



فلسفة الإدارة اليابانية الحديثة واستراتيجية مواجهة التهديدات الإلكترونية
**Modern Japanese management philosophy and strategy
to counter cyber threats**

د. رملي مخلوف

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، (الجزائر)، البريد الإلكتروني: 4makhlouf@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/12/31

تاريخ القبول: 2022/12/08

تاريخ الاستلام: 2022/09/20

ملخص

أحدثت التطورات في التقنيات الرقمية تغييراً جذرياً في كل جانب من جوانب مجتمعنا تقريباً بما في ذلك الإدارة العامة والهيكل الصناعي والتوظيف والحياة الخاصة. وتواصل الرقمنة تغييراتها في أسلوب عمل الحكومات أيضاً ضمن خطط وطنية واستراتيجية لتقنية المعلومات. ففي هذا الصدد، اتسم النظام الإداري الياباني بعدد من الصفات والمقومات الإدارية التي تجعله متفرداً عن النظم الإدارية الأخرى، وبات السلوك الإداري لليابان مصدراً ملهماً للعديد من الشركات التكوينية والفكرية والتطبيقية، فاستخدام الحكومة اليابانية للتكنولوجيات الرقمية في إدارة المالية العامة بدأ يحدث تحولاً مباشراً في تفعيل النشاط الحضاري وذلك من خلال استخدام التقنيات والثقافة الرقمية لتحقيق نمو الأعمال واكتسابها ميزة تنافسية. إن سر نجاح التجربة اليابانية خصوصاً في مجال المعاملات الآمنة على الإنترنت، يدعونا بعمق إلى قراءة أهم العوامل التي أدت إلى بلورة فلسفة الإدارة اليابانية وتطورها لتصبح من أعظم الفلسفات التي تؤسس لبناء الدول والحضارات والمجتمعات، وهذا ما تهدف إليه ورقتنا البحثية.

الكلمات المفتاحية: الحكومات الإلكترونية، التقنيات الرقمية، الإدارة اليابانية، التنمية، الميزة التنافسية.

تصنيف JEL: O32 ; G38.

Abstract

Advances in digital technologies have fundamentally changed almost every aspect of our society, including public administration, industrial structure, employment and privacy. Digitization continues to change the way governments work within national IT plans and strategies as well. In this regard, the Japanese administrative system has been characterized by a number of qualities and administrative components, that make it unique compared to other administrative systems, and the administrative behavior of Japan has become a source of inspiration for many training companies, intellectual and applied, the use of technology and digital culture to ensure business growth and gain a competitive advantage.

The secret of the success of the Japanese experience, especially in the field of secure transactions on the Internet, invites us to read in depth the most important factors that led to the crystallization of Japanese management philosophy, and its development to become the one of the greatest philosophies that lay the foundations for building nations, civilizations and societies, and that is what our research paper aims to do.

Keys words: E-government, digital technologies, Japanese management, development, competitive advantage.

JEL classification codes: O32; G38.

1. مقدمة

بدأت التطورات الهامة في إدارة الموارد البشرية مع الانقلاب الكبير الذي حدث في الصناعة مع ظهور عصر الآلية والمصانع الكبيرة، وما يسمى بالثورة الصناعية في القرن الثامن عشر، وفي هذه الفترة طغى الاهتمام بالنواحي الفنية والتقدم التكنولوجي والمشكلات الاقتصادية ومشكلات الإنتاج على تفكير الإدارة، مع توجيه بسيط وسطي إلى مشكلات العمالة، وحتى هذا الاهتمام كان يواجهه أصحاب الأعمال بأسلوبهم الشخصي الاجتهادي وفي ضوء التجربة والخطأ ولم يكن هناك بعد دور واضح لإدارة الموارد البشرية.

بعد ذلك، ظهرت حركة الإدارة العلمية التي تزعمها تايلور وفايول وجانت وجلبرت وغيرهم ممن أسسوا تلك الحركة، والتي كانت سبباً في تنبيه الإدارة العليا في المنظمات إلى أهمية وظيفة إدارة الموارد البشرية، واستمالتهم إلى استخدام الأساليب العلمية في علاج مشكلات الأفراد، ولكن كان رد فعل النقابات لهذه الحركة على أنها تهديد لهم يجب مقاومته.

ظروف الحرب العالمية الأولى وما صاحبها من زيادة ضخمة في الإنتاج، أوجد مشكلة واجهت الإدارة تتعلق بتدبير احتياجاتها من القوى العاملة لمقابلة هذا التوسع الإنتاجي الضخم رغم نقص عرض القوى العاملة، بسبب ظروف الحرب وخاصة العمال المهرة والفنيين والمشرفين والمديرين. وبدأت الإدارة لأول مرة التفكير في إنشاء وحدات تنظيمية متخصصة تتولى النهوض بإدارة الموارد البشرية، ولكن كان معظم اهتمام الإدارة قاصراً على تعيين عمال الإنتاج ورجال البيع وتحديد هيكل أجورهم وساعات عملهم.

بعد الحرب العالمية الثانية، تزايدت التحديات والأزمات التي واجهتها المنظمات والدول في القرن العشرين، وهذه التحديات والأزمات تطلبت من هذه المنظمات والدول مواجهتها والتعامل معها بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية، وصولاً إلى تحقيق الأداء المتميز، من خلال الاستخدام الأفضل لمواردها البشرية والمعرفية والمادية والمالية والتكنولوجية وغيرها من الموارد، وبما يحقق الرفاهية للسكان ويحقق الازدهار للمنظمات والدول.

