

دور الإدارة الالكترونية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات المعاصرة

The role of electronic management in the application of total quality management in contemporary institutions

الطاهر غراز^{1*}، جامعة جيجل، (الجزائر)، tgherraz@yahoo.com

حنان بن علي²، جامعة الجزائر²، (الجزائر)، Hanane-nona-009@hotmail.com

تاريخ قبول المقال: 19-05-2022

تاريخ إرسال المقال: ... 30-04-2021

الملخص:

يمكن اعتبار الإدارة الالكترونية محصلة لتطور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وولوجها مختلف القطاعات، وهو ما جعلنا نسلط الضوء في هذا المقال على دور الإدارة الالكترونية في تحقيق كفاءة الأداء بمنظمات الأعمال، وكيف أثر ذلك على تبني إدارة الجودة الشاملة بهاته المنظمات، حيث توصلنا إلى ضرورة تبني الإدارة الالكترونية بالمنظمات المعاصرة وذلك باعتماد إدارة الجودة الشاملة. **كلمات مفتاحية:** الإدارة الالكترونية، الجودة، الجودة الشاملة، إدارة الجودة الشاملة.

Abstract

Electronic management can be considered as a result of the development and spread of information and communication technology and its penetration into various sectors, which is what made us shed light in this article on the role of electronic management in achieving efficient performance in business organizations, and how this affected the adoption of total quality management in these organizations, where we reached the need to adopt management Electronic systems in contemporary organizations by adopting Total Quality Management.

Key words: electronic management, quality, total quality, total quality management.

مقدمة

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، وكان لذلك أثراً كبيراً على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. فلقد بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة.

ولقد غيرت التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، وهو ما دعا بمعظم البلدان والدول إلى إدخال هذه التقنيات الحديثة في آليات العمل الإداري وصلب الهياكل الإدارية خاصة منها تلك التي تتولى تقديم الخدمات للمواطنين.

وتلعب التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال دوراً كبيراً في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتواء مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى.

وقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً حيث بدأت بالظهور في أواخر العام 1995 في ولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على الشخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومع أن الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد إلا أنه يأخذ في الحسبان كل ما تمارسه المؤسسات في العالم سواء علاقتها بالجمهور أو علاقاتها بالمؤسسات الأخرى.

وبالمقابل ساهمت التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية الناتجة عن عولمة السوق، وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات إلى تغير نظرة هذه الأخيرة من التركيز على جودة مواصفات السلعة أو الخدمة فقط إلى نظرة أشمل وأوسع تركز على جودة كل عمليات وأنشطة و مراحل العمل بالمؤسسة

باعتقادها لما يسمى بالجودة الشاملة، من أجل تحقيق أقصى إشباع للزبائن والمستهلكين، ولكن تحقيقها وتجسيدها في المؤسسة يتطلب تنسيق وتوجيه لكل الجهود من خلال ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة. إن أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدأت تتضح بشكل ملفت منذ أواخر القرن العشرين ومع بدايات القرن الحادي والعشرين، حيث حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة استخدام جميع المؤسسات لأساليب إدارية حديثة تواكب هذا التطور التكنولوجي، وبرز من بين هذه الأنماط ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية التي مكنت الكثير من المؤسسات ومنها مؤسسات القطاع الاقتصادي والخدمات من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية، أدت إلى انحسار المعاملات الورقية، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية لتحل محلها الإدارة الإلكترونية.

وتأسيساً على كل ما سبق، تهدف دراستنا هذه إلى التعرف على الدور الذي أصبحت تلعبه الإدارة الإلكترونية في تسهيل تطبيق النماذج الإدارية الحديثة بالمؤسسات وخصوصاً ما أصبح يعرف بفلسفة الجودة الشاملة، كما تهدف إلى توضيح المقاربات النظرية حول كل من الإدارة الإلكترونية ونظام الجودة الشاملة، وكذلك تبيان دور الإدارة الإلكترونية في تجسيد نظام الجودة الشاملة بالمؤسسات الحديثة. أما من الناحية المنهجية، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاطلاع على الأدبيات المتوفرة حول كل من الإدارة الإلكترونية وفلسفة الجودة الشاملة، والإفادة منها في تبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال الوصف والتحليل النظري. وعلى هذا الأساس تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات المعاصرة؟ وقد تفرعت عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما ماهية الإدارة الإلكترونية؟

2. ما ماهية الجودة والجودة الشاملة؟

3. كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة؟

و بناء على ما سبق، نسعى من خلال هذا المقال إلى معرفة مدى علاقة انتهاج الإدارة الإلكترونية في تجسيد مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات. وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: مفاهيم حول الجودة والجودة الشاملة

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية وتحقيق الجودة الشاملة

المبحث الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات¹

الإدارة الإلكترونية هي أيضا "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائننا مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة".²

