

الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة

د. سحر قدوري

مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية / الجامعة المستنصرية

المستخلص :

عدت الادارة الالكترونية مجالاً رحباً للولوج إلى عالم فسيح لمؤسسات الأعمال في التفاعل والتواصل خارج حدودها والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح. وقد اتاحت التكنولوجيا والمتمثلة بشبكة الاتصالات عبر الانترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية في أن تكون أرض خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد وتعاملات الادارة الإلكترونية.

وهذا البحث يقدم تأطير فكري نظري لأبعاد ومفهوم الادارة الإلكترونية من خلال التركيز على دور الادارة الالكترونية في تحقيق كفاءة وفاعلية الأداء لمؤسسات الأعمال ضمن هذا الحقل الجديد في التعاملات الادارية المختلفة، فضلاً عن تأشير مجالات عمل الادارة الإلكترونية والجودة الشاملة في الاعمال وبالتالي الخروج بعدد من التوصيات التي تصب في ضرورة تبني الادارة الالكترونية باعتماد الجودة الشاملة .

المقدمة :

ان علم الادارة الحديث يتبنى منهج الابتكار والابداع في احداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الاداري والتحول من الادارة التقليدية الى ادارة التغيير ، وادارة 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 الاساسي من الناحية التكنولوجية بين التطبيقات الادارية التقليدية وتطبيقات الادارة الالكترونية ، حيث ان استخدام الانترنت للتطبيقات الادارية يحولها من الناحية النظرية الى تطبيقات الادارة الالكترونية .

ويكمن جوهر وفلسفة الادارة الإلكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل العاملين والزبائن والمؤسسات الحكومية والخاصة على اختلاف توجهاتها وأنواعها وأحجامها معاً . ويحتم هذا المفهوم الجديد للادارة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة ، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط 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 ، وحيازة آلية فعالة لتلبية احتياجات الطلب . فكيف يمكن للمؤسسات الاستفادة مما تنتجه تطبيقات الادارة الالكترونية ؟ وما هو الأثر الذي أحدثته(وتحدثه) هذه الأخيرة على تحقيق الجودة ؟

وبعبارة أخرى فإن هذه الدراسة تتناول التطرق الى تطبيقات الادارة الالكترونية في دعم تحقيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال ابراز دور هذه التطبيقات في بلورة تحقيق الجودة الشاملة وتدعيمها ، ونشرها على نطاق واسع في كل أرجاء المؤسسة ، وتسهيل اعداد الإجراءات والوثائق المتعلقة بالجودة واتشجيع وتعينة كل الفاعلين في العمل الالكتروني . وتم هيكلة الدراسة على الاساس التالي :- المحور الاول ويتناول منهجية الدراسة ، والثاني يختص بمفاهيم ومنطلقات متغيري الدراسة ، والثالث يتناول الادارة الالكترونية وتحقيق الجودة ، اما الرابع فيتعلق بتحقيق الجودة من خلال الادارة الالكترونية (دراسات ميدانية) ، واخيراً المحور الخامس يشمل اهم الاستنتاجات والتوصيات .

المحور الأول : منهجية الدراسةأولاً : مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات المعاصرة تغيرات كبيرة وسريعة في إيقاعاتها بما يعكس متطلبات أعمال جديدة تستوجب الاستجابة السريعة والتي يمكن ضمانها من خلال استخدام المؤسسات لتطبيقات الإدارة الالكترونية وتكاملها مع منظومة المعلومات والمعرفة التي تمتلكها وتكوين ذاكرة وعقل المؤسسة كقوة تضمن تحقيق الجودة وتحسينها وديمومتها في سياق المنافسة والبقاء والتطور. وتنبع مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي: "ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تفعيل وبلورة تحقيق الجودة في المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال مجموع التطبيقات التي تتيحها ؟

ثانياً : أهداف الدراسة

يمكن إجمال الأهداف الأساسية للدراسة فيما يلي:

- 1- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية، وإبراز أهميتها في إدارة المؤسسات .
- 2- تسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة وأهم المرتكزات التي تقوم عليها .
- 3- صياغة اطار معرفي لتكامل العلاقة بين الإدارة الالكترونية مع تحقيق إدارة الجودة باعتبارها من الأدوات الداعمة لرفع كفاءة وفعالية وديمومة المؤسسات .

ثالثاً : أهمية الدراسة

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

المحور الثاني : مفاهيم ومنطلقاتأولاً : الإدارة الالكترونية

* بدايات الإدارة الالكترونية

عالم اليوم للتكنولوجيا الحديثة في ميدان المعلومات والاتصالات هو عالم البيانات والمعطيات التي يمكن الإطلاع عليها آلياً ،فالمؤسسة التقليدية القائمة وفق المبدأ التaylorي تحولت الى مؤسسة شبكة وتحولت وثائقها المكتوبة الى صور رقمية وأدت الى بناء المكاتب دون ورق باعتماد أسلوب العمل عبر الشبكة (1) .