في هذا الصدد، لم يعد أمام اليابان وسيلة لتجد فرصتها للحياة الكريمة إلا أن تحاول الاستغلال الأمثل لموردها الوحيد الذي لديها وفرة فيه، وهو العنصر البشري، فوضعت كل تركيزها بعد الحرب العالمية الثانية على كيفية استخدام إمكاناتها البشرية بالطريقة التي تساعد على تحقيق مزايا تمكنها من سد احتياجات السكان من الغذاء واحتياجات التصنيع من الموارد المادية.

ولقد كان من بين وسائل الإدارة اليابانية في هذا المجال تبنيها لاستراتيجية جعلت من النظام الإداري الياباني متفرداً عن النظم الإدارية الأخرى وبنات السلوك الإداري لليابان مصدراً ملهما للعديد من الشركات التكوينية والفكرية والتطبيقية، فاستخدام الحكومة اليابانية للتكنولوجيات الرقمية في إدارة المالية العامة بدأ يحدث تحولاً مباشراً في تفعيل النشاط الحضاري وذلك من خلال استخدام التقنيات والثقافة الرقمية لتحقيق نمو الأعمال واكتسابها ميزة تنافسية. فإلى أي مدى استطاعت الإدارة اليابانية أن تصل إلى مجتمع ما بعد المعلومات وتحقق ما اصطُح عليه بالمعجزة اليابانية؟

إن سر نجاح التجربة اليابانية خصوصاً في مجال المعاملات الآمنة على الإنترنت، يدفعنا بعمق إلى قراءة أهم العوامل التي أدت إلى بلورة فلسفة الإدارة اليابانية وتطورها لتصبح من أعظم الفلسفات التي تؤسس لبناء الدول والحضارات والمجتمعات، وهذا ما تهدف إليه ورقتنا البحثية.

2. خصوصيات النظام الإداري في اليابان

تعد الإدارة اليابانية أحد عوامل النجاح والتطور في اليابان، وتتميز بتجربتها الرائدة، ليس فقط على المستوى المحلي والإقليمي، وإنما على المستوى الدولي أيضاً، حيث يأتي هذا التميز الإداري بمختلف عناصره التكوينية والفكرية والتطبيقية. في أعقاب الحرب العالمية الثانية، شهدت الشركات اليابانية الكبيرة نمواً قوياً للغاية وأثبتت نفسها كرائدة في إعادة الإعمار الاقتصادي والصناعي، تاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة متخلفة عن الركب. في الخمسينيات والستينيات من القرن

الماضي، كان الفارق بين الشركات الكبيرة والصغيرة من النوع الذي وصف الاقتصاد بأنه "مزدوج" من قبل الإدارة الوطنية (وزارة التجارة الدولية والصناعة، 1957). ثم يتم الشعور بتخلف الشركات الصغيرة والمتوسطة باعتباره تهديداً لتحديث اليابان ويساهم في تشكيل الرأي القائل بأن الهيكل المزدوج يمثل مشكلة اقتصادية مهمة.

في العقود الأخيرة، الحسبة تغيرت، إذ تمتلك الشركات الصغيرة والمتوسطة في التصنيع معدات حديثة ومهارات مهمة، فقد أصبحت لديها سلعاً عالية الجودة، واستثمارات في البحث والتطوير، مثل شركة Hyoda أو Japan Remote Control Company وهي شركات مقرها في هيغاشي أوساكا، في مجالات موازين الحرارة الصناعية وأدوات القياس لطائرات الهليكوبتر.

اليوم، تعتبر الحكومة اليابانية الشركات الصغيرة والمتوسطة واحدة من محركات النمو الاقتصادي، بالإضافة إلى السياسات الاقتصادية والصناعية الحديثة التي تهدف إلى إنشاء التكتلات معها. (Colovic, 2008, 45)

لقد بات السلوك الإداري الياباني مصدراً ملهماً للعديد من الشركات المتميزة حول العالم، ويعرف عن الإدارة اليابانية بعض المبادئ والتطبيقات الشهيرة كمبدأ التحسين للأفضل أو التحسين المستمر الذي يطلق عليه اسم KAIZEN والذي طبقته شركات كبرى في العالم. (المزيد: 2018، ص 4)

1.2 عوامل نجاح الإدارة اليابانية

تتلخص العوامل التي ميزت السلوك الإداري الياباني عن غيره من النظم الإدارية العالمية فيما يلي: (حامد: 2006، ص 5)

- الظروف التاريخية لسوق العمل: بدأت اليابان دخول ميدان الصناعة في العقد السابع من القرن التاسع عشر. ومع التقدم الصناعي، وتزايد حدة المنافسة، استمر أصحاب الأعمال في سياستهم القائمة على غبن قوة العمل من تخفيضات في الأجور، وإطالة ساعات العمل، والتخفيض في بعض المزايا مثل مزايا الإسكان والتغذية لتشجيع قوة العمل القادمة من الأقاليم. ثم استبدال سياسة الغبن بسياسة الإغراء من خلال تحسين ظروف العمل المادية، وتوفير مساكن أفضل، وعلاوات أقدمية، وغيرها من وسائل التحفيز التي ساعدت تطبيقها على تحقيق بعض الاستقرار النسبي لقوة العمل في المنظمة.

