليس من الادارة وحدها .

وهكذا تتفشى السلطة في مستوى أعلى بسبيل مستمر من الأفكار المتنوعة وليدة عقول مختلفة . ولا شك أنه كلما اتسع عمل الشركات على امتداد الكرة الأرضية ، سيحاول الكثيرون اللجوء الى مثل هذه الطريقة اليهودية أو اليابانية .

المفوضون في الشركة

كانت وحدات الجيش السوفيتي ، تضم عادة ضباطا سياسيين الى جانب القادة العسكريين . وفي حين يقدم العسكريون تقاريرهم الى رؤسائهم في الجيش ، كان « المفوضون السياسيون » يقدمون أيضا تقاريرهم ولكن للحزب الشيوعي . وذلك بهدف الحفاظ على خضوع الجيش للحزب . وفي الشركات أيضا ، كثيرا ما نرى « مفوضين » معينين من أعلى يتم تسكينهم في الوحدات التابعة ، بهدف مراقبتها وتقديم تقارير عنها للقيادة العليا عن طريق قنوات منفصلة بدلا من القناة البيروقراطية الطبيعية .

وفي هذه الحالة ، تسلك المعلومات مسلكين رئيسيين ، مخالفة بذلك النمط البيروقراطي الذي لا يقر سوى مسلك واحد . ويجسد هذا الأسلوب من ناحية أخرى عدم ثقة القيادات العليا في المعلومات التي تصعد اليها من خلال القنوات الرسمية .

ومع تسارع التغيير الذي أصبح من الصعب التكهن به ، سيسعى مديرو الغد سعيا متزايدا ، لاختصار الاجراءات البيروقراطية في محاولة مستميتة للحفاظ على سيطرتهم .

تنظيم « المكتب ـ الاقطاعي »

أفضل مثال على استمرار بقاء تنظيم من النوع الاقطاعي في حياتنا هو تنظيم الجامعة . حيث كل قسم يمثل اقطاعية يحكمها أستاذ الكرسي الذي يتحكم في فريق من الشاغلين الذين هم أقنان له . ونجد هذه الآثار الباقية من الأزمنة الغابرة في الهياكل الادارية البيروقراطية للجامعة ، وأقل

هو في حرب معها في كثير من الأحيان) . ويتطبق الشيء نفسه على ٥٣٥ « سيدا » منتخبا في كونجرس الولايات المتحدة يسيطرون على عدد ضخم من العاملين الاداريين .

كما يوجد تركيب مماثل من البيروقراطية الاقتصادية والاقطاع في الشركات « الثماني الكبرى » الأمريكية للمحاسبة . وفي كبرى المكاتب القانونية وبيوت مسمسرة البورصة . وفي المجال العسكري حيث كل سلاح ـ القوات البرية والبحرية والطيران ـ يمثل اقطاعية (منطقة نفوذ) مستقلة استقلالا تاما ويتمتع الجنرالات والأدميرالات الذين يقودون هذه الأسلحة . في الغالب الأحيان . بسلطة حقيقية أكبر من سلطة ورؤسائهم من ضباط هيئة الأركان العامة الذين لا يقودون أية وحدة بشكل مباشر .

وفي « المكاتب ـ الاقطاعية » ينصارع السادة فيما بينهم وان كانوا لا يترددون في تكوين تحالفات من أجل اضعاف السيطرة المركزية . ويتضمن عالم الأعمال أيضا عناصر اقطاعية كما يتضمن في الوقت نفسه ما يمكن تسميته « التبعية المتخلفة » . لتوضيح ذلك نذكر مثال جورج ماسترز ـ مهندس قديم ـ عمل لمدى العديد من منتجي المعدات الالكترونية الأمريكيين وهو حاليا المساعد الاداري لفيليب آمز نائب رئيس احدى أكبر شركات الناج الكمبيوتر على الصعيد العالمي . واذا فكر أحد افراد قسم شئون العاملين أن يراجع تاريخها الوظيفي فسوف يكتشف ان ماسترز التحق بالشركة بعد آمز بقليل . واذا بحث أبعد من ذلك سيجد أن الشيء نفسه تكرر في الشركة التي كانا يعملان بها معا في السابق ـ وكذلك بالنسبة للشركة الأسبق .

انهما يكونان زوجا من الرفاق . في البار أو في المكتب . حتى انهما يقومان بأجازاتهما السنوية معا ومعهما زوجتاهما . وفي الوقع يعمل ماسترز وآمز معا منذ أكثر من ١٥ سنة (هما مثالان حقيقيان وان كانا بأسماء مستعارة) . ففي كل مرة يحصل فيها الثاني على موقع مرموق يتبعه الأول .

وسواء سمي ذلك « انقياد لنجم » أو « مرافقة » فان هذه المزاوجة موجودة في كل الشركات الكبرى تقريبا . لأنها تبسط جدا مشكلات الاتصال . فمعرفتهما العميقة ببعضهما البعض تجعل كلا منهما يتوقع ردود فعل الآخر . ومن ثم تكون المزاوجة فعالة للغاية بالنسبة لبعض المهام ـ وان كانت تتناقض مع القواعد الصريحة للاختيار « الموضوعي » للعاملين .

ان نفسية وعقلية «التبعية» من الأمور الأكثر تعقيدا وتركيبا . فهي قد تتضمن علاقات وصاية من أستاذ على تلميذ . كما قد تنطوي في أحد جوانبها على تبادل للمنافع مجاملة مالية أو جنسية أو اي نوع آخر من المجاملة . ويظل النظام اقطاعيا وشخصيا بالأساس . على نقيض الموضوعية البيروقراطية .

كما تكون علاقات السلطة في ظل مثل هذا النظام معقدة أيضا . فمن ناحية . يخضع « التابع » « للسيد » الذي يحتل موقعا أعلى في التسلسل الوظيفي . ولكن قد يمتلك الأعلى أيضا اعتمادا كليا على مرؤوسه الذي تتلخص أحيانا وظيفته الرئيسية في احداث تقاطع ضعف سيده . وطبقا للممارسة الجارية فقد ينعاق الأمر بتغطية الرئيس عندما يكون قد افرط في الشراب بحيث لا يستطيع القيام بعمله . أو بان يقرأ له المستندات ويقدم التقارير بدلا منه نظرا لعسر في النطق يعاني منه ولا تعلم به الادارة ـ وان كان ذلك يعتبر استثناء .

ومع ضعف البيروقراطية واسناد ادوارها وحيوصلانها . من المحتمل ان تشهد ظهور عدد من الأشكال والممارسات الاقطاعية الحديثة التي ستجد لها مكانا في الشركة المرنة .

الفرق البرية

ها هم يعهدون لفريق بمشكلة أو هدف غير محدد بدقة . وتخصص له موارد ويتركونه يعمل خارج القواعد الرسمية للشركة . اذن . ستتجاهل تماما هذه « المجموعة البرية » الحويصلات والقنوات الرسمية ـ بمعنى آخر . ستتجاهل التخصص والتدرج الهرمي الملازمين للبيروقراطية القائمة .

وتنحرر عندئذ طاقات واقعة . وتدور المعلومات بسرعة كبيرة في طرق تلقائية ومستقلة . وتنشأ روابط عميقة بين المشاركين . وغالبا ما ينتج انجاز مشروعات شديدة التعقيد بسهارة وفي زمن قياسي .

ويقول هيروتاكا تاكيوش واكوجيرو نوناكا من جامعة هيتو تسوباشي باليابان . في بحث لهما عن «التبعية الجديدة لتطوير المنتج» انه في اليوم الذي قررت فيه شركة هوندا أن تنتج سيارة تتفق مع أذواق الشباب . شكلت فريقا متوسط أعمار أفراده ٢٧ عاما ولطالما لهم العنان . ويقول مهندس شاب مشارك في هذا الفريق : « ان الحرية التي منحونا اياها الشركة لكي نعمل كما نريد شيء يصعب تصديقه » .

وعندما أرادت شركة نيبون الكتريك (ان·اي·سي) انتاج سهار الكمبيوتر الشخصي الخاص بها موديل بي· سي· ٨٠٠٠ عهدت بالمشروع الى مجموعة من المهندسين السابقين يعملون في قطاع السلع ومتخصصين

في المعالجات الميكروية ولم تكن لديهم حتى ذلك الوقت أية تجربة في مجال الكمبيوتر الشخصي . ويقول رئيس الفريق : « ان الادارة العليا اعطتنا الضوء الأخضر لكي نهتم بالمشروع . شريطة أن نديره بأنفسنا وأن نكون مسئولين أيضا عن الانتاج والمبيعات وخدمة العملاء » .

أما بالنسبة للكمبيوتر الشخصي لد آي «بي ام» الذي أصبح بعد ذلك المعيار المرجع للفرع كله . فكان نتيجة عمل مجموعة شبه مستقلة كانت تعمل في بوكا راتون بفلوريدا . وقبيل تقريرا ربع سنوي يقدم لمركز الشركة في أرمونك (بولاية نيويورك) كان الفريق حرا في التصرف كما يشاء بل وأن يشتري ما يريده ـ على عكس السياسة العامة للشركة ـ من موردين خارجيين . ومنجد أمثلة مشابهة لدى آبل وهيولت ـ باكارد وزيروكس وشركات أخرى تعمل في مجال التكنولوجيات المتقدمة .

ان صيغة تنظيم « الحيوانات البرية » تناهض بطبيعتها البيروقراطية مناهضة جذرية .

وطبقا لناكوش ونوباكا « يميل فريق المشروع الى تنظيم نفسه ذاتيا وبطريقته الخاصة . فهو يبني من الصفر نظامه المعلوماتي . لأنه لا يستطيع استخدام المعرفة السابقة ... وتبدأ الصفة في خلق نظامها الديناميكي الخاص بها بعد أن تترك لنفسها . ويصل الفريق مثل شركة جديدة : يأخذ مبادرات ويقوم بمجازفات ويعد برنامج عمل مستقلا » .

والجماعات البرية التي تنجح . تختار تدريجيا قادتها الخاصة . ويتم هذا الاختيار وفقا للقدرات والكفاءات أكثر منه وفقا للألقاب الرسمية . وغالبا ما تدخل هذه القيادات التي اصطلحت حديثا بالسلطة في صراع مباشر . مع المسئول الرسمي المعين من جانب البيروقراطية لتأمين انطلاق الوحدة ثم الاشراف عليها .

الفريق العفـــوي

وبدأنا نشهد أيضا ظهور فرق أو مجموعات ذات تشكيل ذاتي . فبدلا من تلقي عهدة من أعلى . تتكون هذه المجموعات عادة عن طريق الشبكة الالكترونية . وتعبر « جماعات المعلومات » الصغيرة تلك أكثر مناهضة للبيروقراطية من « الفرق البرية » .

وتتشكل هذه الفرق عبر أجهزة الكمبيوتر . عندما يتعارف أشخاص يهتمون بمشكلة بعينها ويبدون في تبادل المعلومات من تسم الى آخر . دون الاهتمام بالألقاب الرسمية أو الحدود الجغرافية .

وطالما أن نشاط هذه المجموعة يتفق مع الأهداف العامة للشركة فانها تترك للمجموعة حرية تحديد أهدافها الخاصة . وهو ما تقوم به في أغلب الأحيان بشكل ديمقراطي .

ففي شركة ديجيتال اكويبمنت مثلا . يعقد آلاف مجموعة الادارة في مجال الهندسة التي يديرها دافيد ستون ـ وهي مجموعة تحظى بحضور جميع أنحاء العالم ـ «مؤتمراه» الكترونيا يعرض فيه كل مشارك أو مشاركة مخططات مشـــاريعه .

ويقول ستون : « عندئذ أطلب من كل مشارك التعليق على مقترحات الآخرين وما اذا كان مقتنعا بها أم لا وهل هي تطابق التوجه الحالي وما هو الاسهام الذي يقدمه هذا الشخص أو ذاك والذي يتعين عمله للبرنامج المشترك . وعلى مدى شهر ونصف الشهر من التبادل (٢٠٠) يحيد كل منا كتابة كل شيء تبعا للمعلومات التي تم تلقيها . وحينذاك تكون قد أعددنا كفريق مجموعة من الأهداف المشتركة يتعين بلوغها » .

وهذه الطريقة ـ المناهضة بعمق للبيروقراطية ـ لا تستطيع أن تنجح الا في مناخ تحظى فيه الشخصيات المختلفة باستقلالية واسعة معترف بها . عندئذ يمكن أن ينجم عن هذا التنظيم تفاعل متسلسل من الخلق والابتكار . ويفسر ذلك سبب كثرة هذا النوع من الوحدات في المجالات التي يبلغ فيها الابتكار التنافسي أعلى درجة . ومن ثم كلما تمتد الشبكات التي تربط بين الشركات المرنة ينبغي أن يتكون مزيد من الوحدات العفوية وعبرها وحدات تتجاوز حدود الشركات .

سلطات متنوعة :

نظرا للتنوع الكبير للشركات المرنة . فانها ستتطلب أساليب ادارة غير معروفة اطلاقا بالنسبة للمدير البيروقراطي .

فطبقة الادارة العليا ستكون أقل تجانسا . اذ بدلا من أن تضم كوادر أحادية النمط . متماثلة الهيئة (ومتماثلة كذلك في طريقة التفكير) ستكون المجموعة المسكة بزمام السلطة في الشركة المرنة غير متجانسة وفردية ومناهضة للبيروقراطية . كما سيتسم أفرادها في الغالب بالعناد وتحدي العصر . وان كان من المحتمل أن تكون هذه المجموعة أكثر خلقا وابتكارا من اللجان البيروقراطية الحالية .

وبدلا من التخطيط المنظم للتسلسل الهرمي الاستراتيجي للسلطة . ستقدم الشركة المرنة صورة أكثر تعقيدا وتقلبا وأكثر ابهاما . يجب فيه يتعامل المدير العام . في ظل الشركة الجديدة . مع ما قد يبدو من الظهور البيروقراطي الحالي أنه خليط عشوائي من رؤساء القبائل والمفوضين السياسيين ونجوم الاوبرا ذوي الشهرة والهرية الرئيسية ومن حلقة

وجها، يملؤهم الاحساس بأهميتهم ومن متخصصين في الهتاف والتهليل وتكنوقراط صامتين - الى جانب رب العائلة او رئيس الشركة الأمريه .

فعلى سبيل المثال تحتاج التنظيمات النابضة الى قادة قادرين على توجيه مجموعات صغيرة بنفس كفاءة قيادتهم لتجمعات كبيرة ـ الا اذا كانت هذه التنظيمات قد وضعت نظام خلافة محددا بدقة . لنقل السلطة طبقا للمراحل المختلفة للدورة الى اشخاص يتمتعون بقدرات مختلفة .

وفي حالة تطبيق مبدأ التنظيم الضامن (التطريجي) أو مبدأ « المقوضين » يكون هناك تنافس بين خطي اتصـــال . فمع نظام رقعة الضامة ، يمضي الخطان الى مكتب المدير العام . ومع نظام المقوضين . ينقل الخط الأول المعلومات الى المدير العام في حين قد ينقل الخط الآخر المعلومات مباشرة الى مجلس الادارة مثلا .

وينجم عن كل الترتيبات التي تؤثر على تدفق المعلومات ، منح سلطة أو اعادة توزيعها . ففي التنظيمات ذات الطابع الاقطاعي ينعم على المدير العام أن يتفاوض . دون توقف . مع كبار معاونيه ويستخدم فريقا منهم ضد الآخر بهدف نفادي تكوين تكتل يضعفه أو يخلعه تماما .

وفي مثل هذه الظروف . من المحتمل أن تصبح الوظيفة الادارية اقل موضوعية واقل « علمية » . بحيث ستعتمد بدرجة أعلى على الحساسية الحدسية وفهم الآخرين . وهو ما يتطلب بعض المكر والجرأة ، أي يتطلب كمية من ردود الفعل الانفعالية التي يقال ان الزمن عفا عليها .

كما ان الشركة المرنة تكتسب تدريجيا طابعا سياسا . بمعنى أن التصرف مع الأخذ في الاعتبار عددا كبيرا من القوائم الانتخابية هو مهمة سياسية كما أن الاستخدام الواعي للسلطة هو وظيفة سياسية .

ان السلطة ـ أي السيطرة المكفولة بقوة القانون على الموارد المالية للشركة وعلى المعلومات ـ تفلت حاليا من أيدي الذين يحتفظون بها بموجب صفة قانونية أو شكلية بحتة ، لتذهب الى الذين يملكون سلطة طبيعية مبنية على المعرفة وعلى بعض القدرات النفسية والسياسية .

لا يوجد ترياق لجميع الأمراض :

وختاما ، لنقل كلمة عن الشبكات . لقد أثار هذا الشكل من التنظيم اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة ، وكان محل العديد من المقالات كما تم تحديد هذه الشبكات وتعريفها بشكل فضفاض للغاية ، بحيث يستوجب الأمر بعض التعقل والاحتراس . وبالنسبة لكثيرين ، تبدو الشبكة وكأنها الترياق ، أي الحل لجميع المشكلات .

وتضم الشركات والاقتصادات عددا كبيرا من الشبكات شديدة التنوع نعودنا أن نعتبرها طرقا غير رسمية للمعلومات والتأثير . فالمدافعات عن حقوق المرأة مثلا تندمن بشبكة « الرجال القدامى » التي كثيرا ما تحول دون حصول الكوادر النسائية على اي ترق . وغالبا ما يحافظ العسكريون المتقاعدون على مجموعة من الاتصالات . وكذلك قدامى رجال الشرطه وأفراد مكتب التحقيقات الفيدرالي الذين يحتل الكثيرون منهم ـ بعد ترك خدمة الدولة ـ مواقع الأمن في الشركات .

كما أن للشواذ جنسيا شبكاتهم ، وهي ذات تأثير خاصة في فروع مثل الموضة والديكور . وتملك الأقليات العرقية شبكات قوية للغاية ـ مثل شبكات الهجرة الصينية في جنوب شرقي آســيا ، واليهود في أوروبا وأمريكا ، والقادمون من جزر الهند الغربية في بريطانيا . كما تميل الجماعات المزدوجة ـ البيزيوركيون في تكساس ، ومافيا جورجيا المزعومة التي استفرت في واشنطن في ظل رئاسة جيمي كارتر ، والأوكرانيون الذين « صعدوا » مع ليونيد برجنيف الى موسكو ـ الى تكوين شبكات الاتصال الخاصة بهم .

باختصار ، تظهر هذه الروابط غير الرسمية تحت أشكال متعددة في جميع المجتمعات المركبة تقريبا ، ويضاف اليها شبكات ذات بنيان وهيكل أكثر وضوحا وتحديدا مثل شبكات الماسونية والمورمون وأعضاء التنظيم الكاثوليكي أوبس داي .

ولقد أهمل الاقتصاديون ومنظرو الشركة طويلا دراسة دور وتنظيم هذه الشبكات ، وهي تلقى حاليا اهتماما منهم كنماذج ممكنة لتشغيل الشركات .

وتكمن أسباب هذا التحول في التعديلات الاجتماعية العميقة ، وأولها انقطاع وتعطل نظم الاتصالات الرسمية في الهيئات والمؤسسات الاقتصادية الكبيرة التي سبق الاشارة اليها . وبحدث ذلك عندما تفسد الموصلات والقنوات البيروقراطية ، وتصبح غير قادرة على ارسال تدفقات الاتصالات الضخمة والمعلومات التي لا غنى عنها لانتاج الثروة . وتكف « المعلومة الجيدة » عن الوصول الى « المرسل اليه المناسب » كما كان يحدث سابقا . وبالتالي يتجه العاملون نحو الشبكات غير الرسمية لنقل المعلومات بالرغم من كل شيء .

وبالتوازي ، فان تحول الاقتصاد من الاعتماد على الانتاج بالجملة الى الانتاج بالطلب ، أجبر الشركات ووحدات العمل أن تعمل بالاتصال مع شركاء أكثر عددا وأكثر تنوعا . مما استلزم مزيدا من الاتصالات ـ سواء شخصية أو الكترونية ـ مع « غرباء » . ولكن عندما يعمل شخص قريب

ضيقا لنا . كيف نتأكد من صحة ما يقوله ؟ ان القيادات ـ التي تعاني من التفكك ـ تفكك كلما أمكنها ذلك ـ عن طريق شبكاتها الشخصية . اي عن طريق اشخاص كانت على معرفة بهم أو عملوا معها لسنوات . بحيث تستطيع السيطرة على ما أبلغت به من خلال القنوات واستكماله .

واخيرا . بما أن عددا متزايدا من الشركات يتطلب حاليا معلومات متعددة التخصصات العلمية . وبما ان النظام القديم الخرب للتحويصلات والقنوات يعوق ذلك . يلجأ العاملون الى أصدقائهم او الى اتصالاتهم في شبكة ما ينتمي أيضاؤها الى عدد من الأقسام والوحدات المختلفة .

والشبكات من هذا النوع ـ سواء أكانت رسمية أم لا ـ لها مواصفات مشتركة . فهي شبكات أفقية أكثر منها رأسية . بمعنى أن تدرجها من النوع المسطح . أو ليس لها تدرج أصلا . كما أنها مرنة . تعرف كيف تغير شريها من شكلها تبعا للظروف . ويعتمد تعيين قادتها على الكفاءة والشخصية أكثر منه على المكانة الاجتماعية أو درجة التسلسل الوظيفي . وتتعرر السلطة في هذه الشبكات بسهولة وبمعدلات أعلى منها في البيروقراطيات وذلك تبعا لمتطلب الواقف الجديدة صفات مختلفة .

ولقد أكسبت كل هذه الاعتبارات مفهوم شبكة الشركة شعبية بين المديرين والأكاديميين على حد سواء . فشركة كورننج التي تعمل في أربعة فروع ـ الاتصالات اللاسلكية . الأجهزة المنزلية . والمواد الجديدة والبحث العلمي ـ تصف نفسها بانها « شبكة كلية » . وصرح رئيسها جيمس . آر . هوجتون بأن :

« الشبكة هي مجموعة شركات مرتبطة فيما بينها . وان كانت أنواع الملكية تمثل نوعا كبيرا [...] . وتوجد في كل قطاع عملاء للشركة مختلفة تماما . انشاء من أقسام ذات تسلسل وتدرج وظيفي تقليدي الى فروع مستقلة ماليا في الغالب وان تحالفات مع شركات أخرى .. »

« وتتسم الشبكة بالمساواة . لا توجد شركة أم . وهيئة الادارة العليا فيها ليست أكثر او أقل أهمية من أية مجموعة تقع في مكان ما من التسلسل الادارى » .

وهي المكن بالطبع ان يتضح ان الشبكات مفيدة للغاية ومرنة ومناهضة للبيروقراطية . غير ان الحماس مؤخرا قد أدى . في كثير من الأحيان الى تجاهل عدد من الفوارق الأولية .

ففي السبعينات . درس أعضاء جامع ـ وهو من أوائل محللي النظم الشبكي ومن أكثرهم تحمسا . وكان يعمل حينئذ في بروكسل في اطار اتحاد الجمعيات الدولية ـ كتابة « الشبكات التي تربط بين الأفراد » (الصلة بالعلاقة بين الشخصيات) والوقت اللازم لها لكي تستجيب وهياكلها ووظيفتها الاجتماعية وكذلك درجة قدرتها على الارتباط . كما قام بمقارنة هذه التنظيمات الانسانية مع شبكات جامدة (نسبة الى الجوامد) مثل شبكات خطوط الأنابيب والخطوط الكهربية والمعاملات التجارية على السلع والمواد الاولية . وأعد جامع معجما مختصرا لمفهوم « الشبكة » يعد من أكثرها تقدما وان كان غير معروف الا لقلة .

كما كون في الوقت نفسه مصفوفة رائعة بمطابقة الشبكات في اجمالها مع المشكلات في اجمالها . ووضع باستخدام قاعدة بيانات ضخمة الاصناع كيف ترتبط شبكات الأفكار مع شبكات المشكلات وكيف تتفاعل شبكات التنظيمات وما هي العلاقات القائمة بين الأفكار والتنظيمات .

ومؤخرا . أعدت شباب انترناشيونال . وهي فرع من كيه . بي . ام ـ جي . بيت مارفيك . طريقة مسحت لها . في اطار عملها لحساب شركات وحكومات في جميع أنحاء العالم من ماليزيا الى السويد . ان تكشف وتحدد هوية شبكات الاتصال البحرية بدرجة أو بأخرى . تداخل تنظيمات مختلفة مثل الحزب الجمهوري الأمريكي وشركة معلمية علاقة . وتقول لينزل . جيه بيركز نائبة الرئيس : « ان التنظيم يتم عادة رسمه يوميا بواسطة أعضائه بطريقة تسمح بانجاز المهام المحددة . ان ذلك هو الهيكل الحقيقي . انه التنظيم غير الشكلي ـ المضاد للتنظيم [...] . انه التنظيم الأساسي » . ولكن اذا كان من غير الممكن تحديد هويته ولا تتبع تغيراته . تساءل بيركز : « كيف يمكن السيطرة عليه ؟ سينتهي الأمر بالاكتفاء بمعالجة التنظيم الرسمي بكل القابه وتسلسله وتدرجه الوظيفي وخططه الاحصائية للتنظيم الادارى » .

وبامكان البحوث التي تمت في هذا المجال ان تلقي بالطبع بأضواء قوية على طريقة عمل التنظيمات الحالية . ولكن التحمس الأعمى للشبكات . كما يحدث الآن . واعتبارها الشكل الأساسي الرحيم للمستقبل يعني بدرجة كبيرة القبول من جديد بنفس هذا التماثل والانتظام الذي كانت تفرضه البيروقراطية . وان كان على مستوى أعلى وبشكل أقل التزاما بالواقع .

حدود السيطرة :

الا ان هناك حدودا لاستطيع الشركة المرنة الباحثة عن النوع تجاوزها .

لقد انتشرت طريقة « مركز الربح » لدرجة ان عددا من الشركات التي كانت في السابق أحادية الهيكل والبنيان ، تفككت حاليا الى وحدات شبه مستقلة ذات نظام محاسبي مستقل ، كل منها مسئولة عن عملها وأرباحها وخسائرها . ويمكن اعتبار هذا التطور مرحلة أولى لعملية من المحتمل أن تقود الى الانحلال الجزئي للشركة الكبيرة ، التي ستجد نفسها عندئذ وقد تحولت الى كيانات ذرية صغيرة في شكل شبكة او كونسورتيوم — من المقاولين ومقاولي الباطن المستقلين تماما . وفي ظل هذا النموذج ، يصبح كل واحد من العاملين فردا مستقلا يبرم بحرية عقدا مع أقرانه لانجاز مهمة معينة .

ولكي أية عملية اجتماعية لا تستمر الى ما لا نهاية ، ولا تدنا بعيدين عن فردية العمل الخلاقة — هذا الحلم النهائي لليبرالية الذي يصل الى حد العبث اللامعقولة . قد نستطيع بالأحرى توقع رؤية مراكز ربح أصغر حجما ونموا ، دون أن يؤدي ذلك الى ظهور ملايين الشركات التي تتكون كل منها من شخص واحد .