ويعتقد الكثير من الأفراد ان مفاهيم الادارة الالكترونية وبداياتها أنشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينيات ، الا ان الاصح القول ان تاريخ التطبيقات الادارية يعود الى عقود قبل ذلك وان تحول العمل الاداري الى عمل يعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشاره حدث بفضل انتشار الانترنت وكان الهدف الاول هو خدمة الزبون اضافة الى رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة . ومن نتائج ذلك ، ظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية المرتبطة بمختلف التبادلات الإلكترونية المتعلقة بالنشاطات التجارية أي بتدفق المعلومات ، وإبرام الصفقات الإلكترونية فيما يخص السلع والخدمات ، وتمتد الى العلاقة فيما بين المؤسسات ، وبين المؤسسات والإدارات وطبعا المبادلات بين الأفراد والمؤسسات التي تستعمل مختلف وسائل الإتصالات الرقمية والتي من بينها الإنترنت والشبكات المعلوماتية . فوظائف المؤسسة ، وفي كل القطاعات ، وفي كل المهن أصبحت أو ستصبح متأثرة بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات وخاصة منها الإنترنت (2) . ويبدو ان تحسين الاداء لن يتم بدون الثورة الالكترونية ، وتوفير بيئة حقيقية لتوظيف تقنيات الحاسوب والاتصالات في تغيير اعمال المؤسسة فالادارة أصبحت ادارة بلا ورق الا انها تستخدم الارشيف الالكتروني وادلة ومفكرات ورسائل صوتية .

ان افضل طريقة لتوضيح اهمية العمل بنظام الادارة الالكترونية تتمثل في توضيح الطريقة التي كانت تعمل بها المؤسسات قبل تطبيق الادارة الالكترونية عندئذ ستتوفر امكانية معرفة نموذج النظام الاداري المطلوب تحقيقه ومن خلال عقد مقارنة بين النموذجين القديم والحديث سيكون بالمقدور رؤية مدى التغيير وان ننظر للعمل الذي سيتم انجازه من خلال منظور شامل . وفيما يلي جدول (1) يوضح الخصائص التنظيمية التي يقوم عليها كلا النموذجين (3) .

جدول (1) : المقارنة بين النظام الاداري القديم والحديث

الخصائص	النموذج القديم	النموذج الحديث
التنظيم	بناء هرمي به تدرجات معروفة وثابتة للترقي في العمل	وجود شبكة الانترنت وانشاء البنية المؤسسية على أساس التعاون
الاسلوب	التعامل مع الحدث بعد وقوعه	التعامل مع الحدث قبل وقوعه والبحث عن ابتكار طرق جديدة للعمل
الموارد	الاعتماد على الاصول المادية	الاعتماد على راس المال الفكري واساليب العمل المرنة
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومن خلال الورق وهي مثقلة بالبيروقراطية	تتسم بالتجديد عبر قنوات متعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
نطاق العمل	محلي	عالمي
سرعة الاستجابة	شهور لضعف الترابط بين الادارات وصعوبة في التعديل	ساعات ومتابعة مستمرة وسهلة جدا
مستوى البيروقراطية	عال	منخفض
الاستراتيجية	الادارة هي الاساس	الزبون هو الاساس
القيادة	متسلطة	استشارية

المصدر : ايفانز ، جلوريا ، "الحكومة الالكترونية" ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ، ص 22-26.

*** مفهوم الإدارة الإلكترونية**

في عصر أصبحت فيه إدارة موارد المؤسسات وتوظيفها بشكل سليم إحدى سمات التقدم ومن العناصر الأساسية في تقييم المؤسسات ومدى قدرتها على الاستمرار والارتقاء. توجهت جهود إدارة المؤسسات إلى معرفة الموارد التي تديرها أو تتعامل معها وتحديد أفضل السبل لإدارتها وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل مثالي. وفي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وفي ضوء تطور المؤسسات وتعدد أماكن عملها والمتعاملين معها سواء داخل المؤسسة أو المتعاملين الخارجيين أصبح دور استخدام التكنولوجيا في إدارة المؤسسات أكثر فاعلية وتأثيراً على المؤسسة ككل أو المتعاملين معها وكذلك أحد محددات التخطيط والمتابعة الدورية وتطوير الأداء بشكل مستمر. إن كلا العاملين السابقين هما مكونات الإدارة الإلكترونية التي تحمل صفات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة واستغلال أمثل للموارد وصفات التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد على بيئة الحواسيب وشبكة الإنترنت.

الإدارة الإلكترونية هي أكثر من مجرد موقع الكتروني على الإنترنت. واخذت صور وتسميات كثيرة أصبحت شائعة الاستخدام مثل الأعمال الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، الحكومة الرقمية، الخ. ومصطلح الإدارة الإلكترونية يمثل شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية الذي يشير إلى العمليات والهيكل التي تتفق مع امداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء بمعنى آخر أنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين المؤسسة والزبائن، وبين الحكومة والأعمال والقيام بالعمليات الداخلية والترابط بين الأعمال بعضها ببعض إلكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الإدارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال على حد سواء (4) وهي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والاكسترنات والانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعيدة عالية (5). في حين هناك من يرى الإدارة الإلكترونية بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراداً أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم (6) .

إن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال والحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الإدارة الإلكترونية مساعدة المؤسسات وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أنها تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات المؤسسات بل والزبائن المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساعدة الأداء الأحسن، وأخيراً تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير (7). وأخيراً يمكن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد، وقد أصبح هذا المفهوم قابل للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وحقت كثيراً من الدول المتقدمة تقدماً كبيراً في هذا الإطار .

*** أهداف الإدارة الإلكترونية ومزاياها**

إن فلسفة الإدارة الإلكترونية ترتبط بالإدارة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن الزبائن ومؤسسات الأعمال والمؤسسات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات. ويمثل ذلك تغييراً جوهرياً في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية ونظرة الزبائن والأعمال تجاهها. والهدف الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الإدارية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، والمواطنين، ومؤسسات الأعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط الأطراف الثلاثة معاً وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أنه في الإدارة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية (8) .