- هيكل الصناعة: تركز المنظمات اليابانية الكبرى على أن تقصر نشاطها على إنتاج منتج واحد، أو خط منتجات متكامل مما يجعل من السهل على المنظمة أن تصنف نفسها في صناعة معينة، وتنافس غيرها من المنظمات ففي نفس الصناعة على حصة السوق.

والمنافسة بين المنظمات في الصناعة الواحدة قادت إلى خاصية أخرى أصبحت تميز هيكل الصناعة اليابانية، وهي أن المنظمات الكبرى رغبة منها في التركيز على الجوانب الهامة في المنافسة مثل الإنتاج والتسويق والبحوث والتنمية، فإنها تعتمد في الحصول على الخدمات الثانوية أو الأقل أهمية كالتخزين، وتصنيع قطع الغيار، والصيانة والشحن وغيرها على منظمات أصغر، وهذه المنظمات الصغيرة عادة ما تتحالف مع إحدى المنظمات الكبرى لتقدم خدماتها الثانوية مما يجعل هناك نوعاً من الارتباط بينهما.

- الفلسفة الثقافية المتميزة: تشكل المنظمة اليابانية الأسرة داخل أي مجتمع، حيث تشبع الفرد بفلسفة منظمة معينة يجعل من الصعب عليه أن ينتقل للعمل في منظمة ذات فلسفة مختلفة مما يجعله أكثر تمسكاً بمنظمته وأكثر ولاءً لها، وتلك الفلسفة تكون واضحة للجميع يتشبع بها كل فرد من خلال اندماجه في المنظمة، وتصبح مرشداً لسلوكه، ومنهجاً لتصرفه مما يجعلها مع مرور الوقت تخلق نوعاً من التكامل بين الفرد والمنظمة، بل ويصبح جزءاً من الفلسفة ذاتها. (الكردى، ص 14)

2.2 خصائص النظام الإداري الياباني

اتسم النظام الإداري الياباني بعدد من الصفات والمقومات الإدارية التي تجعله متفرداً عن النظم الإدارية الأخرى، وبالرغم من اختلاف وجهات النظر فيما يتعلق بتشابه تلك الخصائص أو عدم تشابهها مع ما يماثلها بالولايات المتحدة الأمريكية ودول أوروبا الغربية، فإن الذي لا يمكن الخلاف عليه هو أن طريقة تطبيق النظم والسياسات اليابانية وتشغيلها في ظل الإطار والمناخ التنظيمي والقيم الثقافية اليابانية قضايا مغايرة لما يطبق في دول العالم.

تعتمد الإدارة اليابانية في تسيير وإدارة الموارد البشرية على الالتزام بالقيم المشتركة والتي تتميز بالخصائص التالية: (صحراوي: 2015)

- المسؤولية الجماعية: أهم ما يميز التنظيم الياباني عن التنظيم الكلاسيكي هو أن تحديد السلطات والمسؤوليات لا يكون على أساس فردي، وإنما على أساس جماعي، ومن ثم فإن وحدة البناء في التنظيم هي الجماعة وليس الفرد. فلطالما أن السلطة والمسؤولية تم تحديدها على أساس الجماعة وليس على أساس فردي، وبالتالي المساءلة لا بد أن تكون على أساس جماعي.
- الاهتمام الشمولي بالموظف: لا يهتم المدير الياباني بالجانب العملي من حياة الموظف فقط، وإنما يهتم أيضاً بالجانب المتعلق بحياته الخاصة من منطلق أن الإنسان كيان متكامل لا يمكن تجزئته، وأن كلا الجانبين في حياته يؤثر في الآخر، وهذه هي فلسفة المجتمع الياباني. فالموظف الذي يعاني من بعض المشاكل الخاصة في حياته الأسرية من المتوقع أن ينعكس وبشكل مباشر على عمله من خلال انتظامه في العمل واهتمامه به، وتركيز على الأداء وعلاقاته بالآخرين.
- الثقة المتبادلة بين الفرد والمنظمة: تتميز الإدارة اليابانية بانضباطية العامل الياباني مقارنة بغيره من العاملين في باقي إدارات النظم الغربية، حيث تثبت الإحصائيات أن نسبة التغيب عن العمل ضئيلة جداً إذا تبلغ (1,95%) وكذلك الاستمتاع بالإجازات، وتنعكس الثقة كذلك في حسن الأداء وزيادة الإنتاجية وفي تعزيز الرقابة الضمنية والذاتية.
- في السياق نفسه، استطاع وليام أوتشي (ياباني الأصل) من تطوير نموذج للإدارة عن اليابان أطلق عليه نموذج "نظرية زاد (Z) في الإدارة"، ولعل ما يميز هذا النموذج هو تركيزه على الأفراد وعلى البيئة التي يعملون بها فهو يعتبر الأفراد عناصر مركزية هامة ولهم دور رئيسي ونشط في اتخاذ القرارات. وقد لاحظ أوتشي أن السبب في الإنتاج العالمي للشركات اليابانية يعود لبراعتها في إدارة العنصر البشري وليس للسياسات الاستثمارية والنقدية التي تتبعها تلك الشركات اليابانية مع نظيراتها الأمريكية ووضعها في إطار واحد.

