

القيم الثقافية لبيئة العمل الإلكترونية

إعداد

د. ولاء حامد ضرار احمد

دكتورة الفلسفة في علم الكلام

مقدمة الدراسة:

إن الأخلاق فلسفة علمية تفتح أمام الإنسان ملكوت القيم ، والحق أن الحياة الخلقية تفرض على الموجود البشرى المشاركة في ملاء الحياة ، وتقبل كل ما له دلالة ، والتفتح لكل ما ينطوى على قيمة ، وكثيرا ما يخيل إلينا أن علم القيم قد استوعب ، أو أن الانسان قد استطاع إدراك كل ما تنطوى عليه الحياة من ثراء ، ولكننا سرعان ما نتحقق من أنه لا زال علينا ان نرى الكثير ، ومن هنا فإن الأخلاق -بحكم طبيعتها -تتجه دائما نحو المستقبل ، واثقة من أنه لا بد مكتشفة فيما يستجد عليها من خبرات ومعان جديدة لم تكن بعد قد وقفت عليها ! صحيح أن الأخلاق لا تستطيع أن تعزل نفسها عن المبادئ الخلقية القائمة بالفعل ، كما أنها لا تملك الحق في التكرار تماما لكل ما بين يديها من مثل عليا لها وجودها الحقيقي ولكن ماهية الأخلاق ستظل دائما هي القيام بدور القوة المحولة في مضمار الحياة .^(١)

تلعب القيم دورا بارزا في حياة الأفراد ، فهي تشكل الجانب المعنوي في السلوك الإنساني والعصب الرئيسي للسلوك الوجداني ، والثقافي، والاجتماعي، عند الإنسان ، فالقيم تشكل مضمون الثقافة ومحتواها والثقافة هي التعبير الحي عن القيم ، كما أنها تلعب دورا بارزا في تحديد سلوك الفرد، وتشكيل شخصيته وتحديد أهدافها في إطار معيار صحيح ، كما تعمل القيم على إصلاح الفرد نفسيا وخلقيا ، وضبط دوافعه وشهواته ومطامعه كي لا تتغلب على عمله، وتوجهه نحو الخير والاحسان والواجب ، كما أن القيم تدفع الفرد إلى العمل وتوجه نشاطه، وتعمل على حفظ نشاطات الأفراد وبقائها موحدة ومتناسقة ، وصيانتها من التناقض والأضطراب .

أما على المستوى الاجتماعي ، فالقيم تحفظ على المجتمع تماسكه ، إذ تحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه المستقرة وبالتالي يستقيم المجتمع في وحدة واحدة تحفظه من التشرذم والفرقة وترتبط أجزاء ثقافة المجتمع بعضها بعضا حتى تبدو متناسقة ، وتعطيها أساسا عمليا يستقر في أذهان أفراد المجتمع ، وذلك لكون الثقافة تحتكم لمعايير منضبطة تقبل المتسق مع قيم المجتمع، وتتنبذ ما ينافرها ، وتساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه ، وذلك بتحديد الاختيارات الصحيحة التي تسهل على

(١) زكريا إبراهيم: مشكلات فلسفية (المشكلة الخلقية) ، ج٦، دار مصر للطباعة ،الغزالة ، دت، ص١٣ .

الناس حياتهم وتحفظ للمجتمع استقراره وكيانه في إطار موحد ، وذلك لكون القيم بمثابة الميزان الذي توزن به الأشياء وبالتالي تعد معيارا لما يقبل أو يرفض من السلوكيات .^(١) فالقيم تتصل بقواعد الثقافة، لكنها عامة أكثر ومجردة من القواعد. فالقواعد هي قواعد للسلوك في حالات محددة، في حين أن القيم هي تحديد ما ينبغي اعتباره خيرا أو شرا. فرفع العلم الوطني في يوم العطلة هو قاعدة، لكنه يعكس قيمة الوطنية. وارتداء الملابس الداكنة والظهور الرسمي هو سلوكيات معيارية في الجنازة. لأنها تعكس قيم الاحترام والدعم من الأصدقاء والعائلة. فالثقافات المختلفة تعكس قيم مختلفة. "وعلى مدى العقود الثلاثة الماضية ،فالعصر التقليدي لطلبة الجامعات أظهر اهتماما متزايدا للرفاهية الشخصية، وقلل فائدة رفاهية الآخرين." ويبدو أن القيم قد تغيرت، وأثرت على المعتقدات، ومواقف طلاب الجامعات.

