الدكتور : كريبش نبيل

أستاذ محاضر بقسم العلوم السياسية

كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة جيجل

الملتقى الوطني: اثرتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على وظائف الدولة القومية.

يومي 7-8 ماي 2014 كلية الحقوق والعلوم السياسية –جامعة جيجل.

عنوان المداخلة:الهندرة الشبكية واثرها على الشراكة بين الدولة والتقنية

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر مجموعة من الوسائل التقنية المتطورة التي تستعمل في مجال التواصل والتبادل للاراء والافكار والسلع والمنتجات والبيانات بشكل سريع كما تجسد مفهوم "القرية العالمية" اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا. حيث ساعدت هذه الثورة التكنولوجية من الناحية الاقتصاديةعلى تعزيز مفاهيم السوق والخصخصة والتنافس الاقتصادي بين فواعل متعددة (الدولة ، القطاع الخاص ، الشركات المتعددة الجنسيات)ماليا وتجاريا واستثماريا، أما من الناحية السياسية فقد أثرت استخداماتها على بعض مفاهيم وقضايا الدولة الوظيفية والرقابية والسيادية ، رغم اهميتها في تطوير الممارسة الادارية والتنظيمية وتحويلها من نمط تقليدي –بطيء الى نمط حديث –سريع. يحاول اقامة نوع من الشراكة بين الدولة والتقنية.وعلى ضوء ذلك يمكن تقسيم محاور المداخلة الى العناصر التالية:

- مفهوم الادارة الالكترونيةوالهندرة
- دور الدولة في اطار مقتضيات الحوكمة.
- الاثار والانعكاسات في اطار العولمة.

أولا: مفهوم الادارة الالكيرونيةوالهندرة

في البداية يمكن الاشارة الى ان التطور التقني قد افرز نوعا جديدا من الادارة يطلق عليه اسم "الادارة الالكترونية " او "الادارة الرقمية" ، الذي ارتبطت اساليب ممارسته بوسائل تقنيةحديثة، وتعددت ابعاد تأثيره جوانب الاتصال والنشر الاني والسريع للمعلومات والبيانات والمعطيات وقلة التكاليف ، الى تغييرطبيعة العمل الاداري القديمة و استبدالها

باجراءاتتنظيمية وتعاملية جديدة(فورية ، انية، وبعدية) في تحقيق الاهداف المنشودة انطلاقا من عدة اوجه مثل: [1]

- زيادة حجم التبادل الالكتروني للبيانات Electronic data exchange .
- ربح الوقت والجهد والمال
- تعزيز الخدمة .
- تحقيق الرضى.

وكما يتمأسس وجودها علىمجموعة من الشروط والمواصفات الفنية والموضوعية كالكفاءة والمهارة والتخصص ، تعبر الشبكة Network عن وجود أيضا خطوط وعلاقات مترابطة ومتفاعلة بين مجموعة من الأطراف.[2]، بينما يمثل الاتصال عملية اجتماعية تجمع بين طرفين مرسل ومستقبل، بهدف الحصول على المعلومات والمعارف و تتأثر بقضايا تكوينية وديمقراطية مختلفةكالحرية، المشاركة ، المنافسة ، الحوار و التعبير عن الرأي...وغيرها.[3]

أما الهندرة R-engineering ، فهي فلسفة ادارية جديدة تسعى الى اعادة هندسة العمل الاداري بالمنظمات ، من خلال التغيير الجدري وليس الاصلاح او التعديل الجزئي ،حيث لابد من استبدال نشاطات واجراءات العمل القديمة بعمليات تنظيمية ووظيفية جديدة تعزز البناء التنظيمي الأفقي وتفعل متطلبات الأداء المختلفة كالتنسيق والسرعة وضرورة تجديد الاعمال والوظائف والمهام ونظام المعلومات والمسؤليات .. ، وذلك بناء على اعتبارات معينة كالمرونة والسرعة والعمل الجماعي والحرية والاستقلالية .[4]

وهو مايعني ، أن الهندرة كتوجه جديد في عالم الادارة لايكتفي بالتحسين والتطوير بل يسعى الى اعادة التشكيل أو التصميم الجذري في طرق واساليب العمل المتبعة ووضع الحلول الملائمة للمشاكل المطروحة للوصول الى نتائج عملية وواقعية ومستويات أداء عالية. وتتجلى اهميتها خصوصا في تركيزها على العمليات الرئيسية والعوائق المرتبطة بالمدخلات والمخرجات ودور العميلCustomer او المستفيد من الخدمة. كما ترتبط أهدافها بمجالات تحقيق الجودة والسرعة وخفض التكاليف وتحسين الاداء والاهداف والاستراتيجيات العامة بشكل جذري ومن خلال الاهتمام الكبير بالنتائج والحاجات والعملاء وهيكلة العمل وتقنية المعلومات ...وغيرها.[5]

