مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد7،العدد3 – ديسمبر 2020
OEB Univ. Publish. Co.

قراءة سوسيولوجية للإدارة الإلكترونية: المدرسة السوسيو– تقنية نموذجا

A sociological approach of E-management: The Socio-technical School-

ط.د أسماء عيودة، جامعة جيجل،الجزائر.
asma.ayouda93@gmail.com
د. صبرينة حديدان*، جامعة جيجل،الجزائر.
hadidenesabrina@gmail.com

تاريخ التسليم:(2020/02/16)، تاريخ المراجعة:(2020/06/28)،تاريخ القبول:(2020/10/26)

ملخص :

تحاول الباحثتان من خلال هذه المقال، إسقاط أفكار المدرسة السوسيو تقنية على الإدارة الإلكترونية، محاولة منهما لتجاوز النظرة التقنية والتجزيئية لفهم أبعاد الإدارة الإلكترونية.

فمع التطور التقني، وحتمية تفاعل الإنسان مع الآلة، صارت النظرة للتنظيم على أنه كيان سوسيو تقني، تلعب فيه التقنية دورا حيويا لا يقل أهمية عن المورد البشري الذي يشغله، وأن أي تغيير في الجانب التقني لابد أن يتبعه تغيير في الجانب البشري..

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، المدرسة السوسيو–تقنية..

Abstract :

In this article, the researchers try to project the ideas of the socio-technical school on E-management, trying to bypass the technical and fragmented vision of understanding the dimensions of E- management.

This is a thesis that was contradicted by the School of Human Relations, which has been aimed at the psychosocial aspects of organization. With the technological development and the imperative of human interaction with the machine, regulation has become perceived as a sucio-technical entity, in which technology plays a vital role no less than human resource that operate it, and any change in technology must be followed by a change in the human side. From this perspective, they are complementary and cannot be rationalized at the expense of the other, and this was highlighted through the ideas of the sucio-Technical School.

Keywords :E-management, Sucio-technical School.

*** المؤلف المراسل: د. صبرينة حديدان ،الإيميل: hadidenesabrina@gmail.com**

مقدمة:

تتجه المجتمعات المعاصرة بخطى متسارعة نحو إيجاد بدائل تنموية عديدة أهمها المعرفة كأساس بديل عن كل البدائل التنموية القائمة على المادة والمنافسة. لذلك صارت التنمية تتأسس مبدئيا على الأفكار والمعارف التي يمتلكها الأفراد والجماعات عوض رؤوس الأموال والمعدات، وهذه الأفكار والمعارف يتم استثمارها وتنمى انطلاقا من برامج متنوعة، يتم طبيقها انطلاقا من الإدارات كبنى وهياكل يعمل من خلالها صناع القرار على رسم سياسات التنمية.

وبذلك يكون تطور الإدارة كعلم وكممارسة مع مرور الزمن مسايرة للتطورات الحديثة التي شهدها القرن الماضي وتشهدها بداية القرن الحالي أدى إلى إعادة النظر في الكثير من العمليات والأنشطة والوظائف الإدارية وذلك بإدخال التقنية الالكترونية في ممارساتها وإجراءاتها مما أدى إلي الوصول إلى مرحلة الإدارة الالكترونية(بوزكري، 2016، ص02)، هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تغيير في بعض مفاهيمها والانتقال من العمل اليدوي إلى الاعتماد على التقنية وكل ماهو رقمي، بحيث أصبحت التقنية موردا لا يقل أهمية عن المورد البشري بل أصبح يفوقه قوة وتأثيرا وبذلك أصبحت المنظمات اليوم مجبرة على إيجاد وخلق بيئة تتلاءم مع كل من المتطلبات البشرية وكذا المتطلبات التقنية على اعتبار أن المنظمة كيان سوسيو تقني.

والمؤسسات اليوم مجبرة بمواكبة هذه التكنولوجيا التي تهدف من خلالها إلى الرفع من كفاءتها بغية التكيف مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية على اعتبار أن المؤسسة نسق مفتوح على بيئة المتواجدة فيها والتي أصبحت مرتبطة مع بعضها البعض عبر آليات تكنولوجية، وبفعل ذلك استحدثت المؤسسات هياكلها ومعايير أدائها سعيا منها لمواكبة مفرزات العولمة. فقد دفع التطور التكنولوجي بالمؤسسات لتبني الإدارة الإلكترونية مسهما بذلك في تغيير طبيعة الأعمال والمهام التي كان يقوم بها الموظفون قبل انتشار الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها.

وفي ظل الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي ومن إدارة الأشياء إلى إدارة إلكترونية رقمية فإنه ثمة مبادئ جديدة تأخذ مكانها وتفرض نفسها على المؤسسات (ممدوح، 2010، ص246) والإدارة الإلكترونية هي من مفرزات تطوّر هذا العصر والتي تقوم على استخدام الحواسيب في جلّ أعمالها الإدارية من تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة وذلك من أجل إحداث نقلة نوعية في أداء عملها ومن ثمة ميكنة أعمالها وهو ما استدعى ضرورة تغيير البيئة التنظيمية وما تحمله من فلسفات وسلوكات، وهو ما أجبر المؤسسات اليوم إلى ضرورة إيجاد طرق فعالة لتكييف التقنية والمورد البشري في بيئة واحدة وذلك بإجراء تغييرات جذرية في التنظيم الإداري للوصول إلى تحقيق الكفاءة والجودة في مخرجاتها.