فالأعضاء يشاركون في الثقافة حتى لو كانت القيم الشخصية لكل عضو لا تتفق تماما مع بعض القيم المعيارية للعقوبات في الثقافة. وهذا يعكس قدرة الفرد على تجميع واستخلاص جوانب القيمة من ثقافات فرعية متعددة ينتمون إليها فإذا كان أحد أفراد المجموعة يعبر عن القيمة التي هي في صراع خطير مع مجموعة القواعد، فمجموعة السلطة قد تنفذ طرق مختلفة لامتنال التشجيع أو التثدي بالسلوك الغير مطابق لمواصفات أعضائها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يكون السجن نتيجة الصراع مع القواعد الاجتماعية التي أسست كقانون.^(٢)

أما عن الثقافة ،فهو سلوك اجتماعي ومعيار موجود في المجتمعات البشرية.و تعدّ مفهوماً مركزياً في الأنثروبولوجيا، يشمل نطاق الظواهر التي تنتقل من خلال التعلم الاجتماعي في المجتمعات البشرية. وبعض جوانب السلوك الإنساني، والممارسات الاجتماعية مثل الثقافة، والأشكال التعبيرية مثل: الفن، الموسيقى، الرقص، الطقوس، والتقنيات مثل استخدام ادوات الطبخ، المأوى، والملابس فهي بمثابة كليات ثقافية، توجد في جميع المجتمعات البشرية. اما عن مفهوم الثقافة المادية فيعطى التعبيرات المادية للثقافة، مثل التكنولوجيا، والهندسة المعمارية والفن، في حين أن الجوانب غير المادية للثقافة ،مثل: مبادئ التنظيم الاجتماعي (بما في ذلك ممارسات منظمة سياسية واجتماعية المؤسسات)، الأساطير، الفلسفة، الأدب (على حد سواء المكتوب والشفوي).

^١ (إيمان محمدرضا التميمي : أهمية القيم في حياة الإنسان ، Alghad NewsPaper <https://www.alghad.com> ، صحيفة الغد اصدار الشركة المتحدة للصحافة ويكيديا ، عمان – الأردن ، يوليو ٢٠١٥/٧/١٤ العدد

^٢) Causes of Disputes and Conflicts." Beyond Intractability. Ed. Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder, Colorado. October 2003. Downloaded 13 February 2016. على موقع واي ٢٠١٧ نوفمبر ١٣ محفوظة نسخة ٢٠١٧. بالك مشين

كما ان العلم يتكون من التراث الثقافي غير المادي للمجتمع في العلوم الإنسانية، فالشعور بالثقافة بصفاتها سمة للفرد هو الدرجة التي يزرعون بها مستوى معين من التطور في الفنون أو العلوم أو التعليم أو الأخلاق. كما ينظر أحياناً إلى مستوى التطور الثقافي على أنه يميز الحضارات عن المجتمعات الأقل تعقيداً.

توجد أيضاً وجهات نظر هرمية حول الثقافة في التمييز الطبقي بين الثقافة الرفيعة للنخبة الاجتماعية وبين الثقافة المتدنية أو الثقافة الشعبية أو الثقافة الفلكلورية للطبقات الدنيا، تتميز بالوصول إلى طبقة رأس المال الثقافي. في اللغة الشائعة، وغالباً ما تستخدم الثقافة للإشارة على وجه التحديد إلى العلامات الرمزية التي تستخدمها المجموعات لتمييز نفسها بشكل واضح عن بعضها البعض مثل الملابس أو المجوهرات. تشير الثقافة الجماهيرية إلى أشكال الإنتاج الجماعي والمستنير للثقافة الاستهلاكية التي ظهرت في القرن العشرين. وقد جادلت بعض مدارس الفلسفة، مثل الماركسية والنظرية النقدية، بأن الثقافة غالباً ما تستخدم سياسياً كأداة للتلاعب في الطبقات الدنيا وخلق وعي زائف، وهذه المناظرات شائعة في مجال الدراسات الثقافية في العلوم الاجتماعية الأوسع.

كذلك يرى المنظور النظري للمادية الثقافية أن الثقافة الرمزية البشرية تنشأ من الظروف المادية للحياة البشرية، حيث أن البشر يهيئون الظروف للبقاء البدني، وأن أساس الثقافة موجود في التصرفات البيولوجية المتطورة عندما تستخدم كاسم المجموع، فإن "الثقافة" هي مجموعة العادات والتقاليد والقيم للمجتمع، والثقافة هي مجموعة المعرفة المكتسبة بمرور الوقت. في بعض الأحيان، تُستخدم "الثقافة" أيضاً لوصف ممارسات معينة داخل مجموعة فرعية من المجتمع، أو ثقافة فرعية، أو ثقافة مضادة. في إطار الأنثروبولوجيا الثقافية، فإن الأيديولوجية والموقف التحليلي للنسبية الثقافية يؤكدان أنه لا يمكن بسهولة تصنيف أو تقييم الثقافات بشكل موضوعي لأن أي تقييم يقع بالضرورة ضمن نظام قيم ثقافة معينة^(١).

