

عنوان المجلة

المجلة الأردنية للمكتبات و المعلومات
مجلة فصلية محكمة متخصصة تصدرها جمعية المكتبات و المعلومات الأردنية

التاريخ / العدد

ردمك :

الموقع الالكتروني

المجلد 53 - العدد الأول مارس 2018

2308 - 0981

<http://www.jlia.org>

عنوان البحث

دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية
في المكتبات ومراكز المعلومات

53



المجلة الأردنية للمكتبات و المعلومات

مجلة فصلية محكمة متخصصة تصدرها جمعية المكتبات و المعلومات الأردنية

المجلد الثالث والخمسون - العدد الأول (أذار/2018م)

المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات

مجلة فصلية محكمة متخصصة

تصدرها

جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية

المجلد الثالث والخمسون - العدد الأول

(آذار/2018م)

المدير المسؤول

رئيس التحرير

أ. د. ربحي مصطفى عليان

سكرتير التحرير

أ. أمل محمد زاش

هيئة التحرير

د. نجيب الشريجي

أ. نزار حمادنة

أ. يحيى المراني

د. عمر جرادات

أ. عبد المجيد أبو جمعة

أ. وصفى عارف

الهيئة الاستشارية

الجزائر	أ. د. عز الدين بودريان	العراق	أ. د. جاسم جرجيس
الأردن	أ. د. عمر همشري	السعودية	أ. د. حسن السريحي
الأردن	أ. د. فضل كليب	الأردن	أ. د. رائد سليمان
مصر	أ. د. محمد فتحي عبدالهادي	مصر	أ. د. شريف شاهين
الجزائر	أ. د. نجية قموح	الأردن	أ. د. عاطف يوسف
المغرب	أ. د. نزهة ابن الخياط	الأردن	أ. د. عبدالرازق يونس

الآراء الواردة في أعداد المجلة تعبر عن آراء أصحابها
ولا تعبر بالضرورة عن آراء هيئة التحرير أو سياسة الجمعية

ردمد 2308-0981

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(د/2005/1210)

الاشتراك السنوي

د.أ.	06.000	الأفراد:	داخل الأردن
د.أ.	30.000	المؤسسات:	
\$	20.000	الأفراد:	خارج الأردن
\$	40.000	المؤسسات:	

جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية

ص.ب 6289 - عمان 11118 - الأردن

تلفاكس +96264629412

موبايل +962779280828

E-mail: info@jlia.org

Web site: www.jlia.org

ويمكنكم مراسلتنا أيضا عبر الفيس بوك

عنوان الحساب: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنيه

جميع الحقوق محفوظة

جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية

المحتويات

9	كلمة العدد.....
11	تطبيق معيار وصف المصادر والوصول إليها أ. محمد بن خميس (وام) في مكتبات جامعة السلطان قابوس: البوسعيدي الإشكاليات والحلول
61	دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة د. سوهام بادي الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات أ. عبد الكريم بن عميرة
115	المكتبي الضمني (Embedded librarian): أ. اكرام محمد محمود الدور الجديد لاختصاصي المعلومات ومدى أ. سعاد حمود مسلم الاستعداد للقيام به
159	السرية والاستيقان في النظم الآلية المتكاملة أ. فارس علي محمد عثمان للمكتبات

دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات

أ. عبد الكريم بن عميرة^(*)

جامعة العربي التبسي تبسة- الجزائر

د. سوهام بادي^(*)

جامعة العربي التبسي تبسة- الجزائر

المستخلص:

تتجه المكتبات ومراكز المعلومات عبر العالم اليوم إلى تطوير وتحديث نظامها الإداري معتمدة ومستعينة في ذلك بأحدث الابتكارات التكنولوجية من أجل تقديم نوع فعال من العمل الإداري تستجيب له كل أطراف العملية الإدارية وتشارك فيه لزيادة كفاءته وفعالته، خاصة وأنقضية الالتحام بين الإدارة والتكنولوجيا من أهم القضايا المطروحة على الساحة الدولية ونحن نستشرف إطلاقة قرن جديد ونتطلع إلى إحداث نقلة مجتمعية انتشرت من خلالها تطبيقات التكنولوجيا في شتى المجالات، وعلى جميع المستويات وعلى ما يبدو فلا حدود لتطبيقاتها إلا حدود قدرات الإنسان المستخدم والمستغل لها، فهل لنا أن نتصور نوعية التطبيقات المحتملة عندما تتوغل التكنولوجيا في مجال الإدارة والتسيير الإداري داخل المكتبات.

(*)souhembadi@yahoo.fr

(*)a_benamira@yahoo.fr

ونظراً لطبيعة هذه التكنولوجيات الحديثة في الإدارة، وجدت المكتبات ومراكز المعلومات نفسها في تحديات عظيمة لمواجهة التوفيق ما بين هذه التطبيقات التكنولوجية في الإدارة والنجاح في تحقيق الأهداف الإدارية من خلالها، وعليه ظهر رجال الفكر والمتخصصون والخبراء التقنيون لمساعدتها في وضع السياسات والمقاييس والقواعد التنظيمية لإعطاء الاتجاه الصحيح لبرامج ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي من بينها ضرورة وجود ثقافة تنظيمية باعتبارها من المحددات الرئيسة لنجاح المكتبات أو فشلها وذلك لتركيزها على القيم والمفاهيم التي تدفع العاملين بها إلى الالتزام والعمل الجاد والابتكار والتحديث والمشاركة في اتخاذ القرارات، والعمل للمحافظة على الجودة وتحسين الأداء والخدمة وتحقيق الميزة التنافسية، والاستجابة السريعة لاحتياجات المستفيدين والأطراف ذوي العلاقة في بيئة العمل، كما يمكن اعتبارها أيضاً عنصراً جديراً يؤثر على قابلية المكتبات للتغيير وتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقدرتها على مواكبة التطورات التكنولوجية الجارية من حولها، فكلما كانت قيم المكتبة مرنة و متطلعة إلى الأفضل كانت أقدر على التغيير وأحرص على الاستفادة منه، وعلى العكس كلما كانت قيم المكتبة تميل إلى الثبات والحرص والتحفُّظ قلَّت قدرتها واستعدادها للتطوير والتحديث من خلال التطبيق المتجدد لمفاهيم الإدارة الإلكترونية خاصة بعدما أصبحت البيئة عالمية المحتوى والتفكير وتولدت منافسة جديدة نظراً لتنوع الموارد وتطور التكنولوجيا والمعرفة بشكل سريع متسارع.

وسنحاول من خلال هذا البحث التعرف على علاقة الثقافة التنظيمية بتفعيل الإدارة الإلكترونية ودورها في ضمان تطبيقها واستثمارها بالشكل الجيد والمناسب الذي يظهر من خلال الوصول إلى تحقيق النتائج الإيجابية وضمان أحسن الخدمات الإلكترونية بالمكتبات ومراكز المعلومات.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية - الثقافة التنظيمية - المكتبات ومراكز المعلومات -.

Abstract

Today, libraries and information centers, all around the world, are aiming to develop and update their management systems, counting on the most modern technological innovations to present an effective form for managing the work aiming at increasing performance, improving competencies and enhancing effectiveness. The integration of management and technology is one of the most important issues emerging at international level, as the new century is emerging with new challenges and opportunities. These are limitless except by human capabilities. We have to think of the potential that technology carries for management of libraries and information centers.

Considering the nature of modern technologies in administration, libraries and information centers have found themselves facing great challenges to connect these technological applications in the administration and the success in achieving their goals through them. This is why scholars, specialists and technical experts have come to help them come up with policies, standards and rules to guide them to the right path for programs and the requirements of the electronic management application. Amongst which, we find the necessity for the existence of an organizational culture considering that it is one of the main elements that define the success or failure of libraries. Organizational culture focuses on values and concepts that push those who adopt technologies to be strict, work seriously, innovate, update and participate in the decision making process, to work on maintaining quality and improving performances and services, achieve the competitive advantage, to quickly respond to the

needs of the recipients and other parties of the work environment. It can also be considered a radical element that affects the libraries ability of change and establish the electronic management application, and their capacity of catching up to the current technological evolutions around them. The more flexible librarians are, the more they can hope for the better, and the more they will be able to change and benefit of it.

And vice versa, the more rigid librarians are, the more anxious, careful and more conservative, the less their potentials get, less prepared to develop, and to update through renewed execution of the electronic management concepts, especially after the environment got a more global content and way of thinking, new competitors have risen on the light of the diversity of resources and knowledge and technology developing really fast and in a high speed.

We will attempt through this research to study the relation between the organizational culture and implementing an electronic management and its role in guaranteeing its application and investing in the right, adequate and proper way, manifested by the reach to positive results and the guarantee to provide the best electronic services in libraries and information centers.

Key words:

Electronic management- organizational culture- libraries and information centers.

”لا تحاولوا أن تكونوا أصحاب نجاحات، بل حاولوا أن تكونوا أصحاب قيم“

ألبرت أينشتاين

مقدمة

إن الإدارة حقل معرفي متجدد باستمرار تتعدد فيه الاتجاهات والرؤى، ويجد الباحث نفسه أمام مجال واسع لطرح الأفكار، كما أن الأعمال الإدارية اليوم بحاجة ماسة إلى تطبيق متجدد لمفاهيم الإدارة الإلكترونية خاصة بعدما أصبحت البيئة عالمية المحتوى والتفكير، وتولدت منافسة جديدة نظراً لتنوع الموارد وتطور التكنولوجيا والمعرفة بشكل سريع متسارع.

لذلك نجد أن مكتباتنا على اختلاف أشكالها وحجمها تعتبر أن التنمية الهدف الرئيسي لأية دولة وهو الذي يتم تحقيقه بإدارة فعالة ومحترفة تستطيع إنجاز المطلوب منها بسرعة وكفاءة، وهذا يتطلب تحديثها على مستوى مناهج وطرق التسيير وتزويدها بالوسائل الضرورية لعملها وعلى رأس ذلك تأتي الوسائل التكنولوجية الحديثة، فقد اتضح من خلال بعض التجارب أن هذه التكنولوجيا يمكنها الرفع من كفاءة عمل الإدارة باعتبارها وسيلة حديثة ومتقدمة للعمل تلجأ إليها الإدارات عندما يصبح العمل لديها كثيراً يتعذر معها معالجة القضايا بالوسائل اليدوية التقليدية المعتمدة. من هنا بدأت معظم الإدارات تعتمد عليها في تنظيم أعمالها ونشاطاتها بالرغم من الأعباء المالية والحاجة إلى عناصر بشرية متخصصة.

فقبل إدخال هذه التكنولوجيا كانت المكتبات تعتمد على المستندات الورقية في إنجاز الأعمال، وكثرة التسجيل، الأمر الذي يؤدي إلى كثرة الأخطاء وإلى البطء في إنجاز الأعمال، بالإضافة إلى ضياع الوثائق والمستندات من كثرة تداولها واستعمالها،

ولكن باستخدام الوسائل الإلكترونية، أصبحت الأمور مختلفة نوعاً ما. فالتكنولوجيا باعتبارها إحدى وسائل تحديث وعصرنة الإدارة يراهن عليها العديد من المهتمين والخبراء في إعادة ترتيب الجهاز الإداري خصوصاً في ظل التحديات الجديدة التي أصبحت مطروحة بجدّة باعتبارها حلقة تقود حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فرغبة إدارة المكتبات في تحديث أدوات اشتغالها لمواكبة التطورات التي يعرفها المحيط سارعت بوتيرة مرتفعة إلى امتلاك التكنولوجيا للتخلص من طرق النظام التقليدي المتسم بالبيروقراطية، حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات إلى جانب الثقافة التنظيمية للمكتبة حجري الأساس في نشر تطبيق الإدارة الإلكترونية سواء أكان على مستوى المستخدمين أم العاملين. كما تعد التوعية بثقافة الإدارة الإلكترونية متطلباً أساسياً للتحوّل نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الإدارة العليا وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي للعاملين (المكتبيين) لمواجهة طبيعة هذا التحوّل، وذلك لما للثقافة التنظيمية للمكتبة من تأثير قوي ومباشر على نجاح أي استراتيجية جديدة تتبناها لأداء أعمالها، فوجودها يعطي قدرة كبيرة على التعامل مع المتغيرات بشكل مناسب ويمكنها من تبني التطبيقات الإدارية الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة

يعد موضوع الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة، التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، حيث يشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة. ولهذا أصبح هذا الموضوع موضوعاً حيويًا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، حيث تصب فيه مجموعة من العلوم المختلفة التي مكنت الإنسان من تحقيق تطلّعاته بل فتحت أمامه رؤى مستقبلية أوسع، للرفع من مردودية التدبير والتسيير الإداري وكذا الرفع من كفاءة عمل الإدارة.