وتعرف بأنها قدرة القطاع الحكومي علي تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقه عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت. مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت و أي مكان) معتمده علي مبدأين هما :

- الأول : (تقني) : ويتمثل في إعداد المعلومات الكترونياً وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمن دقتها و سريتها .
- الثاني : (إجرائي) : ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.³

من خلال جملة التعاريف المقدمة للإدارة الإلكترونية يمكن أن يتضح لنا بأن هذه الأخيرة تعني الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد ذلك بالاستعانة بشبكات الانترنت.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية :⁴

- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية غيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد علي صناعة المعرفة.
- المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعني قدرة الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية.
- الرقابة المباشرة والصادقة:⁵ ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضاً أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيّم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضلاً عن بطء هذا الأسلوب. ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين؛ إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريراً عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه، وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضاً كل ما يدور فيه.
- السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة.

المطلب الثالث: متطلبات التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية :

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يمر بعدة مراحل، كما يتطلب عدة عمليات مسبقة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من تلك المراحل، إذ يشير الواقع إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية لا يتم مرة واحدة، بل يمكن أن يتم على عدة مراحل لكن الشيء الذي يجب التنويه إليه هو أنه إذا بدأت بتطبيق مرحلة منه، فلا يمكن أن نطلق على ذلك بداية للإدارة الإلكترونية، أما إذا تم تنفيذ بعض الخدمات الحكومية بطريقة عفوية، دون

خطة موضوعية متكاملة لتحقيق نظام الإدارة الإلكترونية ودون مراحل محددة فذلك ما يمكن تسميته بـ (خدمات الكترونية) تقديم بعض الخدمات - إذا صح هذا التعبير - وليس بالتحول إلى نظام الإدارة أو الحكومة الإلكترونية، ذلك أن عمليه التحول عمليه متكاملة، تتضمن التنسيق بين الوحدات الحكومية المختلفة، و ليس تقديم وحدة معينه لخدماتها فحسب. وتتطلب عملية تبني نظام الإدارة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات نذكر منها :

-قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنظمة: ينبغي على المسؤولين بالمنظمة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية .

- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة. وفي هذا الإطار نذكر تجربة الجزائر نحو الولوج لمجتمع المعلومات الذي وضعت له الدولة إستراتيجيات وخطط منها إنشاء لجنة مكلفة ببناء مجتمع المعلومات في الجزائر سميت (اللجنة الالكترونية) إذ باشر رئيس الحكومة في 26/05/2004 علي إقامة اللجنة المكلفة ببناء مجتمع معلوماتي في الجزائر و سميت باللجنة الالكترونية، هذه اللجنة كونت تحت رعاية رئيس الحكومة و تتكون من الوزارات التالية : وزارة الداخلية و الجماعات المحلية العدالة المالية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال التجارة وأيضا رئيس هيئة أنظمة البريد والاتصالات السلكية و اللاسلكية(ARTP).

- تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحول 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، إذ تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية⁶

-توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية : يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية. من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة .

-البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً : المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها. على سبيل المثال : إحدى الجهات الحكومية لديها أكثر من 42 مليون مستند ورقي، تم تحويل 70٪ تقريباً إلى مستند إلكتروني.

-البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً : البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل التبذير في استخدام الورق. وفي إطار سعي الجزائر لتعميم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في خطوات أولى بتوثيق بيانات المواطنين إلكترونياً، ثم إصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية، كما لا تغفل جهود الدول أيضاً في محاولة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بقطاعات حساسة منها المال (الدفع الإلكتروني) ، والتأمين والمعاملات الإلكترونية (التصديق الإلكتروني) ، و في الأفق القريب يلوح السجل التجاري الإلكتروني.

- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات : أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة . كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليه⁷

المطلب الرابع: فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية: القضاء على البيروقراطية ، اقتصاد في النفقات وضمان جودة الخدمة العمومية:⁸

إن الأهداف العامة المسطرة في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارات الجزائرية ترمي على العموم إلى تزويد المواطن الجزائري بإدارة فاعلة وسريعة وخدمات ذات مستوى عال وتمكينه من الحصول على طلباته الإدارية بصفة شفافة ومنظمة .
أما الأهداف الخاصة بهذا المجال فيمكن تلخيصها كالتالي :

