المحاضرة العاشرة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المؤسسة

تمهيد:

لقد عرفت المؤسسة بمختلف أنواعها في السنوات الأخيرة جملة من التغييرات في مختلف هياكلها نتيجة لتطور التكنولوجيا، حيث أثر ذلك على البيئة الداخلية للمؤسسة وكذا البيئة الخارجية. وفي هذه المحاضرة سوف نتعرف على أثر التغيير الذي أدى إليه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة وأدائها.

1- أسباب التوجه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

من بين أسباب التي أدت إلى توجه المؤسسات إلى تطوير نظمها من خلال تبني تكنولوجيات حديثة وأهمها مايلي:

أ- التطور المستمر للأنترنت وتفاعلاتها التكنولوجية حيث نستطيع القول أنا في منتصف تغيرات جذرية يطلق عليها بعض الباحثين ثورة في مجال شبكات المعلومات من أهمها: الأجهزة، البرمجيات، الصناعات الالكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى.

ب-ظهور ونطور اقتصاد المعرفة ويتمثل بظهور اقتصاديات أساساها المعلومات والمعرفة أصبحت عبارة عن أصول استراتيجية.

ت-التحولات في مشاريع الأعمال حيث لم تعد تقتصر الشركات في أعمالها على الحدود التقليدية المكانية بل أصبح بإمكان الشركة أداء أعمالها خارج الحدود المكانية لها.

ث-ظهور ما يسمى بالشركات الرقمية وهي الشركات التي تعتمد على التواصل الرقمي باستخدام مختلف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الايميالات والمنصات وغيرها.

2- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المؤسسة:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات هي علاقة ذات اتجاهين فكل منها يؤثر في الأخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي والثقافة التنظيمية والهيكل التنظيم، وعمليات التشغيل إلى جانب مؤثرات السياسة الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بثلاثة أشكال: المرئية والمسموعة والمقروءة في أن واحد، ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع

الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات وادماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام.

3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

- تحسين انتاجية ومردودية الموظفين يعتبر هذا الدور من أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تتميز بالسرعة وقدرة كبيرة على تخزين ومعالجة كمية كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك تخفيض الأخطاء والوقت وبالتالي تخفيض الأخطاء والوقت وبالتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات.
- دعم عملية اتخاذ القرار حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دور معتبر في دعم عملية اتخاذ القرارات وذلك بتوفير المعلومات المناسبة والملائمة للمسيرين ومتخذي القرار.
- تحسين العمل الجماعي حيث تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كنظم دعم العمل الجماعي من رفع مردودية وفعاليته فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تسهيل وتحسين عملية تدفق المعلومات ما بين أفراد فرقة العمل.
- خلق تحالفات وشراكات العمل حيث أن استعمال تكنولوجيا المعلومات يمّكن المؤسسة من العمل والتعامل مع مؤسسات أخرى بطريقة فعالة لتقديم أحسن المنتجات الخدمات في فترة زمنية قصيرة.
- تسهيل دخول أسواق عالمية تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنظمات على تسويق منتجاتها وخدماتها في كل أنحاء العالم واقامة شراكات في بلدان مختلفة.
- تسهل التغيير التنظيمي حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنظمات على التأقلم مع البيئة التي تكون متواجدة فيها والاستجابة للرغبات المتنامية والمتغيرة للمستهلكين وقد يكون التغيير شامل أو جزئي.

المحاضرة الحادية عشر: الفجوة الرقمية

تمهيد:

في اطار ثروة المعلومات والتقدم التكنولوجيا وسرعته، ومع هذا التقدم برزت مشكلة بين الدول خاصة منها الدول المتقدمة والدول النامية، وهي مشكل الفجوة الرقمية حيث نجد دول قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال بيمنا دولا أخرى لازالت تعاني من أمية رقمية إن صح التعبير وفي ما يلي نتعرف على الفجوة الرقمية وأنواعها وأسبابها

1- مفهوم الفجوة الرقمية:

هناك مفاهيم متعددة لمصطلح الفجوة الرقمية من بينها أنه يشير إلى الفجوة القائمة بين الأفراد والشركات والأسر والمناطق الجغرافية على المستويات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة سواء فيما يتعلق بالفرص المتاحة لهم الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات الاتصالات واستخدامها لأنترنت لمجموعة واسعة من الأنشطة.

كما تعرف على أنها التفاوت القدرة بين أفراد المجتمع على امتلاك التجهيزات التقنية والفنية اللازمة للدخول على شبكة الانترنت واستخدامها.