إن القصد من هذه النظرية هو تطوير إحساس الملكية لدى الأفراد في المؤسسة والانتماء إليها مما يزيد من إخلاصهم لأهداف المنظمة الأمر الذي سيجعل منهم مساهمين بشكل أكثر في الإنتاج العام فتطوير إحساس الملكية المؤسسية يستلزم ذلك أن يشعر الأفراد بأنهم جزء من العمل وطرف يحسب حسابه في اتخاذ القرارات لذا على المؤسسات أن تتبنى الأسلوب التشاركي في اتخاذ القرارات بحيث يتأثر كل فرد عامل بالمؤسسة ويمتلك فرصة للتأثير فيها وفي القرارات المتخذة.

- المزج بين الحياة الخاصة والحياة المهنية: من الخصائص المهمة الأخرى للشركات اليابانية الصغيرة والمتوسطة هي الطريقة التي يمزج بها رواد الأعمال بين الحياة الخاصة والحياة المهنية بمجرد إنشاء العمل، فيجب عليهم صيانته وتطويره، لهذا يعمل رواد الأعمال بجد ولديهم ساعات عمل كبيرة لتقليل وقت سفرهم، فإنهم يميلون إلى العيش في مكان قريب، غالباً بجوار أو فوق مباني الإنتاج، فلا يتم الفصل بين العمل والحياة الخاصة بشكل واضح، لا جسدياً ولا نفسياً. إن العمل بالنسبة للعديد من رواد الأعمال هو مجال الحياة، وعنصر رئيسي في هويتهم واحترامهم لذاتهم. لا يمكن اختزال العمل ببساطة إلى حساب اقتصادي.

(Colovic, 2008, 61)

3.2 عناصر إستراتيجية الإدارة اليابانية

اعتمدت الإدارة على نظرية العلاقات الإنسانية في اعتماد الأسلوب التشاركي في اتخاذ القرارات، وإيجاد بيئة عمل عائلية، والمحافظة على استقرار الأفراد العاملين. وتعتبر الموارد البشرية للمنظمة اليابانية هي ثروتها الأساسية وأعلى أصولها جميعاً، فهي الركن الذي ترتكز عليه إستراتيجية الإدارة اليابانية. ومعاملة العنصر البشري يتضح من خلال التأكيد على وحدة المصلحة بين المنظمة والعاملين، ذلك أن العاملين لا ينظر إليهم باعتبارهم مجرد أدوات في العملية الإنتاجية تستغل جهودهم بطريقة أو بأخرى لتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها، بل تحرص الإدارة اليابانية بالوسائل العلمية على إشعار الفرد بأن هناك منفعة متبادلة بينه وبين المنظمة وأن هناك مصلحة مشتركة بينهما، فكل ما يبذله من جهد من أجل بقاء المنظمة واستمرارها، ونجاحها، وتقدمها يعتبر ضماناً لبقائه ونموه وتقدمه.

على العموم، ترتكز نظام الإدارة اليابانية إلى جانب الركن البشري، على الدعائم التالية:

- نظام التوظيف مدى الحياة: ما زال الإنسان العامل هو محور اهتمام الإدارة اليابانية، وهو قلبها النابض وعمودها الفقري، بالرغم من التقدم الصناعي والتكنولوجي الذي حققته اليابان فيما يتعلق بالعمليات الصناعية وأساليب ووسائل الإنتاج وما تضمن ذلك من استخدام أجهزة الروبوت في العمليات الصناعية وغير الصناعية.

والتوظيف مدى الحياة يبدأ أولاً في حاجة الإدارة في إحدى الشركات إلى تعيين عاملين جدد، ثم تقوم الإدارة بالاتصال بالجامعات والمدارس الثانوية لمعرفة أسماء الخريجين الجدد الراغبين في العمل حيث تقوم الإدارة باختيار الأفراد اللازمين وفقاً لاختبارات يمرون بها، وعند قبول أولئك العاملين الجدد تبدأ رحلة جديدة وبصفة خاصة العاملين الجدد اعتماداً على الرؤى والأفكار المتولدة عن نظام التوظيف مدى الحياة.

- نظام التدريب المستمر: إن تطبيق سياسة ضمان العمل مدى الحياة للموظف يحتم على المنظمات اليابانية ضرورة العناية بالتدريب المستمر الذي يشمل كل فرد في المنظمة من بداية حياته العملية حتى نهايتها. إذ تستهدف عملية التدريب المستمر تأهيل الفرد ليكون أكثر قدرة على التكيف مع فلسفة المنظمة وقيمها، وأكثر استعداداً ليس للقيام بأعباء وظيفته الحالية فقط، ولكن بعض الوظائف الأخرى بالمنظمة، وعملية التدريب المستمر مسئولية مشتركة بين الفرد والمنظمة.

وتؤمن الإدارة اليابانية بأن التخصص الدقيق في مسار وظيفي معين يقلل من الولاء التنظيمي، ويسهل على الفرد مهمة الانتقال من منظمة لأخرى، كما أن الإلمام العام وعدم التخصص الدقيق من ناحية معينة يجعل مرونة الحركة الوظيفية أسهل ويسهل من مهمة التنسيق والتعاون بين العاملين.