- الانتقال من التدبر الورقي على التدبر المعلوماتي، أي التحرر من العمليات الحسابية ومن بعض الأعمال المتكررة وتقليص عدد المطبوعات والتسجيلات التي كانت تأخذ منهم جهدا ووقتا كبيرين مع تبسيط المهام والإجراءات.
- توسيع وتعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات بالإدارات الجزائرية
- تقديم خدمات إلكترونية عبر الشبكة العالمية "انترنت" بأقل تكلفة وأكثر إتاحة وشفافية.
- التخزين والوضع على الخط العالمي لجميع الوثائق الإدارية ذات الصبغة العمومية.
- إن تحقيق هذه الأهداف الخاصة سيمكن لا محالة الإدارة الجزائرية من بلوغ النتائج التالية :
- الارتقاء بالإدارة الجزائرية إلى الفعالية والإنتاجية العالية وجعلها متواصلة فيما بينها وبين المتعاملين معها.
- الرفع من جودة الخدمات الإدارية المقدمة للإدارة نفسها وللمواطن.
- تقليص المدة الزمنية : السرعة في الإنجاز والتنفيذ.
- السهولة في البحث عن الخدمة أو المعلومة الإدارية.
- تقريب الخدمة من المتعاملين مع الإدارة.
- تقليص مسببات الرشوة.

المبحث الثاني: مفاهيم حول الجودة والجودة الشاملة

المطلب الأول: مفهوم الجودة:

تسعى المؤسسات على الدوام إلى تحقيق هدفها الإستراتيجي المتمثل في الوصول إلى درجة عالية من الإتقان في العمل في أي مجال من المجالات، ولكن هذه المؤسسات قد تعاني من بعض جوانب الخلل والقصور وبالتالي تدفع بالقائمين عليها إلى البحث عن هذه الجوانب وتحري طرق العلاج بأساليب علمية صحيحة.

ولتحسين جودة المنتج يتطلب إيجاد طرق جديدة لإدارة العمل، فلم تعد بذلك الإدارة قائمة فقط على مجرد إصدار الأوامر للموظفين، ولكن المطلوب منهم التفكير والمشاركة بجدية في عملية الإدارة وتنظيم العمل والسعي دوما للوصول إلى درجة عالية من الإتقان وإنجاز الأعمال بدرجة عالية من الجودة.

الفرع الأول: تعريف الجودة:

نظرا لتعدد وجهات النظر من قبل المفكرين والمحللين حول تحديد مفهوم دقيق وموحد للجودة، جعل هنالك اختلافات في تعريفها وضبطها، من هنا وقصد الإلمام نعمد إلى عرض أهم التعاريف للجودة كما يلي:

❖ الجودة هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة.⁹

❖ الجودة هي قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية.¹⁰

❖ الجودة هي: "الرضا التام للعميل" أرماند فيخبوم 1956. "المطابقة مع المتطلبات" كروسبي 1979. "دقة الاستخدام" حسب ما يراه المستفيد جوزيف جوران 1989. "درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة" ديمنج 1986.

ونستنتج من هذه التعاريف بأن الجودة تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته، ولذا فمن الممكن أن نسمي المنتج العالي الجودة بأنه المنتج الذي يلبي توقعات واحتياجات العميل.

وكتعريف شامل للجودة نجد أنها تتمثل في مدى استجابة المنتج لرغبات المستهلك، ويكتسب المنتج جودته من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي: جودة التصميم، جودة المطابقة، جودة الاستخدام الفعلي أو ما يسمى بجودة الأداء.

الفرع الثاني: أبعاد الجودة: ¹¹

أ. الأداء: ويشير هذا البعد إلى الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة مثل السرعة والتنافسية.

ب. الاعتمادية: ويشير هنا إلى الاتساق في الأداء، ويجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج أو الخدمة (عدم تكرار الأعطال وأن تكون جاهزة وفقا للطلب).

ج. الصلاحية: "الفترة الزمنية" ويشير هذا إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة.

د. الخصائص الخاصة: ويمثل هذا البعد مجموعة الخصائص الإضافية للمنتج أو الخدمة مثل الأمان والسهولة في الاستخدام أو التكنولوجيا العالية.

هـ. التوافق: ونقصد به المدى الذي تستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك، والأداء الصحيح من أول مرة وماله من أثر على تحسين فعالية العملية التسويقية.

و. خدمات ما بعد البيع: يتمثل هذا البعد في أنواع الخدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوي المستهلكين أو التأكد من رضاهم، وعادة ما تستخدم بعد الأداء والاعتمادية والتوافق والخصائص الخاصة في الحكم على مدى ملازمة المنتج للاستخدام بواسطة المستهلك. ويلاحظ أن البعد الخاص بالثقة والاعتمادية في الحكم على جودة السلعة أو الخدمة له أهمية خاصة في مفهوم الجودة الحديثة خصوصا في مجال جودة الخدمات.

