

إدارة التغيير باستخدام التكنولوجيات الحديثة
"المؤسسات الجزائرية أنموذجا"
*Managing change using modern technologies
"Algerian Institutions Model"*

د. بولرباح عسالي^{1*}

1 جامعة زيان عاشور بالجللفة (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 10/نوفمبر/2018 ؛ تاريخ المراجعة : 28/مارس/2019 ؛ تاريخ القبول : 18/جوان/2019

ملخص:

بعد ظهور الحاسبات الذي أعقبه تطور سريع للتكنولوجيات الحديثة؛ هيأت إدارة التغيير المناخ الملائم لأن تأخذ تلك الوسائل ذات السرعة الفائقة، والتكلفة المعقولة، مكانة مرموقة في الإدارات والمؤسسات، وبريقا اجتماعيا يخطف عن العنصر البشري نفسه مكانته في تلك المنظمات، فإدارة التغيير التي تستهدف أساسا تطوير الموارد البشرية، هي مطالبة بأداء عدد من الوظائف مستفيدة من البيئة المحيطة بعد تحديد مواطن القوة ومكامن الضعف بالمؤسسة، وكيفية الاستفادة من مخرجات هذه الأخيرة في شكل مدخلات معدلة اعتمادا على التغذية العكسية، الأمر الذي لا يتأتى لها إلا من خلال نظام معلومات متكامل ومحين، يكتسب كفاءته وفعالته من استخدام التكنولوجيات الحديثة، سواء في جمع، تخزين أو استرجاع المعلومات من جهة، وفي التحليل السريع والشامل للبيانات المتاحة من جهة ثانية، دون إغفال سلبيات استخدام هذا النوع من الوسائل على أي عملية مرتبطة بالعنصر البشري خاصة عندما يتعلق الأمر بأمان النظام وسرية المعلومات المتعلقة بالأفراد، ناهيك عن خصوصية الوضع في المؤسسات الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: إدارة التغيير، التكنولوجيات الحديثة، المؤسسات الجزائرية، نظم المعلومات.

Abstract:

After the emergence of the computers followed by the rapid development of modern technologies; The management of change has created the right climate for such high-speed and affordable means to take a prominent place in the departments and institution and a social brilliance that diverts the human element itself from those organizations. The management of change, which is primarily aimed at developing human resources, of the environment after identifying the strength and weaknesses of the institution, and how to benefit from the outputs.

The latter are in the form of modified inputs based on feedback, which can only be achieved through an integrated and up-to-date information system that is efficient in using modern technologies, both in collecting, storing or retrieving information on the hand and in rapid and comprehensive analysis of available data from second, without forgetting the disadvantages of using this type of media on any operation related to the human element, especially when it comes to the safety of the system and the confidentiality of information relating to individuals, not to mention the specific situation in the Algerian organizations.

* Corresponding author, e-mail: bou.assali@gmail.com

مقدمة:

يعتبر استخدام التكنولوجيات الحديثة أحد أهم العمليات التي ركزت عليها إدارة التغيير، لاسيما في الفترة السابقة، حيث كان العمل اليدوي هو السائد، وحيث احدث ظهور الحاسبات ضجة عالمية، جعلت الكثير من المنظمات تستغني - أو تفكر أن تستغني - عن عدد كبير من موظفيها، واستبداله بعدد محدود من الأجهزة ذات السرعة الفائقة، والتكلفة المعقولة.

إلى هنا يمكن أن نصف الوضعية بأنها لا تعدوا أن تكون استفادة من طرف الوسائل التكنولوجية من خدمات إدارة التغيير، وكيف أن هذه الأخيرة هيأت المناخ الملائم لأن تأخذ تلك الوسائل مكانة مرموقة في الإدارات والمؤسسات، وتأخذ طريقا اجتماعيا يخطف عن العنصر البشري نفسه مكانته في تلك المنظمات، رغم أنه هو من اخترعها وبرمجها، لكن ما نريد التركيز عنه في هذه الدراسة؛ العلاقة العكسية بين المتغيرين، أي كيفية استفادة إدارة التغيير في كافة مجالاتها من التطور التكنولوجي الحاصل وبالتحديد من التكنولوجيات الحديثة، وهو أقل ما يمكن لهذه الأخيرة أن تبذله لتلك الوظيفة عرفانا بالجميل الذي بفضلها تصدرت تلك المكانة.

