



الإدارة الرقمية كآلية لتحسين جودة الخدمة التجارية

Digital management as a mechanism to improve the quality of business

راضية عروف

أستاذ محاضر أ ، جامعة خنشلة

Arrouf.radia@univ-khenchela.dz

الملخص:

من خلال هذه الورقة البحثية سنحاول التطرق إلى أحد التوجهات الإدارية الحديثة المتمثلة في الإدارة الرقمية ودورها في تحسين أداء المؤسسات من خلال الرفع من جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، حيث أن التطور الحاصل اليوم في ميدان إدارة المؤسسات، ومساهمة التزايد الكمي المذهل في الوثائق وانفجار المعلومات أدى إلى تفكير المختصين والمبرمجين في كيفية التسيير ومعالجة هذه الأرصدة المتراكمة حيث لم يعد التسيير اليدوي الحدود اليوم قادرا على أداء مهامه على الوجه المطلوب، ولا سرعة التحولات تسمح له بذلك أيضا فكان التسيير الآلي أولا ثم جاء التسيير الرقمي والإدارة الرقمية كأحدث محطة يتوصل إليها العقل البشري اليوم في ميدان التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والتوثيق العصري الحديث.

كما أن المؤسسات التجارية كواحدة من المؤسسات التي تسعى جاهدة نحو كسب رضا المواطن عن طريق مراعاة متطلبات الإدارة الرقمية من أجل تحسين جودة الخدمة التجارية بالمؤسسات التجارية ومحاوله مواجهة مختلف التحديات والصعوبات التي تحول دون تحقيق أهدافها. وهذا ما سنحاول التعرف عليه من خلال هذه الورقة البحثية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، الخدمة التجارية، جودة الخدمة التجارية..

Abstract :

Through this research paper, we will try to address one of the modern administrative trends represented in digital management and its role in improving the performance of institutions by raising the quality of services provided by these institutions, as the development taking place today in the field of enterprise management, and the contribution of the amazing quantitative increase in documents The explosion of information led specialists and programmers to think about how to manage and deal with these accumulated balances, as today's limited manual management is no longer able to perform its tasks as required, nor does the speed of transformations allow it to do so either. The human mind today in the field of modern information technology and modern Commercial enterprises are also one of the institutions that strive towards gaining citizen satisfaction by taking into account the requirements of digital management in order to improve the quality of commercial service in commercial enterprises and try to face various challenges and difficulties that prevent the achievement of its goals. This is what we will try to identify through this research paper.

Key words: digital management, commercial service, commercial service quality.

مقدمة:

إن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة بشكلها التقليدي والسير نحو الإدارة الالكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح، السرعة، والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العمومية والتفاعل الآني واختراق الحدود الزمانية والمكانية.

تعد الإدارة الرقمية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة رقمية تتسم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها: الوقوف بطوابير طويلة أمام المواطنين في الإدارات، لذلك جاءت الإدارة الرقمية كرد فعل لاستخدام تطبيقات الحاسوب الآلي في مجال الخدمات لتطوير الطرق التقليدية وكذا الدعم المتواصل من الإدارة الرقمية وفروعها.

والجزائر كغيرها من الدول التي تبحث عن ترسيخ ثقافة التحسين بمؤسساتها الخدمية التجارية، وتسعى إلى الرقي بالخدمة التجارية لذا فهي تعمل باستمرار على تبني أحدث النظم الإدارية والمناهج التسييرية المرتكزة على أحدث تقنيات الإعلام والاتصالات لتحسين خدمات جماعتها المحلية.

أولاً: إشكالية الدراسة:

ولدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

هل للإدارة الرقمية دور في عملية تحسين جودة الخدمات التجارية؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

✓ جدية موضوع الإدارة الرقمية وتناسبه مع التحولات العالمية؛

✓ قلة الدراسات في البحوث والدراسات حول موضوع الإدارة الرقمية وعلاقتها بالخدمات على مستوى الطرح الأكاديمي.

