



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تطبيقات الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
*Electronic management applications and its contribution to achieving
comprehensive quality in business organizations*

عبد المالك مهري
مصري محمد الناصر
محمود حياة
أستاذ محاضر جامعة تبسة
أستاذ محاضر جامعة سوق أهراس
ط.د. جامعة تبسة

hayat.mahmoud@univ-tebessa.dz m.mecheri@univ-soukahrass.dz asilious@ymail.com

المخلص: تعد الإدارة الالكترونية مجالاً رحباً لمنظمات الأعمال للدخول إلى عالم فسيح من التفاعل والتواصل خارج حدودها، والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح، وقد أتاحت التكنولوجيا المتمثلة في شبكات الاتصال عبر الانترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية في أن تكون أرضاً خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد وتعاملات الإدارة الالكترونية.

وانطلاقاً من هذا المنظور اقترحنا هذا البحث وذلك من أجل تقديم إطار فكري نظري لمفهوم وأبعاد الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال التركيز على دور ومساهمتها في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء لمنظمات الأعمال ضمن حقل جديد من التعاملات والعلاقات الاقتصادية والإدارية، فضلاً عن معرفة مدى تأثير تبني الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة في أعمال وأنشطة هذه المؤسسات من أجل الخروج بتوصيات حول مدى تحقيق الإدارة الالكترونية للجودة الشاملة المستدامة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الجودة الشاملة، العولمة، الاقتصاد الرقمي، منظمات الأعمال.

رمز تصنيف IEL: M12, M15, F60, L44

Abstract: The electronic management plenty of room for business organizations to enter into the world of roomy of interaction and communication outside its borders, and to adapt to the new trends of openness, has allowed the technology of communication networks via the Internet and the associated requirements of material to be fertile ground and wide to use and interact with the rules of Electronic Management.

From this perspective, we have proposed this research in order to provide the framework of intellectual theoretical concept and dimensions of electronic administration, and that by focusing on the role and contribution in achieving efficient and effective performance of business organizations within the new field of trade and economic relations and management, as well as to determine the effect of the adoption of electronic administration the overall quality of the work and activities of these institutions in order to come up with recommendations on how to achieve hydrocele e-TQM sustainable.

Keywords: electronic management, TQM, globalization, the digital economy, business organizations.

JEL Classifications: M12, M15, F60, L44

إن علم الإدارة الحديث يتبنى منهج الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير، وإدارة المعرفة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مما لا شك فيه أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم ويساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، وما تتيحه من تطبيقات تمكن من الاستفادة من المعارف المتاحة وإدارتها لصالح المؤسسات ويعتبر ظهور وانتشار الحاسوب الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينيات تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، تبع ذلك ظهور وانتشار الانترنت في النصف الثاني من التسعينيات باعتبارها وسيلة للمعلومات والاتصالات وهذا هو الفرق الأساسي من الناحية التكنولوجية بين التطبيقات الإدارية التقليدية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، حيث إن استخدام الانترنت للتطبيقات الإدارية يحولها من الناحية النظرية إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ويكمن جوهر وفلسفة الإدارة الإلكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل العاملين والزبائن والمؤسسات الحكومية والخاصة على اختلاف توجهاتها وأنواعها وأحجامها معاً. ويحتتم هذا المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لتربط باحتياجات الزبائن ومؤسسات المجتمع المختلفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل على توفيرها خطط تمهيد البنية الأساسية في الدول المختلفة. ويعتبر بلوغ الجودة وإدارتها من خلال المحافظة عليها وتحسينها باستمرار من العوامل الأساسية لجلب الزبون والمحافظة عليه وبالتالي يصبح تحقيقها في قلب اهتمامات جميع الإدارات على اختلافها وتكاملها وملكيته. والواقع أن قدرة المؤسسات على تحسين الجودة والابتكار تحدث تأثيراً مباشراً على قدرتها التنافسية وأدائها حيث تتميز المؤسسات الناجحة باستخدام التكنولوجيا وإنتاج المنتجات الرائدة، وبقدرتها الداخلية على وضع خطط التطوير، وحياسة آلية فعالة لتلبية احتياجات الطلب.

• إشكالية الدراسة:

تأسيسا على ما تقدم، تأتي إشكالية هذه الدراسة ملخصة في التساؤل الرئيس التالي:
ما مدى تأثير الادارة الالكترونية في تفعيل وبلورة تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الاعمال؟ وكيف يمكن لهذه الأخيرة الاستفادة من مجموع التطبيقات التي يتيحها عالم التكنولوجيا ؟

للإجابة على هذا التساؤل تم تقسيم الورقة البحثية إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

• أهداف الدراسة:

ويمكن إجمال الأهداف الأساسية للدراسة فيما يلي:

- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية، وإبراز أهميتها في إدارة المؤسسات.
- تسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة وأهم المرتكزات التي تقوم عليها.
- تحديد و توضيح العلاقة بين الإدارة الالكترونية و الجودة و مساهمتها في تحقيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها من الأدوات الدّاعمة لرفع كفاءة وفعالية وديمومة المؤسسات.

• أهمية الدراسة:

لا يقتصر مفهوم الادارة الإلكترونية على احداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات والمنافع العامة للزبائن بل في اعادة آلية وهندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الادارية ذاتها تدعيماً للجودة الذي تسعى لتحقيقها المؤسسات المختلفة. وعلى ذلك تمثل الادارة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجاً متقدماً يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو بسيطة على الأعمال القائمة بالفعل. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها في المؤسسات والمجتمعات المعاصرة والكيفية التي يمكن أن توفرها تطبيقات الادارة الالكترونية في توسيع نطاق الجودة ودعمها ونشرها.

1- عموميات حول الإدارة الإلكترونية

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت ، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية ، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة

إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي ، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود.

فمن خلال هذا المحور سيتم التطرق إلى أهم الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في مجال منظمات الأعمال.

1-1- ماهية الإدارة الإلكترونية:

1-1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

على الرغم من أن هدف الإدارة الإلكترونية واحد، إلا أن تناولها بالتعريف، والتعاطي مع مفهومها النظري، تنوع بين المفكرين والمهتمين الذين تعرضوا لهذا المفهوم.

حيث تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الاتصال، تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام مواردها."¹

بينما ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة ا لحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة."²

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة"³.

ويذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية "هي تنفيذ وظائف الإدارة و ممارسة النشاطات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات واستخدام المعدات الإلكترونية و على رأسها الحاسوب ، و تنقسم الإدارة الإلكترونية إلى قسمين:

-إدارة داخلية تتعلق بتنفيذ الأعمال الإدارية و الأنشطة الإدارية داخل المنشأة.

-إدارة خارجية تنفيذ و إدارة الخدمات خارج المنشأة."⁴

فالإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائتها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

و من هنا، فقد استطاعت الإدارة الإلكترونية في تطبيقاتها المختلفة أن تحقق نماذج متقدمة في تطوير أداء المؤسسات والمنظمات من خلال ما توفره من إمكانيات عالية جداً في تحسين الأداء البشري من خلال تحسين مستوى الأداء في عناصره الأساسية:

- السرعة العالية في الأداء: من خلال إنجاز حجم كبير من المهمات باستخدام الحاسب وما يتوفر له من برمجيات جاهزة.

- الجودة العالية في الأداء: إذ أصبحت مواصفات النتائج المتحققة للأداء أكثر مطابقة للمعايير بسبب دقة الأداء الناجمة عن الأتمتة.

- خفض كلفة الأداء: إذ انخفضت كلفة إنجاز المهمات بسبب انخفاض الجهد البشري (السرعة) والدقة في الانجاز (انخفاض التلف).

1-1-2- الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية

خطت الإدارة في إنجاز أعمالها خطوات كبيرة ، حيث اختصرت الحجم الهائل للوثائق و غرف المكاتب الكثيرة و الكبيرة إلى ملفات داخل أجهزة حواسيب صغيرة، و يمكن إجراء مفارقة بسيطة بين ما كانت عليه الإدارة التقليدية ما أضحت عليه اليوم في ظل التقنيات الحديثة في التجهيز، و التخزين المعلوماتي و تصنيف الملفات ، و يمكن اختصار هذه المفارقة في الجدول التالي كما يلي:

الجدول رقم 01: الفرق بين الإدارة التقليدية و لإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية
الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالحاسوب الآلي و ملحقاته المادية و برمجياته المتعددة.	الاعتماد على الورق و القلم و السجلات و الملفات.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة

عنصر بشري كثيف ذو تدريب محدود و تقليدي و غالباً ما يعتمد التكوين على الوساطة و توارث الخبرة.	عنصر بشري محدود و مدرب على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تقنياتها الحديثة.
المستندات و الوثائق الشخصية هي الضرورية بينما المعاملات تتم في أغلب الحالات ببطء و قد تأخذ أياماً أو أسابيع أو أشهر.	إنجاز الأعمال الإدارية و المعاملات يتم بسرعة و يسير في وقت قصير و في الغالب لا حاجة للمستندات.
إمكانية التلاعب و العبث و التزوير و البيروقراطية في إنجاز الأعمال و المعاملات.	الشفافية و المصادقية في إنجاز الأعمال الإدارية و المعاملات.
محدودية الأداء و الخدمة ، حيث لا تقدم الخدمات إلا أثناء ساعات الدوام الرسمي.	بفضل الشبكة العنكبوتية يتم تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة و طيلة أيام الأسبوع.
إلزامية الحضور الشخصي إلى مقر الإدارة لطلب الخدمة و الانتظار لساعات.	إمكانية الاتصال و الحضور على الخدمة عبر التكنولوجيات الحديثة: هاتف، إنترنت.. إلخ.
روتين قاتل في العمل الإداري.	الروتين شبه معدوم بفضل التقنيات الحديثة.
تعطل الأعمال مرده غياب المسؤول أو ضياع المستندات	تعطل الأعمال مرده عطل في الحاسوب أو المنظومة الإلكترونية أو الشبكات أو البرمجيات
مركزية القرار: حيث المدير هو المسيطر و محتكر المعلومة المهمة، و ضرورة إتباع الهرم الإداري، و الوصول إلى المعلومة إن وجدت سيستغرق وقتاً و يأخذ جهداً بالإضافة إلى احتمال تسرب و ضياع المستندات.	لا مركزية القرار: حيث كل من يتقن التكنولوجيا بإمكانه الاستفادة من المعلومات و الإطلاع عليها في أي وقت، و الوصول إلى المعلومة لا يأخذ جهداً كبيراً و يتم في وقت قصير.

المصدر: نصيرة شوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد

الآلي، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال (غير منشورة)، الجزائر، 2013، ص: 51.

2-1- أهداف و أبعاد الإدارة الإلكترونية:

1-2-1- أهداف الإدارة الإلكترونية:

تطرق أغلب الكتاب و الباحثين و المفكرين لأهداف الإدارة الإلكترونية و يمكن تصنيف أهم هذه الأهداف على النحو التالي:⁵

أولاً- أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين و العملاء و الداخليين و الخارجيين للمنظمة وهي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم و بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع و إشكالية التطبيق

- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة الموارد كافة.
- تحقيق الفائدة القصوى لعملاء المنظمة.
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- ثانياً- أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:
 - تحسين مستوى الخدمات.
 - الانجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
 - استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد.
 - تخفيض التكاليف.
 - الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية
 - التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهمات الأساسية للمنظمة.
- ثالثاً- أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي:
 - المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
 - توفي المعلومات والبيانات بصورة فورية ل المستفيد ولتخذي القرار وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي.
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
 - تقليل معوقات اتخاذ القرار.
- رابعاً- أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محلياً وعالمياً وهي:
 - التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة.
 - الحد من الفساد الإداري.
 - تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها.
 - تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوب أ موحد أ في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية.
 - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الأعمال.

أولاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية:

إن رؤية الإدارة الإلكترونية تتضح من خلال وضع إستراتيجية ترمي إلى التحديث الكامل لشكل المؤسسة في المستقبل وإعادة تعريف طريقة تعاملها مع الزبائن، وذلك من خلال وضع هيكل عمل جديد تماماً لجميع المعاملات الداخلية بين الأعمال والسماح للإدارة بان تتخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة مقدماً بدلاً من انتظار وقوعها ثم التحرك نحو إيجاد حل لها بعد ذلك. وعموماً فإن إستراتيجية الإدارة الإلكترونية تسمح بالعمل وفقاً لاقتصاديات الحجم، وحدث تناغم في العمل بين جميع الأقسام والإدارات كافة، وتمتد الأفراد بخدمات متكامل، وكذلك إيجاد حلول لمشكلات البيروقراطية التي تكلف المؤسسات الكثير من الوقت والمال. و يتفق الكثير من الباحثين على انه توجد أبعاد ثلاثة أساسية للإدارة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتتمثل هذه الأبعاد في بعد الزبون، وبعد الأعمال، وبعد الدولة وفيما يلي توضيح لكل بعد من الأبعاد⁶:

أ- بعد الزبون : ما الذي يريده الزبون من مؤسسة الأعمال؟ من المؤكد أن الزبون يريد المؤسسة أن تعمل بنفس الطريقة أو أفضل من التي تعمل بها المؤسسات الحكومية، أما في حالة دفع الضرائب، وتجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، ودفع رسوم استهلاك الكهرباء، و الماء، .. الخ عبر الإنترنت. أي أن الزبون يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات التي تقدمها مؤسسات الأعمال طوال الوقت وخلال أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

ب- بعد الأعمال: يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الإدارة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا لمؤسسات الأعمال، فقد صارت هذه المؤسسات المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بين بعضها البعض محققة بذلك كثيراً من المكاسب من حيث خفض التكاليف، وتحسين الإنتاجية، والرقابة على المخزون. وتتحقق تلك المزايا أيضاً عند القيام بالتعامل بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال فيؤدي ذلك إلى تقليص الروتين من

خلال تبسيط الإجراءات ،ومساعدة مؤسسات الأعمال على التوصل للمزايا التنافسية ،ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول آل مؤسسات الأعمال من حيث سهولة ،وسرعة الوصول إليها على الشبكة. إن توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الفعال والمتكامل يخلق فرصاً أفضل للأعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلى الجودة الشاملة للأعمال.وتؤدي هذه المزايا أيضاً إلى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات ،وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

ج- بعد الدولة: يمكن للدولة أن تغير إدراك ومنظور الزبائن فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها ،أما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يسهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم. و يستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار، وبدون شكاوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف.وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لكادر المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكّنهم من خدمة الزبائن والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم. وحيث إن الإدارة الإلكترونية تقوم أساسا على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، يجد المواطن نفسه قادراً على المشاركة في اتخاذ القرارات ،ومراجعة الأداء والتعليمات مع المؤسسات الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من الحاسوب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها ،وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات، أو ما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه.

ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف يمكن الوصول إليه، لا بد من توفيق وهيكلة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع، وتحتاج لجعل تطبيقها على أرض الواقع تستوفي متطلباتها الأساسية. وتعتمد تقنية الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين أساسيين هما:⁷ الأول تقني: ويتضمن تمثيل المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سريتها.

الثاني إجرائي: ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصياً إلى الجهاز الحكومي أو استخدام النماذج والوثائق الورقية.

وفي ضوء هذين المبدئين للإدارة الإلكترونية فإنها تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة، فهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية، والبيئة وغما، وبالتالي لا بد من توفيق متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس.
- توفيق البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي.
- التعليم والتكوين للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين.
- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها.
- ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على مختلف جوانب المؤسسات

للإدارة الإلكترونية تأثيرات عديدة لا يمكن إغفالها أو التغاضي عنها وهذا ما أكدته معظم الدراسات التي إجرائها المعنيين بالمجال الإداري والمعلوماتي وانعكاساتها على مجمل

نواحي الحياة التي رفعت من مستوى الخدمات التنفيذية إلى الدرجة التي يطمح لها وفيما يلي بعض التأثيرات على سبيل المثال لا الحصر:⁸

أ. التأثير على إنتاجية المؤسسة: أكدت العديد من الدراسات مؤخراً أن تطبيقات الإدارة الالكترونية تؤثر تأثيراً أساسياً في نمو المؤسسات، خاصة عندما يكون إدخال هذه التطبيقات مصاحباً بتغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة. فقد بينت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تطبيقات الإدارة الالكترونية. أما أن هذه الدراسات بينت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لن يؤدي إلى زيادة محسوسة في الإنتاج، وبالتالي فإن الاستفادة القصوى من الإدارة الالكترونية يتحقق فقط عندما يرافقها استثمار في استراتيجيات جديدة، وهياكل جديدة، وأعمال جديدة.

ب. التأثير على القوى العاملة: للإدارة الالكترونية تأثيراً في إدخال متطلبات جديدة بخصوص القوى العاملة، ومن هذه التغييرات أجور العاملين في مهن هذه الإدارة التي عرفت زيادة كبيرة نسبياً. إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أأثر تعقيداً وتطوراً من التجهيزات المستعملة سابقاً، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتأهيلاً، أما تحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور أجهزة الاتصال والبرمجيات.

ج. التأثير على تطوير المنتج: أدت التغييرات السريعة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والاستخدامات المتعددة لهذه التطبيقات في خطوط الإنتاج إلى التوجه نحو استخدام وحدات إنتاج أصغر وأكثر مرونة، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه إلى تصغير وحدات الإنتاج الكبرى. لقد ساعدت الإدارة الإلكترونية في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج، كالأتمتة الكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب. فتطبيقات هذه الإدارة تساعد المؤسسات الصغيرة الحجم أن تتصرف كمؤسسات كبيرة، وتساعد المؤسسات الكبيرة على التصرف كمؤسسات صغيرة. وأهم مظاهر هذه الظاهرة ما يعرف بالإنتاج حسب الطلب وبحجم كبير، حيث تستخدم البرامج الجاهزة وشبكات الربط الآلية لربط مراكز الإنتاج

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة

بأوامر الطلب كما اكتشفت المؤسسات أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية يمكن استخدامها لتطوير منتجات جديدة، ويمكن استخدامها لتطوير خطوط وعمليات الإنتاج، وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية، وقد ساعد ظهور الإنترنت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعمل الإنترنت من أجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي المستمر للمنتوج بالاعتماد على استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شبكة الإنترنت، والتي تستعمل في تنسيق وتصميم المنتج، وتخفيض تكلفة إدارة المشروع، وتخفيض تكلفة إدارة المخزون، وتقديم التدريب الفعال للعاملين.