إشكالية الدراسة:

لقد رافق انتشار استخدام التكنولوجيا في العمل تغير في دور العامل وفي أدائه لوظيفته، حيث انتقل من الاعتماد على اليدوية إلى الآلية،بالإضافة إلى الآثار التي تركها التدفق السريع للمعلومات والبيانات المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها والمكان الذي يعمل به (الخولي، 2003، ص156). ومن هذا المنطلق، فإن الحديث عن الإدارة الإلكترونية هو حديث عن كيان سوسيو- تقني،تلعب فيه التقنية كما هو الحال بالنسبة للكائن البشري دورا حيويا في تجسيده وفي تسيير سياقاته التي عرفها العالم بعد ما شهده من انفجار مجال المعطيات المعرفية والتقنية والمعلومات، إذ أدى انتشار الانترنت والمواقع المختلفة وكذا الأقمار الصناعية وغيرها من التقنيات الحديثة إلى إحداث تغيرات جذرية مسّت كل المجالات بحيث أخذت تلعب دورا مهمّا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأصبح توظيف هذه التكنولوجيا لابدّ منه لمسايرة البيئة الرقمية أكثر من ضرورة فقد أصبح معيار قياس تقدم الدول ودرجة تقدّمها مرهون بما تملكه من وسائل تكنولوجية،وعلى مدى استخدامها لهذه الوسائل التكنولوجيا وكذا استفادتها من المزايا الرقمية.

وتسعى المؤسسات اليوم إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها من الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى إلى تفعيلها لما لها من امتيازات، فهي تهدف في مجملها إلى تحقيق الميزة والكفاءة من خلال انجاز معاملاتها بأسرع وقت وأقل تكلفة وبجودة عالية مما تحتم عليها تغيير جذري في المفاهيم والأفكار وكذا التنظيمات الإدارية وإعادة هيكلتها وبالتالي تطويرها، سعيا منها لتحقيق التوازن والتناسق بين هذه التغييرات وهذه العملية لا تتأتى إلا من خلال تعديل سلوك الأفراد ومناهجهم لتتواءم والتقنية الموجودة بهذه المؤسسات فتحقيق التنمية الإدارية تتحكم به بالدّرجة الأولى التكنولوجيا الحديثة ذلك لان النجاح الإداري والتنظيمي مرهون بمدى فعالية الأساليب التنظيمية المتبعة وقدرتها على تقديم الأفضل من حيث الجودة والسرعة والقدرة على مسايرة التطور التكنولوجي، وهو ما يجعل المؤسسات مضطرة للقيام بعمليات تحديث وتغيير لأساليبها الإدارية لمواكبة البيئة التنظيمية التي تتواجد بها. **وتحاول هذه المساهمة العلمية الاستفهام عن مفهوم الإدارة الإلكترونية باستخدام المدرسة السوسيوتقنية كأداة تصورية تنظيرية من خلال التساؤل التالي: كيف يمكن فهم الإدارة الإلكترونية ككيان سوسيو- تقني؟**

أولا: المدرسة السوسيو تقنية: البعد المفاهيمي والتنظيري:

ينظر رواد المقاربة السوسيو- تقنية التي برزت مع أعمال إمري وتريست في خمسينيات القرن الماضي للمؤسسة على أنها بنيان وكيان يتشكل من نسقين أساسيين هما: النسق الفني (التقني) والنسق الاجتماعي. وهي في الوقت نفسه نسق مفتوح على البيئة التي تعمل فيها، ولا يمكن أن تتأتى فاعلية المؤسسة بتفعيل نسق على حساب الآخر، إذ أن مواجهة النسق الاجتماعي لمشكلة في أدائه ومساره سيجعل من النسق الفني (التقني) نسقا عقيما، وهو ما يجعل من المؤسسة فضاء للأعطال والمشكلات على اختلاف أنواعها (تقنية، اجتماعية، إدارية، تنظيمية)
(J.F Soutenai et P.Farcet ,2006,p76_79).

وبالتالي فإن استمرارية المؤسسة تتطلب توفر شروط داخلية وأخرى خارجية. فالشروط الخارجية تقتضي مواكبة المؤسسة للتغيرات الحاصلة في بيئتها الخارجية. أما الشروط الداخلية فتنحصر في الاستغلال الأمثل للوسائل المتاحة والتنظيم العقلاني لسلوكات الموارد البشري وأفعاله.

