

أثر الحداثة الرقمية في تحسين العمل الإداري

إعداد الطالب / مرشد خالد الجاسم
جامعة الكويت / الكويت

Email: morshedg@gmail.com

الملخص

التكنولوجيا هذه الكلمة الواحدة التي تخفي بين أحرفها عدد ضخم جدا تدخل في كل مجال من مجالات الحياة والعمل، وقد أصبحت تتمتع بسوق ضخم وواسع أدى بنا إلى حيرة كبيرة عند اختيار أي جهاز تقني حديث، هذا إضافة إلى الإعلانات المبالغ فيها في بعض الأحيان والتي تزيد من حيرتنا فكيف الحال في مجال الأعمال فإذا كانت لدينا تقنيات سيئة أو دون المستوى المطلوب، هذا بالطبع سيؤدي إلى تعطيل في العمل وبالتالي إلى خسائر أكيدة. من هنا كان لابد من وجود معايير وأسس نستطيع من خلالها أن نتعامل وأن نختار هذه التقنيات الحديثة والتي تتطور - ودون مبالغة - كل ثانية.

وسنتعرض في هذا البحث إلى أهم التطبيقات في تكنولوجيا إدارة الأعمال التي يمكننا الاستفادة منها على أرض الواقع ضمن هذه الثورة الكبيرة في عالم تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، الحداثة الرقمية، إدارة الأعمال، العمل الإداري.

The impact of digital modernity on improving administrative work

Prepared by the student / Murshed Khalid Al Jassem

Kuwait University, Kuwait

Email: morshedg@gmail.com

Abstract:

Technology This word, which hides a very large number of characters enter in every area of life and work, has become a huge market and wide led us to a great confusion when choosing any modern technical device, in addition to the sometimes exaggerated ads that increase If we have bad or substandard technologies, this of course will lead to a disruption of work and consequently to certain losses. Hence, we had to have standards and bases from which to deal and choose these new technologies that evolve - without exaggeration - every second.

In this research, we will review the most important applications in business management technology that we can benefit from on the ground in this great revolution in the world of information technology.

Keywords:

Technology, digital modernization, business administration, administrative work

مقدمة:

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها للتطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها، خاصة التكنولوجية منها، إذ أصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من التنظيم وتسريع وتسهيل الخدمة لم يعرف من قبل، بالضرورة نتج عن هذا الوضع توفير الموارد البشرية المناسبة والمؤهلة لتلبية احتياجات متطلبات العمل، لذلك ازداد الاهتمام بالموارد البشري في ظل مؤسسة مهما كان نشاطها.

ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا الاتصال، ومع زيادة التحول التكنولوجي للمؤسسات، أصبح من الضروري تحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية، وأصبحت العلاقات بين المؤسسات وفروعها والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت.

حيث أن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعالجة الآلية للمعلومات السريعة والمتغيرة في ظل بيئة متغيرة باستمرار، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال البديل المفضل للمؤسسة لأنها تساعد هذه الأخيرة على امتلاك المعلومة السديدة والدقيقة في الوقت المناسب، إضافة إلى التغيرات التي تجلبها تكنولوجيا الاتصال إلى وظائف المؤسسة.

وبناء على ما تقدم تسعى منظمات الأعمال إلى إحداث التغيرات اللازمة للتكيف والتلاؤم مع التطورات الهائلة التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات، وهذا بالتالي يحتم على كل منظمة أو مؤسسة ترغب في الحفاظ على وضعها في دائرة التنافس.

فعلى كل مؤسسة او شركة ترغب في البقاء أو زيادة مقدرتها التنافسية، العمل سريعا على تغيير سلوكها وممارساتها، وإعادة التفكير في كل نشاطاتها، وقد أدت هذه التحديات إلى تبنى المؤسسات مفاهيم إدارية جديدة للتكيف مع هذه المتغيرات، ولتخطي الفجوة بينها في الوقت الحالي وبين ما يجب أن تكون عليه مستقبلاً.