فإدارة التغيير التي تستهدف أساسا تطوير الموارد البشرية، هي مطالبة بأداء عدد من الوظائف مستفيدة من البيئة المحيطة بعد تحديد مواطن القوة ومكامن الضعف بالمؤسسة، وكيفية الاستفادة من مخرجات هذه الأخيرة في شكل مدخلات معدلة اعتمادا على التغذية العكسية، الأمر الذي لا يتأتى لها إلا من خلال نظام معلومات متكامل ومحين، يكتسب كفاءته وفعالته من استخدام التكنولوجيات الحديثة، سواء في جمع، تخزين أو استرجاع المعلومات من جهة، وفي التحليل السريع والشامل للبيانات المتاحة من جهة ثانية، دون إغفال سلبيات استخدام هذا النوع من الوسائط على أي عملية مرتبطة بالعنصر البشري - لا سيما عملية التغيير - خاصة عندما يتعلق الأمر بأمان النظام، وخصوصيات وسرية المعلومات المتعلقة بالأفراد.

وعليه، سوف نركز في هذه الدراسة على النقاط الضرورية التي تخدم الموضوع، على النحو الآتي:

1- إدارة التغيير انطلاقا من البيئة المحيطة؛

2- استغلال نظم المعلومات الإدارية للتكنولوجيا الحديثة؛

3- سيرورة عملية التغيير باستخدام التكنولوجيات الحديثة؛

4- واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة في الإدارات والمؤسسات الجزائرية؛

5- مخاطر استخدام التكنولوجيات الحديثة في إدارة التغيير.

أولاً: إدارة التغيير انطلاقاً من البيئة المحيطة

أخذت إدارة التغيير لب أغلب المديرين المولعين بالتجديد والحراك، وأصبح التغيير من قبيل الممارسات اليومية التي يحب أن يوصف بها أولئك المديرون، مع أنه ليس مهارة يحتكر القيام بها المتمركزون في الإدارة العليا فقط، ولكن المستويات الدنيا أيضاً بحاجة إلى تعلم القدرة على التحرك السريع والتكيف مع البيئة المحيطة.

ويعتبر البعض¹ أن إدراك الحاجة هي نفسها قضية الإحساس بإمكانية التغيير، فإدراك الحاجة إلى التغيير أهم من إدراك مدى القدرة على إحداثه، مما يلزم قادة التغيير بإدراك حاجتهم إلى إحداث التغيير، لينتقلوا إلى مرحلة توفير القدرات الكفيلة بإحداث ذلك التغيير، لذا فالتغيير والمعرفة هما طرفي معادلة النمو والتقدم، فالتغيير بلا معرفة يعد هوساً بالتجديد وانهاراً بالجديد، والمعرفة بلا تغيير تعد طقوساً تتلى، أشبه ما تكون بعبادة آلهة لا تضر ولا تنفع، والقائد الناجح هو من يمارس تلك المعرفة ويترجمها من مجرد بيانات إلى أساليب عمل ثم إلى قيم تنظيمية.

وانطلاقاً من منظور نسقي أو ما يعرف بمدخل النظم The Systems Approach فإن المؤسسة تعبر عن نظام، يشكل هذا النظام " مجموعة من الوحدات المترابطة التي تستقبل مدخلات معينة من بيئتها فتقوم بعمليات معينة وتنتج مخرجات معينة تعطيها لبيئتها"² بمعنى أنه مجموعة متداخلة ومتفاعلة من العناصر التي تؤدي وظائفها ككل متكامل - في كيان واحد - لتحقيق هدف معين³، والعامل المهم هو مدى قدرة ذلك النظام على التكيف مع البيئة المحيطة الداخلية منها والخارجية، الذي لا يتم إلا عن طريق التغيير كمنشط أو متفاعل من جهة، أو كمنشئ أو مبدع من جهة ثانية.