ان أهداف الادارة الإلكترونية تشبه الى حد كبير أهداف الادارة الجيدة. ويمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخلياً، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين. فالأهداف المرتكزة على العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تسهيل السرعة، والشفافية، وامكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات واجراءات أداء أنشطة الإدارة ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جهرية. أما أهداف الادارة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة (9). وهناك امر ضروري الالتفات اليه وهو أن يوفر الاستثمار في إقامة الادارة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله. كما أن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات. وبالنسبة للمؤسسات يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل. وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، والفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأعم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها. وبذلك يمكن تفسير مجالات الرؤية والأوليات التي يجب مراعاتها في أن عرض الادارة الإلكترونية يتمثل في مشاركة أهداف المجتمع، لذلك تبدأ عملية التخطيط لإنشاء رؤية عريضة للادارة الإلكترونية التي يشترك فيها كل من الزبائن، ورجال الأعمال، والمسؤولين الحكوميين، ومؤسسات المجتمع المدني، والأطراف الأخرى. مما يستوجب تواجد أهداف عريضة لهذه الادارة تتمثل في تحسين الخدمات الموجهة للزبون، وتحسين انتاجية وكفاءة المؤسسات، وتشجيع النظام القانوني وتطبيقه، واخيراً تشجيع الادارة الجيدة وتوسيع المشاركة (10).

اما مزايا إقامة الادارة الإلكترونية فيمكن تحديدها في التالي: (11)

انشاء قنوات اتصال اضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى.

توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.

تسويق المنتجات والخدمات محلياً وعالمياً.

اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.

تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

تبسيط العمليات والإجراءات الادارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

*أبعاد الإدارة الإلكترونية

ان رؤية الإدارة الإلكترونية تتوضح من خلال وضع استراتيجية ترمي الى التحديث الكامل لشكل المؤسسة في المستقبل واعادة تعريف طريقة تعاملها مع الزبائن، وذلك من خلال وضع هيكل عمل جديد تماماً لجميع المعاملات الداخلية بين الاعمال والسماح للإدارة بان تتخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة مقدماً بدلاً من انتظار وقوعها ثم التحرك نحو ايجاد حل لها بعد ذلك. وعموماً فإن استراتيجية الإدارة الإلكترونية تسمح بالعمل وفقاً للاقتصاديات الحجم، وحدث تناغم في العمل بين جميع الأقسام والإدارات كافة، وتمتد الأفراد بخدمات متكاملة، وكذلك ايجاد حلول لمشكلات البيروقراطية التي تكلف المؤسسات الكثير من الوقت والمال. ويتفق الكثير من الباحثين على انه توجد أبعاد ثلاثة اساسية للإدارة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتتمثل هذه الأبعاد في بعد الزبون، وبعد الاعمال، وبعد الدولة وفيما يلي توضيح لكل بعد من الأبعاد :- (12)

(1) **بعد الزبون**: ما الذي يريده الزبون من مؤسسة الاعمال؟ من المؤكد أن الزبون يريد المؤسسة أن تعمل بنفس الطريقة او افضل من التي تعمل بها المؤسسات الحكومية، كما 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 الاعمال طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله الى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

(2) **بعد الأعمال**: يمتثل 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. وتحقق تلك المزايا أيضاً عند القيام بالتعامل بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال فيؤدي ذلك الى 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 كل مؤسسات الأعمال من حيث سهولة، وسرعة الوصول اليها على الشبكة. ان 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 الى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات، وتسهيل اجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

(3) **بعد الدولة**: يمكن للدولة أن تغير إدراك ومنظور الزبائن فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها، كما تستطيع اعادة 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. ويستدعي اعادة الثقة واعادة 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 الى 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 تمكنهم من خدمة الزبائن والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم. وحيث ان الإدارة الإلكترونية تقوم اساساً 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 الى ملفات المعلومات من الحاسوب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتسائل عنها، وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساولاته وطلب الخدمات، كما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه.

*تأثير الادارة الالكترونية على مختلف جوانب المؤسسات

للادارة الالكترونية تأثيرات عديدة لا يمكن اغفالها او التغاضي عنها وهذا ما اكدته معظم الدراسات التي اجرانها العنيين بالمجال الاداري والمعلوماتي وانعكاساتها على مجمل نواحي الحياة التي رفعت من مستوى الخدمات التنفيذية الى الدرجة التي يطمح لها وفيما يلي بعض التأثيرات على سبيل المثال لا الحصر :- (13)

1- التأثير على انتاجية المؤسسة: اكدت العديد من الدراسات مؤخراً أن تطبيقات الادارة 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 الادارة الالكترونية. كما أن هذه الدراسات بينت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه اعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لن يؤدي الى زيادة محسوسة في الإنتاج، وبالتالي فإن الإستفادة القصوى من الادارة الالكترونية يتحقق فقط عندما يرافقها استثمار في استراتيجيات جديدة، وهياكل جديدة، وأعمال جديدة.

2-التأثير على القوى العاملة: للادارة الالكترونية تأثيراً في ادخال متطلبات جديدة بخصوص القوى العاملة، ومن هذه التغييرات أجور العاملين في مهن هذه الادارة التي عرفت زيادة كبيرة نسبياً. إضافة الى أن ادخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيداً وتطوراً من التجهيزات المستعملة سابقاً، يجعل هذه القطاعات بحاجة الى عمالة أعلى خبرة وتأهيلاً، كما تحتاج الى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور اجهزة الاتصال والبرمجيات.

3-التأثير على تطوير المنتج: أدت التغييرات السريعة في تطبيقات الادارة الإلكترونية، والاستخدامات المتعددة لهذه التطبيقات في خطوط الإنتاج الى التوجه نحو استخدام وحدات إنتاج أصغر وأكثر مرونة، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه الى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى. لقد ساعدت الادارة الإلكترونية في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج، كالأتمتة الكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب (J.I.T). فتطبيقات هذه الادارة 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 الانتاج بأوامر الطلب. كما اكتشفت المؤسسات أن تطبيقات الادارة 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 .

