

الثوابت السوسيو- ثقافية في مواجهة عملية الهندرة الإدارية في المنظمات العربية

The Socio-cultural constants In facing the administrative reengineering of the Arab Organization

أ. آيت مهدي إيمان

جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2

أ.د عيشور نادية

جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2

الملخص :

يعالج المقال الحالي موضوع الهندرة؛ وعلاقتها بإعادة تصميم العمليات الإدارية، عن طريق جعل المنظمات تعاود النظر في نوعية أساليبها التنظيمية المعتمدة، والطرائق التي تستخدمها في الإدارة والتسيير، وإدخال تحسينات جذرية على مستوى هيكلها وأقسامها، بغية تحقيق مستوى من الكفاءة الأدائية، والرفع من معاييرها وفق المقاييس العصرية، والتي فرضتها التغيرات التنظيمية الحديثة، بفعل ما يعرف بالعمولة الإدارية ، وكيفية تدخل الخلفية السوسيو- ثقافية للمورد البشري، في إنجاح عمليات الهندرة أو إفشالها، وذلك يتجلى في حاجة إدارة الموارد البشرية، كأنموذج لجهاز إداري فعال، لتغييرات الهندرة وتحسيناتها الجذرية، وخلص البحث للدور المتبادل والمتكامل للعنصر البشري بثوابته رفة الهندرة، الواجب توفره لإنجاح هندرة إدارة الموارد البشرية، والرفع من مستوى أدائها الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية، الهندرة، العمولة الإدارية، النظم الاجتماعية، البيئة الوظيفية.

Abstract :

The following article deals with; the issue of Reengineering or the business process reengineering, and their relationship with restructuring administrative processing, by making the organization going back to review the nature of their adopted organization systems, and The ways that are used in the management and adding radical improvements on the level of their structures and section, in order to reach a high level of competence in performance, and strengthening its scales according to modern criteria which are imposed by the recent structural changes following ,what is called administrative globalization, and the way of introduction of socio-cultural background of the human resource in the success of the operations of reengineering or their failure, that is so clear in the need of the human resources management, as a model of an efficient administrative system for the change of Reengineering and its radical improvements, the research ended by focusing on the mutual and complementary role of the human element with its constants along with reengineering, to be afforded so as to achieve the success of the reengineering of the management of the human resources, and to improve the level of their functional performance.

Keywords: Human Resources, Reengineering, Administrative, Globalization, Social Systems Functional Environment

مقدمة

يحثل العنصر البشري مكانة هامة في مختلف التنظيمات، وذلك ضمن مركزه الوظيفي ودوره التنظيمي، إذ يتمحور وجوده ضمن شبكات علائقية متناسقة، تتشكل من أفراد فاعلين يمثلون الركيزة الأساسية والدعم الاستراتيجي للبناء الفوقي لأي منظمة. فاستمرار وتوازن المنظمات في عملها، يتوقف على مدى اهتمامها برأس المال البشري، وحجم الدعم الذي تقدمه له، من أجل استثمار أمثل لقدراته ومعارفه، واستخدام محكم لخبراته وتجاريه، لذلك تعتبر إدارة الموارد البشرية، من الهياكل الإدارية الأساسية المكونة للهيكل التنظيمي للمنظمة، وإحدى وحداته الحيوية، وأنساقه الوظيفية، ومن بين أبرز ما تقدمه المنظمة لهذا الهيكل الإداري، تجديد العمليات الإدارية وتعزيزها بكل ما هو حديث ومتطور من تقنيات ومعدات، وأساليب تسيير وإدارة، بغية تمكين العاملين من العمل في بيئة وظيفية، ملائمة ومناسبة لحجم طموحات المنظمة وطموحاتهم الظاهرة منها والكامنة.

فالاهتمام بالقوى العاملة؛ انطلاقاً من استقطابها، اختيارها، تعيينها، مروراً برفع كفاءتها، والتدخل المباشر وغير المباشر في كافة الشؤون الداخلية للفرد الفاعل داخل المنظمة، والتنسيق بين مختلف الوظائف والأقسام الإدارية؛ يتطلب مزيجاً من الدقة والسرعة والإجادة، وهذا ما يستدعي الاستمرار في إدخال التحسينات على إدارة الموارد البشرية، لأن التعامل مع المورد البشري، يتطلب نوعاً من التجديد، مرده الاختلاف والتباين بين أنماط الأفراد وقدراتهم الوظيفية، ومدى استعدادهم الكامل للانغمار في بيئة العمل، هذا ما يجعل المنظمة تجرب العديد من الطرائق والأساليب الإدارية المتطورة بفعل إدخال عامل التكنولوجيا عليها، لجعل البيئة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية مهياً للقيام بوظائفها ومهامها على أكمل وجه، ومن بين هذه الطرائق، الهندرة أو إعادة هندسة الأعمال الإدارية.

فالهندرة أسلوب إداري مستحدث؛ يمس البناء التنظيمي متوغلاً بين وحداته ونظمه، يتصف بتغييراته التدريجية والجزئية، يضيف تحسينات على مختلف عملياته الإدارية من أنشطة ومهام ووظائف، فيركز على البنية التحتية أو ما تعرف برأس المال الهيكلي، مروراً بالبيئة الفيزيائية فيدعمها بإضافات جوهرية، مروراً بتعديلات على مستوى رأس المال البشري، فالفكري، لأنها تعزز العمليات وتدعمها، لذلك تعتبر المنظمة هذا الأسلوب الإداري من الأساليب الفعالة للنهوض بإدارة الموارد البشرية، والرفع من مستوى كفاءة وفعالية أداءها كما وكيفا.

وإذا كانت "الهندرة كأسلوب إداري متميز"؛ على هذا القدر من الأهمية؛ فإن حاجة مختلف المنظمات في العالم النامي، لاسيما العالم العربي، تبقى جد ملحة لتبني مثل هذه التحديثات في مجال الاستخدام التكنولوجي، كأداة لتخطي مظاهر التقهقر، واستدراك أهداف التنمية الشاملة، والمُضي قدماً نحو تحقيق نتائج ملموسة؛ ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية، يفترض أن تكون مفيدة على صعيد المنظمات أو التنظيمات الاقتصادية والاجتماعية والخدماتية، في عصر، حيث ريادة الميزة التنافسية، أضحت فيه المردود الاقتصادي النوعي لأي بلد أو أي مؤسسة؛ مرهون بدرجة ومقدار توسعها في مجال استخدام التكنولوجيا بملحقاتها، وأساليبها.

ويحكم كونها أسلوب جديد لتحسين استراتيجية الإدارة الحديثة، تستمد جذورها، بالأساس، من منبع فلسفة الحياة الغربية في المجتمع التقدمي؛ وإذا كان لا يمكن تصور تجسيدها إلا في ضوء استحداث ما يمكن أن يشبه التغيير الجذري - البناء التحتي والفوقي، أي المادي والمعنوي - في المكان والمجال المراد تطبيقها فيه؛ فإن الإشكال الذي قد يطرح نفسه بإلحاح، هو: هل من الممكن أن ننصير نجاح المنظمات العربية خاصة الاقتصادية منها في مسعاها نحو تبني استراتيجية الهندرة الإدارية، دون أن تعترى سبيلها بعض الصعوبات؟ وإلى أي مدى يمكن للثوابت السوسيو - ثقافية للعنصر البشري العربي أن تساهم في نجاح عملية الهندرة الإدارية، وتمكينها من المساهمة الفعلية في تجسيد استراتيجية المنظمة التي تنتمي إليها، أم أنها ستقف حجر عثرة في سبيل تحقيق ذلك؟