2- أسباب الفجوة الرقمية:

هاك أسباب مختلفة أدت لبروز مشكلة الفجوة الرقمية وهي:

2-1 الأسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية:

- سرعة التطور التكنولوجي: تتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمعدلات متسارعة عتاد واتصالات أو برمجيات مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل الدول النامية.
- تنامي الاحتكار التكنولوجي: أظهرت تكنولوجيا المعلومة الاتصال قابلية عالية الاحتكار سواء على المستوى العتاد والبرمجيات.
- شدة الاندماج المعرفي: تتسم منتجات المعلوماتية شدة الاندماج المعرفي ويرجع ذلك إلى الطبيعة الخاصة للتكنولوجيا المعلومات وتعاظم دورها كقاسم مشترك بين المجالات العلمية والتكنولوجيا المختلفة.
- تفاقم الانغلاق التكنولوجي مع تنامي النزعة الاحتكارية مصحوبة بشدة الاندماج تفاقمت حدة الانغلاق التكنولوجي وحماية السر المعرفي.

الأسباب الاقتصادية للفجوة الرقمية:

- ارتفاع كلفة توطين تكنولوجيا المعلومات على الرغم من الانخفاض الكبير في أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمستخدم النهائي فإن كلفة توطينها محليا في ارتفاع مستمر وذلك لعدة أسباب منها: ارتفاع كلفة انشاء البنى التحتية لهذه التكنولوجيا ارتفاع كلفة تطويرها.
- تكتل الكبار والضغط على الصغار: تشهد حاليا صناعة المعلومات حركة نشطة لتكتل من قبل الكبار، مما يضيق الخناق على الصغار في كثير من المجالات إلى حد الاستبعاد الكامل من المنافسة.
- الشركات المتعددة الجنسيات وسيطرتها على الأسواق المحلية هذه الشركات تقوم بتوزيع منتجاتها وخدماتها شاملة العالمية على اتساعها تاركة الفتات لشركات التطوير المحلية.
- كلفة الملكية الفكرية: تضيف الملكية الفكرية أعباء ثقيلة على فاتورة التنمية المعلوماتية خاصة في ظل الاتفاقيات والتشريعات الملزمة لمنظمة التجارة العالمية وهو ما تكافحه مؤسسات المجتمع المدني بكل ما وسعها من جهد لكي تظل المعرفة متاحة للجميع.
- انحياز تكنولوجيا المعلومات اقتصاديا لمصلحة القوى على حساب الضعيف غالبا ما تنحاز التكنولوجيا إلى تقدما ولأكثر استخدام لها على حساب لأقل تقدما ولأقل استخداما.

3- الأسباب السياسة للفجوة الرقمية:

- صعوبة وضع سياسة التنمية المعلوماتية حيث تتسم عملية وضع سياسات التنمية المعلوماتية في البلدان النامية بالتعقيد الشديد لأن عملية وضع هذه السياسات تحتاج إلى فدر كبير من الابداع ودرجة عالية من الوعي تفتقدها كثير من القيادات السياسية.
- سيطرة الو.م.أ على المحيط الجيو-معلوماتي فالو.م.أ هي القطب الوحيد الذي يحكم قبضته على المحيط الجيو معلوماتي وخاصة فيما يتعلق بالأنترنت.
- سيطرة الدول النامية على الوضع المعلوماتي محليا حيث تسيطر على منافذ المعلومات بهدف حماية الأمن القومي.

4- الأسباب الاجتماعية والثقافية للفجوة الرقمية:

- تدني التعليم وعدم توفر فرص التعلم.
- الأمية حيث كلما ارتفعت نسبة الأمية كلما زادت الفجوة الرقمية.

- يعتبر الدخل من الأسباب الرئيسية المؤدية للفجوة الرقمية حيث تتميز الدول النامية بدخل ضعيف مقارنة بالدول المتقدمة.
- الفجوة اللغوية حيث تعتبر اللغة أحد أسباب التي تؤدي إلى توسيع الفجوة الرقمية بين الدول حيث تسعى الدول إلى تحسين علاقة لغتها القومية بتكنولوجيا.
- الجمود المجتمعي حيث تتسم مجتمعات الدول النامية بمقاومتها للتغيير مما يزيد تخلفها عن الالتحاق بالتطور التكنولوجي.

4- أنواع الفجوة الرقمية:

أ- الفجوة الرقمية بين الدول النامية:

تم ضبط هذا النوع من خلال احصائيات متشابكة لدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية من خلال بعدين مختلفين من حيث أهميته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اقتصاديات الدول من جهة ثانية استخدام هذه التكنولوجيات والاتصال في اقتصاديات الدول. حيث تم تصنيفها إلى دول عالية الكثافة: فنلندا، المجر، ايرلندا...ودول متوسطة الكثافة: كندا، فرنسا، اليونان... ودول ضعيفة الاستخدام ألمانيا بولونيا البرتغال...

ب-الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول غير المتقدمة:

تمت المقارنة بينهم من خلال هياكل الاتصالات السلكية ولاسلكية مثل عدد خطوط الهاتف الثابتة والمحمولة وثم المكالمة الهاتفية وغيرها من المؤشرات المتعلقة بالتجهيزات.

ج- الفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية:

الاختلافات المسجلة بين الفضاءات الحضرية والريفية هي اختلافات قوية أدت إلى تراجع مستوى تقدم البلد من ناحية غياب مرافق الاتصالات واللاسلكية في الريف وقدم الشبكة في هذه المناطق.