وعلى أية حال ، فان درجة التنوع التي يمكن أن يسمح بها تنظيم ما والتي يستطيع فريق ادارة السيطرة عليها ليست بلا حدود . ان ما نود التأكيد عليه هنا انه ليس على الشركات أن تبحث عن أكبر تنوع ممكن من الأشكال التنظيمية ، وانما ينبغي عليها في وضعها الحالي أن تدرس أكبر قدر من الخيارات المتنوعة للافلات من جمود البيروقراطية . باختصار ، ينبغي عليها على أية حال تحرير ، مستعمراتها ، واذا لزم الأمر ، اختراع أشكال جديدة .

وبذلك ستبتعد الشركات — ونحن معها — عن المفهوم الذي يقدم التنظيم على انه آلة ذات حركات محددة ومتوقعة في كل تفاصيلها ، لكي تنضم الى رؤية أقرب لرؤية علم الأحياء . ان النظم الحية لا تحكمها الحتمية الا جزئيا ، ولا يكون أداؤها متوقعا بالكامل الا نادرا .

ولذلك ، تميل النظم الالكترونية الجديدة بشكل متزايد الى لبس اشكال أشبه بتركيب الخلايا العصبية ، بدلا من الأشكال المحددة مسبقا . وهو ما يؤكده دافيد ستون نائب رئيس قسم الهندسة الدولية لدى ديجيتل اكويبمنت بقوله : « لا يمكن قط القول مسبقا كيف ستتم الاتصال [...] . اذا قطعت وصلة بين نقطتين ، ستنشق الاشارة طريقا خاصا بها شريطة أن تظل النقطتان متصلتين ، بالشبكة العالمية [...] » ويضيف « اننا نعتقد في قيمة الاتصال المباشر بين شخصين أيا كان مكان الشخصان على أساس الخريطة التي يملكها كل منهما وليس طبقا لموقعهما في التسلسل الاداري » .

وكما تسمح قواعد البيانات الجديدة المسماة « المتعددة الوسائط » بمزج وتركيب المعرفة بطرق متنوعة للغاية ، فان مفهوم الشركة يفترض لتنظيمات ستكون قادرة على التكيف بعدد لا يحصى من الطرق مع الآلاف من حيل ونجاح المنافسة المتجددة دائما التي ننتظرها .

وعلى كل حال ، لن نستطيع شركة المستقبل المرنة ان تعمل دون تغيرات أساسية في علاقات السلطة بين العاملين والرؤساء . وكما سنرى ، علاه التحولات والتغيرات بدأت بالفعل وبشكل واسع ، لان السلطة في طريقها للتحول في عناصر الانتاج كما في قاعات الادارة العليا .

الفصل الثامن عشر

العـامل المستقل

خلال سنوات عديدة من العمل في مصانع ومصابك شتى عملت على خط لتجميع السيارات . ولازلت حتى الان . وبعد مضي اكثر من ثلث قرن . لا استطيع تبيان ما كنت استشعره هناك خاصة التأثيرات الرهيبة لتسارع الايقاع . ففي كل يوم . ابتداء من اللحظة التي يدوي فيها الجرس ايذانا ببدء نوبة عمل فريقنا . كنا نحن العمال . نتحقق في سباق محموم عقارب الساعة لانجاز مهامنا المتكررة في محاولة يائسة الا نسبقنا هياكل السيارات المتتابعة لعاملنا على المسير الحديدية التي تنظم بهدوء سريع . وكانت الشركة لا تكف ابدا عن السعي لمزيادة سرعة الخط .

وكان المصنع مشحونا بسخط مكبوت لدرجة انه من وقت لآخر . وبدون سبب واضح كان يخرج تأوه مخيف من حناجر مئات العمال . ثم يتعاظم ليصبح أنشودة تصم الآذان يرددها الجميع من ورشة الى ورشة قبل ان تضيع في هدير وصليل الآلات .

وبينما كانت السيارات تمر بأقصى سرعة . كان يتعين ان نعمدها لورشة الدهان وذلك بمعالجة الانبعاجات او اى عيوب اخرى يطرقها بواسطة آلة يدوية خاصة . غير ان هياكل السيارات كانت تختفي قبل ان نتمكن من انجاز عمل جيد . وكانت هذه الهياكل تمر . بعد أن تغادرنا أمام مفتشين يضعون علامات بالطباشير على العيوب المتبقية ـ التي سنعالج

فيما بعد . ان تكرار هذا النظام يوميا لمدة تتراوح بين ثماني وعشر ساعات كان كافيا لصم آذاننا عن أية دعوة الى « الجودة » .

أما المديرون فكانوا في مكان ما .. انهم رجال يرتدون رابطة عنق وقمصانا بيضاء ولكننا لم نكن على اتصال بهم على الاطلاق تقريبا .

لم تكن سلطة هؤلاء الرجال ذوي القمصان البيضاء تابعة فقط من احتياجاتنا الى أجورنا . ولكن من معرفتهم بالمصنع وأهدافه وطرقه ومخططاته . ومثل النقيض منهم لم نكن نحن نعرف عمليا شيئا عن عملنا ذاته . فيما عدا بعض الحركات المبرمجة مسبقا التي كان يتعين علينا القيام بها . لم نكن نتلقى اية معلومات تقريبا من الشركة سوى الدعوة الى العمل بجد وحسية أكبر . واذا تعين اغلاق ورشة أو مصنع كنا آخر من يعلم ذلك . لم يكن يقال لنا كلمة واحدة عن السوق ولا عن المنافسة ولا عن الموديلات الجديدة التي يتم اعدادها أو الآلات الجديدة .

كان من المفترض أن نعتقد يقينا أن رؤساءنا يعلمون ما يفعلونه (وبالحكم على تدهور صناعة السيارات الأمريكية لم يكن ذلك صحيحا) . كان كل المطلوب منا هو الوصول في الموعد المحدد والعمل والاحتفاظ بعضلاتنا في حالة حركة وأنوفنا مغلقة . وبالرغم من وجود نقابة قوية كنا نشعر أننا محرومون من أية سلطة . كان « هم » ـ أشخاص بلا وجه ـ الذين يمسكون بنا تحت سلطتهم . « هم » الرجال ذوو القمصان البيضاء . المديرون . أما نحن . فكنا أشباه ساعات العمل مواطنين في دولة شمولية .

لاتذكر هذه التجربة كلما قرأت . يوميا تقريبا . أوصاف المصانع الجديدة تماما . ان السلطة في طريقها للتحول في أماكن العمل ولن تكون الأشياء قط كما كانت .

تحرير الأذهان :

تنتج شركة جنرال الكتريك معدات توزيع الكهرباء في مدينة سالسبوري بولاية كارولينا الشمالية ـ وقد صمم المصنع طبقا لنموذج تريد الشركة تكراره في ثلاثمائة منشأة أخرى .

في الماضي كان يتعين على مشغل الآلة اذا تعطلت ان يخبر رئيس العمال التابع له وان ينتظر المساعدة . أما حاليا . فان هذا العامل يتخذ بنفسه القرارات اللازمة . فيسأل هاتفيا مهندس الشركة المقيم في مدينة بلاتفيل بولاية كونكتيكت للنصح ثم يتحمل مسئولية الاصلاح . ويبادر بطلب قطع غيار قيمتها ٤٠ الف دولار . يرى أن آلاته في حاجة اليها . انه فرد في مجموعة يقدر عددها بحوالي ٧٥ عاملا يتخذون في

لجانهم الخاصة قرارات تدس الانتاج وجدولته بل وعملية تعيين العاملين . ولقد حفضوا معا زمن العمل اللازم لكل وحدة منتجة بحوالى التلثين ومهلات التسليم للعملاء بحوالى ٩٠٪ .

وعندما أصبح النظام ساري المفعول رحل بعض العمال مبررين رحيلهم بأنهم لايريدون تحمل مسئوليات اضافيـة . غير ان نسبة عدم استقرار العاملين انخفضت من ١٥٪ فى السنة الأولى لتطبيق هذا النظام الى ٦٪ بعد ذلك بأربع سنوات .

ولقد استمعت الى وقائع من هذا النـوع فى كل البـلدان ذات التكنولوجيا المتقدمة . فقد شرعت شركة فورد ـ استراليا مؤخرا فى بناء سيارتها « فالكون اى ـ ايه » طبقا لنظام عمل مبتكر « يناقض الطريقة التقليدية المستخدمة فى الغرب لضمان الجودة ـ الا وهى فحص ومراجعة الادارة لانتاج العمال الذين يتبعون التعليمات المفصلة المقدمة من المهندسين» على حد وصف صحيفة « الفايننشيال تايمز » .

ونوصلت شركة فورد الى أنه كان من الخطأ البدء فى معاينة الأخطاء ثم علاجها بعد ذلك . فالوسيلة الوحيدة للاقتراب من الجودة الكاملة هى ترك مزيد من الحرية للعمال وذلك بالكف عن برمجة أبسط حركاتهم . واضاف المقال ان ذلك يعنى « الاعتراف بسلطة العـاملين على صعيد الورشة ذاتها » .

وفى مصنع دايموند ـ ستار كريزلر ـ ميتسوبيشى الواقع فى مدينة نورمال بولاية الينوى يتم اخطار العمال قبل استخدامهم ، بانه يتعين عليهم القيام بعدة أعمال متنوعة بدلا من المهمة الواحدة المتكررة وأنه سيطلب منهم تقديم افكار جديدة لتحسين الانتـاج ، وبالتالى تعليمهم أن يكونوا مستعدين لابداء نقد بناء ـ وأيضا لسـماعه .

وفى مصنع محركات المازدا فى مدينة فلات روك بولاية ميتشجان يحصل العمال المتخصصون على تدريب لمدة ثلاثة أسابيع يتضمن دروسا فى علم النفس . وتضع مجموعة صغيرة من العمال مهلة ستـ دقائق لتخيل ٢٥ تطويرا يمكن ادخاله على حوض سباحة لحديقة قابل لذلك والتركيب ، ثم مهلة دقيقتين فقط لاقتراح ثلاثين تطويرا اضافيا . ويقول المسئول عن التدريب : « اننـا نحـاول ان نجعل العـاملين يسترخون وينطلقون » . وبعد التدريب الأصلى لمدة ثلاثة أسابيع يلتحق العاملون بعدة دورات تدريبية أخرى لاسابيع تعليم تقنى أكثر تخصصا . وتقدر مازدا تكلفة تعيين وتدريب العامل المتوسط بنحو ١٣ الف دولار .

ان هذه الطرق فى طريقها للتعميم : وهى توضح التحول التاريخى الذى يجرى حاليا ، أى الاحلال التدريجى لنسخ محل العضلات فى عملية خلق الثروة ، غير أن اتاحة الفرصة للعاملين لكى يقولوا كلمتهم عن تفاصيل المهام التى يقومون بها ، لاتمثل سوى الجزء الطافى من جبل ثلج أكبر من ذلك بكثير .

الفلاح العاصى :

لكى نضع هذا التحول فى سياقه التاريخى ، من المفيد الرجوع الى بدايات الثورة الصناعية فى انجلترا وأوروبا الغربية ، واسترجاع شكاوى أصحاب العمل الأوائل من عدم انضباط وعدم الاحساس بالمسئولية وجهل المواطنين الريفيين وميلهم على الافراط فى الشراب ، وكان هؤلاء المواطنون يشكلون المورد الرئيسى لقوة العمل فى المصانع .

ان كل مجتمع يفرض انضباطه أو « نظامه » الخاص فى العمل ، ومن المفترض دائما ان يطيع العاملون بعض القواعد التى غالبـا ما تكون ضمنية ، وتتم مراقبتهم أثناء انجازهم لمهامهم ويتم وضعهم داخل أطر : فهيكل السلطة الوجود يستهدف فرض احترام القواعد .

خلال الموجة الأولى ، فى ظل المجتمعات الزراعيـة كانت الأغلبية العظمى من الفلاحين يعملون دون راحة للوصول الى مجرد حد الكفاف . وكان لقوة العمل الزراعى ، النمطية فى فرق انتاج أسرية ، نظامها المحدود بايقاع الفصول ، وبزوغ وغروب الشمس .

واذا تغيب فلاح او أبدى تكاسلا كان أهله هم الذين يفرضون عليه الانضـباط ، اذ كان بامكانهم مقاطعته او ضربه أو انقـاص حصته من الطعام . فالأسرة ذاتها كانت هى المؤسسة الاجتماعية المسيطرة ، وفيما عدا بعض الاستثناءات ، كانت تؤمن احترام نظام العمل . وكانت الضغوط الاجتماعية التى يمارسها القرويون تعزز من سيطرة الأسرة على كل واحد من أفرادها .

وبالطبع ، كانت الصفوة غالبا ما تمارس حق الحياة او الموت على طبقة الفلاحين كما ان التقاليـد كانت تنظم وبشكل صارم السلوكيات الاجتماعية والجنسية والدينية ، وكان الفلاحون يعانون فى كثير من الأحيان من الجوع والفقر المدقع . ولكن فى حياتهم اليوميـة كانوا يخضعون ـ على ما يبدو ـ لقواعد أقل اكراها واحباطا من تلك التى تحكم الأشخاص الذين يشكلون قوة العمل الصناعية التى كانت قليلة فى ذلك الوقت ، وان كانت فى تزايد مستمر .

لقد ظل نظام العمل الزراعي قائما منذ آلاف السنين ، وألهب البشر الذين سيعلوننا بقرن او قرنين من الزمان لم يعرفوا نظاما آخر غيره . وكانوا يعتبرونه الطريقة « الوحيدة » المنطقية لتنظيم العمل والتي يجب أن تدوم للأبد .

السلاسل الجديدة :

ومع ظهور الصانع الأول ولد نظام عمل مختلف تماما . ففي البداية لم يؤثر هذا النظام الا على جزء صغير جدا من السكان ، ثم مد نفوذه تدريجيا مع تناقص اهمية العمل الزراعي وتزايد عدد المهام الصناعية .

وفي قلب مجتمعات الموجة الثانية ، كان العامل الصناعي الحضري يستطيع بالطبع ان يشعر بدرجة أكبر من الحرية الاجتماعية في ظل جهل الناس بعضهم ببعض في أحياء الاكواخ الفقيرة المزدحمة . ولكن حياته في المصنع كانت مقننة بصرامة شديدة . وكانت التكنولوجيا البسيطة لتلك الفترة مصممة لأميين ـ وهو ما كان عليه الغالب أسلافنا ـ ولأنها تستهدف تضخيم الطاقة العضلية البشرية كانت ثقيلة وجامدة ، كما كانت تتطلب كثافة عالية لرأس المال . فقبل اختراع المحركات الكهربية الصغيرة كانت الآلات توضع عادة في صفوف وتحركها محور . وكان محور الكرنك المحركة هو الذي يحدد ايقاع العمل لكل ورشة . ثم جاء بعد ذلك المسيو الآلي الذي أجبر جيوش العمال على العمل في تزامن صارم وربطهم بسلاسل الى نظام الانتاج .

ولم يكن صدفة أن يطلق الفرنسيون على « خط التجميع » اسم « سلسلة » ولا ان يجد كل فرد في المصنع نفسه مندمجا في « سلسلة من القيادة » بدءا من العامل غير الماهر حتى أعلى القيادات .

وأصبح العمل موحد النمط ويسير بدون تفكير بعد تحليله الى ابسط عملياته . ومع تطور العمل المكتبي بعد ذلك وجد دور « الياقات البيضاء » أنفسهم خاضعين لتنظيم من نفس النوع . كانوا يتمتعون من الناحية الجسدية بحرية حركة أكبر قليلا نظرا لكونهم لا يخضعون لخط التجميع، الا أن هدف الادارة العليا كان أيضا زيادة الانتاجية في المكتب بجعله مماثلا للمصنع كلما أمكن ذلك ، سواء بشكل آلي او غير آلي .

لقد أثار فقدان العامل صفته الآدمية نقدا قاسيا ضد مصائع العصر الصناعي . غير أن أكثر المفكرين راديكالية في ذلك الوقت كانوا يعتبرون هذه المصانع انجازات « متقدمة » و « عقلية » .

ان تعديل وظيفة الشرطة أثارت تعليقات أقل . ولكن بدلا من

الأسرة التي كانت تقود العمل وتجبر أفرادها على حسن الأداء، ظهر هيكل سلطة جديد يهدف الى تطبيق قواعد جديدة : ألا وهو الادارة ذات التسلسل والتدرج الهرمي .

ففي البداية ، اصطدم نظام عمل الموجة الثانية بمقاومة عنيفة حتى من جانب اصحاب العمل الذين حاولوا الاحتفاظ بالنظام الريفي القديم وذلك بزرعه في المصنع . ونظرا لأن أفراد الأسرة كانوا يكدون معا في الحقول ، استخدم بعض الصناعيين الأوائل مجموعات اسرية كاملة ، ولكن النظام الذي اثبت فاعليته في الزراعة طوال عشرة آلاف سنة تبين انه لا يصلح في المصنع على الاطلاق .

اذ لم يقدر الشيوخ على متابعة ايقاع الآلات ، وكان يتعين ضرب الأطفال بل وربطهم احيانا لمنعهم من ترك أماكنهم واللعب . وكانت الأسر تصل الى المصانع في ساعات مختلفة وفي فوضى كما كانت تفعل في الريف . ولم يكن هناك مفر من فشل محاولة الحفاظ على قرين الانتاج الأسري في البيئة التكنولوجية الجديدة ، ومن ثم فرض النظام المصنعي نفسه .

وكان الدرس واضحا : لا يمكن تنظيم العمل حول آلة بخارية او نول كما لو ان الأمر يتعلق بمعزقة او بزوج من البقر . لقد تطلبت التقنية الجديدة نظاما جديدا ـ وهيكلا جديدا للسلطة يتعين تحديده وفرض احترامه .

البروليتاريا الالكترونية :

ومع تطور الاقتصاد فوق الرمزي ، يشق نظام جديد للعمل طريقه مرة أخرى ليحل محل النظام الأقدم منه .

وفي مصانعنا ومكاتبنا التي طلت في العصر الصناعي ، لم يتغير الموقف منذ عشرات السنين . ففي كل انحاء العالم ، وخاصة في الدول الحديثة التصنيع ، يظل مئات الملايين من العاملين مكبلين لنظام الموجة الثانية .

والآن وكما حدث في الماضي تماما ، نرى أصحاب الأعمال لا يدندون الثورة التي تدور حولهم حق قدرها ، انهم يستخدمون حاسبات آلية وتكنولوجيات متطورة تنتمي للموجة الثالثة ، ولكنهم يحاولون الاحتفاظ بقواعد العمل وقواعد السلطة التي أعدتها بالأمس الموجة الثانية .

وفي محاولة منهم لتحويل العاملين الى « بروليتاريا الكترونية » ـ كما كان جورج أورويل يتمنى أن يسميهم ـ يجدهم يحصون عدد الضربات

على لوحات مفاتيح الآلات ويراقبون بشكل دائم أوقات الراحة ويتصنتون على المكالمات الهاتفية . انهم يريدون السيطرة على سير العمل في أبسط تفاصيله . وتنتشر هذه الطرق الخاصة بالعصر الصناعي لدى شركات التأمين خاصة في معالجة مجموعة طلبات التعويض . أما بالنسبة لفروع أخرى فهي الحصول على البيانات المعلوماتية . غير أن هذه الطرق يمكن ان تنطبق أيضا على وظائف الادارة العليا .

وطبقا لتقرير لمكتب الكونجرس الأمريكي لتقييم التكنولوجيات ، فان هذه الطرق النمية ، تمتد وبشكل متزايد في كثير من الأحيان [...] الى أكثر الوظائف كفاءة في المجالات التقنية فضلا عن بعض المهن الحرة وادارة الشركات . فبعض المهن مثل سمسار مواد أولية أو مبرمج كمبيوتر أو مسئول عن قروض بنكية [...] قد تتعرض هي أيضا لنظام المراقبة المستمرة » .

ويبقى أن نعرف الى متى ستظل هذه الطرق مربحة ، لأن قواعد العمل في الماضي تتعارض مع الامكانات الجديدة التي تمنحها التكنولوجيا المتقدمة . وأينما تتعايش الطرق القديمة مع التكنولوجيا المتقدمة ، يكون من المرجح حدوث سوء استخدام لهذه التكنولوجيا وتبديد لمزاياها دون تحقيق عائد فعلي . ولقد بين التاريخ مرارا أن التكنولوجيات المتقدمة حقا تتطلب أيضا طرق عمل وتنظيم متقدمة حقا .

ويشبه أصحاب العمل الذين لايزالون يتوهمون انهم في حاجة الى بروليتاريا الكترونية ، الى حد كبير أصحاب المسابك القدامى وأصحاب مصانع النسيج الذين كانوا يعتقدون ان بامكانهم تشغيل مصانع تعمل بطاقة البخار بطرق أعدت للتعامل مع قوة جسر الأبخار . ولقد اضطر هؤلاء الى تصحيح خطئهم سريعا والا كان مصيرهم الافلاس في مواجهة منافسين أكثر ذكاء تعلموا كيف يعيدون تنظيم سياق العمل ذاته ، بمطابقة نظام العمل مع التقنيات الأكثر تقدما حينذاك .

ومن بين آلاف أماكن العمل ، ابتداء من ورش صناعة السيارات الى المكاتب ، تجربه بعض الشركات الذكية حاليا ـ أو تطبق فعلا ـ النظام الجديد الذي يتميز بميزة رئيسية ، ألا وهي تغير الموقف تجاه المعرفة وكذلك تجاه السلطة .

نظام عمل الغد :

ان التغيرات التي في طريقها لتحويل العمل لاتنتج اطلاقا من أي نوع من العبقرية الفاضلة ، وانما ترجع الى حقيقة أن انتاج الثروة حاليا يتطلب حجما من المعلومات والاتصالات أكبر بكثير من السابق . عندما كانت أغلبية الشركات لا تزال صغيرة الحجم جدا وكان صاحبها أو مديرها يستطيع عمليا معرفة كل ما يحتاج معرفته ، ولكن مع زيادة حجم الشركات والتعقيد المتزايد للتكنولوجيا ، اصبح مستحيلا على أي من كان النهوض بعبء المعرفة كاملا . ومن ثم تم استخدام مجموعة من المتخصصين والمديرين ووزعت على الأقسام والمستويات الخاصة بالبيروقراطية . وقد تعين توزيع اجمالي المعرفة بين مختلف عناصر ودرجات الادارة العليا .

ولكن الآن ظاهرة موازية . فكما كان رجال الأعمال يعتمدون على المديرين للحصول على المعرفة أصبح المديرون يعتمدون حاليا على مرؤوسيهم لنفس الغرض .

ولقد عهد الزمن على التقسيم القديم لقوة العمل الى « رؤوس » و « أيدي » وهو التقسيم الذي وسمه العصر الصناعي . ويعبر تيروبا ناجار بروفسير علم المعلومات والقرار بجامعة توكيو عن هذه الحقيقة قائلا « ان الفصل بين الفكر والعمل الذي كما حقق النموذج التقليدي [...] يتوافق تماما بدون شك مع تكنولوجيا ساكنة غير أنه من الصعب أن يتوافق مع تقدم تكنولوجي سريع » .

ولأن التقنيات أصبحت أكثر تعقيدا وتتوالى الواحدة تلو الأخرى بسرعة أكبر من ذي قبل ، ينتظر من العامل أن يعرف المزيد عن الوظائف المجاورة لوظيفته وأن يستوعب الابتكارات . وهكذا تشجع دعاية لجنرال موتورز بعثر الى عمال يساهمون في اختيار طريقة انارة مصانعهم ويختارون ألوانهم والورق الشفاف الخاص بهم ، بل انهم « يتعرفون على كيفية عمل المصنع وتكلفة الأشياء واستجابة العملاء لنتائج عملهم » . ويوضح دافيد هيويت من شركة يونيتد ريسيرش كمبالي أن العمال في حالة الانتاج بمساعدة الكمبيوتر لايحتاجون الى مجرد معرفة كيف تعمل آلاتهم الخاصة ولكن [...] كيف يعمل المصنع ككل » .

ان ما يحدث هو اعادة توزيع لمسئولية وعبء المعرفة ، والشيء الأهم ، اعادة توزيع لمسئولية اتخاذ القرار .

فالعاملون الذين يتلقون دورة مستمرة من التدريب ، حيث يتعين عليهم التعلم ثم الغاء بعض ما تعلموه ثم التعلم من جديد ، يحتاجون الى السيطرة على التقنيات الجديدة والتكيف مع أشكال تنظيمية جديدة وابداع أفكار جديدة .

وبالمثل يقول ناجار مشيرا الى دراسة سابقة لشركة صوني « ان العاملين الخاضعين الذين يحترمون اللوائح دائما ويكتفون بتطبيق التعليمات حرفيا لسوا بالعاملين الجيدين . وهو يشير الى ان الشركة

الحاليـــة ذات التطور السريع تجبرنا على تغيير القواعد ذاتها أكثر من ذى قبل . ومن ثم ينبغى تشجيع العاملين على اقتراح تعديلات بمبـادرة خاصـــة منهم .

ذهى الحقيقة ، ان الذى يساهم فى تحديد القواعد الجديدة سيدرك ضرورة هذه القواعد وكيف انها تتكامل مع المجمـوع - ويعنى ذلك انه سيتمكن من تطبيقها بشكل اذكى . ومن جهة اخـرى ، يقول رايموند مومى رئيس شركة برلمسمان ايه . جى . وهى احدى اكبر المجموعات العالمية فى مجال وسائل الاعلام : « ان اللوائح والقوانين التى تحظى بتأييد الغالبية الغير العـاملة هى وحدها التى لديهـا فرصة ما لكى تحظى بالاحترام » .

ولكن اشتراك العاملين فى عملية اعداد القواعد ، يعنى جعلهم يتقاسمون سلطة كانت وقفا مطلقا على رؤسائهم . ويصعب على بعض المديرين قبول هذا التحول فى السلطة .

وكما هو الحال بالنسـبة للديمقراطيـة السياسية ، لايمكن للديمقراطية فى مكان العمل أن تزدهر فى قلب تجمع جاهل ، وبالعكس ، كلمـا كان المجتمع متعلمـا طالب - كل ما يستطيع - بالديمقراطية . لذلك يؤدى انتشار التكنولوجيات المتقدمة فى الشركات الى التحول تدريجيا عن العمـال غير المؤهلين وذوى التعليم المنخفض بحيث يشكل المتبقون مجموعة افضـل تعليمـا ، ومن المستحيل قيادتهم طبقا لطريقة القديمة السيطرة من اوع « اعملوا ولا تطرحوا أسئلة » . بل ان العكس صحيح اذ أصبح جزءا من عمل كل واحد طرح الأسئلة ومناقشـــة الأفكار القائمـــة .

ويوضـح لوويل . فس . باين الذى يدير مصـنع جنرال موتورز أوتوموتف فى مدينة شيلبيفيل بولاية انديانا ، متيرا الى دوره كمدير ، « ان الضغط هنا يأتى من قوة العمل ذاتها - قوة عمل تتحدى الادارة وترفض قبول اوامرها أو سلطتها . ويعيد العاملون هنـا النظر فى الأحـكام المحـددة (...) اذ لا يكفى أن تنسى للادارة لتكون افكارك مقدسة وغير قابلة للنقاش » .