إن فكرة الإدارة الإلكترونية بالمكتبات ومراكز المعلومات تتعدى بكثير مفهوم الأتمتة الخاصة بإدارات العمل داخلها على اختلاف أنواعها وأشكالها، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه إجراءات العمل الإداري في المكتبة نحو تحقيق أهدافها المسطرة وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتحديات والمتغيرات المتلاحقة الداخلية منها أو الخارجية. وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومراقبة وتقييم وتحفيز، وتتميز بقدرتها على خلق وإبداع المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة. وتعتمد الإدارة الإلكترونية في المكتبة على تطوير البنية التكنولوجية والمعلوماتية بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال وضمان التطبيق والاستثمار الجيد لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- بيان ماهية الثقافة التنظيمية ومكوناتها واتجاهاتها ومصادرها.
- إثارة الاهتمام حول موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقته بالإدارة الإلكترونية.
- التعريف بدور الثقافة التنظيمية وأهميتها في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إيضاح مفهوم الإدارة الإلكترونية وبيان أهم أبعادها نظرياً والتحقق من معنوية العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية.

أولاً: الثقافة التنظيمية

1- تعريف الثقافة التنظيمية

- مجموعة من القيم والعادات والمعايير، والمعتقدات والافتراضات المشتركة التي تحكم الطريقة التي يفكر بها أعضاء المنظمة، وطريقة اتخاذ القرار، وأسلوب تعاملهم مع

المتغيرات البيئية، وكيفية تعاملهم مع المعلومات، والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، بتأثيرها على سلوك أعضائها وتحديد كيفية تعاملهم مع بعضهم بعضاً، ومع الأطراف الموجودة في بيئة أعمالهم¹.

- وتعني الأنماط، والتكون، والممارسات التي تحدث أثناء العمل، وقد تكون نتيجة للأفراد أنفسهم، أو نتيجة الأنظمة والقوانين، والأعراف والإجراءات التي يحددها المجتمع ذاته أو المنظمة نفسها².

- منظومة من القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياستها تجاه الافراد والطرائق التي يتم انجاز المهام وفقها والافتراضات والمعتقدات التي يشارك في الالتقاء حولها أعضاء التنظيم³.

وبالنظر إلى إجمالي التعريفات المختلفة للثقافة التنظيمية يمكن أن نجمل هذه التباينات ضمن الاتجاهات التالية⁴:

الاتجاه الأول: ركز على الأنماط الفكرية في وصف الثقافة، حيث اعتبر ثقافة المنظمة مجموعة من القيم والافتراضات، والمعتقدات، والمفاهيم التي يتقاسمها جميع أفراد المنظمة، وبعضهم أضاف للثقافة اللغة والرموز والشعارات والتوقعات والتي يتقاسمها أعضاء المنظمة، وتنتقل من جيل إلى جيل وتؤثر في سلوك الأفراد.

الاتجاه الثاني: هذا البعد يعطي وزناً زائداً للمظاهر المادية الملموسة في وصف ثقافة المنظمة مثل: اللباس، والمباني والشعارات.

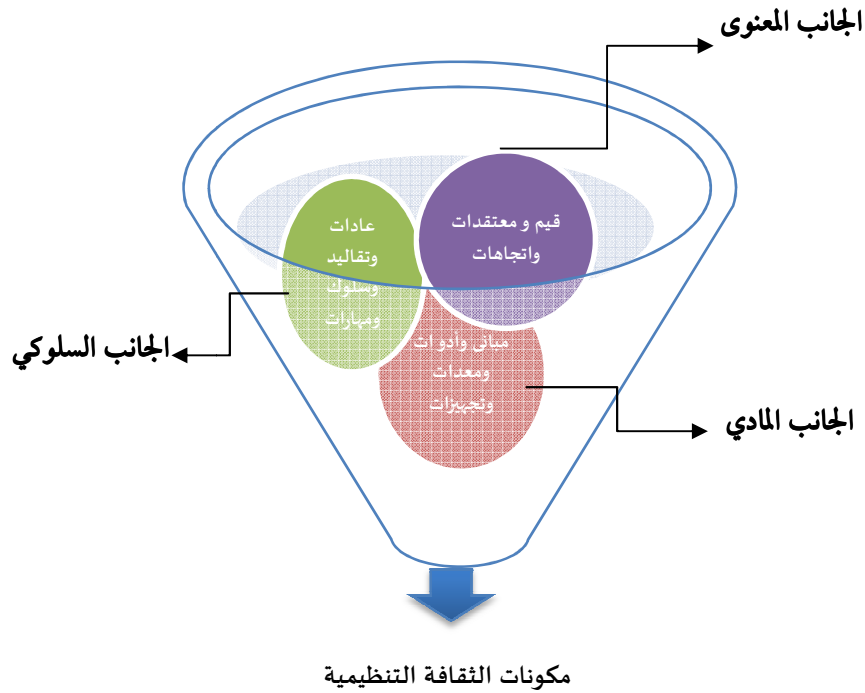
الاتجاه الثالث: وجاء كمزيج للبعدين السابقين واشتمل على الأنماط الفكرية، والسلوكية، وتكون مزيجاً يدعى النسيج الثقافي، والذي يوازن بين العقل والفعل على اعتبار أن النسيج الثقافي هو مجموعة من الافتراضات المسلم بها أو النموذج للمنظمة والمظاهر المادية للثقافة.

الاتجاه الرابع: يصف الثقافة بشيء من الشمولية حيث يصفها بأنها السبيل لحل جميع

الصراعات ووسيلة التعامل الفعالة مع البيئة، والثقافة هي الأداة التي تسخر لتحقيق الذات.

الاتجاه الخامس: ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن للثقافة عدداً من الأبعاد تفهم من خلال مستويين رئيسيين يمثلهما ما يعرف بجبل الجليد، المستوى الأول وهو الجزء المرئي ويمثل الجانب المادي المصطنع مثل الرموز، ونظام المكاتب واللباس، والشعارات والاحتفالات، والمستوى الثاني يمثل الجزء المغمور فيمثل الجانب غير المادي وغير المرئي ويشتمل على الافتراضات الأساسية والمعتقدات المتجذرة.

ومن هنا يمكن التمييز بين ثلاثة مكونات للثقافة التنظيمية يحددها الشكل التالي:



شكل رقم 1: مكونات الثقافة التنظيمية

2- مصادر الثقافة التنظيمية

تعتبر الثقافة التنظيمية بمثابة دليل للإدارة والعاملين تشكل لهم نماذج السلوك والعلاقات التي يجب اتباعها والاسترشاد بها ولهذا تعتبر مصدر فخر واعتزاز للعاملين بها، خاصة إذا كانت تؤكد قيما معينة، وتنشأ الثقافة التنظيمية من تفاعل أربعة عوامل أساسية⁵:

- الخصائص الفردية للأفراد

ان المصدر الرئيسي لثقافة المنظمة هو الافراد الذين يشكلون المنظمة، ولكي تعرف لماذا تختلف الثقافة، انظر الى أعضائها، فالمنظمات تختلف ثقافتها كونها تجذب وتختار وتبقي الأفراد الذين يشتركون بقيمها وبمرور الوقت فان الأفراد الذين لا يتجاوبون معها يغادرونها، وبذلك فإن الذين يستمرون في العمل هم الذين يتفوقون مع الثقافة التنظيمية السائدة ليصبحوا أكثر تقارباً من بعضهم في معتقداتهم وأكثر بعداً عن المنظمات الأخرى في هذا المجال.

- خصائص الإدارة العليا

تنشأ عدة قيم ثقافية من الشخصية والمعتقدات الخاصة بالإدارة العليا للمنظمة، وهذه القيم تكون حسب ما يكون مدراء الإدارة العليا، إلا أن المنظمة تقوم بتطوير بعض القيم الثقافية لضبط ثقافة الأفراد وهذه القيم هي القيم الاخلاقية والتي هي عبارة عن قيم ومعتقدات وقواعد أخلاقية تؤسس الطريق المناسب لأعضاء المنظمة للتعامل فيما بينهم.

- الحقوق الخاصة التي تعطيها المنظمة للموظفين

وهي الحقوق التي تعطيها المنظمة للأفراد لاستلام واستخدام موارد المنظمة، وهذه الحقوق تهدد المسؤوليات والتسهيلات الخاصة بكل عضو في ملاك المنظمة وتساهم في تطوير معايير وقيم واتجاهات مختلفة نحو المنظمة.

- هيكل المنظمة

وهو النظام الرسمي لعلاقات السلطة والمسؤولية التي تؤسسها لضبط انشطتها، ولأن اختلاف الهياكل التنظيمية يؤدي الى اختلاف الثقافات فإن إدارة المنظمة تقوم بتصميم هياكل تنظيمية محددة لتشكيل ثقافة المنظمة.

وهناك أيضا تقسيم اخر للمصادر:



شكل رقم 2: مصادر الثقافة التنظيمية

3- مستويات الثقافة التنظيمية

ومن القضايا الجديرة بالاهتمام في الثقافة التنظيمية هي امكانية تحليلها الى ثلاثة مستويات تضم عناصر صريحة وعناصر ضمنية⁶.

المستوى الاول

يمثل الاشياء من صنع الانسان وهذا المستوى هو سهل بالملاحظة والإدراك ولكنه صعب الكشف⁷ إنه يتضمن الاشياء والأنماط المادية وغير المادية التي تعكس تكنولوجيا المنظمة والمصنوعات الانسانية تتكون من البيئة المحيطة الطبيعية، وعروض الشركة، والسلوك والعمليات اليومية.

المستوى الثاني

يمثل القيم المعتنقة التي تمثل القيم والمعايير الظاهرة التي تكون مفضلة ومرغوبة في المنظمة. وهذه القيم المعتنقة تصبح استراتيجيات وأهداف وفلسفات تخدم على انها مصدر للهوية والرسالة الجوهرية للمجموعة وقد تكون منظمتان لهما القيم المعتنقة نفسها لكن تمتلك مصنوعات إنسانية مختلفة ومتباينة تعكس تلك القيم.

المستوى الاخير

الافتراضات الاساسية التي تعني العقل الباطن والاعتقادات والتصورات، والأفكار، والمشاعر التي تمثل المستوى الأعمق للثقافة وتعتبر مصدر القيم والأفعال وتمثل الافتراضات الاساسية الصور التفسيرية التي يستخدمها العاملون لإدراك الحالات، والنشاطات، والعلاقات الإنسانية، ولتشكيل قاعدة العمل الجماعي تعكس هذه الافتراضات الاعتقادات العميقة جدا التي ترتبط من الناحية التاريخية لتأسيس المنظمة وتتصف بصعوبة تغييرها⁸.

4- خصائص الثقافة التنظيمية

تتميز الثقافة التنظيمية بالعديد من الخصائص التي تستمدتها إما من الثقافة العامة، وإما من خصائص المنظمات ومن أهمها ما يلي⁹:

1- تنظيمات سلوكية مركبة ومعقدة: حيث تتضمن العديد من المكونات مثل القيم والمعتقدات والمعايير وأنماط السلوك والعادات والتقاليد والاتجاهات.

2- التكامل: فبالرغم من تعدد الثقافة وتعقدتها وتأثرها بالعديد من العوامل الذاتية وغير الذاتية إلا أنها تتسم بالانسجام بين مختلف هذه العناصر والمكونات ومن ثم أي تغيير يطرأ على أحد جوانب الثقافة لا يلبث أن ينعكس أثره على باقي الجوانب.

3- الاتصال والاستمرارية: إذ يعمل كل جيل على تسليمها للأجيال التالية بعد أن يتم إدخال تعديلات عليها بالإضافة أو الحذف.

4- الاكتساب: إذ لا تنتقل من فرد إلى آخر داخل المنظمة بطريقة فطرية أو غريزية وإنما تكتسب من خلال التعليم والتقليد والمحاكاة والتدريب.

5- التغيير والتطور: فالتواصل الثقافي لا يعنى أن تتناقلها الأجيال بالمنظمة كما هي بل إنها تتغير وتتطور وفق تغير وتطور العوامل المؤثرة فيها، فثقافة الجودة الشاملة لم تكن موجودة من عشرات السنين وإنما فرضتها فى الآونة الأخيرة ما حققته من نتائج مرغوبة للمنظمات التي تسير عليها.

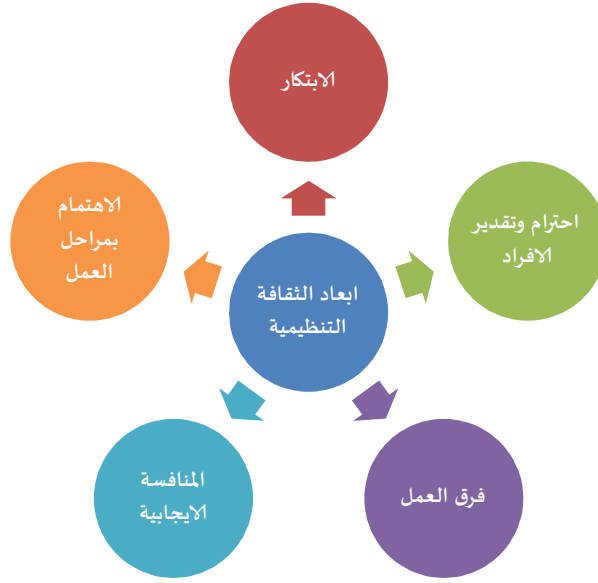
6- المرونة: عناصر ومكونات الثقافة تتسم بالمرونة والقدرة على التكيف مع مطالب الإنسان النفسية والجسمية مع تطور الثقافات الأخرى.