تعريف القيم الأخلاقية

"القيم جمع قيمة، وهي مأخوذة من التقويم وإزالة الإعوجاج، ويراد بها المثل والمبادئ الاجتماعية السامية المنظمة للسلوك الإنساني^(٢)"

^(١) عادل العوا: العمدة في فلسفة القيم، دار طلاس، ط ١، دمشق، ١٩٨٦، ص ١٧٨-١٧٩.

^(٢) عابد الجابري: مصادر القيم في الفكر الإسلامي، الجزائر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ص ١٤-١٣-٦-٥.

فحاجة الفرد للقيم حاجة ماسة ، لصلاحة وصلاح المجتمع ، ولن تستقيم حياتنا إلا بتمسكنا بكتاب الله وسنة رسوله الكريم (صلى) لأنه حافل بالقيم والآداب والأخلاق والعبادات والأحكام التي تنظم حياتنا كلها بطريقة فعالة منتجة للفرد والمجتمع^(١)

والتي تضبط سلوكيات التعامل بين الناس للوصول بالفرد والمجتمع لسعادة الدنيا والآخرة^(٢) يرى الفيلسوف رالف^(٣) برى ان موضوع الاهتمام هو قوامها كلها ونظر في طرائف الاهتمام وفي تجلي السلوك القيمي في مجالات الاخلاق وضروب التنظيم الاجتماعى والثقافى والسياسى والحقوقى والاقتصادى والعلمى والجمالى والتاريخى والتربوى وحث بايضاح صلة القيمة بالميتافيزيقا ووجد أن الخير الاسمى هو المكافؤ الميتافيزيقي لفكرة (الله) عند الفلاسفة الميتافيزيقيين لدى رجال اللاهوت وهو التكامل التام الذى يدمج انواع الاهتمام كلها فى اتحاد كلى يشمل الفاعلين جميعا وليس هذا التكامل سوى مثل أعلى وأن.....كل انسان يهدف الى أن يصبح عنصر من عناصر الإرادة الطيبة الكلية وذلك عندما لايريد إلا الامر الذى يحقق الانسجام الكلى حيث يقر هذا الامر إقرارا كليا."

يرى (سانتيانا)^(٤) أن القيم كلها بمعنى من المعانى قيم جمالية،فالعواطف والشهوات نفسها ،وهى تبعث على الرضا ونحن نجد فيها السعادة فى هذه الدنيا انما تتخذ لونا جماليا حينما نتصورها ثابتة لا تقبل الضياع او التغيير وعندما لا تؤدى الحقيقة الى أى منفعة عملية تصبح المتعة التى تحدثها فى النفوس متعة خيالية وتصبح قيمتها قيمة جمالية ،شأنها فى ذلك شأن المنظر الطبيعى بموضوع وتشير الى أهتمام فردا او أكثر من الناس بموضوع أن القيمة تشير الى تلك الناحية من الحياه الانسانية التى تعبر عن دلالات أخرى مثل الخير والحق والوجوب .،مثل مقدس،وعادل،واسماء مثل السعادة، والرخاء،والحضارة ،وهى تشير الى اسم مشترك لما سميته هذه الكلمات اوالى محاولة ايجاد اسم مشترك وهى من بين الكلمات التى لا مثيل لهذا المعنىالتي تصلح،ومن ثم علامات متميزه وتعتبر كلمة قيمه أحن كلمة تشير الى المعنى بتوسع ومرونة

إذن فإن القيم الاخلاقية المتمثلة في الثقافات المختلفة والتي ترتبط فيما بينها برباط وثيق يهدف الى الابحار في عالم التطور والتقدم ومجارة التكنولوجيا العصرية التى بدورها قادت حركات التغيير والتحول

^(١) ليلى عبد الرشيد عطار : أهمية القيم للفرد والجماعة والمجتمع ، صحيفة الجزيرة ، العدد ١٣٦٠٦، الثلاثاء، ١٢ محرم ١٤٣١، ص١٠١، al-jazirah.com

^(٢) محمد منير مرسى : التربية الإسلامية أصولها وتطورها في البلاد العربية ، مصر ، عالم الكتب ، ٢٠٠٥، ص١٥٩-١٦٢.

^(٣) رالف بارتين بيبرى:- افاق القيمه ترجمة د.عبد المحسن عاطف سلام،القاهرة،١٩٦٨،ص١٣

^(٤) رالف بارتين بيبرى:- افاق القيمه ترجمة د.عبد المحسن عاطف سلام،القاهرة،١٩٦٨،ص١٣

الرقمي الدقيق في شتى مجالات الحياة بشكل منظم وخاصة في بيئة العمل المترابطة بمنظومة رقمية تعبر عن رؤى وأطر بعيدة ومنظمة تتخطى الحدود التقليدية .