4-التأثير على عمليات التسويق: يمكن اليوم لكثير من الزبائن في كثير من دول العالم الدخول الى الإنترنت والإطلاع على مواصفات وعرض المنتج الذي يرغبون في شراؤه، 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. كما أثرت التجارة الإلكترونية تأثيراً كبيراً على أسعار مختلف المنتجات. وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الإنترنت 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 (14).

*اشكاليات تطبيق الادارة الالكترونية

أثبتت الأبحاث الحديثة مواجهة عدد من الشركات العالمية لبعض المشكلات خلال عملية تحولها لتبني النظم الإدارية الحديثة. ومن ناحية أخرى، تتطلب عملية المحافظة على السلوكيات الإدارية الإبداعية القائمة على الأنظمة التكنولوجية المتقدمة، ضمان التغلب على التعقيدات التقنية. وغالباً ما تنشأ بعض العقبات الإدارية عندما تواصل هذه المؤسسات الاعتماد على نفس الأنظمة التقنية والإستراتيجيات الإدارية بدون مراجعتها بشكل دوري. وفيمايلي الملامح المشتركة للعديد من اشكاليات تطبيق الادارة الالكترونية تتلخص بالاتي :- (15)

- 1- التطور الشامل في تطبيق الادارة الالكترونية يرتبط بالتركيبة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية .
- 2- ضعف العلاقة بين برامج الادارة الالكترونية والتطوير الاداري وتغيير السياسات يؤدي الى ضعف الانجازات وتعثر التقدم نحو الكفاءة المرجوة في تطبيق هذه الادارة .
- 3- اجراءات الادارة الالكترونية هي وسائل متممة للوسائل التقليدية في العمل وليست بديلاً مطلقاً عنها .
- 4- يوجد فجوة رقمية لا يمكن اغفالها بين ادارات المؤسسات .
- 5- فكرة المدخل الواحد للتطبيقات في مجتمع الاعمال تحظى بالاولوية على خدمة الزبون .
- 6- قصور واضح في حملات توعية الزبون بتوفر خدمات الادارة على الانترنت .
- 7- صحة الاعتقاد بان تقديم الخدمات مباشرة عبر الانترنت يحقق وفراً في الكلفة وزيادة في الفاعلية في معظم الحالات ولكن لا دلالة احصائية او رقمية كافية وملموسة تعزز هذا الاعتقاد .

ولكي لا نظل في مجال التنظير الأكاديمي دعونا نهبط الى الواقع الملموس ونتساءل عن آفاق الإدارة الإلكترونية في الدول النامية وعواقبها الإيجابية والسلبية. ولقياس البنية المشجعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يتضمن معيار القياس عوامل مادية مثل مؤثرات البنية التحتية للاتصالات، وعوامل أخرى غير مادية توضح المستوى الاقتصادي والاجتماعي والسلوكي للمجتمع ومنها عوامل سكانية واجتماعية وتكنولوجية واعلامية. لم تحقق معظم الدول النامية نجاحاً يذكر في حوسبة التطبيقات الإدارية في العقود الأخيرة من القرن المنصرم وركزت معظم الحلول التي اعتمدت في مؤسساتها على استخدام الحاسوب باعتباره آلة طباعة فائقة السرعة أو لاعداد جداول احصائية. ويمكن القول بان الدول النامية لم تحقق لها الثورة الإلكترونية ماحقته للدول المتقدمة .

ان مشكلة الوصول الى المعلومات في هذه الدول هي مشكلة ذات شقين متوازيين اولهما هو مشكلة التكتّم على المعلومات، وشيوع مفاهيم عامة تجعل من أي معلومة مهما تكن ضئيلة الاهمية عرضة للكتمان بسبب ان منظومة التشريعات والقوانين لم تتجه الى التفريق بين ما هو سري وما هو عادي وينبغي الكشف عنه لأغراض البحث والدراسة والمعرفة ولتقييم الاداء والمراقبة، وصولاً الى درجات متقدمة من النزاهة والشفافية ومحاربة الفساد الإداري والمالي. اما ثانيهما فهو ندرة المعلومات وعدم ايلانها الاهمية المطلوبة التي تستحقها ففضية توفير المعلومات لا تحظى سوى بالقليل من الموازنة او بالتخصيصات العامة وهي لاتبنى غالباً وفق منهجية تاريخية كما انها تفتقر كثيراً الى الدقة والموضوعية والترابط وامكانية التنبؤ بالاستناد اليها .

ثانياً: الجودة الشاملة

* مفهوم الجودة واسهاماتها ومرتكزاتها

ارتبط مفهوم الجودة تقليدياً بالمنتج. فقد اعتبرت تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما، والتي يقارن المستفيد بها قيمة تلك الصفات بالجودة. ونظر الى الجودة من جانب عنصر الملائمة للاستعمال، أي مدى امكانيات المنتج في تلبية احتياجات المواطن. وبالتالي فإنها تدل على فكرة التخلص من العيوب والأخطاء في المنتج. بينما رأي آخر ينظر للجودة من قدرة المنتج على تلبية احتياجات المواطن بأقل تكلفة ممكنة. ذلك أنّ الجودة تظهر في إجمالي الصفات والخصائص التي تعمل على تلبية احتياجات المواطن المحددة، أي تلك التي يحددها بشكل أو بآخر أو الشاملة المقدرّة من طرف المؤسسة، لذا يمكننا القول أنّ الجودة تتمثل في قابلية المنتج على تحقيق مستوى من الإشباع والرضى للفرد في حدود امكانيات المؤسسة (16).