1- إعادة هندسة العمليات الإدارية في ضوء هندسة النظم الاجتماعية

"ظهر مفهوم (إدارة هندسة الإدارة)، وكما يطلو لبعضهم تسميته (بإعادة هندسة نظم المعلومات)، أو (إعادة هندسة العمليات أو الأعمال الإدارية) في بداية التسعينيات تحديداً عام 1990، على يد المهندس وعالم الحاسوب الأمريكي "مايكل هامر"، في مقالته

التي نشرت في دورية هارفرد بيزنس ريفيو، ثم انتشر هذا المفهوم بصورة سريعة في الأوساط الأكاديمية، وفي قطاع الأعمال، باعتباره اتجاهاً جديداً في علم الإدارة، يمكن أن يؤدي إلى تغييرات جذرية في أداء المنظمات لتتناسب مع متطلبات هذا العصر⁽¹⁾ "ولقد اشتق هذا الاسم بتعريب أول كتاب عن الهندرة للمؤلفين الأمريكيين " مايكل هامر وجيمس شامبي" كتابيهما (هندرة المنظمات)، وتم اشتقاق مصطلح هندرة من المصطلحين (هندسة وإدارة)، ولقد تم إعتقاد هذا المصطلح من مجمع اللغة العربية، واشتقاقاتها كالاتي: (هندرة، يهندر، فهو مهندر)؛ فالهندرة هنا تعني العلم المتعلق بدراسة العمليات وتطويرها، هندرة تعني القيام بعملية الهندرة، المهندس تعني الشخص الذي يقوم بعملية الهندرة"⁽²⁾.

"أول تعريف للهندرة؛ هو الذي وضعه الكاتبين "مايكل هامر وجيمس شامبي" في كتابيهما، والذي ينص على أنها إعادة التفكير بصورة أساسية، وإعادة التصميم الجذري للعمليات الرئيسية بالمنظمات، لتحقيق نتائج تحسين هائلة في مفايير الأداء العصرية؛ الخدمة والجودة والتكلفة وسرعة إنجاز العمل"⁽³⁾.

وتعرف الهندرة على أنها: "الوسيلة الإدارية التي تقوم على إعادة البناء التنظيمي للإدارة من جذوره، وتعتمد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الإدارية، بهدف تحقيق تطور جوهري في أداء المنظمات"⁽⁴⁾.

"فالهندرة تعني إعادة هندسة البناء التنظيمي من خلال: البدء من نقطة الصفر، وليس إصلاح وترميم الوضع القائم، أو إجراء تغييرات تترك البنى الأساسية كما كانت عليه، وإنما هي التخلي التام عن إجراءات العمل القديمة الراسخة والتفكير بصورة جديدة ومختلفة في كيفية تصنيع المنتجات، أو تقديم الخدمات بشكل يشبع رغبات ويرضي طموحات المستفيدين من خدمات المنظمة"⁽⁵⁾.

وبأكثر تفصيلاً: "تتمثل في إعادة التصميم الجذري والسريع للعمليات الإدارية الاستراتيجية ذات القيمة المضافة وللنظم، والسياسات، والبنية التي تساعد تلك العمليات، وذلك بهدف تحقيق طموحات عالية من الأهداف التنظيمية، ويتطلب هذا المدخل تغيير المنهج الأساسي للعمل، لتحقيق تطوير جوهري في الأداء، في مجالات السرعة والتكلفة والجودة، وعادة ما يتم اللجوء إلى هذا المدخل عندما تكون الحاجة للتحسين كبيرة وملحة، بعد أن تم استنفاد كل التغييرات بدون الحصول على النتيجة المطلوبة"⁽⁶⁾.

ومنه يمكن القول؛ أن الهندرة هي إعادة تغيير في المفهوم النمطي للمنظمة، وإجراء استراتيجي يخرج المنظمة من قالبها الجامد، إنها إعادة بناء مستويات التفكير الإداري، والانتقال بالإدارة من مستوى لا يعتمد فقط على الخبرة والمهارة بل والتقنية كذلك (التعامل مع مختلف نظم المعلومات).

"وتتمثل أهم الدوافع الرئيسية لإعادة هندسة العمليات الإدارية في متطلبات العملاء، والتغيرات التنظيمية، وزيادة المنافسة، وعدم الرضا عن العمليات الداخلية، والتكاليف، بالإضافة إلى أن الحاجة إلى أهداف واضحة أمر له أهمية قصوى في تنفيذ إعادة هندسة العمليات، وإعادة هندسة العمليات الإدارية هو نهج من الأعلى إلى الأسفل، مما يتطلب استمرار مشاركة الإدارة العليا، والنفاهم والقيادة الملتزمة، ويجب على المنظمات، التركيز على إعادة تصميم العمليات بدلاً من الوظائف والأنشطة، من أجل الحصول على أكبر قدر من التحسينات الناجمة عن تطبيق الهندرة، إذ لا تنتهي مهمة الهندرة بمجرد كونها قائمة وفاعلة حديثاً، فيجب تثبيت نظام للرصد، والقيام بعمليات جديدة للمزيد من الصقل والتحسين"⁽⁷⁾.

إذن فالهندرة أو إعادة هندسة العمليات؛ تعتمد أساساً على رغبة العاملين بالمنظمات في التغيير ومدى قابليتهم واستعدادهم للمبادرة والمحاولة، ناهيك عن حاجة المنظمة لذلك في ظل الظروف الداخلية التي تعيشها وتأثير البيئة الخارجية، وحجم الأهداف الموضوعية واحتياجها لجهود كبيرة لتحقيقها، مرفوقة بتوفير عامل التكنولوجيا كدعامة وركيزة هامة تدفع المنظمة للمضي قدماً، مع المشاركة الفاعلة لكل المستويات التنظيمية من رأس الهرم التنظيمي إلى القاعدة التنفيذية، والتركيز على الاستمرار في تأدية عمليات التغيير وعدم التوقف، لأن الاستمرارية مع بذل الجهود تؤتي ثمارها، مع توفير كافة الظروف لإنجاحها.

ومن متطلبات إعادة هندسة العمليات الإدارية؛ تهيئة البيئة التنظيمية والمحيط الاجتماعي للمنظمة محل تطبيق الهندرة لتتجاوز والتغييرات الجذرية التي ستحصل، ويمكن من خلال هذا إسقاط عملية الهندرة على البيئتين؛ الداخلية والخارجية للمنظمة

الساعية لتطبيق هذا التغيير على مستواهما السوسيو- ثقافي، إنه أشبه بإعادة هندسة الواقع الاجتماعي؛ عن طريق إدخال تغييرات على عمليات الضبط الاجتماعي، التكيف والتعلم الاجتماعي المسؤولة عن تنظيم سلوك الأفراد والجماعات وتكييفه ليتماشى والتطورات الحاصلة، فالمنظمة مجتمع تفاعلي والمجتمعات التفاعلية معروفة بقابليتها للانتقال من الأوضاع الكامنة إلى أوضاعاً أكثر حركية وديناميكية، وهذا ما يلزمها اكتساب أنماط سلوكية معينة، تتسم بقابلية التكيف والتأقلم مع كل ما هو عصري وحديث، فعملية التفاعل الحادثة تلك، ليست فقط بين الأفراد فيما بينهم، فهناك تفاعل من نوع آخر، إنه تفاعل مع التقنية مباشرة، إنه التواصل مع الآلة، التحكم فيها، مع حسن استخدامها، واستغلالها الاستغلال الأمثل.