وعموما ،لقد ادت الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصال الى الانتقال من الاسلوب اليدوي الى الاسلوب الاتوماتيكي، الذي يجعل العمل بالادارةيعتمد على الحاسوب والالكترونيات والانترنت في تعاملاته وتواصلاته وتبادلاته الوظيفية والتنظيمية والبشرية، حيث ازدادت درجة الفعالية من خلال هذا الاعتماد الجديد ، من حيث مستويات

مختلفةكالتخزين والتحليل والتوزيع والتحويل وصناعة وتقديم الخدمة ، بل وساهم بشكل كبير في تخفيض نسبة التكاليف والاعباء المنوطة بالعمل الاداري الكلاسيكي، بعد ان عزز مستويات الاتصال المباشر والتبادل السريع للمعطيات و البيانات والمعلومات ونقلهابين العملاء والتنظيمات ، وخاصة من خلال دوره في مجال الابداعالتنظيمي الاتوماتيكي والافتراضي (مخازن اتوماتيكية ، تسوق شبه واقعي عبر الانترنت..).[6]

ان ثورة المعلومات والاتصال التي تستخدم على المستوى الدولي في مجالاتالتصدير والتجارة والامتداد الجغرافي الاقتصادي والثقافي والسياسي الذي تفرضه مظاهرالعولمة المختلفة.[7] ، قد عززت الهيئات الإدارية بنظم المعلومات التي تساعد على وضع البرامج والاستراتيجيات في مجالات التخطيط والتنظيم وتحسين مستويات الاداء والوظائف والأهدافالإدارية والتنفيذية والمالية والعملية ، و عمليات اتخاذ القرارات ة الرقابة وتطوير الأفراد والموظفين ومعرفة المدخلات والمخرجات . [7] حيث يتوقف هدف استخدم الإدارة التقنية (التكنولوجيةtechnology أو الالكترونيةElectronic) على ضرورات أساسيه من أهمها :[8]

- تحسين الأداء والكفاية والفعالية لأجل تحقيق الأهداف.
- تحسينتقديم الخدمات من خلال الأساليب الالكترونية.
- تمكن المعنيينأوالمستفيدينمن الاطلاع على المعلومات .

ثانيا: دور الدولة في اطار مقتضيات الحوكمة.

في البداية يمكن الاشارة الى ان دورالدولة الاساسي يتمثل في الحفاظ على الامن العام والمصالح العامةللافراد' غير ان التحولات التي عرفها العالم بعد انتهاء الحرب الباردة قد أثرت على بعض وظائف الدولة –الامة ومدى قدرتها واستقلاليتها في اتخاذ القرار، في ظل انتشار عوامل الاضعاف و الاختراق المرتبطة بالاقليات ودور المجتمع المدني العالمي وظواهر العولمة المختلفة.[9] رغم ان دور الدولة الحقيقي في اشباع الحاجات والرغبات ينبغي ان يكون بالمزيد من التعاون والعلاقات التبادلية مع غيرها من الدول الاخرى .[10]

فمايميز الدولة اليوم هو الرغبة في تحقيق السيطرة المركزية لاجل ضمان خضوع الافراد والتكفل بمختلف حقوقهم وحرياتهم ، رغم تعدد تعاريفها بين من يراها مجرد تجسيدلفكرة اخلاقية (هيجل) وأداة لاحتكار العنف والسيطرة الطبقية (كارل ماركس) ، ومن يعتبرها مكانا لتحقيق قيم المواطنة والمساواة والمشاركة السياسية والانتخاب (الليبرالية)، بالنظر لأهمية الارتباط بين الدولة والديمقراطية وحرية الفرد واستقلاليته ودور المشاركة المجتمعية الفاعلة، عكس مايراه الشموليين أوالسلطويين الذين يقرنون وجودها بالولاء والتضحية من اجل الأمن والصالح العام وليس بالتنافس والصراع .[11]