- نظام الترقية والأجور: نظام تقييم الأداء في المنظمات اليابانية الكبرى يتميز بأنه نظام شمولي، فهو لا يهتم فقط بمجرد قياس الظواهر السطحية للأداء، وإنما يعنى أيضاً بقياس مختلف الخصائص الشخصية والسلوكية المؤثرة فيه مثل القدرة على الابتكار، والتجديد والنضوج العاطفي، ومهارة الاتصال، والقدرة على التعاون، ومدى مساهمته في أداء الجماعة.

أما بالنسبة للأجر، فإنه يتحدد للعامل على أساس مستواه التعليمي ثم يزداد الأجر الأساسي بعد ذلك مع زيادة خدمته بالمنظمة، أي أن هناك رابطة وثيقة بين الأجر الأساسي والأقدمية. ومع أن المنظمة تمنح عادة بعض المستخرجات الإضافية مثل العلاوة الاجتماعية، علاوات الوقت الإضافي التي لا يرتبط تحديدها بشكل مباشر بسنوات الخدمة، ولكن نظراً لأنها تحسب عادة كنسبة من الأجر الأساسي فإن مدة الخدمة تؤثر فيها أيضاً.

والفلسفة الأساسية لنظام الأجور على أساس الأقدمية تركز على فكرتين هما:

أ- أن الفرد كلما طالت مدة خدمته كلما زادت كفاءته، ومن ثم يجب أن يزداد أجره.

ب- أن الفرد في المراحل الأولى من عمره تكون أعباؤه أقل نسبياً، ومع تقدم سنه تزداد مسئولياته، وتزداد أعبائه، ومن ثم فإن نظام الأجور يجب أن يتماشى مع هذا المنطق.

- نظام صنع لقرار: يعتبر صنع القرار أهم الخصائص التي تميز الإدارة اليابانية، فطريقة المشاركة في اتخاذ القرارات تتم من خلال إشراك كل من سيتأثر بهذا القرار، وهذا بدوره يعني تحمل المسؤولية من قبل من يشارك في اتخاذ القرار. لذا فإن صنع القرار يمثل الوصول إلى القرار الأفضل وبنفس الوقت تحمل المسؤولية وتحقيق الولاء لهذا القرار بقبوله وتنفيذه بشكل جيد، وهذا ينعكس على مدى نجاح القرار وموضوعيته.

- تشجيع الاقتراحات: تقوم الإدارة اليابانية على سياسة المشاركة الجماعية في صنع القرارات بسياسة أخرى مكملتها هي سياسة تشجيع الاقتراحات بما لها من فائدة مشتركة لكل من المنظمة والعاملين، إذ يوجد في المنظمة عادة نظام للاقتراحات يضمن جدية دراسة أي اقتراح. فالأقتراح يقدم على نموذج معين، وتقوم لجنة المقترحات بتقييم الفكرة -قد تحيلها إلى لجنة فنية لدراستها إذا احتاجت لذلك - فإذا كان الاقتراح مفيداً أخذ طريقه إلى التطبيق العملي وكافأ صاحب الاقتراح على ذلك.

- الرقابة الجماعية على الجودة: من السياسات الأخرى التي تدعم بها الإدارة اليابانية ديمقراطية الإدارة تشجيعها لما يسمى بجماعات الرقابة على الجودة والتي أصبحت إحدى السمات المميزة للمنظمات اليابانية. وجماعة الرقابة على الجودة ليست

شكلاً من أشكال التنظيمات الرسمية التي تؤسسها إدارة المنظمة لرفع كفاءة الأداء، وإنما هي عبارة عن تنظيم تطوعي يقوم على وجود العاملين في مواقع التنفيذ معاً بشكل اختياري من جماعات صغيرة لحل المشاكل التي يواجهونها في العمل.

3. إستراتيجية الإدارة اليابانية في مواجهة التهديدات الإلكترونية

تتمثل المشكلات العاجلة التي تواجه إدارة الشركات في كيفية التعامل مع تقنيات المعلومات، مثل إنترنت الأشياء والصناعة، والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، بالإضافة إلى الطرق التي أثرت بها العولمة على النمو الاقتصادي السريع للصين والبلدان النامية. علاوة على ذلك، هناك قضايا كبيرة تتعلق بجائحة كورونا، حيث تم الإبلاغ عن دراسات حول تأثير COVID-19 مثل ردود الحكومات اليابانية، وتصميم المنظمة وإعادة التوطين بعد الجائحة.

العديد من الاقتصاديين في اليابان قد أجروا أبحاثاً حول الإدارة وصنع القرار استجابة للتغيرات البيئية الخارجية، حيث تم التأكيد على أهمية "النهج الهجين لصنع القرار الياباني". النهج الهجين يعني أن الأشياء غير المتجانسة أو المفاهيم المتضاربة يتم دمجها لإنشاء مفاهيم جديدة. (Hirasaka, 2021)

1.3 تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية

تعود بدايات اعتماد الخدمات الإلكترونية في دولة اليابان سنة 1999 عندما أعلنت عن مشروع الحكومة الإلكترونية، وتوجت الخطط إلى بناء اليابان الإلكترونية ضمن الخطة الوطنية الإستراتيجية لتقنية المعلومات التي احتوت المبادئ التوجيهية التالية: (العبيدي، ص 29)

- التعاون الثنائي مع الدول الآسيوية.

- الترويج للحكومة الإلكترونية الملحية.

