



أثر الأتمتة على تحسين قيادة المؤسسات

بخيت مبارك الراشدي

طالب بسلك الدكتوراه، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية عين السبع بالدار البيضاء
المغرب

مقدمة:

يشهد عالم اليوم تغيرات وتحولات جذرية نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة وذلك نتيجة التقدم التكنولوجي الهائل في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة، حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات أتمتة العمل الإداري كأحد مداخل تطبيق الحكومة الرقمية⁽¹⁾.

يشير معنى automation وهو الأتمتة أو التشغيل الآلي إلى التقنية التي تُستخدم في تشغيل العمليات دون تدخل بشري، وتتراوح مهام الأتمتة من المهام البسيطة والمتكررة إلى العمليات المعقدة، وبالتالي فإن الاستعانة بالأتمتة بمنح الفرصة للعمال للتركيز على مهام أخرى، ولذلك يقوم المهنيون بأتمتة العديد من العمليات لتوفير الوقت والموارد والتكاليف، في مختلف الصناعات.

من هذا المنطلق نجد الدول بذلت جهوداً جبارة في مشاريع أتمتة الأعمال ومشاريع التحول الرقمي، وأنفقت بسخاء عليها لاسيما في العقد الأخير وتحديداً في السنوات الثمانية الماضية، حيث تم إعادة هيكلة منظومة تقنية المعلومات في كافة مؤسسات الدولة.

من ناحية أخرى، تكتسب المؤسسات الاجتماعية أهمية بالغة في جميع المجتمعات كنتيجة لزيادة دور الدولة في مجال توفير الرعاية الاجتماعية لكافة فئات المجتمع، حيث أصبحت وظيفة الرعاية الاجتماعية من الوظائف الأساسية للدولة كالأمن والدفاع والتعليم نظراً للدور الهام الذي تقوم به في دعم مختلف فئات المجتمع، ويتطلب ذلك جهداً منظماً لا يمكن القيام به إلا عن طريق مؤسسات متخصصة في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية.

مشكلة الدراسة:

من هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة:

- ما أهمية تطبيق الأتمتة في المؤسسات الاجتماعية؟
- ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تفعيل دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على أهمية تطبيق الأتمتة في المؤسسات الاجتماعية.
- الوقوف على الجوانب الفكرية والمعرفية والأبعاد التنظيمية لأتمتة العمليات الإدارية في المؤسسات الاجتماعية.
- التوصل إلى نتائج وتوصيات ومقترحات تساعد في تعزيز دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية في دولة قطر.



خطة الدراسة:

المحور الأول: تعريف الأتمتة

المحور الثاني: تطبيق واستخدام نظام الأتمتة

المحور الأول: مفهوم الأتمتة

يعد مفهوم الأتمتة من المفاهيم الحديثة التي انتشر استخدامها مع نهاية القرن العشرين، وقد جاء هذا المفهوم معبراً عن مرحلة جديدة من مراحل التقدم التقني وانعكاساً لثورة المعلومات؛ حيث تتمثل الأتمتة في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية التي تعتمد على مجموعة من وسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على إنجاز الأعمال بشكل سريع ودقيق وبأقل تكلفة⁽²⁾.

والأتمتة هو مصطلح مُعرب من الإنجليزية (Automation)، ويعني التشغيل الآلي أو الذاتي، ويطلق على العمليات التي تعمل ذاتياً بدون تدخل بشري باستخدام أجهزة الحاسب الآلي المبنية على المعالجات والبرمجيات. فهي فن جعل الإجراءات تنفذ بشكل تلقائي، ولقد شاع استخدام هذا المصطلح رغم ما اكتنفه من غموض وإشكاليات لغوية بين الباحثين العرب. فنجد أن بعضهم استخدم لفظ الآلية أو الأتوماتيكية، والميكنة، والمكننة⁽³⁾.

وفيما يلي بعض التعريفات للأتمتة:

- التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يُتحكَّم فيه آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة.
- إلغاء تدخل الإنسان إلغاءً كلياً أو جزئياً في تنفيذ مهمات صناعية أو منزلية أو إدارية أو علمية⁽⁴⁾.
- استخدام الحاسب الآلي وبرمجياته في إدارة أنشطة وعمليات المنظمات⁽⁵⁾.
- جعل العمل تلقائياً أو أوتوماتيكياً بهدف التقليل من العمل اليدوي والسرعة في الأداء والحصول على النتائج المطلوبة في غاية الدقة⁽⁶⁾.
- استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدماتية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم بأقل خطأ ممكن.