و عموما ، اذا كان مفهوم الدولة لايزال يثير الكثير من الجدل لدى الدارسين والمفكرين ، فانه يمكن القول ان ممارستها السلطوية داخل المجتمع تكون على المواطنين والجماعات المحلية ، بينما تمثل على الصعيد الدولي طابعا اكثر شمولية بسبب ارتباطها بمجتمع منظم قانونا في اطار موقع جغرافي محدد ومفاهيم واثار معينة[12] .' فدور الدولة الحديثة بالنسبة للمواطنين يجب إظهارهكما يقول فيليب برو(ليس كمجرد شرطي للنظام الاجتماعي وانما كسلطة/ حامية تمنح الاعانات)[13]

وبناء على ذلك جاءت الحكامة الجيدة كاطارفلسفي جديد يسعى إلى تحديث الإدارة العامة حسب البعض انطلاقا من ثلاثة وظائف أساسية هي:[14]

- وظيفة تهتم بالجانب المستقبلي (الأهداف والخطط واتخاذ القرار).
- وظيفة تهتم بالجانب الواقعي(البناء التنظيميالإداري والخدماتي).
- وظيفة تهتم بالجانب التصحيحي(التشخيص ،المراقبة ،المحاسبة).

فاذاكان مفهوم الحكم الراشد يرتكز على الادارة العامة لشؤون الدولة والمجتمع سياسيا واقتصاديا واداريا ، بشكل شامل ووفقالثلاثة فواعل أساسية هي: الدولة و القطاع الخاص والمجتمع المدني، فان ظهوره قد ارتبط باسباب وعوامل كثيرة ، كالرغبة في عولمة القيم الديمقراطية وحقوق الانسان والاليات والمفاهيم الاقتصادية المرتبطة باقتصاد السوق والخوصصة والقطاع الخاص بالاضافة الى انتشار ظاهرة الفساد واليات مواجهته المحاسبية (الشفافية والمساءلة) . كما أن الاتجاهات العالمية الحديثة تسعى الى تغيير دور الدولة التقليدي كفاعل رئيسي ووحيد ، الى جانب إعطاءالأولوية للخارج على حساب الداخل في تحديد الخيارات والسياسات والأولويات والقضايا العامة. خاصة مع استناد المفهوم الجديد للتنمية إلى قضايا الديمقراطية والحرية الفردية وحقوق الإنسان والتنمية الإنسانية ونظام السوق.[15]

ان دور الحكومة في ظل الحكامة ينبغي أن يبرز في ادوار اجتماعية واقتصادية وسياسية وادارية مختلفة، مثل : [16]

- وضع سياسات مبنية على معطيات واقعية ومعلومات صادقة.

- تشجيع دور القطاعين العام و الخاص لاجل تحسين نوعية الاداء وضمان التكيف مع التغيرات المختلفة.

- ضمان الخدمات العامة واحترام الاختيارات الفردية والجماعية من خلال المزيد من الاهتمام بقيم ومباديء الجودة والمنافسة والكفاية والفعالية.

- تجسيد الاصلاحات وتقييم النتائج المتوصل اليها.

ويمكن الاشارة هنا، بخصوص الاعتماد على وسائل الثورة التكنولوجية في تجسيد تجارب التنمية المختلفة، ان مشكلة البلدان النامية في هذا الاطار تتمثل في مشكلة الاعتماد (على الخارج بشكل كبير في الحصول على التقنية المتطورة التي لاتتلائم كثيرا مع خبرات افرادها اولا ، ولا مع ظروفها الطبيعية والاجتماعية ومستوى تطورها الاقتصادي ثانيا ، ولتحقيق استفادة اكبر من هذه التقنية ووضع الأسس الكفيلة بتطوير التقنية المحلية المستخدمة في الإنتاج مهما كانت بسيطة مع محاولة الاستفادة من التقنية المستوردة في إجراء هذا التغيير والتطوير بالشكل الذي يقلل بالنتيجة من استيرادها . ويفضل في البداية منع هذا الاستيراد لتوفير الظروف الموائمة للخلق والإبداع التقنيين والتي تكمن في الحاجة الى إيجاد تقنية محلية تستخدم في العملية الإنتاجية لتحقيق الأهداف المرسومة..)[17]

ثالثا : الاثار والانعكاسات في اطار العولمة

لعل من أهم مميزات العولمة انها قلصت المسافات من حلالالتطور الذي عرفته البشرية في مجال تقنيات الاتصال والمعلومات، حيث ازداد الترابط بين أماكن العالم وانتشر نمط التعامل مع الآخرين من خلال القرب ، كماتنوعت العلاقات الاجتماعية وتأثرت المناطق ببعضها البعض ، بعد أن تمددت الحدود وتكثفت مظاهر الاتصالات والعلاقات والنشاطات الاقتصادية والاجتماعية بين الأفراد والشعوب. [18]

