

المحاضرة رقم 09: الإبداع والابتكار والميزة التنافسية

أولاً: مفهوم الميزة التنافسية وأهميتها

في الوقت الحالي أصبح مفهوم الميزة التنافسية الشغل الشاغل للباحثين الاقتصاديين وعلى هذا الأساس فالدخول في دائرة التنافس لا يعني القضاء على المنافسين وإنما تقديم منتجات ترضي المستهلكين تختلف عن المنافسين، ومن التعاريف التي أعطيت لها ما يلي:

- الميزة التنافسية تعتمد على نتائج فحص وتحليل كل نقاط القوة والضعف الداخلية إضافة للفرص والتهديدات المحيطة السائدة في بيئة المؤسسة مقارنة بمنافسيها في السوق.

- الميزة التنافسية هي ما تختص به المؤسسة دون غيرها ولما يعطي قيمة (أو يختلف عما يقدمه) مضافة إلى العملاء بشكل يزيد أو يختلف عما يقدمه المنافسون في السوق.

- ويعرف د. علي السلمي الميزة التنافسية بأنها: مجموعة المهارات والتكنولوجيات والموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين أساسيين: إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون؛ تأكيد حالة من التمييز والاختلاف فيما بين المنظمة ومنافسيها.

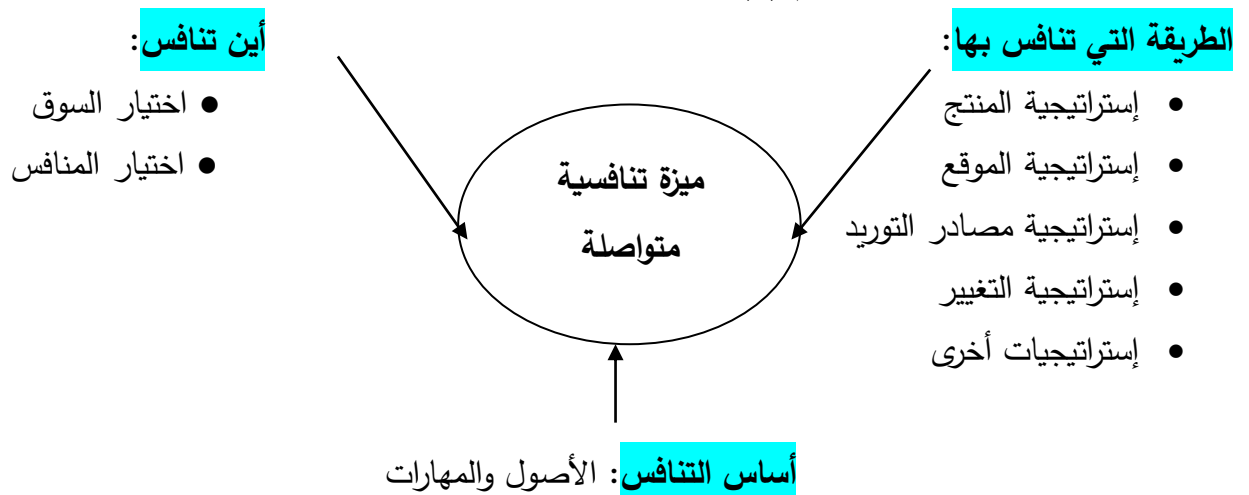
- الميزة التنافسية تعني تقديم منتجات متميزة عما يقدمه المنافسون في السوق وإرضاء الزبائن بشكل يختلف أو يزيد عنهم، وتستطيع المؤسسة الاقتصادية تحقيق ميزة تنافسية من خلال وضع إستراتيجية للتنافس مبنية على نتائج التحليل الداخلي للبيئة المحيطة بها وإستراتيجية التنافس تتحدد بثلاثة مكونات رئيسية:

1. **طريقة التنافس:** وهي الإستراتيجية المتبعة من طرف المؤسسة للوصول إلى ميزة تنافسية في السوق وتتحدد وفق إستراتيجية السعر والمنتج والترويج والتوزيع.

2. **حلبة التنافس:** ويقصد بها السوق المستهدفة والمنافسين للمؤسسة.

3. **أساس التنافس:** يشمل جميع ممتلكات المؤسسة ومقدرتها على تحقيق ميزة تنافسية مستمرة على المدى الطويل.