أما الأتمتة الإدارية فتعرف بأنها: "عملية استخدام نظم الحواسيب وشبكاتها في إنجاز الأعمال والمهام في المؤسسات ذات الطابع الإداري"، كما تعرف الأتمتة الإدارية بأنها: "الاعتماد على أجهزة الحاسب وتطبيقاته بفرض تنظيم الأعمال الإدارية، والتقليل من العمل اليدوي؛ لتحقيق السرعة والدقة في الأداء"⁽⁷⁾.

وتعرف الأتمتة الإدارية أيضاً: "بأنها استخدام أجهزة الحواسيب لإدارة المهام الإدارية، ومعالجة المعلومات في المكاتب الإدارية"⁽⁸⁾، كما عرفها (O'Brien): "بأنها أنظمة محوسبة تعمل على جمع ومعالجة البيانات وتخزين المعلومات وإرسال الرسائل الإلكترونية والمستندات والنماذج الأخرى والاتصالات المكتوبة بين الأفراد ومجموعات العمل والمنشآت لزيادة إنتاجية العاملين في المكاتب، فضلاً عن جودة العمل المكتبي من خلال الشبكات، ومعالجة الكلمات ونظم البريد الإلكتروني، ونظم الجداول الإلكترونية، ونظم المقابلات الإلكترونية"⁽⁹⁾.



ومما سبق يخلص الباحث إلى تعريف الأتمتة الإدارية بأنها: " هي نظام يعتمد على الحاسب الآلي في جمع وتخزين ومعالجة البيانات (الوثائق والمستندات) والاستعلام الفائق عنها، ونقلها باستخدام تكنولوجيا الاتصال، بما يحقق السرعة والدقة والتكامل في أداء الأعمال والمهام والأنشطة الإدارية التي كان يقوم بها الموظفون بشكل يدوي، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال اختصار الوقت والجهد.

ثانياً: أهمية الأتمتة:

يلعب نظام الأتمتة دوراً رئيسياً في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة سواء لدى عملائها الخارجيين أو حتى بالنسبة للعاملين فيها. فالمنظمة التي لا تعتمد على الأتمتة في ممارسة أنشطتها هي منظمة غير متطورة، وبالتالي فإن أداءها لا يعدّ جيداً من وجهة نظر العملاء؛ لذلك تلجأ المنظمات إلى تطبيق نظام الأتمتة كأحد آليات التطوير ليس فقط من أجل تحسين الخدمات وتحسين التواصل مع العملاء، ولكن أيضاً من أجل تحسين صورتها في ذهن عملائها الذين ينظرون إلى المنظمة التي تتعامل مع التكنولوجيا المتطورة على أنها منظمة قادرة على المنافسة كونها تواكب التطور التقني والمعلوماتي الذي يساعدها في الوفاء بالتزاماتها تجاه عملائها⁽¹⁰⁾.

كما ترجع أهمية الأتمتة إلى عدة جوانب واعتبارات، نوجزها في الآتي:

- إن الأتمتة جزء من التغيرات المصاحبة لظهور الحاسب واستخداماته الواسعة في كافة المجالات.
 - إن الأتمتة تؤدي إلى زيادة الفعالية والتعاون بين فرق العمل المختلفة، وفعالية أداء الوظائف والأنشطة الإدارية.
 - إن التطور المعرفي وثورة المعلومات كان سبباً في الاعتماد على الأتمتة في الأنشطة الإدارية المختلفة؛ حيث لم تعد الإدارة التقليدية مجدية للتعامل مع معطيات وتطورات العصر.
 - إن الأتمتة تمثل استجابة لمتطلبات العولمة ومواكبة التطور التكنولوجي نتيجة ظهور الحاسب الآلي واستخداماته الواسعة في المجالات كافة والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات⁽¹¹⁾.
 - إنّ تطبيق الأتمتة يتوافق مع التوجه الحديث نحو التخصص في أداء الأنشطة والمهام. فاستخدام الحاسب وتطبيقات نظام الأتمتة يتطلب الاعتماد على أيدي عاملة تمتاز بالتخصص وتتطلب كفاءات ومهارات محددة لأداء المهام والأعمال والأنشطة الموكلة إليها.
 - تؤدي الأتمتة إلى تحسين إنتاجية العاملين. فقد كشفت نتائج العديد من الدراسات أن العاملين يحققون مستويات إنتاجية مرتفعة في الأعمال المؤتمتة، بينما كانت إنتاجية العاملين في الأعمال غير المؤتمتة متدنية⁽¹²⁾.
- مما سبق يرى الباحث أن تطبيق نظام الأتمتة لم يعد في وقتنا الحالي مجرد مطلب لمواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات والمنافسة الشديدة، بل تحول إلى أحد أساسيات العمل الإداري في المنظمات الحديثة.