العمل عن بعد:

يُعرف العمل عن بعد أنه أسلوب عمل يسمح للعاملين بالعمل خارج بيئة المكتب التقليدية، ويعتمد ذلك على مفهوم إمكانية إنجاز العمل بنجاح دون الحاجة للقيام به في مكان مخصص، فبدلاً من الذهاب كل يوم إلى المكتب الخاص بالعمل يسمح العمل عن بعد بتنفيذ المشاريع وتحقيق الأهداف المرجوة في أي مكان تشاء، حيث يمتاز العمل عن بعد بالمرونة التامة مقارنةً بالعمل التقليدي؛ إذ يُمكن التنسيق بين الحياة المهنية والشخصية والتعايش معهما بكل سهولة ويسر.^(١)

سلوكيات وقيم العمل الواجب توافرها في العمل عن بعد

يجب أن يتوفر في العمل عن بعد مجموعة من السلوكيات والقيم، حيث تُمثل سلوكيات العمل عن بعد مجموعة من المعايير والقيم الأخلاقية التي يجب أن يتحلّى بها العامل ضمن نطاق بيئة العمل، وفي المقابل يجب أن يتمتع العامل عن بعد بمجموعة من قيم العمل التي تُساعده على التطور والإبداع في عمله، وتتحدد هذه القيم بالضوابط المهنية، والأخلاقية، والمبادئ والتعاليم التي تُميز الموظفين.

أهم سلوكيات العمل الواجب توافرها في العمل عن بعد

تتمثل أهم سلوكيات العمل عن بعد بكلّ من الآتي:^(٢)

- ١- الشفافية في وقت العمل: يتطلب العمل عن بعد وكذلك العمل المكتبي إنشاء خطة أسبوعية وقائمة بمهام العمل، وتحديد المدة التي يستغرقها العمل عن بعد.
- ٢- التواصل الفعّال: يُعتبر التواصل أمراً حيوياً في مسألة العمل عن بعد، فلا بُدّ من التواصل مع مدير العمل لمناقشة العمل الذي تمّ إنجازه، والأعمال التي تمّ التخطيط لها في الآونة القادمة.
- ٣- فصل أوقات العمل عن الأوقات الشخصية: يصعب فصل ساعات العمل عن بعد عن الأوقات الشخصية، ولكن من أهم سلوكيات العمل عن بعد هو الفصل بين ساعات العمل عن الحياة الشخصية، وذلك لتجنب إرهاق العمل، والتمتع بالحياة الشخصية بعيداً عن أوقات العمل.
- ٤- تحمل مسؤولية العمل: يجب على الموظف عن بعد تحمّل مسؤولية العمل؛ وذلك لكسب ثقة صاحب العمل.

¹ (remoteyear.com , What is Remote Work? , 11-10-2020

² (projectlineservices.com , Four key behaviors of successful remote workers , 11-10-2020

أهم قيم العمل الواجب توفرها في العمل عن بعد :

يجب توفر مجموعة من القيم لكل من يمتلك عملاً عن بعد، وتتمثل هذه القيم بكلّ مما يلي^(١)
العمل الجادّ والتحلي بأخلاقيات العمل.

- الثقة بالنفس.
- تحمّل المسؤولية.
- القدرة على التكيف مع بيئة العمل عن بعد.
- الصدق والنزاهة.
- دوافع ذاتية لإنجاز الأعمال بالوقت المناسب والمحدد.
- دوافع للتطور والتعلّم.
- الاحترافية في العمل.
- الوفاء.

مهارات العمل عن بعد

تتمثل مهارات العمل عن بعد بكلّ من الآتي:

مهارات الاتصال: تنصدر مهارات الاتصال قائمة مهارات العمل عن بعد، فهو أهم مهارة يمكن أن تُعزز العمل عن بعد، وتتعدد آليات التواصل عن بعد عن التواصل المباشر؛ إذ يُمكن التواصل من خلال الدردشة، ومكالمات الهاتف، والتسجيلات الصوتية، ومكالمات الفيديو. المهارات التقنية: يركز العمل عن بعد بشكل أساسي على التكنولوجيا، حيث تُتيح إدارة النشاط التجاري من أي مكان، فاستخدام الآليات والتطبيقات والأدوات والبرامج التقنية من الأمور الحاسمة والمهمة في إدارة فريق العمل عن بعد. حاسماً وبالغ الأهمية في بناء وإدارة الفرق التي تعمل عن بعد.

مهارات التنسيق بين البيئات الزمنية المختلفة.

وفي نهاية المقال نكون تعرفنا على سلوكيات وقيم العمل الواجب توافرها في العمل عن بعد، وفي ظل ذلك تعرفنا على ماهية العمل عن بعد الذي يختلف عن العمل المكتبي التقليدي، كما أوجزنا لكم الحديث عن مهارات العمل عن بعد.