✓ النتائج التي سنتوصل إليها من خلال البحث ستساعد في التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات التجارية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

✓ إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الرقمية وتأثيرها على جودة الخدمات وأيضاً إعطاء العديد من المفاهيم ذات الصلة بالإدارة الرقمية؛



- ✓ دواعي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية ومتطلبات إنجاح هذا التحول؛
- ✓ تسليط الضوء على أهمية ودور تبني الإدارة الرقمية في الجماعات المحلية وانعكاس ذلك على تحسين الخدمة التجارية بما يضمن إشباع الحاجات.

رابعا: منهجية الدراسة

- لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع من أجل إظهار وبلورة نتائج البحث. ولذلك تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:
- المحور الأول: مدخل إلى الإدارة الرقمية؛
 - المحور الثاني: التحول نحو جودة الخدمة التجارية؛
 - المحور الثالث: الإدارة الرقمية كآلية لتحقيق جودة الخدمة التجارية.

المحور الأول: مدخل إلى الإدارة الرقمية

يعتبر مصطلح الإدارة الرقمية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في جميع العلوم العصرية، والتي أحدثت تحولا هاما في أداء المؤسسات بتحسين إنتاجها وأدائها وجودة خدماتها.

1- مفهوم الإدارة الرقمية:

ومن التعاريف الشائعة للإدارة الرقمية نذكر ما يلي:

- ✓ "هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة".¹
- ✓ "هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة".²
- ✓ "هي ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، القضاء على الروتين، و الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا".³

مما سبق نستنتج أن الإدارة الرقمية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات ذات جودة للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها من خلال الاستغلال الأمثل للوسائل الالكترونية الحديثة من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والمال والجهد وتحقيق المطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

2- خصائص الإدارة الالكترونية:

- ✓ وعلى ضوء التعاريف يمكن ذكر خصائص ومميزات الإدارة الرقمية:⁴
- ✓ أنها عملية إدارية: وهذا يعني لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة سواء تحديد الأهداف أو رسم السياسات وإن كانت سريعة التغيير.
- ✓ الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال: وهذه هي التي تفسر البعد الالكتروني في مصطلح الإدارة الالكترونية وتتحدد هذه الإمكانيات في:
 - التشبيك الفائق يعمل في ظل تعظم إمكانيات الشبكة؛
 - التفاعل الآني على مدار الساعة، حيث تمثل الانترنت تفاعل حي مباشر وبالوقت الحقيقي بين العاملين بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى كما أن الانترنت تعمل 24/24 ساعة في اليوم الواحد.
 - التفاعل هنا في كل مكان، فالانترنت والشبكات توفر التفاعل و العمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين هنا حيث الشركة وفي كل مكان عبر العالم ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة.
- ✓ السرعة الفائقة: إن المزايا التي تسمح بها الانترنت في الاتصالات عن بعد والمتنقلة الخلوية وبسرعة هي سرعة التواصل الكهربائي التي تقترب من سرعة الضوء.
- ✓ إن الإدارة الرقمية هي نتاج تطور تبادل البيانات الالكترونية: كمجال تخصيص ضيق بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري في مجال الأعمال الالكترونية الواسعة.

3-أهداف الإدارة الرقمية:

- ترتكز الفلسفة الرئيسية للإدارة الرقمية على نظرتها للإدارة كعنصر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الرقمية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها نذكر منها:⁵
- ✓ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- ✓ صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية.
- ✓ تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- ✓ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.



- ✓ الحفاظ على سرية المعلومة، وتقليل مخاطر فقدانها.
- ✓ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و: أنها وحدة مركزية، وتجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتركيز نقطة اتخاذ القرار في العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.⁶
- ✓ وضوح الأنظمة والصلاحيات داخل المؤسسة وتحقيق الشفافية والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار، وتسهيل العمل المطلوب من الموظف من خلال استخدام خاصية العمل عن بعد في بعض الوظائف مما يسمح للموظف العمل في البيئة التي يراها مناسبة.⁷
- ✓ التخلص من حدة البيروقراطية، واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن بسهولة التواصل فيما بينها وسرعته، بالدرجة التي تجعل لأجواء العمل أكثر إيجابية لترتقي بالأداء داخل الإدارات وتضمن وصول القرارات الإدارية إلى مختلف أطراف الإدارة في وقت يسمح بالاستفادة من تلك القرارات.⁸

4-عناصر الإدارة الرقمية:

بما أن الإدارة الرقمية منظومة تفاعلية وتكاملية، فإنها تتكون من مجموعة أجزاء أو عناصر وتحدد هذه العناصر بما يلي:

- أ-الأجهزة والمعدات: تعرف أيضا بالمكونات المادية الصلبة أو الأجهزة الملموسة من الحاسوب وقد كانت الأجهزة الجزء الأساسي والأهم في بداية ظهور الحاسوب في العالم ويمكن تقسيمها إلى الآتي:⁹
 - ✓ أجهزة الإدخال: وهي الأجزاء الصلبة المستخدمة لإدخال البيانات مثل الشاشة، لوحة المفاتيح، والمسح.
 - ✓ أجهزة الإخراج: وهي الأجزاء الصلبة المستخدمة لاسترجاع البيانات، الطباعة.
 - ✓ وحدة المعالجة المركزية: والمعروفة باختصار CPU وتعد هذه الوحدة أو الوجدان الجزء الأساسي والرئيسي في الحاسوب حيث يتم فيها تخزين ومعالجة البيانات والمعلومات في حين تعد الأجزاء الأخرى مكملة.
 - ✓ الوحدات والوسائط التخزينية المادية: وتستخدم كوسائط وأدوات لحفظ واختزان البيانات سواء في الذاكرة الرئيسية المخزنة داخل الحاسوب أو كوحدات التخزين خارجية أو ثانوية يمكن التعامل معها وخزنها خارج الأجهزة وبالذات الذاكرة، مثل الأقراص والأشرطة المغنطة.
- ب- الاتصالاتية: هي أدوات تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الإدارية داخل أية منظمة من جهة، وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة من جهة أخرى.¹⁰ وتصنف وسائط الاتصال الشبكي إلى نوعين رئيسيين هما:

✓ الوسائط السلوكية: تستخدم الأسلاك في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من أنواع منها: الأسلاك المحورية، الأسلاك المزدوجة، أسلاك الآليات الضوئية.

✓ الوسائط اللاسلكية: هي التي تستخدم موجات الأثير في نقل المعلومات والبيانات مثل: المايكروفون والأقمار الصناعية.

ج- البرمجيات: تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الالكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات، الانترنت، الاكسترانت، الإنترنت.¹¹

د-العنصر البشري(صناع المعرفة): وهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة والذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية، وهم العنصر الأهم ويمثلون القيادات الرقمية والمدبرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولون إدارة الإدارة الالكترونية ومنهم:¹²

✓ المدبرون والوكلاء والمساعدون: وهم الذين يقومون بوظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ويجب أن يكون من بين مؤهلاتهم مؤهلات تقنية أو يكونوا حاصلين على دورات تؤهلهم إلى استخدام التقنية الحديثة من حسابات آلية وشبكات ووسائل اتصال.

✓ المبرمجون: وهم بمثابة المترجمين الذين ينقلون رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي أن يتعامل بها.

✓ ضابط البيانات: يكون لديه القدرة على الاتصال بكل أجزاء المؤسسة ووظيفته حفظ وتعريف البيانات وإنشاء وسيلة تحكم على البيانات وتصميم ملفات المعلومات وتحديد البيانات الناقصة وتزويد المشغل والإدارة بها.

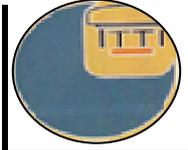
✓ المشغل أو المحرر: هو الذي يقوم باستخدام الحاسب الآلي، ويكون على اتصال مباشر مع الإدارة، والمبرمج وظيفته إدخال وإخراج البيانات والمعلومات.

المحور الثاني: التحول نحو جودة الخدمة التجارية

1- مفهوم جودة الخدمة التجارية:

تعددت التعاريف بالنسبة لجودة الخدمة التجارية، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، ومن أهم التعاريف نذكر:

✓ "هي قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت".¹³



✓ "هي الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص المتعلقة بالتسويق، الهندسة، التصنيع والصيانة والتي تمكن لتلبية حاجات ورغبات الزبائن".¹⁴
ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف جودة الخدمة العمومية على أنها معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة أي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها.