والواقع أن المنظور السوسيو– تقني قد تجاوز تلك النظرة النمطية لتقسيم العمل عند تايلور، وكذا الطريقة التي طرحها مايو في مدرسة العلاقات الإنسانية لتكوين وتشكيل جماعات العمل. وتؤكد المقاربة على أن ثمة العديد من الطرق التي تنتظم بها جماعات العمل. وأن النظر لجماعات العمل على أنها تجمعات وتآلفات سوسيو– تقنية يجعلها أكثر فاعلية من غيرها. وبذلك فقد طور الباحثان الفرضيات القائمة في مجال تنظيم العمل وجماعاته، إذ أن الأمر لا يستند على التكنولوجيا والوسائل، ولا يستند على السلوكات البشرية، بل يعتمد على كليهما (Moungou MBENDA Sabine Particia, 2017,P8)

وتقوم المقاربة السوسيو– تقنية على جملة المبادئ أهمها:

_المورد البشري هو عنصر مكمل للآلة وليس تابعا لها، وهو مورد لابد من استثماره.

_تجميع المهام بدلا من تفتيتها، وتوسيع الكفاءات والمهارات (إثراء الوظائف)

_الرقابة والتعديل الذاتي.

_تجسيد النمط التشاركي في التسيير واتخاذ القرار وحل المشكلات.

_أهداف الأفراد هي نفسها أهداف التنظيم.

ولقد تبين من خلال المقاربة السوسيو– تقنية أنه أمام مجموعات العمل العديد من الطرق لتنظيم نفسها وتحقيق الإنتاج، فهناك العديد من طرق العمل وليست ثمة طريقة واحدة مثالية كما دعا إلى ذلك رواد المدرسة الكلاسيكية. لابد أن تشبع حاجات الفرد داخل التنظيم، وأن تؤخذ بعين الاعتبار أثناء تصميم المهام والوظائف وهو ما يقود إلى تحقيق جودة حياة العمل.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية البعد المفاهيمي والتنظيري: شهدت الإدارة على مر القرون الثلاثة تطورات مختلفة ومتنوعة في مستويات التقنية، مما أدى إلى تطور المدارس الإدارية ونظرياتها وتنوع مداخل الإدارة، حيث تمثل كل منها إطارا فكريا متكاملا قائما بذاته وترتبط في أغلب الأحيان بالتغيير الفكري والاقتصادي والثقافي والتقنيات الحديثة والنظم المستحدثة على جميع المستويات العالمية والإقليمية والمحلية.(رحماني، 2017، ص18) ومع التطور التكنولوجي الحاصل كان على الإدارة أن تسير على هذه الخطى من خلال مسايرة ومواكبة عصر المعلوماتية الذي يعتمد في جل أعماله على الوسائل الالكترونية هذا الوضع فرض على الإدارة إيجاد فلسفة جديدة وأسلوب حديث ومبتكر يعتمد على كل ماهو آلي وتقني وهي ما تعرف اليوم بالإدارة الالكترونية.

وعليه تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى في مضمونها إلى تطوير العمل الإداري للمؤسسات وذلك من خلال إنجازها لجميع معاملاتها الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية.

مفهوم الإدارة الإلكترونية: اختلفت وتعددّت الآراء حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ويمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية حسب **توفيق عبد الرحمان:**هي تنفيذ كافّة المعاملات والخدمات الحكومية المقدّمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة والأنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة و مقدّمها.(عبد الرحمن، 2003، ص96).

وتعرّفها **سحر الرفاعي:** بأنها الجهود الإدارية التي تتضمّن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت مع ضمان سرّية وامن المعلومات المتناقلة.(الرفاعي، 2010، ص308).

وينظر إليها كل من **عبد الحميد وعبد الفتاح:**بأنها استخدام وسائل الإعلام والاتصال بتقنيّاتها الحديثة لتطوير أداء الإدارة لاسيما التي لها علاقة مباشرة بالمواطنين.(حمدي، 2004، ص50)

من خلال التعاريف السالفة الذكر نجد أنّ الإدارة الإلكترونية هي إدارة حديثة تعتمد على استخدام التكنولوجيات الحديثة والحواسيب في مكان العمل بهدف تطويره من خلال استبدال الأنشطة الإدارية التقليدية إلى أنشطة إدارية إلكترونية بغية تحقيق مبدأ لا محدودية الزمان والمكان.

وخلاصة القول أن الإدارة الإلكترونية تعتبر نمطا إداريا له آثار واسعة على المؤسسات ذلك من خلال التغيير الجذري في البنية التنظيمية بحيث أصبحت تتميز بجملة من الخصائص نذكر منها:

– لقد حولت الإدارة الإلكترونية منظمات الأعمال الحديثة إلى منظمات تستخدم الشبكات، وذلك من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصال الحديثة التي تضمنها الانترنت. وهو ما أتاح ولا يزال يتيح الوصول السهل والسريع والغير المكلف إلى المعلومات عن كل ما تستخدمه هذه المنظمات لسير عملياتها، وبذلك فقد ضمنت تكنولوجيا الاتصال مسح تلك الحدود التي كانت تقتضيها الاتفاقيات والمعاهدات الإدارية، وفعلت من تواجدها.(الحسن،2011، ص85)

– إن الإدارة الالكترونية هي إدارة لا تتقيّد بمواقع الزمان والمكان فهي متاحة عبر شبكة الأنترنث وأجهزتها المنتشرة كما أنها بحاجة لمباني ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها المتخّمة بالأوراق،وهو ما سمح بتحوّل المؤسسات من الهياكل المركزيّة الوظيفية إلى الهياكل التنظيميّة اللاّمركزية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد.(مجدي، 2016، ص23)

وعموما، يمكن تلخيص أهمّ أهداف الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

– إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتوى الورقة بدلا من كتابتها.

