

الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية
Electronic Administration As an Approach
to Improvem Social Welfare Services

إعداد

دعاء على عبد الرحيم مفرج

معيدة بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

ملخص البحث باللغة العربية

للادارة الالكترونية اهمية كبيرة فى تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية سواء على المستوى القومى او على مستوى المنظمات فنحن نرى ان مؤسسات الرعاية الاجتماعية تواجه العديد من المشكلات والتي منها ضغط العمل والروتين الادارى وكل ذلك يؤثر على تقديم الخدمات ولذا فمن الضرورى اللجوء الى الادارة الالكترونية فى العمل الادارى حيث انها تعمل على تحسين تقديم الخدمات للعملاء فى اقل وقت وبأقل تكلفة ، الى جانب تحقيق الجودة فى تقديم الخدمات وزيادة التواصل بين المنظمة والعملاء وذلك من خلال الاعتماد على الاساليب التكنولوجية الحديثة التى تعمل على تحقيق التكامل فى كافة الخدمات المقدمة.

والادارة الالكترونية تسعى الى تحقيق العديد من الاهداف ومنها القضاء على الروتين الادارى فى العمل ، تقديم الخدمات بسرعة عالية فى اقل وقت وبأقل تكلفة . كما تتكون الادارة الالكترونية من اربعة عناصر اساسية هما الحاسب الالى ومكوناته المادية وملحقاته،برامج الحاسوب ،شبكة الاتصالات، صناع المعرفة . وللادارة الالكترونية العديد من المجالات ومنها الحكومة الالكترونية ، التجارة الالكترونية ، التعليم الالكترونى ، الصحة الالكترونية ، النشر الالكترونى .

لقد أدى التطور الهائل فى العصر الحالى عصر الثروة التقنية الى حدوث تغييرات واضحة فى الوظائف التقليدية للإدارة فتحوّلت الى وظائف إلكترونية وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك لزيادة الترابط بين كافة القطاعات داخل المؤسسة وتتضمن وظائف الادارة الالكترونية التخطيط الالكترونى والتنظيم الالكترونى والرقابة الالكترونية واتخاذ القرار الالكترونى . وللادارة الالكترونية مميزات وفوائد بالنسبة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية والتي منها سرعة اداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها، تقليل التكلفة .

Abstract

Electronic administration as an approach to improve social welfare services

E-administration is of great importance in providing social welfare services both at the national level and at the level of organizations. We believe that social welfare institutions face many problems, including work pressure and administrative routine, all of which affect the provision of services. Therefore, it is necessary to resort to electronic administration in administrative work. It works to improve the provision of services to customers in the least time and at the lowest cost, in addition to achieving quality in the provision of services and increase communication between the organization and customers by relying on modern technological methods that work to achieve integration in sufficient Services provided.

The electronic administration seeks to achieve many goals, including the elimination of administrative routine in the work, providing services at high speed in the shortest time and at the lowest cost. Electronic management consists of four main components: computer, its components, peripherals, computer programs, communication network, knowledge makers. The electronic administration has many fields, including e-government, e-commerce, e-learning, e-health, electronic publishing .

The tremendous development of the current era of technical wealth has led to clear changes in the traditional functions of the administration, turning into electronic functions through the use of information and communication technology to increase the interdependence among all sectors within the institution. The functions of electronic administration include electronic planning, electronic regulation . For the electronic management advantages and for the social welfare institutions, including the speed of performance of services to customers while maintaining quality, reduce cost .

أولاً :- مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوماً حديثاً ظهر نتيجة للتقدم التقني وتطور في السنوات الأخيرة بتطور ثورة المعلومات والاتصالات في مقابل الإقبال المتزايد على استخدام الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة، وتتمثل الإدارة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، وهذا ليس فقط للمنظمات وعالم الأعمال وإنما يمتد إلى جميع فئات المجتمع وشرائحها أفراداً وجماعات . وتعتمد الإدارة الإلكترونية على مجموعة من وسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال . (١)

يقصد بالإدارة الإلكترونية " تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها. (٢)

بينما عرفها marijn janssen بأنها :-

استخدام الإنترنت والوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات للعملاء بهدف تحسين تقديم الخدمات وتحقيق رضا العملاء . (٣)