- التركيز على تقييم الأداء الحكومي وسماع رأي المواطن.

- محاكاة ممارسات القطاع الخاص على مستوى تقييم الخدمات الحكومية.

ويتضمن مشروع الألفية الخاص بالحكومة الإلكترونية: طرق إدارة المشاريع؛ نظم الكترونية مثل التحقق الإلكتروني من الهوية؛ قاعدة الشبكة؛ قاعدة التقنية؛ الحياة العامة الإلكترونية؛ احتياجات أمنية. (ضيف: 2013، ص 146)

مع منتصف جوان 2004، توسعت المعاملات الحكومية اليابانية إلى قطاع الضرائب حيث قامت وكالة الضرائب الوطنية باعتماد المعاملات الضريبية الإلكترونية والدفع عبر الإنترنت، كما قامت وزارة المالية بتعميم نظام الدفع الإلكتروني لرسوم التراخيص والتصاريح والغرامات وكذا الضرائب.

وقد نتج عن هذه النقلة النوعية ارتفاع مستخدمي الإنترنت بالمنازل إلى 85 % ممن يملكون الحسابات، وارتفاع نسب استخدام الحسابات داخل المؤسسات التنظيمية باليابان، حيث وصلت إلى 92 حساباً لكل مائة عامل.

2.3 الهجمات الإلكترونية التي تتعرض لها المؤسسة اليابانية

أحدثت التطورات في التقنيات الرقمية تغييراً جذرياً في كل جانب من جوانب مجتمعنا تقريباً بما في ذلك الإدارة العامة والهيكل الصناعي والتوظيف والحياة الخاصة. وتواصل الرقمنة تغييراتها في أسلوب عمل الحكومات أيضاً ضمن خطط وطنية وإستراتيجية لتقنية المعلومات.

لكن عالم الإنترنت يخضع لتهديد دائم من خطر الهجومات الإلكترونية. وأصبح من غير المستبعد تعرض أي شخص لتسرب معلوماته السرية نتيجة للقرصنة، أو استغلال بيانات بطاقات الائتمان، سرقة الحسابات الإلكترونية، وغيرها.

الجرائم والهجمات الإلكترونية المباشرة أو ما يطلق عليها اسم الهجومات السيبراني، هو محاولة ضارة ومتعمدة من جانب فرد أو مؤسسة ما لاختراق نظام المعلومات لدى فرد أو مؤسسة أخرى. فعادة ما يبحث المهاجم عن شيء من المنفعة وراء تعطيل شبكة الضحية، خصوصاً على المؤسسات الحكومية والشركات التي استهدفت في العديد من المرات، ومع تخطي هذا النوع من الجرائم الحدود الجغرافية، وبسبب طبيعة شبكات المعلومات العابرة للحدود، تصبح البلدان التي لا تعتمد تشريعات سيبرانية فعالة هدفاً لمرتكبي الجرائم السيبرانية الذين يستغلون غياب الأطر التنظيمية في هذا المجال. (الإسكو: 2012، ص 5)

على العموم، يمكن رصد أهم الجرائم الإلكترونية الشائعة: (هرون: 2018، ص ص 311-312)

أ- الاعتداء باستعمال البرمجيات الخبيثة: تعرف البرمجيات الخبيثة على أنها برامج مؤذية يمكن أن تلحق الضرر بأنظمة حواسيب المنزل والمكتب والعمل، وغرض المهاجم الإلكتروني هو أن يكون قادراً على الدوام على التحكم الكامل في المعلومات السرية للعمليات مثل: بطاقة الائتمان، الاسم، البريد الإلكتروني، أرقام الضمان الاجتماعي من أجل سرقة هويات الناس أو أموالهم. ومن بين أهم البرمجيات الخبيثة الشائعة نذكر:

- الفيروسات: تعد أخطر من البرامج التي قد تدمر الأجهزة تدميراً تاماً، حيث يعتبر نوعاً من برامج الحاسب الإلكتروني التي ترسل إشارات داخل كود أو السجلات والمطبوعات، كما تعتبر أحد أنواع الحرب المدمرة للمعلومات.

- الديدان: مثلها مثل الفيروسات، وهي عبارة عن برامج تقوم بمضاعفة نفسها بشكل مستقل ولكنها لا تقوم بربط نفسها بأي ملفات خارجية أو إصابة أي ملفات جديدة، بل ترسل نفسها منفردة إلى قائمة البريد الإلكتروني إلى كل جهاز بالشبكة وهي تنتشر بسرعة هائلة.

برنامج Macro: مصمم للعمل على تطبيق معين أو لعدة تطبيقات تشترك بلغة برمجة واحدة مثل Excel, Word، فعندما يتم فتح الوثيقة المصابة فإن الفيروس ينشط ويؤدي مهمته التخريبية، وله القدرة على نسخ نفسه إلى ملفات الوثائق الأخرى، مما يساعد في زيادة انتشاره مع استمرار استخدام البرنامج.

ب- الاعتداء باستعمال أسلوب انتحال عنوان IP: تقوم معدات الشبكات مع نظام شغال باستخدام عنوان IP لجهاز كمبيوتر من أجل تحديد عنوان ساري المفعول، حيث يمكن تعديل عنوان IP لزبون من قبل مهاجم من أجل التمكن من قراءة وكتابة المعلومات الخاصة به، يمكن أيضاً للمهاجم استخدام تطبيق خاص للتلاعب بحزم IP التي تنشأ عن عناوين سارية المفعول داخل انترنت الشركة، فمن الأسهل للمهاجمين بعد الوصول إلى الشبكة كنتيجة لتعديل عنوان IP الساري المفعول إعادة كتابة أو حذف المعلومات.