ويرى Lindwi Von Bertalanffy أن هناك نوعين من المؤسسات باعتبارها أنظمة⁴: الأولى مغلقة Closed systems لا تعطي أهمية للبيئة، يبقى إنجازها محدوداً، كونها معزولة عما يدور حولها، بينما يصف النوع الثاني بالأنظمة المفتوحة Open systems التي تتفاعل بصفة مستمرة مع البيئة المحيطة بها (الشكل رقم 1)، تأخذ منها وتعطيها ما يضمن استمرارها، وأنه يجب على المديرين استخلاص عدة عناصر⁵ في هذا الخصوص:

- البيئة هي من تحدد مصير المؤسسة.

- النظم الفرعية كالإنتاج، التسويق، المالية، نظام المعلومات... إلخ، تشكل في مجموعها النظام الكلي للمؤسسة.

- بروز الأثر التكاملي أو التراكمي Synergy وهو ما يعبر عنه رياضيا - مجازا - بـ $5 = 2 + 2$ ، أي أن الكل أكبر من مجموع الأجزاء المكونة له، لأن الوحدات التنظيمية تعمل بنجاح أكبر مع بعضها البعض.

- تجنب الفناء Entropy لأن التغذية العكسية Feed Back تحافظ على استمرار المؤسسة.

- وأضاف⁶ L. Tomas Hopkins ستة جوانب تكشف عن أهمية الأخذ بكلية النظام Wholeness هي كالآتي:

- التحليل الكلي أولا ثم تحليل الأجزاء.

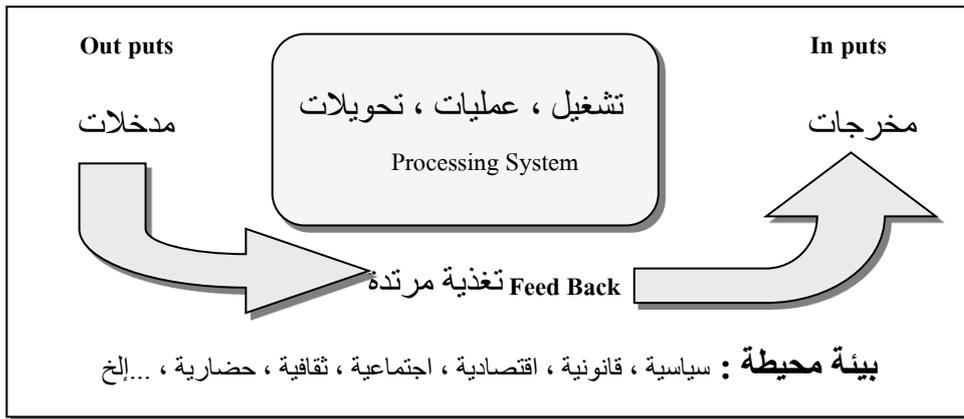
- التكامل هو العنصر الحاسم أي المتغير الرئيسي في تحليل الكل، الذي يشمل في داخله أجزاء متداخلة ومتراصة.

- لكل جزء دور ينبغي انجازه، وهو شرط لكي يحقق النظام الكلي غرضه.

- أثر التعديلات المحتملة في كل جزء على الكل أي أن لكل جزء وزنه المرجح.

- يتوقف أداء كل جزء لعمله على موقعه في النظام ككل.

- لا تتم التحليلات إلا في وجود الكل.



الشكل رقم 1: مخطط توضيحي لأجزاء النظام الإداري وتفاعلها مع بعضها البعض

ولأن التغيير يمثل تحولا من وضعية إلى أخرى، غالبا ما تكون هذه الأخيرة أفضل من الأولى، فإنه يأخذ عدة مبررات، تشكل في مجموعها الأسباب الداعية إلى الانطلاق فيه، بل الوعي بحاجتنا إليه ابتداءً - كما تقدمت الإشارة إليه - وأهم تلك الأسباب:

- التطورات الاقتصادية: وهي الظروف الناشئة عن تطور المنافسة، الأسواق الجديدة، التغيير في عرض المواد الأولية، القدرات الشرائية، معدلات التضخم، معدلات الدخل، معدلات الادخار، معدلات الاستثمار، السلوك الاقتصادي للمستهلكين... الخ.