د.التأثير على عمليات التسويق : يمكن اليوم لكثير من الزبائن في كثير من دول العالم الدخول إلى الإنترنت والإطلاع على مواصفات وعرض المنتج الذي يرغبون في شرائه، فالإنترنت أصبح مكاناً للتسوق يمكن من خلاله للزبون المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم القيام بعمليات الشراء عبر الإنترنت. وفي الكثير من الأحيان يتم الدفع عبر هذه الشبكة. أما أثرت التجارة الإلكترونية تأثيراً كبيراً على أسعار مختلف المنتجات. وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنت لتسهيل العملية، حيث تمكن هذه البوابات من القيام بعمليات التسويق الإلكتروني، وتقوم هذه البرمجيات بالإبحار عبر الإنترنت في العديد من المواقع وبسرعة فائقة، باحثة عن أفضل سعر وأفضل مواصفات للمشتري، وتسمى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي.

2- ماهية الجودة الشاملة:

يعدّ مفهوم الجودة من المفاهيم التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين الذين يعنون بتحسين أداء المؤسسات، ولقد عرف هذا المفهوم تطوراً ملحوظاً عبر فترات زمنية متتالية.

2-1-تعريف الجودة:

" إن كلمة الجودة مشتقة من الكلمة اللاتينية «Quality» و التي تعني طبيعة الشخص، طبيعة الشيء أو درجة الدقة والإتقان"⁹
بيد أنه في ظلّ محيط المؤسسات ومجال الأعمال أخذ مصطلح الجودة أبعاداً جديدة و متشعبة، حيث حظي باهتمام العديد من المفكرين والباحثين الذين سعوا إلى تقديم تعريف دقيق لهذا المصطلح ومن جملة التعاريف المقدّمة نذكر مايلي:

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

عرّفتها الوكالة الفرنسية للتقييس (AFNOR) بأنّ " الجودة هي مجموعة من مزايا و خصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"¹⁰ ويرى Crosby.Ph بأنّ " الجودة هي المطابقة للمواصفات و بأنّها مسؤولية الجميع، و رغبات المستهلك هي أساس التصميم"¹¹ أما Juran فيقتصر و يقول " أنّ الجودة هي الملاءمة للاستخدام"¹² ما يمكن استنتاجه من هذه التعاريف أنّها تشترك في فكرتين أساسيتين: الأولى تتمثل في التركيز على تحقيق احتياجات الزبائن، و هذا لأهمية الزبون في علاقة التبادل لأنّ حوله و حول احتياجاته يبني التبادل، أما الثانية فتتمثل في " المطابقة" أي مطابقة المنتج أو الخدمة لشروط و متطلّبات الاستعمال، فإذا قام المهندس بتحديد مجموعة من الخصائص، و طبقت وحدة الإنتاج تلك الخصائص عندئذ يحكم على المنتج أنّه ذو جودة. و لقد سادت هذه الفكرة حتّى بعد الحرب العالمية الثانية، و اعتبرت المنتجات الأمريكية هي الوحيدة المتمتّعة بجودة عالية مقارنة بمنتجات الدول الأخرى، إلّا أنّه اتضح بعد ذلك أنّ سبب الطلب المتزايد على هذه المنتجات يعود لكون أغلب الوحدات الإنتاجية لباقى الدول كانت محطّمة جرّاء الحرب، لذلك كان من السهل أن تحظى المنتجات الأمريكية بالجودة، لأنّه ما كان ينتظر منها إلّا الملاءمة للاستخدام، هذا ما جعل الأمريكيين يلاحظون مع بداية السبعينيات توجّه الزبائن إلى منتجات الدول الأجنبية خاصة اليابانية منها، و أدّى ذلك إلى إعادة النظر في تعريف الجودة فأصبح كما يلي: حسب المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) في صيغة 2000 فإنّ الجودة هي: " قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية الحاجيات المصرّح بها و الضمنية"¹³ يلاحظ من هذا التعريف أنّ مصطلح " المستهلك" لم يعد يستعمل لأنّه يوجد إضافة إلى المستهلك النهائي و سطاء (كالموزعين مثلا) لديهم جملة من الاحتياجات، و على المنتج أو الخدمة تلبيةها.

وأيضاً لا يكفي على المنتج أو الخدمة تلبية الاحتياجات المعروفة و المصرّح بها، بل عليهما أن يلبّيا أيضاً الاحتياجات الضمنية، التي تظهر مع الوقت، إذن فالجودة يجب أن تتحقق على طول فترة حياة المنتج.

وتترجم هذه الاحتياجات إلى معايير يجب احترامها تتمثل في "السلامة، الأمن، التكلفة، و آجال التسليم، و حتى يتمتع المنتج بالقبول على المؤسسة احترام خصائص الجودة المتعلقة بالسلامة، وهناك أيضاً متطلبات يجب مراعاتها فيما يخص التكلفة لأنه يجب تقديم منتجات أو خدمات تكون قيمتها تتناسب مع سعر اقتنائها. أما فيما يتعلق بمتطلبات آجال التسليم فإن المنتجات أو الخدمات التي تتميز بالسلامة، و بجودة أفضل و سعر أفضل ستفقد من قيمتها إذا لم تحصل في وقتها".¹⁴

2-2- التطور التاريخي للجودة:

لقد أصبح يُنظر إلى الجودة في عالمنا المعاصر، و بيئة الأعمال التنافسية نظرة أشمل و أعمق من كونها وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج و العمليات.

لقد نما مفهوم الجودة ليحتل كل هذه المكانة عبر حقبات متتالية، " و يؤكد Dale & Cooper بقولهما أنّ كل مرحلة تالية من مراحل التطور قد اشتملت المرحلة السابقة عليها"¹⁵، و يمكن تقسيم هذا التطور إلى أربعة حقبات هي: مرحلة الفحص، المراقبة الإحصائية للجودة، تأكيد الجودة، و أخيراً إدارة الجودة الشاملة.

2-2-1- مرحلة الفحص:

لقد تميّزت هذه المرحلة من التطور بغزارة الإنتاج، و اقترنت بمرحلة " التسيير العلمي للعمل " (Taylor) الذي كان يهدف إلى الرفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية داخل المصنع، التخصص، النمطية، و تبسيط العمل، ممّا دعا إلى ضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج و وظيفة التفتيش.¹⁶

و اعتقد الكثير من المديرين أنّ أسس الحفاظ على الجودة هي التفتيش الصارم، فإذا لم يتم شحن إلا المنتجات التي تنطبق عليها المعايير الصارمة للجودة، فسوف تتحسن الجودة.