ج- الاعتداء باستعمال أسلوب "اعتراض البيانات": يستخدم مهاجم Sniffers تطبيقاً أو جهازاً لقراءة وإعادة كتابة ومراقبة والاستيلاء على مبادلات معلومات الشبكة خلال إرسال الطرود، وفي حالة ما إذا لم يكن الطرد مشفراً بشكل جيد فسيتمكن المهاجم عن طريق Sniffers من رؤية البيانات الموجودة داخل الطرد، وحتى الطرود المغلفة يتم قراءتها من قبل المهاجم إن لم تكن مشفرة، فحينها لا يمكن للمهاجم الوصول إلى البيانات الرئيسية، ويقوم المهاجم بتحليل الشبكة والحصول على معلومات وذلك للتسبب في تعطيل الشبكة وإفسادها وأيضاً قراءة طرد IP المرسل عبر الاتصالات.

د- الاعتداء باستعمال أسلوب تغيير البيانات: يستخدم المهاجم برمجيات متطورة من أجل جمع البيانات واختراق أمن الشبكة، حيث يرسل مهاجم (اتصال MTM) رسالة وهمية من أجل تشكيل شبكة الزبون (الضحية) والتظاهر على أنه مزود خدمة الإنترنت قانوني، هذا ويشير مكتب التحقيقات الفيدرالي الأمريكي أحياناً إلى المتطفلين أو القراصنة على أنهم مجرمين، إضافة إلى تشويه سمعة وشهرة المؤسسة.

ر- الهجمات عن طريق كلمة المرور: يقوم المهاجم بالاستيلاء على حساب ساري المفعول للمستخدمين الأصليين ويدعي أنه المالك الشرعي للحساب، وذلك لكي يتمكن من تنفيذ نفس حق المستخدم الأصلي، وعليه فإن كلا من المستخدم الشرعي والمهاجم يتمتعان بنفس الحق، إذ يطلق عليهم اسم "الهاكرز".

هـ- الاعتداء باستعمال أسلوب انتحال نظام أسماء النطاقات DNS: هو أسلوب توجيه مستخدمي الإنترنت أوتوماتيكياً إلى المواقع المحتوية على «برامج الجوسسة» أو المواقع التي تحاكي في تصميمها المواقع التجارية والبنكية الحقيقية والتي تنجز من قبل المعتدين بغرض الإيقاع بها، ويتم هذا التوجيه من خلال الرسائل الإلكترونية غير المرغوب فيها.

و- الهجوم على طبقة البرامج التطبيقية: يستهدف هجوم على طبقة البرامج التطبيقية خوادم التطبيقات باستعمال تكنولوجيا خاصة لفك رموز نظام التشغيل أو كلمة السر وهذا يمكن هجمات قراصنة الشبكات اللاسلكية من الحصول على إمكانية تجنب مراقبات الدخول إلى شبكة معينة. يستفيد المهاجم من هذه الوضعية بالتحكم في التطبيق أو النظام أو الشبكة، فقد

يكون الغرض منها هو فك الرموز لتدمير الشبكة، أو إتلاف التطبيقات والبرامج بشكل غير طبيعي، أو تعطيل مكونات الأمان في الشبكة لتمكينه من التحكم مستقبلاً والدخول إلى الشبكة.

ي- التنصت: يتم عند حدوث الاتصالات في شكل نص غير محمي وغير واضح مما يسمح للمتطفل من الوصول إلى قراءة وكتابة الطرود في قاعدة بيانات الشبكة، هذا ويقع تنصت على الشبكة عندما يحدث تطفل على الاتصالات، وإن قدرة المهاجم على التحكم في الشبكة تعد تحدياً كبيراً تجاه المشاكل الأمنية التي يواجهها مدراء الشبكات في شركة ما.

3.3 آليات التدبير الإداري لمواجهة الهجمات الإلكترونية

إن الفكر الإداري الياباني لا يولي الأهمية للقرار ذاته، وإنما للآلية التي يسير عليها تنفيذ ذلك القرار، ومدى الالتزام به ومناصرته لاحقاً سواء كتب له النجاح أم باء بالفشل. والغاية هنا أن يتشارك الجميع بالمسؤولية. كما يرون في التنسيق والمشاركة وسيلة من وسائل النجاح للقرارات، فالأهداف حسب فلسفتهم هي قيم ومعتقدات تترجم إلى غايات ووسائل ويصدر عنها قواعد يمكن اتخاذ القرارات أو الرقابة من خلالها فقط.

لقد أجريت الدراسة السنوية لعام 2013 أن الشركات اليابانية تعتبر أقل عرضة لتشهد هجمات سرقة الأجهزة وهجمات الشفريات الخبيثة مقارنة ببعض الدول كالولايات المتحدة والمملكة المتحدة وألمانيا وأستراليا وفرنسا. ومن الجدير بالذكر أن نشير إلى أن الشركات اليابانية تخصص تكاليف باهظة للتحقيق وإدارة الحوادث أكثر من البلدان الأخرى. (هرون، ص 310) وعلى وجه التحديد تبدو تكلفة الكشف والتعافي من الهجوم الإلكتروني الأعلى بالنسبة للشركات اليابانية إلى جانب الشركات الأمريكية والفرنسية والألمانية.