اذن الصورة واضـحة : اذا كانت السلطة فى مكان العمل فى طريقها للتحول فان ذلك ليس نتيجة لتأثير نوع خاص من المثالية ولكن لان نظام خلق الثروة الجديد يتطلب ذلك .

الشخص غير القابل للاستبدال :

من بين عوامل تحول علاقات السلطة فى العمل ، هناك عامل رئيسى يرجع لمفهوم عدم القابلية للاستبدال . لقد اعتقد احد أهم ابتكارات الثورة الصناعية فى فكرة قطع الغيار القابلة للاستبدال ، غير أن العمال سرعان ما أصبحوا كذلك أيضا .

وكان ذلك على وجه الخصوص احد أهم أسـباب العجز النسبى للطبقة العاملة فى العصر الصناعى . فمنذ أن أصبحت الوظائف لاتطلب كفاءة عالية ، بحيث لايستلزم الأمر سوى بضع دقائق لكى تشرح لأى شخص كيفية انجاز مهمة شبه آلية ، أصبح اى عامل يساوى أى عامل آخر . وعندما كان يزيد عرض العمل عن الحاجة كانت تنخفض الأجور وحتى عندما كان ينضم العمال الى النقابات كانوا يجدون انفسهم فى مركز تفاوضى سيىء .

« ان جيشا احتياطيا » من العاطلين كان مستعدا لشغل كل الوظائف الشاغرة . أما حاليا ، وكما سبق أن رأينا فى الفصل السابع ، لايستطيع العاطلون عمل ذلك الا بشرط امتلاك الجرعة الدائمـة من الكفاءة فى النحطة المناسبة .

هذا بالاضافة الى أن مضمون العمل من المرجح ينحو الى التزايد ، كما تتجه الوظائف الى أن تكون ذات مواصفات فردية وشخصية . بمعنى آخر اصبحت أقل قابلية للاسـتبدال . وطبقا للاستشارى جيمس . بى . وار نائب رئيس اندكس جروب « تزداد صعوبة استبدال العاملين فى قطاعات المعرفة ، لأن كل واحد منهم يستخدم نفس الأدوات بشكل مختلف . فمهندس ما يستخدم الكمبيوتر بشكل مختلف عن مهندس آخر ولعمل السوق طريقه الخاصة لتحليل الأشياء ، ومن سيحل محله سيتكون له طريقة أخرى » .

وعندما يترك أحد العاملين الشركة ، يتعين عليها اما يجاد من يحل محله على أن يكون بنفس الكفاءة . وهى عملية ليست سهلة نظرا للنمية الاحتمالات الرياضية (ومكلفة أيضا) وتزداد صعوبة كلما تزايدت ظاهرة التنوع ، أو تقوم بتدريب شخص جديد (بتكلفة كبيرة أيضا) . وبالتالى اصبح استبدال شخص ما عملية مكلفة بشكل مضطرد واصبح لدى هذا الشخص سلطة تفاوضية تزداد بنفس النسبة .

ويعرض رئيس الفريق المكلف بمشروع ضخم للدفاع القومى هذا التطور فى هذه الكلمات : « فى الماضى كان من الممكن جعل الجميع يعملون

نفس الشيء [...] . أما حاليا فان الأمر مختلف تماما . اذا فقدنا أحد العاملين يحتاج الأمر الى ستة شهور من التدريب لشخص آخر لكي يفهم نظامنا » . فضلا عن أن العمل منظم في مجموعات . لذلك يختل عمل كل الفريق عندما نفصل شخصا ما » .

والنتيجة النهائية لهذا التطور هي توجه الشركات الى استخدام عاملين أقل عددا ولكن بأجور أعلى . أما الصناعات المتطورة ذات النمو العالي فتلجأ الى استبعاد هيكل القيادة الاستبدادي القديم وتستبدله بأسلوب عمل جماعي أو أكثر مساواة .

وعندما تضع هذه التغيرات في سياقها التاريخي ، تبدو كتحول مهم للسلطة في مواقع العمل .

ضرورتان :

لن يمحو نظام العمل الجديد كل اثر للنظم الأقدم . وسيمضي الى يسر وقت طويل لكي يختفي آخر سجين أشغال شاقة صناعي . ولكن توجد ضرورتان تحملان من غير الممكن وقف التقدم .

الضرورة الأولى « ضرورة الابتكار » . اذ لا يوجد حاليا نصيب مضمون من النمو ولا منتج يعيش الى مالا نهاية . ولا ينتصر الأمر على مجال الميكانيكية أو مجال الملابس . حيث تستولي المنافسة على منافذ مفترض أنها مكتسبة وتنتزع من شركات قوية مساحات كبيرة ممن نفوذها باستخدام سلاح الابتكار . ولكن في جميع الفروع ـ سواء أكانت برالص تامين أم خدمات طبية أو رحلات منظمة . وتجف الشركات وتموت اذا لم تتمكن من خلق سيل لا ينقطع من المنتجات الجديدة .

ولكن فرصة العاملين الأحرار لأن يظهروا قدرات ابتكارية تفوق فرصة أولئك الخاضعين لرقابة دقيقة في ظل ظروف تنظيمية . وكما يقول دافيد سنون نائب رئيس شركة ديجيتل اكويبمنت والمسئول عن الهندسة العالمية : « اذا أعطيت وقتك في مراقبة شخص ما يقضي بمروره وقته في مراقبة عملك فلن تخلق شيئا يذكر » . وبالتالي ، فان ضرورة الابتكار تشجع استقلالية العاملين .

ويستتبع ذلك أيضا اقامة علاقة سلطة جديدة تماما بين ارباب العمل والعاملين . مسألتها الأولى ضرورة اتاحة المجال للأخطاء الذكية . فقبل طرح فكرة واحدة جيدة ، يجب أن يكون قد تم طرح ـ ومناقشة ـ مجموعة من الأفكار الرديئة ، وهو ما يستتبع بدوره أن يصبح كل فرد من الآن فصاعدا متحررا من الخوف .

ان الخوف هو أخطر قاتل للأفكار . الخوف من السخرية ومن العقاب ومن ضياع الوظيفة يبطل ويلغي الابتكار . وكانت الادارة في الماضي تعتبر مهمتها الأولى تجنب الوقوع في الخطأ بينما الابتكار على نقيض ذلك ، يحتاج الى الخطأ التجريبي لكي ينجح .

نروق عن توم واتسون ، وهو من كبار قادة آي ـ بي ـ أم النادرة التالية ، التي يحسن أن تكون مختلفة : سأله أحد زملائه ان كان سيفصل المسئول عن مشروع تكلف ٥ ملايين دولار وانتهى بالفشل . فأجاب واتسون : « أفصله ! لقد دفعت له توا تكاليف دراسته ! » سواء أكانت الرواية حقيقية أم لا ، فانها توضح موقفا تجاه العمل متناقضا تماما مع نظام العصر الصناعي ، وتؤكد مرة أخرى على أهمية التدريب .

والضرورة الثانية التي تدفع الى اقامة نظام جديد هي السرعة . فالنظم الاقتصادية المتقدمة محكوم عليها بالتسارع . ففي هذا المناخ الجديد لا يكفي الابتكار وحده . بل يجب أن تطرح الشركة منتجاتها الجديدة بسرعة جدا قبل أن يسبقها أحد منافسيها الى السوق أو يكون لديه الوقت لنسخ منتجاتها الجديدة وتقليدها .

وفي الوقت نفسه يعدل ضغط التسارع بدوره علاقات السلطة بكسره للتسلسل البيروقراطي للقيادة .

وزد على ذلك أن الشبكات الالكترونية الجديدة تسمح في كثير من الأحيان داخل الهيئة باتصالات نحو الأعلى والأدنى أو اتصالات أفقية . ويفضل هذه الاتصالات يمكن لأحد العاملين أن يندس خلال مستويات التسلسل الاداري ، وتحدث ظاهرة مماثلة في الاتصالات الشخصية والمباشرة .

في السابق ، كان تجاوز أحد العاملين لرئيسه المباشر لعرض مشكلة أو فكرة جديدة كفيلا بأن يسبب له المضايقات ، بينما يجبر التسارع حاليا العاملين على اختصار وتجاوز التسلسل الاداري ، وقد يتم تشجيعهم على ذلك في حالة الضرورة . ولقد أصبح هذا السلوك معتادا في القسم الإسباني لشركة برالين المتخصصين في تأجوبا . الدوجة أن مسئولا عن العاملين يمكن أن يعلن ما يلي : « اذا شعر كادر وسيط بالاهانة لأن أحد مرؤوسيه تخطاه دون استئذان ، فان هذا الكادر سيفقد على الفور احترام رؤسائه وكذلك احترام مرؤوسيه » .

ومن ثم يساهم كل من التسارع والابتكار في اسقاط التسلسل الهرمي للسلطة المنتشر في الماضي الصناعي . ويشجعان التقدم نحو نظام عمل جديد ينتمي للموجة الثالثة .

المطالبة بحرية الوصول الى المعلومات :

لكل هذه الأسباب سوف يبنى نظام العمل الجديد الى جميع قطاعات الاقتصاد الرئيسية . وكلما حصلت قوة العمل على استقلالية ، طالبت بتوسيع حقها في الوصول الى المعلومات .

وفي العصر السابق ، كان المطالبون بمعاملة العاملين معاملة أكثر انسانية يصطدمون بواقع تكنولوجيا ذلك العصر المتخلفة والتي وان طلت رابحة لكنها أبقت العمال أسرى الجهل والعجز .

أما الآن ، فالعاملون يريدون الاطلاع على المعلومات المتراكمة لأنهم في حاجة ماسة اليها لانجاز مهامهم . ان عملية اعادة توزيع المعرفة « والسلطة » التي تشاهدها أصبحت ضرورية بحكم الظروف الجديدة للسوق وبحكم التكنولوجيات الجديدة ذاتها .

ولقد كتبت صحيفة « النيويورك تايمز » تقول : « بما ان برامج الكمبيوتر تحاكي وتسلك الاتجاهات التي طالما جعلت من المديرين مجموعة منفصلة ، فان العاملين في المستويات الادنى يستطيعون في الوقت الراهن القيام بالوظائف التي كانت وقفا من قبل على المديرين » . كما استشهدت الصحيفة بتصريح لشارلز ايبرل النائب السابق لرئيس شركة بروكتر آند جامبل يقول فيه : « فجأة أصبحت المعلومات تصل الى أيدي الذين يمتلكون الآلات ، وليس فقط على أولئك الذين يحملون درجتين أو ثلاث درجات أعلى في السلم الوظيفي . والواقع ان هذه الكوادر العليا قد لاتعطي الى أهمية لتلك المعلومات طالما أنها لم تصل الى العمال . ولكنها تبدي مقاومة شديدة للغاية اذا وصلت هذه المعلومات اليهم » . وبالطبع ليس كل العمال قادرين على شغل مناصب تتطلب مبادرة وتفاعلا للمسئولية ومشاركة بدون تحفظ . ولا كل المديرين قادرين على التكيف مع أسلوب العمل الجديد .

ولكن مع اتجاه وحدات العمل الى أن تصبح أصغر حجما وارتفاع مستويات التعليم بشكل مطرد ، يزداد الضغط من أسفل ، وينجم عن ذلك تحول أساسي في علاقات السلطة .

انها ليست المرة الأولى منذ فجر العصر الصناعي ، التي يواجه فيها المديرون ظهور نماذج جديدة للعلاقات الانسانية في مواقع العمل . فمنذ عهد بعيد حاجت مدرسة من المنظرين مفاهيم تايلور القديمة التي جعلت من العامل تابعا للآلة وأكدوا أنه سيكون من الأجدى في نهاية الأمر معاملة العاملين كآدميين .

الا أن النظام الجديد يحظى بتأييد ومساندة المديرين الغربيين . ويقول تيروبا ناجاو : « ان الفكرة تذهب الى أبعد بكثير من افتراضات نموذج « العلاقات الانسانية » ، التي كانت تهدف الى جعل العاملين يشعرون بأهميتهم . فالآن يتم الاعتراف بأنهم بالفعل مهمون » .

ويظل صحيحا ان السلطة العليا ـ الأقوى من سلطة أي شخص ـ مالك لسوق العمل . ان النقص أو الفائض من العاملين المؤهلين في هذا التخصص أو ذاك هو الذي يحدد النوايا الخارجية وحدود الاستقلالية الجديدة . لقد تعلم عدد كبير من المبرمجين ومهندسي الفضاء درسا قاسيا . الا وهو أنه يمكن الاستغناء عنهم ببساطة . تماما مثل عمال الطبيعة أو العمال على خط تجميع . بينما يمنح رؤساؤهم لأنفسهم « مظلات هبوط ذهبية » ، ان من يفقدون عملهم يتعرضون لخفض رهيب في سلطتهم سواء الشخصية أو الجماعية ـ الا ان ذلك سيكون موضوع كتاب آخر تماما .

المهم هنا ، هو ادراك كيف تتغير الأشياء بالنسبة لمن « يمتلكون » لغة العمل . والحال هذه فاننا في هذا الاطار نشاهد حاليا تحولا ذا أهمية تاريخية .

ففي العصر الصناعي ، لم يكن لأي عامل سلطة فردية مهما كانت بسيطة في مواجهة الشركة ، وكان ذلك ينطبق على أي نوع من العمال . ان تجميعا من العاملين فقط كان يستطيع أحيانا ، اذا ما هدد برفض تقديم خدمة عملائه للشركة ، اجبار الادارة المتعنتة على تحسين الرواتب أو أوضاع العمال . فالعمل الجماعي فقط كان يمكن ان يعطي أو يوقف الانتاج ، طالما أن كل فرد كان قابلا للاستبدال . وعلى هذا الأساس تكونت النقابات العمالية .

واذا كانت النقابات ، مع ارتباطها التقليدي « بالتصادم » و « الرخصة » ، تفقد حاليا من أهميتها ومن سلطتها في كل البلدان المتقدمة تكنولوجيا تقريبا ، فان ذلك يرجع بالتحديد الى ان العاملين لم يعودوا قابلين للاستدال بنفس القدر الذي كان في السابق .

وفي عالم اليوم ، لن يحتاج أعضاء أية عشائر لانتاج شركة ما أو مصنع ما أن ينضموا الى أعمال جماعية . اذ يكفي درس « دروس معلوماتي » في برنامج أو ادخال الشراء بارع للمعلومات في قاعدة بيانات ، أو تسليم المعلومات لناقس . وهذه ليست سوى بعض أمثلة لوسائل بديهية من بين طرق التجريب العديدة المتعددة ، التي يمكن أن يستخدمها شخص عاقل أو غير مستوى أو مجروح الكرامة .

وقد يقتصر « اضراب المعلومات » في المستقبل على عمل احتجاجي لشخص واحد ـ وهو عمل لايستطيع اي قانون أو حيلة معلوماتية أو اجراء أمني أن يضمن في مواجهته حماية كاملة - وان لأفضل دفاع يدون شك هو الضغط الاجتماعي الذي يمكن ان يمارسه زملاء وأقران الشخص المعني ، او مجرد احساسه بأنه يعامل بانصاف وكرامة -

غير ان الأكثر أهمية هو التطور نحو عدم القابلية للاستيعاب - ومع التسيير المضطرد للعمل - فان وضع الذين يمتلكون كفاءات أساسية وحاسمة سيتعزز بشكل كبير ، ولم يعد الأمر قاصرا على الجماعات المنظمة بل ان الأفراد المعزولين يمكنهم حاليا الضرب وبشدة -

ولقد أكد التوريون الماركسيون أن السلطة ملك لمن يمتلك وسائل الانتاج ، وقارنوا وفقا لهذه المقولة عامل الصنع مع الحرفي في العصر ماقبل الصناعي ، كما أكد ماركس أن العاملين سيطلقون بدون سلطة طالما انهم لم ينتزعوا « أدوات الانتاج » من الطبقة الرأسمالية التي تمتلكها -

ولكننا ، بعد زمن ماركس نعيش الآن التحول التالي لعلاقات السلطة في موقع العمل ، وانه لمن سخريات التاريخ ان نشهد حاليا ظهور نوع جديد من الأجراء المستقلين الذين يمتلكون فعلا وسائل الانتاج ، اذ أن هذه الوسائل في شكلها الجديد ، لم تعد داخل صندوق ادوات الحرفي ، وبنفس القدر ليست تلك الآلية المكلفة التي ميزت العصر الصناعي : ان هذه الوسائل تنبض داخل جمجمة الأجير المستقل حيث سيجد المجتمع في المستقبل أهم مصدر للثروة والسلطة -

الفصل التاسع عشر

فيضاء السلطة

في عام ١٩٨٥ ، اشترت شركة جنرال موتورز ، الصانع الأول للسيارات في الولايات المتحدة ، الثلث راسمال « هيوز ايركرافت » ، وهي الشركة التي اسسها هوارد هيوز ، هذا الثلياردير غريب الأطوار الذي اعتزل الحياة العامة - ودفعت جنرال موتورز ٥,٢ مليار دولار ـ وكان ذلك اكبر مبلغ يدفع عن ثلث العين لامتلاك شركة -

وكانت موجة جديدة من الاندماجات قد بدأت في الولايات المتحدة في بداية الثمانينات ، وهي الموجة الرابعة منذ ١٩٠٠ - ومع توالي السنين تضاعفت عمليات الاندماج - ففي عام ١٩٨٨ ، بلغ عدد عمليات الشراء أو الاندماج ٣٤٨٧ عملية وبلغ مجموع ما دفع فيها رقما فلكيا هو ٢٢٧ مليار دولار - ثم في عام ١٩٨٩ ، تم تحطيم الأرقام القياسية السابقة بعرض الشراء العدائي لـ « آر - جي - آر - نابيسكو » والذي تكلف ٢٥ مليار دولار -

باختصار ، تضاعفت التكلفة القصوى للاندماج خمسة أضعاف خلال اربع سنوات فقط - ومع أخذ التضخم في الاعتبار يكون الزيادة ضخمة الضخامة -

وكانت غالبية العمليات الكبرى من هذا النوع في تاريخ الولايات المتحدة تتم بين شركات امريكية ، على نقيض ما يحدث الآن ، حيث لا يمر يوم دون أن تعلن العناوين الرئيسية عن « ريجات محتملة » ـ عمليات اندماج عبر الحدود - وقد حصلت شركة بريتش البانية على شركة

«برستون تايرز آند رابر» وانضمت سارا لى مع العملاق الهولندى فروى اجروز. وابتلعت كادبورى شويبس الانجليزية الشركة الفرنسية بيولان. واشترت المجموعة الفرنسية «عاشيت» شركة جرولييه الأمريكية كما اشترت سولى اليابانية شركة كولومبيا بكندرز الأمريكية.

وكتبت صحيفة «الفايننشيال تايمز» تقول: «ان التزايد غير الطبيعى لعمليات الشراء فى العالم لا يبدى أية علامة انحسار». ورجحت الصحيفة «ان تنسارع المعركة من أجل اعادة تنظيم العديد من القطاعات الهامة». (...) تحت تأثير عوامل تتجاوز بكثير عمليات اعادة بيع الأصول التى جعلت موجة الاندماجات تتدلع أصلا فى الولايات المتحدة»!!

وكما يشير المثال، كان الهدف أصلا من العديد من الاندماجات هو الاثراء السريع الذى يتحقق بفصل أعمال مالية أو ضريبية بهلوانية. ولكن كان لاندماجات أخرى طابع استراتيجى. ففى أوروبا المتجهة بخطوات واسعة نحو الوحدة الاقتصادية الكاملة، اندمج عدد من كبريات شركاتها على أمل الاستفادة من السوق المشتركة الواسعة. أو لمقاومة هجمات العمالقة اليابانيين والأمريكيين يتشكل أفضل - بينما كان المتقدمون الأمريكيون واليابانيون يبحثون عن ربحات أوروبية.

وبعض هؤلاء كان ينظر الى أبعد من ذلك ويستعد للعمل على امتداد السوق التى تسمى «الثلاثية» ألا وهى أوروبا والولايات المتحدة واليابان. بل ان بعضهم كان يحلم بغزو «السوق على مستوى الكرة الأرضية».

وأثارت كل هذه الأنشطة المحمومة قلقا عميقا. اذ حتى المتفرجون من رؤية السلطة الاقتصادية تتركز فى أيدى قلة قليلة. وفى الوقت نفسه تندد النقابات وبعض الساسة، بهوس الصفقات الضخمة، التى قد تأتى بعض المافين بالهياج الذى يصيب أسماك القرش المتضورة جوعا.

واذا لم نر الأشياء الا من منظور القدرة الاقتصادية. فان ذلك قد يقودنا فعلا الى التفكير فى ان السلطة فى اقتصاد اليوم قد تنتهى الى ان تؤول الى حفنة صغيرة من الهياكل الهرمية الضخمة أحادية التركيب التى تشبه الى حد كبير تلك التى تعرضها علينا بعض الأفلام.

غير أن هذا السيناريو شديد السذاجة..

أولا، يخطئ من يعتقد أن هذه الاتحادات بين الشركات العملاقة ستقود الى عالم نهاية. فموجات الاندماج السابقة تلتها بعد ذلك بعدة سنوات موجات من تفكك الشركات وتحريرها من أصولها. ويرتسم فى الأفق مجموعة جديدة من حالات الطلاق. اذ يحدث أحيانا أن تسيء السوق المتوقعة، أو أن تدخل النقابات الخاصة للشركات المندمجة فى صراع، أو يتضح أن الاستراتيجية كانت خاطئة تماما منذ البداية. ففى الواقع، وكما رأينا فيما سبق، أن كثيرا من عمليات الشراء التى تمت مؤخرا كانت تستهدف تحقيق عمليات تجريد وتفكيك رابحة. حتى ان رجالات منعدمى الخجل نفسها بعد عملية اندماج ضخمة وقد انفصلت عن النواة المركزية ويخجل من ذلك فى النهاية حفنت التكاش بدلا من التوسع.

ثانيا، اننا نشهد فعلا متزايد الوضوح بين عالم المال وعالم الاقتصاد، الحقيقى، الذى ينتج ويروج السلع والخدمات. ففى نهاية الثمانينات، أوضح انهيار ان مخيفان لبورصة ان الأسواق المالية تبكر أحيانا أن تنهار، مؤقتا على الأقل، دون ان يؤدى ذلك الى اضطراب عميق فى سير عمل الاقتصاد ككل. ففى انتاج الثروة يعتبر رأس المال عاملا فى حد ذاته، ولكن بدلا من أن تزيد أهميته فانها على العكس تتناقص عما كانت عليه فى الماضى.

ومن ناحية أخرى، فان السلطة لا تزيد بالضرورة مع الحجم. فعديد من الشركات العملاقة تملك مصادر سلطة ضخمة ولكنها لا تستطيع استخدامها بفاعلية. لقد تعلمت الولايات المتحدة فى فيتنام، والاتحاد السوفيتى فى أفغانستان ان تفوق الحجم لا يكفى لضمان الانتصار.

ولكن لمعرفة كيف سيتم توزيع السلطة فى قطاع أو اقتصاد معين من المهم أن ندرس، العلاقات، أكثر من دراسة الهياكل ويقودنا ذلك الى اكتشاف تناقض مدهش.

ففى الوقت الذى تضخم فيه بعض الشركات (أو تنتفخ)، تجد حركة قوية معاكسة الى تفكيك الشركات الكبرى الى وحدات متزايدة الصغر. والى تكاثر الشركات الصغيرة أيضا. لأن تركيز السلطة لا يمثل سوى نصف المسألة. فبدلا من نموذج وحيد، فاننا أمام اتجاهين متناقضين تماما ولكنهما بدآ فى الانصهار معا فى توليفة جديدة.

ونحن عن الآثار المتفجرة للأهمية الاقتصادية للمعرفة أن ميكلا جدا تماما السلطة فى طريقه للميلاد هو فسيفساء السلطة.

من التركيبات الأحادية الضخمة الى الفسيفساء:

فى الثمانينات، وفى أوج الهلاك حدون الاندماجات، اكتشف الشركات مركز الربح.

وفى اندفاعة حماسية، نجأت الشركات فى التفكك الى عدد كبير من الوحدات، وتلقت كل وحدة مهمة أن تعمل كشركة صغيرة مستقلة.

وهكذا دخل العالقة في طريق التخلي عن هياكلهم الضخمة أحادية التركيب ، واستبدالها بفسيفساء مكونة من عشرات بل مئات من الوحدات ذات النظم المحاسبية المستقلة .

ان الأسباب العميقة لعملية اعادة الهيكلة تلك ، تكمن في التغيرات التي عرفها نظام المعرفة . وان كان قليل من المديرين يدركون ذلك .

ان فكرة اقامة مراكز ربح منفصلة في الشركة الكبيرة ليست بالفكرة الجديدة ولكن القيادات في عصر ما قبل الكمبيوتر ، عارضت قيامها نظرا لانها تنطوي على تقليل مهم لسلطتهم .

وحتى بعد ظهور الوحدة المركزية ، ظل من الصعب على الشركات ممارسة سيطرة مستمرة على عمليات عدد كبير من « المراكز » من هذا النوع . وكان يتعين انتظار الوصول المكثف لأجهزة الكمبيوتر الشخصي في الشركات ، لكي يبدأ مفهوم مركز الربح في اثارة اهتمام حقيقي في قاعات مجالس الادارة . وان ظل هناك شرط يتعين توفره . الا وهو ربط الميكروكمبيوتر بالوحدات المركزية . وبعدأت اقامة هذه الروابط في الثمانينات . وفجأة أتى مفهوم مركز الربح وراجا كبيرا .

في البداية ، أتت أجهزة الميكروكمبيوتر المستقلة الى نقل السلطة نحو الأسفل . ومع هذه الأسلحة الجديدة ، تفوقت الكوادر المتوسطة بل وحتى العاملون البسطاء طعم حرية وسلطة لم يعتادوها . ولكن عندما تم بشكل تعاقبي ربط أجهزتهم بالوحدة المركزية ، أصبح بامكان الادارة العليا أن تراقب عن كثب بعض النوابت الرئيسية لنشاط عدد كبير جدا من الوحدات الصغيرة . وأصبح من الممكن السماح لها بقدر كبير من الحرية المستقلة ، مع الاحتفاظ بالسيطرة على المحاسبة المالية لهذه الوحدات .

وهكذا بدأت الثورة المعلوماتية في تحقيق الهوة بين الحاسب الآلي والجانب الخاص بالعمليات والتشغيل ، وذلك بالسماح بالجمع بين المركزية من ناحية واللامركزية المنفذة من ناحية أخرى .

غير أن أغلب مراكز الربح الآن ليست سوى انعكاس للشركة الأم ، وصورة مصغرة للبيروقراطية المنبثقة من البيروقراطية الأم. ولكن مع اقترابنا من مفهوم الشركة المرنة سنرى هذه المراكز تبدأ في توزيع أشكالها التنظيمية وتكون فيما بينها فسيفساء من نوع جديد .