الإدارة الإلكترونية:

¹ thebalancecareers.com , Top 10 Work Values Employers Look For , 11-10-2020

- يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية، وقد تم تناولها بالعديد من التعريفات منها على سبيل المثال ما يلي^(١) :
- هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظام والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفتة المؤثرين (من موردين، ومشتريين، وعملاء، ومنافسين، وأجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى.
 - هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء، وهي عبارة عن تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات.
 - هي التي تستخدم تكنولوجيات شبكة الإنترنت العالمية لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة ونقلها لمن يحتاج إليها في داخلها أو خارجها.
 - هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، وبطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.
 - هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة ومنفذة مسبقاً.
 - هي الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال، بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت، مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة.
 - هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.
 - إن الإدارة الإلكترونية ليست أعمالاً يتم إنجازها عبر الشبكة العالمية (الإنترنت)، أو عبر الشبكة الداخلية لمؤسسة ما (الانترانت)، وأيضاً ليست عملية تبادل للملفات والمعلومات داخل منظمة ما أو بينها وبين غيرها من المنظمات (الاكسترانت)، بقدر ما يقودنا المفهوم الواسع لفكرة الإدارة، لذا فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو استخدام نتاج القدرة التقنية في

(١) محمد سمير أحمد: (الإدارة الإلكترونية). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٩، صص ٢٠٤-٢٠٦.

تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

- إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسات وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواءً الداخلية أو الخارجية. وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، معتمدة على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم الأعمال.
 - هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام الوسائل الإلكترونية، مثل: البريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية، والتبادل الإلكتروني للمستندات، أو الفاكس أو النشرات الإلكترونية.
- وبناءً على ما ذكر يمكن الاستنتاج بأن الإدارة الإلكترونية هي عملية بصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى أعمال تدار بواسطة التقنيات الرقمية، مما يوفر من الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة.

عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر^(١) :

١. عتاد الحاسوب: ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
٢. البرمجيات: وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وتتوزع على فئتين:
 - أ- برامج النظام: مثل نظم التشغيل، ونظم إدارة الشبكة، ومترجمات لغات البرمجة، وأدوات تدقيق البرمجة، وهندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.
 - ب- برامج التطبيقات: مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية، قواعد البيانات، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة وتخطيط موارد المشروع.

(١) رأفت رضوان: (الإدارة الإلكترونية). القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، ٢٠٠٤، ص ١٨٣-١٨٧.

٣. شبكات الاتصالات: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنات والانترنت والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية.
٤. صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية، والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

خصائص الإدارة الإلكترونية (١) :

تتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية:

١. أنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواءً في تحديد الأهداف ورسم السياسات (وإن كانت سريعة التغير) وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية الرقابة عليها.
٢. الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال: وتفسر البعد الإلكتروني والذي يتحدد عبر:
 - أ- التشبيك الفائق: ويعمل في ظل تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكالف والذي ينص على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانيات عدد المشاركين فيها.
 - ب- التفاعل الآني وعلى مدار الساعة: حيث الإنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواءً بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى، كما أن الإنترنت يعمل وفق قاعدة ٢٤ ساعة في اليوم على مدار ٧ أيام في الأسبوع.
 - ج- التفاعل هنا وفي كل مكان: حيث أن الإنترنت وشبكات الأعمال توفر إمكانيات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين هنا حيث الشركة، وفي كل مكان عبر العالم بيسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جداً.
 - د- السرعة الفائقة: إن المزايا التي تتمتع بها الإنترنت في الاتصالات عن بعد، تجعل إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من ١٥ ثانية، بل إن كتابة الرسالة تأخذ أضعاف وقت إيصالها إلى المستقبل في الطرف الآخر من العالم.
 - هـ- الموارد والعمل عن بعد: إن الشركة مع الإنترنت لم تعد تهتم بالحدود التي تفصلها كموارد مالية وبشرية عن الآخرين، لهذا فإن سمة العمل الأساسية لأعمال الإلكترونية إمكانية العمل بلا حدود، وبالتالي فإن النشاط الافتراضي هو جزء من قدرة الشركة، وإن العاملين عن بعد هم جزء من قوة عمل الشرطة ولو كانوا يقدمون لها خدماتهم من خارجها.

(١) علاء عبدالرزاق السالمى و خالد إبراهيم السليطى : (الإدارة الإلكترونية). عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٨، ص ١٠٣-١٠٤.