2-أسباب تبني القطاع التجاري لمفهوم الجودة:

من أهم الأسباب يمكن ذكر الأتي:¹⁵

- ✓ الطلب المتزايد على تحسين وتطوير الإنتاجية في القطاع التجاري.
 - ✓ الطلب المتزايد على مشاركة الزبون في عمليات تقديم الخدمة.
 - ✓ الطلب المتزايد على تحديد مواصفات الأداء وإيجاد معايير للجودة تقيم بها الخدمات المقدمة.
 - ✓ الطلب المتزايد على وضع خطط طويلة الأجل.
- كما أن هناك أسباب أخرى تدفع المديرين في القطاع التجاري إلى تبني الجودة وأن هذه الأسباب هي:¹⁶
- ✓ قناعة ودعم الإدارة العليا يتبنى مفهوم الجودة كإستراتيجية في العمل.
 - ✓ جعل الزبون محور الاهتمام في العملية الإدارية.
 - ✓ الحاجة إلى الخطط طويلة الأجل.
 - ✓ الحاجة إلى تدريب الموظفين والاعتراف بالأداء المتميز ومكافأتهم.
 - ✓ الحاجة إلى منح الموظفين وكذا فرق العمل الصلاحيات اللازمة لأداء العمل مع تحقيق روح الفريق في عملية التنفيذ.
 - ✓ الحرص على توافر أساليب قياس الأداء وتحليل عمليات الإنتاج والخدمات المقدمة.
 - ✓ الحاجة إلى ضمان الجودة.

3-أبعاد جودة الخدمة التجارية

لجودة الخدمة التجارية جملة من الأبعاد نذكر منها:¹⁷

- ✓ مظهر المنتج والخدمة التجارية: يرتبط هذا العنصر بالخدمات العمومية الثانوية وما هي إلا صفات مضافة إلى المنتج أو الخدمة العمومية.

- ✓ المطابقة: في بعض الأحيان نجد أن المنتج تم إنتاجه بدقة ومع ذلك لا يتماشى وفق المواصفات والمعايير المتعلقة بالجودة ومن هنا يتعين أن يكون من الضروري توافر وثائق المواصفات التي يتطلب توفيرها في المنتج مثل معايير المنظمة العالمية للتفتيش.
- ✓ الاعتمادية: هي مدى قدرة مقدم الخدمة على توفير الأداء بدرجة عالية تحمل دلالات الثقة كما أن المواطن كذلك يتوقع أن يتحصل على خدمة ذات جودة وهذا في إطار الالتزام بالوقت والأداء.
- ✓ السمعة: تدرج ضمن ما تحتويه المؤسسة من خبرات، مهارات ومعلومات عن الجودة والخدمة العمومية.
- ✓ الاستجابة: تشير إلى مدى تجاوب وتجاور مقدم الخدمة مع المواطنين في إطار اللياقة وحسن الحديث والاستماع إلى المواطنين، مع الرغبة والاستعداد في تقديم أفضل الخدمات العمومية مصحوبا بالجودة.
- ✓ الكفاءة: تتعلق الكفاءة بالقائمين على تقديم الخدمة العمومية من حيث المهارات والقدرات الفنية والمعرفية، التي تمكنهم من أداء المهام المنوطة بهم بشكل أفضل وأمثل.
- ✓ الوثوق بها والثبات: ويشير هذا إلى القدرة على أداء الخدمة بشكل موثوق فيه وكذلك أداؤها بدرجة من الدقة والثبات أو التماثل.
- ✓ المصدقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد في تقديم الخدمات للمستهلكين فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسينها، مما يترتب عليه من ثقة متبادلة، كما أنها تعني درجة الثقة بمقدم الخدمة ومدى التزامه بوعوده.

4- معايير تقييم أبعاد جودة الخدمة التجارية:

في دراسة أجرتها شركة forum الأمريكية عام 1986 تبين من خلالها أن هناك خمسة معايير لتقييم أبعاد جودة الخدمة التجارية هي:

- ✓ الجدارة بالثقة: أي العهد الذي تأخذه المنظمة على نفسها بتقديم خدمة ذات جودة متميزة تعكس الثقة بها وتحقق ولاء الزبون لها.
- ✓ التأكد من جودة الخدمة: أي المعارف والمهارات والقدرات التي يتمتع بها الموظفون بحيث تعكس ثقة الزبون بها.
- ✓ الاهتمام: توقع الاهتمام العالي المستوى من قبل المنظمة بالزبون الذي يتعامل معها بحيث يستمتع بالرعاية التي تبديها المنظمة تجاهه.
- ✓ سرعة تقديم الخدمة: أي السرعة في تلبية احتياجات ورغبات الزبائن.