"ويمكن تقسيم الأدوات التي تستخدم في عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى أدوات ضبط فهم العملية، مثل نماذج العمل ومخططات التدفق، وأدوات تحليل العملية مثل التحليلات الإحصائية، التحليل المقارن والنمذجة الدينامية، وأدوات إعادة تصميم العملية مثل القياسات المختلفة لتدفق العمل، وتتمثل أهم ثلاث أدوات مستخدمة في إعادة هندسة العمليات الإدارية في⁽⁸⁾ :

- **التفكير الاستقرائي**، الذي يبدأ أولاً بالتفكير في الحلول المحتملة وتنظيمها.
- **خرائط التدفق**، والتي تعتبر أدوات أساسية عند تنفيذ برامج إعادة الهندسة، حيث توضح سير العمليات، وتعطي صورة واضحة عن العملية، من حيث نقاط البدء والتخزين والانتهاؤ.
- **المحاكاة**، وتستخدم في حل المشاكل المعقدة، والتي يصعب إيجاد حل وحيد لها، وعادة يكون عدد المتغيرات الواجب أخذها في حل المشكلة كبير جداً، والعلاقة بين هذه المتغيرات متشابكة، ويصبح من الصعب حل هذه المشكلات بواسطة الطرق الرياضية المعروفة.

"وتختلف إعادة هندسة العمليات عن غيرها من المداخل الأخرى لإدارة التغيير، في أنها لا تركز على خفض العملية أو تحسين جودة العمليات فقط، كما أنها لا تستهدف مجرد إعادة التنظيم، بل قد يمثل إعادة التنظيم مرحلة تالية لإعادة تصميم العمليات، وهي لا تركز على إحلال الأداء الآلي محل الأداء اليدوي، بل يتركز اهتمامها على إدراك أهمية الانطلاق من تشخيص رغبات وتوقعات العملاء، نحو إعادة تصميم تفرز نظاماً وعمليات أكثر فاعلية وكفاءة، معتمدة على سمتين بشريتين أساسيتين: الأولى المتمثلة في النظرة الانتقادية، والثانية المتمثلة في التفكير الابتكاري المستند إلى القدرة على تخيل حلول بديلة لخفض مراحل العمل، وقته وتكلفته، مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"⁽⁹⁾.

والهندرة قائمة أساساً على تدخل العنصر البشري الفاعل، وتدرج التغيير الجذري من أعلى مستوى هرمي إلى أدنى مستوى، والخلفية السوسيو- ثقافية للمجتمعات الجالبة للهندرة، تلعب دوراً حاسماً في نجاحها أو فشلها، فقد تقف حجر عثرة أمام إنجاحها، وفي نفس الأمر قد تدعّمها عن طريق فسخ المجال للتعاظم الإيجابي معها؛ عن طريق ما يعرف بإعادة هندسة النظم الاجتماعية المتحكمة في تشكيل وتعديل سلوك الفرد داخل المنظمة محل التطبيق، وهو التغيير المقابل لإعادة هندسة العمليات الإدارية والمدعم له، إنه يقوم بتهيئة المنظمة بأفرادها وبيئتها الداخلية والخارجية للتعامل السليم مع عملية الهندرة.

"وأول من تناول مفهوم الهندسة الاجتماعية هو الصناعي الهولندي "جي سي فان ماركس" في مقال كتبه عام 1894، يحث فيه المختصين على استحداث هذا التخصص لمساعدة أرباب العمل في التعامل مع مشاكل العمال ولضمان إدارة موارد المصانع بصورة جيدة، فالتطور الحاصل في المجتمعات الحديثة، يستدعي استخدام أساليب علمية حديثة تستند إلى معطيات دقيقة ودراسات ميدانية ذات كفاءة ومصداقية"⁽¹⁰⁾. "فالهندسة الاجتماعية تعبير يقصد به النظم والمؤسسات الاجتماعية التي تنشأ أو تعدل طبقاً لخطة مرسومة الغرض منها تحقيق أهداف المجتمع، والبشر هم الذين يقومون بهذا العمل في الحضارات البشرية، فمهمة المهندس الاجتماعي تصميم النظم الاجتماعية، وإعادة تركيب ما هو موجود، وهي وسائل تحقق أهدافاً معينة ويحكم على كل منها على حدة، تبعاً لملاءمتها، وقدرتها على تحقيق الأهداف"⁽¹¹⁾.

وهندسة النظم الاجتماعية؛ علم حديث يمزج بين الهندسة وعلم الاجتماع، يعنى بمحاولة فهم وتحليل ودراسة النظم الاجتماعية المكونة للمجتمع كبناء اجتماعي متكامل، محاولا بذلك استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات الاجتماعية المختلفة، ومؤسس هذا العلم في الوطن العربي هو الدكتور المصري "أحمد صلاح رفقي" مهندس الميكاترونيات والحاصل على دكتوراه في هندسة النظم الاجتماعية من الولايات المتحدة، واستشاري هندسة النظم الاجتماعية في مصر والشرق الأوسط، والتي أجبرته الظروف التي مرت بها مصر، خصوصا ما بعد أحداث ثورة يناير، في محاولة البحث، عن أهم طرق إعادة ترميم ما خلفته تلك الثورة الشعبية، وقد عرف هندسة النظم الاجتماعية في كتابه "الفن الممكن" بأنه: "إعادة بناء المجتمع والإنسان في صورة تتلاءم ومراحل التطور والتقدم التي تخطوها المجتمعات الإنسانية، باستخدام الطرق الهندسية والأساليب العلمية لحل المشكلات الاجتماعية من جذورها" وتتمثل مراحل التغيير باستخدام إعادة هندسة النظم الاجتماعية من وجهة نظره في⁽¹²⁾ :

- مرحلة التحدي أو التشويش: أي أن المجتمع ينظر إلى عملية التغيير على أنها تحد للقيم والأعراف والتقاليد ويعتبرها البعض تشويشا على صفة يراد تغييرها.
 - مرحلة الانتقال (التجديد): تبني الأفكار الجديدة والدفاع عنها رغم وجود المعارضة.
 - مرحلة التحويل (الدفاع): نقل مقاومة الفئة المعارضة وبيد الأفراد تبني الأفكار والابتكارات.
 - مرحلة التطبيق (الاستقرار أو التثبيت): تصحيح الأفكار والابتكارات الجديدة مطبقة في المجتمع.
- النقطة المشتركة بين هندسة النظم الاجتماعية وإعادة هندسة العمليات الإدارية المعروفة بالهندرة؛ أن الأولى تمهد لحدوث الثانية، تسارع في تطبيقها، وتساهم في إنجاحها، فكلاهما يعتمدان على التغيير الجذري، التركيز على البناء ووظائف أنساقه، فهندسة النظم الاجتماعية؛ تستهدف البناء الاجتماعي للمنظمة ببيئتها الداخلية والخارجية، فيما تستهدف الهندرة البناء التنظيمي، باعتبار أن المنظمة من أهم وحدات البناء الاجتماعي .

2- المورد البشري بين الهوية الثقافية والفجوة المعرفية

يعتبر الأفراد العناصر الفاعلة في بناء مختلف التنظيمات الاجتماعية وتأسيسها، من خلال ما يقومون به من أدوار في إطار البناء الاجتماعي، فعلاقة الفرد بالمجتمع، علاقة تكامل وترابط كعلاقة الجزء بالكل الذي ينتمي إليه فهوية الفرد ترتكز على المجتمع كما ترتكز هوية المجتمع على خلفيته العقائدية الإثنية واللغوية، وقبل التطرق لمفهوم إعادة هندسة الموارد البشرية وأهم ملامحه وخطواته؛ سنخرج لمفهوم لا يقل أهمية ويتدخل بصورة واضحة في هندرة الموارد البشرية، إنها الهوية الثقافية للفرد كمورد في المنظمة، ومدى تدخلها في عملية الهندرة، وكيفية مساهمة التراكم المعرفي في بناء هوية قابلة للاستجابة لمتطلبات عصرنة الوظائف الإدارية، بينما يعيق الركود المعرفي التقدم، ويشكل دائرة مفرغة تتسع وتزداد عمقا، لتشكل ما يعرف بفجوة المعرفة.