5- الحلول المقترحة لسد الفجوة الرقمية:

إن حجم الفجوة الرقمية بين الدول النامية والدول المتقدمة أصبح واضح بالشكل الذي يجب ايجاد حلول من أجل تضيق هذه الفجوة حيث يجب أن تركز هذه الحلول على المستوى العالمي والاقليمي والمحلي.

أ- البعد العالمي: يجب الاسراع بتكوين وحدة دولية متماسكة لدفاع عن مصالحهم وتطلعاتهم المشروعة في تحقيق التقدم التكنولوجي وذلك بالتواصل إلى مجموعة من المعايير المناسبة لسد الفجوة الرقمية حتى يستفيد الجميع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفة شاملة.

ب-البعد الاقليمي: يمكن العمل على تعميق ودعم أوجه التعاون بين مختلف الأطراف الفاعلة والمهتمة بمجال التكنولوجيات الدول الفيرة معلوماتيا الشيء الذي سيمكننا من تحقيق نتائج هامة في مواجهة الفجوة من خلال ما يسمى بالاعتماد الجماعي على الذات ويمكن تنسيق أشكال التعاون بين هذه المجموعات الاقليمية في عدة مجالات كتشجيع التبادل المعلوماتي فيما بين الدول .

ت-البعد المحلي:

هناك عدد من السياسات المستعجلة التي يجب الاسراع بتبنيها وخاصة البلدان العربية كبناء نموذج ذاتي دون الانغلاق أو عدم التعامل مع الخارج بل صياغة نموذج تنموي ومعلوماتي يتجه أساسا إلى الداخل ويشمل ذلك مختلف العلوم والمعارف والتكنولوجيا ولتحقيق ذلك لابد من:

- وضع سياسة للمعلومات على مستوين الوطني والاقليمي والعمل على تنفيذها لتشكل مجتمع المعلومات.
- الاهتمام بالتعليم باعتبارها مقومات مجتمع المعلومات.
- زيادة حجم الاستثمارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

المحاضرة الثانية العشر: مقومات مجتمع المعلومات العربي:

تمهيد:

تعتبر الفجوة الرقمية بين مجتمع المعلومات الغربي ومجتمع المعلومات العربي فجوة كبيرة حيث تعود هذه الفجوة لمجموعة من الأسباب من الفقر وانتشار الأمية مما يجعل محاولة وضع حلول أمر أكثر من ضروري.

1- ملامح مجتمع المعلومات العربي:

تعد القمة العالمية للمعلوماتية التي انعقدت في تونس عام 2005 نقطة تحول مهمة في بناء مجتمع المعلومات في دول العربية، فقد نبهت العديد من هذه الدول على أهمية مجتمع المعلومات فزادت اسهام القطاع الخاص إلى جانب الحكومات في بناء تقنية المعلومات والاتصال وارتفعت قيمة الاستثمارات في هذا القطاع.

كما بدأ التنسيق بين الحكومات والقطاع الخاص لمعالجة عدد من القضايا. مثل رفع معدلات النفاذ وبناء القدرات وتوفير المحتوى الرقمي العربي، لكن هناك تباين واضحا في مؤشرات تطور مجتمع المعلومات بين الدول العربية بين سنوات 2002 و2008، حيث ازدادت مجلس التعاون الخليجي العربي، وكان أكثر من ثلث السكان يستخدمون الانترنت، قد تصدرت الامارات والبحرين تلك الدول. أما الدول العربية الأخرى فقد كانت نسبة مستخدمي الهاتف المحمول تزيد على 60% وتقل عن 100% في حين سجل الاستخدام المتوسط نسبة للمستخدمين الشبكة العالمية بين 10% و15% تصدرت الأردن ثم لينان، أما البلدان منخفضة الدخل والمتمثلة في السودان 9% وموريتانيا فكانت نسبة الاستخدام فيها 2%

2- الاستراتيجيات العربية العامة لتكنولوجيا لبناء مجتمع المعلومات العربي:

- التوسع في تحرير الخدمات من أجل خلق سوق عربي تنافسي يندمج في الاقتصاد العالمي.
- الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المدني والمنظمات الغير حكومية.
- التكامل في تقديم خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والاعلام من أجل اتاحة أفضل الخدامات للمواطن العربي.
- تعظيم التعاون العربي على أسس اقتصادية م أجل خلق كيانات فاعلة في هذا المجال.

- التفاعل مع المجتمع الدولي وآلياته من أجل نقل وتطوير التكنولوجيا وجذب الاستثمارات وخلق فرص عمل.
- توعية مختلف الأطراف بمكوناتها وغاياتها ومقاصدها والأدوار الملقاة على عاتق كل منها.
- استحداث تفعيل آليات لمتابعة تنفيذها.
- استحداث تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحسين الانسان العربي.
- مواصلة كافة الجهود التي بذلت في تعظيم الاستفادة من نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.