المطلب الثاني: مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة:

الفرع الأول: التطورات التاريخية لإدارة الجودة الشاملة: لقد تم طرح العديد من التساؤلات حول ما إذا كانت إدارة الجودة الشاملة تمثل شيئا جديدا، أم أنها إعادة لفكرة قديمة، وبطبيعة الحال لن نستطيع أن نصل إلى إجابة على هذا التساؤل من خلال مجموعة التعريفات السابقة، وهنا تكون الحاجة إلى العودة إلى الوراء لتتبع نشأة وتطور هذا النموذج، فعلى الرغم من ظهور مفهوم الجودة منذ زمن بعيد، إلا أنه لم يظهر كوظيفة في المؤسسة إلا في الآونة الأخيرة، وأصبحت تستحق الانتباه من جانب رجال الإدارة العليا، وخلال التطرق لفكرة الجودة الشاملة يمكن أن نلاحظ أن تطورها مر بأربعة مراحل تلخصها في النقاط التالية: ¹²

المرحلة الأولى: جودة المنتج: عن طريق الاهتمام بما يلي:

- ❖ تخفيض نسبة الإنتاج المعيب.
- ❖ أداء العمل صحيحا من المدة الأولى.
- ❖ قياس تكلفة الإنتاج المعيب.
- ❖ تحفيز عمال الإنتاج للالتزام بشروط الجودة (رقابة الجودة، المرونة).

المرحلة الثانية: إشباع رغبات العميل: وذلك من خلال:

- ❖ الاقتراب من العميل.
- ❖ تفهم حاجاته وتوقعاته.
- ❖ جعل كل القرارات أساسها رغبات العميل.

المرحلة الثالثة: اتخذت الجودة كعامل في المنافسة عن طريق:

- ❖ جعل السوق أساس كل القرارات.
- ❖ الاقتراب من السوق والعملاء أكثر من المنافسين.
- ❖ التعرف على المنافسين ومحاولة التميز عليهم.
- ❖ البحث عن أسباب انصراف العملاء عن التعامل مع المنشأة.

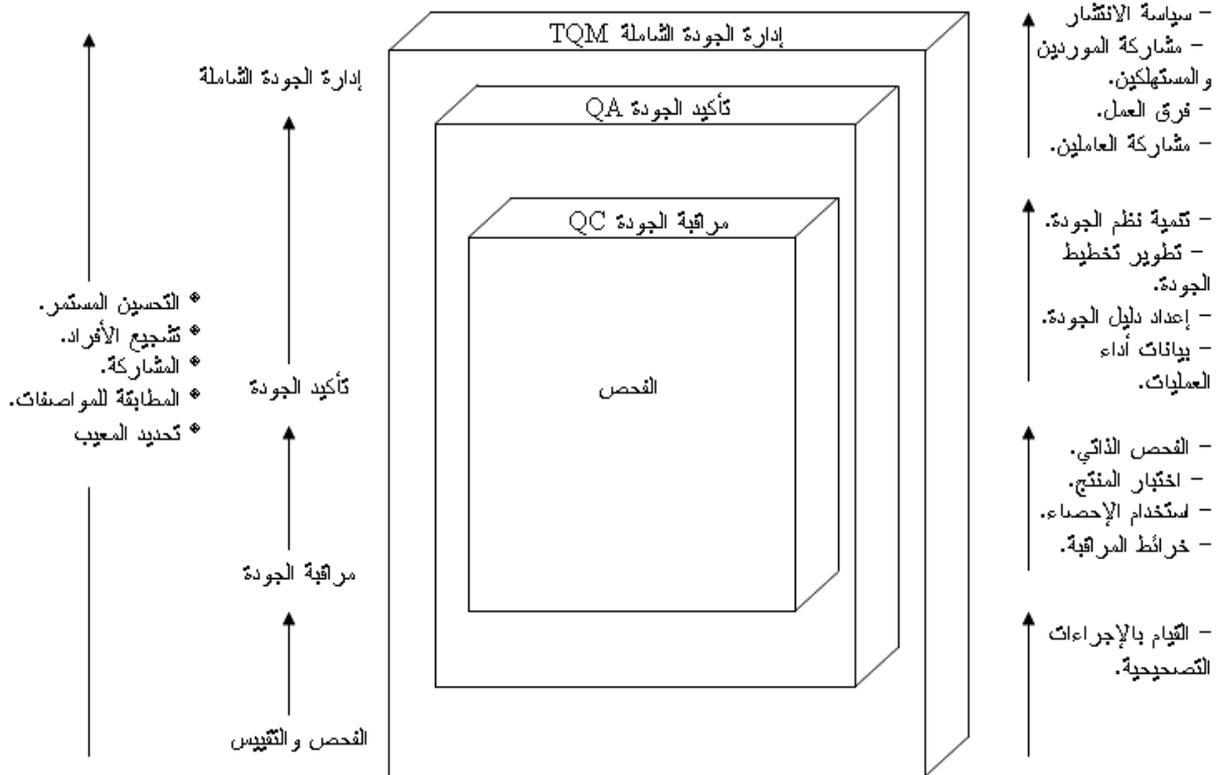
المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة وتتميز بـ:

- ❖ إعداد إستراتيجية تحسين الجودة.
- ❖ تحديد معايير (مستويات) الجودة.
- ❖ تحديد معدل (سرعة) تحقيق المعايير.
- ❖ إشراك كل الأفراد الممكنين وحفز العاملين.
- ❖ استخدام المرونة.
- ❖ المحافظة على الكفاءة / الإنتاجية.
- ❖ تخفيف البيروقراطية وتعدد مستويات الهيكل التنظيمي.