مشكلة البحث:

لم يتوقف أثر التكنولوجيا الحديثة على المؤسسات فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن التكنولوجيا الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات التي ساهمت بدورها في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف. ومن هنا تتبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الحداثة الرقمية والتكنولوجيا الحديثة في رفع كفاءة وفاعلية النظام الإداري لإدارة الأعمال؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث فيما يلي:

- التعرف على أثر الحداثة الرقمية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين العمل الإداري.
- توضيح دور الحداثة الرقمية على عناصر الأداء الإداري.
- التعرف على الوضع الحالي لتطبيق تكنولوجيا النظم المحوسبة.
- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الدراسات السابقة:

١- دراسة: الضمور، ٢٠٠٣م. موضوع الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات الإدارية على الإبداع

والفاعلية التنظيمية في المنظمات.

أهم التوصيات لابد من استخدام التكنولوجيا الحديثة وخاصة تكنولوجيا المعلومات وعناصرها في الشركات وخاصة الشركات الصناعية في الأردن لما له من دلالة واضحة في الإبداع والفاعلية التنظيمية.

٢- دراسة: عمر عثمان محمد، ٢٠٠٧م. موضوع الدراسة: أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع الكفاءة

الإنتاجية في المصانع بالسودان. دراسة الحالة: (مصنع فيتا للمشروبات الغازية).

أهم التوصيات: لابد من رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية إلى أعلى مستوياتها لضمان تحقيق الميزة التنافسية للمنتج والتميز للمؤسسة مما يؤدي بالمنظمة من تحقيق الأهداف المرجوة منها. لابد من زيادة الكادر الفني المتخصص وتدريب وتأهيل الكادر الموجود، ضرورة إتباع الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات.

مصطلحات البحث:

الحداثة:

من حيث المضمون اللغوي، هي مصدر من الفعل " حَدَّثَ "، وتعني نقيض القديم، والحداثة أول الأمر وابتدأه، وهي الشباب وأول العمر.

أما ما تعنيه الحداثة اصطلاحاً فهي: " اتجاه فكري أشد خطورة من الليبرالية والعلمانية والماركسية، وكل ما عرفته البشرية من مذاهب واتجاهات هدامة، ذلك أنها تضمن كل هذه المذاهب الفكرية، وهي لا تخص مجالات الإبداع الفني، والنقد الأدبي، ولكنها تخص الحياة الإنسانية في كل مجالاتها المادية والفكرية على حد سواء ". (هدارة، ١٤١٠هـ)

التكنولوجيا:

ويقصد بكلمة تكنولوجيا كما يعرفها عجلان " إن كلمة تكنولوجيا Technology بأنها المرادف الإنجليزي لـ (تقنية)، فهي كلمة إغريقية الأصل قديمة، مشتقة من كلمتين هم (Techno) وتعني: مهارة فنية، وكلمة (Logos) وتعني دراسة، وعليه فالمصطلح (تكنولوجيا) يعني: تنظيم المهارة الفنية. (الشهري، ١٩٩٩م)

الإدارة الإلكترونية:

يعرفها السلمي بأنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر. (السلمي، ٢٠٠١م).

الإطار النظري للبحث

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والاعمال الإدارية، لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي.

تعريف الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية، عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتي المجالات ببسر وسهولة. (متولي، ٢٠٠٣م)

كما يقصد بالإدارة الإلكترونية تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر.

وكتعريف إجرائي " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية.

اسباب التحول وخصائص واهمية الادارة الالكترونية

أولاً: اسباب التحول الى الادارة الالكترونية:

توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الإلكترونية والتي من أهمها: (عامر، ٢٠٠٧).

- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي: (عامر، ٢٠٠٧م)

- تجميع البيانات من مصادر الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصور فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي: (غنيم، ٢٠٠٤م)

- انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- تحسين مستوى اداء المنظمات الحكومية.
- تلافى مخاطر التعامل الورقي.
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
- ايجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في اشواق التكنولوجيا المتقدمة.

رابعاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها، وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (حمد،

٢٠٠٨م)

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرنامج الإدارة الإلكترونية.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما يخدم التحول نحو مؤسسات المستقبل الإلكترونية.
- مقاومة التغيير في المؤسسات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً من مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً على امتيازاته ومنصبه.

أهمية تكنولوجيا المعلومات من منظور إداري:

أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من إسهامات للعاملين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، إذ أن المنظمات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لا بد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزءاً هاماً فيها. (البكري، ٢٠٠٨م)

وكما يمكن توضيح أهم المزايا التي يمكن تحقيقها عند استخدام تكنولوجيا المعلومات بالآتي:

- ١) تحسن خدمة الزبون من خلال إمكانية استلام طلباته بوساطة المحطات الطرفية ومحاولة التمسك به.
- ٢) تقليص الكلف وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات وتحقيق حالة من التعاون بين التشكيلات التنظيمية المختلفة.
- ٣) تساهم تكنولوجيا المعلومات في إمكانية إيجاد منتجات جديدة.
- ٤) تحسين قرارات إدارات التشكيلات المنظمة الأخرى من خلال توفير المطلوب من المعلومات وبالوقت المناسبين.
- ٥) إمكانية دعم الموقف التنافسي للمنظمة وبناء مجموعة من العقبات التي تمنع دخول المنافسين إلى الأسواق.

الآثار الناتجة من تطبيق الإدارة الإلكترونية والحدثة الرقمية في المؤسسات: (الأمم المتحدة، ٢٠٠١)
١. التحول في العلاقات الاقتصادية والاجتماعية من خلال تسهيل تدويل الإنتاج والأسواق

المالية والتشغيل عن بُعد وتغيير أنماط واتجاهات الاستهلاك.

٢. أضحت رقمية إنتاج السلع والخدمات سمة رئيسة للاقتصاد العالمي ونحن إزاء صورة جديدة للاقتصاد هو " الاقتصاد الرقمي ".

٣. ازدياد مكون المعرفة في تجارة السلع والخدمات الدولية.

٤. إحداث تغييرات جوهرية في عملية الإنتاج إذ أصبح العمل أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع هياكل الإنتاج الجديدة.

٥. ستفرض هذه الثورة على سوق العمل تحديات معينة طبقاً لنوع الطلب على أصناف من المهارات.

خاتمة:

لقد أصبح لزاماً في ظل تكنولوجيا ونظم المعلومات أن تعيد الأجهزة الإدارية اكتشاف نفسها، وتراجع تقييم خدماتها، والتركيز على استخدام التكنولوجيا، وسوف يتوقف نجاح تلك الأجهزة على نحو أكثر من ذي قبل على فهم طبيعة التغيير واستباق التكنولوجيا واستخدامها على نحو يوظف مزاياها، وعليه يجب تحقيق بيئة ومناخ العمل وبناء الثقافة التنظيمية التي تجمع أعضاء الإدارة الواحدة على قيم ومبادئ معينة.

المراجع:

- الأمم المتحدة، المجلس الاقتصادي والاجتماعية، الوثيقة CN6/1997/9 والوثيقة E/2001/100.
- حمد، قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي، المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٨.
- د. محمد مصطفى هدار، الحداثة في الأدب المعاصر - هل انفض سامرها، مجلة الحرس الوطني، ربيع الآخر ١٤١٠ هـ.
- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٣م، ص ١٧.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، "الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٤٥.
- عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية الحديثة للوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، دراسة ميدانية، الرياض، مركز البحوث والدراسات، ١٤٢٠ هـ - ١٩٩٩م، ص ٣٩-٤٠.
- علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، مصر، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١م.
- غنيم، أحمد محمد الإدرة الإلكترونية، افاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة. المكتبة العصرية، ٢٠٠٤، ص ٤٣.
- محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة من (٢٤-٢٦ أبريل ٢٠٠٣)، ص ١٨.
- الضمور، فيروز (٢٠٠٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.