تعد الهوية الثقافية بصمة تميز الشعوب عن غيرها، وتضفي عليها طابع الاستقلالية المعنوية وأن لم تكن مستقلة سياسيا أو اقتصاديا، والشعوب العربية تستقي هويتها الثقافية من ثوابتها السوسيو- ثقافية، المرفقة بما يعرف بالتراكم المعرفي، فالثوابت والمعارف المكتسبة أساس بناء الهوية ومرجعيتها الأولى، وتعتبر جزء مما يعرف بالهوية القومية، والفرق بين الهوية الثقافية والقومية أن الأخيرة تخضع لما يعرف بالتراكم التاريخي، أو المراحل التاريخية التي تتشكل من خلالها الهوية القومية، ويمكن تعريف الهوية العربية القومية بأنها "مخزون وموروث جمعي تاريخي طويل الامتداد، في الزمان والمكان، مليء بالأمجاد والإيجابيات والتناقضات والتعارضات، ضمن تجربة الأمة العربية الطويلة، ولا تتعارض هذه الهوية مع التعدد الثقافي في الوطن العربي، والوظيفية التاريخية لتلك الثقافة، وظيفتها التوحد المعنوي، الروحي والعقلي، والارتفاع بالوطن من مجرد رقعة جغرافية، إلى وعاء للأمة العربية، لا تتكون إلا به ولا يكون إلا بها"⁽¹³⁾، أما الهوية الثقافية فيعرفها الجابري في كتابه العرب والعلومة "بأنها ليست معطى جاهز ونهائي وإنما كيان يصير ويتطور إما في اتجاه الانكماش، وإما في اتجاه الانتشار، وهي تعنتي بتجارب

أهلها ومعاناتهم، وانتصاراتهم وتطلعاتهم، وأيضاً باحتكاكها سلبي وإيجاباً مع الهويات الثقافية الأخرى التي تدخل معها في تغاير من نوع ما⁽¹⁴⁾.

إذن فالهوية الثقافية؛ معطى ثقافي متغير لا يتسم بالثبات وفق ظروف وحيثيات وأسباب يحددها الإطار الحاضن لهذه الهوية والمشكل لها؛ فالهوية الثقافية قابلة للتطور كما التقهر، فقد تتقدم للأسباب ذاتها التي تجعلها تتأخر فالتحديات التي تخوضها في سبيل مجاراتها للتبدلات الثقافية الوافدة، وتأقلمها مع المتغيرات الحادثة مع محاولتها الحفاظ على أصالتها و فردانيتها، يجعلانها تتأرجح بين الأصالة والمعاصرة، التقليد والمجازاة أو التفرد والانفراد، بين الاحتكام للتراكم المعرفي أو الخوف من سيطرة الركود المعرفي، فالسمة الغالبة على الهوية الثقافية هي الديناميكا الاجتماعية (التغير والحركة) كما سماها أوغست كونت، وهذا ينافي مسألة الركود والتكلس المعرفي (السناتيكيا المعرفية).

فالهوية الثقافية أسلوب حياة، تتغير وتتبدل وفق ما يتم تحصيله من معارف، ولنفاذي ما يعرف بالفجوة المعرفية، التي تشير إلى التباين في تحصيل المعلومات والمعارف بين البلدان تبعاً لمستواها الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، والتي تعرف بأنها: "الهوة الفاصلة بين الدول المتقدمة والدول النامية، في النفاذ إلى تقنيات المعلومات والقدرة على استغلالها؛ أو هي تلك الفجوة التي تفصل بين من يمتلك المعرفة وأدوات استغلالها، وبين من لا يمتلكها وتعوزه أدواتها"⁽¹⁵⁾؛ لابد من محاولة التكيف باستخدام الآليات الاجتماعية التي ذكرناها سابقاً، ومحاولة تكيفها هي الأخرى لتتماشى والموجة المعرفية المتقدمة بخطى تقدم الدول بالتوازي، والأمر مشابه للأساليب الإدارية، فلأي أسلوب إداري تم جلبه واستيراده هوية ثقافية مستقاة من طبيعة المجتمع الحاضن للمنظمات التي قامت بتطبيق هذا الأسلوب الإداري، وعلى الأفراد المتفاعلين مع الأسلوب الجديد، تقمص الهوية الجديدة، والتعاطي معها ومحاولة اكتساب الكثير من المضامين التي تحويها، لإنجاح تطبيق الأسلوب الإداري في المنظمة، فالمورد البشري الذي يعد من أساسيات المنظمة ومن رؤوس أموالها الهامة، يحتاج لدفعة معرفية وسلوكية قوية، تقيه الوقوع في مطب الفجوة المعرفية، هذه الدفعة تتمثل في التهيئة المبدئية قبل الانطلاقة الفعلية في استخدام مختلف الأساليب الإدارية المتطورة، عن طريق ثلاثية التدريب، التطوير، والتعليم.

3- هندرة إدارة الموارد البشرية:

الهندرة؛ تعني إعادة تغيير جذري في المفاهيم والعمليات على مستوى المنظمة بمختلف وحداتها، إذ تطرأ جملة تحولات بفعل هذا التغيير، تمس العديد من الأقسام الإدارية بمختلف مستوياتها وأنماطها الوظيفية، وبفعل عملية الهندرة الإدارية؛ تطور مفهوم إدارة الموارد البشرية من إدارة الأفراد إلى العاملين، إلى الموارد البشرية، إلى رأس المال البشري، ثم رأس المال الفكري حتى وصل في وقتنا الحاضر إلى رأس المال المعرفي⁽¹⁶⁾، إذن فأولى معالم تطبيق عملية الهندرة في إدارة الموارد البشرية هي جملة التحولات التي مست هذا القسم، والتي أدت لبروز مفهوم إدارة الموارد البشرية الحديثة كما هي عليه الآن، والتغيير ما يزال مستمراً.

ومن خلال جملة التحولات التي مست مفهوم إدارة الموارد البشرية وعملياتها، نخلص إلى أن اهتمام إدارة الموارد البشرية بمفهومها الحديث، ينصب على العنصر البشري كرأس مال ومورد استثماري، يمكن تحويله إلى رأس مال فكري ودعامة معرفية للمنظمة؛ وذلك بتوفير مجموعة متطلبات أهمها رأس المال الهيكلي أو الدعامة المادية، بما تحويه من بنية تحتية حديثة وقوية، كذلك استراتيجية إدارية متكاملة ومنسقة ومتجاوبة مع الاحتياجات الإنسانية والوظيفية للأفراد العاملين، التركيز على تنمية روح الفريق والعمل ضمن مجموعات متفاعلة، السعي لخلق جو من التنافس مع المنظمات بغية تقييم جودة الأداء وتحسينه، السعي إلى تخطيط وتطوير مسار وظيفي ومهني ناجح للأفراد العاملين، يمكنهم من تحقيق مكاسبهم ومكاسب المنظمة بالتوازي، مع ضرورة الاهتمام بحياتهم الوظيفية، لأنه عمل مشترك بين الفرد والإدارة، وبالتالي فإعادة هندسة مفهوم وعمليات إدارة الموارد البشرية؛ انطلقت من العنصر البشري، لأنه المحور الرئيسي لأي تغيير والانطلاقة الفعلية لأي تطوير، بعدها المرور لجوهر العمليات وإكسابها طابعاً حديثاً يتسم بالفعالية الوظيفية والكفاءة المهنية، وهذا ما ساعدت على تحقيقه وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات، حيث ظهر مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية، ومنه مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