8- لا تنبع من ثقافة شخص واحد ولكن تنبع من ثقافة الجماعات.

9- تعبّر عن شخصية المنظمة وهويتها.

10- تتأثر بالقيم، حيث توجد قيم رئيسية تعتنقها المنظمة ويتوقع أن يلتزم بها العاملون ويتوافقون معها مثل قيم الجودة العالية وقيم الالتزام وقيم الكفاءة والتميز.

5- أبعاد الثقافة التنظيمية



شكل رقم 3: أبعاد الثقافة التنظيمية

5.1- الثقافة التنظيمية وتشجيع الابتكار

ان المنظمة التي لا تشجع على الابتكار والتي تعمل وتنشط في بيئات أعمال متغيرة تنعشر؛ فإن العناصر الصلبة الأساسية تضعف وتنكمش ليتم الاعتماد بدرجة أكبر على العناصر المكونة للثقافة المتمثلة بقيم المبادرة، وأساليب العمل القائمة على الفريق او الجماعة، والاستجابة السريعة للتغيرات في البيئة والتفكير، مما يجعلها أكثر تقبلاً للأفكار المستحدثة والمفاهيم وطرق العمل الجديدة، التي يأتي بها الابتكار

والمبتكرون في المنظمة والتي يمكن من خلالها التوصل إلى المفاهيم الجديدة القابلة للتحويل إلى سياسات وتنظيمات وطرق جديدة، تساهم في تطوير الأداء.

5.2- الثقافة التنظيمية واحترام الأفراد

وتنطلق من إيمان الإدارة العليا بأن لكل فرد شخصية فريدة متميزة مرتبطة به يجب احترامها، وأن الفرد بغض النظر عن طبيعته وامكاناته قادر إذا أتيحت له الفرصة والامكانيات أن يفكر تفكيراً موضوعياً بعيداً عن الاعتبارات الشخصية والذاتية إلى حد كبير، وأن له القدرة على أن يصل إلى قرارات جديّة وسليمة قائمة على أسس علمية صحيحة فيما يعترضه من مواقف، لذا يجب الانتباه والاهتمام بهؤلاء الأفراد ودعمهم وتشجيعهم.

5.3- الثقافة التنظيمية وفرق العمل

هي مجموعة ذات عدد محدد من الأفراد في حالة تفاعل لتحقيق هدف مشترك متفق على أهميته، في إطار التفاعل من خلال أدوار مختلفة لكنها مترابطة¹⁰، ويتباين مستوى التفاعل باختلاف الأهداف والأعضاء، وتحقيق الأهداف أو الإنجاز يتم عن طريق الفرق، وذلك بتفاعل وتعاون مستمر وليس كعمل فردي، وتعمل الجماعة على إشباع حاجات الفرد ككائن اجتماعي، وهي مصدر معلومات للفرد، وتوفر العائد المادي، وتحقق للفرد أهدافاً يصعب عليه تحقيقها بمفرده.

5.4- الثقافة التنظيمية ويمراحل العمل

إن المنظمة التي تضع لنفسها برنامجاً واضحاً في العمل هي التي تعمل في البداية على التركيز على التفاصيل والنتائج المتعلقة بالعمل بحيث تحافظ بأي شكل من الأشكال على العاملين أصحاب الكفاءة والمهارة فيها لأنهم في الحقيقة هم من يشعرون بالانتماء للمنظمة التي يعملون فيها قبل غيرهم¹¹، فالكفاءة والمهارة في العمل تحقق لهم هذا الانتماء من خلال تطويرهم للعمل وبراعتهم في إنجاح السبل

التي تحقق أهداف المنظمة خلال تاريخهم الوظيفي فيها. وبالتالي فهم قد شهدوا كل النجاحات التي كانوا سبباً فيها، وشهدت لهم المنظمة بذلك النجاح ولم تفوت أية فرصة لتذكيرهم بأنهم جزء من نجاحها، ولم تضيع الفرص لمكافأتهم وتكريمهم أمام الآخرين وربما من خلال حفل يأخذ الإعلام دوره فيه.

5.5- الثقافة التنظيمية والمنافسة الإيجابية بين العاملين

إن المنافسة الموضوعية داخل أية منظمة لا بد لها من وجود أو خلق بيئة تنافسية إيجابية بين العاملين تقوم على الرغبة في التحدي في إنجاز وإتمام ما هو مطلوب، وتوفير فرص متكافئة للترقية والتقدم وذلك عندما يدرك العاملون أوجه العدالة التنظيمية، إن نقطة الانطلاق الحقيقية لفهم العدالة التنظيمية تكمن في الفهم الصحيح لمفهوم المنظمة والتعرف على خصائصها.

ثانياً: الإدارة الإلكترونية

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

- هي أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة من تخطيط، وتنظيم، وتنفيذ، ورقابة، وتقويم، ووسائل اتصال، من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفاءته، وتحقيق الأهداف المخطط لها¹².

- هي " إطار معرفي مكون من الاتجاهات والقيم ومعايير السلوك والتوقعات التي يتقاسمها العاملون في المنظمة¹³."

إن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، وعلى الإدارة، واستراتيجياتها، ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية،

وإنما تعود أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري¹⁴

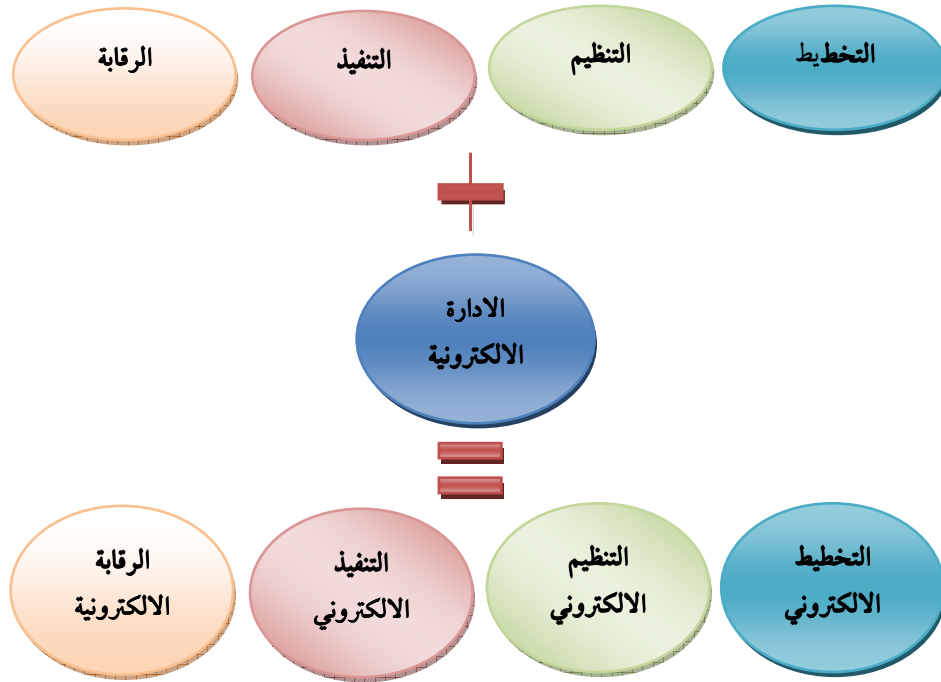
وتعتمد عملية التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية على طرق علمية وتكنولوجية وتقنيات إدارية متخصصة، تتطلب خبرات وتخصصات رائدة. والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الدول النامية، هو بمثابة تحول صعب ومعقد، يبعد كل البعد عن الانتقال من أسلوب عمل إلى آخر، دون عقبات ومقاومة وتحديات¹⁵.

ويمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي¹⁶:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من قيادة الاخر إلى قيادة الذات.

2- تأثير الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية في التأثير على وظائف الإدارة إيجابياً من خلال المجالات الآتية:



شكل رقم 4: تأثير الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة

التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة، والقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في سنوات قادمة، وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاية التخطيط.

- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ، يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يساهمون بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع، وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل، في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام، ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين¹⁷.

التنظيم الإلكتروني: لقد انصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم، وهو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة، وهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تتمثل بالهيكل التنظيمي باعتباره الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة، والتنسيق بينها لتحقيق أهدافها؛ إضافة إلى التقسيم الإداري وهو قاعدة تجميع المراكز للمؤسسة وعلى الإدارة وجميع العاملين فيها الالتزام به في التوجيه وانجاز الأعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك، وسلسلة الأوامر والتي تمثل خط السلطة المستمرة الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم إلى المستويات الدنيا في التنظيم، والرسمية والتي تشير إلى مجموعة من اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم، وأخيراً المركزية واللامركزية؛ حيث تشير المركزية إلى تركيز اتخاذ القرارات في المستويات العليا للتنظيم، وأما اللامركزية فهي إعادة توزيع القرارات بشكل يجعلها أكثر اقتراباً من المستويات التنظيمية الدنيا¹⁸.

التنفيذ الإلكتروني: تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهام تم التخطيط لها مسبقاً، بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقاً لأسس عملية

محددة وواضحة، وبالتالي فإن عملية التنفيذ تؤكد الدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له.

الرقابة والتقويم الإلكتروني: إن من أبرز الخصائص التي تميزت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي حيث تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، وتمثل الرقابة مقابلة بين التخطيط والتنفيذ، ومن ثم تحديد الانحراف، وأسبابه، واتخاذ القرارات والإجراءات للتصحيح، وفي الرقابة التقليدية، لا يكون من الممكن تجاوز التصحيح فوراً، ويرجع ذلك إلى أن الرقابة تتم في العادة بصفة دورية، كما أن نظام التقارير القائم على جمع البيانات والمعلومات من جهات متعددة، ومن ثم جدولتها وتحليلها، وكتابة التقرير النهائي الذي يرفع للإدارة العليا، كل ذلك يجعل التاريخ الذي يقدم فيه التقرير متأخراً كثيراً عن التاريخ الذي يتحدث عنه مضمون التقرير، أما الرقابة الإلكترونية التي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير¹⁹.

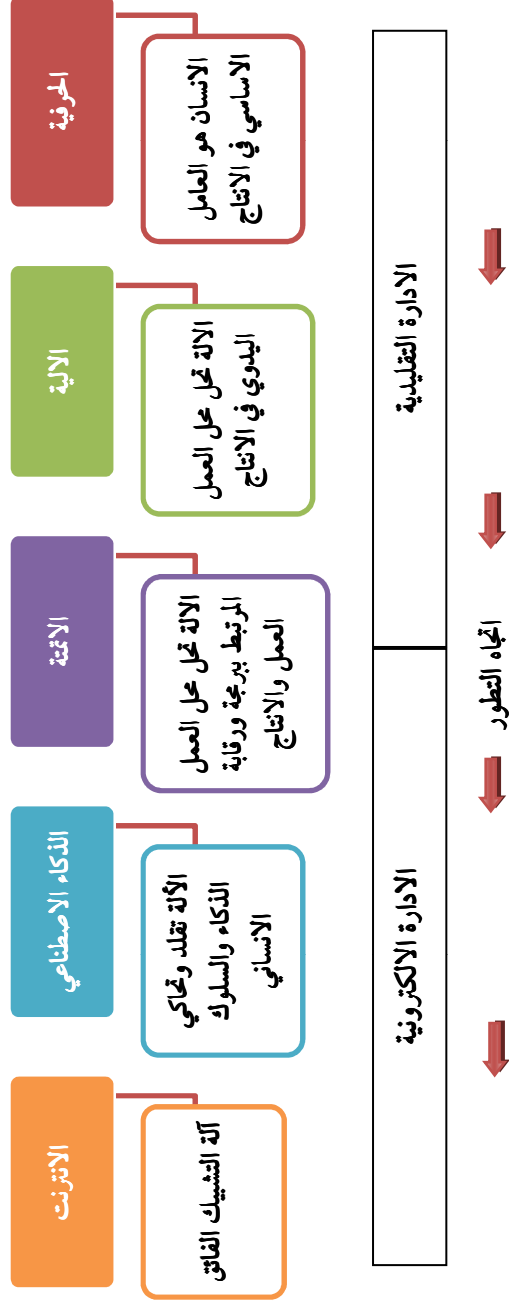
وتجدر الملاحظة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد وأن يمر في مراحل مترابطة ومتكاملة فيما بينها²⁰، وهي كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التوثيق الإداري: وتشمل هذه المرحلة توثيق الهيكل التنظيمي، ومسارات الأعمال، والإجراءات الإدارية، والمهام الوظيفية والصلاحيات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتجرى عملية التوثيق الإداري للوضع الراهن للمؤسسة للاستفادة منها في عمليات التطوير القادمة.