✓ الواقعية: أي تقييم الزبون لفعاليات وإدارات المنظمة التي يتلقى الخدمة منها. فمهما كانت الخدمات التي تقدمها المنظمة صغيرة أو كبيرة فإن الزبون يلتمس واقعيته، علاوة على ذلك يجب أن تسعى المنظمات إلى وضع برامج متميزة لجودة خدماتها تجذب من خلالها انتباه الزبون وتشجيعه.

✓ المشاركة المباشرة للزبائن: فبالرغم من أن المنظمة يجب أن تعرف زبائنها بشكل كاف لمعرفة ما يتوقعونه، إلا أنه لا يكون هناك ضمان لهذا الأمر. وهذا يعد واقعيًا عند القيام بمحاولة معرفة متطلبات خدمة الزبون.

✓ معرفة تأثير جميع الأعمال لموظفي المنظمة في الأقسام المختلفة على الزبائن. وهذه المعرفة ذات أثر بالغ الأهمية على نجاح برنامج جودة الخدمة في الأجل الطويل.

✓ وضع الإرشادات المناسبة لبرنامج جودة الخدمة بهدف مساعدة المديرين والموظفين على اتخاذ القرارات ووضع الأولويات، وتحديد أوقات البدء والانهاء من البرنامج.

✓ تحفيز الأفراد لاستعمال المعلومات المناسبة. فإذا اعتبرت المنظمة أن رضا الزبون هو الأولوية الأولى. يجب أن ينعكس ذلك في نظم للجوائز.

✓ من الضروري تحقيق التكامل في جميع جوانب برنامج جودة الخدمة مع نظم معلومات جودة الخدمة، لاسيما بيانات المطابقة التي تشكل صورة أكثر واقعية للأنشطة المختلفة.

المحور الثالث: الإدارة الرقمية كآلية لتحقيق جودة الخدمة التجارية

أصبح من التطور الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد، سواء كان المواطن في منزله أو عمله من خلال مواقع الخدمات، والتسوق بالشبكة العالمية للمعلومات وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ومؤديها، وبين أسباب الانحراف.¹⁸

وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الرقمية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء عن الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وتقرير دورها عن تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة التجارية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية (الرقمية)، تمكن من الإطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.

إن ترشيد الخدمة التجارية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال لكافة إدارات الدولة تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.¹⁹ إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات التجارية على أنظمة المعلومات خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الرقمية، والبريد الرقمي على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقاً لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعميل ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيداً تماماً عن العملية الإجرائية المباشرة.²⁰

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الرقمية على آفاق ترشيد جودة الخدمة التجارية يتركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:²¹

1. مردودية الخدمة التجارية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة التجارية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة أنه تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة التجارية.
2. تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال وتواصل الخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الرقمي بين بوابات الخدمة التجارية.
3. سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
4. الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الرقمية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
5. سهولة الحاسبة ووضوح الخدمة التجارية: فانطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء وتحسين الخدمة التجارية يؤدي ذلك إلى إمكانية الحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الرقمي لكل مراحل الخدمة بحيث يصبح لا مجال لإخفاء المعاملات أو خدمة جهة دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.
6. القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات التجارية طلباً للخدمة: كما لن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات.



7. التقليل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة التجارية: الناجمة عن تعقيدات الهيكل الإداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي، وتنقل المواطنين بين مكاتب الهرم الإداري للحصول على الخدمة، وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت، ارتفاع التكاليف وتدني مستوى الأداء.

8. خلق مؤسسات تجارية تتصف بالفعالية والكفاءة: تستجيب لاحتياجات المواطنين وتضمن العدالة الاجتماعية والمساواة في الحصول على الخدمات التجارية.