فالحتمية المعلوماتية التي ظهرت كنتيجة لتحديات الألفية الثالثة؛ أدت لارتفاع قيمة المعلومة، وتحولها لرأس مال استثماري تتباهى به الدول، وأصبح التسابق نحو اكتسابها، رهان الأمم الطامحة للتغيير والتقدم، لذلك فالنظم القائمة على المعلومات من أهم أدوات الأساليب الإدارية المتطورة كإعادة هندسة العمليات الإدارية، وهذا لما تحتله المعلومة في المنظمة من مكانة عالية، لتدخلها في تسيير الأعمال وترشيدها، وتعتبر البيانات الخام؛ المادة الأولية والقاعدية لصناعة المعلومات، أين تحتل هذه الأخيرة مكانة ضمن سلسلة الموارد الهامة غير الملموسة التي يتداولها الأفراد العاملون بالمنظمات. فصناعة المعلومة، انتشارها واستخدامها، تتطلب تكاتف جهود بشرية ومادية، لذلك سارعت المنظمات بمختلف توجهاتها إلى تبني أساليب متطورة، للحصول على البيانات ومعالجتها وتحويلها لرأس مال معلوماتي ثم معرفي، فتخلت عن الأساليب التقليدية، وانتقلت للأساليب المتطورة المعتمدة على تقنيات تكنولوجيا المعلومات، كنظم المعلومات الحاسوبية عامة، ونظم المعلومات الإدارية خاصة. وبالمقابل كان لإدارة الموارد البشرية دورا بارزا في إنجاح عناصر وأهداف إعادة هندسة العمليات على مستواها، إذ يمكن إبراز أهمية دور إدارة الموارد البشرية في إعادة هندسة العمليات الإدارية فيما يلي (17) :

- الحصول على الدعم و التأييد لجهود إعادة هندسة العمليات: حيث يشير أحد الخبراء أن نجاح تلك الجهود؛ إنما هو مرهون بوجود دعم وتأييد مستمرين وليس منتهيين، إذا ما أردنا أن ننجز الأعمال بشكل أفضل، لذا فإن إدارة الموارد البشرية، تلعب دورا هاما في تحقيق مثل هذا الدعم والتأييد، من خلال حرصها على تعيين الموظفين الذين تتوافر لديهم قيم صحيحة، وتقديم الحوافز المناسبة لهم، بالإضافة إلى وجود نظام كفاء للاتصالات، يقوم على أساس تبادل الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين "اتصال ذو اتجاهين.
- مساهمة إدارة الموارد البشرية في تشكيل فرق العمل: إعادة هندسة العمليات؛ تستلزم التحول من تنظيم الأقسام والإدارات على أساس وظيفي إلى تنظيمها على أساس فرق العمل، ويتمثل دور إدارة الموارد البشرية هنا في الاختيار السليم لأعضاء الفريق، وعقد البرامج التدريبية اللازمة لإكسابهم المهارة التي تمكنهم من أداء أنشطة إعادة هندسة العمليات.
- دور إدارة الموارد البشرية في تغيير طبيعة العمل: حيث تتطلب إعادة هندسة العمليات التحول من الوظائف المتخصصة إلى الوظائف العامة ذات الأبعاد المتعددة، ولكن هذا لا يعني أن الفرد سوف يكون مسئول عن كل العملية وإنما المسئولية مشتركة بين أعضاء فريق العمل. وهذا يعني أن كل فرد بحاجة إلى أن يتوافر لديه قدر من المهارات التي تجعله قادرا على القيام بمثل هذه المهام المتعددة، وهنا يبرز الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية، والذي يتمثل في تعيين موظفين ذوي مستوى عال من المهارات والقدرات، وفي نفس الوقت تزويدهم ببرامج التدريب والتنمية التي تشبع حاجاتهم.
- دور إدارة الموارد البشرية في التحول من الوظائف المراقبة إلى الوظائف الممكنة: فالموظفين بحاجة إلى قدر من التمكين الذي يحفزهم على القيام بما يطلب منهم من مهام متعددة، وفي نفس الوقت يتطلب تطبيق إعادة هندسة العمليات تقليل مستوى الإشراف الواقع على هؤلاء الموظفين. وهذا يستلزم من إدارة الموارد البشرية التركيز على ضرورة توافر قدر مناسب من القيم عند اختيار الموظفين الجدد.
- دور إدارة الموارد البشرية في التحول من التدريب إلى التعليم : حيث يشير كل من "هامر وشامبي"؛ إلى أنه من الضروري التأكيد على أهمية التحول من التدريب إلى التعليم عند تطبيق أساليب إعادة هندسة العمليات الإدارية، فالأمر لم يعد مقصورا على تزويد الفرد بالتدريب الذي يمكنه من أداء وظيفته بشكل أفضل، ولكن من المهم التأكيد على أن أعضاء فريق العمل بحاجة إلى تعليم يبصرهم، ويزيد من فهمهم لكيفية تحليل وحل المشكلات وفي نفس الوقت يؤدي إلى تحسين المستمر للعمليات، لذلك يجب أن يفهم الفرد ليس فقط كيفية أداء الوظيفة ولكن أيضا لماذا تمارس هذه الوظائف.
- من خلال الدور الفاعل لإدارة الموارد البشرية في إعادة هندسة العمليات الإدارية، نخلص إلى أن إدارة الموارد البشرية تركز على عناصرها البشرية في المساهمة الفاعلة في عملية الهندرة، وأن عملية الهندرة بالمقابل تولي اهتماما وتركيزا كبيرين على دور العنصر

البشري في إنجاز عملياتها حول إعادة تصميم عمليات ووظائف هذا الجهاز الإداري الهام والحيوي؛ فالعلاقة بين إدارة الموارد البشرية والهندرة، علاقة تبادلية تفاعلية، فإدارة الموارد البشرية تساهم بأفرادها ذوي الكفاءة، والمردودية، مع تحفيزهم وتشجيعهم ماديا ومعنويا، إضافة لنظامها المعلوماتي من خلال تسييره الفعال من طرف هؤلاء الأفراد، والذي يهيئ، بفضل ذلك، الأرضية للتغيير بما يحويه من معلومات مع تسهيل الحصول عليها والتعامل بها واستخدامها.

4- العولمة الإدارية كامتداد للعولمة الثقافية:

تعتبر العولمة الثقافية من أهم مظاهر تقاطع الثوابت السوسيو- ثقافية للمجتمعات، مع التغيرات الحادثة، جراء العديد من الأحداث خاصة السوسيو- تاريخية منها، والتي سمحت ب بروز ظاهرة العولمة، أين انتشرت ثقافة المجتمعات الغالبة التي تمتلك زمام التقدم عالميا، وفرضها على المجتمعات المغلوبة باسم ثقافة المجتمع الواحد، إذ سمحت لتقافتها أن تعبر الحدود وتتطرق بين الجهات، وتقوم بتسييد ثقافة الغير، مستخدمة بذلك أحدث ما توصل إليه علماءها وخبرائها من تقنيات اتصال وتواصل، وشبكات نقل عالية الدقة والاحتراف، لتفسح المجال لتحقيق أهم أهداف العولمة، إنه عولمة الثقافة.

"بل هناك من يرى بأن العولمة لا تكتفي بتسييد ثقافة ما، بل تنفي الثقافة من حيث المبدأ، وذلك لأن الثقافة التي يجري تسييدها، تعبر عن عداة شديد لأي صورة من صور التميز، إذ أن الثقافة الغربية تريد من العالم أجمع أن يعتمد المعايير المادية النفعية، كأساس لتطوره وقيمة اجتماعية وأخلاقية، وبهذا فإن ما تبقى يجب أن يسقط، وما تبقى هنا ليس خصوصية قومية بل مفهوم الخصوصية نفسه، وليس تاريخا بعينه بل فكرة التاريخ، وليس هوية بعينها بل كل الهويات، وليس منظومة قيمية بل فكرة القيمة، وليس نوعا بشري، وإنما فكرة الإنسان المطلق نفسه، إنها تسعى لتحطيم كل الثوابت الدينية والفكرية والأخلاقية، للوصول إلى بناء إنسان هامشي، دون جذور قوية ثابتة، كي يذوب بسهولة في الثقافة الغربية الرأسمالية"⁽¹⁸⁾.