- وهناك أيضاً بعض الخصائص المهمة للإدارة الإلكترونية^(١) وبيانها كالتالي:
- ١- السرعة والوضوح: وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية وتلافي كثير من عقباتها ومعوقاتها الإدارية والاحتراز منها كلياً في ظل السيطرة التامة للإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها مع ضمان سرعة إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها.
 - ٢- عدم التقيد بالزمان والمكان: فإمكانية المراجعة طوال ساعات اليوم، فمواقع الإدارة متاحة عبر الإنترنت، أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع (البنوك)، ويقوم الحاسوب بالإجابة على أسئلة المراجع ويتلقى منه معاملته ببسر عبر قائمة من الخيارات والأوامر التي يتيحها للمراجع.
 - ٣- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة شبه تعليمية.
 - ٤- المرونة: وذلك بسبب الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعديةً بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات لم تكن متاحة في السابق بسبب عوائق الإدارة التقليدية.
 - ٥- الرقابة المباشرة والصادقة: وذلك عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل المواقع الإدارية وكل منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور.
 - ٦- السرية والخصوصية: وذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات. وبناءً على ما ذكر يمكن الاستنتاج بأنه قد تحولت الإدارة التقليدية إلى عبء ثقيل وسبب في إتلاف القيمة وإعاقة تدفقها، في حين توفر لنا الإدارة الإلكترونية عبر نموذج المنظمة المزيجية مصدراً لتكامل الأبعاد المادية المتوفرة في الإدارة التقليدية مع الأبعاد الرقمية المتوفرة في الإدارة الرقمية، وأن يجمع بينهما كنموذج للإدارة إن ما يميز الإدارة الإلكترونية هو أمر تفنقه الإدارة التقليدية ويؤثر فده سلباً في أدائها وفعاليتها دوائرها

(١) طارق عبدالرؤوف. عامر: (الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة). القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ص ٥٨-٦١.

وأبرز الفوارق بين الإدارتين يظهر من خلال الجدول التالي^(١) :

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت.	النظام الإلكتروني في مأمّن من التلف والتفادم ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني.
الحفظ	احتمال ضياع المعاملات وأوراق مهمة.	صعوبة فقدان أية بيانات أو معاملات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية.
الضياع	صعوبة الاسترجاع.	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أي معاملة.
الاسترجاع	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها.	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت عليه المعلومات سلفاً.
التكاليف	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحملة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة.
المكان	تتأثر بالعامل البشري.	تضمن برامج الحماية عدم التلاعب بالملفات والمعاملات سواءً بالحذف أو الإضافة.
الحماية	تتأثر بالعامل البشري.	البرامج التقنية تسجل أي إجراء يتم بالساعة والدقيقة والثانية.
التوثيق والضبظ	ضرورة التعامل مع الموظف وجهاً لوجه.	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكائن الإدارة المخصصة لهذا الغرض.
الإجراءات	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة من أحد الطرفين.	لقاء افتراضي، يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط.
طبيعة اللقاء	تحتاج إلى أيام وأشهر.	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير وإرسال رسائل لعدد كبير.
التفاعل	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها.

(١) الهادي، محمد محمد. (المنظمة الرقمية في عالم متغير). ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة، ٢٠٠٤، ص ١٢٩-١٣٠.

السرعة	محدودية ساعات الدوام الرسمي.	تقدم خدماتها ٢٤ ساعة يومياً.
مدة الخدمة	صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة.	سهولة إنجاز المهام الخاصة بيسر وسهولة.
المهام	لا تتوفر لها إمكانية الاستفادة من الموارد المعلوماتية.	تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها.

معالم وخصائص البيئة المحيطة بالإدارة الإلكترونية^(١):

من أهم معالم وخصائص البيئة المحيطة بالمنظمة الرقمية:

١. العولمة: من الضروري أن يوجد للمنظمة الرقمية مهما كان حجمها أو مجال عملها توجه عالمي نحو التجارة الإلكترونية وتقليص الحدود والحد من المعوقات لتدفق المعلومات منها وإليها.
 ٢. المنافسة: زيادة المنافسة للمنظمة سواءً كانت صغيرة أو كبيرة، إنتاجية أو خدمية، تجارية أو تعليمية، .. الخ، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، أسعار أرخص وجودة أعلى وخدمة أحسن، وتسمح بتطبيق وسائل إبداعية ومبتكرة للوصول إلى العملاء وتقديم ما يطلبونه مما يحقق رضاهم.
 ٣. المعلومات كمورد رئيسي: تعاضد أهمية المعلومات في بيئة الأعمال، فالمعرفة تمثل القدة، عبر معرفة المنافسين والعملاء والحصول على معلومات دقيقة وصحيحة وفورية عنهم.
- مكان العمل الافتراضي والمعالجة الكمبيوترية عن بعد: وهو قيام المنظمات بإعادة هيكلتها عبر: التحجيم الصحيح، استبعاد الحدود الإدارية المبنية على الوظائف، إنشاء فرق عمل للإنتاج والخدمات، والمصادر الخارجية ومكان العمل الافتراضي، والمعالجة الكمبيوترية عن بُعد

ويتربط العمل الافتراضي بالمعالجة الكمبيوترية عن بعد كما يلي (٢) :

- أ- مكان العمل الافتراضي: ويمثل تكنولوجيا مدعمة لمكان العمل أينما كان ومتى ينجز بغض النظر عن الموقع والزمان، فلا توجد جدران، ولا حدود.
- ب- المعالجة الكمبيوترية عن بعد: تمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل في مكان غير الموقع المركزي.
- ج- العامل المجتمعي: هو شخص ما يعمل لمنظمة ما إما في المنزل أو موقع العمل أو أي مكان يوجد فيه، بينما يرتبط بالمكتب الرئيسي في شكل ما تجسده تكنولوجيا المعلومات.