ففي كبسة سانت ايوليداري نوفو يمكنه رافيا توجه لوحة جدارية من الفسيفساء تمثل موكبا للقديسين . فلنتخيل أن هذا الموكب الطواف بدلا من أن يدور على جدار مسطح وثابت ، فانه يدور في اطار نوع من الفسيفساء المتحرك المصنوع من العديد من الألواح الشفافة التي تنقل الواحدة منها وراء الأخرى وتتفاعل وترتبط فيما بينها في توليفات متعددة . حيث لا تكف الألوان والأشكال عن الاختلاط والتغير والتحول والتباين فيما بينها .

ويمكن تطبيق هذه الصورة على أنواع تنظيم المعرفة الجديدة في قواعد البيانات . وهي ترمي بالفعل بالشكل المستقبلي للشركة وللاختصاء ذاته . فبدلا من تسلسل هرمي وادارى كان يركز السلطة ويهيمن عليه بعض التنظيمات المركزية ، نتجه الآن نحو سلطة في شكل فسيفساء متعددة الأبعاد .

الادارة و « ازالة الدهون » :

ان طبيعة التسلسل الهرمي في الشركة في حالة تغير . ففي الحقيقة شهدت الثمانينات بالتوازي مع خلق مراكز الربح ، تبسيطا للتسلسل الهرمي ، الذي عرف أيضا باسم « مذبحة الصغوف المتوسطة » . والسبب العميق لذلك ، كما كان الحال بالنسبة للانتقال الى مراكز الربح ، هو شعور القيادات بالحاجة الى اعادة السيطرة على المعرفة .

فبينما كانت الشركات تقوم بعمليات استغناء ضخمة في صفوف كوادرها المتوسطة ، كان المديرون والمتعهبون وخبراء الاقتصاد الذين طالما طالبوا من قبل وناددوا في صوت واحد أن « الأكبر هو الأفضل » قد بدءوا ينشدون أغنية أخرى . لقد اكتشفوا فجأة « اقتصاديات التوسع اللاحجمي » .

وتنجم اقتصاديات التوسع اللاحجمي أساسا عن انهيار نظام المعرفة القديم . أي النظام الذي يعتمد على التوزيع البيروقراطي للمعلومات على حوصلات منفصلة من طريق قنوات اتصال رسمية .

وكما سبق أن أشرنا من قبل ، فان جزءا كبيرا من عمل الكوادر المتوسطة يتلخص في جمع المعلومات الواردة من مرؤوسيهم ونقلها الى رؤسائهم . ولكن عند أن أدى تسارع العمليات وتعقيدها المتزايد الى اكتظاظ الحوصلات وانسداد القنوات ، بدأ اجمالي نظام الايلاع في التفكك . وتكاثرت الأخطاء وسوء التفاهم . ودفع تعدد المواقف المعقدة والمتشابكة الى حنق العملاء . وتزايد عدد الأشخاص الذين يتحايلون على هذا النظام « الكافكي » (*) .

وارتفعت تكلفة المعاملات ارتفاعا سريعا . وكان العاملون يدفنون

(*) نسبة الى الأديب « كافكا » .

جهدا أكبر للقيام بعدد أقل من المعاملات . وأصبح الدافع للعمل في انخفاض مستمر ومتسارع .

وكانت قلة من المديرين تدرك ما يدور حولها . فعندما تعرض على الكوادر العليا قطعة معبأة أو آلة مكسورة على أرضية الورشة ، فان القليلين سيعرفون ما الذي ينبغي القيام به . ولكن أن تعرض تخليهم نظام معلومات عتيق لم يعد يتلاءم مع العصر ، فانهم لن يدركوا حتى ما تتحدث عنه .

لقد بدا واضحا أن الادارة العليا لم تعد تستطيع انتظار عمليات تركيب وتوليف المعلومات التي تتم مرحلة تلو الأخرى في المستويات الأدنى وتصل اليها عبر رسائل محكوم عليها أن تصعد ببطء سلسلة القيادة . وفضلا عن أن حجم المعرفة الذي يهبط خارج الحوصلات الرسمية والذي يتم نقله عبر قنوات غير متوقعة أو طارئة أصبح من الآن فصاعدا كبيرا ، بحيث بدت كتلة الكوادر المتوسطة عائقا أكثر منها أداة لا غنى عنها لاتخاذ قرارات سريعة .

وفي مواجهة الضغوط التنافسية وتهديدات الشراء بدا نفس المديرين الذين كانوا أول المسئولين عن بطلان السنة التحتية للمعرفة يبحثون يأس عن وسائل خفض التكاليف .

وكثيرا ما كان أول رد فعل لهم هو اغلاق المصانع وتشريد العمال . ونادرا ما كانوا يلاحظون وهم يفعلون ذلك ، أنهم يتألون من نظام المعرفة الخاص بالشركة .

ولقد أشار البروفيسير هارولد أوكلاندر من جامعة بيس والخبير في تخفيض قوة العمل الى أن عمليات الاستغناء عن العمال التي تهدف الى « تخفيض التكاليف » غالبا ما تؤثر سلبا على هذا الهدف لأنها تمس المعرفة بشكل خاص .

فعندما تقضي الاتفاقات الجماعية بأنه في حالة الاستغناء عن العاملين تجب مراعاة الأقدمية ، تكون نتيجة ذلك ـ كما يقول أوكلاندر ـ سلسلة من التغيرات في الوظائف ، اذ أن مقابل كل عامل يتم الاستغناء عنه ينزل ما بين ثلاثة أو أربعة عمال سلم التسلسل الوظيفي ، حيث يجدون أنفسهم في مواقع تنقصهم فيها المعرفة اللازمة . ومن ثم تنقطع قنوات الاتصال كانت قائمة منذ زمن طويل . وبدلا من أن ترتفع الانتاجية بعد عمليات الاستغناء عن العمال ، كما كان منتظرا ، تنخفض هذه الانتاجية .

ثم تستهدف القيادات العليا بعد ذلك جحافل الكوادر المتوسطة التي كونوها على مدار السنوات لمعالجة سيل المعلومات .

ان أرباب العمل الأمريكيين الذين يقتطعون من كتلة الأيدي العاملة ، دون الاهتمام بالعواقب الاجتماعية لذلك ودون ادراك آثار هذه العملية على هيكل المعرفة للشركة ، يشعرون بالارتياح لأنهم بذلك ، ازالوا الشحوم ، الزائدة . « الأمر مختلف في اليابان ، حيث تعتبر عمليات الاستغناء عن العاملين اعترافا بالفشل . وكذلك الحال في عدد كبير من الدول الأوروبية حيث النقابات ممثلة في مجلس الادارة ومن ثم يمين اقناعها بأنه لا يوجد حل آخر غير الاستغناء عن بعض العاملين » .

ان عمليات الاستغناء عن الكوادر المتوسطة ، باستخدام الفرصة ، تمثل في الحقيقة محاولة متأخرة جدا ، وغير واعية في أكثر الأحيان ، لاعادة تشكيل الهيكل المعلوماتي للشركة وزيادة سرعة الاتصالات .

ويتضح في الواقع أن جزءا كبيرا من الجهاز غير الحلقات المستقلة للكوادر المتوسطة ، يمكن حاليا انجازها بسرعة أكبر وبكفاءة أعلى بواسطة أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصالات اللاسلكية . وكما سبق أن رأينا ، تفكر شركة آي . بي . ام ، أن تشكة بروفس الفرعية ـ وهي جزء من شبكتها الالكترونية الداخلية ـ تعمل وحدها مثل ٤ آلاف كادر متوسط كان يضمن التعامل معهم بشكل اضافي .

ومع التشبكات الجديدة التي تدخل الخدمة كل يوم ، تتزايد انواع الاتصالات طبقا لقنوات أفقية أو قطرية أو بالقفز درجات أعلى الأعلى أو الأسفل متجاوزة مستويات السلسل التنظيمي والادارى . اذن ، ايا كان ما « تفتقد » القيادات العليا أنها فعلته ، فان تعديل البنية الأساسية للمعلومات في الشركة ـ ومعها تعديل هيكل السلطة ـ كان أحسن نتائج خفضها للانفاق .

وعندما تحقق مراكز ربح وتقطع التسلسل الهرمي وتنتقل من الوحدات المركزية الى أجهزة الكمبيوتر الشخصي المرتبطة فيما بينها بشبكات والمرتبطة مع الوحدات المركزية ، فاننا نجعل السلطة في الشركة أقرب لنموذج « الصيصاء » وابعد عن التركيب الأحادي الضخم .

حفاة الاختراع في الداخل :

ولسبب آخر أيضا ، تقودنا ثورة المعلومات الى السلطة الفيدرالية ، نظرا لأن هذه الثورة تشجع الشركات على القيام بمشترياتها ـ اذا أمكن القول ـ من خارجها .

فبدلا من محاولة انجاز مزيد من المهام في داخل الشركة ، التي بدلا من تنمية « التكامل الرأسي » ، تنقل العديد من الشركات الكبرى العمل الى موردين خارجيين ، وهو ما يسمح لها بمزيد من الخفض لتحديها .

ولقد كانت الطريقة التقليدية لتنسيق الانتاج ، هي طريقة جون دي روكفلر التي استخدمها في شركة ستاندرد أويل في بداية القرن . وكان الهدف من هذه الطريقة هو السيطرة على دورة الانتاج والتوزيع في جميع مراحلها وتأمين كل العمليات المقابلة . وقبل أن تحل حكومة الولايات المتحدة شركة ستاندرد أويل في عام ١٩١١ ، كانت الشركة تستخرج بترولها وتنقله . عبر خطوط أنابيب وناقلات بترول خاصة بها وتقوم بتكريره في منشآتها الخاصة وتبيعه من خلال شبكة التوزيع التي تملكها .

ولنأخذ مثالا آخر أختير عشوائيا . ففي الثلاثينات من هذا القرن ، جعل ارنست . دي . فير من شركة « ناشيونال ستيل » أكبر شركات صناعة الحديد والصلب الأمريكية ربحية . ولقد بدأ بمصنع فولاذ صغير شبه منهار ، ولكنه كان يعرف منذ البداية أنه يريد أن يصل الى تشغيل « متكامل تماما » . واتجهت هذه الشركة بالسيطرة على مواردها من معدن الحديد وأصبحت تستخرج الفحم اللازم لها وتملك شبكة النقل الخاصة بها . واعتبر فير أحد « كبار منظمي » الصناعة الأمريكية .

وفي هذه الشركات ، كان يوجد في كل مرحلة من مراحل العمليات تنظيم هرمي أحادي التركيب . وكان هذا التنظيم يضع البرامج ويحدد أحجام المخزون ويناقش مع الآخرين أسعار النقل الداخلي ويتخذ قراراته بشكل مركزي . وكان ذلك يمثل هيكل قيادة تسلطيا ـ يعمل بأسلوب يعرفه جيدا بيروقراطيو التخطيط السوفيتي .

أما حاليا ، فتوكل شركة الطيران الأمريكية بان أمريكان لآخرين استخدام حيز « الشحن » الذي تملكه على رحلاتها عابرة القارات . كما أعلنت شركتا جنرال موتورز وفورد أنهما ستركمان نصيب « المصادر الخارجية » في انتاجهما الى ٥٥٪ . ونشرت مجلة « مالجمنت تو داي » لسان حال جمعية الادارة الأمريكية ، مقالا بعنوان « تجاوز الزمن التكامل الرأسي للشركات متعددة الجنسيات » . بل ان أجهزة الخدمات الكبرى للدولة ذاتها تعطي عمليات لمقاولين من القطاع الخاص .

ويسمح هذا الحل بتنسيق الانتاج عن طريق المنافسة . ففي ظل هذا النظام ، يتعين على الشركات أن تتفاوض فيما بينها للحصول على حق أن تتكفل شركة ما بهذه المرحلة أو تلك من مراحل الانتاج . ويتم اتخاذ القرارات بشكل غير مركزي . وفي الجانب المقابل ، تتكشف عملية وضع المواصفات والسهر على احترامها وقتا كبيرا وطاقة ونقودا ، وكذلك الأمر بالنسبة لتجميع وتوصيل المعلومات اللازمة للمفاوضات .

ولكل طريقة مزاياها ونواقصها . فانتاج الأشياء داخل الشركة يحقق تأمين السيطرة على الامدادات : فعندما حدث نقص في الرقائق الالكترونية من نوع « درام » ، الذي امتد مؤخرا للعالم أجمع ، لم تعان شركة آي . بي . ام ، من ذلك اطلاقا لأنها تقوم بتصنيع رقائقها .

غير ان تكلفة التكامل الرأسي ترتفع حاليا بسرعة كبيرة نتيجة للتضخم البيروقراطي الاضافي وللنفقات المباشرة ، في حين أصبح جمع المعلومات المتعلقة بالسوق والمفاوضات اقل تكلفة بكثير ـ وذلك بفضل الشبكة الالكترونية وثورة المعلومات .

هذا بالاضافة الى أن الشركة التي توفر مشترياتها عن طريق مجموعة من الموردين الخارجيين تتاح لها فرصة الاستفادة من أي انجاز تكنولوجي ، دون الاضطرار الى شراء التكنولوجيا ذاتها ، وما يستتبع ذلك من ضرورة تدريب العاملين تدريبا اضافيا والقيام بآلاف التعديلات الصغيرة في اجراءاتها التقنية والادارية أو في أسلوب تنظيمها . بمعنى آخر ، تستفيد هذه الشركة على آخرين جزءا كبيرا من تكاليف التعديل والتكيف ، بينما القيام داخل الشركة بجميع الأشياء حافل بالعديد من أشكال الجمود وعدم المرونة الخطيرة .

وغالبا ما يكون عمل الأشياء داخل الشركة أكثر تكلفة . فالمورد الداخلي للمكونات أو الخدمات اذا لم يكن موضع منافسة خارجية ، فانه يتحول في الواقع الى « احتكار داخلي » ، لانه في هذه الحالة يكون في وضع مميز يسمح له بزيادة أسعار البضاعة المباعة الى عملائه .

وللحفاظ على احتكارهم ، اعتاد الموردون الداخليون أن يولوا عناية قصوى للاحتفاظ بمعرفتهم لأنفسهم ، مما يجعل أية مقارنة موضوعية بين فاعليتهم وفاعلية منافسيهم الخارجيين صعبة . ويدورها تمثل سيطرتهم على المعلومات التقنية أو المحاسبية عائقا سياسيا لاستبعاد الاحتكار الداخلي .

غير أن التكنولوجيا المعلوماتية تحمل في هذا المجال أيضا ، وعدا بالتغيير لأنها تؤدي الى تآكل أسس قلاع المعرفة ذات النزعة الاحتكارية .

ويسرع بحث أجراه مؤخرا معهد ماساشوستس للتكنولوجيا في شركات مثل زيروكس وجنرال الكتريك الى اثبات ان « النظم المعلوماتية لرقابة المخزون والاشكال الاخرى للتكامل الالكتروني تسمح لبعض مزايا التكامل الرأسي ان تظل قابلة للاستخدام عندما يتم نقل عمل ما الى الخارج » .

وفي الوقت نفسه ، يعزز الانخفاض السريع لتكلفة وحدة المعلومات الالكترونية وضع صغار الموردين الخارجيين ، ومن ثم تصبح السباع

والخدمات منتجات لفسيفساء من الشركات وليس لشركة واحدة ضخمة التركيب . ان الفسيفساء التي كونتها مراكز الربح في الداخل تضاعفت بفسيفساء اخرى يتم اعدادها في الخارج وعلى مستوى اوسع .

في بطن الفـــول :

ان عمل هذه القوى يفسر جزئيا ذلك الانفجار الديموغرافي المحتمل للشركات الصـــغيرة في اجمالها والتي يبعدنا تكاثرها بدرجة أكبر عن الاقتصاد الاحادي التكوين .

اننا نسلم في الوقت الراهن بان الشركات الصغيرة والمتوسطة هي المراكز الجديدة لخلق فرص العمل والابتكار والديناميكية الاقتصادية ، بحيث اصبح صاحب الشركة الصغيرة هو البطل (أو البطلة في كثير من الاحيان) الجديد للاقتصاد .

ولقد كتبت جريدة « الفاينتشال تايمز » أنه « الفي مشروعات دعم الشركات الكبيرة في فرنسا في ستة المهلات واستبدلت هذه المشروعات ببرامج كفيلة بمساعدة الشركات الصغيرة » . وتدعم بريطانيا الخدمات الاستشارية الموجهة الى زيادة فاعلية هذا النوع من الشركات . وفي الولايات المتحدة تشير مجلة « انك » . التي تقيس بانتظام نشاط اول مائة شركة صغيرة ، الى أن متوسط معدل النمو الذي سجلته هذه الشركات خلال خمس سنوات « يصعب فهمه - فهو مرتفع لدرجة أنه يدهشنا ويحير حتى [الشركات المعنية] » .

وبدلا من الاقتصاد تسيطر عليه حفنة من العمالقة ذوي التكوين الاحادي ، نحن في طريقنا لخلق اقتصاد فوق رمزي يتكون من وحدات شبكية صغيرة ، يمكن أن يبدو بعضها وكأنه محفوظ في غلاف واحد داخل الشركات الكبيرة ، ولأن لأسباب محاسبية ومالية : اقتصاد الدرب السريعة منه للمعمل الكبير شديد الضخامة (وان كان بعض المحال الصغيرة لازالت داخل بطن الفول) .

وهذا الاقتصاد المتعدد الاشكال ، الذي يتكون من عدد لا حصر له من قطع الفسيفساء يتطلب اشكالا تنظيمية جديدة تماما - وهو ما يفسر عمليات الانفصال واعادة التشكيل التي لا تتوقف لتحالفات قبل انها استراتيجية وعمليات دمج أخرى من نوع جديد .

ولقد لفت كيشي اوهماي ، المدير الناجح لوكالة ماكينزي في طوكيو ، الانتباه الى العدد المتزايد من الشركات ذات المساهمة « الثلاثية » ، التي تضم شركات - أو فروعا لشركات - يابانية وأمريكية واوروبية . واضاف قائلا : « ان هذا النوع من « الكوسموبوليتان الثلاثي الأضلاع » في طريقه للتكون في كل قطاعات التكنولوجيا المتقدمة تقريبا ، مثل التكنولوجيا الحيوية والمعلوماتية والروبوتية وانشاء الموصلات والتفاعلات والطاقة النووية والياف الكربون والمواد الجديدة الأخرى » .

ويمثل ذلك عناصر لفسيفساء انتاجية في طريقها لاعادة ترسيم الحدود الاقتصادية ، وتدعو الوقع اعادة تعريف للحدود الوطنية ذاتها في وقت لاحق .

وفي ايطاليا ، يتحدث برونو لامبورجيني ، نائب رئيس اوليفتي المسئول عن البحوث الاقتصادية ، عن « شبكات الشركات » التي تعتمد على « تحالفات ومساهمات مشتركة واتفاقات وتعاون في مشروعات بعينه أو تطبيقات تقنية » . لقد دخلت اوليفتي بمفردها في خمسين عملية تعاون من هذا النوع .

ويضـــيف لامبورجيني ان الوضـــع التنافسي « لن يتوقف فقط على [•••] الموارد الداخلية ، وانما على هيكل العلاقات مع الوحدات الخارجية أيضـــا . ان النجـــاح يشحذ طابعا « نرابطيا » مثل قواعد البيانات .

وفي الوقت نفسه ، يعتبر من الأمور ذات الدلالة أن هذه العلاقات الجديدة للانتاج ليست محددة بصرامة وحامدة وسابقة التحديد - كما كان الحال بالنسبة لوقع الأســـناء والعناوين في الطريقة القديمة لقواعد البيانات ، بل انها تتسم بالسيولة والحرية ، على غرار قواعد البيانات ذات الوسائط المتعددة . ان التنظيم الجديد للشركات وللاقتصاد ككل على شكل فسيفساء يجسد [وبالمقابل يشجع] التغيرات التي تحدث في تنظيم المعرفة ذاتها .

ولفهم طبيعة السلطة في العالم الاقتصادي للغد ، يتعين علينا نسيان هذه الرؤى الخيالية التي تتوقع تركيزا شبه كامل وعالما تسيطر عليه بضـــع شركات عملاقة . يجب علينا أن نفكر طبقا لمفاهيم فسيفساء الســـلطة .

الثروة الترابطية :

في مدينة أطلنطا الكبيرة والنشطة (بولاية جورجيا) ، تستخدم اكبر شركة حوالي ٣٧ الف عامل-وتدفع هذه الركيزة الأساسية للاقتصاد المحلي اكثر من مليار ونصف مليار دولار سنويا كأجور . وتغطي منشآتها الرئيسية مساحة تزيد على الفي هكتار .

هذه الشركة الضخمة للخدمات ليست شركة متماسكة كبيرة وانما هي مطار اطلنطا .

انها فسيفساء علاقة تضم عشرات المنظمات المنفصلة ـ شركات جوية وموردو اغذية من كل نوع وشركات شحن او وكالات تاجير سيارات بالاضافة الى الخدمات الرئيسية للادارة الفيدرالية للطيران والبريد والجمارك والعديد من الخدمات الاخرى . والعاملون فيها اعضاء في مجموعة من النقابات . ابتداء من رابطة الطيارين الى سطية سائقي الشاحنات .

ويحاذي هذا المطار ثروة ، وهي حقيقة يؤكدها رجال الفنادق والمطاعم وركلاء وأصحاب العقارات وبائعو السيارات وعدد كبير من السكان . فضلا عن ٥٦٠٠٠ من العاملين من سكان المنطقة يحصلون على أجورهم من هذه الأنشطة .

وبنجم جزء صغير فقط ، من كل هذه الثروة ، من عمليات شركة بعينها او وكالة فردية . ان الثروة المنتجة بواسطة هذه الفسيفساء الضخمة قد نتجت بالتحديد انطلاقا من « علاقات ترابطية » ـ من الاعتماد المتبادل والتنسيق بين كل هذه العناصر . وعلى غرار احدث أشكال قواعد البيانات ، يعتبر مطار اطلنطا ذا طبيعة « ترابطية » .

ولقد لعبت العلاقات والروابط دائما دورا مهما في خلق الثروة نظرا لانها ملازمة لممارسة تقسيم العمل ذاتها . ولكنها تحتل الآن مكانا أكبر بكثير في عملية خلق الثروة ، حيث يتزايد باستمرار عدد « اللاعبين » وتنوعهم داخل النظام الفسيفسائي .

وعندما يزيد عددهم طبقا لمتوالية حسابية يزيد عدد العلاقات التي ترتبطهم طبقا لمتوالية هندسية . هذا فضلا عن أن الروابط لا يمكن أن تبنى بعد الآن على مبدأ سلطوي حيث تقرر ارادة أحد المشاركين سلوك الآخرين . ان الاعتماد المتبادل يدفع دائما اللاعبين الى البحث عن مزيد من التوافق والاجماع ، وبالتالي الى الأخذ في الاعتبار تعددية المصالح .

وبينما يتم تنظيم المعرفة في هياكل ترابطية او في شكل وسائط متعددة بحيث تستطيع دائما استقبال أشكال جديدة ، يجب ان يصبح التنظيم أيضا ذا مرونة قصوى . ولذلك فان الاقتصاد الذي يتكون من شركات صغيرة في حالة تفاعل فيما بينها والتي تتجمع في فسيفساء مرنة ، يكون أكثر توافقا وأكثر انتاجية في النهاية ، من الاقتصاد الذي يقوم على بعض الشركات الضخمة الجامدة .

السلطة داخل الفسيفساء :

منذ جيل سبق ، كان هناك هيكل مختلف تماما عن هذه الفسيفساء الجديدة ، هيكل يذكر بالهرم او بالاحرى بلشعة عجلة مرتبطة بمركزها . حيث الشركة الكبيرة تحيط نفسها بدائرة من الموردين والموزعين ، وتجمع الآخرين في « نظام » حر فيه مجرد توابع لها . ولم يكن وزن العملاء والنقابات ثقيلا في مواجهة هذا الفيل الضخم .

ومما لا شك فيه أن الشركات الكبرى لاتزال تحتفظ بقوة ضاربة مخيفة . وان كان هذا الموقف يتبدل سريعا .

أولا : لم يعد دور الموردين يقتصر على بيع السلع أو الخدمات . انهم يجلبون حاليا معلومات حيوية . ويحصلون في المقابل على معلومات من قواعد بيانات المشترى . وطبقا للتعبير الرائج الآن ، هم في حالة « مشاركة » مع عملائهم .

وتاكيدا لهذا المعنى يقول جون سكولي رئيس شركة آبل : « نستطيع [...] ان نعتمد على شبكة مستقلة من الشركاء من النوع الثالث ـ مؤلفو البرامج الاعلامالية ، وصناع الوصلات الطرفية ، وتجار الجملة [...] » . يؤكد البعض في نفس الوقت على أن هذا النوع من العلاقات انما تؤدي الى توالد « شركات حرفاء » . فبواقع فارغة من السهل الاضرار بها . يعتمد بقاؤها على قيد الحياة واستمرارها على شركات خارجية . ولكن هذا النقد يجانبه الصواب » .

وفي الحقيقة ان سكولي يعارض هذا الزعم ، فهذا النوع من العلاقات عند قوله « سمح لآبل ان تكون اقل ثباتا واكثر قدرة على الحركة والتكيف » . بالاضافة الى أن هذا النوع من « الشركاء » ساعد آبل على تجاوز الفترات العصيبة .

ويضيف قائلا « في الواقع ، ان كل دولار تحصل عليه الشركة التي تقوم بدور الحافز أو العامل المساعد يمكن أن يجلب ثلاثة أو اربعة دولارات للبنية الأساسية الخارجية في شكل مبيعات اضافية [...] . ولكن ما هو أكثر بكثير من ذلك هو ما ينجم عن هذه العلاقات من مرونة متزايدة تسمح بتحويل التغيرات أو الفوضى والركام الى فرص مواتية » .

في الماضي كثيرا ما استخدمت الشركات الكبرى مفهوم « المشاركة » استخداما ملائما . الآن تجد هذه الشركات نفسها مدفوعة الى هذا المفهوم بقوة الأشياء .

واذا حاولنا تتبع مسيرة المعلومات في سلطة فسيفسائية يمكن ان

نرى بشكل أوضح أين تقع حقائق السلطة والانتاجية . على سبيل المثال قد يكون تدفق المعلومات الأكثر كثافة هو الاتصالات التي تربط مورد قطع غيار بالمسح النهائي (أو بالأصح الوحدات المتخصصة لدى الاثنين) . ان قسم الشحن لدى الأول وقسم تسلم البضائع لدى الثاني يكونان في الواقع وحدة عضوية ـ علاقة جوهرية . واذا ظل صحيحا بموجب اعتبارات محاسبية او مالية ان احدى الوحدات المعنية هي جزء من الشركة (أ) والوحدة الأخرى جزء من الشركة (ب) . فسان هذه الاعتبارات تستمد تدريجيا عن الحقائق الانتاجية . وقد يجد العاملون في الوحدات المعنية في كل جانب نفعا وفائدة أكبر في هذه العلاقات المشتركة عن العلاقات التي تربطهم بشركتهم الخاصة . وبالتالي يشعرون بالارتباط بدرجة أعلى بهذه العلاقات .