فمن الناحية الاقتصادية ،ارتكزت مظاهر العولمة على مباديء التنافس الليبرلي والخصخصة وحرية التجارة واقتصاد السوق،أما على الصعيد الاجتماعي فقد تميزت مظاهرها بتدفق المعلومات والأشخاصوالأفكارعبر الدول والمجتمعات سواء من حلال الحدود أو من خلال وسائل الاتصال المختلفة التي ساعدت على سهولة تنقل الأفراد والمعلومات في ظل التفاوت بين الدول في مجال الضبط والمراقبة . حيث على الرغم من أهمية هذه الوسائل التقنية في مساعدة الدولة القومية على إبراز بعض أفكارها وعقائدها والدفاع عن نظمها وسياستها إلا انه لايمكن اخفاء جوانب تأثيرها على سيادة الدولة بسبب صعوبة مراقبة هذه المعلومات المتدفقة وحماية الحدود التي ارتبطت بالإضافةإلىالاشخاص

والموارد بالمعلومات، لان مشاكل الحدود عادة ماترتبط بقضايا حركية وتنظيمية مختلفة. [19]كالتهريب للأشخاص والبضائع وتجارة الأسلحة والمخدرات والاتجار بالبشر والجريمة المنظمة والهجرة غير الشرعية...وغيرها من الظواهر.

ومن ناحية أخرى تتأثر العلاقة بين الدولة والتقنية بمشكلة التفاوت في درجة الفجوة الكبيرة التي تربط البلدان الغنية بالبلدان الفقيرة او النامية في مجال التطور التكنولوجي والاستفادة من مزايا العولمة المختلفة، حيث هناك من يرى ان مسالة تدفق وانتقال المعلومات في زمن العولمة لايكون الا (بين الدول الغنية، والانترنت مثلا لا يؤمن شبكة عالمية واحدة من حيث التطور وسهولة الانتقال والاستعمال ، وذلك لتخلف بعض الدول تكنولوجيا عن استعمال الأنظمة الرقمية المتطورة المنتشرة بكثرة في الدول الغنية والمتطورة .)[20]

كما أن عولمة الرأسمال حسب البعض لا تعملإلا (... على إفقار شعوب العالم بما فيها شعوب المراكز الرأسمالية الكبرى وسحق هوية مواطني العالم وخلق نسخ مكررة استهلاكية تستجيب لمصالح الرأسمالية المتوحشة ، وتصور حرية تنقل البضائع والرساميل والمعلومات دليلا على الإنسان.)[21]

فمن حيث مفهوم العولمة في مجال التنمية يمكن القول أن الاتجاه العولمي في هذا الإطار يتمحور حول اتجاهين أساسيين هما:

-محور التنمية الايجابية الذي يدعو إلى التكامل بين الاقتصاد والأسواق والمعاملات والإنتاج.

- محور التنمية السلبية الذي يتعلق بمجمل الأضرار التي تكون على صعيد البيئة والاقتصاد الوطني .[22]

أما من حيث مفهوم الشراكة ، فيمكن توضيحه من خلال تحديد معنى الشراكة ودور العولمة انطلاقا من عمليات ادوارها الأساسية ، حيث اذاكانت الشراكة تعني ضرورة ا(إشراك كافة الفاعلين والمعنيين في تحديد النتائج المتوخاة والمصادقة عليها وذلك باعتماد آليات ديمقراطية للتشاور، توفر ظروف تبادل الرأي بحرية وصراحة من اجل الإقناع وتؤدي الى اعتماد المشروع وتبني أهدافه والعمل على تحقيق النتائج المرصودة)، [23]، فان دور العولمة لا يقوم فقط على أبعاد المفهوم السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية وإنما يرتبط بطبيعة عملياتها الحيوية المرتبطة بنشاط الشركات المتعددة الجنسيات وفرص النمو الاقتصادي ومدى فعالية الدول القومية والمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى نمو الوعي المجتمعي والثقافي العالمي و زيادة انتشار وسائل الاتصال وتنقلات الأفراد وهجرتهم بين الدول ، بعد أنأصبحت وسائل الاتصال والتكنولوجيا من أهم أدواتها

الرئيسية.[24] في تحقيق التحديث الاقتصادي في المجتمع وتنميته، رغم ان مشكلة الدولة اليوم لا تكمن فقط في كونها وجدت في عالم بلاحدود يصعب عليها مهمة التنظيم الاقتصادي ، وانما لعجزها كذلك في مسايرة حركية التطور التكنولوجي المتسارعة.[25]