المرحلة الثانية: مرحلة التطوير الإداري: وهي ما يعرف بإعادة هندسة الأعمال، وفي هذه المرحلة يتم التطوير الإداري بمنظور تقني يراعي متطلبات الإدارة الإلكترونية، كان يأخذ بعين الاعتبار التطوير الأفقي للهيكل التنظيمي، وليس التطوير العمودي، لأن التطوير الأفقي يسهل الإجراءات الإدارية، أما التطوير

العمودي فانه يزيد من تعقيد الإجراءات الإدارية، كما يمكن إضافة المفاهيم الحديثة في الإدارة: مثل إدارة الجودة الشاملة، وإدارة المعرفة، ويتم ذلك من خلال تطوير أعمال المؤسسة وفق أفضل مفاهيم الإدارة الحديثة، بما يراعي اسس ومفاهيم الإدارة الإلكترونية.

المرحلة الثالثة: مرحلة التطوير التقني: وتشمل تطوير جميع الجوانب التقنية، مثل البرمجيات، والفنيين، والبنية التحتية، وتتضمن عملية تطوير البرمجيات تحليل جميع الأعمال الإدارية المطورة وتحويلها إلى برامج تطبيقات في الحاسب الآلي، ويترتب على ذلك ضرورة توفير جميع الأجهزة اللازمة مثل شبكات الحاسب وقواعد البيانات وأجهزة امن المعلومات، والعنصر البشري، أو الفنيين القائمين على التقنية، وما يحتاجون إليه من تدريب وتطوير لمهاراتهم وتحفيزهم معنوياً ومادياً ليقوموا بمهامهم على الوجه الأمثل. وبالنظر إلى مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية، يلحظ أنها تحتاج إلى إعداد مسبق، وتخطيط واع، وتنفيذ دقيق، بالإضافة إلى إيجاد البيئة والبنية التحتية المناسبة لضمان تحقيق الأهداف، كما أنها تتطلب المتابعة والإشراف، وذلك لضمان إيجاد أفضل مستوى من الخدمات، وهذا يتطلب وجود الكفاءات والإدارة الفاعلة للوصول إلى أفضل مستوى من المخرجات الإدارية، وهناك تساؤل يطرح نفسه يتمثل في مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة في ظل التطور العلمي والتكنولوجي. فالتطور التكنولوجي باتجاه الإدارة الإلكترونية كان كما يلي:



شكل رقم 5: التطور التكنولوجي باتجاه الإدارة الإلكترونية

ثالثاً: علاقة الثقافة التنظيمية بالإدارة الإلكترونية²¹

مما لا شك فيه أن وجود ثقافة تنظيمية ايجابية يساعد المنظمة على عملية التطوير والتحسين والعكس صحيح وتطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج الى ثقافة تؤمن بالتجديد والابتكار وتستوعب الكثير من المفاهيم التي تساعد على نجاح عملية التطبيق. يمكن للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة ان تكون عنصراً ايجابياً في عملية تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية والعكس صحيح اذا كان الطابع لهذه الثقافة هو ميلها نحو التقليد واداء الاعمال نفسها بالطرق نفسها التي اعتادت عليها الإدارة²².

والعمل على تحقيق تغيرات في الثقافة التنظيمية لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني ويجعل من العمليات الإلكترونية ومعطياتها احد مكونات ثقافة المنظمة. مما يخفف مقاومة التغيير ويجعل بيئة المنظمة اكثر قابلية لعملية التحول²³.

فان من ابرز واهم الجوانب الثقافية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية هو جانب الثقافة الإلكترونية ويتمثل فيما يلي:

1. نشر التوعية بأهمية استخدام التقنية الحديثة.
2. تثقيف العاملين بمعنى العمل الإلكتروني.
3. تثقيف العاملين بفوائد الإدارة الإلكترونية.
4. تثقيف العاملين بمعنى شبكة الانترنت.
5. تثقيف العاملين بمعنى الشبكة الداخلية.
6. تثقيف العاملين بمعنى مصطلح البوابة الإلكترونية.
7. تثقيف العاملين بمعنى الأرشيف الإلكتروني.
8. لتثقيف العاملين بمعنى التوقيع الإلكتروني.

ان شكل الثقافة يتجسد بوضوح في مدى استجابة المنظمات للدخول من ابواب المنجز التقني الذي بات يداهم المجتمعات بكثافة عالية مع مطلع القرن الحادي والعشرين، فالواقع العملي يشير الى أن بوصلة المنظمات باتت تتجه نحو مجتمع المعلومات والمعرفة شاءت أم أبت بوصفه يمثل العمود الفقري لانجاز الاعمال، ولكل مجتمع حاجاته وأولوياته لذلك لا يوجد النموذج جاهز يمكن اعتماده في تطويع التكنولوجيا ولا يوجد معيار موحد يمكن الاستناد اليه في تطبيق الإدارة الإلكترونية وإنما توجد تجارب يمكن الاستفادة منها في بناء نظم الإدارة الإلكترونية على صعيد منظماتنا بما ينسجم مع بيئتنا وقيمنا الثقافية ولان عملية التغيير لا تحدث من فراغ وإنما تستند الى سياق تنظيمي تتقدمه تقاليد معينة تعكسه الثقافة التنظيمية السائدة، فأحيانا يكون نمط الثقافة السائد سلبيا بسبب الطابع المحافظ لهذه الثقافة وميلها الشديد نحو التقليد والثبات على ممارسة الاعمال بالطرق نفسها التي اعتادت عليها الإدارة التقليدية لذلك تكون المنظمة غير مرنة وغير متكيفة أي ضد الابتكار وشيوع ثقافة النظرة الى الداخل بدلا من الخارج.

في حين ينظر الى الثقافة التنظيمية نظرة ايجابية بوصفها موضوعا للتطوير والتغيير باستمرار وبحسب فاعلية المنظمة وقدرتها على الاستجابة الى التكيف والتوازن مع القوى والمتغيرات المؤثرة في بيئة الاعمال وبخاصة التأثيرات الجوهرية التي تعززها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت، فالإدارة الإلكترونية تحتاج الى ثقافة الابتكار بمعنى النظرة والتفكير خارج الصندوق (المنظمة وثقافتها الحالية) وذلك من خلال مقارنة متغيرات البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) وما يرتبط بها من نماذج اعمال جديدة بمتغيرات البيئة الداخلية (عناصر القوة والضعف) وما تستدعيه من تغيرات جوهرية على صعيد الثقافة التنظيمية السائدة ايضا، فثقافة الابتكار والابداع والانفتاح والمرونة هي ما تحتاجه الإدارة الإلكترونية الى جانب توفير فرص المشاركة في انتاج ونقل المعرفة التنظيمية والتعلم المستمر من تكنولوجيا

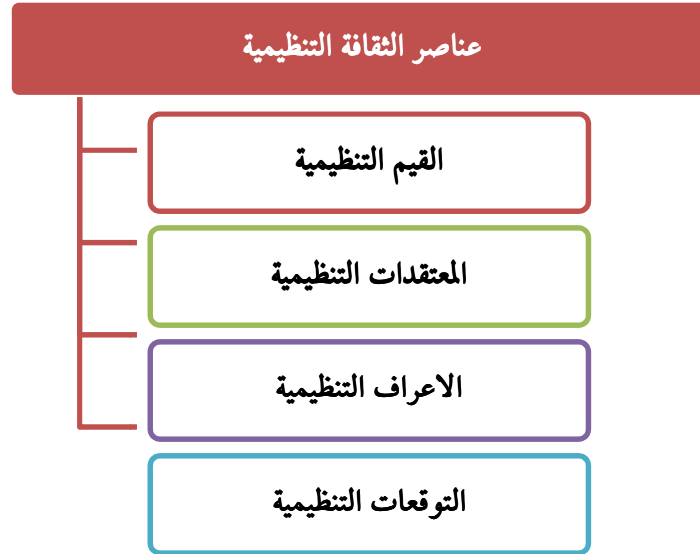
المعلومات وتطبيقات الاعمال في الانترنت لذلك ادركت التنظيمات انه لا جدوى من استخدام التكنولوجيا اذا كانت الثقافة السائدة سلبية، كما هو واضح ان الإدارة الإلكترونية بحاجة الى ثقافة التشارك وهي بدورها تحفز نفسها بسبب حضور ومشاركة الجماعة المنظمة والملمهة،

ولذلك فإن الثقافة التنظيمية تتجسد في قيم العمل من خلال كسر الحواجز على صعيد التنظيم الداخلي بينما تتجسد الإدارة الإلكترونية في كسر الحواجز بين التنظيمات والمتعاملين معها خارج المنظمة، يبدو ان سيادة روح الجماعة وفرق العمل هي التي تشكل مع مرور الزمن عقل المنظمة وذاكرتها التنظيمية وثقافتها وتقاليدها عملها المغروسة في الافراد العاملين والقادمين الجدد وفي قادة اليوم وقادة المستقبل، كما ان الإدارة الإلكترونية هي ليست ساحة لألعاب فردية وشخصية بل هي لعبة القوة المستندة الى المعرفة للعمل الجمعي.

لذلك تعد الثقافة التنظيمية الجيدة قادرة على خلق الفرص وبسط الطريق امام تطوير ناجح لنظم الإدارة الإلكترونية ضمن حسابات الرقمنة وعصر الانترنت اذ ان احداث التغيير المطلوب يتأثر الى درجة كبيرة بنمط الثقافة التنظيمية السائدة ويتجسد دورها بوضوح في مدى الاستجابة الى تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال تجاوز العقبات وإيجاد الفرص الناجحة نحو التطبيق الفاعل لمفاهيم الإدارة الإلكترونية بمعنى تعبيد الطرق باتجاه شيوع الثقافة الالكترونية، لطالما اصبحت المعرفة الرقمية سمة اساسية من سمات المجتمع المعاصر في التواصل وتداول المعلومات وتوزيعها وبالتالي تأثيرها في منظومة القيم والعلاقات بين الافراد، ان شيوع الثقافة الرقمية سوف تؤلف جزءا من التكوين الذهني للعاملين وسلوكهم الطبيعي مستقبلا مما يؤدي الى فتح مجالات متنوعة للابتكار عن طريق التفاعل بين العاملين والأجهزة وتسخيرها في تحقيق الابداع على صعيد المنظمة،

رابعاً: الثقافة التنظيمية بالمكتبات ومراكز المعلومات وتطبيق الإدارة الإلكترونية

الثقافة التنظيمية عنصر موجود جنباً إلى جنب مع المكونات الأخرى للتنظيم الإداري من: الأفراد والأهداف والتكنولوجيا، والهياكل التنظيمية، ووفقاً لهذه النظرة فإنه من الضروري إدارة الثقافة التنظيمية بشكل يحقق الأهداف التي تسعى إليها المكتبات. وسنحاول هنا عمل بعض الاسقاطات لعناصر الثقافة التنظيمية التي يمكن من خلالها تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع المكتبات وذلك من خلال الاستعانة ببعض الدراسات أهمها دراسة للباحث إيهاب فاروق مصباح العاجز " دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة " ²⁴



شكل رقم 6: عناصر الثقافة التنظيمية

1- القيم التنظيمية

القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما

هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم. أما القيم التنظيمية فهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين²⁵. فهي تمثل تفاهماً مشتركاً في منظمة ما أو بيئة عمل على سلوكيات وتوجهات معينة ومتعارف عليها مثل الاهتمام بإدارة الوقت واحترام العملاء والتعاون بين الزملاء²⁶.

كما تمثل القيم الركيزة الرئيسية في أية ثقافة تنظيمية، وأنها جوهر فلسفة أية منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وأنها تعكس شعور العاملين واتجاهاتهم العامة نحو المنظمة، كما تحدد الخطوط العريضة لأنشطتهم اليومية، لذا يعتقد بأن نجاح المنظمات يتوقف على كيفية إدراك متسببها لتلك القيم التنظيمية والعمل بموجبها²⁷.

فما هي القيم التنظيمية السائدة في المكتبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؟

1- الموقع الإلكتروني أو البوابة للمكتبة

إن موقع الويب هو أكبر من مجرد واجهه إلكترونية للمكتبة، وذلك لأنه يمثل هويتها ورسالتها وإستراتيجيتها، مما يستلزم أن يكون لموقع الويب إدارة متخصصة فعالة إلى جانب إشراف مستمر من الإدارة العليا لتقديم الدعم الإداري المطلوب لإبقاء موقع الويب في مركز اهتمامها وسياساتها. وكان الهدف في البداية من هذه المواقع لا يتجاوز إيجاد صفحات ومعلومات تعريفية بالمكتبة وخدماتها، إلا أنه ومع مرور الوقت تحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات والقائمين عليها إلى ضرورة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين من خلال موقع المكتبة كما لو أن المستفيد يحصل على هذه الخدمات أثناء وجوده داخل المكتبة أو مركز المعلومات. وقد أخذت في السنوات الأخيرة بوابات المكتبات تنمو وتزداد أهميتها بوصفها الطريقة المفضلة للتنظيم

واستخدام المعلومات وأصبحت بوابات المواقع هي الأطر الإيجابية المحتملة لتحقيق النظام والتقليل من حجم فوضى المعلومات. ولذلك كان لابد للمكتبات بأنواعها المختلفة في التفكير والتخطيط وبناء الأطر والخدمات المختلفة لمكتباتها.