- التطورات الثقافية: القيم والمعتقدات، تطور المعارف وتبادل الخبرات، الثقافة التنظيمية... الخ.

- التطورات السيكولوجية: الاهتمامات الجديدة، "الموضة" في نوع معين من الاستهلاك، تغير الترتيب في سلم الحاجات الاعتيادي... الخ.

- التطورات الاجتماعية: الظروف الأسرية، معدلات النمو السكاني، التنوع المعيشي، نسبة التمدن، الظواهر الاجتماعية الجديدة... الخ.

- التطورات التكنولوجية: مؤشرات المعلوماتية، شبكات المعلومات وقواعد البيانات، التدخل الآلي في مجالات الإنتاج والتخزين، المكتبية بالحاسوب... الخ.

وانطلاقا من إدراكنا لتلك الأسباب، فإن عملية التغيير لا تتم في أحد الأبعاد دون الأخرى، ما يعني أنه يأخذ وضعا متعدد الجوانب: التنظيمية، الاقتصادية، الاجتماعية والتقنية، الأمر الذي جعل البعض⁷ يصف عملية التغيير بالمرض المعدي - مع التحفظ في وصفه بالمرض - إذا أصاب جزءا انتقل إلى باقي أجزاء المنظمة، وهو فعلا - من وجهة نظر مختلفة - في هذا النوع من المواضيع، يشكل مرضا إذا ما أدركنا مثاليه، كما سيأتي الحديث عنه لاحقا.

ثانيا : استغلال نظم المعلومات الإدارية للتكنولوجيات الحديثة

ركز رواد المنظور الكمي لدراسة الإدارة، على ضرورة إنشاء نظام معلومات إداري Management Information System في المؤسسة، هدفه تزويد المديرين بالمعلومات اللازمة وقت الحاجة، ويحتوي هذا النظام على قاعدة بيانات Data Base متكاملة⁸، تجمع وتصنف حاليا على جهاز الحاسب الآلي، بل قد لا يحوزها فعلا هذا الجهاز داخل المؤسسة، وإنما يستدعيها من شبكات معلوماتية خارجها، ويكون ذلك بمقابل أو مجانا في بعض مجالات النشاط .

ويشكل هذه الأسلوب، الأساس التاريخي لنظام الحكومة الالكترونية المعمول به حاليا في أغلب الأنظمة الإدارية المتقدمة، مما ساعد على التخلي عن الروتين الإداري والتكدس الورقي وتعقد الاتصالات وتداخلها في النظم التقليدية، التي يظهر فيها مسار المعلومات قبل تطبيق هذا النظام في شكل شبكة معقدة من المعلومات، بينما تظهر - بعد اعتماد هذا الأسلوب - في شكل قاعدة بيانات منظمة ومتاحة للجميع، تختصر الوقت والجهد معا.

ولأن طريقة جمع وتخزين واسترجاع المعلومات التقليدية، أثبتت فشلها في مواكبة ضرورات التغيير، سيما إذا تعلق الأمر بسرعة التكيف واتخاذ القرار، فإننا غير مخيرين في استخدام التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، لما تبديه يوما بعد يوم من قدرات فائقة في استقطاب وتجميع البيانات، وفرزها وتحليلها واسترجاعها لحظة احتياجها، فالبيانات المعالجة بالطريقة التقليدية نادرا ما يتم استغلالها بفعالية، ناهيك عن تدخل أمزجة الأفراد - عن قصد- وهفواتهم وأخطائهم المادية - عن غير قصد- في استرجاعها أو جزء منها لحظة صناعة القرار، فالانتقال إلى نظام المعلومات باستعمال تكنولوجيا المعلومات Information Technology يجنبنا هذه المحاذير، ويضمن تنشيطا فعالا لسلوكيات أكبر قدر ممكن من العناصر المحيطة.

كما أن استخدامنا لهذا النظام من شأنه تحديد العناصر الفاعلة بدقة، والتغيرات التي تحدث في أحد هذه العناصر، ونسبة تأثير تلك التغيرات على النظام الكلي بالمؤسسة، الأمر الذي يجعلنا نخلص بكل ثقة بأن نظام المعلومات بالشكل الحديث يمكننا من قيادة التغيير في المؤسسة، على أساس أن المعلومة تساهم بشكل أساسي ومهم في تحقيق التوازن بين التغيير والاستمرارية⁹.