– تجميع البيانات من مصادرها الأصليّة بصورة موحّدة.(السالمي، 2008، ص39)

– اِختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات حيث أنّ التعامل الإلكتروني يتّم بشكل آنيّ دون انتظار.

– تخفيض حدّ الجهاز البيروقراطي وتعقيداته إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددّها.(ممدوح، 2008، ص62)

– الشفافية والوضوح الإداري من خلال تقديم المعلومات ذات درجة عالية من الموثوقية وتوفر الاتصال .

– تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

– استيعاب عدد أكبر من العملاء في آنٍ واحدٍ.

– المساعدة في التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعمل الإنساني. (الوادي،2011، ص291)

ثالثا: الإدارة الالكترونية والنسق السوسيو– تقني: إن المستفهم عن كنه الإدارة الالكترونية والقارئ لجملة التعاريف التي كتبت بشأنها، يمكنه التوقف عند حقيقة مؤداها، أن هذه الإدارة تتكون من جانبين لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر، ولا يمكن الاهتمام بجانب على حساب الجانب الآخر، وهما: البشر والتقنية. حيث يتكامل الجانبان بصورة نسقية، بحيث أن أي تغيير يحدث في النسق التقني لابد أن يستتبعه تغيير في الجانب السوسيولوجي (الموارد البشرية)، والعكس بالعكس. وكما ترى المدرسة السوسيو تقنية، فإنه من الغير المجدي، بل ومن العبثي أن يتم ترشيد نسق على حساب النسق الآخر، وأن أي تغيير تنظيمي لابد أن يأخذ بعين الاعتبار كلا النسقين.

النسق الاجتماعي: بحيث يجب أن يكون:

– مؤهلا ومصقولا من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى إطلاع دائم على ما الجديد في مجاله.

– محفز على المبادرة والابتكار ومعود على البحث عن المعلومة من خلال ماهو متاح.

ويتشكل النسق الاجتماعي من جملة انساق فرعية: العلاقات، التفاعلات، الاتصالات.....

النسق التقني: وينبني على جملة من الأنساق الفرعية التي تؤسس لوجوده، ومن أهمها:

–**الشبكات:** وهي عبارة عن نظام اتصالات تربط أجهزة الحاسوب يبعضها البعض بغرض تحقيق المشاركة في المعلومات والأجهزة الظرفية واستقبال المعلومات والبيانات. (غرارمي، 2010، ص106)

– **قواعد البيانات:** وهي تسهل على المستخدمين البحث والحصول على المعلومات والبيانات التي تساعد على اتخاذ القرارات.

– **الشبكة العالمية للمعلومات:** وهي عبارة عن شبكة عملاقة تتكون من مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها بواسطة خطوط الاتصال المختلفة، وتتمركز كل شبكة على جهاز ضخم يحتوي على المعلومات،ويتم تنظيم عملية الانتقال عبر أنظمة تخاطب تعرف بالبروتوكولات ومن بين أشهرها بروتوكول الانترنت الخاص بالتحكم في انتقال المعلومات والرمز عبر الشبكة.

– **المعلومات:** وهي مجمل المعلومات المراد مشاركتها وتبادلها بين أعضاء الشبكة الداخلية ويمكن أن تكون هذه المعلومات على صيغة صوت– صورة –أو بيانات .

– **جهاز الحاسوب:** وهو العنصر الأساسي ونافذة التواصل بين أفراد الشبكة.(معاني، 2010، ص123)

متطلبات لإدارة الإلكترونية: بناء على المنطق السوسيو– تقني، فإن أهم متطلبات تجسيد الإدارة الالكترونية تكمن في التركيز على النسقين الأساسيين لها بما يحتويانه من أنساق فرعية وعلى اعتبار أن الإدارة الإلكترونية قد أسهمت في التحرر من القيود والعوائق الروتينية والوساطة وغيرها من العوامل، وذلك من خلال السير نحو الرقمنة لمواكبة التغيرات التقنية والعلمية الحاصلة ولكن تطبيق هذا الشكل من الإدارة يقتضي عدّة متطلبات نذكر منها:

متطلبات تتعلق بالجانب التقني: تمثل المتطلبات التقنية من أساسيات إرساء قواعد الإدارة الالكترونية إذ تعمل على تهيئة البنية التحتية لأي مؤسسة أمر ضروري وهو ما يستدعي توفير جملة من القواعد الأساسية التي تتمثل في:

- ضرورة إعادة النظر في البنية التحتية الملائمة للإقامة مشروع الإدارة الالكترونية إذ تعد هذه الأخيرة أسلوب حديث يهدف إلي تطوير أداء المنظمات .
- ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي تستجيب للتغيير المنشود ولتقديم الخدمة الالكترونية.
- ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها مما تصبح خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة. (الغالبي،2010، ص28)

المتطلبات المالية: يعد تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات من المشاريع الضخمة التي تستوجب أموال طائلة لكي يتحقق له الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة ،لتوفير البنية التحتية والأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج.