إن العولمة قدمت الكثير للعالم، إنما كما أرادته هي أن يكون، لكن هذا لا ينفي أنه بالإمكان الاستفادة من إضافات العولمة دون الانغماس التام والكامل فيها، فالعولمة تقدم نمطا جديدا من الأنماط الثقافية، ولكنها لا تفرضه فرضا، بل البنية المشكلة للمجتمعات العربية بجوانبها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية الهشة غير الصلبة، والمتأثرة بالكثير من التقلبات خاصة السياسية، جعلها تشعر بأن الأمر مفروض، لأنها إن لم تتجاوب مع هذه التغيرات، فلن تقوم لها قائمة، وستبقى في ذيل المجتمعات، إنها الحتمية الاجتماعية مرة أخرى، من تحتم على المجتمعات النامية ومنها العربية أن تسائر، فهذا الطريق الوحيد للتطور، لأنه مسلك المجتمعات الأقوى علميا ومعرفيا، وكما قيل من يمتلك المعرفة يمتلك القوة.

وللعولمة الثقافية امتدادات، أهمها ما يعرف بالعولمة الإدارية، فالإدارة بالإضافة لكونها مجال حيوي فهي عبارة عن تنظيم اجتماعي، والمعروف عن التنظيمات الاجتماعية أي كان نوعها أو تباين أنشطتها، واختلاف أهدافها، تأثرها بأي تغيير على مستوى نسيجها الوظيفي، وأي حراك على مستوى بنيتها الإنسانية، وذلك راجع لطبيعة بنائها الاجتماعي وأنساقها المتداخلة، وهذا ما شهدته المنظمات الإدارية كأنموذج لتنظيم اجتماعي مقنن، بمختلف أنواعها وأنماطها وعلى مستوى عملياتها وأنشطتها، من تطور وتقدم؛ نتيجة بروز معالم العولمة الإدارية، فقطعت بذلك الهياكل الإدارية أشواط متقدمة، وخضعت للعديد من التغيرات والتحديثات، بفضل الاستخدام المكثف لأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومحاولة استحداث أنماط تسيير تتماشى والبيئة الوظيفية المستحدثة، فمس هذا التأثير مختلف المستويات الإدارية انطلاقا من المستويات العليا حتى القاعدية.

إذ حاولت الدول العربية تطبيق أنماط إدارية وفق نماذج ناجحة من الإدارات الغربية؛ كنموذجي الولايات المتحدة واليابان؛ إذ تعتبر الولايات المتحدة مهد العولمة ومنشئها، بينما تعتبر الإدارة اليابانية إدارة نموذجية بامتياز، فالعولمة الإدارية قائمة على فكرة نقل التجارب الناجحة في مجال التسيير الإداري، من البلدان المتقدمة ومحاولة تطبيقها، على بلدان أخرى قد تكون أقل تقدما، وكما للتجربة من خلفية تنظيمية فلها خلفية سوسيو- ثقافية كذلك، فنقل التجربة يعني محاولة توفير ظروف تحاكي البيئة الأصلية التي نفذت

وطبقت فيها، مع مراعاة الجانبين الثقافي والفكري لمنشأ النمط الإداري الجديد المطبق، فأى تقصير من أي جانب، سيؤدي إلى فشل التطبيق، فجلب التجارب الناجحة من النصف الشمالي للعالم دونما اعتبارات، سيرقل نجاحها في النصف الجنوبي قطعا.

5- جدلية الثابت السوسيو- ثقافي والمتغير التكنولوجي:

عندما نتحدث عن الثوابت من منظور اجتماعي، فإننا نقترّب من حيز الثقافة المجتمعية؛ مجموعة الأصول القيمية والسمات السلوكية، والرموز المادية وغير المادية، والخلفية الأيديولوجية، التي تتشارك فيها المجتمعات؛ المجتمع الواحد أو بين المجتمعات المتباعدة، من حيث البيئة والبناء، الانتماء والمواطنة، الهوية والعقيدة؛ فالثقافة المجتمعية؛ تشكل جملة محددات ترسم حدود المجتمعات الفكرية والحضارية، وتمنحها الخصوصية، إذ تعتبر الثوابت السوسيو- ثقافية معايير تحكم المجتمعات وتوجهها، وفي ظل الظروف التاريخية والجيو- سياسية والتحوّلات الاجتماعية، وبرز مفهومى الحداثة وما بعد الحداثة، وما تمخض عن المرحلتين من تغيرات وتطورات، وبين الارتكاس والانتكاس، التقدم والتقهقر، وجد العالم العربي نفسه بين جدلية ثوابته، والمتغيرات التي أضحت حتمية دونما سابق تخطيط، ففي سياق التقدم الهائل للمعرفة البشرية، وازدياد الوعي الإنساني بضرورة الانتقال إلى مرحلة التعلّم، بدأ البحث عن سبيل للمشاركة الفعلية في خطة العالم التغيرية، فالوطن العربي ذو الموقع الجيو- استراتيجي والمجال الحيوي والمكانة التاريخية، والبناء القيمي، يتسم بالثبات بفعل سماته الثقافية ذات الأبعاد الموروثة، وهذا الثبات قد يشكل حاجزا أمام هذا التغير المفروض، والمجتمع العربي ذو البنية الإثنية المتنوعة والاجتماعية المتشعبة، وجد نفسه في مجابهة حتمية الثبات أو التي عرفت عند إيميل دوركايم بالحمية الاجتماعية، مقابل البحث عن مفاتيح التغيير.

فالحداثة مقترنة من خلال سياقها التاريخي بعصر التنوير، حقبة زمنية عرف من خلالها الشق الشمالي من العالم تحديدا الأوروبي منه؛ نهضة معرفية كبيرة، وتحوّلات على أكثر الأصعدة حيوية، والاهتمام بالكثير من القضايا العلمية ذات الأهمية، وبسياقها الاجتماعي والثقافي، ثورة فكرية مقابل تهميش للجوانب الأخلاقية، والروابط الإنسانية، التي من المفروض أن تحكم ذلك الانجراف الفكري الذي ساد تلك المنطقة، أو بتعبير أدق محاولة رسم خارطة أخلاقية تتماشى والتغيرات الحاصلة، وتبرر الكثير من محاولات التعبير الحادثة بوتيرة استهلاكية متسارعة، والأمر لا يختلف كثيرا مع ما بعدها من رؤية حداثية أكثر اتساعا في جانبها المعرفي وتوقعا في جانبها الإنساني، إنها مرحلة ما بعد الحداثة، أين سيطرت سلطة العلم أكثر فأكثر دون قيد أو حد، وكلما زادت هاته السيطرة اشتدادا، ارتخ حبل الجوانب الإنسانية والأخلاقية، وظهرت إشكالية التمدن الحضاري الكبير مقابل التخلف الأخلاقي والإنساني. إن المضي للأمام، باسم الحداثة وما جاء بعدها، جعل مجتمعات تتطلق، وأخرى تضيع وسط زحمة انطلاق من سبقتها، والسبب راجع لعدم ملكيتها لأسباب الانطلاق، ولا التحكم بزمامه مع ضعف قابليتها واستعدادها لذلك هذا هو ما جعل بلداننا العربية، لا تعيش مرحلة الحداثة وما يليها، وإنما تراقبها من بعيد، وكلما حاولت الاقتراب تعاود الارتداد للخلف، إنها الفجوة الفاصلة بين النصف الغالب والنصف المغلوب، حيث المغلوب يحاول إتباع الغالب، تقليده ومحاولة مجاراته، إنهم مجبرون على ذلك، ولو كانوا مخيرين فقط ظاهريا، فكما قال "ريغمونت باومان" في كتابه الأخلاق في عصر الحداثة السائلة: "إذا كانت حرية الاختيار ممنوحة نظريا وغير ممكنة عمليا، فإن ألم اليأس سيلحق بها مؤكدا خزي الخيبة، لأن الاختبار اليومي لقدرة المرء على التكيف مع تحديات الحياة، هي الورشة ذاتها التي تتشكل فيها أو تضمحل ثقة الأفراد بأنفسهم وإحساسهم بكرامتهم الإنسانية واحترامهم لذواتهم" (19).