وتجدر الإشارة إلى أن استخدام اصطلاح التكنولوجيا يخص عدة مستويات، نقتصر على ذكر اثنين منهما، وهما المستويان المرتبطان بموضوعنا بصلة مباشرة؛ بحيث يهتم المستوى الأول بالمجال الصناعي المتخصص، فيركز معنى التكنولوجيا على صناعة بعينها، بينما يهتم الثاني بالتكنولوجيا كظاهرة عامة، تعني تعميق الخبرة والمعرفة الجماعية الذاتية في مجتمع ما لوسائل وأنماط نظم الإنتاج¹⁰، مما يدل بأن استخدام التكنولوجيا يرتبط أساسا بالتقنية المعاصرة، ويظهر ذلك خاصة في مجالين¹¹:

1- التقنية الفيزيقية للإنتاج:

ويقصد بها الاستخدام الملائم لجودة الآلات وكفاءتها، وحسن تخطيط مواقع العمل، والتحكم الدقيق في العمليات الفنية، وبصورة أعم كل ما يتعلق بتحقيق الإنتاج بفعالية.

2- التقنية الاجتماعية للتنظيم:

ويقصد بها الاستخدام الملائم لتخطيط التجارة والميزانية وتحليل السوق ومحاسبة التكاليف، وكل الأفكار الناجحة في إدارة الموارد البشرية وغيرها من القضايا التنظيمية.

ثالثا : سيرورة عملية التغيير باستخدام التكنولوجيات الحديثة:

تمر عملية التغيير غالبا بثلاث مراحل، ابتداء من اختيار النموذج التجريبي، مروراً بالانتقال من هذا النموذج إلى الحالة المراد تحقيقها، وانتهاء بتعميم التجربة بعد نجاحها، مع العلم بأنه ينبغي التركيز على عامل الفضاء أو الحيز الذي يتم خلاله التغيير بنفس المقدار الذي يتم فيه تركيزنا على مضمون العملية¹²، فإهمال المؤسسات لأساليب تنفيذ القرارات التغييرية وتركيزها على مضمون تلك القرارات، دليل على المظهر الثقافي الذي يحمله صانعو القرارات في تلك المؤسسات، أين يتصرفون من منطلق أن اتخاذ القرارات الجيدة كاف لتحقيق فعالية المؤسسة، ومرد ذلك بعمق إلى سوء فهم الظواهر السلوكية وتأثير الجوانب الاجتماعية الثقافية عبر الزمن¹³.

ويتم الاستخدام الفعال لنظم المعلومات من طرف إدارة التغيير منذ اللحظة التي يمتلك فيها قائد التغيير القدرة على جمع البيانات الخام والاختلافات الهامة، وتأتي معالجة البيانات ودمجها في صورة حزم معلوماتية وإحداث التكامل بينها وبين الغايات الإستراتيجية في مرحلة لاحقة، فالشعور المرتبط بنمط البيانات ينتقل من الوعي البسيط، الذي ينطلق بالشعور بالبيئة أي تسجيل المدخلات خاصة منها المختلف، وهو المرحلة الأهم بحيث يتم خلالها استيعاب الأحداث، تسجيل التغيير وملاحظة الاختلاف، لتشكل البيانات الهامة الاستجابة الانفعالية، رغم كون الانفعالات بيانات هي الأخرى نسترجعها بواسطة التغذية العكسية¹⁴، وهي بيانات في غاية الأهمية يمكن وصفها بالبيانات " اللينة " Hardware التي تتآزر مع البيانات " الصلبة " Software المتمثلة في الأعداد والإحصائيات¹⁵.