2- تنمية الافكار الجديدة

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في المكتبات لا يمكن أن يتحقق بدون تأهيل العناصر البشرية التي تتعامل مع الوسائط الإلكترونية، والتي تتطلب الاهتمام بالتدريب لتنمية وتطوير القدرات التقنية والكفاءة العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل مساعدتهم على الإلمام بكل ما يحقق تطبيق الإدارة الإلكترونية والقدرة على التعامل معها بفاعلية وهذا من خلال تشجيع المكتبي على تنمية أفكار جديدة والتقدم بها إلى إدارة المكتبة، لأنه في بيئة العمل الإلكترونية يعتبر العمل على تبنى أساليب وأدوات لاكتشاف الأفكار الجديدة مهماً جداً وذلك من خلال تشجيعهم على طرح أفكارهم الجديدة بجرية كاملة مع ضمان عدم انتقادها، وقبول التعليقات عليها مهما تعددت، والبناء عليها من خلال الآخرين لتنمية أفكار خاصة بهم، ومنح المكافآت فقط للمشاركين في تنفيذ هذه الأفكار لجعل متعة للعمل بغض النظر عما إذا كانوا أصحابها أم لا، وذلك لتمكين الأفكار من اجتذاب من ينفذونها إيماناً منهم بفاعليتها ونجاحها. (مثل أسلوب العصف الذهني) وايضاً من خلال السماح لهم بالتفكير وتنمية أفكارهم وتشجيعهم على الإبداع والترحيب باقتراحاتهم والاستفادة منها وامتداح الأفكار الجيدة والسعي لتنفيذها، وتشجيع المكتبي على امتلاك الثقافة الإلكترونية حتى يتمكن من المشاركة الفاعلة في العمل الإداري الإلكتروني.

3- تقاسم المعلومات والمعارف التكنولوجية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية

تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأية مكتبة أيا كان نوعها. فنجاح بيئة العمل الإلكترونية أساسه ضمان حرية انتقال المعلومات والمعارف، ومشاركتها بين المكتبيين، وعلى زيادة مستوى الاعتماد المتبادل لتحقيق النتائج بينهم، وتشجيع ذلك من خلال تعظيم العائد على كل المكتبيين ذوي الاتجاهات التعاونية، بالإضافة إلى انفتاحهم وتقبلهم لأفكار عمل وأساليب إنجاز دائمة التطور والتجديد.

4- المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية في بيئة العمل الإلكترونية

ان مشاركة المكتبيين في اتخاذ القرار في المكتبة من شأنها ان تساعد على تحسين نوعية القرار في حد ذاته، وجعله أكثر ثباتاً وقبولاً لديهم جميعاً، فيعملون على تنفيذه بحماس شديد ورغبة صادقة كما انها تؤثر في تنمية القيادات الإدارية في المستويات الدنيا، وتزيد من إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم للأهداف، وتجعلهم أكثر استعداداً لتقبل حلول المشكلات وتنفيذ القرارات التي اشتركوا في صنعها، فالاتجاه الإداري اليوم هو توسيع دائرة مشاركة المكتبيين في المستويات الإدارية الدنيا في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم، علما بان هذا يتماشى مع أسلوب الإدارة الإلكترونية القائم على مدخل تمكين المستويات الدنيا من اتخاذ القرارات الهامة المرتبطة بوظائفهم دون الحصول على موافقة رؤساءهم لإنجاز أعمالهم بدرجة عالية من الكفاءة، ولأن يكونوا أكثر التزاماً بأعمالهم.

5- الاعلام للتعريف بأسلوب الإدارة الإلكترونية

عندما تتبنى المكتبة أسلوب الإدارة الإلكترونية لابد من التعريف بهذا الأسلوب من خلال شرح الأنشطة الرئيسة المتضمنة، ولابد من التفكير المبكر في النطاق الكامل للعمل الإلكتروني المطلوب في عملية تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبعد إنشاء مخطط تفصيلي للمهام الإلكترونية، بإمكانها أيضاً عرض هيكل التحول من الورقي الى الإلكتروني باستخدام مستويات المخطط التفصيلي أو الرموز المخصصة

أو المتضمنة في هيكل تنظيم العمل فمن خلال الاستعانة بالشعارات والرموز والصور والنشرات والادلة التي تعبّر عن إتباع ادارة المكتبة لأسلوب إنجاز الأعمال الكترونيا يستطيع أن ينعكس على سلوك العاملين في شكل قبول واستجابة ومشاركة فعالة، ليمثل ذلك تفاهماً مشتركاً فيما بينهم على سلوكيات وتوجهات تتناسب مع بيئة العمل الإلكتروني.

6- التحفيز ونشر العمل الإلكتروني

إن أهمية الحوافز تكمن في أن المكتبي يلزمه أن يكون متحمساً لأداء العمل الإلكتروني وراغباً فيه وهذا لا يتأتى إلا باستخدام الحوافز حيث أنها يمكن أن توفّر الحماس والدافعية والرغبة في العمل مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام وزيادة الإنتاجية، كما أنها تساعد على تحقيق التفاعل بين المكتبي والمكتبة وتدفعه إلى العمل بكل ما يملك من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة لها. وهنا من الضروري أن تنتبه الإدارة العليا وتهتم بإشباع حاجات التقدير والتحفيز المادي والمعنوي لدى المكتبيين الذين ساهموا في عملية الانتقال إلى إنجاز الأعمال إلكترونياً، والتي تتضمن حاجتهم لتنمية احترام الذات والرغبة في تحقيق النجاح والحصول على مكانة مرموقة ومميزة وتكريمهم على الجهود المبذولة للمحافظة على ثقافة المكتبة وقيمها. فقلّة الحوافز المادية والمعنوية، وخاصة المادية منها يجعل العاملين منشغلين بتدبير أمورهم الحياتية ومصادر رزقهم وتجنّبهم للعمل الإبداعي الذي سيُجلب لهم مزيداً من النكد والمخاربة والاحتياج من وجهة نظرهم.

7- تصميم برنامج العمل الإلكتروني

تصميم برنامج العمل ودعمه بالبيئات التفاعلية، والاعتناء بتصميم شكل صفحة العمل الإلكتروني يجعل جمهور المستخدمين منها أكثر راحة وانسجاماً وتالفاً، وذلك لا يقل أهمية عن تصميم نموذج خصائص العمل والذي يتضمن تنوع المهارات

المطلوبة لأداء العمل الإلكتروني ووحدة العمل الذي يؤديه المكاتب من البداية إلى النهاية، وشعوره بأهمية هذا العمل وتأثيره على الغير، والاستقلالية، وإتاحة المعلومات المرتدة الكافية عن أداء المكاتب وإنجازه.

ويعتبر البرنامج الإلكتروني هو النموذج المرجعي في الإطار العام للمكاتب، ويتضمن العناصر الأساسية للهيكلة الفنية لحلول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وادماجها مع الإدارة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن خلاله تتم عرض المفاهيم والمميزات الحالية للتعاملات الإلكترونية في سبيل مساعدتها في التحول من التعاملات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية وجعل الموارد البشرية من جهة والإدارة العليا للمكاتب من جهة ثانية مهياً لفكرة التعاملات الإلكترونية من أجل تلبية متطلبات تطوير وتنفيذ التطبيقات والخدمات المتطورة استناداً إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

8- تطوير نظم واليات العمل بالبرنامج الإلكتروني

لابد من وضع آلية تطوير العمل والتحول الإلكتروني وآليات تنفيذه مع ضرورة التأكيد على استمرار العمل بالبرنامج والاجابة على جميع احتياجات العاملين بالمكاتب والمستفيدين على حد سواء، اضافة الى تفعيل خدمات شبكة الانترنت لضمان استمرار وسرعة العمل بالبرنامج الإلكتروني. وهنا لابد من التركيز على ضرورة توسيع دائرة العاملين بالمكاتب الذين من الممكن أن تمنح لهم فرصة لتوضيح وشرح آرائهم واقتراحاتهم في وسائل وطرق إنجاز الأعمال الإلكترونية بالمكاتب لتشتمل على كل المستويات الإدارية، وذلك للحاجة الملحة إلى قدر كبير من التفكير الابتكاري والابداعي، إضافة إلى ضرورة وجود آلية واضحة داخل المكاتب قادرة على استيعاب الآراء والأفكار المتعددة وفرزها لانتقاء المفيد منها، ليتم بعد ذلك تحويلها إلى القادرين على صقلها وتطويرها بما يلائم طبيعة العمل بالمكاتب.

9- أساليب التقليل من الضغوط الناتجة عن العمل الإلكتروني:

تبنى المكتبات الناجحة قيمة الكفاءة في أداء العمل بطريقة صحيحة وإكساب العاملين اتجاهات إيجابية نحو العمل الجاد وهي ليس لديها خيار إذا أرادت النجاح وتحقيق الأهداف، إلا أن تعمل على تطوير قيم الثقافة التنظيمية والتزام مديري الإدارات العليا التزاماً تاماً بقيمة الكفاءة من أجل الأداء الفاعل وتوجيه العاملين إلى تحسين العمل وإتقانه، مع ملاحظة أن الكفاءة تتوقف على التكيف مع القرارات. حيث ثبت أن المشاركة في صنع القرارات لها أثرها في تنمية كفاءة القيادات الإدارية في المستويات الدنيا وتزيد من إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف المكتبة. ولهذا لا بد من الاهتمام بتنمية قدرات المكتبيين على التكيف مع الضغوط الناتجة عن العمل المستمر ساعات طويلة أمام شاشات الاجهزة الإلكترونية في عدة وضعيات غير مريحة وغير صحية، وما يترتب عن ذلك من اثار جانبية بدنية ونفسية، حيث من الممكن تجنب هذه المشاكل من خلال برامج تدريبية بسيطة ونشرات تعريفية وإرشادات صحية توزع في مكان العمل تدعم بيئة العمل الإلكتروني.

من خلال ما قدمنا يمكن القول هنا أن التحدي الأكبر الذي يواجه الإدارة العليا والعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات، ليس في كتابة منظومة من القيم النبيلة فحسب، بل في أن يجعلوها الدستور المتبع الذي يحكم جميع تصرفاتهم ويحدد سلوكياتهم وأدائهم اليومي والمرتبط بالعمل الإلكتروني، لذلك فإن أنسب بيان لمنظومة القيم، هو الذي يعبر عن مواقف المكتبة وأولوياتها في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حول المضامين الآتية: الافراد: أي بمعنى طريقة التعامل مع العاملين والمستفيدين عند تطبيق الإدارة الإلكترونية. والعمليات: أي بمعنى طريقة إدارة المكتبة، واتخاذ القرارات، وتقديم الخدمات في ظل وجود ادارة الكترونية. والأداء: أي بمعنى التوقعات بخصوص مسؤوليات المكتبة، وجودة منتجاتها وخدماتها بعد تبني الإدارة الإلكترونية.

2- المعتقدات التنظيمية

وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية. ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية²⁸. كما تمثل أفكار مشتركة بين العاملين في بيئة عمل واحدة يعتقدون بها ويسعون لتطبيقها في بيئة العمل لأنها تتعلق بكيفية إنجاز العمل والقيام بالمهام الموكلة لهم داخل المنظمة²⁹.

فما هي المعتقدات التنظيمية السائدة في المكتبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؟

1- المشاركة في عملية اتخاذ القرار:

تعد عملية توسيع دائرة اتخاذ القرار ليشمل غير الإدارة العليا من العاملين والمرؤوسين، وتبادل الآراء معهم، واستشارتهم، والاستفادة من توصياتهم واقتراحاتهم، من الممارسات الإدارية الجديدة التي فرضها التطور الذي طرأ على الإدارة الحديثة بما في ذلك التطور التكنولوجي، وتبني مبدأ الشراكة بين العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية وحول مبدأ إشراك المكتبيين في اتخاذ القرارات، وانعكاسه على الطرفين وعلى جودة القرار الإداري، وهذا يعكس رغبة المكتبيين في توجيه الإدارة نحو اللامركزية وتفويض السلطات في جميع المستويات الإدارية، من خلال إعطائهم حرية أكبر في التصرف واتخاذ القرارات، ودون تدخل من الإدارة العليا في أسلوب إنجازهم للعمل وتفصيله، على أن يتم مساءلتهم عن النتائج.