ان انصار العولمة يؤيدونها بناء على مجموعة من الاعتبارات الموضوعية التي تمكن العالم من تكريس سلطة السوق والاقتصاد على حساب السياسة ، وتحقيق جملة من المكاسب الفردية والجماعية كالزيادة الدخل وارتفاع حجم الصادرات والتجارة بين الدول واستفادة البلدان النامية من تدفق الراسمال والاستثمار الاجنبي ، على عكس المعارضون لها الذين يعتبرونها مجرد أداة أساسية لتحقق مصالح الدول الغنية والمتطورة ، مما يزيد في درجة الفقر وعدم المساواة وتدهور البيئة وبروز حروب ونزاعات اقتصادية وتجارية .كما ان اتصالها بالثورة التكنولوجية قد غير من مفهوم المكان وعزز الاعتماد على وسائل تقنية جديدة كالحاسب الالي والاقمار الصناعية والاتصالات الفضائية في مجال التجارة والمنافسة العالمية . فالمشكلة حسب المعارضون أن هذا التطور قد حول الاهتمام والتركيز على الآلة بدلا من الانسان ، وان التركيز على السوق قد يضعف قدرة الدولة على جذب الراسمال الخارجي. وهو مايؤثر على وظائف الدولة الاجتماعية وسيادتها الوطنية بسبب تزايد التدفقات عبر الحدود والانفتاح وضرورة التكيف مع شروط المنافسة الدولية والخضوع للرقابة المستمرة وضعف روح التضامن والتماسك الاجتماعي ، وتراجع قدسية الدولة التي لم تعد الفاعل الوحيد الذي يحمي الحقوق. .[26]

وهكذا يزداد التأثير على الصعيد الاجتماعي ، من خلال زوال دولة الرفاهية welfare state التي تساعد على تلبية الضرورات الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين من خلال توفير السلع والخدمات وإعادة توزيع الدخل.[27]

وعلى العموم ، لقد ارتبطت الشراكة بين الدولة والتقنية بمجموعة من المفاهيم الحديثة التي اصبحت تر كز على المشاكل الديمقراطية التمثيلية وصعوبة معالجة القضايا المعقدة عن طريق المواطنين العاديين ، حيث تجلى النقاش في السنوات الأخيرة من القرن العشرين حول ضرورة تعزيز مفهوم الديمقراطية المباشرة من خلال خلق ثقافة مدنية تسهل الحصول على المعلومات وتضمن مشاركة المواطنين و تحمل مسؤلياتهم بشكل كامل ومشترك،لاجلمواجهة مشكلات العزوف والاغتراب وغيرها من الازمات التي عرفتها الديمقراطية التمثيلية . فالاتجاه اليوم منصب حول كبفية تفعيل المشاركة المواطنية من خلال استعمال وسائل التقنية المختلفة ورفع قدراتهم وتعزيز اهتماماتهم بالنشاط السياسي العام ، حيث برز النقاش خول اهمية الاعتماد على الخبراء والفنيين والمتخصصين من التكنوقراط واقامة برلمانات مهنية من اجل توسيع نطاق المشاركة ومواجهة مشاكل الحياة المعقدة ، وذلك عن طريق مايسمى بنظام "تكنوديمقراطية" الذي يركز على جوانب الكفاءة

والخبرة والتخصص و التلي ديمقراطية" ، فضلا عن نظام"التلي ديمقراطية" الذي ظهر كامتداد للتطور التقني الذي عرفه العالم في الاتصال بالاقمار الصناعية والتلفزيون و الكومبيوتر والمؤتمرات ، في سياق تنامي الاهتمام بالديمقراطية المباشرة والسياسات والمشاكل العامة.[28]

وبناء على ذلك ، لاغرابة في أن يبرز في هذا السياق الاهتمام العالمي المتزايد بثقافة " التشبيك" أو "تنظيم الشبكة" network organization الذي أصبح يمثل في عالم الادارة عاملا هاما في تحقيق الفعالية من خلال ايجاد (تنظيم مركزي، يعتمد على منظمات أخرى للقيام ببعض النشاطات المهمة مثل: الإنتاج والتوزيع والتسويق أوإيأعمالأخرى رئيسة وذلك على أساس التعاقد. وجوهر هذا النوع من التنظيم يتمثل في مجموعة صغيرة من المديرين التنفيذييينيتركوا عملهم على الإشراف على الأعمال التي تؤدي داخل المنظمة وتنسيق العلاقات مع المنظمات الأخرى التي تقوم بالإنتاج والتسويق والتوزيع أوأيأعمالأخرى للشبكة التنظيمية.)[29]