^(١) حسين بن محمد الحسن : (الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق). ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، السعودية، ٢٠٠٤، صص ٢٠٤-٢٠٩.

^(٢) نجم عبود نجم : (الإدارة والمعرفة الإلكترونية). عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩، صص ١٧٢.

أسس الاستعداد الإلكتروني لقيام المنظمة الإلكترونية (١):

- يمكن تحديد أسس ومعايير الاستعداد الإلكتروني المطلوب توفيرها للمجتمعات العربية كما يأتي:
١. التفاعلية: عبر إتاحة شبكات الحاسبات والمعلومات وإمكانية الوصول إليها، وسهولة استخدامها، وزيادة قدراتها في تبادل المعلومات والخدمات مع كافة المنظمات والمنشآت والأفراد، وتوافر البنى الأساسية.
 ٢. القيادة الإلكترونية: وذلك عبر دعم جهود سد الفجوة التكنولوجية، وتوظيفها للتكنولوجيا للقيام بالأعمال والمهام للحكومة الإلكترونية، وتأكيد الشراكة بين الإدارة العليا للمنظمات والقيادة الحكومية، ومراجعة وتقويم التشريعات والقوانين المعمول بها وملاءمتها، وضمان سهولة الوصول إلى المنظمة عبر شبكة الإنترنت.
 ٣. أمن المعلومات: وذلك من خلال تقوية الحماية والحجية القانونية المرتبطة بالبرمجيات والإبداعات، وسن التشريعات التي تحمي خصوصية وسرية المعلومات للمنظمات والأفراد على حد سواء، وتعظيم العقوبة الجنائية على جرائم الكمبيوتر والتوقيع الإلكتروني والنشر الإلكتروني، .. الخ.
 ٤. راس المال البشري: من خلال إدارة عليا لقيادات ومديرين أكفاء قادرين على استيعاب التطور التكنولوجي، والاستعانة بمحللين للسياسات المؤثرة على نشوء وتعلم التطبيقات التكنولوجية، واستقطاب المهندسين والفنيين والمستخدمين لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وإيجاد البيئة الخصبة لدعم ثقافة الابتكار والإبداع.

خاتمة الدراسة :

في ضوء التحليل فقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- ١ - التعددية الثقافية لابد ان تقدر التعايش السلمي والاحترام المتبادل بين الثقافات المختلفة التي تسكن نفس الكوكب. والتواصل الفعال في بيئة العمل الإلكتروني يجب ان يؤسس على الشفافية والتفاني والاخلاص ، وتحمل المسؤولية والصدق والنزاهة وتقدير قيمة وواجبات وسلوكيات العمل عن بعد من اجل تحقيق الاهداف المرجوة واتقان مهارات العمل عن بعد بشكل ايجابي فعال.
- ٢- النوع الآلي Mechanistic Structure يمتاز بخصائص التعقيد المرتفع، والمركزية الشديدة والرسمية العالية ، وهذا يعني أن هذا الهيكل التنظيمي يقلل من قدرة المؤسسة على الاستجابة للمتغيرات التي تحدث في بيئة الاعمال كما انه لا يوفر المرونة التي يحتاجها العاملين لاتخاذ القرارات في مواجهتهم لهذه المتغيرات ، ويعيق قدرة المؤسسة على خدمة العملاء بطريقة تحقق رضا هم . وفي النتيجة فان

(١) سعد غالب ياسين: (الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية). الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٠، ص ٩٢.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة بوضعه الراهن سوف يكون معيقا للتغيير والتطور ورفع مستوى الاداء وجودة العمل التي تمكن المؤسسة من المنافسة.