فالانتقال نحو الخدمات التجارية الرقمية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في الانجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر،— فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مختلف مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية ولهذا تعطى مبادرات التحول الرقمي أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال.

وفي هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنشطة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري ، الثبات والذي يعنى تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، الحافز فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف.²²

كما أن اعتماد الإدارة الرقمية في إدارة مؤسسات الخدمات التجارية السبيل لإصلاح وتحسين هذه الخدمات بحيث تمثل أسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي، الذي يحقق قدرا من النضج الإداري ويسهل العلاقة بين المواطنين والمؤسسات التجارية، كما يوفر المعلومات بشكل متكامل وسريع.

خاتمة

أصبح تطبيق الإدارة الرقمية ضرورة حتمية فرضتها التغيرات الحاصلة في البيئة العالمية التكنولوجية نظرا لاستخدامها المتزايد في ظل تبنى أنظمة وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات والإدارات العمومية والخاصة، كما أنّ تطبيقها تؤدي إلى ضبط المتغيرات والمتمثلة في الأساس في توفير الجهد، تدني التكاليف، ربح الوقت، ومن ثم الارتقاء بمستوى أداء الموظف وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري، وفي الجزائر بادرت السلطات الوصية إلى تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتجسيد الإدارة الرقمية بهدف ضمان الوصول إلى خدمة راقية ومتميزة في إطار الجودة.

وبفعل الإدارة الرقمية حققت الجودة في تقديم الخدمات التجارية في الجزائر ويظهر ذلك من خلال تحقيق أبعادها أثناء طلب الخدمة من طرف المواطن، فالإدارة الرقمية تعد آلية لتحسين جودة الخدمات التجارية المهادفة إلى القضاء على تحديات البيروقراطية، وتسهيل مهمة طالبي الخدمات التجارية، فالخدمات الرقمية تعتبر أسلوب خدمي بديل يساهم في الشفافية المساواة العدالة ويمنع الخبايا والرشوة والمحسوبية وضبط التكلفة وتحقيق السرعة والانسجام. كما أثرت على متغيرات الإدارات (الموارد البشرية، المالية، المادية) وتعداه ذلك تقرب الخدمة من المواطن بفضل توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الإدارات، وهذا ما جعل الإدارة الرقمية تمثل الخيار الأول لجميع مؤسسات الخدمة التجارية.

أولاً: نتائج الدراسة

يمكن تلخيص أهم ما توصلنا إليه من نتائج فيما يلي:

✓ الإدارة الرقمية هي بديل جديد يجعل

المواطن يعيد النظر في علاقته بالمؤسسات التجارية بعد تحويلها للروابط الافتراضية التي تحسن من سرعة استجابتها لطلباته، وتزيد من مستوى جودة الخدمات التجارية المقدمة.

✓ تعد الإدارة الرقمية فرصة لارتقاء المؤسسات التجارية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المطلوبة للمواطنين بسهولة ويسر وبشكل راق.

✓ تساهم الإدارة الرقمية في الاستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الإجراءات، وربح الوقت وسرعة الانجاز، وزيادة الإتقان، وتخفيض التكاليف وتوفير الخدمات في شكلها الرقمي عند الطلب.

✓ تعمل الإدارة الرقمية على توفير المعلومات بسهولة، وهذا ما يؤدي إلى تعزيز الديمقراطية الإدارية.

✓ الإدارة الرقمية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معيار متكامل من الخدمات الرقمية بما يحقق النزاهة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ويرفع من مستوى ووضوح وجودة الخدمة التجارية ويقربها من المواطن.

✓ أدى نظام الإدارة الرقمية إلى تطور هائل بالنسبة لزمين العمل حيث يسمح للإدارات بأداء مهامها بلا انقطاع وعلى مدار الساعة، ومن أي مكان في العالم.

ثانياً: التوصيات

✓ نشر الوعي الرقمي للعاملين والمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الإدارة الرقمية.

✓ العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله ضمن ثقافة المجتمع لأن نجاح تطبيق الإدارة الرقمية يعتمد أساساً على مدى تكيف واستجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.