ويمكن أن نلخص أيضا أهم التطورات التي عرفتتها إدارة الجودة الشاملة من خلال المستويات التي

يظهرها الشكل رقم 01 كما يلي:

الشكل رقم 01: المستويات الأربعة لتطور إدارة الجودة الشاملة



7Source: Dale. Bc & Cooper- "Managing Quality" -Hearford Shor- 1990- p

الفرع الثاني: تعريف الجودة الشاملة: وقد تعددت التعاريف بين المنظرين والأكاديميين لإدارة

الجودة الشاملة، إذ أن الجودة نفسها تحتمل مفاهيم مختلفة من حالة إلى حالة ومن شخص إلى آخر، فقد عرفها **معهد الجودة الفدرالي**¹³ بأنها "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات".

كما عرفها **James rilay**¹⁴ على أنها "تحول في الطريقة التي تدار بها المؤسسة، والتي تتضمن تركيز طاقات المؤسسة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، إذ أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل".

وعرفت إدارة الجودة الشاملة من قبل **Baharat wakhlu**¹⁵ على أنها "التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المدراء والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح وبالشكل الصحيح ومن المرة الأولى وفي كل وقت".

أ- إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية: وكان هذا أبسط تعريف أعطي لإدارة الجودة الشاملة من قبل المنظمة البريطانية للجودة¹⁶ حيث عرفتها على أنها "الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع".

وهناك تعريف آخر يتضمن "توفر إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية وهيكل عام مصمم لتحسين ربحية المؤسسات خلال عمليات التحسين المستمرة لجميع أوجه مجالات الوظائف العضوية المختلفة بالمؤسسة"¹⁷ وفي تعريف آخر لـ **Haver**¹⁸ "أكد أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة مصممة لجعل المؤسسة أكثر سرعة ومرونة في إنشاء نظام هيكل متين، توجه من خلاله جهود كافة العاملين لكسب العملاء عن طريق المشاركة الجماعية في التخطيط والتنفيذ".

ب- المظهر التعاوني لإدارة الجودة الشاملة: ركز بعض المنظرين على المظهر التعاوني في أداء العمل الإنتاجي والخدمي من خلال استثمار مواهب وقدرات العاملين في الحقلين الفني والإداري، بغية توفير التحسين المستمر للجودة المطلوبة، وذلك باعتماد فريق عمل بكفاءة وإنتاجية عالية، ووفق **Royal-mail**¹⁹ فإن إدارة الجودة الشاملة هي الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد يؤدي إلى خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجيات المستهلكين".

ج- إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري مميز: تحت هذا الإطار تتدرج جل التعاريف التي تجعل من إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري مميز لحل جميع المشكلات، وضمان البقاء، والربحية. حيث عرفها **Cole**²⁰ بأنها "نظام إداري يضع رضا العمال على رأس قائمة الأولويات بدلا من التركيز على الأرباح قصيرة الأمد" كما تم تعريفها على أنها "مجموعة من الأسس الرئيسية التي تركز طاقات وموارد المؤسسة على رغبات واحتياجات العملاء وتحقيقها بصورة منظمة ومستمرة".

الفرع الثالث: تعريف إدارة الجودة الشاملة: تمثل مبادئ إدارية حديثة تأخذ شكل منهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية جذرية لكل شيء في المنظمة، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكوناتها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها سلعا أو خدمات وبأقل تكلفة بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى عملائها من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه.²¹

إذن الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة تعبيران شائعان في اللغة الإدارية المعاصرة ويعبران عن توجه عالمي يسيطر على فكر وتصرفات أهل الإدارة على مختلف مستوياتهم وبحكم كثيرا من قرارات الإدارة في كل مجالات عملها. حيث أن تحقيق التحسين والتطوير المستمر يحتاج إلى منهج شامل للتغيير وإلى إدارة تعتمد على الحقائق

دور الإدارة الالكترونية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات المعاصرة