شكل رقم (1): الحصول على ميزة تنافسية متواصلة



المصدر: نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الإسكندرية، رويال، 1998، ص 79.

ثانيا: مصادر الميزة التنافسية

الميزة التنافسية هي العنصر الذي يميز شركة ما عن منافسيها في سوق الأعمال، بحيث يمكن أن تكون هذه الميزة متعددة الجوانب وتشمل عدة عناصر تجعل الشركة أكثر جاذبية للعملاء أو تجعل من الصعب على المنافسين مضاهاتها، يمكننا حصرها في:

1. **الجودة:** تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة يمكن أن تكون ميزة تنافسية قوية، فعندما تكون منتجات أو خدمات شركة ما تفوق توقعات العملاء بالجودة والموثوقية، ستكون هذه الشركة قادرة على جذب والحفاظ على قاعدة عملاء وفيرة.
2. **التكلفة:** إذا كانت مؤسسة ما تستطيع تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة مماثلة لمنافسيها، لكن بتكلفة أقل، فستكون لديها ميزة تنافسية في السوق، بحيث يمكن أن تأتي التكلفة المنخفضة من تحسين العمليات الداخلية أو تبني تقنيات إنتاج فعالة.
3. **الابتكار:** القدرة على الابتكار وتقديم منتجات أو خدمات جديدة وفريدة تعطي ميزة تنافسية قوية، فالابتكار يمكن أن يشمل تطوير منتجات جديدة، أو تحسين العمليات، أو إيجاد طرق جديدة للتسويق.
4. **خدمة العملاء:** تقديم خدمة عملاء استثنائية يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الميزة التنافسية للشركة، فعندما يشعر العملاء بالاهتمام والدعم الجيد من جانب الشركة، فسوف يكونون أكثر عرضة للبقاء مع الشركة وشراء المزيد من منتجاتها.
5. **التفرد وهوية العلامة:** إذا كانت شركة ما تستطيع بناء هوية علامة تجارية قوية ومميزة، فسوف تتمكن من جذب فئة معينة من العملاء الذين يرغبون في الاقتناء منها بسبب القيم والمبادئ التي تمثلها العلامة التجارية.

ثالثا: علاقة الإبداع والابتكار بالميزة التنافسية

- هناك علاقة وثيقة بين الإبداع والابتكار والميزة التنافسية، بحيث يمكن للإبداع والابتكار أن يساعدوا المؤسسات في تحقيق الميزة التنافسية بعدة طرق، بما في ذلك:
- **تحسين الجودة:** من خلال تطوير تقنيات جديدة أو إيجاد أساليب أكثر فاعلية في الإنتاج، يمكن للشركات تحسين جودة منتجاتها أو خدماتها.
 - **تقليل التكاليف:** عن طريق استخدام تقنيات جديدة أو عمليات أكثر كفاءة، يمكن للشركات خفض التكاليف وبالتالي تقديم منتجات أو خدمات بأسعار تنافسية.
 - **تلبية احتياجات العملاء:** يمكن للابتكار أن يساعد في فهم أفضل لاحتياجات العملاء وتقديم حلول مبتكرة تلبي تلك الاحتياجات بشكل أفضل.
 - **زيادة رضا العملاء:** يمكن للمنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة أن تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء.
 - **إطلاق منتجات جديدة:** عندما تكون لديك شركة قادرة على الابتكار باستمرار، فإنها قادرة على إطلاق منتجات جديدة بشكل دوري، مما يمنحها الفرصة للبقاء في الأمام في السوق.