فاالعلاقة القوية بين التقنية والانسان قد امتدت كما هو معلوم الى مختلف شؤون حياة الانسان العملية والفكرية ، كما شملت أثار استخداماتها كذلك مختلف نشاطات الإنسان والدول رغم التفاوت والاختلاف القائم في هذا الاطار ، حيث تبرز أهمية التقنية بالنسبة للإنسان والمجتمع في العديد من الجوانب الانتاجية والتنظيمية ، كالسرعة ، والدقة ، و الانتاج الوفير، والاجراءات البسيطة والواضحة، والتجديد وعدم الروتين، وقلة تكاليف العمل، والكفاية العالية في الاداء، وقلة الأخطار..وغيرهامن المزايا التي استفاد منها العمل المكتبي فيما يتعلق بحفظ وتخزين الوثائق والمعلومات ونقل البيانات وضمان التنسيق مع القطاعات والاقسام والفروع المختلفة.[30]

وعلى المستوى الدولي ، ادت الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصال الى زيادة درجة التفاعل والارتباط بين مختلف وحدات النظام الدولي ، التي لم تعد تعتمد على وحدة الدولة فقط ، بل أصبحت تعتمد على المجتمع بشكل مباشرفي ظل بروز كما يقول البعض علاقات اممية وخصخصة للعلاقات الدولية بل وفقدا الدولة للكثير من عناصر قوتها أمام منافسة فاعلين اخرين(الشركات المتعددة الجنسيات والافراد والشعوب) .كما أن امتداد أثار الوسائل التقنية الى مفاهيم الزمان والمكان و بيئة القرار قد فرض ضرورة التكيف مع التحولات الجديدة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية لضمان الاستقرار، في ظل الاتجاه نحو اللامركزة وبروزمايعرفبدبلوماسية الاقمار الصناعية والاعلام الالكتروني وازدياد الضغوط ، اذ رغم حيادية التقانة ، يبقى تاثيرها متوقف على طريقة استعمالها ودورها في وضع القيود وتوفير الفرص و احداث التحكم والقدرة على مواجهة مشاكل التغريب المختلفة.[31]

أمـا علـى مسـتوى الاداء ، فقـد ظهـر مفهـوم الجـودة الشـاملة total quaity management(TQM) بهدف مواجهة مشاكل الخوصصةوتاثيراتها على قضايا الرعاية الاجتماعية والخدمات العامة ، و التكيف مع الاتجاهات الجديدة التي مافتئت تدعو الى المحاسبةAccountabilityو الشفافية ومقارنة النتائج مع الاهداف .، حيث تركز فلسفة الجودة على مجالات تقديم الدعم الفني والمالي للمنظمات واساليب العمل والتقييم بالاضافة الى طرق حل المشاكل بفعالية Effectiveness وكفايةEfficiency، سواء من خلال اهتمامها بالرغبات والدقة في الانجاز ورضى العاملين واشباع احتياجاتهم باقل التكاليف أو من خلال دورها في دعم متطلبات التجديد والابداع ثقافيا وبشريا وتنظيميا واداريا وتقنيا. (32)

ولعل من اهم أهداف فلسفة الجودة في تقليل الاخطاء ورفع كفاءة الاداء فنيا وعمليا مايلي:

- التحسين المستمر لكفاءة العمالة وقدراتهم.
- ضمان رضى المستفيدين من الخدمة .
- تحقيق القدرة على التنبؤ.
- ضمان الاستمرارية والتكيف مع الظروف المحيطة.
- تنمية اساليب العمل المالية والتنظيمية (التدريب ، المرونة ، التنافس ، المعلومات..).
- تحقيق الشفافيةTransparency والمصداقيةامام الراي العام.
- دعم المساءلة والمحاسبة .
- نشر ثقافة الجودة.
- التركيز على العمل الجماعي.
- الاستفاذة من استخدام تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة.
- توسيع المشاركة في اتخاذ القرارات .
- تحسين اجراءات العمل . (33)

ولاشك ان دور الثورة التكنولوجية في تحقيق الجودة ، لا يكتفي فقط بالمجال المعرفي الذي يمتلكه الانسان على الصعيد السياسي والايديولوجي وممارسة السلطة في المجتمع ، وانما يتعداها الى البعد الشمولي الذي يجعل من هذه التقنية وسيلة هامة في انشاء شبكات اتصالية كونية تقوم على المعلومة والسيرنتيك والالكترونيات ، حيث بفضلها تغير مفهوم القوة واصبح يركز على من يمتلك المعلومة ويجسد خدمات الانترنت، التي تحقق القرب وتحطم الحواجز لجغرافية وتكشف الأسرار ، كما تساعد على تحقيق الازدهار والرفاهية . ولو ان تغير مفهوم المكان قد اثر على قدرة المراقبة خاصة في ظل تعدد مصادر صناعة