المحور الثاني: تطبيق واستخدام نظام الأتمتة

أولاً: أهدافها

هناك عدة أهداف لتطبيق واستخدام نظام الأتمتة، منها:

- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين مع المؤسسات الخدمية في الدولة، من خلال رفع مستوى الأداء، والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.



- زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات، وتقليل نسبة الأخطاء البشرية.
- تحقيق تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- القضاء على الإهمال واللامبالاة والتراخي الإداري.
- تطوير العمليات الإدارية وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- زيادة قدرة المديرين على اتخاذ القرارات الرشيدة من خلال تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
- تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية والتعبئة اليدوية للبيانات، ومن ثم تسريع الإجراءات الإدارية وزيادة إنتاجية الموظفين.
- تخفيض التكاليف وترشيد الوقت المهدر في الإدارة التقليدية.
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.
- تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة داخلياً وخارجياً والمتابعة جغرافياً من خلال ربطها بشبكات اتصال إلكترونية⁽¹³⁾.

ثانياً: فوائد الأتمتة

هناك فوائد عديدة يمكن أن يوفرها نظام الأتمتة للمؤسسات التي تعتمد عليه في مختلف المهام والأنشطة الإدارية:

- توفير الوقت: يستغرق الحاسب ثوان معدودة في البحث عن معلومة ما، وبالتالي تظهر النتيجة المطلوبة في وقت سريع، بدلاً من ساعات طويلة يمكن أن يقضيها الموظف في البحث بين الأوراق والملفات.
- توفير المال: يمكن لجهاز حاسب مزود بالبرامج والتطبيقات اللازمة لأداء المهام والأنشطة الإدارية أن يحل مكان من ثلاثة إلى خمسة موظفين، وبالتالي يمكن الاستفادة منهم في قسم آخر يحتاج إلى المهارات اليدوية، وبذلك نضع كل شخص في مكانه الصحيح مع تخفيف العبء المالي على المؤسسة.
- توفير الموارد: في حالة وجود نظام الأتمتة يتم الاستغناء عن الكثير من الموارد كالورق والأقلام والملفات وما إلى ذلك. فنظام الأتمتة يمكنه استيعاب كميات هائلة من المعلومات على قرص واحد مضغوط⁽¹⁴⁾.
- قدرة إنتاجية أكبر: إن استخدام نظام الأتمتة يعزز من القدرة الإنتاجية بشكل كبير؛ حيث يمكن إنجاز المعاملات والانتهاء منها بشكل أسرع، كما يؤدي إلى تقليل الأنشطة غير المنتجة مثل الأرشفة والنقل والتخزين واسترجاع البيانات والمعلومات⁽¹⁵⁾.
- رفع فعالية وكفاءة القيادة الإدارية: يساهم نظام الأتمتة في زيادة فعالية القيادة الإدارية من خلال تحسن عملية اتخاذ القرار بتقصير قنوات الاتصال وتسريع عملية نقل البيانات والمعلومات ووصولها لمتخذ القرار في التوقيت المناسب وبالصورة المطلوبة، كما يساهم نظام الأتمتة في زيادة الكفاءة الإدارية بخفض نسبة الأخطاء في أداء الأعمال والمهام الإدارية؛ حيث أن الأخطاء في ظل الأتمتة تكاد



تكون نادرة؛ مما يقلل من الأخطاء اليدوية الشائعة التي تحدث في أغلب المؤسسات أو المكاتب، كما سيقبل مستوى الغش والخداع والفساد والمشاكل المعتادة في هذا المجال⁽¹⁶⁾.