الالكترونية وتحديثها من وقت لأخر وإعداد البرامج التدريبية التأهيلية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة مالية عالية لذلك لابد من توفير التمويل الكافي للتحول نحو الإدارة الالكترونية.(الغالبي، 2010، ص29)

متطلبات تتعلق بالجانب الاجتماعي:

– **المتطلبات الإدارية:**تتمثل المتطلبات الإدارية فيما يلي:

- ✓ **وضع خطط واستراتيجيات التأسيس:**من خلال تشكيل إدارة أو هيئة لمتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع

المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.(الهرش، 2008، ص101)

- ✓ **القيادة والدعم الإداري:** وذلك من خلال دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل ومتابعة المشروع،وتقديم المعلومات لنجاحه كما إن القناعة والاهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والمساعدة في نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية وتجاوز عقباتها وسهولة تطبيقها.(الحجازي، 2008، ص66)
- ✓ **الهيكل التنظيمي:** وذلك من خلال توعية وتثقيف المتعاملين وإحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة في إعداد خطط وبرامج وأساليب علمية وتدريبيه على كافة المستويات، وكذلك توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية معنى ذلك تهيئة المورد البشري بما يتوافق ومتطلبات الإدارة الإلكترونية وتوفر الكفاءة التقنية في كيفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- ✓ **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:**وذلك من خلال إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تستعمل نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف معها لتسهيل عمل الإدارة الالكترونية.(قدوة، 2009، ص120)

– **المتطلبات الأمنية:** قد تقع الجرائم بكافة صورها من خلال شبكات الإنترنت كالقرصنة واختراق المعلومات وانتهاك الخصوصيات، ولتفادي هذه الجرائم لابد من وضع خطط أمنية ووقائية لتفادي الآثار السلبية لاستعمالات الانترنت. والإدارة الالكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات الأمنية لتفادي الوقوع في مثل هذه الأخطاء ومن بين هذه المتطلبات نجد:

- ✓ وضع سياسة إستراتيجية أمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمات الانترنت.(قريشي،2011، ص91)
- ✓ تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها عبر مختلف الوسائط.
- ✓ تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- ✓ تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان وحماية نظم المعلومات بما في ذلك حماية الخصوصية والبيانات الشخصية.(العوالمة، 2003، ص269)
- ✓ أن تكون كلمة السر أو المرور مكونة من ست خانات على الأقل وتكون مزيجا من الحروف والأرقام. وخلاصة القول: أن الإدارة الإلكترونية كنسق تقني توجد وتفرض قيود عمل وأنماطا جديدة لابد من التعامل معها وتنظيمها وفقا للخصائص الاجتماعية والنفسية للمؤسسة، فهي حتى تنجح لا بد أن تراعي المتطلبات الاجتماعية التي تقوم عليها المؤسسة وتتعامل معها كمطلب مكمل لها ومندمج معها.

رابعاً: قراءة في الأدوار السوسيو– تقنية للإدارة الالكترونية: قد جلبت الإدارة الالكترونية تغيرات جذرية على مستوى المؤسسات خاصة والمجتمعات الإنسانية عامة من خلال طرحها لاستراتيجيات تقوم على نظم وتكنولوجيا المعلومات تساعد على رفع الأداء البشري وتغيير النظرة اتجاه العمل الإداري بصفة عامة، وعليه ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوط العمل المترتبة على النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق وتشعب المصالح الإدارية.(الغالبي، 2010، ص25) كما وقد ساهمت الإدارة الالكترونية في تغيير أنماط وعلاقات الأفراد بالمنظمة الواحدة وذلك من خلال أعادة صياغة سلوكات الأفراد وطريقة تفكيرهم وتفاعلهم مع التقنية الحديثة التي أصبحت المحور الأساسي التي تقوم عليه المنظمة والفرد مجبر على التكيف معها لتحقيق نوع من التوازن بين الآلة والفرد.

كما وقد لعبت الإدارة الالكترونية دورا حيويا في تطور المنظمات بحيث أصبحت تتمتع بمجموعة من المزايا لم تشهدها سابقا وذلك من خلال تطوير أساليب العمل الإداري التي أصبحت تتميز بالسرعة والدقة وجودة مخرجاتها كما أنها ساعدت في تجسيد الشفافية في معاملاتها، وهو ما يدل أن الإدارة الالكترونية هي نمط وأسلوب جديد في الإدارة لكنه احدث تغييرات فعالة من خلال إدخال الجانب التكنولوجي في عمل المنظمة، وهذا ما يستلزم على المنظمات العمل من اجل التكيف مع مختلف هذه الدخائل وذلك من خلال تطوير وتغيير في أنظمتها من خلال تبنيها أسلوب لا يسعى للتغيير من أجل التغيير بل جعله مشروع للاستمرار والبقاء ذلك من خلال إحداث تحولات نوعية تسعى من خلالها للتكيف مع المتغيرات التكنولوجية الراهنة والتي تكفل لها تحقيق أهدافها المختلفة.