"وفي سياق هذا التحول؛ حدد الدكتور "علي محمد رحومة" المسارات المفسرة للتحوّل والتغير الاجتماعي على مستوى الوطن العربي؛ وأولها ما يعرف بالحمية التكنولوجية (التقنية)، مقابل المسار الثاني المتمثل في الحتمية الاجتماعية، نهاية بالمسار الثالث المتمثل في الحتمية المعلوماتية وأن التفسير الاجتماعي لاختلاف التغير في مستوى بنى الثقافة المادية وغير المادية مرده التأثير التقني على المجتمعات، مع احتمال حدوث تصادم بين هذا التأثير التقني والثقافة المجتمعية، مما يؤثر على خلفية الأفراد الفكرية والأيديولوجية، بل وموروثهم الثقافي بصفة عامة" (20).

"ونعني بالحمية التكنولوجية أن قوة التكنولوجيا؛ هي المالكة لقوة التغيير في الواقع الاجتماعي، ورمزا لتقدم البشرية، وعاملا لتجاوز إخفاقاتها، محاولة بذلك التخلص من النظرة التشاؤمية التي ترى بأن التكنولوجيا وسيلة للهيمنة، والسيطرة الفكرية على الشعوب المستضعفة، فتفتح حياتهم وتفكك علاقاتهم الاجتماعية"⁽²¹⁾. ومن بين أهم من اشتهروا بالبحث في الحمية التكنولوجية عالم الاتصال الكندي "مارشال ماكلوهان".

"بالمقابل من ذلك فإن مسار الحمية الاجتماعية يقر بأن البنى والأنساق والقوى الاجتماعية؛ هي من تتحكم في التغيرات التي تحدثها التقنية، وتمتلك زمامها وتتدخل في تطويرها وتوجيهها، ومن علماء الاجتماع الذين اشتهروا بهذا الطرح، عالم الاجتماع الأمريكي ليزلي وايت؛ إذ اعتبر أن النسيج الاجتماعي هو الثقافة المتقدمة بخطى التكنولوجيا، وأن المجتمعات البشرية تبنى ثقافيا بواسطة التكنولوجيا، واجتماعيا بفعل التطور الاجتماعي"⁽²²⁾. "فالحمية الاجتماعية ترى بأن التكنولوجيا ليست أداة أو وسيلة لحل المشكلات، ولكنها انعكاس للقيم المجتمعية، بما يتضمنه ذلك من قيم اجتماعية وسياسية وثقافية"⁽²³⁾.

"لذلك ظهرت نظريتان ضمن النظريات المفسرة لعلاقة التكنولوجيا بالتغير الاجتماعي فندنا الحمية التكنولوجية والمتمثلتين في نظرية الحمية السوسيو- ثقافية، والنظرية الطوعية؛ إذ تفترض نظرية الحمية السوسيو- ثقافية بأن التكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصال؛ تخضعان تماما في تطورهما واستخداماتهما للسياقات السوسيو- ثقافية والتاريخية والسياسية، بينما تفترض النظرية الطوعية سيطرة الأفراد المستخدمين للتكنولوجيا على الوسائل والأدوات التي يرغبون في استخدامها، كما تؤكد على حريتهم في الاختيار بين الوسائل التكنولوجية، بما يتناسب وقدراتهم، وهذا ما ينافي مبدأ الحمية"⁽²⁴⁾.

"أما الحمية الثالثة فهي الحمية المعلوماتية؛ أهم نتائج الانتقال إلى مرحلة ما بعد الحداثة، فالأمم والدول لم تعد تقاس بنتائج القومي بل بإجمالي نتاجها المعلوماتي والمعرفي، ومن بين المؤيدين لهذا الطرح عالم الاجتماع سكوت لاش، والذي يرى بأن عصر ما بعد الحداثة فرض على الأفراد التعايش مع التكنولوجيا بمختلف تقنياتها ووسائلها، وأنها أصبحت شكلا من أشكال الحياة الاجتماعية"⁽²⁵⁾.

يقول *انطوني غينز*: "إن فكرة "البعد حداثي" "لجان فرانسوا ليوتار" ترى أننا دخلنا في عهد جديد، بسبب غياب "السرديات الكبرى" ونهاية الإيمان بالتقدم، بمستقبل أفضل، بالقدرة الكلية للعلم وللعقل. غير أن هذا لا يعدو كونه نظرة جزئية جدا عن عصرنا. وإذا ما سعينا إلى فهم مجتمعاتنا على مدى طويل، وبشكل إجمالي، فإننا نتوصل إلى تصوير آخر للأمور، من جهتي أعتقد أننا نعيش فترة "تحول جذري" للحداثة. نشاهد أولا توسع الرأسمالية وعولمتها على صعيد الكرة الأرضية، ثم، أن هذا التبدل يترافق مع ظهور اقتصاد المعلومة ومع الانقلابات المرتبطة بانطلاقة العلم والتكنولوجيا. أخيرا نشاهد في نهاية القرن 20، انتشار المثل الديمقراطية على كامل الأرض تقريبا، من باب الجاذبية على الأقل، تظل هذه الميول الثلاثة كما يبدو لي، القوى الكبرى التي تقود المجتمعات؛ إنها محركات الحداثة؛ أعتقد أننا نعيش في مرحلة انتقالية، نحو مجتمع كوسموبوليتي شامل، ومدفوع بقوى السوق وبالتغيرات التكنولوجية والتغيرات الثقافية"⁽²⁶⁾.

ومن بوادر الحمية المعلوماتية في الوطن العربي؛ إشكالية التعايش مع ظاهرة العولمة؛ والتي تعتبر انعكاسا جليا للتطور الحضاري السريع المقرون بالتعولم كعملية، ونقطة نوعية جاءت كنتيجة لعدة ظروف وتغيرات، مست الكثير من الجوانب المشكلة للحياة الإنسانية بمختلف مناحيها، سواء الاجتماعية، الثقافية، السياسية، الاقتصادية، وهي بموجب ذلك شكلت نوعا من الانفصال بين كيان المجتمع وإرثه الثقافي، فعملية انتقال الموروث الثقافي بين الشعوب وديناميته المتسارعة، أو ما يعرف اصطلاحا بالعولمة الثقافية، ساهم في إحداث تغييرات على المقومات التي ترتكز عليها هذه الشعوب، أهمها نظام القيم والمبادئ، والتصورات والمعتقدات التي تشكل الهوية الجمعية للمجتمع ومحاولة خلق نظام مجتمعي عالمي، واختزال خصوصيته وارتكازه على مفهوم الهوية الواحدة ذات الأبعاد العالمية، وفقا لأسس بناء ثقافة منفردة منفردة تمس الجميع.

6-الحفاظ على الثوابت ومتلازمة التقدم إلى الوراء:

يلاحظ أيضا انتشار مهن جديدة في غالبية المدن العربية خلال السنوات العشرة الماضية، يطلق عليها "مهن العولمة"؛ لأنها مرتبطة بالسوق العالمي، وتحرير التجارة الذي ازداد منذ عام 1995م، وتشمل مهن العولمة ما يلي: شركات تطوير وإنتاج البرمجيات، شركات الاتصالات ومحلات الهواتف النقالة وصيانتها، ومحطات اللواقط الفضائية، ومحلات بيع الكمبيوتر، ومقاهي الانترنت وخدمات الاتصالات الدولية، والتجارة الالكترونية، والشركات الاستشارية للحصول على شهادات الأيزو⁽²⁷⁾.