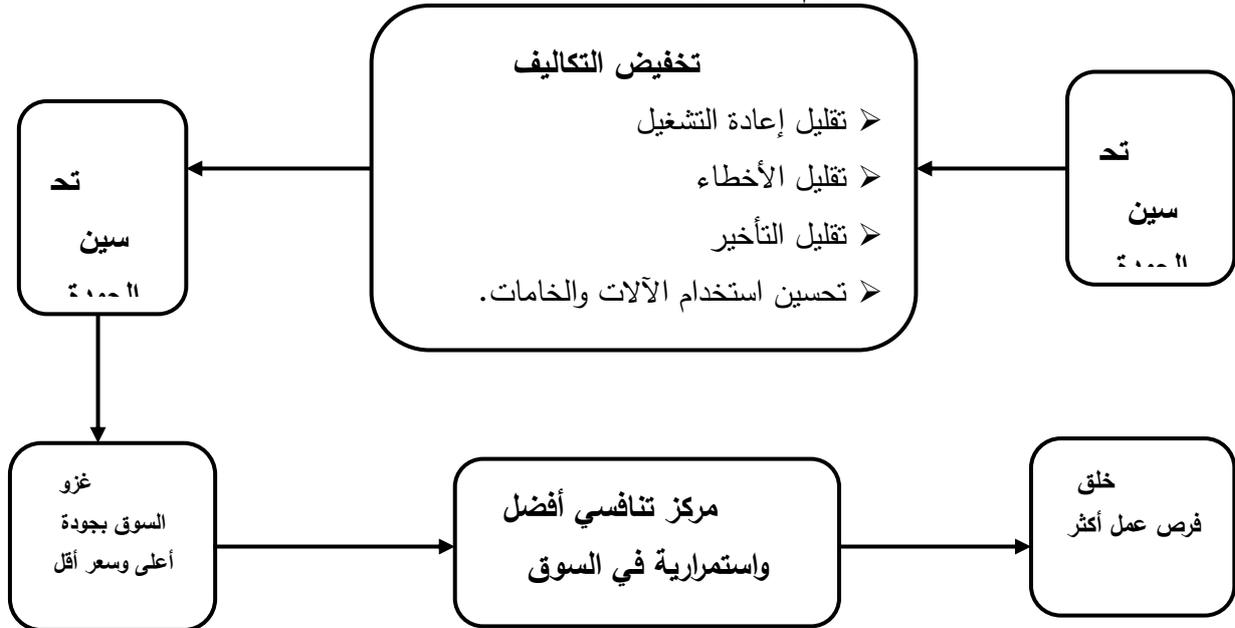
وتوفير بيئة تهيأ للأفراد العمل بحماس وجهد وقدرة والتزام داخل المنظمة ويعتبر ذلك تغييرا جذريا في المنهج والأسلوب والوعي وتلك هي إدارة الجودة الشاملة.²²

الفرع الرابع: الفرق بين الجودة والجودة الشاملة: تتم التفرقة بين التركيز على الجودة وإدارة الجودة الشاملة من خلال مدى اندماج فلسفة إدارة الجودة الشاملة مع بيئة المؤسسة، إذ أن التركيز على الجودة عملية مؤقتة في الغالب، بينما إدارة الجودة الشاملة هي عملية طويلة الأجل لا تأخذ الصفة المؤقتة، وإنما تأخذ البعد الإستراتيجي بحيث توجه كل الخطط الإنتاجية والتسويقية والمالية والإدارية...إلخ، بالاتجاه الذي يخدم هذا البعد الإستراتيجي.

الفرع الخامس: أهداف ومزايا الجودة الشاملة: يمكننا أن نلخص هذه المزايا في المخطط الموالي وذلك من

منظور ديمينج Deming:

الشكل رقم 02: مزايا الجودة الشاملة حسب Deming.



المصدر: علي السلمي - "تطوير أداء وتجديد المنظمات" - دار قباء - مصر - 1998 - ص 159.

من هنا نستخلص أن المؤسسة الاقتصادية اختارت لنفسها موقعا محليا من خلال تبنيها للجودة وكذا نظام الجودة الشاملة من أجل التماشي مع التغيرات البيئية، وهذا ما يجعلها تحافظ إلى حد ما على الميزة التنافسية، ومركزها في السوق، ولكن إن أبقت نفسها يقظة على الدوام من أي تغيير محتمل حاليا أو مستقبلا.

المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية وتحقيق الجودة الشاملة

تعتبر تطبيقات الإدارة الالكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بالتحسينات اللازمة، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لبسط 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 وأدوات الفوائد العائدة من استخدام وسائل الاتصالات في تحسين الجودة :²³

المطلب الأول: 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 وتتجح، 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 منظم. 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 التعريف بنفسه وبعرضه والتي تعتبر حجر الزاوية في تحقيق الجودة. 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 معينة.