وفي الوقت الحاضر، يقوم اليابانيون والأعمال اليابانية بالعديد من المعاملات الآمنة على الإنترنت، (معهد البحوث والاستثمارات: 2006، ص 70) في هذا الصدد، رصد المعهد الوطني لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات باليابان عددًا كبيراً من الهجمات الإلكترونية على شبكات الحكومة اليابانية خلال العام الماضي، بلغ عددها حوالي 12.8 مليار هجمة حسب ما صرح به مسؤولون في المعهد لوكالة الأنباء اليابانية "كيودو" حول العدد الهائل للهجمات بأن "عدد الهجمات الإلكترونية التي استهدفت شبكات معلومات حكومية وغير حكومية بالبلاد هي الأكبر منذ بدء رصد تلك الهجمات عام 2005، موضحين أن الهجمات تم شنها من داخل دول مثل الصين والولايات المتحدة الأمريكية وروسيا ودول أخرى".

وطوّر المعهد الياباني سابقاً نظاماً لمعرفة ما إذا كانت أجهزة خوادم شبكات المعلومات في الهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في اليابان تعرضت لهجمات قرصنة من خلال 210 آلاف وحدة استشعار مرتبطة بأجهزة تابعة للمعهد. كما رصد المعهد عام 2005 نحو 300 مليون هجمة إلكترونية، ثم تواصل ارتفاع الهجمات إلى 7.5 مليارات هجمة إلكترونية عام 2010، ثم ارتفعت قليلاً عام 2012 لتصل إلى 7.8 مليارات هجمة إلكترونية، ثم وصلت أخيراً إلى 12.8 مليار هجمة إلكترونية العام 2014.

4. خاتمة

خلصنا القول في هذه الدراسة أن التطورات في التقنيات الرقمية قد أحدثت تغييراً جذرياً في كل جانب من جوانب مجتمعنا تقريباً بما في ذلك الإدارة العامة والهيكل الصناعي والتوظيف والحياة الخاصة. وتواصل الرقمنة تغييراتها في أسلوب عمل الحكومات أيضاً ضمن خطط وطنية واستراتيجية لتقنية المعلومات.

في هذا الصدد، أثبتت الإدارة اليابانية جداتها من خلال تقديمها نموذجاً مميزاً في إنجاز المهام الإدارية بشكل مختلف عن باقي النظم الإدارية في العالم، ذلك أن فلسفة الإدارة اليابانية تعتمد بالدرجة الأولى على النمو بعيد المدى، ولا تطمح إلى التوسع غير المدروس أو مضاعفة الأرباح مثل باقي المنظمات الربحية حول العالم، وإنما تتصف الإدارة اليابانية برسمها لسياساتها وتركيزها على كيفية البقاء والاستمرار لفترات طويلة حتى يتسنى لها خدمة العملاء على المدى البعيد، وهي بذلك تحقق نسباً غير مرتفعة للنمو، لكنها مستدامة ومستمرة على المدى البعيد. إذ تسعى لحماية منظومتها الإدارية والحكومية في ظل استمرار

الجرائم الإلكترونية والهجمات السيبرانية المباشرة التي تستهدف يوماً بعد يوم شبكات المعلومات الحكومية وغير الحكومية في اليابان.

5. قائمة المراجع

- عثمان على المزيدي (2018)، الإدارة اليابانية بمنظور مختلف: مقدمة للمفاهيم الأساسية، السعودية: مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية.
- سعيد شعبان حامد (2006)، الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، القاهرة: تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الأزهر.
- أحمد السيد طه الكردي (دون سنة طبع): إدارة وتنمية الموارد البشرية في اليابان، إدارة أعمال، كلية التجارة الدراسات العليا، جامعة بنها.
- مفيدة بن لعبيدي (دون سنة طبع): الحكومة الإلكترونية والخدمات العمومية، مطبوعة مقدمة لطلبة الماجستير: تخصص إدارة حكومية وتنمية محلية، عناية: قسم العلوم السياسية، جامعة باجي مختار.
- ضيف أحمد وبن موسى محمد (2016): الحكومة الإلكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 3، العدد 5.
- نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية (2012): العدد 18، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، نيويورك.
- بوالفول هرون (2018): المخاطر الإلكترونية التي تواجه المؤسسة ووسائل الأمن الواجب اعتمادها، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10، العدد 02.
- الحكومة الإلكترونية (2006): معهد البحوث والاستشارات، جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع.
- زيادة غير مسبوق في الهجمات الإلكترونية على شبكات الحكومة اليابانية، تاريخ النشر: 13-02-2014، متوفر على الرابط الإلكتروني: <http://alwasat.ly/news/science-technology/3337>، تاريخ الدخول: 16-05-2022.
- Masao Hirasaka, Yasuo Kusaka & Jim Brogan , Japanese style management in eras of change: new management model, Published: 28 May 2021, <https://link.springer.com/article/10.1007/s43546-021-00087-0#citeas>.
- Ana Colovic, La grande transformation des PME japonaises, Revue française de gestion, 2008/2 (n° 182), p 45