- **بناء سمعة قوية:** الشركات التي تبتكر باستمرار تكسب سمعة قوية كشركات مبتكرة ورائدة في صناعتها، مما يجذب المزيد من العملاء ويجعلها مرغوبة للشراكات والاستثمارات.
 - **زيادة الإيرادات:** يمكن للمنتجات والخدمات الجديدة أو المحسنة أن تساعد المؤسسات في زيادة الإيرادات من خلال جذب عملاء جدد أو زيادة المبيعات للعملاء الحاليين.
 - **السيطرة على السوق:** عندما تكون الشركة معروفة بالابتكار المستمر، فإن هذا يمكن أن يخلق حاجزا لدخول المنافسين الجدد إلى السوق، مما يعطي الشركة موقعا متقدما.
 - **تكيف مع التغيرات السريعة:** في عصر التكنولوجيا والتطور السريع، الابتكار يمكن أن يساعد الشركات في التكيف مع التغيرات السريعة في السوق واحتياجات العملاء.
 - **جذب المواهب والعمل الإبداعي:** الشركات التي تبرز في الابتكار غالباً ما تجذب المواهب المبدعة والمبتكرة، مما يعزز إمكانية تطوير استراتيجيات تنافسية جديدة وفعالة.
- في النهاية، الإبداع والابتكار يساهما في تشكيل استراتيجيات الميزة التنافسية للشركة من خلال تمييز المنتجات والخدمات، وتحسين العمليات والكفاءة، وخلق مزايا صعبة التقليد لدى المنافسين، وهذا يؤدي إلى تحقيق النجاح في بيئة الأعمال اليومية.

رابعا: أهمية الإبداع والابتكار في الحفاظ على الميزة التنافسية

- سوف نحاول توضيح هذه الأهمية من خلال ذكر بعض الأقوال التي تبرز أهمية الابتكار في الحفاظ على الميزة التنافسية وتحقيق النجاح في بيئة الأعمال المتغيرة وهي موضحة كما يلي:
1. المنافسة هي قانون الطبيعة، والابتكار هو ما يمنحك الميزة التنافسية.
 2. لا تحاول أن تكون الأفضل في كل شيء، اختر شيئا وكن الأفضل فيه، هذا هو الذي يمنحك الميزة التنافسية.
 3. الابتكار هو مفتاح المستقبل، ومصدر الميزة التنافسية.
 4. لا يمكنك تحسين المنافسة فقط بالتباطؤ ومحاولة اللحاق بالركب، يجب أن تكون مبتكراً وتتفوق.
 5. الإبداع هو أن ترى ما لا يمكن أن يراه الآخرون وتفعل ما لا يمكن أن يفعلوه، هذا هو ما يجلب لك الميزة التنافسية.
 6. المنافسة تجعلنا جيدين، لكن الابتكار يجعلنا فريدين بميزة تنافسية.
 7. لا تكن جزءا من المنافسة، فابتكر اللعبة.
 8. إذا كنت ترغب في الازدهار في العالم اليوم، فعليك أن تكون جزءا من التغيير، فتكنولوجيا الغد لن تكون تقليدا لليوم، بل ستكون شيئا جديدا تماما.

خامسا: أمثلة على شركات حققت ميزة تنافسية من خلال الإبداع والابتكار

- **شركة أبل (Apple):** ابتكرت (Apple) منتجات تقنية مثل (iPhone) و (iPad) التي غيرت الطريقة التي نستخدم بها الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، بحيث تميزت (Apple) بتصميمها المبتكر ونظام التشغيل الخاص بها (iOS)، وهذا جعلها تحقق ميزة تنافسية قوية في سوق التكنولوجيا.

- **شركة جوجل (Google):** تعتمد شركة جوجل على ثقافة الإبداع والابتكار لتطوير منتجات وخدمات جديدة تغير طريقة تفاعلنا مع العالم.
- **شركة أمازون (Amazon):** حققت شركة أمازون نجاحا كبيرا من خلال ابتكارها في مجالات التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية والحوسبة السحابية، ومن أمثلة خدماتها: (Amazon Prime) وخدمة التسليم السريع والموثوق بها.
- **شركة تسلا (Tesla):** قامت (Tesla) بثورة في صناعة السيارات من خلال ابتكار السيارات الكهربائية بأداء مذهل وتقنيات متطورة للقيادة الذاتية، حيث استخدمت (Tesla) الابتكار في التكنولوجيا والتصميم لتحقيق ميزة تنافسية في صناعة السيارات.
- **شركة (Netflix):** ابتكرت (Netflix) نموذجا جديدا لخدمة البث التلفزيوني مقابل الاشتراك، حيث قدمت محتوى حسب الطلب (On-Demand) وأصبحت محطة رائدة لمشاهدة البرامج التلفزيونية والأفلام، بحيث استخدمت (Netflix) الابتكار في تقنيات التوصيل والتكنولوجيا السحابية لتفوق على منافسيها.