المعلومات .فكما كشفت التكنولوجيا الالكترونية او الرقمية اهمية العلاقات الاجتماعية عبى المستويين الدولي والوطني ، ساعدت من خلال انتشارها على الانتباه لبعض القضايا الاساسية كالصراع بين الشمال الجنوب و التعاون بين الاطراف والمركز، وكيفية مواجهة التحديات البيئية، والتفاوت في توزيع الثروة بين الاغنياء والفقراء ، بل وساهم صعودها في بعث النقاش حول قضايا مهمة كالقيم الاخلاقية والسلام والعدالة والانصاف .. وغيرها. وعموما ان المشكلة على المستوى التجاري لا تكمن فقط في اهمية التجمعات التجارية والاقتصادية وانما ايضا في كيفية معالجة المشاكل المرتبطة بتدفقالراسمال والاستثمار وممارسة الحكم وازمات العمالة والبطالة والفقر..وغيرها. (34)

فحسب البعض(يوجد على الأقل ثلاث قوى رئيسية وراء النمو السريع للتحالفات الإستراتيجية الدولية القائمة على التكنولوجيا في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات information technology(it)اثنتان من هذه القوى والتي وردت في أدبياتالإدارة بصورة مكثفة من تأثير البيئة الخارجية. يتمثل العنصر الأول من هذه القوى في التحول العام في كل الدول تقريبا في اتجاه الأسواق المفتوحة بالنسبة للتجارة وأيضاFDi . العنصر الثاني هو انبثاق هيكل السوق الأكثر تنافسية على نطاق واسع في صناعةITعلى المستوى الكوني.....بالاضافة الى وجود درجة عالية من المتافسة التكنولوجية والتي يبدو انها احدى سمات المكونات المحسوسة Hardware وغير المحسوسة (البرمجيات) Softwareفي هذه الصناعة. القوة أو العنصر الثالث –اوجد العنصر الثاني-يعتبر نقطة الارتكاز الرئيسية لهذا الفصل والذي يبدو انه لم ينل الكثير من الاهتمام في أدبياتالتحالفاتالإستراتيجية والذي له علاقة وثيقة بنشاط البحوث والتطوير R&Dفي الشركات يا تحت عنوان صناعة IT). (35)

خاصة وأن تأثير قطاع المعلومات والاتصال لم يشتمل فقط على عوامل تيسير الحصول على المعلومات وتبادلها وتخزينها ونقلها وتنظيمها واسترجاعها وتحسينها سواء فيما يتعلق بعمليات تقديم الخدمة وتكلفتها وسرعتها ودقتها ونشرها أو فيما يتعلق بطبيعة الواقع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي السائد ،(36) وانما في دوره في تغيير مفهوم القوة ، حيث لم تعد ترتبط فقط بالسلاح والتحالفات وانما ايضا بالمواد الخام والمستوى التكنولوجي والتعليمي والضرر البيئي...وغيرها. على اعتبار ان القوة التي تعبر في معناها العام عن قدرة فرض الإرادة والطاعة والمصلحة داخليا وخارجيا بالاكراه ، فقد تنوعت اشكالها وصورها بين ماهو صلب او قاسي (عسكري – اقتصادي-ديمغرافي-جغرافي) وناعم او لين(قيم –مصداقية –استقطاب-اتصالات).[37]

الهوامش:

[1] محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص25-26.

[2] وضاح زيتون ، المعجم السياسي ، عمان، دار اسامة المشرق الثقافي 2006، ص233.

[3]نفس المرجع ، ص56.