2- المهارات والقدرات لإنجاز المهام

ان أكثر ما يشجع الموظفين على العمل ويزيد من فعاليتهم ليس تقاضي أجور تنافسية فحسب ولا الترتيبات التعاقدية ولا حتى نظام تقييم الأداء أو عملية

الاختيار أو ترتيبات العمل/ الأسرة، بل ثقافة المنظمة. إن العنصر الأساسي لثقافة المنظمة المستندة إلى النتائج والمفهوم الذي تنبثق منه جميع المفاهيم الأخرى هو المساءلة، ولذلك على المكتبي تحمل جميع المسؤوليات واحترام الالتزامات الناتجة عن حق التصرف بموجب قواعد محددة والعمل وفقاً لنظم وقواعد المكتبة وقد يدل ذلك على ضرورة اكتساب المكتبيين للمهنية العالية، وتحديد إلى أية درجة هم مستعدون لتحمل مسؤولياتهم وما يتبعها من نواتج عن تصرفاتهم وقراراتهم، وأنهم في حاجة إلى قدر محدود من التوجيهات، وقدر محدود من الدعم النفسي او المعنوي، ولذلك يعتبر أسلوب التفويض الكامل من خلال إعطائهم سلطة اتخاذ القرار وتنفيذه من انطباق الأساليب التي يمكن أن تتبعها الإدارة معهم. ولهذا فهناك مجموعة من المهارات الفنية مطلوب اكسابها للعاملين بالمكتبة لكي يساهم وجودها في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- ربط الحوافز والمزايا بالمهارات التكنولوجية

من المهم ربط الحوافز والمزايا على أساس ما يتعلمه المكتبي من مهارات تكنولوجية مفيدة للمكتبة ولمركز المعلومات او لما يحققه ذلك من مزايا تساعد على تنمية المهارات الأساسية الضرورية لنجاح العمل الإلكتروني كأساس لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويحفزهم للالتحاق بالمزيد من دورات التدريب والتأهيل التي تصقل مهاراتهم وتزيد من قدراتهم، خاصة وانه يتطلب استخدام التكنولوجيا المتقدمة في المكتبة إلى زيادة الحوافز بشقيها المادي والمعنوي للموارد البشرية لحثها على التفاعل مع هذه التكنولوجيا وإنجاح تطبيقها.

4- تحول نظام العمل الإداري الورقي إلى نظام عمل الكتروني

ينبغي على المسؤولين والعاملين بالمكتبة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل

والإمكانيات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، ومن خلال الايمان الكامل بأهمية وضرورة التحويل سيكون هناك دعم توجه الإدارة للانتقال الكامل نحو أسلوب إنجاز الأعمال إلكترونياً وإحلال البرنامج الإلكتروني القائم على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتوظيف الإمكانيات المتميزة لتكنولوجيا المعلومات في تحسين مستويات أداء المكتبة ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

5- الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر موقع الويب

لابد للمكتبة أن تعمل على تقديم معلومات إرشادية ذات علاقة بأفضل الممارسات لتطوير مواقعها على الإنترنت وإدارتها، وإنه من المهم لكل مكتبة أن يكون لها وجود على شبكة الإنترنت سواءً أكان بسيطاً أم أكثر تفصيلاً، ومن أهم عوامل نجاح الموقع سهولة بنائه وملاءمته للمستخدم. لان أهمية ومكانة موقع الويب في تمثيل أنشطة المكتبة وخدماتها بطريقة تضمن تحقيقها لأهدافها من خلال المحافظة على حضور الكتروني فعال وقوي يكون مكملاً لنشاطها المادي، والاستجابة السريعة لحاجات جمهور المستخدمين في التحسين والابتكار وصولاً لأفضل الطرق في تقديم الخدمات في ظل إعادة تقييم مستمرة للخدمات والنتائج.

6- العمل الإلكتروني ولغة الحوار بين المكتبيين

لابد للمعتقدات والقناعات الثابتة والعادات المتأصلة القديمة في تسيير الأعمال وإدارتها على مستوى المكتبة أن تسقط أمام هذا الزحف التكنولوجي، حيث أصبحت أجهزة الحواسيب والشبكات الداخلية وشبكة الانترنت لا غنى عنها جميعاً في الإدارة التي تبحث عن الجودة في الخدمات والأداء، وهذه هي العناصر الإنجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أي بيئة عمل، لأن اللغة الخاصة التي تستخدم في الاتصال اليومي بين العاملين في المكتبات تعمل على الاحتفاظ بثقافة العمل الإلكتروني حية في المكتبة،

وتعمل بمرور الوقت كعامل مشترك يجمع العاملين معا، ولو بدت تلك التعبيرات غريبة بالنسبة لمن هم خارج المكتبة.

7- التكافؤ بين السلطة والمسؤولية في بيئة العمل الإلكتروني:

تعتبر السلطة الحق الرسمي الذي يمنح للمدير لاستخدامه في إعطاء الأوامر، وتوجيه العاملين لإنجاز أعمالهم، وكذلك اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالعمل الذي يقوم به، أما المسؤولية فهي إلزام من صدرت إليه الأوامر بالقيام بتنفيذ العمل الموكل إليه على أحسن وجه، ويجب أن يتوافر قدر من التناسب بين السلطة والمسؤولية حتى نضمن تحقيق العمل الإلكتروني وتنفيذ البرنامج الإلكتروني بدرجة من الفاعلية والكفاءة وهذا المبدأ يتوافق مع أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تتجه نحو الحد من البيروقراطية الإدارية، وتسريع وتسهيل عملية صنع القرار الإداري، مما يخفف العبء الإداري عن الإدارة العليا، ويخلصها من مهمات وتفاصيل الأعمال البيروقراطية الروتينية، ويتيح لها التفرغ لرسم سياسات وبرامج المكتبة.

3- الأعراف التنظيمية

وهي عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة، مثال ذلك التزام المنظمة بعدم تعيين الأب والابن في المنظمة نفسها، ويفترض أن تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإلتباع³⁰ وهي ما تم التعارف عليها داخل أي منظمة عمل دون الحاجة لكتابة تلك الأعراف، حيث تسود ويلتزم الجميع بها، وإن لم تكن مكتوبة فالجميع يرى أنها واجبة التنفيذ والالتزام بها على اعتبار أنها مفيدة للمنظمة وليئة العمل، وذلك بغض النظر إن كانت تلك الأعراف ذات فائدة أو لا الفائدة مثل عدم توظيف اثنين من العائلة نفسها في مكان عمل واحد، أو عدم السماح لمن يشغل منصباً حساساً في الحكومة بالزواج من جنسية أجنبية³¹.

فما هي الاعراف التنظيمية السائدة في المكتبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؟

1- التكيف مع التطورات التكنولوجية المستحدثة في بيئة العمل الالكتروني

العامل هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يُنجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة. وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل الإلكتروني لان هناك تغير جذري في ممارسة المهام الإدارية عبر الوسائل الإلكترونية، فالأعراف السائدة بالمكتبة وان لم تكن مكتوبة او محررة على ورق، فالعاملين بالمكتبة يرون أنها واجبة الإلتباع والالتزام بها على اعتبار أنها مفيدة للمكتبة وبيئة العمل الإلكتروني. فإذا كانت من بديهيات العمل الوظيفي حضور الموظف إلى مقر عمله وممارسة عمله في مكتبته، فالتطور الإلكتروني لا يشترط ذلك إذ ان من أبرز مميزات النظام الإلكتروني عدم تقيده بمكان معين، فتطور وسائل الاتصال وأجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت انعكس على كفاءة أداء المهام وتقديم الخدمات للمستخدمين، كما ترتب على المزايا الآتية للنظام الوظيفي الإلكتروني العديد من الأهداف التي تمثل فاعلية النظام الوظيفي وهي:

- إدارة الوثائق بدلا من حفظها.

- استعراض محتويات الوثائق بدلا من قراءتها.

- مراجعة محتوى الوثائق بدلا من كتابتها.

- متابعة إجراءات التنفيذ ومراحل الانجاز واكتشاف المعوقات والخلل

2- عملية الانتقال من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية:

إذا كانت الإدارة الإلكترونية هي تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية من طول الإجراءات واستخدام الأوراق، إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ

بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة، فهي بهذا وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفعالية وهذا يدعم سرعة انتقال وتكيف العاملين بالمكتبة مع بيئة الأعمال الإلكترونية الجديدة.

3- المعايير السائدة بين العاملين وتشجيع الإبداع والابتكار

ان الإبداع الإداري ينتج أفكاراً جديدة خارجة عن المألوف، بشرط أن تكون أفكاراً مفيدة، وحتى يبدع الفرد يجب أن تتوفر بيئة تتقبل الإبداعات على أنواعها، إذ لا يمكن أن يبدع المرء في بيئة ترفض الجديد. وحتى تصبح بيئة المكتبة بيئة إبداعية، يجب على المدير وفريق إدارته أن يقتنعوا أن بإمكان العاملين أن يبدعوا ويبتكروا حلولاً لمشاكل تواجههم، بل ويجب أن يلغوا الكثير من القواعد والمعايير العقيمة التي تضع عراقيل تعيق الموظفين عن الإبداع، بل بالعكس لابد ان تكون القواعد والمعايير ضرورة لازمة لأسلوب إنجاز الأعمال إلكترونياً وان تدفعهم باتجاه صنع بيئة عمل تساعدهم على الإبداع والابتكار، ومتابعة كل جديد في عالم التكنولوجيا الدائم النمو والتقدم، ويتسم أفرادها بحب المخاطرة في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.

4- تحدي أساليب إنجاز العمل الإلكتروني

للعمل الإلكتروني طبيعته واساليبه قد يؤثر بشكل مباشر او غير مباشر على العاملين والتزامهم بالمشاركة فيه والالتزام بأدائه على أكمل وجه خاصة مع الازدياد الجديدة التي يفرضها العمل المستحدث وذلك من خلال معايير معينة، هذا الالتزام هام بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات، ويدفعها لزيادة اهتمامها بأنشطة التطوير والبحث عن التغيير الفاعل، وتطوير قدرتها على التكيف والاستجابة للتغيرات المحيطة بها، وذلك بالاعتماد على الخبرات والمعلومات الحديثة، مع الحرص على أن لا يتعارض ذلك مع موارد المكتبة وامكانياتها المحدودة.

5- التزام الإدارة العليا بتحفيز العاملين المبدعين

ان الإدارة العليا لابد ان تلتزم بتحفيز المبدعين من أصحاب الاقتراحات المطبقة في عملية التحول من التقليدي الى الالكتروني، والذين سبق وأن تقدموا بأفكار واقتراحات من شأنها تطوير العمل الالكتروني وتفعيله، وقد يكون ذلك من خلال تشكيل لجنة عليا لنظام الاقتراحات بهدف وضع أسس وإجراءات وأنظمة تشجع على تقديم الاقتراحات وتكون أداة ووسيلة للتحفيز على الإبداع واستقطاب الاقتراحات والافكار الجديدة من شأنها تطوير العمل الالكتروني وذلك بصفة دورية تساهم في دعم الإبداع وتشجيع الموظفين بيئة محفزة لذلك وهذا يؤكد على ضرورة اهتمام الإدارة بربط الحوافز المادية والمعنوية بالإنجازات الوظيفية للعاملين وتحقيقهم للأهداف المنوط بهم تحقيقها ضمن بيئة أعمالهم الإلكترونية.

6- الأعراف وتفعيل إنجاز الأعمال إلكترونياً:

إن أفضل طريقة لتسهيل وتشجيع عملية تبادل المعلومات والمعرفة بين العاملين في المكتبة هي البحث عن وسائل ووسائط تنقل انطباعاتهم وآراءهم حول طبيعة العمل الالكتروني وأدائه وحول طبيعة علاقاتهم في العمل وما ينبغي أن تكون عليه، وذلك يدل على أن البيئة الداخلية في المكتبات صالحة لتفعيل إنجاز الأعمال إلكترونياً، وان الأعراف السائدة بين العاملين قد تشجعهم على التفاعل مع الأعمال الإلكترونية.

7- المعلومات اللازمة لتطوير استخدام لتطبيقات الإدارة الإلكترونية

ترتكز فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة على وجود نظام فعال للمعلومات قادر على توفير قاعدة معرفية ذات جودة عالية تدعم قدرة الإدارة على استشراف المستقبل والتنبؤ بما يمكن أن يحدث فيه وهذا قد يقود إلى تحسين جودة القرارات المرتبطة بها؛ وهكذا فإن الإدارة الفعالة من خلال نظام فعال للبيانات تتطلب القيام بوظيفتين أساسيتين هما:

- توفير قاعدة متجددة ومستمرة للمعلومات.

- توظيف هذه القاعدة في تحليل وتفسير الأحداث بما يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة.

و هذا يساعد على نشر المعرفة بين العاملين في مكان العمل، ويعمل على تغذيتهم بالمعلومات اللازمة لهم، والتي يستطيعون من خلال النظام الفعال للبيانات وضع سياق معرفي وثقافي صادق في ضوء رؤية واضحة وسوية تساعد في إنجاز أعمالهم، وتجنبهم التعقيم الذي يتناقض مع المعايير والكفاءات.