- ✓ للوصول إلى تطبيق ناجح للإدارة الرقمية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والأمنية والإنسانية.
- ✓ استخدام شبكات الاتصالات الرقمية المتقدمة (شبكة الانترنت، الاكسترنيت) ومما يساعد على ذلك الوعي بمفهوم الإدارة الرقمية وأهميتها.
- ✓ التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الرقمية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة المواطن وبالتالي بدون ثقة لن يفكر المواطن في التردد على مواقع الإدارة الرقمية.

- 1- محمد سمير أحمد، الإدارة الرقمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 42.
- 2- هيثم الفيلاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، فيفري 2002، ص 50.
- 3- عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الالكترونية"مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 93.
- 4- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 159-160.
- 5- محمود القدوة، الحكومة الرقمية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 124-125.
- 6- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 291.
- 7- أحمد محمد، الإدارة الرقمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 73.
- 8- حسين بن محمد، الإدارة الرقمية بين النظرية والتطبيق، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 29.
- 9- إيمان الفاضل السمراي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 128-129.
- 10- عادل حرحوش المقرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 24-25.
- 11- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 24-25.
- 12- خليفة بن صالح السعود: المتطلبات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 45-46.
- 13- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور النشر والتوزيع، ط 3، الجزائر، 2013، ص 349.
- 14- محمد عبد الوهاب القراوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 15.
- 15- <http://www.hrdiscussion.com/hr.9907.html> le 08/07/2023 à 14 :30.
- 16- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 44.
- 17- محمد عبد العظيم أبو النجا، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 111.
- 18- فؤاد ناصر، مراكز الخدمات الجماهيرية راحة المواطن وسلاح في وجه الفساد، مجلة تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد 08، مصر، فيفري/مارس 2007، ص 22.
- 19- ليان قطيبي، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006.
- 20- E-Government. what is potential loss of noth avingit? A feasibility study » (1) eall.Dubai. Lssue N°1. Nov 2003, p 08.
- 21- بلال شبيخي، الحكومة الالكترونية كمنطق لاصلاح وترشيد الخدمة العمومية، حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مداخلة ضمن فعاليات المنتدى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية -حالة البلدان العربية- جامعة بومرداس، يومي: 29/30 أكتوبر 2014، ص 10-11.
- 22- محمد عبد الفتاح حافظ، الإدارة الرقمية للموارد، دار الفتح للتجليد الفني، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 288-289.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. أحمد محمد، الإدارة الرقمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.



2. إيمان الفاضل السمراني، هشام محمد الزغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2004.
3. عادل حرحوش المقرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
4. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر النشر والتوزيع، ط 3، الجزائر، 2013.
5. عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية "مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2013.
6. محمد عبد الفتاح حافظ، الإدارة الرقمية للموارد، دار الفتح للتجليد الفني، الإسكندرية، مصر، 2008.
7. محمد عبد العظيم أبو النجا، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
8. محمد عبد الوهاب الفراوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
9. محمد سمير أحمد، الإدارة الرقمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان، الأردن، 2009.
10. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2010.
11. محمود القدوة، الحكومة الرقمية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2010.
12. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
13. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
14. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

ثانيا: الملتقيات والمؤتمرات:

1. بلال شيخي، الحكومة الإلكترونية كمنطق لاصلاح وترشيد الخدمة العمومية، حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية -حالة البلدان العربية- جامعة بومرداس، يومي: 29/30 أكتوبر 2014.
2. حسين بن محمد، الإدارة الرقمية بين النظرية والتطبيق، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، المملكة العربية السعودية، 2009.
3. ليان قطيني، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا، سبتمبر 2006.

ثالثا: المجالات والدوريات

1. هشام الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، فيفري 2002.

2. فؤاد ناصر، مراكز الخدمات الجماهيرية راحة المواطن وسلاح في وجه الفساد، مجلة تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد 08، مصر، فيفري/مارس 2007.

رابعاً: المذكرات

1. خليفة بن صالح السعود: المتطلبات المادية والبشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

خامساً: المراجع باللغة الاجنبية

1. E-Government .what is potentialloss of noth avingit ?A feasibilit ?A feasibilit study »(1), Dubai.Lssue N°1, Nov 2003,P 08 .

سادساً: المواقع الالكترونية

1. <http://www.hrdiscussion.com/hr.9907.html> le 08/07/2023 à 14 :30.