ورغم صعوبة ضبط مضمون محدّد للجودة باعتبارها مفهوماً نسبياً، الا انه يمكن التأكيد على أنّ للجودة أبعاد يمكن التعرف من خلالها على درجة جودة المنتج مقارنةً بغيرها، فقد يكون المنتج جيد في بعد ما ومتوسط أو ضعيف في بعد آخر، وتتمثل تلك الأبعاد في الأداء المرتبط بالخصائص الأساسية للمنتج، والخصائص والمفردات الثانوية للمنتج وتنوعها، ونسبة المطابقة بين المواصفات الفعلية المحققة في المنتج مع المعايير الموضوعية سابقاً، والعمر الاقتصادي للمنتج، والفترة الزمنية اللازمة لأداء المنتج دون فشل خلال عمره الاقتصادي، والسرعة اللازمة لإعادة المنتج للخدمة بعد تعطله، والأفضلية الذاتية للمواطن عن المنتج، والسمعة والأداء السابق للمنتج (17).

ادى الاهتمام المتزايد بتحسين الجودة الى الانتقال من التركيز على المنتج وأهمية إنتاجه بمواصفات تليبي رغبات المواطنين، الى اعتبار الجودة ما هي إلا محصلة للأداء الجيد لمختلف وظائف المؤسسة وانشطتها (الإنتاجية، المالية، التسويقية)، ونتيجة للاستغلال الأمثل لمواردها وأصولها المالية والبشرية والتكنولوجية. فالنظرة الحديثة للجودة تشتمل على الأبعاد الاستراتيجية والتنظيمية، والتجارية، والمالية والبشرية مما أدى إلى بروز ما يعرف بالجودة الشاملة المرتبطة بجميع وظائف المؤسسة لا بالمنتج فقط، وأن تطبيقها يتم من قبل جميع الأفراد لا المختصين بالجودة .

انّ الجودة الشاملة تمثل التكيف المستمر للمنتج مع ما ينتظره الزبون من خلال التحكم في وظائف المؤسسة وأساليب العمل، حيث تتميزّ ببعدين هما : (18)

- البعد الاقتصادي المرتبط بتخفيض التكاليف للحصول على الجودة .
- البعد الاجتماعي المرتبط بتعبئته وتحفيز العاملين وارضاء الزبون .

فهذه البانوراما السريعة تمكن من تقييم ثلاثة إسهامات أساسية لمساعي الجودة في المؤسسات أولها ساهمت في إعادة التفكير بشأن التنظيم وتشغيل المؤسسة من خلال التوجه بالزبون ،وهي مساعي تغوص في أعماق المؤسسات للبحث عن إيجاد مصادقية لدى الزبون مطابقة للأهداف العامة والأساسية للمؤسسة ،فهذه المصادقية تعطي نظرة أكثر إيجابية لهذه الأعمال لأنها تمكن من القيام بتجديد حقيقي للأساليب المعتمدة في ميدان التنظيم ،كما تتيح بلوغ مستويات جيدة للعوائد على الاستثمارات في الكثير من الأحيان .وثانيها لقد سرّعت هذه العملية من تنمية ولاء والتزام الأفراد وزيادة مستوى الحس بالمسؤولية لديهم ،حيث لا يمكن لمساعي الجودة أن تنتج إلا من خلال تعبئة عامة .كما أن التنافسية بين المؤسسات أصبحت تراهن أكثر على عامل الخدمة ،وجودة العلاقة ما بين ممثلي المؤسسة والزبانن ،حيث تلعب مساعي الجودة دوراً مهماً جداً في التعلم بالنسبة للعديد من عوامل التنافسية لدى المؤسسات وأصبحت الجودة حالياً من أهم الدوافع التي تؤثر على أداء المؤسسات .وثالثها تكوّنت لدى المؤسسات أنواعاً جديدة من القيم تتعدى مفاهيم تحقيق الرضا ،وكسب وفاء الزبون وتتعلق خاصة بتنمية ممارسات إدارية جديدة ،مما يمكن من اقامة علاقة جديدة بين المؤسسة والزبون ،فبعض النشاطات يتم اسنادها من زبون الى مؤسسة معينة ضمن منطق شراكة تتعدى العلاقة التجارية التقليدية المبنية على التبادل ما بين المورد والزبون أو المقاوله من الباطن .وهذا ما يستوجب تنظيم المؤسسة طبقاً لما ينتظره الزبون الذي لا يقيم علاقته مع المؤسسة على تخفيض التكاليف فقط وإنما بناءً على جودة الخدمة المقدمة له (19).

اما اهم المرتكزات فإنّ الجودة بالأساس ليست هدفاً في حد ذاتها ،وانما هي وسيلة لتحقيق الرضا المطلق والمستمر للزبون من كل ما يقدم له من منتوجات .فإدارة الجودة الشاملة تعدت اليوم مرحلة الفلسفة والتطبيقات الخاصة بمراقبة وتأكد الجودة . لقد أصبحت إستراتيجية قائمة على تغيير المعتقدات الرئيسية والقيم الثقافية السائدة في المؤسسة باستخدام الحماس ومشاركة وتعبئة كل الأفراد فيها وتوجيههم نحو الامتياز في أداء الأعمال بشكل صحيح من أول مرة .فإدارة الجودة الشاملة عبارة عن تطبيق أو سلسلة من العمليات المترابطة فيما بينها والتي تؤدي الى بلوغ نتيجة لها قيمة أكبر .وتشتمل إدارة الجودة الشاملة على ستة مرتكزات رئيسية هي :- (20)

1- التركيز على الزبون .