إننا نجتمع البيانات غريزيا طول الوقت، ونسجل لا شعوريا مجموعة هائلة من الاختلافات، لذلك فإن استغلالنا للتكنولوجيات الحديثة يمكننا من السيطرة على تلك البيانات وعدم تضييع فرصة الاستفادة منها في المواقع الملائمة لها، فالكلم الهائل من البيانات وتفصيلاتها الجزئية يجعلنا نطرح التساؤل التالي : كم عدد أجزاء البيانات التي يمكن أن تتحرك عبر قنواتنا وبأي درجة من السرعة يمكننا تحريكها ونقلها، ناهيك عن الاستفادة منها؟ هذا التساؤل وإن كانت الإجابة عنه تمثل موضوع اهتمام وظيفة أخرى هي إدارة المعرفة، فإننا باستخدامنا نظم المعلومات بالشكل الذي أشرنا إليه، نكون قد قلّنا من حدة ذلك التساؤل.

إن جمع البيانات أو تخزينها أو حملها يعد أمراً سهلاً نسبياً، مقارنة بتخزينها بالشكل الذي يسمح باستخلاصها في صورة أنماط معينة تدعى التقارير، فتلك الأنماط هي من تكسب البيانات معنى، فالأنماط والبيانات شيان مخادعان للغاية، فالمديرون يتوقعون أن تكشف لهم البيانات عن أنماط معينة تساعد على اتخاذ القرارات، غير أن معالجة البيانات وتحويلها إلى أنماط يتطلب منا برمجة مستوى معين من النمط وتحويله إلى بيانات، انطلاقاً من نماذجهم العقلية وانشغالهم التغييرية، إذ لا يوجد شيء اسمه "البيانات البحتة"¹⁶، فغالبا ما يقع المديرون في أخطاء عندما يحاولون حل مشكلات ما أو تحقيق أهداف معينة، باستخدام البيانات المتوفرة لديهم، لأنهم يحاولون تطبيق منطق أو نمط خاص بمستوى معين، بينما التشخيص الدقيق لمشكلاتهم يحتم عليهم التصرف وفق مستوى آخر من نفس النمط، لذلك فإن استخدامنا للتكنولوجيات الحديثة يجنبنا الكثير من هذه الأخطاء.

رابعا: واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة في الإدارات والمؤسسات الجزائرية

إن واقع البنية التحتية للاقتصاد الرقمي في الجزائر ينبؤ بتخلف كبير، ليس مقارنة بالدول المتقدمة فحسب، بل مقارنة بشقيقاتها العربية؛ حيث وإلى نهاية 2012 لم ترق نسبة مستعملي الانترنت لكل 100 شخص إلى 16% في حين فاقت في نفس الفترة 44% في مصر، 41% في تونس والأردن، 55% في المغرب، 24.5% في سوريا، بينما تجاوزت 85% في الإمارات والبحرين¹⁷.

ورغم تقدم الجزائر من الرتبة 120 إلى الرتبة 117 سنة 2016 ضمن المؤشر العام للجاهزية الشبكية؛ لكن تصنيفها يبقى في وضعية متأخرة ضمن 148 دولة مصنفة¹⁸، حيث حققت تقدماً طفيفاً في الترتيب في المؤشرات الفرعية للجاهزية الشبكية؛ كالبينة التشريعية والتنظيمية، وبيئة العمال والابتكار، والبنية التحتية، وجاهزية المهارات، والاستخدام في قطاعي الأعمال والحكومي، والتأثير الاقتصادي والاجتماعي للتكنولوجيا، الذي قابله تأخر طفيف في ملائمة التكلفة ومؤشر الاستخدام الفردي؛ فإن الحكومة لم تحقق أهدافها المسطرة ضمن إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" المقررة منذ 2009¹⁹.

ويعود ذلك إلى عدة أسباب بعضها موضوعي وآخر ذاتي، أهمها المبالغة في تضخيم ملمح الخروج ضمن تلك الإستراتيجية، في الوقت الذي كان مطلوباً من التقرير التقني الذي توجّ التحضير لها تحديد أهداف دقيقة قابلة للقياس وألويات قابلة للتحقيق في الأجل المحددة²⁰.