كما أن الأدوات الجديدة لإدارة المعرفة التي أتت بها الانترنت وتكنولوجيا المعلومات الأخرى البوابات الداخلية، ونماذج البيانات المتعلقة بالزبائن التي من شأنها إدماج الحلقة 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 وإثرائها من خلال أدوات وبرامج توثيق الإدارة الإلكترونية للوثائق قواعد إدارة المعارف، والنمذجة لا تمكن 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، والمنتجين، ومقدموا الخدمات، فالكّل يمكنهم تغذية ملفات الزبائن والإطلاع عليها في الوقت الحقيقي.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية تؤدي إلى تعظيم نظام الجودة: تمكن تطبيقات الإدارة

الالكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتج معين أو خدمة معينة مما يمكن الحصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحقيقي لتدفق العملية على الحاسوب الشخصي للزبون ذاته، والاتصال بشأن حالة ووضعية الإجراءات الإدارية، وتسهيل إمكانيات تحسينها كما 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. كما 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 الالكترونية 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

المطلب الثالث: 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، وإن 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. كما 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 لإدارة سلسلة التوريد المرتبطة بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر من الدعائم الأساسية لتحقيق وتحسين مستوى الجودة بالنسبة للمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والفاعلية من خلال تخفيض التكاليف والحصول على الموارد في الوقت المناسب دون إفراط أو تفريط.

المطلب الرابع: 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.

المطلب الخامس: سبل الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته، لا بد لها من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع على أرض الواقع فهي تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية الورقية، التي تعتبر من مخلفات الثورة الصناعية، ومن ثم فهي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي كان تطبيقها يفرض توفير مجموعة من المتطلبات العديدة والمتكاملة التي تتيح لها الولوج إلى حيز التنفيذ العملي بكفاءة تمكنها من تحقيق الأهداف التي طبقت من أجلها.

ولأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعني التحول الإلكتروني E-Transformation من النموذج التقليدي الإداري إلى نموذج افتراضي يستند إلى أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت والمعرفة الافتراضية، والعناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع هذه التقنيات، فإن ذلك يتطلب إجراء تغيير استراتيجي في مكونات وأنشطة أعمال المنظمة، ونقل الارتباطات المادية التقليدية للمنظمة إلى وصلات رقمية تعمل على أساس تكنولوجيا الاتصالات، وكل ذلك يفرض مجموعة من المتطلبات التي تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى قيادات إدارية إلكترونية واعية تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، قادرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة، وإلى جانب ذلك ينبغي على الإداريين التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل تطور، والتجديد في الأساليب المتبعة في إدارة المنظمات. كما تحتاج الإدارة الإلكترونية أيضاً إلى تطوير وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل، مما يخفف الأعباء الإدارية والربط بين كافة الخدمات بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين المؤسسة، والجمهور المتعامل معها، والجهات الإدارية الأعلى، فالإدارة

الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، إلى جانب وجود بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والإبداع في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية والعمل على توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيقها في المؤسسات المعاصرة. يضاف إلى ذلك أيضاً ضرورة حل المشكلات القائمة في الواقع الإداري التقليدي، قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة عن مواطنيها عبر الإنترنت، في ضوء سياسة يتم بموجبها إتاحة التعامل مع جميع الوثائق والمعلومات إلكترونياً عبر الإنترنت. ومن ثم فلا بد من وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عنها.

الفرع الثاني: المتطلبات التكنولوجية

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً حديثاً يهدف إلى تطوير أداء المنظمات في العمل الإداري، إلا أن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ولذلك لا بد من إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات بغرض تحديثها بما يتناسب مع تقديم الخدمة الإدارية الإلكترونية، ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية للمؤسسات بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات الفائقة الجودة لأنها تعد من العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقاتها، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها مما يفرض على القيادات الإدارية ضرورة ربط أنشطتها بخدمات ونظم تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الشبكات الإلكترونية الحديثة مثل الإنترنت والإنترنت والإكسترنات²⁴ ولتحقيق ذلك لا بد من مراعاة ما يلي:

1. توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية والاقتصادية فيما بينها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
2. توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي والمسح الضوئي والطابعات، وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية وتحقيق الاستفادة القصوى من خدماتها.

3. توافر عدد لا بأس به من مزودي خدمة الإنترنت، من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: المتطلبات البشرية

إن توفر الموارد البشرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني يعد العنصر الأهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب، وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها، أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات ومتابعتها، وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية . وهذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات يُسهّل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى الموارد البشرية سواء حديثي التعيين أو الموجودين سابقاً على رأس العمل بالمؤسسات الاقتصادية والإدارية مما يجعلهم يتقبلون فكرة هذه الإدارة في منظماتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير، وتجسيد نظام الجودة والجودة الشاملة بالمؤسسات، حيث بدون هذا العنصر البشري الفعال والمبدع لن تتمكن المؤسسات بمختلف أنواعها من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة الإلكترونية.

خاتمة

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أثر بصورة كبيرة على الإدارة الحديثة وانعكس على أداء المؤسسة في هذه البيئة، فأصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات بما يتيح درجة عالية من الجودة الشاملة في المؤسسات .