و كان منطوق الفحص الشامل يبدو فكرة جيّدة في ذلك الوقت، و " انصبّت وظيفة الفحص على مراقبة مستوى جودة المنتج المعين الذي يتم إنتاجه فعلاً، و من ثمّ تحول عملية الفحص دون وصول الوحدات المعيبة، و التي لا تلبي رغبات الزبائن"¹⁷، و لكن لا تمنع من وقوع الخطأ و ما على الفحص إلا اكتشافه و استبعاده، مقابل تحمّل المؤسسة تكاليف معتبرة. إضافة إلى ذلك فإنّ عملية الفحص التي اقتصر على فرز الجيد من الرديء يكون اكتشاف الرديء متأخراً لأنها لا تتم عبر المراحل الإنتاجية، و إنّما بعد آخر

– الانتفاع أكثر من الإنتاج بكميات كبيرة،

– تقليص مجال الانحراف،

و في سنة 1930 صمّم كلّ من Dodge.F و Roming.H جدول عيّنات القبول، فقد فرضت ظروف الحرب العالمية الثانية على الجيش الأمريكي استخدام إجراءات لاختيار العيّنات الإحصائية، و ووضعت مواصفات محدّدة لكلّ الإمدادات التي يستخدمها الجيش. أما فترة الخمسينيات من القرن العشرين فقد شهدت تقديم فكرة الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة للصناعة اليابانية التي كان لها الدور الكبير في فترة إعادة بناء اليابان، و في التّفوّق الملحوظ في مجال جودة المنتجات. ولقد كان للباحث Deming.E مساهمة كبيرة في هذا التّفوق وهو صاحب التوزيع العددي الإحصائي لتحسين الجودة.

2-2-3- مرحلة تأكيد الجودة:

فتأكيد الجودة هو مجموعة من الأنشطة التنفيذية والمخططة داخل نظام ما والضرورية من أجل توفير ثقة كافية بأن المنتج أو الخدمة يحقق متطلبات الجودة ، وبتعبير آخر يعني تأكيد الجودة التركيز على عدم حدوث الأخطاء، وذلك بالتأكد من أن كل العمليات قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة باعتماد أسلوب الرقابة الشاملة على كافة العمليات من مرحلة تصميم المنتج حتى مرحلة وصوله للسوق واستلامه من قبل العميل، والرقابة الشاملة لا تتحقق إلا بتكافل جهود مشتركة من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل، وتم اعتماد ثلاثة أنواع من الرقابة: الوقائية المرحلية و البعدية.²⁰

لقد عرفت هذه المرحلة اهتماماً متزايداً باحتياجات العميل وأوليّاته، و الاعتراف بالعلاقة بين المورد/الزبون داخل و خارج المؤسسة، التي من شأنها تحسين الرضا النهائي للزبائن خارج المؤسسة، أدّى إلى تجاوز مفهوم مراقبة الجودة إلى مفهوم جديد يتمثّل في تأكيد الجودة و عموماً نلاحظ أنّ هناك ثلاثة عوامل شجّعت ظهور تأكيد الجودة، تتمثّل في:²¹

– تطبيق المبادئ أو الطرق الإحصائية في العمليات الصناعية،

– ضرورة تقديم للمستعملين ضمانات و أدلّة موضوعية لدرجة جودة المنتجات المقدمّة من أجل كسب ثقتهم،

– ضرورة التقليل من تكاليف النفايات، والإصلاحات، وأعمال الصيانة والمراقبة،

و تتضمن عملية تأكيد الجودة وضع نظام لتجنّب الأخطاء، وفق مجموعة من الإجراءات و الأنشطة المخططة بهدف إعطاء الثقة الكافية بأنّ المؤسسة ستحقق متطلبات معيّنة للجودة، و يعطي تأكيد الجودة داخلياً ثقة كبيرة للإدارة، و خارجياً يعطي ثقة للعملاء الذين يعملون مع هذه المؤسسة.

إذن فتأكيد الجودة كمدخل من مداخل إدارة الجودة كانت اهتماماته أوسع من المداخل السابقة، فهو تجاوز مرحلة الفحص النهائي و المراقبة الإحصائية، فهو يسعى إلى تحقيق الجودة من أول مرحلة للإنتاج باستلام المواد الأولية من المورد. كما أنّه و لأول مرة ينصّ هذا المدخل على ضرورة إشراك كلّ المستويات الإدارية في تخطيط و مراقبة الجودة.

2-2-4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

لقد شهدت فترة أواخر القرن العشرين تحولات اجتماعية، اقتصادية، و تقنية تجلّت بظهور التكتلات الاقتصادية، التقدّم التكنولوجي السريع، اضطراب العالم، التركيز على حرية التجارة، السماح للسّلع بالتدفق الحرّ بين الدّول، إلغاء الحواجز الجمركية إلى غير ذلك من التغييرات. كما عرفت الأسواق حالة مغايرة عن تلك التي أعقبت الحرب العالمية الثانية، بحيث أصبحت الأسواق شاملة، و حتّى أنّ المنتجين الذين كانوا في الماضي يسعون إلى تلبية الطلب الكميّ المتزايد تضاعف عددهم ممّا سمح ب:

❖ ظهور الكثير من المنتجات الجديدة،

❖ زيادة العروض المقدّمة للمستهلك،

و قد أدّت هذه التغييرات إلى زيادة اهتمام المؤسسات برغبات المستهلكين، و جمع المعلومات عن خصائصهم و احتياجاتهم و العمل على تلبية هذه الرغبات التي أصبحت من الأولويات، فرغم أنّ المستهلك الحالي مازال يولي اهتماماً بسعر المنتجات و الخدمات كما في الماضي، إلاّ أنّه أصبح الآن يعطي اهتماماً أكبر للجودة و يشترط مستوى قبول للجودة في المنتجات و الخدمات التي يقتنيها.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة

كما لعبت القوى الثقافية والاجتماعية دوراً كبيراً في الضغط على المؤسسات، فنظراً لارتفاع مستوى الوعي لدى الزبائن أصبحوا يطالبون المؤسسات بتقديم منتجات بتقنيات عالية، وغير مضرّة بالبيئة ولا بصحة المستهلكين.