[4]الهندرةكلمة مركبة من هندسة وادارة ظهرت عام 1992 من طرف مايكل هامر وجيمس شامبي. انظر.ابراهيم بدر شهاب الحالدي، معجم الادارة ، الاردن ، دار اسامة للنشر والتوزيع، ص514-515

[5]رافدة عمر الحريري اتجاهات ادارية معاصرة عمان دار الفكر ناشرون وموزعون 2011،ص197-200

[6] ميشيل ارمسترونج ،المرجع الكامل في تقنيات الادارة ،مكتبة جريرالسعودية، 2004، ص229-232

[7]محمد سرور الحريري، الادارة الحديثة الاسس العلمية والتطبيقية، دار البداية ناشرون وموزعون ،عمان، 2012، ص37

[8]ابراهيم بدرشهاب الخالدي، نفس المرجع السابق، ص34

[9] ليا عادل، الدولة الحديثة لمواجهة العولمة النيوليبرالية، بيروت ،المؤسسة الحديثة للكتاب،2008 ، ص19-22

[10]عدنان طه الدوري العلاقات السياسية الدولية الجامعة المفتوحة1998، ص179-180

[11]ثامر كامل،الدولة في الوطن العربي على ابواب الالفية الثالثة ، بغداد ، بيت الحكمة ،2001، ص32-42

[12]فيليب برو، علم الاجتماع السياسي، ترجمة محمد عرب صاصيلا، ط 2، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2006 ، ص75-76

[13]نفس المرجع ، ص94-100

[14]خالد امجيدي ،(منهجية المشروع دعامة اساسية للحكامة الجيدة في تدبير الشان التربوي) ،مجلة عالم التربية ، الحكامة في التربية والتكوين ، العدد 2011/20، ص496

[15]محمد فهيم درويش مرتكزات الحكم الديمقراطي وقواعد الحكم الرشيد القاهرة دار النهضة العربية 2010، ص174-175

[16]عيد الكريم غريب (الحكامة في مجال التربية والتطوين من المقاربات الى النموذج التربوي التطةينيالمعربي الحداثي) مجلة عالم التربية، ص129-130

[17]سعد حسين فتح الله ، التنمية المستقلة المتطلبياتوالاستراتيجيات والنتائج دراسة مقارنة في اقطار مختلفة، بيروت ، مركز دراسات الوحدة العربية،1999، ص66

[18]ليا عادل، نفس المرجع السابق ،ص23

[19]نفس المرجع، ص44-45

[20]غسان سنو ، علي الطراح، العولمة والدولة –الوطن والمجتمع العالمي ، دراسات في التنمية والاجتماع المدني في ظل الهيمنة الاقتصادية العالمية، دار النهضة العربية بيروت ، 2002، ص53

[21] سعاد خيري ، العولمة وحدة وصراع النقيضين عولمة الراسمال والعولمة الانسانية، بيروت ، 2000، ص100.

[22] ثامر كامل ،نفس المرجع السابق، ص177

[23]محمد فاتحي (نحو اسس متينة للحكامة المحلية في التربية والتعليم) مجاة عالم التربية، ص57

[24]قيك جورج وبول ولدنج ، العولمة والرعاية الانسانية ترجمة طلعت مصطفى السروجي، الاسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث، 2011،ص25-27

[25] نفس المرجع ، ص25-28

[26]ابراهيم نافع انفجار سبتمبر بين العولمة والامركة الجزائر منشورات ANEP2002، ص132-140

[27]جيوفر روبرتس واليستير ادوارد ، القاموس الحديث للتحليل السياسي انكليزي-عربي ،ترجمة سمير عبد الرحمن الجلبي، الدار العربية للموسوعات، بيروت ،1999، ص483

[28] محمد فريد حجاب، (ازمة الديمقراطية الغربية وتحدياتها في العالم الثالث) ، في: على خليفة الكواري (واخرون)، المسالة الديمقراطية في الوطن العربي، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 2000، ص89-93

[29] ابراهيم بدر شهاب الخالدي، نفس المرجع السابق، ص170

[30] محمد نصر مهنا ، الادارة العامة الحديثة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1998، ص165-170

[31] ثامر كامل ، نفس المرجع السابق ،ص386-391

[32]محمد عبد الفتاح محمد، ادارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا ورؤى معاصرة ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2012، ص176- 179

[33] نفس المرجع، ص217-221

[34]ليا عادل ، نفس المرجع السابق، ص227-234

[35]. سي. بي. راو، العولمة (الكونية) وابعادها الادارية، ترجمة عبد الحكم الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص269-270

[36] جاسم محمد جرجيس ،قطاع المعلومات في الوطن العربي محاولة في تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات:/ بيروت/ دمشق: دار الفكر المعاصر / دار الفكر،2002، ص26-29

[37] اندرياس فيرايكه ، بيرندمايرهوفر ، فرانتسكوهوت، اطلس العلوم السياسية النظرية السياسية / الانظمة السياسية، العلاقات الدولية ، ترجمة سامي ابويمي ، المكتبة الشرقية ، بيروت ، 2012، ص168.