2- التركيز على العمليات والنتائج معاً.

3- الوقاية من الأخطاء مقابل الفحص.

4- تدريب وتنمية خبرات القوى العاملة.

5- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق.

6-المعلومات المرتدة (ارجاع الأثر).

وهكذا يلاحظ ان منطق فلسفة ادارة الجودة الشاملة يختلف اختلافاً جذرياً عن منطق المداخل الشائعة في دراسة الادارة فهو منطق يدعو الى احداث مجموعة من التغييرات على المستوى الكلي للمنظمة ابتداءً من رسالتها مروراً بثقافتها وتصميمها التنظيمي لتظهر منظمة الاعمال بحلة جديدة ميزات اداء الاعمال بأسلوب صحيح منذ بدنها حتى اتمامها وكذلك تبني نظرة متكاملة الادوار على مستوى موارد المنظمة المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية والمعرفية في مختلف مهامها ووظائفها .

المحور الثالث : الادارة الالكترونية وتحقيق الجودة الشاملة

تعتبر تطبيقات الادارة الالكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بالتحسينات اللازمة، مما يقود الى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لبسط منطق الجودة الذي يبقى ثابتاً في أهدافه وفي سبل تحقيقه. ويمكن ان 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 (21).

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 وتتجج، كما 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 زبائننا 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 الادارة الالكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة بحيث أن هذه التطبيقات تمكنه من التعريف بنفسه و باحتياجاته 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 الى 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 الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات الأخرى البوابات الداخلية، ونماذج البيانات المتعلقة بالزبائن التي من شأنها إدماج الحلقة التفاعلية للزبون بالمعلومات الخاصة به مما يمكن من ادارة واثراء المعرفة التي تمكن من هيكلة المعلومات حول الأفراد وتحديثها وتحسينها باستمرار. فنشر اجراءات الجودة اليوم وتشكيلها ونشر مؤشرات المتابعة تم تجديدها واثرائها من خلال أدوات وبرامج توثيق (الإدارة الإلكترونية للوثائق) قواعد ادارة المعارف، والنمذجة لا تمكن فقط من الوصول الى نماذج لوصف العمليات السهلة التي يمكن توصيلها الى 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 الى 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، ومقدموا الخدمات، فالكُل يمكنهم تغذية ملفات الزبائن والإطلاع عليها في الوقت الحقيقي.

2- تؤدي إلى تعظيم نظام الجودة

تمكن تطبيقات الإدارة الإلكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتوج معين أو خدمة معينة مما يمكن حصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحقيقي لتدفق العملية على الحاسوب الشخصي للزبون ذاته، والاتصال بشأن حالة ووضع الإجراءات الإدارية، وتسهيل امكانيات تحسينها. كما تمكن هذه التطبيقات من نشر المستندات 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. وأخيراً 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 بالمواظنين... الخ) أصبح بالإمكان تطوير العمليات أو تنفيذها (22).

3- إدارة سلسلة التوريد من دعائم إدارة الجودة

لقد توصلت العديد من المؤسسات الى أن الوصول الى مستوى أعلى للتنافسية يمر عبر رفع كفاءة العمل وفاعليته، وأن 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. فإدارة 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 افراط أو تفريط.

4- إدارة علاقات الزبائن في خدمة تحقيق الجودة

في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل لامتناهية بالنسبة للزبائن، فإن حل مشكلة إدماج الأنشطة الخاصة بالتسويق والمبيعات والدعم، لتمييز المؤسسة من خلال تعاملها مع الزبائن أي إجادهم والعمل على المحافظة عليهم وتحويل رغباتهم في الشراء الى 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.

المحور الرابع : تحقيق الجودة والادارة الالكترونية من خلال دراسات ميدانية

قامت العديد من مؤسسات الاعمال العربية بتطبيق الادارة الالكترونية ومنها مؤسسات مصرية وبحرينية واماراتية وارمنية ولبنانية وقدمت الخدمات المتعلقة بالوثائق الشخصية والسكن والمرور والصحة والثقافية والدفع وشؤون البلدية والسفر والتأشيرات والعقار والتوظيف والاعمال والتعليم والمكتبات والصراف الصحي والسفارات .. وغيرها من الخدمات . وتم اعداد دراسة من قبل اللجنة الاقتصادية في الجامعة العربية حول نجاح تطبيق الادارة الالكترونية في الدول العربية وذلك سنة 2007 من خلال استبيان تم توزيعه على حوالي 3000 مؤسسة أقل من 500 عامل وكان معدل الإجابات حوالي 18% (أي حوالي 540 إجابة) . حيث توصلت هذه الدراسة التي كان الهدف منها البحث عن التعاضد ما بين الادارة الالكترونية وتحقيق الجودة الشاملة الى النتائج التالية: (23)

- مقاومة الورق للدعائم الإلكترونية

ان تحقيق الجودة يقوم قبل كل شيء على ضرورة تشكيل وكتابة المهارات الخاصة بالمؤسسة وللممارسات داخلها . حيث أن هذه الممارسات تتطور باستمرار مما يستوجب تحديث دليل الجودة بانتظام . ومن أجل نشرها داخل المؤسسة يمكن استخدام أدوات من تكنولوجيا المعلومات أوأولهما: الإنترنت الذي يمكن من خفض الاستخدام الورقي للوثائق من خلال تسهيله الإطلاع على آخر النسخ للوثائق ويعمل على تدريب واعلام الزبائن . وثانيتها هي البريد الالكتروني والذي يسهل مشاركة الزبائن وانخراطهم في تحقيق الجودة ويمكن من التفاعل الخاص بالعمليات التصحيحية والوقائية . لكن حلم الادارة بدون ورق ما زال بعيد المنال حيث بينت الدراسة أن 60% من المؤسسات السانرة في تحقيق الجودة في الادارة الالكترونية مازالت تستعمل الورق لنشر دلائل الجودة ومؤشرات متابعة الاداء . فالصيغة الورقية ما زالت تتعايش في أغلب الأحيان مع الصيغة الإلكترونية للاعمال .