- تعزيز القدرة على التكيف وزيادة المرونة التنظيمية: كشفت جائحة COVID-19 مدى أهمية وفوائد نظام الأتمتة للمنظمات الحديثة، فقد تمكنت المنظمات التي تستخدم هذا النظام من ممارسة أنشطتها الإدارية بأقل عدد من الموظفين في ظل قدرة الموظفين على العمل من المنزل وأداء نفس المهام الموكلة لهم.
- زيادة الامتثال والأمن: إن العمليات اليدوية والورقية غير فعالة وتؤدي في أغلب الأحيان إلى فقدان الوثائق والمستندات، وزيادة الاختراقات الأمنية، وانخفاض مستويات الامتثال. إن أدوات أتمتة العمليات الإدارية، مثل أدوات إدارة البيانات، تجعل من عملية تخزين البيانات وتأمينها وحجب الوصول إلى المعلومات والوثائق المهمة عملية سهلة.
- زيادة رضا الموظفين: توضح أتمتة العمليات الإدارية أدوار الموظفين ومسؤولياتهم، والأنشطة المطلوبة منهم بشكل محدد. كما تتيح برمجيات أتمتة العمليات للموظفين طلب المساعدة والتواصل السلس مع أعضاء الفريق والمدراء والمشرفين⁽¹⁷⁾.
- تحسين مستوى خدمة العملاء: حيث تُتيح الأتمتة للموظفين التركيز وقضاء المزيد من الوقت في مساعدة جمهور المتعاملين. إذ أن الأتمتة تؤدي إلى تسهيل الإجراءات والعمليات الإدارية في المنظمات، مما يؤدي إلى الارتقاء بالخدمات والوصول إلى تقديم خدمات أكثر جودة وبشكل فوري⁽¹⁸⁾.

الهوامش:

- (1) الحسيني، عائشة بنت أحمد والخيال، شذا بنت عبد المحسن: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. جامعة الأزهر، القاهرة، مصر، ع 10، 2013م، ص: 21. 145
- (2) السالمي، علاء عبد الرزاق: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م، ص: 10.
- (3) السريحي، حسن عواد وآخرون: أتمتة أعمال المكاتب (دراسة تطبيقية على إمارة مكة المكرمة)، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999م، ص: 11.
- (4) الحسنية، سليم إبراهيم: مبادئ نظم المعلومات الإدارية، ط 2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2002م، ص: 190.
- (5) العتيبي، ناصر منيف: الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية، رسالة دكتوراه، جامعة الرياض، 2008م، ص: 13.
- (6) نائب، إبراهيم وآخرون: نظم المعلومات، منشورات جامعة حلب، سوريا، 2009م، ص: 183.
- (7) شقرة، أكرم، مرجع سابق، ص: 1.
- (8) Roper, Michael & Millar, Laura: Automating Records Services – the International Records Management Trust, London WC1N 2EB,uk,1999,p: 124.
- (9) O'Brien, James: Introduction to Information Systems Essential for the Internet worked Enterprise", 9th edition, McGraw-Hill,2000, p:14.
- (10) شاويش، مصطفى نجيب: إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، ط2. دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008م، ص: 70.
- (11) السالمي، علاء عبد الرزاق: نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، ديناميك للطباعة، القاهرة، مصر، 2003م، ص: 35.
- (12) العتيبي، ناصر منيف، مرجع سابق، ص: 13.
- (13) الحجري، عثمان يوسف: أثر تطبيق الأتمتة في الأداء الوظيفي للمؤسسات الحكومية المستقلة بدولة الكويت، جامعة البحرين، 1993م، ص: 56.
- (14) الهمشري، عمر أحمد: الإدارة الحديثة للمكاتب ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفا للنشر، عمان، الأردن، 2001م، ص: 143.
- (15) Jatain, Rashmi: Different prospects of office automation system, international journal of computer trends technology. Vol 4 (3), 2013.p:210.



(16) Gashti, Hananeh H; Namazi & Ghazal; Eshghi, Adeleh: Effects of Automation on Improving the Manager's Decision Making. Universal Journal of Management and Social Sciences. Vol 3 (6).2013, pp; 35-39.

(17) الحجبي، عثمان يوسف، مرجع سابق، ص: 56.

(18) الممشري، عمر احمد، مرجع سابق، ص: 145.