إذ تعيش هذه المدن في بلدان الوطن العربي خاصة؛ حالة مقاومة لا إرادية لمظاهر العولمة سواء الاجتماعية أو الثقافية أو الإدارية، وتخلط بين مفهومي الدفاع عن الثوابت المشككة للهوية، وبين محاولة التقدم للوراء، والتي باتت تلازمها تقاديا للصدام الحضاري الذي يتجلى في تقدم أمم على حساب أخرى، واجتياز دول لأخرى، إن الحفاظ على الهوية الثقافية لا يعني عدم اكتساب مالكيها لأساليب وطرائق كفيفة بجعلها تزاخم باقي المتقدمين في زحفهم نحو الأمام، متمسكين بزمام ما يمكنهم من ذلك من أساليب تكنولوجية ووسائل تقنية، وترسانة معرفية، وذخيرة علمية، إن العنصر البشري الذي يلعب الدور الأبرز في تطور الشعوب وانتقالها من حال إلى حال، يحتاج لدفع قوي نحو الأمام يقويه حالات الارتداد والتردد، مع يقينه بأن ثوابته ليست بالعائق الحائل لتقدمه، وإنما ما يعيقه، خوفه من التقدم لا غير.

إن عقدة الآخر المتقدم، لن تنفك بالانغماس فيه، ولا صولات وجولات الهروب غير المجدية، بل بمحاولة الاستفادة من تجاربه والبحث عن إمكانية محاكاتها دون المساس بالمقدسات والثوابت، فالعقدة تنفك بالمواجهة، والبحث عن مخرج آمن يتمثل في استكشاف الجوانب الإيجابية النافعة، التي لا تتنافى ومرتكزات الهوية ومقوماتها، فكما قال "محمد عابد الجابري" في كتابه العرب والعولمة: "نحن بحاجة إلى التحديث، أي إلى الانخراط في عصر العلم والتقانة، كفاعلين مساهمين، ولكننا بحاجة كذلك إلى مقاومة الاختراق وحماية هويتنا القومية وخصوصيتنا الثقافية من الانحلال والتلاشي تحت تأثير موجات الغزو الذي يمارس علينا وعلى العالم أجمع، بوسائل العلم والتقانة، وليست هاتان الحاجتان الضروريتان متعارضتين كما يبدو لأول وهلة، بل بالعكس هما متكاملتان، أو على الأصح متلازمتين تلازم الشرط مع المشروط⁽²⁸⁾".

خاتمة:

يمكن القول أن الهندرة؛ من خلال تطبيقها بصورة مناسبة، وبالوسائل المطلوبة، ستساعد المنظمات في إعادة صياغة أسلوب إدارتها، وإعادة هيكلة عملياتها، وترشيد قراراتها الاستراتيجية بما يتوافق والمتغيرات الحديثة، وهذا الإسهام الفعلي في تغيير أساليب الإدارة وتنظيم أقسامها ووحداتها، سيسهم بدوره في إكساب إدارة الموارد البشرية الكثير من التحسينات على المستويات التنظيمية، الوظيفية والبشرية، وبتكاتف جهود عناصرها البشرية، يمكن لهذا الجهاز الإداري الهام، أن يحرز تقدما في النهوض بمستوى مهامه ووظائفه، وتطوير أساليب إدارته، ويفضل تلك العلاقة التكاملية بين الهندرة وإدارة الموارد البشرية في بذل الجهود وتوفير الدعم، لإنجاح عملية إعادة الهندسة، يعتبر العنصر البشري جوهر التغيير والقيمة المضافة التي ستلعب الدور المحوري في الانتقال، فالعناصر البشرية المكونة لإدارة الموارد البشرية ستشكل القوى المنفذة لخطط الهندرة وممارساتها، وبفضل تكوين هاته العناصر وتأهيلها وإشباع احتياجاتها، وتوعيتها لأهمية إعادة هندسة العمليات، ستكون قادرة على مواكبة هذه التطورات، والانغماس فيها، وبذل الطاقات الكافية لإنجاحها، فجهود إعادة هندسة العمليات الإدارية للموارد البشرية، ما هي إلا جهود أفرادها، والتي إن استثمرت بالشكل الأنسب، ستميزها عن غيرها من المنظمات وتحقق بفضلها ميزة تنافسية.

هوامش البحث:

- 1- أحمد بن عبد الرحمن الشميمري وآخرون: مبادئ إدارة الأعمال (الأساسيات والاتجاهات الحديثة)، العبيكان للنشر، الرياض الطبعة العاشرة، 2014، ص 60.
- 2- السعيد مبروك إبراهيم: إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الثانية، 2012، ص 231.
- 3- زيد منير عبوي: الإدارة واتجاهاتها المعاصرة (وظائف المدير)، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص 246.
- 4- علاء الدين ناطورية: الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار زهران للنشر والتوزيع عمان، بدون طبعة، 2009، ص 109.
- 5- سعود بن محمد النمر وآخرون: الإدارة العامة (الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة)، مطابع الحميضي، الرياض، الطبعة السابعة 2011، ص 522.
- 6- حسين محمد الحراشنة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص 57.
- 7- مقبولة حمودة: الاستشارات الإدارية دليل المهنة، مجموعة أبو غزالة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الرابعة، 2015، ص 500.
- 8- محمد صبري محمود، السيد محمود البحيري: اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة الطبعة الأولى، 2009، ص ص 169-170.
- 9- صهيب كمال الآغا، محمود عبد المجيد عساف: الإدارة والتخطيط التربوي، دار الجنادرية للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص ص 155-156.
- 10- أحمد صلاح رقيقي: فن الممكن، دار دُون للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 19.
- 11- علي القاضي: حضارة الإسلام إنسانية شاملة، وكالة الصحافة العربية (ناشرون)، مصر، الجيزة، 2017، ص 16.
- 12- أحمد صلاح رقيقي، مرجع سابق، ص ص 49-51.
- 13- محسن خضر: مستقبل التعليم العربي بين الكارثة والأمل، الدار المصرية اللبنانية، مصر، الطبعة الأولى، ص 57.
- 14- محمد عابد الجابري وآخرون: العرب العولمة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، الطبعة الأولى، 1998، ص 298.
- 15- رامي عبود: المحتوى الرقمي العربي على الأنترنت، العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2013، ص 38.
- 16- محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، مبادئ علم الإدارة الحديثة مطبعة ابن العربي، بغداد، 2014، ص 185.
- 17- جاري ديسلر: إدارة الموارد البشرية، ترجمة أحمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، الرياض، الطبعة الثامنة، ص ص 314-315.
- 18- عزام محمد الجويلي: الإعلام الاجتماعي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، د ط، 2014، ص 220.
- 19- زيغونت باومان: الأخلاق في عصر الحداثة السائلة، ترجمة: سعد البازعي بثينة إبراهيم هيئة أبو ظبي للسياحة والثقافة، أبوظبي، الطبعة الأولى، 2016، ص 189.
- 20- جمال محمد أحمد: الإعلام والتوجهات الدولية الراهنة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، د ط، 2014، ص 51.
- 21- عزام محمد علي الجويلي: القواعد الدولية للإعلام، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 29.
- 22- جمال محمد أحمد، المرجع نفسه، ص ص 51-52.

- 23- أحمد سمير عارف: العلاقة بين التقدم التكنولوجي والتفكير الاستراتيجي الأمريكي، دار المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2015، ص 16.
- 24- عادل صالح: الأنترنت والسياسة، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، مصر، الجيزة، الطبعة الأولى، 2017، ص 52.
- 25- جمال محمد أحمد، المرجع نفسه، ص 52.
- 26- فيليب كابان وجان فرانسوا دورتيه: ص 168.
- 27- مجد الدين خمش: العولمة وتأثيراتها في المجتمع العربي، دار مجدلاوي، عمان - الأردن، 2010، ص 118.
- 28- محمد عابد الجابري وآخرون، مرجع سابق، ص 307 .