وعليه يكون النظام السوسيو تقني نظاما مفتوحا وانتقائيا يتميز بقدرته على المزاوجة بين وسائل الإنتاج والإنتاج بطرق وبكيفيات مختلفة أي ليس هناك علاقة سببية خطية بين الاثنين وبالتالي يكون النظام التقني يعمل باعتباره أحد الشروط للنظام الاجتماعي للمؤسسة.(ماهر، 2000، ص432)، وعلى اعتبار أن دراسة اتجاه النسق الاجتماعي الفني انطلقت من النظر إلى التنظيم على انه يتوفر على حالة من التساند بين كل من التكنولوجيا والبيئة وعواطف الأعضاء والشكل التنظيمي، وهكذا يتخذ هذا الاتجاه من فكرة النسق على أساس انطلاقه للبحث عن أداء الأبعاد المتساندة في توفير الاستقرار في التنظيم وتحقيق أهدافه وكانت محاولاته في دراسة التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا فنيا يتم الترابط بين التكنولوجيا وعواطف الأفراد وكلاهما يرتبطان بالبيئة ارتباطا وثيقا ومن إنتاج علاقة التكنولوجيا بالبناء الرسمي أي يتحدد مدى الإشباع والرضا الإنساني الذي تحققه المشاركة بالإضافة إلى إن التكنولوجيا هي التي تعطي نوع من المنتج الذي يطرحه التنظيم إلى السوق، كما للبيئة تأثيرها على التكنولوجيا والبناء الرسمي.(كعباش،2006، ص196)

وتتمثل الأدوار السوسيوتقنية للإدارة الالكترونية في:

_عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة،وعدم وجود دعائم ورقية ووجود وثائق ودعائم الكترونية، والتفاعل الجمعي أو المتوازي بين عدة أطراف في وقت واحد، وإمكانية تنفيذ كافة المعاملات

الكترونيا،والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل(القدوة، 2010، ص23).

_ تحديث وتغيير المفاهيم الإدارية التقليدية التي أصبحت تتعامل مع مجموعة من التغيرات التكنولوجية بحيث أصبح المورد البشري يتفاعل مع هذه التقنية من خلال اتصاله الدائم بالحاسوب وهذا ما استدعى ضرورة تحقيق مزيد من المرونة الإدارية وذلك من خلال:

_ الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة رقميّة.

_ الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.

_ الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.

_ الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.

_ الانتقال من القادة المرتكزة على العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج التكنولوجيا والزبون.

_ الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الانترنث(نجم عبود، 2004، ص130).

وخلاصة القول إن وقبل التطرق للأدوار التي استحدثت داخل المؤسسة من خلال تبني أسلوب الإدارة الالكترونية،لابد من التطرق أن بروز الإدارة الالكترونية لم يكن بشكل عبثي أو عشوائي إنما ظهرت كنتيجة حتمية لجملة التطورات التكنولوجية التي خلفتها العولمة ومواكبة لعصر التقنية التي أصبح استعمال التقنية في الحياة اليومية أمر لابد منه،ويعد مدخل النسق الاجتماعي الفني مدخلا نظريا يقف موقفا وسطا بين الحتمية التكنولوجية والحتمية الاجتماعية ويؤكد على أن كلا من التكنولوجيا والقوى الثقافية والاجتماعية له أهميته ويؤثر بدرجات متفاوتة على عملية العمل،هو مدخل يؤكد على الحاجة للأخذ بعين الاعتبار للعلاقات بين الأنساق الاجتماعية والتكنولوجية.(طلعت إبراهيم، 2007، ص 113) وإذا ما استبدلنا البعد التكنولوجي بالإدارة الالكترونية فنحن نتحدث عن أسلوب عمل وعن فلسفة إدارية مستحدثة وعموما يكمن الدور السوسيو تقني للإدارة الالكترونية في المنظمة من خلال:

_ تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المنظمة.

_ تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات .

_ توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية .

_ تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.(دبيش، 2012، ص83)

كما اكتسبت أهميتها بسبب دورها الفاعل في الرفع من مستوى الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإتيان بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء فضلا عن استخدامها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية واكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام مكائن البحث وقواعد البيانات وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب.

كما تبرز أهميتها من خلال تأثيرها على الجانب الذاتي لدى العمال من خلال رفع معنوياتهم والذي بدوره ينعكس على تعزيز ولائهم وانتماءهم للمؤسسة التي هو بها،ذلك لما تقدمه من امتيازات للاطلاع على أهم البرمجيات الجديدة التي تفسح لهم المجال للتعرف على المعلومات بشكل أوسع ومن تمة إكسابهم بعض من هامش الحرية التي يستخدموها من خلال زيادة فرصهم للمشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