كما اكتسب العمّال تكوينات جديدة، و اكتشفوا مبادئ حديثة كالتمكين، فرق العمل، شروط العمل، فأصبحت لديهم قوّة تمكّنهم من مطالبة المؤسسات - باعتبارهم أطراف آخذة في المؤسسة- من ممارسة حقّهم في تحديد أهداف و غايات يسعون إلى تحقيقها.

أمام كلّ هذه التحديات التي تواجه المؤسسة الحالية أصبحت المداخل السابقة للجودة لا تفي بالغرض المطلوب لمواجهتها، فلقد اقتنع المسوّرون بضرورة انتاج مدخل جديد للجودة أشمل و أوسع من المداخل السابقة فظهر إثر ذلك مدخل جديد هو مدخل إدارة الجودة الشاملة.

2-3- مفهوم ادارة الجودة الشاملة:

و تعدّ إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية و الفلسفية التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الباحثين و الإداريين الذين يعنون بشكل خاصّ بتطوير و تحسين الأداء الإنتاجي و الخدمي في مختلف المؤسسات.

و من بين التعاريف التي قدّمت لإدارة الجودة الشاملة نذكر مايلي:

تعرفها إدارة الدفاع للولايات المتحدة الأمريكية: "بأنّها تمثّل فلسفة و مجموعة مبادئ إرشادية، و التي تعتبر بمثابة دعائم التحسين المستمرّ للمؤسسة، و هي تطبيق الأساليب الكمية و الموارد البشرية لتحسين الخامات و الخدمات الموردة للمؤسسة، و كلّ العمليات داخل المؤسسة و درجة الوفاء"²².

يعرّفها كذلك Hodgett.R بأنّ " إدارة الجودة الشاملة هي نظام للتسيير يركز على الموارد البشرية، يهدف إلى تحقيق تقدّم مستمرّ في خدمة الزبون بتكلفة تكون دائماً متدنية"²³، أمّا Fournier و Perigord (1993) فيعرفانها بأنّها " مجموعة من المبادئ و الطرق والأدوات، منظمة ضمن إستراتيجية تهدف إلى تحفيز المؤسسة لإرضاء الحاجيات الضمنية و غير الضمنية و المحتملة للزبائن بأقلّ تكلفة"²⁴.

و يتضح من هذه التعاريف أنّ مضمون إدارة الجودة اتّسع و نطاقها امتدّ ليشمل كلّ العمليات و كلّ فرد داخل المؤسسة لمقابلة احتياجات المستهلك الحاضرة و المستقبلية

مما جعلها تنفرد بخصائص متميِّزة عن المداخل السابقة، فإدارة الجودة الشاملة تعتبر مهمة أساسية لكلّ الأفراد العاملين في المؤسسة و لا يقتصر دورها على العاملين في حقول الجودة فقط، إذ أنّها تعطي الإسهام الفعّال للنظام الإداري و التنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية، معدات، قوى بشرية، معلوماتية، مالية... الخ، بحيث أنّها تسهم جميعاً في السعي لتحقيق هدف المؤسسة الذي يرتكز على تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير من خلال تقديم السلع و الخدمات بالمواصفات القياسية ذات الجودة العالية التي تتلاءم مع قدراته الشرائية. و توفير الضمانات الشاملة للحصول على المنتج أو الخدمة في المكان و الزمان المناسبين.

4-2- فوائد تحقيق الجودة الشاملة:

تحقق الجودة الشاملة فوائد عدة أبرزها²⁵:

أولاً- فوائد تحقيق الجودة الشاملة على المؤسسة :

- تحسين نوعية الخدمات و السلع المنتجة.
- رفع مستوى الأداء، و يقصد بالأداء " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، و هو مفهوم يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى هذه الأنظمة إلى تحقيقها"²⁶.
- تخفيض تكاليف التشغيل، مع تقليص للحوادث و الشكاوي.
- العمل على تحسين و تطوير إجراءات و أساليب العمل.
- زيادة ولاء و انتماء العاملين للمؤسسة.
- زيادة قدرة المؤسسات على البقاء و الاستمرار.
- زيادة الكفاءة و الفعالية و الإنتاجية " فالكفاءة تعني إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة. و تمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمدخلات و تعني إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا و الأرباح في حدودها القصوى. أما الفعالية فهي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات، و زيادة حصتها في السوق، و تحقيق رضا

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة

العاملين و العملاء، و تنمية الموارد البشرية بالإضافة إلى تحقيق النمو و الربحية. أما الإنتاجية فتعني قياس مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسات و استغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج، وهي تسعى للحصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدر من إنفاق الموارد²⁷.

ثانيا- فوائد تحقيق الجودة الشاملة على الأفراد :

أما عن الفوائد التي يجنيها الأفراد العاملون نتيجة لالتزامهم بتحقيق مفهوم الجودة الشاملة ما يلي:²⁸

- إعطاء العاملين الوقت و الفرصة لاستخدام خبراتهم و قدراتهم.
 - تنمية مهاراتهم من خلال المشاركة في تطوير أساليب و إجراءات العمل.
 - توفير التدريب اللازم.
 - إعطاؤهم الحوافز الملائمة للجهود التي يبذلونها للقيام بأعمالهم.
- لا تتحقق الجودة الشاملة إلا من خلال تطبيق إجراءات واضحة و مفهومة من طرف الجميع فهي تتطلب مساهمة فعالة من كل فرد داخل المؤسسة للوقاية من الفشل و الأخطاء الإدارية كانت أو تقنية ."

نستخلص مما سبق أن للجودة الشاملة فوائد متعددة تعود على المؤسسة و على الأفراد العاملين بالنتائج الجيدة، كالتحسين المستمر للسلع و زيادة ولاء و انتماء الزبائن للمؤسسة و كذا زيادة الأرباح و الحصة السوقية من جهة، و من جهة أخرى تنمية مهارات العنصر البشري داخل المؤسسة و الاهتمام بتأصيل مفاهيم الإبداع و الابتكار لخلق منتجات جديدة في السوق وسط التنافس الشديد للمنتجات و الخدمات المقدمة. فعلى المؤسسة البحث في المعايير العالمية للجودة التي أصبحت ملزمة لكل المؤسسات الراغبة في المحافظة على جودة سلعها و خدماتها، و يفرض الالتزام و التقيد بهذه المعايير و المقاييس على التنظيمات وضع و إتباع سياسات و أنظمة و إجراءات مكتوبة تؤمن بشكل متناسق إنتاج السلع و الخدمات بما يتناسب مع متطلبات الزبائن و احتياجاتهم. فالحصول على التأهيل أو المطابقة لمواصفات الإيزو يعني " أن المؤسسة أصبحت تملك نظاما تستطيع استخدامه للتطوير المستمر بالتطبيق للجودة الشاملة و إعادة هندسة العمليات و إدارة التغيير و إرضاء الزبائن و تحقيق التفوق في الأسواق".

3- دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

تعتبر تطبيقات الإدارة الالكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بتحسينات اللازمة، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لبيسط منطق الجودة الذي يبقى ثابتاً في أهدافه وفي سبل تحقيقه. ويمكن أن نجمل جميع العمليات والتنظيمات التي مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة وأدركت الفوائد العائدة من استخدام وسائل الاتصالات في تحسين الجودة.

3-1- اعتبار الزبون مركز اهتمام المؤسسة:

لقد أصبح التوجه للزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث، فالزبون هو الأصل الوحيد الذي تملكه المؤسسة وتحقيق الرضا والإشباع والولاء له هو الذي يجعل المؤسسات تستمر وتنجح، أما أن الزبون الذي يشعر بالرضا تجاه منتجات وخدمات المؤسسة سوف يكون مستعداً للعودة مرة أخرى ودفع الأموال نظير الحصول على نفس المنتج أو الخدمة مرة أخرى. فإدراك الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة له يعتمد على الأسلوب المتبع في تقديم تلك الخدمة من جانب المؤسسة والنتائج المترتبة على حصوله على هذه الخدمة، وعليه فإن أحد العوامل التي يمكن أن تميز المؤسسة هو مدى قدرة تلك المؤسسة على التعرف على متطلبات زبائنها والوفاء بتلك الاحتياجات بشكل منتظم. وباختصار فإن الوسيلة الأساسية التي يمكن أن تتميز بها مؤسسة ما عن أخرى هي مدى قدرة هذه المؤسسة على تقديم خدمة متميزة. فتطبيقات الإدارة الالكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة بحيث أن هذه التطبيقات تمكنه من التعرف بنفسه وباحتياجاته والتي تعتبر حجر الزاوية في تحقيق للجودة. حيث يمكن تقديم المنتجات له عبر شبكة الانترنت، وعرض المنتجات أو الخدمات التي كان الإقبال عليها كبيراً من طرف الزبائن. إضافة إلى أنه يمكن للزبون الاتصال بمراكز الاتصال أو مراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الإلكتروني، في حالة عدم تحقيق رضاه أو من أجل الإجابة على تساؤلاته بخصوص منتج معين أو خدمة معينة²⁹

أما أن الأدوات الجديدة لإدارة المعرفة التي أتت بها الإنترنت و تكنولوجيا المعلومات الأخرى البوابات الداخلية، ونماذج البيانات المتعلقة بالزبائن التي من شأنها إدماج الحلقة

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة

التفاعلية للزبون بالمعلومات الخاصة به مما يمكن من إدارة وإثراء المعرفة التي تمكن من هيكلة المعلومات حول الأفراد وتحديثها وتحسينها باستمرار. فنشر إجراءات الجودة اليوم وتشكيلها ونشر مؤشرات المتابعة تم تجديدها و إثرائها من خلال أدوات وبرامج توثيق (الإدارة الإلكترونية للوثائق) قواعد إدارة المعارف، و النمذجة لا تمكّن فقط من الوصول إلى نماذج لوصف العمليات السهلة التي يمكن توصيلها إلى الزبائن ولكن أصبحت هنالك برامج تمكن من الاتصال والعمل على انسجام الإجراءات من جهة، ومن جهة أخرى القيام بتطبيقات معلوماتية لإدارة تدفق المعلومات. ويمكن اليوم من خلال البنى التحتية للإنترنت الوصول إلى كل هذه الأدوات المختلفة في الوقت الحقيقي من المكتب الخاص بكل فرد مهما كان دوره في توثيق العلاقة مع الزبائن ورجال البيع، والعاملون في مراكز الاتصال، ورجال التسليم، والمنتجون، و مقدموا الخدمات ، فالكل يمكنهم تغذية ملفات الزبائن والإطلاع عليها في الوقت الحقيقي.

2-3-تؤدي إلى تعظيم نظام الجودة:

تمكن تطبيقات الإدارة الإلكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتج معين أو خدمة معينة مما يمكن حصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحقيقي لتدفق العملية على الحاسوب الشخصي للزبون ذاته، والاتصال بشأن حالة ووضعية الإجراءات الإدارية، وتسهيل إمكانيات تحسينها. أما تمكن هذه التطبيقات من نشر المستجدات التي قد تهم الزبون بحسب الخصائص التي يرغبها وتوفير أدوات المحاكاة بالنسبة للخدمات الجديدة التي يمكن الوصول إليها مباشرة على الشبكة. أما أن هذه التكنولوجيا تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع الزبائن التي تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم وتقديم الجديد لهم، وشرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه. وأخيرا حيث تجعل الإدارة الإلكترونية لا داعي لمبرر انه أمر معقد يصعب القيام به من طرف الجميع مبرراً واهياً وضعيفاً حيث وبالنسبة لفئات كبيرة، ومن خلال حقوق الدخول، وسهولة استخدام هذه التطبيقات (نمذجة العمليات، والبحث عن المعلومات، والاتصال المباشر بالمواطنين... الخ) أصبح بالإمكان تطوير العمليات أو تنفيذها .

3-3-إدارة سلسلة التوريد من دعائم إدارة الجودة:

لقد توصلت العديد من المؤسسات إلى أن الوصول إلى مستوى أعلى للتنافسية يمر عبر رفع كفاءة العمل وفاعليته، وان الخطوة الأولى في هذه العملية تتمثل في إدارة سلسلة التوريد، حيث تمثل عملية تهيئة الممارسات الداخلية المتعلقة بالحصول على المواد الخاصة بمكونات العمل علاوة على المعاملات التي تتم مع الموردين والزبائن وذلك من أجل طرح منتجات في الأسواق بصورة أكثر فاعلية. إذ أنها تعمل على خفض تكلفة العمل من خلال خفض تكلفة الإنتاج مما يكون له عظيم الأثر على المحصلة النهائية، حيث يفوق الحصول على مصادر دخل جديدة. فإدارة سلسلة التوريد المرتبطة بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر من الدعائم الأساسية لتحقيق وتحسين مستوى الجودة بالنسبة للمؤسسة³⁰.