ففي اليابان ، عبرت شركة ماتسوشيتا رسميا الشاركة بانها « الانتاجية العالية من خلال استشمار الحكمة الكاملة » .

فالشركة تنظم لقاءات مع الصناعات المغذية لها منذ المرحلة الأولية لتصميم منتج جديد . وتطلب منها المساعدة لجعل هذا المنتج افضل ما يمكن ، وهو ما سيترتب عليه أيضا الوصول بسرعة أكبر الى السوق .

ويعتقد كوزابورو سيكاتا ، رئيس الكيوبي ـ كاي وهي جمعية تضم الصناعات المغذية لماتسوشيتا . ان هذا النظام سيفيد شاتها . واذا كانت شركة ماتسوشيتا قد قررت اقتسام معلومات كانت حكرا عليها في السابق ، فانها لم تفعل ذلك بدافع الطيبة وانما استجابة لمتطلبات المنافسة . وعلى أية حال ، فانه رغم قوة الشركة فان قيادتها تعتني باهتمام الى ما يقوله موردوها المنظمون وعددهم ٣٢٤ موردا .

والأهم من ذلك ، ان الموردين لم يعودوا مرتبطين الكترونيا فحسب بالشركة الكبيرة، على غرار ارتباط اشعة المجنة بمركزها، ولكنهم يتصلون أيضا ببعضهم البعض وهو ما يجعلهم في وضع أفضل يسمح لهم بالتكاتف عندما يرون ضرورة ممارسة ضغط على عميلهم الكبير .

وهناك سبب آخر يجعل الفسيفساء التي تتشكل لا تتفق بالضرورة مع تصور « المسطر والخاضع للسيطرة » . فعندما ينقسم الكيان الأحادي الضخم الى مراكز ربح ، يجد العديد من الموردين أنفسهم لا يتعاملون مع العملاق في ذروة قوته ولكن مع وحدة صغيرة الحجم تكون في بعض الأحيان أضعف من الموردين أنفسهم . ان حجم الشركة الكبير الذي كان حتى وقت قريب عنصرا حاسما يتجه الى أن يفقد تأثيره تدريجيا .

وبانتقال السلطة من الكيانات الضخمة الى قطع الفسيفساء الصغيرة ،

يصبح من غير المنطقي الاعتقاد بأن العالقة يسيطرون على الفسيفساء التي تشكل جزءا منهم .

وتواجه الشركة الكبيرة جما ضغوطا من جانب آخر ـ من جانب عملائها الذين ينظمون انفسهم بشكل متزايد في ما يسمى « لجان المستخدمين » . وهذه التجمعات تهتم أساسا بتبادل البيانات التقنية . وهي في الواقع شكل جديد لجماعات الضغط الخاصة بالمستهلكين .

وتتكاثر هذه التنظيمات بسرعة كبيرة وتتسلح بنصائح افضل الخبراء ، في مجال القانون والتكنولوجيا ومجالات أخرى بحيث اصبحت « لجان المستخدمين » تمثل سلطة مضادة قادرة . في كثير من الأحيان ، على جعل أقوى موردیها يخضعون .

وتتميز بعض هذه المجموعات بالنشاط في مجال الاعلاماتية بشكل خاص حيث تظم مثلا مستخدمو برامج فاكس ولوتس انفسهم في تجمع من هذا النوع . اما بالنسبة لشركة آي·بي·ام فقد كون عملاؤها العديد من التجمعات . وتجمعت هذه التجمعات ذاتها في مجلس دولي يمثل حوالي ٩٠ ألف شركة يحتل بعضها الصفوف الأولى عالميا . ولتباهي آي·بي·ام الآن بانها تنصت لمستخدمي أجهزتها وبرامجها . وهو بالطبع افضل ما يمكنها القيام به .

وقد يكون أعضاء هذه المجموعات في الوقت نفسه عملاء ومنافسين وشركاء في مشروعات مشتركة . لقد اصبحت الأنشطة الاقتصادية متعددة الترابطات لدرجة أن الأمر يختلط على الكثيرين .

وفي نهاية المطاف ، لم تعد فكرة اقتصاد تسيطر عليه حفنة من عالقة دوي كيانات أحادية الا ضربا من الخيال والوهم .

فيما وراء شركة المساهمة :

وتضطرنا هذه التغيرات ، التي مرت غير ملحوظة ، الى اعادة التفكير في وظائف الشركة نفسها . فاذا كان جزء كبير من القيمة المضافة في النظام الفسيفسائي ينبع من « العلاقات » ، فان القيمة التي تنتجها شركة ما ـ وما تساويه هذه الشركة ذاتها ـ ستتوقف جزئيا على موقعها ، المتغير دائما في ظل الاقتصاد فوق الرمزي .

وطالما أن المحاسبة التقليدية تجهل بشكل عام أهمية ، وأي المال المطلق ، وأهمية مجموع هذه العلاقات المعقدة ودائمة التغير بالنسبة لانتاج القيمة . فان المحاسبين والمديرين الذين يحاولون تحديد كمية القيمة المضافة والعوائد او مراكز الربح التي تحقق هذه القيمة يضطرون الى اعطاء أحكام نسبية وأحكام دائما تماما في كثير من الأحيان .

ولقد بدا منظرو الادارة ـ متأخرين جدا ـ في الحديث عن « رأس المال التنظيمي » . ولكن يوجد أيضا ما يمكن أن يسمى « رأس المال الوظيفي » ، أي الوقع الاستراتيجي للشركة في التسويق العام للفيفساء .

ففي قلب أي فرع من فروع النشاط الاقتصادي ، قد يساوي احتلال موقع رئيسي في أحد نظم انتاج الثروة ، هالا مودعا في البنك وسلطة في الجيب . كما قد يمثل فقدان هذا الموقع أو التواجد عند أطراف الدائرة كارثة حقيقية .

كل ذلك يؤدي بنا الى الاعتقاد ، بأن شركة المساهمة الكبيرة في العالم الرأسمالي والاقتصادات المتطورة بشكل عام ، لم تعد بالضرورة هي المؤسسة الرئيسية لانتاج الثروة المادية .

اننا نشهد انفصالا فعليا بين الشركة الكبيرة والعمليات المادية الحاسمة لخلق الثروة ، حيث أوكلت هذه العمليات وبشكل متزايد الى الشركات الصغيرة والمتوسطة أو الى مراكز الربح . فمنذ أن عهد بالجزء الأكبر من العمل الفعلي الى هذه الوحدات ، أصبحت وظائف الادارة العليا في الشركة الكبيرة تؤمن بشكل متناقص عملية الانتاج ، وتتركز هذه الوظائف في تحديد التوجهات ذات الطابع العام جدا ، والسهر على هيكل رأس المال وتقديم حساب عن استخدامه ، وتوجيه الدعاوى القضائية ، وتنظيم الضغوط ، أي احلال للمعلومات محل كل عناصر الانتاج الأخرى .

ولهذا التفويض جزء مهم من وظائف الشركة الكبيرة ـ التي كانت في السابق الأداة الحاسمة للانتاج ـ سابقة تاريخية .

لقد سبق أن انتزعت الثورة الصناعية من المؤسسة الرئيسية للمجتمع ، ألا وهي الأسرة ـ العديد من المهام . لقد أوكل التعليم الى المدرسة ، ورعاية المسنين الى الدولة ، وتم نقل العمل الى نطاق المصنع ، وهكذا دواليك . وبما أن العديد من الوظائف القديمة للشركة الصلاقة أصبح من الممكن أن تقوم بها الآن وحدات صغيرة مستقلة بتكنولوجيا معلومات قوية ، فإن الشركة العملاقة فقدت أيضا بعض أسباب وجودها السابقة .

لم تختف الأسرة بعد الثورة الصناعية ، ولكنها أصبحت أصغر حجما وتقلصت مسئولياتها ، وفقدت الكثير من سلطتها مقارنة بالمؤسسات الاجتماعية الأخرى .

وهو ما يحدث الآن لشركة المساهمة الكبيرة ، في هذا الوقت الذي نخرج فيه من العصر الصناعي الذي كانت تسيطر عليه شركات عملاقة .

باختصار ، حتى ان استمرت الشركات الكبيرة في الاعتقاد ، فان اهميتها كمؤسسة تتناقص .

وان كان الوقت لايزال مبكرا لكي نفهم تماما فسيفساء المناطق التي تتشكل أمامنا ولكي نتوقع مصير الشركات الكبرى على المدى الطويل ، فان هناك أمرا أكيدا ، ألا وهو أن فكرة سيطرة حفنة من الشركات العملاقة على اقتصاد البلد هي صورة متأخرة تصلح لأيام فكاهي .

خاتمـــــة

النظام الجديد لخلق الثروة

منذ فترة ، ابتكرت شركة ويندى التراكتـــور بال ، التى بشرت ٣٧٠٠ مطعم ، فاست فوود ، (أى وجبات سريعة) ابتداء من الولايات المتحدة وحتى اليابان واليونان ، وجبة اسمها ، اكسربس بالا ، أو الصرة السريعة ، لخدمة المستهلكين الذين يأكلون فى سياراتهم ، وتتكون هذه الوجبة من هامبورجر وبطاطس مقلية وكوكاكولا ولكن بدلا من ذكر ثلاثة أصناف يقول العميل كلمة واحدة هى ، اكـــربس بالا ، ، وكان الهدف هو اسراع الخدمة ، وكما يقول أحد المتحدثين باسم ويندى : ، ان الأمر لا يتعدى ثلاث لوان ولكن التأثير التراكمى قد يكون مهما ، ،

هذا الابتكار الصغير التافه ظاهريا له دلالته بالنسبة لمستقبل السلطة ، ففى الواقع ، ترتبط السرعة التى نتبادل بها المعلومات ـ حتى وان كانت للوجبة الأولى غير ذات بال ـ ببزوغ نظام لخلق الثروة جديد جذريا ، ويمثل فاعلية لأحد اهم تحولات السلطة فى عصرنا ،

الأبيض الاقتصـــادى الجـــديد :

ان تبيع شركة ويندى الهامبورجر بسرعة أقل أو أكبر ، فان ذلك لا يدلل ما يمكن أن يجعل العالم أكثر ثورية ، ولكن احدى السمات الأكثر أهمية التى يتعين معرفتها بالنسبة لأى نظام ، وبشكل خاص لكل نظام اقتصادى هو السرعة التى يعمل بها هذا النظام أى سرعة تشغيله ،

اذ لا يستطيع أى نظام ـ ابتداء من الثورة الصناعية فى الجنس البشرى الى النظام الاجتماعى لخلق الثروة ـ أن يعمل الا بسرعات محددة ، اذا عمل ببطء أكثر مما يجب فانه يختل ويتوقف واذا زاد فى سرعته عن الحد ينفجر ، وكل النظم تتكون من نظم ثانوية ، لها ايضا حدود أعلى وأدنى للسرعة ، ويمكن تعريف ، خطوة ، للمجموع بأنها متوسط ايقاعات التغير فى مختلف أجزاء هذا النظام ، ان كل اقتصاد وطنى ، وكل نظام

لخلق الثروة يسير بخطوة خاصة به هى التى تميزه ، ويمكن القول بأن لكل نظام ايقاعا ، أيضى ، خاصا ،

وتستطيع قياس سرعة نظام منتج لنقلة بطرق عديدة ، سواء بدراسة تشغيل وسير الآلات أو المعاملات فى مجال الأعمال أو تدفق الاتصالات أو السرعة التى ننقل بها المعرفة التى تم الحصول عليها فى المعمل ، الى منتج يجرى تسويقه أو الوقت الذى يستغرقه اتحاد بعض القرارات أو مهلات التسليم ، وهكذا ،

واذا قارنا السرعة العامة لسير اقتصاد الموجة الأولى ، فى النظم الزراعية لخلق الثروة مع النظم الصناعية للموجة الثانية ، فانه من المسلم به ان الاقتصادات الصناعية تجرى أسرع من الاقتصادات الزراعية التقليدية ، ففى كل مكان امتدت اليه الثورة الصناعية نقلت العمليات الاقتصادية الى سرعة أعلى ،

وبمتابعة المقارنة ، فان نظام خلق الثروة الجديد الذى نتناوله فى هذه الصفحات يصل سرعات كان لا يمكن تخيلها منذ جيل أو جيلين فقط ، ومنذ عهد قريب ، كان الأبيض الخاص للاقتصاد كفيلا بجعل النظام يفجر ، وكرمز للايقاع الجديد ، يمكن اختيار دقيقة الكترونية جديدة ذات ، اتصال متعدد الأشكال ، ، حيث تتولد النبضة الكهربية فى الثير على مليار من الثانية ،

وفى كتابنا ، صدمة المستقبل ، الذى صدر لأول مرة فى عام ١٩٧٠ ، أكدنا أن تسارع التغير سيحدث تحولات فى المجتمع ، وأوضحنا ما يمكن ان يحدث للنظم عندما تكون السرعات أكبر بكثير من قدرتها على التكيف والتوافق ، ولقد برهنا أن التسارع يحدث بذاته تأثيرات خاصة بمعزل عن طبيعة التغير المعنى ، وتجاوز هذا المبدأ التفكير الاقتصادى الذى تنطوى عليه الصيغة التقليدية القائلة ، ، ان الوقت مال ، ، ففى الحقيقة ، ينطوى تأثير التسارع على قانون اقتصادى جديد وقوى ،

ويمكن التعبير عن هذا القانون ببساطة شديدة ، بأنه عندما تزيد سرعة النشاط الاقتصادى ، فان كل وحدة زمن تضيع تساوى ، قدرا أكبر ، من المال ،

وهذا القانون الثقل بالعواقب يؤدى ـ كما سنرى ان تأثيراته ليست فقط بالنسبة للشركات ، ولكن لاجمال الاقتصاد والعلاقات المالية بين ، الاقتصادات ، ويتخذ هذا القانون معنى خاصا عندما يتعلق الأمر بالعلاقات بين الأغنياء والفقراء على كوكبنا ،

وابل من التحديات :

واذا نزلنا من مستوى التعميمات الاقتصادية الى مستوى الحياة اليومية نلاحظ أن مديري مطاعم وبنكي ، بزيادة سرعة خدمتهم ، يستجيبون لرغبة العملاء الذين يريدون اصنافا مباشرة لطلباتهم وخدمة سريعة ومنتجات تكسبهم وقتا ، لأنه في ظل الثقافة التي تتشكل الآن يصبح الوقت ذاته منتجا له قيمة .

وبالاضافة الى هذا الاعتبار ، فان القدرة على طرح المنتجات بسرعة كبيرة جدا في السوق تمثل عاملا وثيقا في اقتصادنا العالمي الذي أصبح تنافسيا بشكل مضطرد . وعلى سبيل المثال ، السرعة المذهلة التي تكتسح بها السوق أجهزة الفاكس ومعدات الربط التي تستخدم الفيديو والأجهزة الالكترونية الأخرى التي يستخدمها الجمهور العريض ، لتثير انبهار المنتجين نفس قدر عملائهم .

ان وجود أجهزة الفاكس يرجع الى عدة عقود ، ولكن عددها كان ضئيلا . وفي عام ١٩٦١ ، قدمت معامل أبحاث شركة زيروكس جهازا أطلق عليه اسم « ال-دي-٤٠كس » ، اختصارا لاسم الشركة وعملية النسخ عن بعد ، وكان هذا الجهاز يقوم بجزء كبير من وظائف الفاكس الحالي .

ولكن تسويقه استمر وقتها بالعديد من العراقيل ، فالخدمات البريدية في تلك الفترة كانت لاتزال فعالة بدرجة معقولة ، في حين كان يعاني الهاتف من تأخر نسبي ، كما كانت الاتصالات لمسافات طويلة مكلفة جدا .

وفي نهاية الثمانينات تحققت عدة عوامل جديدة في آن واحد ، فقد انخفض سعر تكلفة أجهزة الفاكس انخفاضا كبيرا ، وتحسنت تقنيات الاتصالات اللاسلكية بشكل كبير ، وصاحب انتهاء احتكار ايه-تي-آند تي في خفض تكلفة المكالمات لمسافات طويلة في الأراضي الأمريكية . وفي الوقت نفسه ، تمحورت الخدمات البريدية بحيث عطلت المعاملات ، بينما التقلت الحياة الاقتصادية الى ايقاع أسرع ، فضلا عن أن تأثير التسارع زاد من القيمة الاقتصادية لكل ثانية يتم توفيرها بفضل الفاكس . وفتح تلاقي كل هذه الظروف سوقا سرعان ما نمت بسرعة منفجرة .

ففي ربيع ١٩٨٨ ، وكان الأمر حدث بين ليلة وضحاها ، تلقى جشع من الأمريكيين وابلا من المكالمات الهاتفية من أصدقاء أو زملاء عمل تطلب منهم تركيب جهاز فاكس . وبعد ذلك ببضعة شهور كانت ملايين الأجهزة تطن وتطقطق من طرف لآخر من الولايات المتحدة .

وفي ظل الوضع التنافسي الحالي ، أصبح ايقاع الابتكار سريعا لدرجة

انه بمجرد طرح منتج في الأسواق ، يظهر منه جيل جديد أكثر تطورا وإتقانا . وبالنسبة لشخص اشترى مؤخرا ذاكرة لجهاز الكمبيوتر الشخصي الخاص به على أسطوانة صلبة تقدر سعتها بعشرين ميجابايت ، هل سيشتري بعد ذلك اسطوانة سعتها اربعون او سبعون أو حتى عشرون ميجابايت اذا علم بأن ذاكرة القراءة فقط (ورم) على اسطوانة مدمجة ستكون في القريب متاحة في الأسواق ؟ (عندما يصدر هذا الكتاب قد تبدو هذه الأرقام وقد تجاوزها الزمن بشكل مثير للسخرية) .

وعندما يتحدث الآن اخصائيو التسويق عن « دائرة الاطلاق » لمدة المهلة القصيرة جدا التي بعدها يكون للمنتج الجديد كل فرص الفشل أمام منافسة موديلات أكثر تقدما ، فانهم يستخدمون مصطلحات تذكرنا بالرحلات الفضائية والحرب النووية .

وتؤدي ضغوط التسارع الى تبني طرق انتاج جديدة . واحدى وسائل الاسراع بتلخص في أن يتم في آن واحد انجاز ما كان يتم عادة في مراحل متتالية ، وذلك ظهر مؤخرا مصطلح « الاعداد المتزامن » .

في السابق ، كان يتم تصميم المنتج أولا ، ولا تتم دراسة عملية التصنيع الا بعد ذلك . حاليا ، يتم تحديد واعداد عمليات الانتاج في نفس الوقت مع تصميم المنتج النهائي ذاته ، على حد قول دافيد ـ و. كلارك نائب رئيس قطاع الهندسة بشركة جينيرفيز ' بي ـ وبب ' التي تنتج معدات تفريغ الفضائح .

ويتطلب مفهوم « الاعداد المتزامن » درجة عالية من الدقة والتنسيق غير مسبوقة . وطبقا لجيري روبرتسون الذي يعمل بشركة اوتوميشن تكنولوجي برودكتز « كان مفهوم الاعداد المتزامن [...] معروفا منذ أكثر من ١٥ عاما » ، ولكن مؤخرا فقط بدأ « التقدم في مجال قوة أجهزة الكمبيوتر وامكانات قواعد البيانات » يجعل الأمر قابلا للتحقيق .

وهناك طريقة أخرى للاسراع تقضي باستعاد قطع أو اعادة تصميمها ـ للحصول على منتجات تضم عددا أقل من المكونات ، وبحيث تكون هذه المكونات ذاتها بقدر الامكان معيارية . وتتطلب ذلك أقل قدر ممكن من التماثل المشروح به ، ومستويات أعلى من المعلومات والمعرفة . فعندما واصلت آي-بي-ام تصميم أحد مكونات طابعتها ٤٧٣٠ لم تخفض فقط تكلفة الوحدة من ٥ر٩٥ دولار الى ١ر٨٩ دولار ولكنها خفضت زمن التصنيع من ثلاث دقائق الى بضع ثوان . وكما هو الحال لدى مطاعم وبنكي الثواني لها أهمية كبيرة .

وطريقة أخرى تتلخص في وضع نظام لتسليم المكونات « في الوقت المحدد تماما » . واليابانيون هم مبتكرو هذا النظام . قبل ذلك ، كان

الموردون ينتجون قطعة ما بكميات كبيرة ثم يسلمونها بكميات كبيرة على دفعات . ولكن طبقا للنظام الجديد . يتم بشكل متكرر تسليم كميات صغيرة في الوقت المحدد لتجميع الأجزاء . ويسمح هذا الابتكار بإسراع عملية الانتاج ويحقق خفضا في رؤوس الأموال المجمدة في شكل مخزون . ولذلك شركة رولز ـ رويس البريطانية انها خفضت عدد التسليم وحجم المخزون لديها بنسبة ٧٥٪ بفضل نظام « في الوقت المحدد » .

ومن ناحية أخرى . أصبحت سرعة الاستجابة لطلبات العملاء عاملا حاسما . لأنها تميز المنتج أو الخدمة المقدمة من شركة ما عن تلك المقدمة من منافسيها . وتتنافس وتتبارى في هذا المجال وكالات السفريات والبنوك والمنظمات المالية وأصحاب توكيلات تجارة « الوجبات السريعة » (فاست فوود) وذلك لارضاء المستهلك وتزويده بالمعلومات مباشرة وفي الحال .

ففي الماضي . كان أصحاب العمل يحاولون زيادة سرعة الانتاج بجعل العمال يعملون بسرعة أكبر . وفي هذا الصدد فان احدى كبرى المساهمات الانسانية التي تدين بها للحركة النقابية القديمة هي النضال الذي قادته ضد تسارع معدلات الانتاج . وان كان هناك آلاف الصانع والمكاتب التي لم تحسم فيها هذه المعركة حتى الآن .

وعلى النقيض من ذلك . تهبط تكلفة العمل البدني في نظام خلق الثروة الجديد الى نسبة ضعيفة من اجمالي تكاليف الانتاج . فلم تعد السرعة تتحقق بالاستغلال الضاري لقوة العمل . وانما باعادة تنظيم ذكية وبعمليات تبادل للمعلومات . مستخدمة في ذلك تقنيات عالية التطور . وفي الوقت الذي يعمل فيه اجمالي النظام بسرعة أكبر . فان المعرفة تحل محل العرق .

في يونية ١٩٨٦ . شكلت شركة موتورولا مجموعة من ٢٤ شخصا وكلفتها بهدف من المستحيل ظاهريا بلوغه . وكانت المهمة هي ابتكار جهاز لاسلكي جديد للجيب . وفي الوقت نفسه . ابتكار وحدة انتاج تعمل بالكمبيوتر على أفضل مستوى عالمي لانتاج هذا الجهاز . وكان يتعين أن يطبق المصنع مواصفات جودة استثنائية : أن يخلو كل جهاز من أي عيوب بنسبة احتمال ٩٩,٩٩٩٧٪ .

وكانت المهلة المحددة لهذا الفريق ١٨ شهرا .

وينتج حاليا مصنع بوينتون في فلوريدا أجهزة ذات مواصفات شخصية تقتصر مجموعاتها أحيانا على موديل وحيد . ويقوم ٢٧ روبوتا بكل العمل البدني . من بين أربعين شخصا يعملون في هذه الشركة .

واحد منهم فقط يلمس الأجهزة فعليا . ونجحت عملية هذا الفريق بعد ١٧ يوما .

وحتى صناعة السيارات . الديناصور البطيء بالمقارنة بفروع التصوير أو الالكترونيات . تصارع من أجل خفض مدد التسليم الخاصة بها .

وفي هذا المجال . ينجم النجاح اليابانى . بشكل خاص . من قدرة صناع السيارات اليابانية . على تصميم وتسويق موديل جديد في نصف الزمن الذي يستغرقه منافسوهم الاوروبيون أو الأمريكيون .

ففي مجلة « هارفارد بزنيس ريفيو » يصف جوزيف «ال» بروير وتوماس «ام» هـــوت شركة تويوتا اليابانية بأنها « شركة ذات دورة سريعة » . حيث ينتج عن التنسيق بين الاعداد المتزامن ونظم المعلومات المتطورة والعرق المستقل وتقاسم المعلومات مع الموردين في المراحل الاولى « دورة تطوير (للمنتج) أسرع دائما [...] وتقديم موديلات جديدة بشكل منكرر للغاية وبدقق مستمر لابتكارات كبيرة أو صغيرة تضاف للسيارات الموجودة » .

ومن ناحية أخرى . يذكر بروير وهوت حالة بنك خفض مهلة الرد على طلب القروض من عدة أيام الى ثلاثين دقيقة وذلك بتوصيل المعلومة الضرورية بشكل لحظي الى الاخصائيين المعنيين بينما كانت هذه المعلومة تنتقل من قبل من شخص لآخر على التوالي .

وكما يشير المستشار هوارد «ام» انيرسون مؤسس بالكي جروب . فان « تأثير التسارع » اكتسب قوة كبيرة بحيث يتعين على الشركات حاليا ان تحـــدد لنفســـها « عددا أعلى : السرعة [...] ، السرعة جاي زمن [...] والسرعة القاتلة » .

ان ما يوله امام أعيننا هو نظام اقتصادي جديد تماما يعمل بايقاع أسرع من جميع الأنظمة التي عرفها التاريخ على الاطلاق .

ثروة الغد :

في الصفحات السابقة لخصنا وصفنا لبعض عناصر النظام الجديد لخلق الثروة . الآن يصبح من الممكن تجميع الأجزاء المختلفة في لوحة مترابطة وان يظهر بوضوح الى أية درجة هذا النظام الجديد ثوري حقيقة . والى أية درجة أيضا يبتعد بشكل قاطع عن العمليات القديمة لتكوين الثروة .

١ ـ يعتمد النظام الجديد المتسارع لتكوين الثروة باطراد على تبادل البيانات والمعلومات والمعرفة . وهو نظام « فوق رمزي » . وبغير تبادل المعرفة لا يكون هناك تكوين لثروة جديدة .

٢ ـ ينقل النظام الجديد من الانتاج بالجملة الى انتاج من يكتسب صفات شخصية أو انتاج بالطلب . وبفضل التكنولوجيات الجديدة للمعلومات أصبح من الممكن انتاج منتجات شديدة التنوع بمجموعات صغيرة بل وحتى بالوحدة ، وذلك بتكلفة قريبة من تكلفة الانتاج بالجملة .

٣ ـ ان عوامل الانتاج التقليدية : الأرض والعمل اليدوي والمواد الأولية ورأس المال تفقد أهميتها كلما استبدلت أو حلت محلها المعرفة الرمزية .

٤ ـ بدلا من النقود المعدنية أو الورقية تصبح المعلومات الالكترونية هي وسيلة التبادل الحقيقية . لقد بلغت سيولة رأس المال الآن درجة عالية بحيث يمكن أن تتجمع رؤوس أموال بكميات ضخمة بين ليلة وضحاها وتتغير بالطريقة والكمية نفسها . وبالرغم من التركز الضخم الحالي فان مصادر رأس المال أكثر عددا .