8- تشجيع الممارسات الإلكترونية بين العاملين:

على الرغم أن التواصل وجهاً لوجه بين المدير وموظفيه يقلل من الوقت الضائع لتنفيذ المهام بشكل خاطئ، وكذلك يُمكن الموظف من التفاعل المباشر، إلا أن المدير الناجح هو من يعرف كيفية الاستفادة من التكنولوجيا في الوقت المناسب والمهمة المطلوبة من خلال افضل الممارسات الالكترونية، خاصة إذا كان الهدف منها سرعة الأداء وتحقيق الإنجازات، مع عدم إغفال بناء علاقات مودة واحترام مع العاملين، حتى يصب ذلك في مصلحة العمل الالكتروني بمختلف ابعاده، ولذلك يجب تدريب العاملين على مهارات وظيفية جديدة مرتبطة بالأعمال الإلكترونية، ولتغيير طريقة أدائهم لوظائفهم، ولنشر الظروف البيئية التي تشجعهم على الجد والنشاط وتؤدي إلى تحسين كفاءتهم.

9- تبسيط وتسهيل إجراءات العمل الإداري بشكل يناسب تطبيق الإدارة الإلكترونية

من المعروف أن لكل مكتبة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات

وتطوير القديم منها كي تتوافق مع طبيعة العمل في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الخدمات لأن تبسيط الإجراءات والتخفيف من التعقيدات الإدارية من أهم مقومات نجاح وفعالية بيئة العمل الإلكتروني مع التأكيد على ضرورة استشعار الإدارة للمظاهر التي قد تشير إلى تعقيد الإجراءات الإدارية ودراستها والعمل على تبسيطها للرفع من كفاءة وفعالية أداء المكتبة.

من خلال ما سبق يمكن القول انه من الضروري تعزيز الأعراف التنظيمية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية والالتزام بفهم قدرات الموظفين الإبداعية والعمل على رعايتها ومساندتها، وتنمية استراتيجية رأس المال الإبداعي في قطاع المكتبات للتحويل من الاعتماد على الموارد والإمكانات المادية والبشرية إلى الاعتماد على الموارد والأصول الفكرية والمعرفية والعمل على تعزيز توقعات الموظفين بتزويدهم بالمعلومات اللازمة لتطوير استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة.

4- التوقعات التنظيمية

تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة. مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء، والزملاء من الزملاء الآخرين والمتمثلة بالتقدير والاحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات العامل النفسية والاقتصادية³² وهي التوقعات التي يتوقعها الفرد من المنظمة أو بالعكس ما تتوقعه المنظمة من الأفراد العاملين بها خلال فترة عمل الفرد في المنظمة، فالكل يسعى لهدف ما، فالفرد قد يكون توقعه أن تقوم المنظمة بتبني إبداعاته أو بإعطائه وضعاً اجتماعياً معيناً أو قد يكون هدفه تحقيق مستوى من الرفاهية لأولاده، وبالمقابل تتوقع المنظمة منه أن يعطي أفضل ما لديه

أو أن يطيع القوانين واللوائح المتبعة في المنظمة، وقد تتوقع منه الإبداع، وهذا يختلف باختلاف المنظمة والأفراد ورغبتهم وتطلعاتهم، كذلك يتوقع الموظف توفير بيئة تنظيمية تساعد وتدعم احتياجات الموظف النفسية والاقتصادية.

فما هي التوقعات التنظيمية في المكتبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؟

1- الدورات التدريبية لاستيعاب التطورات التكنولوجية

يعتبر التدريب وسيلة لزيادة انتماء العاملين وتحفيزهم على العمل ومساعدتهم في تنمية أنفسهم داخل العمل وخارجه؛ فالتدريب عملية مستمرة يتم من خلالها تزويد العامل المدرب بالمعلومات والمهارات اللازمة، لكي يكون قادراً على أداء مهام محددة بشكل أفضل، وإحداث تطوير إيجابي في أدائه وإعداده للتأقلم مع التغيير الحاصل أي من العمل التقليدي إلى الإلكتروني وهذا توقع ومؤشر جيد يدل على توجه عام لدى العاملين لتطوير أنفسهم واهتمامهم بالتدريب كوسيلة لتحقيق ذلك، مما يدفع الإدارة العليا لتوجيههم وتذليل العقبات والمعوقات المالية والوظيفية والمكانية أمامهم.

2- زيادة قنوات التواصل الإلكترونية مع جمهور المستفيدين من المكتبة

بدأت المكتبات تدرك وتتوقع أن استخدام موقعها الإلكتروني لا يهدف فقط لتوصيل معلومات أو رسالة معينة عن خدماتها كما كان الحال سابقاً عندما كانت المكتبات تنشئ موقعاً خاصاً بها على الإنترنت تعرف به عن نفسها وخدماتها، ولكن تقدم هذا المفهوم ليخلق آليات للتعامل بين المكتبة والمستفيدين وينشط العلاقات، حيث أصبح للمستفيد تأثير فعال وصوت مباشر يخاطب به المكتبة ويبيد آراءه في أنشطتها وخدماتها بكل صراحة وبدون وسيط، مما يعزز علاقته بها ويزيد الولاء لخدماتها والدافع الأساسي إلى هذا هو الحاجة المتنامية لجمهور المستفيدين للمعلومات ومصادرها المختلفة.

3- صورة المكتبة لدى مستخدميها:

يمثل الموقع الإلكتروني أهمية بالغة وفائدة كبيرة بالنسبة للمكتبة وهو يمثل حلقة الوصل بينها وبين المستخدم من خلال تقديم الكثير من الخدمات والتسهيلات وتوفير الوقت والجهد، كما يمثل الموقع الإلكتروني أهمية كبيرة في إنجاز المعاملات وتسهيل الإجراءات ويمثل جانباً معرفياً ومعلوماتياً للمستخدم، لذلك حرصت الكثير من المكتبات من خلال مواقعها الإلكترونية على الاهتمام بهذا الجانب من خلال اختيار التصميم التقنية الجيدة والعمل على إظهار الموقع بطريقة سهلة ومريحة وذلك يضيف أعباء إضافية على الإدارة العليا لتتابع بعيون مفتوحة كل التطورات الحديثة الغنية بالمبادرات والابتكارات الجديدة، والدفع نحو استمرار تطوير موقع المكتبة، والعمل على تذليل كل العقبات التي يمكن أن تعيق ذلك.

4- إنجاز الأعمال إلكترونياً وعدالة تقييم الأداء

تدرك المكتبات الناجحة أن رضا العاملين وشعورهم بالعدالة في المعاملة والرواتب والمكافآت يعد حافزاً للأداء الفاعل، لذا تتبنى قيمة العدالة التي تتطلب من المديرين والقادة أن يعاملوا جميع العاملين معاملة واحدة بهدف الحصول على ولائهم وانتمائهم، والالتزام بواجباتهم من أجل حصولهم على حقوقهم بطريقة تتوافق فيها العدالة والمساواة. وذلك يعود إلى أن إنجاز الأعمال إلكترونياً يوثق به النشاط الوظيفي لكل عامل بالساعة والدقيقة والثانية، هذا بالإضافة إلى أن برنامج العمل يرصد الإنجازات والاجتهادات والأخطاء، ويمكن للإدارة الاستفادة منه باستخراج كشف دوري عن إنجاز كل عامل، مما يساعدها على تقييم أداء أفضل لموظفيها وبالتالي يصبح للإدارة أداة مضمونة وصادقة تقيم بها أنشطة موظفيها بعيداً عن أسلوب المتابعة.

5- التحول إلى أسلوب العمل الإلكتروني:

إن المورد البشري جزء هام من المنظومة الجديدة للإدارة الإلكترونية، والتي

فرضت عليه تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية والتحول للعمل بأشكال واساليب مختلفة. ولهذا لا بد ان يدرك العامل ويتوقع جديد متطلبات وظيفته بعد اتساع مداها وتضمنها لمجموعة متنوعة من الواجبات والتي تنجز في شكل عملية متكاملة ضمن أسلوب إنجاز الأعمال إلكترونياً والتي اختلفت عن أسلوب إنجازها التقليدي في السابق.

6- اتخاذ القرارات الإدارية ضمن بيئة العمل الإلكترونية:

تؤثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في توسيع مشاركة العامل بشكل ايجابي بما يزيد من عملية ترشيد اتخاذ القرارات نتيجة القدرة على الحصول على المعلومات وتحليلها وتشخيص المشاكل العملية وايجاد الحلول والبدائل خلال وقت قصير جداً، كون نظام الإدارة الإلكترونية يحدث تغيراً جذرياً في مهام وواجبات العامل بما يسهم في تنميتها ورفع قدراتها بما يتناسب مع التطور الإلكتروني المستخدم، لان أول وسيلة حساسة لتطوير أو تغيير ثقافة المنظمة هي النظم التي توفر المشاركة للعاملين؛ فهذه النظم تشجع العاملين على الانغماس في العمل. ما ينمي إحساساً بالمسؤولية إزاء نتيجة الأعمال ومن الجانب النفسي يزيد التزام الفرد لان توجه الإدارة يصب في اتجاه التوسيع الراسي للوظيفة وذلك بأن يتم التوسع في تفويض السلطة، بحيث يتاح للموظف المسؤول عن تنفيذ عمل معين فرصة اتخاذ معظم القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع لرئيسه المباشر.

7- الأعمال الإلكترونية واستكمال إنجاز الوظائف خارج فترة العمل الرسمي

الواقع ان الأعمال الإلكترونية برمتها تستدعي الإدارة الإلكترونية لتتولى تسيير مهامها وصولاً الى الاهداف المنشودة فنماذج الإدارة التقليدية لم تعد تلي هذه الاحتياجات المتنامية للمكاتب؛ والتي تمثل تواجد العاملين بأماكن عملهم في الوقت القانوني والجزئي. إلا أن هذا العمل يحتاج إلى بعض الترتيبات التنظيمية.

- التجهيزات محدودة.
- يقوم العامل بنفسه بتسيير وتيرة عمله.
- يجب أن تكون الأهداف، الآجال والمعايير المطلوبة واضحة.
- نظام رقابة النتائج يجب أن ينجز وفق اتفاق مشترك، والبرمجيات يمكنها القيام بذلك.
- عدم انقطاع العامل عن الاجتماعات والتكوين.

من خلال الترتيبات المذكورة، يمكن أن نستنتج أن العمل في ظل الإدارة الإلكترونية غير محصور بفضاء مكاني او فضاء زماني معين، ولكن اندماج جزئي، استقلالية العامل في وتيرة عمله وتنظيم منصب عمله؛ مع رقابة غير مباشرة. ومن خلال الاعمال الإلكترونية نلاحظ اتساعاً للمكان الذي يمكن أن ينجز فيه العمل، حيث أن مكتب الموظف الإلكتروني أصبح موجوداً في أي مكان يوجد به جهاز كمبيوتر ووصلة إنترنت، مما يفتح الأبواب أمام تغير ثقافة الدوام الرسمي ذي الساعات الثابتة والمكان الثابت المرتبط مع أسلوب الإدارة بالتعليمات، للانتقال إلى أسلوب الدوام المفتوح في اللازمان واللامكان المرتبط مع أسلوب الإدارة بالأهداف، وما يمكن أن ينتج عن ذلك من توفير فرص عمل عديدة (التوظيف الإلكتروني).

8- مسؤولية إنجاز العمل المتكامل

يقتضى النظام الوظيفي الإلكتروني طرح مفاهيم جديدة للعمل الوظيفي تقوم على عدم التقيد بالزمان والمكان الوظيفي، إذ من أبرز معالم النظام المذكور هو اتصال مجموعة من الحاسبات المرتبطة مع بعضها بعضاً بشبكة داخلية أو دولية مما يمكن مستخدميها من تبادل الوثائق والمعلومات وإنجاز المعاملات الخاصة بالمواطنين أو التي تعد من صميم عملهم الاعتيادي، وبالتالي لم يعد يرتبط الموظف بمكان عمله رابطة مكانية بالمعنى التقليدي، ولم يعد الزاماً للموظف الحضور إلى مقر عمله في الموعد المحدد

والمغادرة منه بعد انتهاء موعد العمل الرسمي، بل اوضحت معايير التقيّد بمواعيد العمل ذات معنى آخر حكومي، بمعنى يلتزم الموظف بالوجود الحكومي على موقعه على الشبكة، في موعد العمل حتى وإن كان في منزله فالعبرة بالوجود الحكومي لا الحقيقي لمقر العمل، فبإمكان الموظف أن يزاول عمله وهو في بيته مادام يؤدي الاعمال المرسله إليه من خلال الشبكة. وهذا يدل على قيام الإدارة بإنجاز عملية التوسع الأفقي للوظيفة في ظل أسلوب إنجاز الأعمال إلكترونياً، حيث يعاد تصميم العمل بشكل يجعل الوظيفة تتضمن مجموعة متنوعة من الواجبات من المستوى نفسه بدلاً من القيام بجزء بسيط من العملية طوال الوقت. اذن فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال طفرة حقيقية في أساليب أداء العمل وفي سرعة الإنجاز ودقته، الشيء الذي يساهم بشكل فعال في تحقيق التنمية الشاملة، حيث ينجز في دقائق ما كان يتحقق في أيام.