خامسا: الإدارة الالكترونية وبعدها التكنولوجي والاجتماعي: إن الإدارة الالكترونية نمط جديد من الإدارة ترك أثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وعلى وظائفها بحيث تعتبر خطوة للاستثمار وعنصرا هاما للتطور والتقدم بحيث أصبح تطبيق الإدارة الالكترونية لزاما لزيادة الكفاءة ولكي تحقق المنظمة أهدافها المبتغاة وهذا ما اجبرها على ضرورة أحداث تطويرات وتعديلات سواء كانت تقنية، سلوكية أو تنظيمية في بيئة العمل بغية استيعاب مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة وتأقلمها معها، ففي خضم هذه التطورات العلمية والتقنية التي تشهدها بيئة العمل كان لابد للمؤسسات بمختلف أوجه نشاطها واهتمامها أن تضع الخطط وترسم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات وان تهتم بتهيئة الكوادر البشرية لتأمين السير الحسن لها.(الصيرفي،2002، ص31). ويتكون البعد التكنولوجي والاجتماعي للإدارة الالكترونية من القضايا التالية:

_ تظهر التنظيمات كأنساق تعمل على تحقيق أهدافها من خلال العلاقات الإنسانية والأخرى غير إنسانية.

_ تعتبر التكنولوجيا أفضل وسيلة لفهم عمليات التغير على التنظيمات عموما.

_ توجد هنا علاقات هامة لا يمكن فهمها في دراسة التنظيمات مثل العلاقة بين نوعية التكنولوجيا والحجم التنظيمي والإشباع المهني وتحقيق الأهداف والعلاقات الاجتماعية وأنساق الضبط والمكانة.

وهو ما يجعل هذا الاتجاه بؤرة تركيزه على التنظيم في كليته، إذ ينظر إلى التنظيم على اعتباره نسقا اجتماعيا يحتوي على علاقات ذات اعتماد متبادل بين أجزائه ولان نظرة هذا الاتجاه على أنه نسق مفتوح فهو يسمح بتحليل العلاقة بين التنظيم والمجتمع في كليته. (كعباش، 2006، ص198)، وبذلك فالإدارة الالكترونية هي كيان سوسيو تقني تلعب فيه التقنية دورا موازيا للفرد وهما نسقين متكاملين فيما بينهما لا يقوم أحد منهما دون الأخر.

لقد كانت الإدارة الإلكترونية في الجزائر محل تدارس الباحثين في سوسيولوجيا التنظيم والعمل والمؤسسات، وأثبتت الدراسات في هذا المجال (عبان،2016) وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تجسيد هذه الإدارة والوصول بها لتحقيق الأهداف المرجوة. وتؤكد الدراسات على انخفاض درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، نظرا لعد جاهزية هذه الإدارة للتطبيق وعدم الأخذ بعين الاعتبار التكامل الحاصل بين النسقين التقني والاجتماعي. فتوفير جانب من البنية التحتية المادية – على احتشامه–

وإهمال تكوين المورد البشري وتهيئته لتبني الإدارة الإلكترونية والتخلي شيئا فشيئا عن الإدارة الورقية، أحدث الخلل في تجسيد هذه الإدارة.

ويلاحظ المتتبع لشأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر أن هناك العديد من المعوقات التي تحل دون تطبيقها بصورة فعالة، وتتنوع هذه المعوقات من بشرية، مادية وتنظيمية، وحتى أمنية وتشريعية. ومن الناحية السوسيو تقنية، يمكننا رصد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر على النحو التالي:

من الناحية الاجتماعية: يظهر جليا عدم توفر يد عاملة مؤهلة إلكترونيا، فسواء تعلق الأمر بالموظف أم المواطن المستفيد من خدمات هذه الإدارة، ليس ثمة وعي حقيقي حول الإدارة الإلكترونية، إذ غاليا ما يتم الاعتماد على الممارسات التقليدية في تلقي وتسليم الخدمة نظرا لكونها ممارسات روتينية ولا تحتاج مهارات جديدة في أدائها. وعليه يحتاج المواطن لزيادة وعيه وقناعاته بفاعلية الإدارة الإلكترونية، كما يحتاج الموظف للرفع من مهاراته وإتاحة الفرصة له للإبداع الوظيفي من خلال من الفرصة لإدخال تعديلات وتحسينات على أدائه، وتحريره نسبيا من مركزية القرارات والإجراءات الصارمة التي تقتل روح التجديد في أدائه. وبذلك تسم الإدارة الإلكترونية في تسريع لأعمال ودقتها من جهة، وفي تلبية حاجات المواطنين وتحقيق رضاهم من جهة أخرى.

من الناحية التقنية: على الرغم من توفر الحواسيب مقارنة مع ما مضى، ومن تهيئة الهياكل لتتلاءم ومتطلبات تجسيد الإدارة الإلكترونية، إلا أن الملاحظة تدل على وجود نقص هائل في الناحية التقنية، يتعلق بالجانب المعرفي للتكنولوجيا كجانب أساسي أمر لم يتم الانتباه له، إذ غالبا ما يتم استيراد التكنولوجيا المادية بإغفال المعارف وطرق التحكم في هذه التكنولوجيا؛ التطبيقات والبرمجيات التي تستند إليها الإدارة الجزائرية في تأدية مهامها وخدماته هي برامج مستورد وغير متحكم بها من طرف الموظفين، وهذا إن يرجع إلى شيء فإنما يرجع للقطيعة الحاصلة بين النسقين التقني والاجتماعي؛ حيث اهتمت الإدارة بما هو مادي وتقني بض النظر عن الجانب السوسيولوجي، ما جعل الإدارة الجزائرية تعاني من مخلفات العمل التقليدي ولازالت رهينة الإجراءات التقليدية.