٥ ـ تتجه السلع والخدمات لأن تصبح قياسية وهي تشكل نظما تتطلب مضاعفة المعايير ومراسمها بشكل منتظم . وينجم عن ذلك حروب من أجل السيطرة على المعلومات التي تبنى عليها المعايير .

٦ ـ تستحل محل البيروقراطيات النظيمة وحدات عمل صغيرة وفرق عمل ، تعتمد على الخبرة والكفاءة ، وتحالفات وكونسورتيوم أعمال تتخذ أشكالا معقدة وعرضية بشكل متزايد . ومن أجل زيادة سرعة اتخاذ القرارات يتم « تسطيح » التسلسل الهرمي أو استبعاده بلا تردد . ويترك التنظيم البيروقراطي للمعرفة المكان لنظم المعلومات ذات التدفق الحر .

٧ ـ تتعدد الوحدات التنظيمية وتتنوع في الوقت نفسه . وكلما يزيد عددها وتجرى معاملات فيما بينها زاد حجم المعلومات المطلوب خلقها وتبادلها .

٨ ـ تناقص بشكل مضطرد نابضة العاملين للاستبدال والتعاوض. ففي العصر الصناعي لم يكن العاملون يملكون سوى جزء صغير جدا من وسائل الانتاج . حاليا ، أصبحت أقوى أدوات تنمية وزيادة الثروة هي الرموز التي يحتفظون بها في رؤوسهم . وبالتالي يمتلك العاملون نصيبا حاسما من « وسائل الانتاج » وغير قابل للاستبدال في كثير من الأحيان .

٩ ـ لم يعد بطل زماننا هو العامل ذو الأوفرول الأزرق ولا رجل المال ولا المدير ، ولكنه المبتكر الذي يجمع بين المعرفة والقدرة على الانتاج والقدرة على الفعل (سواء في داخل منظمة كبيرة أو خارجها) .

١٠ ـ يتزايد الاعتراف بان خلق الثروة عملية دائرية ، حيث يتم الاستفادة بالفائض واعادة تحويلها لاستخدامها كموارد نافعة للدورة التالية . وتتطلب طريقة الانتاج همة ورقابة مستمرة بواسطة الكمبيوتر . كما تتطلب معرفة مضطردة العمق في مجال العمليات العلمية أو البيئية .

١١ ـ اجمع من جديد المنتج والمستهلك في دورة انتاج الثروة بعد ان كانت الثورة الصناعية قد عزلتهما عن بعضهما البعض . فالمستهلك لا يقدم نقوده فقط ولكنه يقدم أيضا معلومات عن السوق ونماذج المنتجات وهي معلومات حيوية بالنسبة لمجموع العملية . ويتقاسم المشترى والمورد بيانات ومعلومات ومعرفة . وقد يأتي اليوم الذي يستطيع فيه المستهلك ان يطلق من بعد أنشطة انتاجية بمجرد الضغط على أزرار . ويندمج كل من المنتج والمستهلك الى أن يمتزجا فيما يمكن تسميته « منتهلك » أو « المنتج ـ المستهلك » .

١٢ ـ ان النظام الجديد لخلق الثروة هو نظام محلي ودولي في ان واحد . ففاعلية تكنولوجيات تصغير الأحجام تسمح حاليا بانجاز مهام في حيز صغير كان لا يمكن حتى وقت قريب انجازها اقتصاديا الا في النطاق الوطني . وفي الوقت نفسه تتجاوز وظائف عديدة الحدود الوطنية وتندمج في جهة انتاجي مشترك أنشطة تقع في عدد من البلدان المختلفة .

هذه العناصر الاثنا عشر لاقتصاد المستقبل ترتبط بالطبع فيما بينها ويعزز تفاعلها معا أهمية البيانات والمعلومات والمعرفة في اجمالي الحياة الاقتصادية . وهذه العناصر كلها ، تحدد وتعرف النظام الجديد لخلق الثروة ، المبني على التكنولوجيا المتقدمة . وبمجرد ان تتجمع أجزاء هذا النظام معا سوى تنقوض أساسات هياكل السلطة المعدة لخدمة نظام خلق الثروة الخاص بالعصر الصناعي .

وكما يتضح من هذا التلخيص ، فان النظام الجديد يتيح فيما أتصور للاضطرابات الضخمة التي نشاهدها على كوكبنا ، هزات مستمرة لعالم في صراع بين طرق مختلفة لانتاج القيمة يتم على مستوى غير مسبوق .

حواشي الكتاب

الارقام بين قوسين معقوفين [ ] تشير الى العناوين المدرجة في فهرس المراجع - فمثلا رقم [١] يقابل العنوان الأول في فهرس المراجع وهو
Amon, Raymond. Les étapes de la pensée sociologique".

المقـــدمة

(١) معهد المعلومات العلمية (Institute for Scientific Information)
مراسلات مع المؤلف ٥ يناير ١٩٧٨ ، ص ٦ -

(٢) جزل كتاب « الموجة الثالثة » في الصين انظر (٣١٢) وكذلك
"Alvin Toffler in China Deng's Big Bang"
بقلم (Andrew Mendelson) في مجلة New Republic ٤ ابريل ١٩٨٨ ، ص ١٠ -

الفصل الأول

عصر السلطات الجديدة

(١) انظر "GM Is Tougher Than You Think" بقلم (Anne B. Fisher) مجلة Fortune ١٠ نوفمبر ١٩٨٦ ، ص ١٩ .

(٢) حول أول السيطرة الأمريكية على مجال الكمبيوتر انظر Delamation ١٥ يونية ١٩٨٨ ، ص ١٩ .

(٣) انظر "Gephardt Plans to Call for Japon — Style Trade Agency"

لوس انجلوس تايمز ٤ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٢٠ .

(٤) فيما يتعلق بوزارة التجارة الدولية والصناعة (الميتي) انظر المقالات التالية المنشورة في مجلة Japan Economic Journal

"MITI Fights to Hold Influence as Japanese Firms Go Global"

"Icy Welcome for MITI's Retail Law Change"

عدد أول أبريل ١٩٨٩ و ٢٢ اكتوبر ١٩٨٩ .

"Japad Car Makers Eye Geo ;th Despite MITI Warning"

"Trade Policy Elip-flop Puts MITI on Defensive"

٢١ اكتوبر ١٩٨٩ ، ٢٠ يناير ١٩٩٠ ، ص ٢١ .

(٥) تم الحصول على المعلومات الخاصة من مقابلات مع العاملين في Wilkenson Group (وهي هيئة استشارية في مجال الادارة العليا) بنيويورك ومع (Wendy Berow) مدير قسم التليفزيون والراديو والفيلم بالجمعية الطبية الأمريكية ، ومع (Barry Cohn) وهو مخرج نشرات انباء تليفزيونية بجمعة (AMA) شيكاغو ، ص ٢٢ .

(٦) مقولة تارك بوستر (Mark Poster) ، انظر ، (٣٧١) ص ٥٣ .

الفصل الثاني

القوة المادية والمال والذكاء

فيما يتعلق بالتعريفات ... هناك عدد كبير من تعريفات السلطة بقدر ما يوجد من جمهور الكتاب في اليابان وجميعها لا تنظر من منظورك . اشهر تلك التعريفات هو تعريف برتراند راسل الذي يقول : « يمكن تعريف السلطة بانها احداث تأثيرات مقصودة » . وهو تعريف عملاني تماما وواضح ودقيق .

ولكن للأسف ... حتى هذه الجملة البسيطة مزروعة بالفخاخ .

أولا : يمكن أن نتساءل عن معنى كلمة « مقصودة » . ليس من السهل تحديد ذلك (حتى بالنسبة لصاحب هذه « القاعدة ») بعد ذلك يتعين علينا فهم ما هي « التأثيرات » لكي نستطيع مقارنتها بالقاعدة . من جهة أخرى ، كل فعل له نتائج من الدرجة الثانية والثالثة الخ ... بعضها مقصودة والاخرى غير مقصودة . وبالتالي ما الذي يتعين تصنيفه في قائمة التأثيرات ؟

فضلا عن ذلك يتعين أيضا التأكد من أن ما حدث هو « نتاج » الفعل الذي تم . وهو ما يتطلب معرفة السببية التي غالبا ما تكون خارج متناولنا .

أخيرة ، يظهر تناقض ضخم في هذه الجملة : كلما زاد عدد القاعدة وتنوعت ازدياد احتمالي الا يتحقق سوى جزء يسير منها وزادت صعوبة تحديد أي القاعدة هو السلطة الحقيقية . وبهذا المعنى ، اذا اعتمدنا على تعريف راسل القول تماما ظاهريا فاننا نصل الى انه كلما كان عدد القاعدة محدودا أمكن ممارسة سيطرة حقيقية .

واذا كان احداث التأثير المرغوب بأدنى قدر (يمكن تحديده) من التأثيرات الثانوية هو تعريف للسلطة ، فان من كانت اهدافه محددة ومحصورة نوعية بالتأثيرات الثانوية بداهيا سيفهم تعريفه على أنه الأكثر سلطة .

بالرغم من هذا المثال الذي يدعونا الى الحذر (مع ادراكنا بأن تعريفا نفسه لا يخلو من صعوبات لتصل بالفهوم) فاننا نحتاج الى تعريف أساسي من بدرجة كافية لكي يستطيع دفع تفكيرنا الى التقدم . وبالتالي فان مصطلح « سلطة » سيعني في هذا الكتاب القدرة على التوجه الى الهدف أو الثروة أو المرغوب أو كل هذه العناصر مجتمعة وكذلك الحدود من امتلاكها من أجل التأثير على الآخرين بحيث يستجيبون بشكل ايجابي لاحتياجاتنا ورغباتنا .

(١) لازالت الرموز الاسطورية الثلاثة المسلطة تلعب دورا في الطقوس اليابانية - فعند وفاة الامبراطور هيروهيتو في عام ١٩٨٩ تم تسليم السيف والجوهرة والمرآة - حلية التقاليد - الى ابنه - اكيهيتو - انظر : "Wise use of Peace in heist"

مجلة الايكونوميست ٢١ يناير ١٩ وللمزيد من المعلومات راجع Encyclopedia of Japan - طوكيو دار نشر Kodansha بابر "Imperial Regalia" وراجع ايضا (٢٢٩) - ص ١٢٨ - ١٢٩ ، ص ٢٩ -

(٢) حول المعنى الرمزي للمرأة انظر [٤٤٣] ص ٢٠١ - في اليابان ٧ يعبر عن السلطة من خلال الاسطورة فقط ولكن من خلال اللغة والحديث ايضا - مثلما في ذلك مثل العديد من اللغات الاخرى - اذ تنطوي على انقاب والفاظ تبجيلية وهو ما يتطلب تحديد موقع المتحدث في التسلسل الهرمي الاجتماعي بمجرد ان يفتح فمه ليتكلم - فمن الصحيح تقريبا ان يتكلم المرء دون ان يحدد موقعه في مواجهة من هو اعلى او من هو ادنى - اللغة اذن تفترض وجود تسلسل هرمي للسلطة - يرمز الى الرجل في النظام الكلامي اليابان بمثل قمح وسيوان فوزة - بينما يرمز الى المرأة بشتبال صغير لامرأة راكعة وخاضعة - ان مثل هذه الرموز تعكس السلطة الابوية - ويعد باب (Wamuna word) (٤٤٢) الذي يحمل عنوانا غريبا "What Japanese Words say About Women" مصدرا غنيا بالأمثلة - لكن اللغة اليابانية ليست اللغة الرسمية الحصرية بالمعاني الضمنية للسلطة - لغة اهل مارة مثلا لها مستويان هما : « نجوكو » لتخاطب مع من هم ادنى منزلة و « كراما » للحديث مع الرؤساء ويحتوي كل مستوى على مستويات فرعية دقيقة (راجع [٢٨]) - ص ٢٩ -

(٣) عن بريسكي (Boesky) انظر "Suddenly The Fish Gets Bigger" بيزنس ويك ٢ مارس ١٩٨٩ ، ص ٢٩ -

(٤) بشان (Claus Fuchs) راجع (١١٦) ص ٢٦٢ - ٢٦٤ ، ص ٢٠ -

(٥) عن مقولة شين كرتزي انظر فيلم (Cuba) انتاج شركة (United Artists) عام ١٩٢٩ ، ص ٢٤ -

(٦) فيما يتعلق باعتماد القدرة العسكرية على الكمبيوتر

"Real Time Creates "Smart" Flight Simulator" بقلم (Richard E. Morley) و (Todd Leadbeater) مجلة Defense Science نوفمبر ١٩٨٨ ، ص ٢٤ -

الفصل الثالث

ما وراء عصر البريق الخادع

(١) Doonesbury القصة المصورة التي الفها جاري تردو والتي نشرت في العديد من الجلات تنتقد بقسوة قطب العقارات دونالد ترامب - الذي كتب بالتعاون مع الكاتب توني شوارتز كتاب "The Art of The Deal" الذي حقق نجاحا - كما نشر رئيس كرايزلر لي اياكوكا كتابا من اكثر الكتب مبيعا حينذاك كتبه له وليم نوفاك - "ما فيما يتعلق بالدائمات الخاصة برئاسة الولايات المتحدة - راجع « اياكوكا رئيسا ؟ » "Iacocca For President ?"

واشنطن بوست ١٢ ديسمبر ١٩٨٧ ومقال حاتي وليمز "Star Watch" - استور في USA Today - ١٦ اكتوبر ١٩٨٩ ، ص ١٢ -

(٢) حول « حمى عروض الشراء العلنية » في الثمانينات - والتي تشبه حالتها حالة حمى مؤقتة - راجع « العالم يصاب بحمى عروض الشراء العلنية » - "The World Catches Take over Fever"

"Attack on Corporate Europe" - فورتشن تايمز (لندن) اول اكتوبر ١٩٨٩ - وراجع ايضا (٧٣) و (٢٧٧) - ص ١٢ -

(٣) فيما يتعلق بالخطاب العصر المستعي - « الصفوة الحرة التي تحكم امريكا » - "America's Sixty Families" New Republic ٢٧ نوفمبر ١٩٣٧ - للمقارنة مع "The Forbes Four Hundred" لهارولد سبيكر فوربس - ٢٣ اكتوبر ١٩٨٩ - ص ٤٢ - ١١ -

(٤) عن النقابات وعروض الشراء العلنية - راجع : "Move Over Boone, Carl and IRV.Here Comes Labor" بيزنس ويك - ١٤ ديسمبر ١٩٨٧ ، ص ١١ -

(٥) فيما يتعلق بـ « عصر البريق الخادع » ، راجع (٢٢٦) الصفحات ٢٤ - ٣٧ ، ٥٠ - ٥١ ، وانظر ايضا (٢٢٧) الصفحات ٧١ - ٧٩ ، ١٦٢ - ١٦٧ ، ١٧٠ - ١٧٩ ، (٢٨٨) الصفحات ٩٠ - ٩٢ ، و (٣٠٦) - ص ٤٩ -

(٦) مقولة Weingarten مأخوذة من حديث للكاتب - ص ٤٦ -

(٧) بالنسبة لنظام اياكوكا - راجع كتابه الذي يتردد دار Bantam عام ١٩٨٤ وحقق أعلى المبيعات - ص ٤٧ -

(٨) بروس جرو وجوزال موتزر (٢١٢) الصفحات ٢٨٩-٢٩٠ - ص ٤٧ -

(٩) حول الحركة الايطالية بين القوة الثالثة القديمة والجديدة رعن دور كارلو دى بينيديتى وجانو البالى راجع كذلك « الامبراطور الأخير »

"The Last Emperor", Euromoney ١٩٨٨ اكتوبر

وانظر ايضا (٩٤) ، ص ٤٧ .

(١٠) بالنسبة لعمليات الشراء الفرنسية ـ الالمانية . راجع "Europe's Buyout Bulge" نيويورك تايمز ، ٦ نوفمبر ١٩٨٩ ، ص ١٨ .

وراجع ايضا حديث فيليب اديجيمر ، المستشار المالى لمنيفر فرنسا فى واشنطن .

(١١) يوجد عرض للقاسمة الاسبانية فى « تتحول قصة النجاح الى شىء بغيض » "A Success Story Turns Sour"

فايننشيال تايمز ، ٢٦/٢٧ فبراير ١٩٨٩ ، ص ١٤ .

(١٢) قصة المشتاري مأخوذة من (٦٤) صفحات ٣ ـ ٧ ، ص ٥٩ .

الفصل الرابع

القوة : العنصر ياكوزا

(١) مقولة Sélloumine مأخوذة من « أخطأ لينين فيما يتعلق بارهاب الدولة . وتحطيم أحد المقدسات السوفيتية »

"Lenin Faulted on State Terror, and a Soviet Taboo Is Broken."

نيويورك تايمز ، ٨ يونية ١٩٨٨ ، ص ٤٦ .

(٢) بالنسبة للعنف فى الحركة العمالية ، يمكن الرجوع الى (١٠٨) الصفحات ٢١٣ ـ ٢١٣ و (١٩٢) صفحات ٧ و ٥٥ ـ ٦٣ ، ص ٥٦ .

(٣) « العنف لدى موتوروا فى كوريا » "Violence at Moturola in Korea"

فايننشيال تايمز ، ٢١ ديسمبر ١٩٨٨ ، ص ٥٧ .

(٤) "Firms Gang Up to Quiet Stockholder Meeting Louts" ; "Japan's Sokaiya Fail to Trap Juicies Prey" ، وكذلك Japan Economic Journal ٢ يونيو ١٩٨٨ ،

فايننشيال تايمز ، ٢٧ يونية ١٩٨٩ ، ص ٥٧ .

(٥) "Japanese Fund Manager Found Buried in Concrete"

فايننشيال تايمز ، ١٩ اكتوبر ١٩٨٨ ، ص ٥٧ .

(٦) فيما يتعلق بممارسة العنف فى مجال العقارات فى اليابان ، راجع « ظاهرة الظل » "Shadow Syndicate" لكاى فيرمان 20/20 (لندن) ، فبراير ١٩٩٠

وراجع ايضا : "No Vacancy : Soaring Land Prices in Japan Slam Door on Housing Market"

وول ستريت جورنال ، ١٣ اكتوبر ١٩٨٧ ، ص ٥٧ .

(٧) العالمى الأمريكى ومصانع البيرميل "Nippon Steel" لايمون مينشتون Euromoney اكتوبر ١٩٨٨ ، ص ٤٨

(٨) « ثمانين حية فى دور السينما الكورية » فايننشيال تايمز ، ٥ اكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٥٥

(٩) فيما يتعلق بالرأسين (٢٣٢) الصفحات ١٥٥ ـ ١٥٢ ، ص ٥٨

(١٠) « سيلكوود : القصة وراء القصة » -
"Silkwood : The Story Behind The Story", New Statesman,
١ مايو ١٩٨٤ ، ص ٥٨ .

(١١) حول نيويول ، راجع [٥٤٦] صفحة ٢١ ، ص ٦٠ .

(١٢) قضية غضيضة Recruit ملخصة في : "Takeshita Hears the Thud"
"Will the Recruit of the the Axes" ايكونومست ١٨ فبراير ١٩٨٩ و في :
Scandal Just Go Away ?" بيزنس ويك ١٢ يونية ١٩٨٩ ، ص ٦١ .

(١٣) حول الفضيحة الألمانية ، لمحة سيئة من العيل القذرة » .
"A Deadly Game of Dirty Tricks".
نيوزويك ٢٦ أكتوبر ١٩٨٧ راجع أيضا « زوج من الروائح الكريهة - "A Pair of
Bad Smells" ايكونومست ١٧ أكتوبر ١٩٨٧ ، ص ٦٦ .

(١٤) حول الباشينكو :
"A Pinball Bribery Scandal Rocks 2 Japanese Political Parties".
بيزنيزويك تايمز ١٣ أكتوبر ١٩٨٩ .
"Pinball Scandal Threatens Political Upsets in Japan".
فايننشيال تايمز ١٢ أكتوبر ١٩٨٩ ص ٦١ .

الفصل الخامس

الثروة : مورجان وميلكن .. وماذا بعد ؟

(١) بخصوص مورجان : انظر [٥٤٤] ص ١٢ ، ٤٩ ، ٩٣ ـ ١٨٧ ، ١٩١ ، ٢١٢ ، ٢١٦ ، ٢٣٦ ـ ٢٤٠ ، ٢٥٥ ـ ٢٥٧ ، ٣٥٤ ، ٣٦٩ ، ٤٠٣ ، وانظر أيضا [١٠٦] ص ١٣ ، ٥٣ ، ٩٨ ـ ٩٩ ، ١١٧ ، ١٢٥ ـ ١٢٧ ، ١٧٣ ، ٢٦٢ ، مقدمة ، [٨٤] ص ٩١ وكذلك [٥٤٦] ص ٦٥ ـ ٦٩ .

(٢) عن بداية مؤسسة دريكسل [٥٨٩] ص ١٢٤ ـ ١٢٥ ، ص ٩٧ .

(٣) بخصوص ميلكن : كتاب The Predators Ball (٨٣) بقلم Connie Bruck يقدم صورة لافتة عن ميلكن وأعمال المنشآت ذات العائد المرتفع [الجنك بوندز] أكثر إبتذالها ، وإن كانت هذه الصورة تنظر الى القيمة التحليلية ، أبسط الشروح الموجزة لظاهرة منشآت ميلكن وأكثرها توازنا تجدها في مقال "Bearing Down on Milken" بقلم (David Frum) في National Review ١٩ مارس ١٩٩٠ ، القصائر القهوة الأخرى تتمثل في : "How Milken Made a Billion Dollars and Changed the face of American Capitalism" بقلم (Edward Epstein) في Manhattan inc. سبتمبر ١٩٨٧ ، انظر كذلك (٩٣) ص ١٤ ـ ٧٧ ، ٢٢٦ ـ ٢٤٢ ، و "A Chat With Michael Milken" بقلم (Sloan Allen) مجلة فوربس ٢٣ يوليو ١٩٨٧ جدل حديث مورجان / الطبعة الأوربية ٣ ابريل ١٩٨٩ ، و "Milken's Salary is One for Record Books" بقلم (Andrew Marton) في Regardie's مارس ١٩٩٠ ، و "Caught Up in a Morality Tale" بقلم (Richard Starr) في Insight ٥ مارس ١٩٩٠ ، ص ٦٨ .

(٤) عن علاقات ميلكن مع الثقافات الهندية
"Move Over Bonne, Carl and IRV — Here Comes Labour"
بزنيس ويك ١٤ ديسمبر ١٩٨٧ .
وانظر أيضا "The Mercenary Messiah Strikes Again" في : Mark Feinberg) In These Times بقلم ٧ ـ ٢٠ يونيو ١٩٨٩ ص ١٨ .

(٥) عن تحول الأولويات المحسنة الى اقتصاد الطوعيات ، الطبعات انظر على الـ
"A New Revolution in the U.S. "Cla s Structure". And Labour Force"
مجلة فورتشن ابريل ١٩٨٩ ص ١٩ .

(٦) عن الأثر الهيكلي لما فعله ميلكن على الشركات :
"How Milken Machine Financed Companies, Take over Raids"
لوس انجلوس تايمز ٢٠ مارس ١٩٨٩ ، كذلك "High — Stakes Drama at Revlon"
نيويورك تايمز ٢١ نوفمبر ١٩٨٨ و "A chat with Milken" بقلم (Allan Sloan)
مجلة فوربس ١٣ يوليو ١٩٨٧ و "Junk Bond' Genius Inspires Loyalty From Some, Hostility Others"
لوس انجلوس . تايمز ٢٠ مارس ١٩٨٩ . ص ٧٠ .

(٧) حول اتهام ميلكن "Junk Bond King Indicted for Stock Fraud"
لوس انجلوس تايمز ٢٠ مارس ١٩٨٩ وكذلك "Predator's fall" مجلة تايم
٣٠ يناير ١٩٩٠ - بشأن انهيار مؤسسة دريكسل "Lynch Law" بقلم :
(Andrew Marton) في Regardie's مارس ١٩٩٠ . ص ٧٠ .

(٨) حول الصراع بين انصار تقييد الاقراض وانصار تسهيله انظر :
"Junk Bonds=A Positive Force in the Market"
نيويورك تايمز ٢٢ ديسمبر ١٩٨٧ . ص ٧٢ .

(٩) عن قيام ميلكن باضفاء الديمقراطية على رأس المال (٨٣) ص ٣٥٠ - ص ٧٢

(١٠) عن تفكيك الشركات الكبرى بدلا من تكوين تكتلات ضخمة . مقابلة المؤلف مع ميلكن وكذلك مع (Dean Kehler) المدير العام لشئون الاستثمار والاعمال المصرفية في مؤسسة دريكسل "التوفاة الآن"
انظر أيضا "The new Buy - Out Binge" نيوزويك ٢١ اغسطس ١٩٨٧ .
ص ٧٢ .

(١١) عن اللهجة الخاصة و « عصر المعلومات » انظر "Achat with Milken"
بقلم (Allan Sloan) مجلة فوربس ١٣ يوليو ١٩٨٧ وانظر كذلك مقابلتي المؤلف
مع ميلكن و (Kenler) ص ٧٥

(١٢) حول احتضار شركة سولومون برازرز (٩٢) ص ٢٥١ . ٢٥٤ ـ ٢٥٩ .
ص ٧٩ .

(١٣) عن ورطة صناديق الادخار والاقراض :
"Can the Thrifts be Salvaged ?"
نيوزويك ٢١ اغسطس ١٩٨٩ . و "Up to $ 100 Billion $ Extra Sought: For S & L Rescue"
لوس انجلوس تايمز ١ نوفمبر ١٩٨٩ . ص ٧٧ .

(١٤) بشأن تجارة النقد الاجنبي "What Moves Exchange Rates" وهو تحليل بارع بقلم (Kenichi Ohmae) في جريدة (جابان تايمز) ٢٩ يوليو ١٩٨٧ . ص ٧٩ .

(١٥) عن سلطة المصارف المركزية "Concept of a Central Bank Gains support in Europe"
نيويورك تايمز ١٢ يوليو ١٩٨٦ . ص ٨٠ .

الفصل السادس

المعرفة : ثروة مصنوعة من الرموز

(١) عن النقود في الأزمنة السابقة (٣٣٦) ص ٤٤٢ ـ ٤٤٣ وانظر ايضا (١١١)
ص ٣ ص ٨٥ .

عن النقود والرغبة ... تعتبر النقود في العادة ، وسيلة لاشباع حاجة أو رغبة .
بيد أن النقود لعبت أيضا دور الحبر لهذه الرغبة .

في حضارات ما قبل النقود كان يتعين أولا على الشخص الذي كان لديه سلعة فائضة ويحتاج الى غطاء أن يجد من لديهم أغطية ثم يحدد من بين مالكي الأغطية من على استعداد لقايضة الغطاء بالسلعة . كان لابد للرغبات أن تتقابل .