اذن بعدما تعرفنا على دور عناصر الثقافة التنظيمية (القيم، الاعراف، المعتقدات، التوقعات) في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن الآن ان نستنتج بصفة عامة مساهمة الثقافة التنظيمية بالمكتبة في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

1- عمل المكتبة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني

على المكتبة ان تستثمر في تدريب موظفيها من أجل تحسين التنمية الذاتية وتعزيز مستويات الأداء وتمكينهم من المساهمة في أهدافها الاستراتيجية المتعلقة بتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك بتوجيههم لاكتساب الخبرة التي سوف تدعمهم في مساهمهم المهني المرتبط بالعمل الإلكتروني والإسهام في تحقيق رؤيتها وذلك يدل على اهتمام الإدارة بالانتقال نحو إنجاز الأعمال إلكترونياً ودعم روافد هذا البناء بالعاملين المؤهلين وأصحاب الخبرات في المجال المعلوماتي والتكنولوجي. ولهذا لا بد ان تمتع الموارد البشرية الجديدة بخصائص مهمة تتناسب مع واقع ظروف العمل الجديدة ومن

أهمها: الرغبة في الإنجاز، السعي إلى التميز، تحمل المخاطر، الابتكار والتجديد، الاستعداد للخدمة، التركيز على النتائج، الاقتناع بفكر الجودة، العمل في الوقت الحقيقي، تقبل واستيعاب التغيير.

2- تشجيع المستخدمين على استخدام التكنولوجيا للتواصل مع المكتبة

ان استراتيجية المكتبة لوصول المستخدمين لخدماتها بغض النظر عن قدراتهم في الوصول تحتاج الى امكانية امداد هذه الخدمات واثاحتها عبر موقع الويب الخاص بها كمرحلة اولى لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ثم العمل على رفع مستوى معرفتهم بالوسائل الإلكترونية والذي يمكن ان يساهم في اقبالهم على خدمات المعلومات الإلكترونية وهذا يدل على اتجاه ادارة المكتبة للتواصل مع جمهورها من خلال مختلف الادوات لما تمثله هذه الأدوات من سرعة في التواصل وسهولة في تبادل المعلومات ومشاركتها في الوقت الذي يناسب أي من الطرفين، ويزيد من فعالية هذه الأدوات فريق عمل مثابر ومتابع يعطي أولوية عالية للرد على رسائل واهتمامات جمهور المستخدمين، ويحافظ على التواصل معهم في كل الأوقات وبدون تأخير.

3- حل مشكل التوقيع الالكتروني للعاملين لتوثيق الاعمال الإلكترونية

ان انتشار الحاسب الالي والاعتماد عليه في كافة مناحي الحياة بصورة شبه كلية قد افرز طرقا ووسائل حديثة في التعامل لا تتفق مع فكرة التوقيع بمفهومها التقليدي، وازاء انتشار نظم المعالجة الإلكترونية للمعلومات التي بدات المكتبات تعتمد عليها، اصبح التوقيع اليدوي عقبة من الصعب جدا تكيفها مع النظم الحديثة للإدارة ولهذا تم الاتجاه نحو بديل لذلك التوقيع اليدوي الا وهو التوقيع الاليكتروني، وهذا يؤكد على ضرورة إعادة النظر في المستويات الإدارية المسموح لها بالحصول على توقيع الكتروني، لأن الأعمال الإلكترونية المنجزة في أي مستوى إداري بحاجة إلى توثيق الكتروني يدل

على صاحبها ضمن آلية تبادل المعاملات الإلكترونية الداخلية، مما يساعد على بناء شخصية العامل الإلكترونية.

4- الاستفادة ادارة المكتبة من معلومات التغذية الراجعة للمستخدمين التي يتيحها الموقع الإلكتروني

تحاول المكتبة عن طريق التغذية الراجعة قياس درجة رضى المستخدمين او المتعاملين من خلال ما يصلها من ردود وتعليقات وملاحظات عبر موقعها الإلكتروني من ثلاث نواحي (التقييم، التعليقات داخل الموقع، التواصل المباشر داخل الموقع) وهذا يدل على الاهتمام باستشعار حاجات واهتمامات المستخدمين، من خلال توظيف برامج خاصة تتعرف من خلالها على تفضيلاتهم وما يريدون، والصفحات التي تم زيارتها والوصول إليها، وذلك لأغراض تحقيق الجودة، ومن أجل توجيه التمويل المالي والجهود البشرية لرسم ملامح التطور المستقبلي.

5- قيام المكتبة من خلال الرقابة الإلكترونية المستمرة بتزويد العاملين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم

هذا يدل على زيادة قدرة الرقابة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، لأن المعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون عند المدير في الوقت نفسه، وبالتالي فهو مطلع على اتجاهات النشاط وجاهز لاتخاذ إجراءات التصحيح ومعالجة الانحرافات، والتي تصل في الوقت نفسه إلى العاملين المسؤولين عن التنفيذ، بشكل يتجاوز الفجوة الزمنية ويساعد على تجاوز فجوة الأداء.

7- العاملون لديهم الوقت الكافي الذي يسمح لهم بإنجاز اعمال اضافية

إن وجود نظم واضحة ومحددة للعمل في المكتبة، وتحديد دقيق للمسؤوليات والسلطات وتنظيم للعلاقات، وتوفير مكان العمل الملائم (طبيعة العمل الإلكتروني الجديد) إنما يساعد العامل على تنظيم وقته وترشيد استخدامه ومن ثم استثماره

خاصة مع توفر الوسائل الآلية والتكنولوجية الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في توفير الوقت وإنجاز الأعمال في وقت أقل إذا احسن استغلالها. إن إنجاز الأعمال إلكترونياً سينجح في ترشيد وقت العاملين واختصار الزمن اللازم لإنجاز وظائفهم التي كانت في الماضي تستغرق منهم جهداً ووقتاً كبيراً بشكل يسمح بوقت إضافي.

8- العمل الإلكتروني وتفويض الصلاحيات يدفع الإدارة إلى تبني أسلوب الرقابة الإلكترونية

هذا يدل على التحول من مفهوم الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية مستمرة، وبالتالي قيام المديرين بتبادل المعلومات مع الموظفين في الوقت الحقيقي أثناء إنجازهم لأعمالهم، والقيام بالتصحيح أولاً بأول، وهذا يعني بأن المسؤولية الإدارية للمديرين والتنفيذية للموظفين قد تتداخل بشكل كبير، فالجميع يعملون في الوقت نفسه، وفي المهمة نفسها، وفي المسؤولية نفسها.

خاتمة

ثقافة المكتبة هي مجموعة القيم والمفاهيم التي يؤمن بها العاملون فيها. فوجود ثقافة قوية في المكتبة يساعد على التكامل الداخلي لأن العاملين يكون لديهم المبادئ نفسها عن أسلوب التعامل وما هو مقبول وما هو مرفوض. وتساعد أيضا على التفاعل الخارجي حيث أن جميع العاملين يعرفون أسلوب المكتبة في تحقيق أهدافها والتعامل مع المتغيرات الخارجية، كما تجعل العاملين لديهم من المبادئ وأسلوب العمل ما يجعلهم مختلفين عن كثير من المؤسسات الأخرى وما يجعلهم متحدين على مفاهيم واحدة.

والثقافة التنظيمية في المكتبة تقوم وتُستمد من أفكار وفلسفة مُنشئها وهذا هو الأساس، فهم يختارون الأفراد الذين يتصفون بالقيم والمواقف التي تتفق معهم وهؤلاء من جانبهم يفضلون العمل بالمكتبة لإتقان القيم والمواقف والعادات بينهم وبين مرؤوسيهـم. وقد أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة أعمال المكتبة هدفاً تسعى إليه على مستوى العالم لتحقيق الميزة التنافسية، وأصبحت بذلك الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لكل مكتبة تسعى إلى التقدم والمنافسة في الساحة العالمية وتريد أن تواكب التطورات العالمية ولا تتخلف عن نهضة المعرفة، وذلك لان لهذا النظام إيجابيات على نجاح المكتبة وما تقدمه من خدمات، مما يجعل التحوّل إليه من الضرورات، إذ من شأنه سرعة الاتصالات وترشيد اتخاذ القرارات وتخفيض التكاليف، وتبسيط الإجراءات الإدارية، فضلا عن مكافحة الفساد الإداري وتحقيق الشفافية في الإدارة.

ثبت المراجع

- 1- أبو بكر، مصطفى محمود. التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003. ص. 401.
- 2- العديلي، ناصر محمد. السلوك الإنساني والتنظيمي. الرياض: الإدارة العامة للبحوث، 1995. ص. 444.
- 3- القريوتي، محمد قاسم. نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 2000.
- 4- الدويلة، فهد يوسف. اثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية. جامعة عمان العربي للدراسات العليا. 2007. ص. 13. زيارة بتاريخ: 206/04/12: متواجدة على العنوان التالي:
<http://www.hrdiscussion.com/hr33390.html#.U6MJUbdOK1s>
- 5- Joiner, T. A. The Influence of National Culture and Organizational Culture Alignment on Job Stress and Performance: Evidence from Greece. Journal of Managerial Psychology. [on - line]. Available: file://A Emerald. Host: Htm.
- 6- Schein, E. H. Organizational culture and leadership. San Francisco, 1997. p. 46.
- 7- Roman-Vel. zquez, J. An Empiric Study of Organizational Culture Types and their Relationship with the Success of a Knowledge Management System and the Flow of Knowledge in the U. S. Government and Nonprofit Sectors. Elsevier Butterworth-Heinemann publications, 2005. p. 69.

- 8- الموارد البشرية الكترونيا [على الخط المباشر]. زيارة بتاريخ 12 / 04 / 206.
متواجدة على العنوان: <http://grhelectronique.blogspot.com>
- 9- <https://www.uop.edu.jo/download/research/members/CAYBLA3T.pdf>
- 10- ابعيط، عيسى. اثر التسيير بفرق العمل على أداء الافراد. دراسة ميدانية: أقسام التربية البدنية بالجنوب الجزائري جامعة الجزائر: بن يوسف بن خدة. ص 26.
- 11- عبدالقادر، إسحق إسماعيل. إدارة الموارد البشرية. [على الخط المباشر]. زيارة بتاريخ 10 / 05 / 206. متواجدة على العنوان:
<http://www.hrdiscussion.com/hr18779.html>
- 12- ادريس، ثابت عبدالرحمن. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005.
- 13- جرينبرج وبارون، ترجمة رفاعي، محمد رفاعي. ادارة السلوك في المنظمات. لبنان: مكتبة لبنان، 2004. ص 627.
- 14- نجم، نجم عبود. الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمجالات. الرياض: دار المريخ للنشر، 2004.
- 15- ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005.
- 16- نجم، نجم عبود. الإدارة والمعرفة الإلكترونية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- 17- نجم، 2004؛ رضوان، 2004
- 18- السالمي، علاء، الدباغ، رياض. تقنيات المعلومات الإدارية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2001.

19- الحيلة، محمد. التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية. العين: الإمارات العربية المتحدة، 2001.

20- نوفل، محمد. الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير. ورقة عمل مقدمة في مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، المنعقد في مسقط في 12 / 13 ماي 2003، سلطنة عُمان.

21- حسن، فاضل عباس. دور الثقافة التنظيم في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية. [على الخط المباشر]. زيارة بتاريخ 12 / 04 / 2006. متواجدة على العنوان:

<http://www.iasj.net>

net/iasj?func=search&query=au:%22%20%D9%81%D8%A7%D8%B6%D9%84%20%D8%B9%D8%A8%D8%A7%D8%B3%20%D8%AD%D8%B3%D9%86%22&formQuery=au:%22%20%D9%81%D8%A7%D8%B6%D9%84%20%D8%B9%D8%A8%D8%A7%D8%B3%20%D8%AD%D8%B3%D9%86%22&uiLanguage=en

22- ياسين، سعد غالب. مرجع سابق. 262ص.

24- العاجز، إيهاب فاروق مصباح. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة

25- العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر، 2005. ص 312.

26- المدهون، موسى توفيق، الجزراوي، إبراهيم محمد علي. تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإداريا للعاملين والجمهور. عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، 1995. ص 399.

27- العوفي، محمد بن غالب. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير، نسخة

إلكترونية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2005. ص 13. [على الخط المباشر]. زيارة بتاريخ 206/04/12. متواجدة على العنوان:

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_1425-1426_AS_as125.pdf

28- العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر، 2005. ص 312.

29- المدهون، موسى توفيق، الجزراوي، إبراهيم محمد علي. مرجع سابق. ص 400.

30- العميان، محمود سلمان. مرجع سابق. ص 313.

31- المدهون، موسى توفيق، الجزراوي، إبراهيم محمد علي. تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإداريا للعاملين والجمهور. عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، 1995. ص 400.

32- العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر، 2005. ص 313.