كما ساهم في تأخر الجزائر في مجال استغلال تكنولوجيا المعلومات، استعمالها اللغة الفرنسية كوسيلة اتصال مع المواطنين، من خلال تلك المواقع، مثلما بدأ عليه الحال في أكبر موقع تصفح

للموظفين الجزائريين، عند الاستعلام عن موعد دخول الرواتب، وقيمة أرصدهم لدى الحساب البريدي الجاري، وفي أغلب المواقع الرسمية للوزارات والمديريات العامة، على خلاف أغلب الدول العربية التي تعرف فيها الحكومة الالكترونية تقدما معتبرا، نتيجة تعاطي الجمهور فيها مع تلك البوابات وتواصله معها بلغته الأم، وهو ما حاولت وزارة الداخلية تداركه في السنوات الأخيرة عشية الانطلاق في تقديم خدماتها عبر الموقع الالكتروني، في تسجيلات قرعة الحج، وطلب الوثائق الثبوتية "جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية"، وعلى حدودها بادرت باقي القطاعات مثل: العدالة "تسيير الملف القضائي، الخريطة القضائية، نظام صحيفة السوابق القضائية، الأوامر بالقبض"، التعليم العالي "التسجيلات الجامعية، مسابقات الدكتوراه"، التربية "مسابقات التوظيف" والتكوين المهني "التخصصات وافتتاح الدورات"، ثم أغلب البنوك "الخدمات المصرفية، بطاقات الائتمان" والمتعاملين الاقتصاديين "الإشهارات، تلقي الطلبات، الشكاوى والاقتراحات..".

خامسا: مخاطر استخدام التكنولوجيات الحديثة في إدارة التغيير

رغم ما حققته ثورة التكنولوجيات الحديثة من زيادة واضحة في الإنتاجية، باعتمادها على نظم المعلومات بمعدل يزيد على مليون مرة والتي لا حدود لتوقفها في المدى القريب²¹، فإن الأمر بالنسبة للدول المتخلفة خلاف ذلك، فانهيار النظم القديمة وتزايد سرعة التغيير السياسي والاجتماعي، ودخول تحولات جذرية على هياكل السلطة على غرار البلاد المتقدمة، أدى إلى قلق كبير بخصوص المعلومات المتداولة بشأن أنماط الحياة البديلة في تلك البلاد، فقد مست تلك التغييرات من الناحية السياسية طبيعة السيادة الوطنية وحدودها التقليدية، لكن ما يهمنى التركيز عنه أثر تلك التكنولوجيات السلبية على العمل الإداري، رغم ما أثبتته من نجاحات متعددة في بعض البلدان.

ذلك أن استعمال هذه التكنولوجيات باعتبارها وسيلة تحوّل إلى غاية في حد ذاته، بل إن العمل تعطل في الكثير من الإدارات بحجة إدخال تغييرات حديثة عليه، فلا يكاد أحدنا يظفر باستخراج وثيقة ما من إدارة أو مؤسسة معينة، عندما تتعطل الوسيلة - مثل الحاسوب أو الطابعة في أبسط صور تلك الوسائل - أو لسبب تقني آخر قد يكون تافها في أغلب الأحيان كانقطاع التيار الكهربائي.

ومن الناحية الموضوعية، ينبغي الوقوف على التجارب التكنولوجية في الوحدات الإدارية، هل نجحت أم فشلت؟ إذ المعيار هو طول المدة الزمنية وتطور الأعمال بواسطتها وليس نجاحها تارة وفشلها تارة أخرى، وما ينبغي أن نلاحظه هو أثر تلك التكنولوجيات على أنماط العلاقات والتفاعلات الإدارية، والعوائد المادية والمعنوية من استخدامها²².

ثم إن كفاءة الأفراد المكلفين بالتعامل مع تلك الوسائط تؤثر على الاستغلال العقلاني للبيانات وعلى كيفية التعامل مع قواعد المعلومات، فضلا عن كونها مصدرا للسلطة يحتكرون بموجبها المعلومة - بمجرد امتلاكهم لكلمة السر التي تقتضيها إجراءات الأمان - لتوظيفها بما يخدم مصالحهم لا فيما يخدم المصالح الجماعية التي يقتضيها التغيير من جهة، وفي مخاطر التسرب التي تهدد أمان الأنظمة في حالة اختراقها أو ضياع "كود" الحماية من جهة أخرى، سواء تعلق الأمر بالبيانات الشخصية للأفراد أو البيانات الخصوصية للأنظمة الإدارية.