- التباينات المرتبطة بالملكية

إن نشر الأدوات المرتبطة بالاعمال الالكترونية والموضوعة في خدمة تحقيق الجودة (انترانت ، برمجيات الإدارة ، وسائل التقييم ومتابعة الطلب... الخ) أكثر أهمية في مؤسسات الاعمال . كما أن القدرة على تحديد العمليات الإستراتيجية للمؤسسة ، بالاعتماد خاصة على مقياس الايزو 9001 أقل منها في المؤسسات الحكومية نظراً لقلة عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة من هذا الصنف . إضافة الى أن تموقع مختلف الأطراف الفاعلة الإدارة ، ومسؤولي الجودة ، ومسؤولي المعلوماتية بالنظر لمختلف العمليات تحدد بطريقة أقل شكلية . وقد أثبتت الدراسة أن الجمع بين وظائف الجودة والادارة الالكترونية لم يكن بالدرجة الفعالة إلا في حوالي 1/2 المؤسسات أقل من 500 عامل، حيث أن الأمر يتعلق قبل كل شيء بوظيفة الإتصال حيث تبين أن 40% منها تعطي للقاءات المؤسسة مع الزبائن دوراً إيجابياً لتوطينها في مؤسساتهم ، وبعد الالتزام بتحقيق الجودة فإن الاهتمام يتجه نحو تبادل الخبرات والاستشارات الخارجية (الإنترانت ، والبريد الإلكتروني) ، كما أن 80% من المؤسسات ترى أنها بحاجة للتدريب في ميدان ادارة الجودة وتصميم نظام معلوماتي ، فاستخدام الأنترنت يأخذ أشكالاً متعددة انطلاقاً من انشاء موقع يكون بمثابة واسطة للعلاقات مع الزبائن الى استخدام الأنترنت الذي يستخدم كخزانة لوثائق الجودة مروراً بهندسة نظام المعلومات بما يتماشى وعمليات المؤسسة .

المحور الخامس: الاستنتاجات والتوصيات**1- الاستنتاجات**

- 1- تمثل الادارة الإلكترونية التحول الذي يساعد الزبائن والأعمال لكي تجد فرصاً جديدة في اقتصاد المعرفة الدولي، فهي تمثل اصلاح كيفية عمل المؤسسة، وادارة المعلومات، وادارة الوظائف الداخلية بالمؤسسة، وخدمة الزبائن ورجال الأعمال. وفي هذه الادارة تستخدم التكنولوجيا الحديثة كأداة لتحقيق الجودة الشاملة والنجاح في خطط التنمية الإدارية أو الإصلاح الإداري المستهدف المرتكز حول خدمة الزبون .
- 2- ان تكييف الاعمال مع متطلبات الزبائن، وتحسين الخدمات المقدمة، وعقلنة عمليات الإنتاج، وتفادي ضياع الوقت والتبذير عند الإنجاز، تعتبر من الشروط الضرورية التي لا بد أن تستجيب لها المؤسسات اليوم .
- 3- لا بد أن تكون الجودة في قلب الإصلاحات المقامة داخل المؤسسة لهذا أصبحت المؤسسات ومنذ سنوات تعمل على دماج تطبيقات الادارة الإلكترونية أكثر فأكثر في عملياتها المختلفة، بطريقة تمكن من تقاسم المعلومات وتحسين التنسيق بين نشاطاتها، وهذا من شأنه أن يقود الى تنمية طرق تنظيمية أكثر عقلانية وأكثر تفاعلية وأكثر فاعلية.
- 4- ان البحث عن التعاضد مابين تحقيق الجودة واستخدام تطبيقات الادارة الإلكترونية لا بد أن يمر عبر اكتساب هذه التطبيقات وادماج الأفراد وتدريبهم وتكوينهم جيداً.
- 5- ان الادارة الإلكترونية تقوم بحمل قيم الجودة ومنها تحمل المسؤولية، والمبادرات المحلية، والشخصنة المكثفة، والقيام بالأعمال التجارية التفاعلية، لأنها تلتقي مع تطلعات الزبائن، وبنسبة كبيرة مع طموحات المديرين والعاملين بما يمكن من تامين دور كل فرد في المؤسسة وتفضي على الاحتقانات المرتبطة بثقل وتعقيد الإجراءات .
- 6- أن الادارة الإلكترونية تمكن من تسهيل بعض من مساعي الجودة وطرقها، من خلال التسوية والادماج في الوقت الحقيقي لاحتياجات الزبائن، والحوار الدائم حول مستوى الجودة المراد بلوغها، والشفافية التي تتيحها (بإمكان المواطن الوصول الى المعلومات التي يحتاجها دون وسطاء)، وسهولة الوصول الى المعلومات المتعلقة بملفه أو بمنتوجه المفضل من أجل تعديله بنفسه.
- 7- ان دور الزبون أصبح يتوسع كشريك شيناً فشيناً، أولاً من ارادته لأنه يقوم وبسرعة انطلاقاً من شبكة الإنترنت باختيار المؤسسة التي تروقه والمنتجات التي يرغبها، وثانياً فإن الحدود التكنولوجية ماتزال قائمة فالمؤسسة لا تقوم بالاستثمار اللازم فيها الا اذا كانت لها مصلحة حقيقية في ذلك .
- 8- الافتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيا الادارة الإلكترونية يمنع الزبائن المتوقع تعاملهم مع الادارة من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها .

2-التوصيات

1- يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على امكانية الوصول للادارة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم الجسدية أو مواقع تواجدهم ،من خلال تصميم وتطوير تطبيقات التي تلائم كل الفئات ومن بينهم المعاقين ،واصدار تشريعات وقوانين تحفز المؤسسات الحكومية والخاصة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المواطنين .

2- ضرورة اهتمام المؤسسات بإدارة الجودة الشاملة ،من خلال التركيز على النشاطات التي تتناسب وموارد المؤسسة والعمل على تكامل إدارة الجودة وتطبيقات الادارة الإلكترونية من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لأعمال المؤسسة .

3- التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الادارة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام .والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة الزبائن بالادارة الإلكترونية حيث تعتبر الثقة عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر مشروعات وبرامج الادارة الإلكترونية وبدون الثقة لن يفكر الزبائن على التردد على مواقع الادارة الإلكترونية ،وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام الزبائن بتزويد هذه الادارة بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة .وباستطاعة الادارة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها والتعريف بها أو اعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدفة 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 الادارة الإلكترونية .

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

5- قد تواجه تطبيقات الادارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة ،لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية ،من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المؤسسات التشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الادارة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم ،ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الادارة الإلكترونية من معلومات على الشبكة ،وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي ،واصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدقيق مهام العمل .

المصادر:

1. اراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق ،مركز المشروعات الدولية الخاصة ،2007 ،ص 11.
2. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا ،الامم المتحدة ،ع 4 ،2005 ،ص 17 .
3. ايفانز ،جلوريا ،"الحكومة الالكترونية" ،دار الفاروق للنشر والتوزيع ،مصر ،2005 ،ص 22-26.
4. الحكومة الالكترونية :من صياغة استراتيجيات الى تطبيق خطط عمل "،نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا ،الامم المتحدة ع5 ،2007 ،ص 3 .
5. ايفانز ،جلوريا ،مصدر سبق ذكره ،ص 13 .
6. اراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق ،مصدر سبق ذكره،ص 19 .
- 7.الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية"، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا ،الامم ،ع4 ،2007 ،ص32 .
8. عيون السود ،نزار ،"واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها "وقائع المؤتمر العربي التاسع للمعلومات ،القاهرة ،الدار المصرية اللبنانية ،2003 ،ص 65.
9. هامر ،مايكل ،وجامبي ،جيمس ،ترجمة عثمان ،شمس الدين ،"الهندرة :اعادة هندسة نظم العمل في المنظمات" ،القاهرة ،الشركة العربية للاعلام العلمي ،1999 ،ص 23
10. ايفانز ،جلوريا ،مصدر سبق ذكره ،ص 34 .
11. توربان،افرايم ،ومكلين ،افرايم ،ويثرب ،جمس ،ترجمة شعبان ،قاسم موسى ،"تقنية المعلومات في ادارة الشركات" ،ط اولى ،سوريا ،دار الرضا للنشر،2005 ،ص 61 .
12. الملحم ،حسام ،وخيريك ،عمار ،"شبكات الانترنت :بنيتها الاساسية وانعكاساتها على المؤسسات" ،سوريا ،دار الرضا للنشر ،2004 ،ص 124 .
13. العامري،صالح مهدي محسن ،والغالبى،طاهر محسن منصور،"الادارة والاعمال"،عمان،دار وائل للنشر ،2008،ص227.
14. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية غربي اسيا ،2007 ،مصدر سبق ذكره ،ص 46 .
15. ايفانز ،جلوريا ،مصدر سبق ذكره ،ص 73 .
16. حمود ،خضير كاظم ،"ادارة الجودة الشاملة " ،ط اولى ،عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطبع ،2000 ،ص 25 .
17. توفيق ،عبد الرحمن ،" الجودة الشاملة :الدليل المتكامل للمفاهيم و الأدوات " ،مركز الخبرات المهنية للإدارة ،إصدارات بميك القاهرة ،2003 ،ص 54 .
18. قدوري ،سحر ،"ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية" ،بحث قدم في المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية ،جامعة العلوم التطبيقية ،عمان ،الاردن ،2006 ،ص 19 .

19.العاني، خليل ابراهيم، والقزاز، اسماعيل، وعبدالملك، عادل، "ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001: 2000"، ط اولى، بغداد، مطبعة الاشقر، 2002، ص46

20.منصور، طاهر محسن، والخفاجي، نعمه عباس، "قراءات في الفكر الاداري المعاصر"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص88.

21. دراسة حول موانمة المواصفات والمقاييس والتشريعات لبعض المدخلات الزراعية في دول غرب اسيا"، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا، الامم المتحدة، 2001، ص4-5 .

22. Laudon ,K.C.& Laudon,J.P"Management information systems-managing the digital firm", Pearson, Prentice Hall,2004 ,P:231.

23. <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

Electronic Management and the Facilitates to Achieve the Total Quality

Dr. Sahar Khadory

Al-Mustansiriya University / Al-mustansiriya Center

For Arabic and International Student

Abstract :

Electronic management is considered an effective tool for business organizations .New technologies of electronic communications through the use of the web provided the basis for the of E-management. This research work provides a theoretical framework of the concepts and dimensions of E-management .This is done through the emphasis on the role of total quality management in achieving efficient and effective performance of business organizations within this new filed to accomplish various managing transactions

The research provides several recommendations to point out how business organizations could become more efficient when using total quality in E-managerial activities.