4-3- إدارة علاقات الزبائن في خدمة تحقيق الجودة:

في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل لا متناهية بالنسبة للزبائن، فإن حل مشكلة إدماج الأنشطة الخاصة بالتسويق والمبيعات والدعم، لتمييز المؤسسة من خلال تعاملها مع الزبائن أي إيجادهم والعمل على المحافظة عليهم وتحويل رغباتهم في الشراء إلى مبيعات حقيقية، يكمن في مجموعة ضخمة من الأساليب التكنولوجية التي يطلق عليها اسم إدارة علاقات الزبائن وتتضمن العديد من العمليات، وهدفها الأساسي هو خلق تعاون بين الأنشطة الخدمية الخاصة بالمبيعات والتسويق.

5- النتائج والتوصيات:

1-5-النتائج : على ضوء ما ورد في الورقة البحثية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها في النقاط التالية:

— الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

— إن تطور المفهوم المرتبط بالجودة ومزامنته لتطور نظريات التسيير في تحقيق الجودة بدأ بما يعرف بعملية الإشراف. إلا أننا نستطيع القول أن الجودة قد مرت بأربعة مراحل:

الفحص، مراقبة الجودة، تأكيد الجودة، وإدارة الجودة الشاملة التي تهدف إلى التطوير الشامل.

— تعد الإدارة الإلكترونية والدراسات المرتبطة بها مظهر معاصر شمل تطبيقات مختلفة في الوقت الراهن تحمل في طياتها توجهات عالمية نحو الموجة الرقمية والحوسبة وعمليات تقانة المعلومات والاتصالات سعياً إلى تسهيل إنجاز الأعمال إلكترونياً وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت المناسب وبالطريقة التي تتسم بالجودة.

2-6- التوصيات: من خلال ماسبق يمكن ادراج ابلتوصيات التالية:

— يجب على المؤسسات أن تهتم بإدارة الجودة الشاملة، من خلال التركيز على النشاطات التي تتناسب وموارد المؤسسة والعمل على تكامل إدارة الجودة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لأعمال المؤسسة.

— التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام. والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة الزبائن بالإدارة الإلكترونية حيث تعتبر الثقة عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر مشروعات وبرامج الإدارة الإلكترونية وبدون الثقة لن يفكر الزبائن على التردد على مواقع الإدارة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام الزبائن بتزويد هذه الإدارة بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة. وباستطاعة الإدارة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها والتعريف بها أو اعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدف تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، حيث أن اطمئنان الزبون أو المستخدم على أن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الإدارة الإلكترونية.

— ضرورة تبني المؤسسات الاستراتيجيات تكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وإدارة الجودة بكل خاص.

— قد تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لاضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في

المؤسسات التشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الإدارة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الإدارة الإلكترونية من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وإصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل.

6- قائمة الهوامش:

¹ عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية : الإستراتيجية - الوظائف - المجالات ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009 م، ص: 157.

² بسام بن عبد العزيز الحمادي، وليد سليمان الحميضي، الحكومة الإلكترونية : الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2004م، ص: 3.

³ عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية : نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2002، ص: 22 .

⁴ طارق طه، إدارة البنوك و تكنولوجيا معلومات، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص: 35 .

⁵ الوادي بلال محمود، الوادي محمود حسين، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة . دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011 ، ص: 105 .

⁶ الملحم حسام ، وخيريك عمار ، شبكات الانترنت: بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات، دار الرضا للنشر ، سوريا ، 2004 ، ص124.

⁷ الحمادي بسام عبد العزيز، وليد سليمان الحميضي، مرجع سابق، ص: 3.

⁸ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، مجلة المنصور، الجزء الأول، عدد 14 ، مصر، 2010، ص: 164 . 165.

⁹ الدراذكة مأمون، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص16.

¹⁰ CACQE, Bulletin trimestriel du Centre Algérien du Contrôle de la Qualité et de l'Emballage, 1995,p15.

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: إدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

- ¹¹ بومدين يوسف، تأهيل المنتجات التصديرية في إطار تسيير الجودة الشاملة - حالة المصبرات الجزائرية الجديدة (NCA)-، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص 08.
- ¹² زين الدين فريد عبد الفتاح، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، 1996، ص10.
- ¹³ Froman. Bernard, « **Du manuel qualité au manuel management** », AFNOR, Paris, 2001, p22.
- ¹⁴ Wayne.H. Brunetti, « **Les sept clés du progrès de l'entreprise** », Editions Dunod, Paris, 1996, p22.
- ¹⁵ زين الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 11.
- ¹⁶ بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 07.
- ¹⁷ ريتشارد.ل. ويليامز، "أساسيات إدارة الجودة الشاملة"، الجمعية الأمريكية للإدارة، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، مصر، 1999، ص 19.
- ¹⁸ زين الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 16.
- ¹⁹ الدرادكة مأمون، طارق الشبلي، مرجع سابق، ص 51.
- ²⁰ مهدي السمرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص: 46.
- ²¹ بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 13.
- ²² زين الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 25.
- ²⁴ Neuville.Jean-Phillipe, « **La qualité en question** », Revue Française de Gestion, N°108, Mars-Avril-Mai, 1996, p39.
- ²⁵ سعيد ياسين عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم و الإدارة، مركز وايد يسر قيس للاستشارات و التطوير الإداري -WSCAD-، الطبعة الثانية، القاهرة 1998، ص: 243.
- ²⁶ علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية -حالة الجزائر-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر، 1999، ص: 5.
- ²⁷ نفسه، ص: 6-7.
- ²⁸ سعيد ياسين عامر، علي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 243.
- ²⁹ سحر قدوري، مرجع سابق، ص: 168.
- ³⁰ نفسه. ص: 169.

العنوان

اسم ولقب المؤلف الأول، اسم ولقب المؤلف الثاني، اسم ولقب المؤلف الثالث