خاتمة:

ليست الإدارة الإلكترونية كيانا تقنيا فحسب،ولا بشريا فقط، لكنها تفاعل بين نسقين أحدهما تقني والآخر بشري، يؤثر كل نسق منهما في الآخر ويتأثر به،وعليه، حتى تستطيع المؤسسات تجسيد الإدارة الإلكترونية بنجاح لابد من ترشيد كلا النسقين معا،بمعنى تطوير الآلات والبرمجيات وتدريب الموارد البشرية وتأهيلها حتى تواكب التكنولوجيا المتطورة.

وتسعى المؤسسات اليوم وعلى اختلاف مجالاتها إلى مواكبة التطورات الحاصلة وخاصة التطورات التكنولوجية والعلمية منها من أجل تحقيق مزيدا من التقدم والرقي،ففي ظل التغيرات المتسارعة التي تعرفها بيئة الأعمال في مختلف إبعادها خاصة مع ظهور الإدارة الالكترونية كنمط إداري جديد يسعى

لتحقيق مزيد من الكفاءة والفعالية، وبذلك أصبح أحداث التطوير التنظيمي في المنظمات أمرا لازما وحتميا وذلك لمواجهة مختلف التحديات التي تصيب بيئة الأعمال .

قائمة المراجع:

أولا:المراجع باللغة العربية:

_أبو بكر، محمد الهرش.(2008).الحكومة الالكترونية واقع وآفاق. مصر:مجموعة النيل العربية.

_أحمد، معاني وآخرون.(2010). قضايا إدارية معاصرة. عمان: دار وائل لنشر.

_أحمد، الصيرفي.(2002).الإدارة الالكترونية. مصر: دار الفكر الجامعي.

_احمد، ماهر (2000).السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. مصر:الدار الجامعية.

_بوزكري، جيلالي.(2016).الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية. شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر3، الجزائر.

_توفيق، عبد الرحمان.(2003). الإدارة الالكترونية. مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

_حسن، محمد الحسن.(2010).الإدارة الالكترونية المفاهيم الأسس والمتطلبات، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر.

_خالد إبراهيم، ممدوح. (2008). أمن الحكومة الالكترونية. الإسكندرية:الدار الجامعية.

_دبيش، احمد وسعيدة تلخوخ.(2012). متطلبات تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات. مجلة أبعاد اقتصادية، ص ص26_93.

_رحماني، سناء.(2017). دور الإدارة الالكترونية في تحسين سير المؤسسة. شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

_الرفاعي، سحر ألقدوري. (2010). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها.مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (العدد07)، ص ص 305_328.

_سناء، الخولي(2003). التغير الاجتماعي والتحديث. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

_طاهر، محسن ألغالبي واحمد علي صالح. (2010). التطوير التنظيمي مدخل تحليلي. عمان: دار وائل للنشر.

_طلعت، إبراهيم. (2007).علم اجتماع التنظيم. مصر: دار غريب للنشر.

- عبان، عبد القادر.(2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة. أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، جامعة بسكرة 2016.

_عبد الحميد، حمدي وعبد الفتاح السيد.(2004). الحكومة الالكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة دراسة في الأهداف والأهمية وإشكالية التطبيق. مجلة كلية التربية بالزقازيق،(العدد 46).

_عبد الفتاح، بيومي الحجازي.(2008). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح. مصر: دار الفكر الجامعي.

_علاء عبد الرزاق، السالمي.(2008).الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر.
_كعباش، رابح. (2006).علم اجتماع التنظيم. الجزائر: مخبر علم اجتماع للبحث والترجمة.
_محمد، قريشي وموسى عبد الناصر.(2011). مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث، (العدد9)، ص ص 87_100.
_محمود حسين، الوادي وجلال محمود الوادي.(2011). المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، عمان: دار صفاء للنشر.
_محمود، قدوة.(2009).الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة. الأردن: دار أسامة.
_ناصر محمد، ألعديلي.(1993). السلوك الإنساني والتنظيمي.السعودية: معهد الإدارة العامة.
_نائل عبد الحافظ، العوالمة.(2003). نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود، مجلد 15،الصفحات 249_293.
_نجم عبود، نجم.(2004).الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الأردن: دار المريخ.
_وهيبة، غرارمي.(2010).الإدارة الحديثة للمكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
_مجدي محمد، يونس.(2016/10/26).التحول نحو الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي.تم استرجاعها في:2019/12/02 الموقع بالتفصيل: https:\\www.new.com

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

_J.F Soutenai et P.Farcet.(2006), Organisation et gestion de l'entreprise, édition FOUCHER , Paris, pp76- 79
_Moungou MBENDA Sabine Particia.(avril 2017), Théorie sociologique des organisation, Séminaire a l'intention des étudiants de master 2 de management des organisation, Cahier du participant, université de MAROUA, , P8. mazra.e.monsie.com 05/07/2019, 11 :47h