- ٣- كما أظهرت أن ثقافة المؤسسة تتطور ولكنها ما زالت تتراوح بين الثقافة التقليدية Classic Culture وما بين ثقافة التغيير Change Culture أو كما تسمى ثقافة الجودة ، حيث أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين جيدة ولكنها أثناء فترة العمل ، والموظفون يقدمون اقتراحات لكنها لا تطبق إلا بموافقة الرؤساء ، والعلاقة بين الأقسام لا زالت تنافسية وليس تشاركية وفي النتيجة فان هذه الثقافة بوضعه الراهن تعتمد في احد أسسها على إشاعة ثقافة التغيير والابتكار والاهتمام بالجودة والعمل بروح الفريق .
- ٤- وجود مستوى مقبول من الاستخدام الإلكتروني و الالتزام التنظيمي بين العاملين في المؤسسة، كما أظهرت الدراسة في تحديدها لنوع وطبيعة هذا الالتزام ان الالتزام المؤثر (Affective) هو الاقوى داخل المؤسسة ، يليه الالتزام المستمر (Continuous) بينما لا يوجد مستوى مقبول من الالتزام المعياري (Normative) داخل المؤسسة .
- ٥- أظهرت الدراسة ايضا وجود أثر لعناصر البيئة الداخلية التي تم تناولها (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) على مستوى الالتزام التنظيمي، كما أظهرت الدراسة وجود اثر لكل من هذين العاملين بشكل مستقل على البيئة التنظيمية ، أي وجود اثر لطبيعة الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي، ووجود اثر لنمط الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة.
- ٦- لقد ساعدت هذه النتائج في توضيح خصائص الهيكل التنظيمي لبيئة العمل عن بعد وطبيعة الثقافة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي للمؤسسة واثار البيئة الداخلية للمؤسسة على مستوى الالتزام التنظيمي فيها ، ونأمل ان تساعد هذه النتائج التي تقدمها الدراسة ذات فائدة وقيمة لاصحاب القرار في المؤسسة لتطوير البيئة الداخلية للمؤسسة و العمل عن بعد بما يرفع من مستوى الالتزام التنظيمي الذي يساعد في تحسين اداء العاملين وتحقيق التغيير المنشود من قبل ادارة المؤسسة .
- ٧- تشجيع المنافسة الفعالة بين مقدمي خدمات التكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصالات، والشفافية والانفتاح الحكومي، وتحديد مخاطر القوانين والتشريعات التي تعمل في ظلها، ودعم الاستقرار السياسي والقيادي لها، والانفتاح المالي، والتشجيع على الاستثمار.

المراجع

- ١ - الهادي، محمد محمد. (المنظمة الرقمية في عالم متغير). ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة، ٢٠٠٤، صص ١٢٩-١٣٠.
- ٢ - إيمان محمدرضا التميمي : أهمية القيم في حياة الإنسان ، Alhgd NewsPapper ، [https://www. Alhgd.com](https://www.Alhgd.com)
- ٣ - حسين بن محمد الحسن : (الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق). ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، السعودية، ٢٠٠٤، صص ٢٠٤-٢٠٩.
- ٤ - رأفت رضوان: (الإدارة الإلكترونية). القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، ٢٠٠٤، صص ١٨٣-١٨٧.
- ٥ - رالف بارتين بييرى:- آفاق القيمة ترجمة د. عبد المحسن عاطف سلام، القاهرة، ١٩٦٨، صص ١٣
- ٦ - زكريا إبراهيم :مشكلات فلسفية (المشكلة الخلقية) ، ج٦، دار مصر للطباعة ،الفضالة ، دت ، صص ١٣ .
- ٧ - سعد غالب ياسين : (الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية). الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٠، صص ٩٢.
- ٨ - طارق عبدالرؤوف. عامر: (الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة). القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، صص ٥٨-٦١.
- ٩ - عابد الجابري :مصادر القيم في الفكر الإسلامي ،الجزائر ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ، صص ٦-١٣-١٤.
- ١٠ - عادل العوا :العمدة في فلسفة القيم ،دار طلاس ،ط ١،دمشق ،١٩٨٦، صص ١٧٨-١٧٩.
- ١١ - علاء عبدالرزاق السالمى و خالد إبراهيم السليطى : (الإدارة الإلكترونية). عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٨، صص ١٠٣-١٠٤.
- ١٢ - ليلى عبد الرشيد عطار : أهمية القيم للفرد والجماعة والمجتمع ، صحيفة الجزيرة، العدد ١٣٦٠٦، الثلاثاء، ١٢ محرم ١٤٣١، صص ١١، al-jazirah.com.
- ١٣ - محمد سمير أحمد: (الإدارة الإلكترونية). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٩، صص ٢٠٤-٢٠٦.

- ١٤ - محمد منير مرسى : التربية الإسلامية أصولها وتطورها في البلاد العربية ، مصر ، عالم الكتب ، ٢٠٠٥، ص١٥٩-١٦٢.
- ١٥ - نجم عبود نجم : (الإدارة والمعرفة الإلكترونية). عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩، ص١٧٢.
- 16- Causes of Disputes and Conflicts." Beyond Intractability. Ed. Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder, Colorado. October 2003. Downloaded 13 February 2016. نسخة محفوظة ١٣ نوفمبر ٢٠١٧ على موقع واي باك مشين
- 17- projectlineservices.com , Four key behaviors of successful remote workers , 11-10-2020
- 18- remoteyear.com , What is Remote Work? , 11-10-2020
- 19- thebalancecareers.com , Top 10 Work Values Employers Look For , 11-10-2020