وقلبت النقود هذا الترتيب رأسا على عقب . اذ أطلقت العنان للخيال نظرا لامكانية تحويلها الى عدد لا حصر له من انواع الاشباع . ورغبة المكتشف من يبدأون النقود رغبات لا عهد لهم بها . وبرزت أمام أعين الجميع امكانات لم تخطر على بال من قبل . وكانت النقود مصدرا للخيال لكل الجنس البشري .

كذلك دفعت النقود الاشياء الى التشرب برغبة الآخرين سواء كانت رغبات مادية أو روحية ثم الى الانطلاق في بيع الأشياء والخدمات والخبرات الكفيلة باشباع تلك الرغبات . وبالتالي أصبحت النقود قابلة للتحويل الى مجموعة أكبر من الرغبات ودون أي ازراء بقيمها عن ذي قبل . (صعود الطلاق هذه العملية أحدث تفاعلا متسلسلا ، نصر هذا التفاعل كيف أصبحت للنقود هذه الأهمية الكبيرة في النظر الاجتماعي) .

كذلك أدى اختراع النقود الى زيادة قيمة الثروة كأداة من أدوات السلطة . حيث مرت سيطرة الاشياء بتبسيط ، جذريا ، عملية التحكم في السلوك . لقد أصبح من الممكن مكافأة الناس أو معاقبتهم دون الاهتمام بمعرفة رغباتهم . حتى أن مدير المصنع أو رئيس الهيئة الكبيرة أو قبطان الزورق إذا كان العامل يرغب في مجاملة أو عطاء أو سيارة كاديلاك اذا بتوفير قدر كاف من النقود ، بغض النظر عن كل شيء

في الحضارات الزراعية كان نطاق الرغبات الجماعية محدودا للغاية حتى انه يمكن تلخيصه في كلمتين : الخبز (او الارز) والارض - اما بالنسبة لرغبات الاغنياء في هذه الحضارات فكانت تتراوح بين التأمل الجمالي والشهوانية وبين البذخ والتفنن العسكري .

اما في مجتمعات العصر الصناعي فكان الوضع على نقيض ذلك فمع تلبية الحاجات الاساسية للسكان كانت الرغبات الجماعية تزداد متصاعدة - لقد انطلقت الرغبة من طاقتها وانطلقت لتمثل مناطق جديدة ، وحول التقدم المستمر كماليات جزء من الروتين ، بالنسبة للجيل السابق .

هذا التوسع في الرغبة كان واضحا في المجتمعات الاشتراكية كما كان واضحا في المجتمعات الاستهلاكية الرأسمالية - لقد كان هذا التوسع ، ولا يزال ، اساس مجتمع الاستهلاك الجماعي - وهو ما يفسر لماذا اصبح كشف الاخير في العالم الصناعي وسيلة لحكم جوهرية .

اليوم اصاب هيكل الرغبة اضطراب شديد - اننا ونحن نتقدم نحو لقائنا ما بعد العصر الصناعي لا نرى انحسارا للرغبة ، بل على العكس نراها تشق الى مناطق جديدة اكثر رقيا وثراء واكثر بعدا عن الدنيا ويصاحب ذلك اتجاه متزايد نحو الفردية .

(٤) يشار رايد بوتر انظر (٦) ، ص ١٠٤ ، ص ٨٥

(٥) عن النقود الورقية (٩٦) ، ص ٨١ ، من ٨٥ ـ ٨٦ .

(٦) بيانات (فيزا انترناشيونال) ماخوذة من الشركة نفسها ، ص ٨٦ .

(٧) عن البطاقات الذكية انظر : "Smart Cards Pocket Power" نيوزويك ٢٢ يوليو ١٩٨٩ ، وانظر ايضا الايكونوميست ٢٠ ابريل ١٩٨٨ ، ص ٨٦ ـ ٨٧ .

(٨) حول انجازات الفرنسيين في مجال البطاقات الذكية "A New Technology Emerges on The World Stages" في النشرة الفصلية "French Advances in Science and Technology" عدد الصيف ١٩٨٦ ، وكذلك "Bull's Smart Cards Come up Trumps" فايننشيال تايمز ٣٠ سبتمبر ١٩٨٧ ، ص ٨٦ ـ ٨٧ .

(٩) عن ان عدد البطاقات الذكية المستخدمة الآن في اوروبا واليابان يبلغ ٦٦ مليون بطاقة ، "Smart Cards : Pocket Power" نيوزويك ٢٢ يوليو ١٩٨٩ ، ص ٨٧ .

(١٠) عن بطاقات شركة نيبون للهاتف والتلغراف (NTT) "Putting Smart Money on Smart Cards" الايكونوميست ٢٧ اغسطس ١٩٨٨ ، ص ٨٨ .

(١١) مشروع وزارة الزراعة الامريكية : "Smart Cards : Pocket Power" نيوزويك ٢٢ يوليو ١٩٨٩ ، ص ٨٨ .

(١٢) عن بطاقات الفاوتر انظر : "Debit Cards for Pupils to Use in Cafeteria" بقلم (Susan Dillingham) في Idnight ٢١ اغسطس ١٩٨٩ ، ص ٨٨ .

(١٣) قول جوزيف رايت ماخوذ "US Plans Wide Use of Credit Cards" نيويورك تايمز ٢ مارس ١٩٨٩ ، ص ٨٩ .

(١٤) قول هوك ماخوذ من مقابلة مع المؤلف عن ملفات البنوك اليابانية لسيطرتها على السياسة النقدية "Designer Currency Dangers" بقلم (David Kilburn) في Business Tokyo مايو ١٩٨٨ ، ص ٩٠ .

(١٥) عن النظرة « الملائكية » في كوريا الجنوبية "A State of Siege for Corporate Corea" بقلم (Michael Bergin) في مجلة Bilkon Magazine (مونج كونج) سبتمبر ١٩٨٩ ، ص ٩ .

الفصل السابع

المادية المزهوة

(١) القوة العاملة في المجال الزراعي بالولايات المتحدة انظر الذكرة الصادرة عن وزارة التجارة الأمريكية Statistical Abstract of the United States 1989 ص ٣٧٦ ، ص ٩٤ .

(٢) القوة العاملة في المجال الصناعي بالولايات المتحدة "The Manufacturing Employment for 1990's" بقلم (Michael K. Evans) و (R. D. Norton) في مجلة Industry Week ٩ أكتوبر ١٩٨٩ ، وكذلك "The Myth of U.S. Manufacturing" لورنس الدواوس تايمز ٢٧ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٩٤ .

(٣) عن الدعوة الى منع شراء الاجانب للشركات الأمريكية انظر مقال : "America's Destiny is in Danger" بقلم (June-Collier Mason) في مجلة Industry Week ٦ يونية ١٩٨٨ ، ص ٩٥ .

(٤) عن القوة العاملة في مجال الخدمات في الولايات المتحدة : "End Sought to Barriers to Trade in Services" نيويورك تايمز ٢٥ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٩٥ .

(٥) عن قيمة صادرات العالم من الخدمات والمنتجات الفكرية "Experts of Services Increase to $ 360 Billions" فيلادلفيا تايمز ٢٥ سبتمبر ١٩٨٩ ، ص ٩٥ .

(٦) حول الذاكرة الالكترونية انظر : "HP and Ford Motors" بقلم (John Markoff) في windows Vol 1, no 1 خريف ١٩٨٧ ، ص ١٠٠ .

(٧) عن شركة (CSX) : مقابلة مع (Alex Mandl) رئيس (Sea-Land Services Inc.) ، ص ١٠١ .

(٨) مستوى الذكاء في مختلف الشركات : اتصال شخصي من د. مرتالد ف. كاين ، ص ١٠٢ .

(٩) بيانات شركة (جين كوب) انظر : "The (New Flat Earth Society Gathers in Shelbyville" بقلم (Brian S. Moskal) مجلة Industry Week ٢ أكتوبر ١٩٨٩ ، ص ١٠٣ .

(١٠) عن عقلية المخترعين السوفيت في الغرب "Is There a British Miracle ?" فيلادلفيا تايمز ١٦ يونية ١٩٨٨ ، ص ١٠٥ .

(١١) بشأن حيازة الظن (١٠٥) بأكمله ، عن أوبين (Wax) (١٢٥) من (١٢٧) ، ووجهة نظر فايسكوف واردة في تقرير "Reflections on Uncertainty in Economics" بقلم (Walter A. Wessfkopf) في Geneva Papers, Vol 9 No 33 أكتوبر ١٩٨٤ ، ص ١٠٦ .

(١٢) حول (Promithée) وهي احدى المؤسسات الباريسية المستقلة انظر "From Trade to Global Wealth Creation" اصدار خاص عن ثينا (Thinknet) تحت عنوان (Project Promethée Perspectives No 4) باريس ، ديسمبر ١٩٨٧ ص ١٠٧ .

الفصل الثامن

البـديل النهـــائى

(١) عن القدرة على القراءة والحساب [١٨٠] ص ٢٨٢ ـ ٢٨٣ ، ٣٣٨ وكذلك "Capitalism Plus Math : It All Adds Up" لويس الجلوس نايمز ١٣ مايو ١٩٨١ ـ ص ٩١ .

(٢) عن الانتاج في شكل مصنوعات صغيرة "Manufacturing : The New Case for Vertical Integration" بقلم (Ted Kumpe) و (Piet T Bolwijn) في Harvard Business Review مارس/ابريل ١٩٨٨ . أيضا "Kicking Down the Debt" مجلة نايم ٧ نوفمبر ١٩٨٨ . و "Customized Goods Aim at Mass Market" مجلة Japan Economic Journal ابريل اكتوبر ١٩٨٨ ـ ص ١١٣ .

(٣) عن المواد المجهدة "Material Battle Heats Up" بقلم (Thomas M. Mohan) في مجلة Industry Week ٢ اكتوبر ١٩٨٩ و "Plastics and Ceramics Replace Steel at the Sidews of war" نيوزويك نايمز ٢٨ يناير ١٩٨٩ ، و "Project Forecast II" في Assault System, Vol. 1, No 1 ص ١١١ .

(٤) عن ظاهرة نزل التوصيل [٥١٨] ص ١٦٦ ـ ١٧٣ ـ ص ١٤١ .

(٥) حول تبادل الكتروني "Electronic Data Exchange : A leap of faith" بقلم (Neal Boudette) مجلة Industry Week ٧ اغسطس ١٩٨٩ ، ص ٦٥٠ .

(٦) الـ ٢,٦ مليار من المستحدات "Throwing Away Paper — Based Systems" فايننشيال نايمز ٢٩ ابريل ١٩٨٩ ـ ص ٢١٥ .

(٧) عن السوق الخاص ب (Merloni) يضيف على مقابلة مع المؤلف ، ص ١١٦ .

(٨) عن صناعات النسيج والملابس : "EDI, Barcoding Seen the Way to Save Millions" في Daily News Record ١٦ مارس ١٩٨٧ ، ص ١٦٦ .

(٩) من شركة (NEC) لصناعة النوابض : "Just in Time Computers" بقلم (Peter Fuchs) في مجلة Business Tokyo مايو ١٩٨٨ ـ ص ١١٧ .

(١٠) ملحوظة (ميرلوني) عن تحويل الأموال مقابلة مع المؤلف .

(١١) بقولة ديلكن من الراسمال المشترى مقابلة المؤلف معه ـ ص ١٢٧

الفصل التاسع

معركة الخزانة المسعلة

(١) بالنسبة للمنافسة بين شركتي بيك وجيليت مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) مصير البحوث بمؤسسة (Nolan Norton & Co) للاستشارات . وكذلك التقرير السنوي لشركة جيليت لعام ١٩٨٨ و (١٩٦) ص ١٩ـ٢٣ ـ ص ١٢٧ .

(٢) عن التسويق في شركة جيليت مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) مجلة بيزنس ويك ٢٦ يناير ١٩٨٧ "Marketing's New Look" ـ ص ١٢٣ .

(٣ـ حول انتقال (رمز المنتجات الموحد) في متاجر البيع بالتجزئة مقابلة المؤلف مع (Harold Juckett) مدير (Uniform Code Council Inc) وانظر ايضا "UPC History" وهي وثيقة مقدمة من Uniform Code Council ـ ص ١٢٥ .

(٤) البيانات الدولية عن (رمز المنتجات الموحد) مأخوذة من (International Article Numbering Association) ـ ص ١٢٥ .

(٥) الصراع على رفوف العرض في متاجر البيع بالتجزئة انظر "Supermarkets Demand Food Firms Payments Just to Get on the Shelf" وول ستريت جورنال أول نوفمبر ١٩٨٨ وكذلك "Want Shelf Space at the Super. Stores Offer Paid to Market ? Ante Up" بزنيس ويك ٧ اغسطس ١٩٨٩ . "Stock New Items" في USA Today ٢١ اغسطس ١٩٨٧ ، ص ١٢٩ .

(٦) البيانات الخاصة بشركة جيليت وأربعة في مقابلة مع (Kavin W. Moody) المدير العام لنظم المعلومات بشركة جيليت ، ص ١٢٦ .

(٧) عن النماذج الاعلانية التي يستخدمها تجار التجزئة مقابلات مع (Tom Johnson) مدير البحوث في مؤسسة (Nolan Norton & Co) للاستشارات وكذلك "At Today's Supermarket, The Computer is Doing It All" بزنيس ويك ١١ اغسطس ١٩٨٦ ـ ص ١٢٧ .

(٨) يشار الى انظر "Stores Rushto Automate for the Holidays" (Toys-R-US) نيويورك تايمز ٢٨ نوفمبر ١٩٨٧ ـ ص ١٢٧ ـ ١٢٨ .

(٩) عن سياسات متاجر (وال مارت) مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) وانظر ايضا "Make that Sale, Mr Penn" مجلة نايم ١٨ مايو ١٩٨٧ ـ ص ١٢٨ .

(١٠) مقابلة مع (Max Hopper) نائب مدير شركة (American Airlines) وكذلك (١٩٢) ص ٤ ـ ٥ ، ص ١٢٦ .

(١١) المعلومات عن شركة (Maruti) اليابانية مأخوذة من (١٩٢) أي من التقرير الذي يحمل عنوان "Automating Distribution : Revolution in Distribution Retailing and Financial Services" وهو الدليل تقرير باللغة الانجليزية عن النظم اليابانى فى هذه المجالات . وقد قام باعداده (Alex Steward) لصالح (Baring Securities) . لندن ١٩٨٧ ، ص ١٢١ .

(١٢) عن الأرفف الالكترونية . مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) وكذلك مجلة بزنيس ويك ١٦ اغسطس ١٩٨٦ و "At Today's Supermarket, the Computer Is Doing It All" بقلم (George Nobbe) "Electronic Prices" فى Omni نوفمبر ١٩٨٧ ، ص ١٢٩ .

(١٣) عن الرفوف « الأكثر تطورا » . مقابلات المؤلف مع (Tom Johnson) ص ١٣٢ .

(١٤) تهار الشجرة . قرة سيطرة . (١١٣) ، ص ١٢٢ .

(١٥) التوزيع لنظم معلومات "Small Stores and Those Who Service Them in Times of Structural Change" في Japan Times ١٢ يوليو ١٩٨٧ ، ص ١٢٢ .

الفصل العاشر

الذكاء الإضافي

(١) المعلومات الواردة عن (جورس) مأخوذة من [٨٨٥] ص ١٠٢ ـ ١٠٣ ، ص ١٣٧ .

(٢) شبكة (ISDN) الخاصة بسلسلة مطاعم ماكدونالدز : انظر اعلان (AT& T) فى مجلة Datamation أول اكتوبر ١٩٨٧ ، ووصف شبكة فرانجو مرجوه فى نفس العدد ص ١٣٦ .

(٣) عن الشبكات الالكترونية فى شركة (Du Pont) و (Sara Lee) انظر : "When Strategy Meets Technology" بقلم (Therese R Welter) مجلة Industry Week ١١ ديسمبر ١٩٨٧ ، ص ١٣٦ .

(٤) الأرقام الواردة بشأن الكمبيوتر الشخصى مأخوذة من (International Data Corporation) التى تعرف « الكومبيوتر الشخصى » بأنه يشمل كل الوحدات الطرفية التى تعمل بنظام (Ms-Dos) أى مايكروسوفت لتشغيل الأسطوانات بدءا من الوحدات المستخدمة فى الترفيه الصلى حتى محطات العمل . ص ١٣٦ .

(٥) عن الأيام الأولى لشركة وسترن يونيون : (١٩٤) وأيضا (٤٨٨) ص ٢٠٨ ـ ص ١٣٧ .

(٦) حول المواجهة بين وسترن يونيون وشركة (At & T) انظر : (١٩١) ص ٢١ ـ ٢٥ ، ص ١٢٨ .

(٧) عن حصة الولايات المتحدة من الهواتف انظر : "Rewiring the World" مجلة الايكونوميست ١٧ اكتوبر ١٩٨٧ وأيضا (Anthony Rutkowski) مستشار أول بالاتحاد الدولى للاتصالات السلكية واللاسلكية (جنيف) ، ص ١٢٩ .

(٨) بشأن تفكك شركة الهاتف الأمريكية (AT & T) : (١٩١) ص XXII - XXIII ، ص ٢١٠ .

(٩) عن الشبكات « العصبية » : "Government Researchers Work to Nail Down Building Blocks for Neural Networks" فى (Defense News) ١١ يناير ١٩٨٨ ، ص ١٤٢ .

الفصل الحادى عشر

سـلطة الشـبكة

(١) عن شركة التأمين اليابانية (Nippon Life) انظر "Networking Global" مجلة بزنيس ويك - مايو ١٩٧٧ وكذلك "Japanese Networks Expand Finance" Datamation مجلة After Deregulation" لول نوفمبر (Robert Poe) بقلم ١٩٨٧ - ص ٢٠٠ .

(٢) مطار ماى ايشى (Tai Tchi) وميجى (Meiji) للتأمين : "Japanese Networks Expand After Deregulation" بقلم (Robert Poe) في مجلة Datamation أول نوفمبر ١٩٨٧ - ص ٢٠٠ .

(٣) عن شركة بيرلينجتون انظر [٢٠٠] ص ١٩ - ص ٢٠٠ .

(٤) حول الشبكات الخاصة بصناعة السيارات "Electronic Data Interchange Industry week" في مجلة (Neal E. Boudette) بقلم "A leap of Faith" ٧ اغسطس ١٩٨٩ - وكذلك "Auto ID & EDI . Managing in the go" في مجلة Industry Week ٢١ اغسطس ١٩٨٩ - ص ١٠٦ .

(٥) حول الشبكات الالكترونية لشركة شسايدو (Shiseido) اليابانية [٢١٢] ص ٢٠ - ص ١٥٢ .

(٦) عن الفائزات على تجار الجملة (Monroe Greenstein) مقابلة مع في مؤسسة (Bear Streams and Co. Inc) نيويورك وكذلك [١٩٢] ص ١٠ـ١٢ ص ٩٨٢

(٧) حول شبكات الاستشعارات والصيانة انظر "Origin of the Species" بقلم (P. Gralla) في مجلة CIO يناير/فبراير ١٩٨٨ - وكذلك [١٩٩] ص ١٦ ـ ١٩ - ص ١٨٢ ـ ١٨٣ .

(٨) عن شركات النقل اليابانية [١٦٢] ص ٩ - ١٢ - ٢٢ - ص ١٢٤ .

(٩) عن شبكة صناعة النفط اليابانية : "MITI to Establish Oil Information Network" في Japan Economic Journal ٢٦ ديسمبر ١٩٨٧ - ص ١٤١ .

(١٠) شبكة صناعة الصوف : "Wool-men Move in Paperless Trading" وكذلك "Push for Closer Links" "Predatory Pricing" في فايننشيال ريفيو

(١٠) بشأن شبكة ميتيل : انظر (Teletel News Letter No 5) حقائق وأرقام عن (Teletel Newsletter No 2) ـ باريس و (France Telecom) مؤسسة ١٩٨٩ المجلة الدولية و "France Hooked on Minitel" فايننشيال تايمز ١٣ ديسمبر ١٩٨٩ • أيضا المقابلات مع (Manuel Barbero) مؤسسة فرانس تليكوم انترناشيونال (هيوستن) و (Olivier Duval) دراسات النظم والبرامج الاعلامية (باريس) و [٢٠٦] ص ١٤٠ .

(١١) نظام سابر (Sabre) مقابلة مع (Max Hopper) النائب الأول لرئيس شركة (American Airlines) - ص ١٤٩

(١٢) عن شبكات القيمة المضافة (VAN) انظر "Rewiring the World" مجلة الايكونوميست ٧٧ اكتوبر ١٩٨٧ و "Competition Endangering Small VAN Operators" في Japan Economic Journal ٢٠ ابريل ١٩٨٨ - ص ١٤٧ .

(١١) عن صناعة التصبيح والكلبس الامريكية انظر "Spreading the Bar Code: Agile ID & ED!" في مجلة Women's wear Daily سبتمبر ١٩٨٦ و "Gospel" في مجلة Industry Week ٢١ أغسطس ١٩٨٩ "Managing in the 90's" وكذلك "Apparel Makers Shift Tactics" جورنال تايمز ٢١ سبتمبر ١٩٨٧ ، ص ١٠٨

(١٢) الحرب بين (AT & T) و (KDD) وبريتيش تيليكوم "A Scrumble for Global Networks" برنيس ويك ٢١ مارس ١٩٨٨ ، ص ٦٠٦ .

(١٣) حول الخدمات الالكترونية لشركة جلوبال الكتريك انظر "Messenger of the Gods" بقلم (Alyssa A. Lappen) مجلة فوربس ٢١ مارس ١٩٨٨ . ايضا "Fast Forward" بقلم (Curtis Bill Pepper) مجلة Business Month فبراير ١٩٨٩ ص ١٠٦ .

(١٤) عن بطاقة الائتمان الخاصة بمكالمات التليفون "NTT Data to Provide Telecom VAN Service" في Japan Economic Journal اول ابريل ١٩٨٩ ص ١٠٧ .

(١٥) عن حساب ادارة النقد في مؤسسة (Merrill Lynch) (١١٤) ص ٩٧ ص ١٠٩ .

(١٦) الات صرف النقود في متاجر سايبو اليابانية (١١٤) ص ٧٠ ص ١٠٩ .

(١٧) عن بريتان بتروليوم (١١٢) ص ٩٢ ص ١٠٩ .

الفصل الثاني عشر

اتساع الصراع

(١) التليفزيون ذو الوضوحية العالية : « اقامة كونسورتيوم من أجل التليفزيون المتقدم » "Consortium Set Up for New TV". جورنال تايمز ٢٩ يناير ١٩٩٠ . و« عندما تتكلم اوروبا تضبط اليابان اجهزة استقبالها "Japan Tunes In While Europe talks" فايننشيال تايمز ٢١ ابريل ١٩٨٨ ، ص ١٩٣ .

(٢) «شبكة ليغين : « التليفونات تمكن AT&T التغلب على نظام صورة تليفزيوني اكثر نقاء ووضوحا » "Networks urge slow shift to sharper TV picture system" لوس انجلوس تايمز ٢٤ يونية ١٩٨٨ ، ص ١٩٤ .

(٣) حول السمات التقنية للصراع من اجل الحصول على التليفزيون ذي الوضوحية العالية : « مطاردة اليابان في سباق التليفزيون ذي الوضوحية العالية » . "Chasing Japan in the HDTV Race" لورنانه كيه جيرجين IEEE Spectrum اكتوبر ١٩٨٩ . وراجع ايضا « نظام تليفزيون الغد » . "French Advances in Technology and Science" نيتشر ١٩٨٧ ، ص ١٩٦ .

(٤) رحمة نظر الاوربيين حول التليفزيون ذي الوضوحية العالية : « حرب المعايير » بوسط ديبلوماتيك (باريس) سبتمبر ١٩٨٧ . و « صناع التليفزيون يقبلون التحدي الياباني » "TV MAKERS Take on Japanese" فايننشيال تايمز ، ٢٧ يناير ١٩٨٨ . راجع ايضا « حرب الوضوحية العالية » . "High-Definition war" لجون بريد بيزنس ويك مايو ١٩٨٨ ص ١٦١ ـ ١٦٢ .

(٥) حول الطريقة التي يتودد بها الاوربيون الى الولايات المتحدة من اجل ان تتحالف معهم ضد المعايير اليابانية : « جون ضجو امريكي ـ اوربي مشترك في مجال تكنولوجيا التليفزيون » "Bonn Calls for Joint US-Europe Effort in TV Technology Race" فايننشيال تايمز ١٩ مايو ١٩٨٩ ، ص ١٦٥ .

(٦) حول السلوح المختلفة على امتداد العالم « الشركات مستعدة لمواجهة اي تحدي للتليفزيون ذي الوضوحية العالية » . "Firms are Ready to Meet Any HDTV Format" Japan Economic Journal ٢٨ اكتوبر ١٩٨٨ و« عندما تتكلم اوروبا تضبط اليابان اجهزة استقبالها "Japan Tunes in While Europe Talks" فايننشيال تايمز ٢١ ابريل ١٩٨٨ ، ص ١٦٥ .

(٧) مقولة ماركي ، « الشبكات تصلحت الانتقال البطيء نحو نظام صور تليفزيونية أكثر نقاء ووضوحا "Networks Urge Slow Shift to Sharper TV Picture" نيويورك تايمز ٢١ يونية ١٩٨٨ .

(٨) قدرة آي.بي.إم المبكرة على فرض النظام في صناعة الكمبيوتر ، « الحياة مع فوضى الكمبيوتر » "Living With Computer Anarchy" لناراكوتارو Japan Echo (طوكيو) (عدد خاص ، ١٩٨٦) ، ص ٢٦٦ .

(٩) فيما يتعلق بمعايير البرامج الحكومانية ADA راجع أعمال Defense Science ص ٢٦٦ .

(١٠) حول معركة بريسفس ، « النزاع حول معايير الكومبيوتر قد يكلف غاليا على الصناع والمستخدمين » "Computer Standards Row May Be Costly for Makers and Users" فايننشيال تايمز ٢٣ يناير ١٩٨٩ ، و « تتزايد الآمال في معيار عالمي للكمبيوتر » "Hopes Rise for world Computer Standard" فايننشيال تايمز ١٢ يوليو ١٩٨٨ ، و "Standards by fiat" لأستير دايسون فوربس ١١ يوليو ١٩٨٨ ، و "Apollo Aims for Eclipse of the Sun" فايننشيال تايمز ١٢ يوليو ١٩٨٨ ، وكذلك "OSF à la Vitesse Mach" لباتريس أرون دجي ميرفيه 01 Informatique لباركر هوبجز ، داتاميشن ، ١٥ نوفمبر ١٩٨٨ .

(١١) مؤسسة من أعمال البرامج الألمانية المفرحة "OSF à la Vitesse Mach" لباتريس ارون وجي ميرفيه 01 Informatique (باريس) ٢٤ نوفمبر ١٩٨٩ ، و "Computer Gangs Stake out Turf" نيويورك تايمز ١٣ ديسمبر ١٩٨٨ ، و "Apolo Aims for Eclipse of the Sun" فايننشيال تايمز ١٢ يوليو ١٩٨٨ ، "Standards by Fiat" لأستير دايو فوربس ١١ يوليو ١٩٨٨ ، وكذلك "The Power and Potential of Computing" « قوة وقدرة معايير الكمبيوتر » "Standards" فايننشيال تايمز ٢٦ مايو ١٩٨٨ ، ص ١٦٨ .