الهوامش والمراجع المعتمدة:

- 1- د. عبد الرحمن توفيق، الإدارة بالمعرفة " تغيير ما لا يمكن تغييره "، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بيمك"، 2007، ص 12 .
- 2- د. شريف كامل شاهين ، نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات : المفاهيم والتطبيقات ، الرياض ، دار المريخ للنشر، 1994 ، ص ص 55 - 61 .
- 3- للتفصيل في تعريف النظام أنظر :
د. عبد الغفار حنفي ود. عبد السلام أبو قحف، أساسيات تنظيم وإدارة الأعمال، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 1998، ص 50 .
- د. مصطفى الخشروم ود. نبيل محمد مرسي، إدارة الأعمال المبادئ والمهارات والوظائف، الرياض، مكتبة الشقري، الطبعة الثانية ، 1998 ، ص 22 .
- د. علي محمد منصور، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2004 ، ص 79 .
- 4- د. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1995، ص 46 .
د. محمد مصطفى الخشروم ونبيل محمد مرسي ، نفس المصدر ، ص 94 .
د. عبد الغفار حنفي ود. عبد السلام أبو قحف ، نفس المصدر ، ص 50 .
- 5- د. محمد مصطفى الخشروم ونبيل محمد مرسي ، مرجع سابق ، ص 95 .
- 6- د. عبد الغفار حنفي ، مرجع سابق ، ص 46 .
د. عبد الغفار حنفي ود. عبد السلام أبو قحف ، مرجع سابق ، ص 50 .
- 7 -A. Bartoli, P. Hermel, Piloter l'entreprise en mutation, Paris, Ed. Organisation, 1986, pp.24 - 27.
- 8- د. محمد مصطفى الخشروم ود. نبيل محمد مرسي ، مرجع سابق ، ص 92 و 93 .
- 9 -Peter Drucker, L'avenir du management selon Drucker, Paris, village Mondial, 1999, p.91.
- 10- د. عادل حسين ، دراسات في التنمية والتكامل الاقتصادي الغربي ، بيروت ، مركز دراسات الوحدة العربية ، 1989 ، ص ص 24- 31 .
- 11- د. محمود الكري ، أثر التقانة في البنية الاجتماعية بمجتمع عربي ، القاهرة ن معهد البحوث والدراسات العربية ، 1993 ، ص ص 45 و 46 .
- 12 -A. Bartoli, P. Hermel, op.cit. , p. 27.
- 13- علي بونوة و عبد القادر محمدي ، ثقافة التغيير التنظيمية والانتماء ، مذكرة تخرج تدخل ضمن مقتضيات نيل شهادة الليسانس في علم اجتماع العمل والتنظيم ، جامعة الجلفة ، 2008 ، ص 38 .
- 14- د. عبد الرحمن توفيق ، مرجع سابق ، ص 228 .

- 15- د.حسن الشريف ، التقنية والتكامل العربي وأثر التقنية على المجتمع الغربي ، الرياض ، المركز العربي للدراسات الأمنية ، ص 1990 ، ص ص 99 - 172 عن د.علي محمد منصور ، مرجع سابق ، ص 181 و 182.
- د.عبد الرحمن توفيق ، نفس المصدر
- 16- د.عبد الرحمن توفيق ، مرجع سابق ، ص 242 و 243 .
- 17- بوفليح نبيل، طرشي محمد مصطفى، "متطلبات تطوير التجارة الالكترونية في الدول العربية"، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي: الأنظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، جامعة خميس مليانة، 22- 23 أبريل 2014، ص 10 و 11.
- World economic forum, The Global information technology report 2015 & 2016 - 18
- 19- حنّان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكالات التقنية: دراسة تحليلية (إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجلفة، 2016-2017 .
- 20 -"E-Algérie 2013, Le projet se heurte a la réalité du terrain", N'TIC Magazine, N 24, Mars 2010 dans: www.nticweb.com (تاريخ الاطلاع: 2017/7/14)
- 21- د.أنطوان زحلان، العلم والسياسة العلمية في الوطن العربي، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 1979، ص 112.
- 22- د.علي محمد منصور ، مرجع سابق ، ص 279 و 280 .