ومما تقدم يمكن القول أن كثيراً من الإدارات في مختلف المؤسسات الاقتصادية والخدماتية في العالم بأسره قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول من نمط الإدارة التقليدية الورقية

إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فعال، وضخ معطياتها في مفاصل الجسد الإداري للمنظمات، هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه هذه الأخيرة، ولم يختلف أحد من علماء الإدارة ومفكرها حول ذلك الإجراء، واندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظراً إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع من جراء ممارسات تقنية معزولة منفصلة كانت بمثابة إرهابات لتعميم التقنية على سائر الوظائف الإدارية وخصوصاً في المجال التعليمي بمختلف أطواره، وكذلك على مستوى القطاعات الاقتصادية المختلفة.

توصيات الدراسة:

وفي الأخير يمكن تقديم مجموعة اقتراحات ينبغي أخذها بعين الاعتبار حتى يمكن التحول نحو إدارة إلكترونية سليمة وفعالة بالجزائر لعل أهمها ما يلي:

1. حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، وللبرهنة على أهمية هذا المقترح نعطي مثالا بخصوص محتوى الإدارة الإلكترونية، إذ يجب على الحكومة أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت. حيث يجب أن تتواجد إرادة سياسية قوية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية وتوفيرها مباشرة عبر الانترنت. وباختصار كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت. وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهها هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فعال يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح في الوقت المناسب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الصعوبة الاتجاه لبناء الإدارة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني.

2. حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التجارية التي تتعامل بالنقد يجب وضعها على الانترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية تفاعلية وتوسيعها لتشمل كل من يقوم بأداء المعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

3. توفير البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها. بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والإدارة العمومية.

دور الإدارة الإلكترونية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات المعاصرة

الهوامش والمراجع:

1. بسام بن عبد العزيز، الحكومة الإلكترونية الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية الرياض : معهد الإدارة العامة، 2004، ص3
2. رأفت عبد الباقي رضوان، الإدارة الإلكترونية: الإدارة والمتغيرات العالمية الحديثة، 2004، ص.11
3. بسام الحمادي، مفاهيم و متطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة الى مؤتمر الحكومة الإلكترونية (الرياض، معهد الإدارة العامة، 29 يناير 2002 ص 1-6.
4. محمود صبري خميس أبو حبيب ، ورقة بحث بعنوان "الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق- الفوائد والسلبيات" قدمت في ملتقى تكنولوجيا لمعلومات "تحو مجتمع معلوماتي"كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية بغزة-فلسطين ،ص 12
5. العوض احمد محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية : المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، ورقة بحث مقدمة المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر الجماهيرية العظمى - طرابلس من 1-4/6/2010، ص 18
6. إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2007 ، ص33.
7. موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر) ، مجلة الباحث العدد 09 ، 2011، ص 91
8. سعيد باتول، الإدارة الإلكترونية اقتصاد للملايير ومحاربة للرشوة والبيروقراطية ، جريدة الشروق اليومي 21فيفري 2016
9. علي السلمي- "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو 9000"- دار غريب- 1995- ص.18
10. فريد راغب النجار، "إدارة الإنتاج والعمليات"- مكتبة الاستفتاح- 1977- ص.397
11. سونيا محمد البكري، "إدارة الجودة الكلية"- الدار الجامعية للنشر- مصر- 2003- ص.13
12. علي السلمي، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو 9000"- مرجع سابق(1995)- ص20-21.
13. Stephen Harrison , "Total Quality Management" public Administration Quarterly 1993 p 16.
14. James Rilay, "just exactly what is "total quality management, personal journal" Fb 1993 p 72.
15. Baharat wakhlu "Total Quality, excellence through organisation, First edition 1994.
16. كاظم خضير محمود، "إدارة الجودة الشاملة"- دار الميصر للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى 2000 ص 25.
17. سعيد عامر يس، "إدارة التغيير"- الطبعة الأولى- مصر- 1999 - ص 38.
18. Claude Yves Bernard "Le management par la qualité total" paris 2000 p 10.

دور الإدارة الإلكترونية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات المعاصرة

19. كاظم خضير محمود، مرجع سابق ذكره - ص 216.
20. سعيد عامر يس، مرجع سابق- ص 30.
21. عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى منهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة- دار وائل للنشر - 2000-ص.12.
22. دافيد لاسكال، قمة الأداء- سلسلة إصدارات بيمك- مصر - 1998- ص.30
23. دراسة حول موائمة المواصفات والمقاييس والتشريعات لبعض المدخلات الزراعية في دول غرب أسيا " اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي أسيا ، الأمم المتحدة ، 2001 ، ص 4- 5
24. عزمي، نبيل جاد تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، دار الفكر العربي. القاهرة، 2008