(١٢) معركة جنرال موتورز لفرض معاييرها ، « مشكلة التصنيع الأوتوماتيكي » "Manufacturing Automation's Problem" لباركر هوبجز داتاميشن ١٥ نوفمبر ١٩٨٩ ، ص ٢٦٦ .

(١٣) معايير آي.بي.إم للاتصالات بين أجهزة الكمبيوتر ، « اليابان تتحول إلى شبكات الكمبيوتر » "Japan Shifts on Computer Networks" نيويورك تايمز ٢٣ أكتوبر ١٩٨٨ ، و « آي.بي.إم أوروبا تساند لغة كمبيوتر مدفوعة من منافسيها » "IBM Europe Backs a Computer Language Pushed by Its Rivals" وول ستريت جورنال ٢ مايو ١٩٨٦ ، ص ١١٩ .

(١٤) معركة ربط وتوصيل النظم المقترحة ، « آي.بي.إم أوروبا تساند لغة كمبيوتر مدفوعة من منافسيها » "IBM Europe Backs a Computer Language Pushed by It's Rivals" وول ستريت جورنال ، ٢ مايو ١٩٨٦ ، و « العلاقات بين آي.بي.إم ، الوحدة ديبلوماتيك (باريس) سبتمبر ١٩٨٧ ، ص ١٧ .

(١٥) الولايات المتحدة تحتج ضد المعايير الأوربية حميت دونالد ، « ابن ابوفسون مدير المراقبة التقنية للتجارة ، مكتب ممثل التجارة الأمريكية وكذلك نائب وجهة نظر الحكومة الأمريكية عن السياسة التجارية المعاصرة » أمام الجمعية الفرنسية للمعايرة (AFNOR) (باريس) ٢٤ أبريل ١٩٨٩ ، ص ٢٧١ .

(١٦) المعايير ، عائق للتجارة ، « ألمانيا الغربية تتراجع عن موقفها حول جعة النقائ » "West Germany Climbs down over Purity of Sausages" فايننشيال تايمز ١٨ يناير ١٩٨٨ ، وراجع كذلك حميت ابوفسون المذكور سالفه ص ٢٧١ .

(١٧) راجع المثال الخاص ايميجن ، « في قلب الاستراتيجيات الصناعية الزر ديبلوماتيك (باريس) سبتمبر ١٩٨٧ ، ص ١٧٢ .

الفصل الثالث عشر

شرطة أفكار الكوادر

(١) المواصفات الخاصة بمديري المعلومات ، مأخوذة من دراسة قام بها مكجريري بعرضها في سبتمبر ١٩٨٩ "CIO's in the Spotlight", CID ، ص ١٧٥ ـ ١٧٦ .

(٢) ريان وشيفر وجونسون : « طريق الهجرة » "Migration Path" لكاتلين ميليمكا ، CIO سبتمبر ١٩٨٩ ، ص ١٧٥ ـ ١٧٦ .

(٣) مبيعات تكنولوجيات المعلومات "Charting the Champs" لبارنر هوبجز ، و "At the Top of the IS Peak" لداتاميشن ، ١٥ يونية ١٩٨٨ ، ص ١٧٧ ـ ١٩٨٨ .

(٤) صراع سيريل لينش حميد جيرالد الشل ايلي ناشر رئيس سيريل لينش ، ص ١٧٨ .

(٥) فيما يتعلق ببنك اوف امريكا : « بنك اوف امريكا يعمى المزيد من المتاعب » ، "Bank America IS Computing More Trouble" (American Banker) ١٦ يوليو ١٩٨٧ ، « خطط بنك اوف امريكا الخاصة بالكمبيوتر لم تضف شيئا "Bank of America's Plans for Computer Don't ADD Up" لوس انجلوس تايمز ، ٢ فبراير ١٩٨٨ ، وتذكر مصادر أن بنك اوف امريكا انفاق اثنين من مستشاريه ، وول ستريت جورنال ، ٢٢ اكتوبر ١٩٨٧ ، ص ١٨٠ .

(٦) تقلص حجم أجهزة الكمبيوتر : مقولة كلاين مأخوذة من « حبيبي ، لقد جعلت جهاز الكمبيوتر الرئيسي ينكمش ! » "Honey, I Shrunk the Main Frame !" لكاتلين سليمكا ، مجلة CIO ، سبتمبر ١٩٨٩ ، ص ١٨١ .

(٧) مقولة جاسمان مأخوذة من « سياسات الادارة بالشبكة "The Politics of Network Management" لسوزان كير ، داتاميشن ، ١٥ سبتمبر ١٩٨٨ ، ص ١٨١ .

الفصل الرابع عشر

الحرب الشاملة للمعلومات

(١) التجسس في تكساس انسترومنت « قضية اسرار الوحدة الطرفية » "The case of the Terminal Secrets" لمكتب مولفدزورث ، مجلة D ، نوفمبر ١٩٨٩ ، ص ١٨٩ ـ ص ١٩١ .

(٢) هولستاين : « جريمة الاتصالات اللاسلكية » "Telecommunication Crime" لتات وريز ، Across the Board ، فبراير ١٩٨٦ ، ص ١٩١ .

(٣) « خلق رقيقة الكترونية » ، (٤٠٩) صفحة ٥٠ ، ص ١٩٢ .

(٤) زيروكس : « يتطفل جواسيس الشركة لتحقيق النصر » "Corporate Spies Snoop to Conquer" لبريان دومان ، فورتشن ، ٧ نوفمبر ١٩٨٨ ، ص ١٩٢ .

(٥) المنتجات العكسية "Reverse Engineering a Service Product" لفريدريت اى.شميدت ، Planning Review ، سبتمبر ـ اكتوبر ١٩٨٧ ، ص ١٩٢ .

(٦) حول الجواسيس لكل الوقت « جورج سمايلي ينضم للشركة » "George Smiley Joins the Firm" نيوزويك ، ٢ مايو ١٩٨٨ ، ص ١٩٢ .

(٧) جمعية محترفي الاستخبار التنافسي « خبراء الاستخبارات للشركات » "Intelligence Experts for Corporations" نيويورك تايمز ، ٢٧ سبتمبر ١٩٨٨ ، ص ١٩٢ .

(٨) جواسيس ماريوت « يتطفل جواسيس الشركة لتحقيق النصر » "Corporate Spies Snoop to Conquer" لبريان دومان ، فورتشن ، ٧ نوفمبر ١٩٨٨

(٩) هانا Shaller-Globe ، « ازالة غموض التحليل التنافسي » "Demystifying Competitive Analysis" لدانيال س.سميث رجون.أى بروسكوت ، Planning Review ، سبتمبر ـ اكتوبر ١٩٨٧ ، ص ١٩٣ .

(١٠) فضيحة مزراي العقاد العسكري « تحقيق في البنتاجون حول قضية التدليس "Pentagon Fraud Inquiry : What is known ما هو معروف حتى الآن » "Pentagon Halts Pay on $ 11 Billion in Contracts" نيويورك تايمز ، ٧ يوليو ١٩٨٨ .

وكذلك « البنتاجون يوقف دفع ١١ مليار دولار قيمة العقود » لوس انجلوس تايمز ، ٢ يوليو ١٩٨٨ . و "The Pentagon Up For Sale" تايم ، ٢٧ يونيو ١٩٨٨ ، ص ١٩٣ ـ ص ١٩٤ .

(١١) « لا تهتم بالوسائل علية » : "Never Mind MIS ; Consider M 15". L.B.C. بيزنس منث Business Month فبراير ١٩٨٩ - ص ١٩١ .

(١٢) حقوق الكتريك : « الاستمرار في مراقبة المنافسين مراقبة شديدة » "Keeping Tabs on Competitors" نيويورك تايمز ٢٨ اكتوبر ١٩٨٥ - ص ٦٩٦

(١٣) حول الجواسيس العلمانيين لأقنانيا الغربية
"Bytemans Blows the Whistle on the Spyop Cops"
لورين انجلوس تايمز برلد ديفيد ، ١٩ نوفمبر ١٩٨٩ - ركلك « البحث عن حماية لنظم الكمبيوتر من الدخلاء »
"The Quest for Intruder — Proof Computer Systems"
تكارين غيتزجيرالد IEEE Spectrum. اغسطس ١٩٨٩ -

(١٤) تكنيات رائعة في الجريمة كمبيوتر مناقص - تحاليل جرائم الكمبيوتر خلال العشرين عاما الأخيرة (١٩٩٠ ـ ٢٠١٠) » .
"Computer Crime Patterns : The Last 20 Years (1990-2010"
لجوزيف - اف-كوريتس-دالتامينتن ، ٢٥ سبتمبر ١٩٨٧ ، ص ٩٩٩ -

(١٥) تكنولوجيات الدفاع : « البحث عن حماية لنظم الكمبيوتر من الدخلاء »
"The Quest for Intruder-Proof Computer Systems"
تكارين غيتزجيرالد IEEE Spectrum. اغسطس ١٩٨٩ - ص ١٩٩ -

الفصل الخامس عشر

نهـاية العويصـلات

(١) « البحث المرير » لدى توشيبا وناتدم :
"Firms Try to Make « الشركات تحاول ان تجعل هياكلها مرنة »
Japan Economic Journal, Corporate Structure Flexible" ٢٧ فبراير ١٩٨٨
ص ٢٠٤ -

(٢) حول استحالة وصف النظام السياسي في الستاجون "Entities of Democracy"
(ملخوذة من خطاب لوزير البحرية جون-اف-لهمان في مائدة البحث بمناسبة معرض البحر ـ الجو ـ الفضاء في ٣ ابريل ١٩٨٩) ، نيويورك تايمز ، ٦ ابريل ١٩٨٩ ، ص ٢٠٥

(٣) كارثة بوبال « بوبال : مأساة في حالة انتظار "Bhopal : A Tragedy
In Waiting" لسماري سشيكس IEEE Spectrum يونية ١٩٨٩ - ص ٢٠٧ -

(٤) شيكولاتة مسممة « حلوى ذات نكهة مميتة "Candy with a Deadly Taste"
MacLean's ماكيلين (تورنتو) - ٢٢ اكتوبر ١٩٨٤ - ص ٢٠٧ -

(٥) انهيار البورصة عام ١٩٨٩ : « مؤشر داو جونز ينخفض ١٩٠ نقطة ، حوالي ٧٪ في عملية بيع تصفية نعت مؤخرا ، وتضرب عروض البيع العلنية بقسوة » .
"The Dow Plunges 190 Points, About 7% in a Late Selloff ; Take over Stocks Hit Hard"
نيويورك تايمز ، ١٤ اكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٢٠٧ -

(٦) نظم البيانات غير المتسلسلة هرميا « الشركات تحاول كسب الفضلية عن طريق السيطرة السريعة على البيانات » . "Firms Seeks to Gain Edge With Swift Grip on Data" Wall Street Computer Review وول ستريت كمبيوتر ريفيو يوليو ١٩٨٧ - ص ٢١٤ -

(٧) الوسائط المتعددة : حديث مع بيل اتكينسون ، مخترع الهايبر كارد ، وكذلك « حوار بيل اتكينسون » [١٩٢] صفحات XXI الى XXII وصفحات ١ الى ١١ - ص ٢١٥ -

الفصل السادس عشر

الشركة المرنة

(١) « التصميم الايطالي » :
"A Pattern of "Putting out"
فايننشيال تايمز ٧ مارس ١٩٨٩ ، و « في ايطاليا ، نهضة صناعية تزهر » ، كريستيان ساينس مونيتور ، أبريل ١٩٨٧ ، ص ٢٢ .

(٢) تجد الاقسام بالشركات الاسرية « الاعمال الاسرية سوق ساخنة » :
"Family Busines : A Hot Market" Nation's Business ، لشارون نلون ،
سبتمبر ١٩٨٨ ، ص ٢٢

وحول وجهة نظر مختلفة : « افول امبراطورية الاسرة » :
"The Decline of the Family Empire", World Executive Digest (مرتع كردي) يوليو ١٩٨٧ ،
ص ٢٢١

(٣) موقف الجماعة الاوربية « تم يعد الصغير جميلا عندما يكون وحده » :
"Small IS No Longer Beautiful When It's Alone" فايننشيال تايمز ، ٩ يوليو ١٩٨٨
ص ٢٢١ .

(٤) ديناميكية الشركات الصغيرة « هل شركتك كبيرة جدا ؟ » :
"Is Your Company Too Big ?" بيزنس ويك ٢٧ مارس ١٩٨٩ ، ويستجد مثلا الطريقة التي يمكن للتكنولوجيا الجديدة أن تكون مساعدا في « الافضل ان يكون عدد المهندسين لكل مشروع اقل » :
"The Fewer Engineers per Project, the Better", IEEE Spectrum, ا س جورمان ، فبراير ١٩٨٩ ، ص ٢٢٩ .

(٥) مقولة بوهجسيل (Powejsel) : « استراتيجية الشركة في التسعينات » :
"Corporate Strategy for the 1990's" لوالتر كيفل III ، فورتشن ، ٢٩ فبراير ١٩٨٨ ، ص ٢٢٢

(٦) اكتشاف وسائل الاعلام لزوال الشركات :
"A Glimpse of the "Pre- "Future" تيزيريه ، أول اغسطس ١٩٨٨ ، ص ٢٢٤

(٧) دورات البلاء والموت في الشركات « تغيير سلوك الشركة : ١ ـ التنوع »
Japan ١٩٨٨ سبيف "Changing Corporate Behavior : 1. Diversification" Economic Journal,
ص ٢٢٦ .

(٨) جيمسون من ميرليت ـ باكارد :
"At Sealrain, The Buck Stops Here and here, Too" وليم اتش ميلار ، انتشري ويك ، ٧ مارس ١٩٨٨ ،
ص ٢٢٨ .

(٩) افكار مستمدة عن العلاقا بين تنظيم العمل والحياة الاسرية مأخوذة من كتابه الشهير للقدرات الذهنية (١٥١) صفحة ٥٢ ، ص ٢٣٠ .

الفصل السابع عشر

زعماء القبيلة و « مفوضو » الشركة

(١) القضاء كتنظيم « نابض » : حديث لوري كاجل ، خدمة القضاء في الولايات المتحدة ، و « مكتب الاحصاء السكاني يتدافع لشغل وظائف هنا » :
"Census Bureau Scrambling to Fill Job Here" لدم لايبنسكي ، كرينز شيكاغو بيزنيس ، (Crain's Chicago Business) ١٩ مارس ١٩٩٠ ، ص ٢٢٢ .

(٢) مثال الـ SAS مأخوذ من (٢٧٦) صفحة ٢٤ ، ص ٢٢٥ .

(٣) مأخوذ ستيرلينج والوحدة المتكونة من اربعة رجال : (٢١٧) الصفحات ٣ـ٣ و ٧ـ٨ ، ص ٢٢٨ .

(٤) صارشن كاليفورنيا اليسون : « نظم المعلومات لأزمات الادارة » :
"Information Systems for Crisis Management" لتوماس ، جيه ، هوسل وهنر الساوي وبول اف ، درنوفان ، Mis Quarterly الجزء ١٩ العدد ٤ ديسمبر ١٩٨٦ ، ص ٢٢٦ .

(٥) بنك كونتيننتال الينوي وايه ، انتي رويتر : (١٣٤) صفحات ٢٢ و ٢٣ ، ص ٢٣٠ .

(٦) التنظيم المتسارع على شكل رقعة الشطرنج :
"America's Jobs Carve - Up: Keeps Bank Post Vacant. فايننشيال تايمز ، ٧ يوليو ١٩٨٨ ، ص ٢٣٦ ـ ٢٣٧

(٧) فيما يتعلق بالفرق البرية « نحة تنحية النتج الجديد :
"The New, Product Development Game" لهيروتاكا تاكيوشي وأكرجيرو نوناكا ، Harvard Business Review ، يناير ـ فبراير ١٩٨٦ ، ص ٢٣٩ .

(٨) الفرق المغربة (اطالية) هيت دافيد ستون ، شركة ديجيتال ايكويبمنت (جنيف) ، ص ٢٤١ .

(٩) شركة كورننج « لقد ولى عصر التسلسل الهرمي :
"The Age of the Hierarchy is Over" نيويورك تايمز ٢٤ سبتمبر ١٩٨٩ ، ص ٢٤٤ .

(١٠) عينا ينطق ، Netmap نشرة "A Business Profile" Netmap
واحدة تشكيل الشركة بواسطة الكمبيوتر "Corporation Reshaped by Computer"
نيويورك تايمز ، ٥ يناير ١٩٨٧ ، وكتاب ملاحظات Les Berkes ، فالي رتيس
Netmap نشاء شبكة No'an wal Nartan في ٢ نوفمبر ١٩٨٧ بنيويورك
ص ٢١٤ .

(١١) حول تفكير عن الشبكات ، « الشبكة كبديل » "Network Alternative"
اقتراح لانطوني ، سيه ، ان ، جادج ، من اتحاد الجمعيات الدولية (بروكسل)
كما ينبغي مصغوفة جادج ، التي توضح الشبكات الدولية على محور وعلى المحور الآخر
المشكلات العالمية في كتاب "Year Book of World Problems and Human
Potential" الصادر في عام ١٩٧٦ عن المنظمة المذكورة أعلاه ، ص ٢٤١ ـ ٢٤٥ .

الفصل الثامن عشر

العـامل المسـتقل

(١) مصنع جنرال الكتريك ، « آلات ذكية وعمال اذكياء » "Smart Machines
Smart Workers" نيويورك تايمز ، ١٧ أكتوبر ١٩٨٨ ، ص ٢٤٩ .

(٢) فورب ـ استراتيجيا "Bringing More Brain Power to Bear"
هارفارد بزنس ريفيو ، ٢٣ مارس ١٩٨٨ ، ص ٣٥ .

(٣) كوليرز ـ هينسوبيتر ريفيو :
« كيف تختار الشركة اليابانية العاملين الأمريكيين لديها ؟ » "How Does
Japan Inc. Pick Its American Workers ?" بزنس ويك ، ٣ أكتوبر ١٩٨٨ ،
ص ٢٥ .

(٤) الاستخدام التعسفي لأجهزة الكمبيوتر :
« يقول التقرير ان أجهزة الكمبيوتر تتجسس على ٧ ملايين عامل في الولايات
المتحدة » "Report Says Computers Spy On 7 Million Workers in U.S."
نيويورك تايمز ، ٢٥ سبتمبر ١٩٨٨ ، ص ٢٤٩ ـ ٢٥٤ .

(٥) انفصال الفكر عن العقل : « السلوك التنظيمي الياباني » "Japanese Organizational Behavior"
لشيروبا ناجو [١٣٥] صفحة ٢١ ، ص ٢٥٥ .

(٦) مقولة هوبت ماخوذة عن تقرير خاص ، "Getting Set for
Implementation" لتيريز ، ار ، ولتر ، اغسطس ويك ، ٢ نوفمبر ١٩٨٧ ، ص ٢٥٥ .

(٧) مقولة Mohn ماخوذة عن الخطوط الاصلي [٢٢١] ،
بالنصبة لوجهة النظر الأوربية ، راجع « اعادة اكتشاف » براس المال الانساني ،
الرمد (باريس) ، ٥ اكتوبر ١٩٨٨ ، حول وجهة نظر شباب العاملين ، « ما يعتقده
الشباب » لبروزاون برش ، لوموان (باريس) ، ١٦ يونية ١٩٨٧ ، و « الامر اصبحت اكثر
اهمية » ، بزنس هاركيز ، مايو ١٩٨٨ ، ص ٢٥٦ .

(٨) مجن كرتب اوتوموبيف "The (New) Flat Society Gathers
in Shelbyville" لنيران موسكال ، انتسري ريفيو ، ٢ اكتوبر ١٩٨٩ ، ص ٢٥٦ .

(٩) مقولة Wogo ماخوذة من كتاب له ، ص ٢٥٧ .

(١٠) مقولة Bion نادرة من لقاء له مع الكاتب - ص ٢٤٨ -

(١١) براتر اندستروز - « الإبداع في اليابان بعض الملاحظات الأولية » -
"Creativity in Japan Some Initial Observations"
للدكتور نيجل هولدن « Creativity and Innovation » ابريل - يونية ١٩٨٨ - ص ٩٢٩ -

(١٢) حول انحسار السلطة في الورش - « لماذا يقاوم المديرون الآلات » -
"Why Managers Resist Machines"
نيويورك تايمز - ٦ فبراير ١٩٨٨ - راجع أيضا (١٩٩) لقراءة عن التطبيقات التي تعتمد مع التكنولوجيا الإعلامية الجديدة - ص ٣٦٠ -

(١٣) نموذج العلاقات الانسانية - « السلوك التنظيمي الياباني » - "Japanese Organizational Behavior" لفيروفيا ناجاي ١٩٨٠ - صفحة ٣٧ - ص ٣٦١ -

الفصل التاسع عشر

فسيفساء السلطة

(١) عن عمليات الخراء والانتماج (٢٣) ص ١١ - ١٥ - ص ٢٢٣ - ٢٢٤ -

(٢) حول عمليات الاستغناء عن العاملين - "General Semantics as a Diagnostic Tool in the Management of Radical Work force Reduction" بقلم (Harold Oaklander) القاء المؤتمر الخمسيني لمعهد General Semantics بجامعة ميل ٢٥ يوليو ١٩٨٨ - ص ٢٦٨ -

(٣) عن نظام Profs ١ بي بي ام - راجع العلاقات العامة بشركة آي بي ام في (Armonk) ولاية نيويورك - ص ٢٦٩ -

(٤) حول التكامل الرأسي في صناعة النسيج (١١٤) - ص ٢٠٤ - ص ٢٧٠ -

(٥) حول التكامل الرأسي في صناعة الصلب (٤٤) - ص ١١١-١١٥ وص ١٢٦-١٢٩ - ص ٢٧

(٦) بشأن عمليات الشحن الجوي انظر "Pan American World Airways to Contract out All Belly Freight Space on Transcontinental Flights" في (Journal of Commerce) أول نوفمبر ١٩٨٨ - ص ٢٧ -

(٧) حول (بادة نصيب « الصانير الخارجية » لدى جنرال موتورز وفورد انظر "Original Auto Parts Will Grow 2.5%" في Metalworking News ٢٢ اغسطس ١٩٨٧ - ص ٢٧ -

(٨) عن مثال الرابطة الأمريكية (٥٥) لادارة حسون التسلسل الرأسي في الشركات "Vertical Integration of Multinationals Becomes Obsolete" في مجلة Management Today يونية ١٩٨٦ - ص ٢٧٠ -

(٩) صناعة الرقائق الالكترونية لدى آي بي ام "How the Computer Companies Lost Their Memories" بقلم (George Gilder) مجلة فورتشن ١٢ يونيو ١٩٨٨ - ص ٢٧١ -

(١٠) عن التحقيق الذي اجراه معهد ماساتشوستس التكنولوجيا (جيمس يارز) و (توماس و. مالون) و (روبرت ا. بنجامين) "Electronic Markets and Electronic Hierarchies : Effects of Information Technology on Market Structures and Corporate Strategies" في (Sloan School of Management) معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا - ابريل ١٩٨٦ - ص ٢٧٦ -

(١٥) عن الشركات الصغيرة في الولايات المتحدة "The Inc 100" مجلة Inc مايو ١٩٨٩ - ص ٢٧٢ .

(١٦) عن الانواع المختلفة للكومبيوتر انظر الاصلاح (٢٢٢) ص ٨٩ - ص ٢٢٢ .

(١٧) الوان Lamborghini مأخوذة من الورقة التي قدمها من مؤتمر International Management Institute/European Foundation for Management Development انعقد في بروكسل في الفترة من ١ الى ٥ يونية ١٩٨٧ وكانت هذه الورقة بعنوان "Technological Change and Strategic Alliances"

ص ٢٧٢ .

(١٨) البيانات الخاصة بمطار هارتسفيلد مأخوذة من تقرير Hartsfield Atlanta International Airport Economic Impact Report لعام ١٩٨٧ وهو التقرير الذي اعد بناء على بيانات واردة من (Deloitte, Haskin & Sells) و (Martin Murphy, Harpe, Bypass) المصالح ادارة الطيران المدني في مدينة اتلانتا وكذلك من "Fact Sheet" في مكتب مدير المطار - ص ٢٧٢ ـ ٢٧١ .

(١٩) بمقولة جون Sculley مأخوذة من (١٠١) ص ٨٦-٨٧ - ص ٢٧٠ .

(٢٠) عن ملكات شركة ماتسوشيتا كهربائية راجع "Manufacturing Innovations Save Shitauke" في Japan Economic Journal ١٢ يناير ١٩٨٨ - ص ٢٧٦ .

(٢١) انظر "Council Units Top IBM User Groups" بشأن مستخدمي IBM بقلم (Paul Tate) في مجلة Datamation ١٥ سبتمبر ١٩٨٧ - ص ٢٧٧ .

(٢٢) بشأن مستخدمي (VAX) و (Lotus) انظر "The Number of Digital Review" في (Judith A. Finn) بقلم User Groups Is Adding Up" ١٨ ابريل ١٩٨٨ - ص ٢٧٧ .

خاتمة الكتاب

النظام الجديد لخلق الثروة

(١) بشأن رقائق الذاكرة الالكترونية الفائقة السرعة التي تعمل بسرعة الضوء انظر "New Chips Offer the Promise Of Much Speedier Computers" مقالة من الكاتبة بيزنيس ويك ١ يناير ١٩٨٩ - ص ٢٨٩ .

(٢) عن الانتاج والاسعار انظر "Strategic Alliances Make Marketing & Manufacturing an International Game" بقلم (George Weimer) وانظر مجلة Industry Week ٢٦ نوفمبر ١٩٨٨ ص ٢٨٣ .

(٣) حول نظام "التسليم في الوقت المحدد" "Added Value Emanating From Acronyms" فايناشيال تايمز ٢٢ ديسمبر ١٩٨٩ - ص ٢٨٢ ـ ٢٨١ .

(٤) عن فريق شركة موتورولا "State-of-the-Art CIM in 18 Months" بقلم (John H. Sheridan) مجلة Industry Week ٤ ديسمبر ١٩٨٨ - ص ٢٨١ .

(٥) عن مزية سماعة السيارات اليابانية انظر "Time — The Next Source of Competitive Advantage" بقلم (George Stalk) في Harvard Business Review يوليو ـ اغسطس ١٩٨٨ - ص ٢٨٥ .

(٦) بشأن توبرت والمدى الذي نجح في تقليل وقت انعقاد قرار الاقراض انظر "Fast-Cycle Capability for Competitive Power" بقلم (Joseph L. Bower) و (Thomas M. Hout) في Harvard Business Review نوفمبر ـ ديسمبر ١٩٨٨ ص ٢٨٨ .