وعرفها scott baum بأنها :-

استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والأجهزة الإلكترونية في الإدارة بهدف تحقيق كفاءة العمليات الإدارية وتحسين تقديم الخدمات . (٤)

ثانياً :- أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم

خدمات الرعاية الاجتماعية

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تشكل أهمية كبيرة في وقتنا الحاضر فهي تعمل على تحسين تقديم الخدمات وسرعة الاجراءات الادارية وتفعيل النظام المعلوماتي والتخلص من التعقيدات الادارية التي تواجه المواطن عند التعامل مع المؤسسات نظرا لان الاجراء الوحيد داخل هذه

المؤسسات يتطلب موافقة أكثر من جهة فضلا عن التأخير الذي ينتج من غياب احد الموظفين كل ذلك يؤدي الى ضياع الوقت . (٥)

ويمكن توضيح أهمية الإدارة الإلكترونية في الآتي :

أ :- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى

القومي بما توفره من فرص كثيرة تتمثل فيما يلي :

١- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية

فالادارة الإلكترونية تتيح للمنظمات الحكومية فرص

فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على

ادارتها وبين المواطنين مما ييسر أداء الاعمال ويزيل

الكثير من المعوقات المتعلقة بها . (٦)

كما ان الادارة الإلكترونية أهمية كبيرة للمنظمات

تقديم الخدمات الكترونيا يساعد على تحسين تقديم

الخدمات للعملاء في أقل وقت وبأقل تكلفة الى جانب

تحقيق الجودة في تقديم الخدمات وزيادة التواصل بين

المنظمة والمواطنين . (٧)

٢- الاستفادة من الفرص المتاحة في اسواق

التكنولوجيا المتقدمة .

تتيح الادارة الإلكترونية فرصة للكثير من المشروعات

للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة وذلك

نظرا لوجود بنية اساسية من شبكات وقواعد معلومات

يترتب على ذلك انشاء وتشغيل صناعات تعمل في

مجالات تكنولوجيا المعلومات .

٣- تدعيم جانب الصادرات في الدولة

يترتب على استخدام الادارة الإلكترونية في الدولة

تحقيق الشفافية التي من شأنها مساعدة وحدات

الاعمال في الدولة على القيام بالاعمال والمعاملات

بطريقة اسهل واسرع .

٤- زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة

الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية ففي

ظل غياب الادارة الإلكترونية لا تستطيع المشروعات

الصغيرة والمتوسطة الحجم اختراق الاسواق العالمية

نظرا لما تعانيه هذه المشروعات من غياب او قصور

في مواردها الاقتصادية واساليبها الادارية اللازمة

لتحقيق ذلك هذا بينما تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية حيث تمكنها من اختراق الأسواق الدولية بكفاءة . (٨)

ب - أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمات

تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي أصبحت تلعب دوراً أساسياً في إدارة التغيير وباتت الإدارة الإلكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة. وتؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات بدرجات متفاوتة، وتعمل على تحسين جودة أداء العمل بالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال الإدارية . (٩)

كما تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات وذلك من خلال استخدام الأساليب والوسائل الإلكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة كما أنها تساهم في تشجيع العمل التعاوني داخل المؤسسات والربط بين العملاء والموسسة وتسهيل الإجراءات الإدارية وتحقيق التكامل بين كافة الخدمات المقدمة والتنسيق بين كافة وحدات وإدارات المؤسسة (١٠)

حيث تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية للمنظمات في الآتي :

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة .
حيث تساهم الإدارة الإلكترونية في تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية نتيجة لاختلاف شكل المنظمات من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح، كما ان اعتماد معايير الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري مع الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في تقليل التكاليف. (١١)

- تحسين جودة المنتجات وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية للمنظمة من فرصة التواجد عن قرب في الأسواق ومعرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من قبل العملاء والعمل على إشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج ، كما تساعد الإدارة الإلكترونية المنظمات على تحسين تقديم الخدمات بجودة عالية الى جانب تسهيل التعامل بين المواطنين والعملاء والاستجابة لمختلف المتطلبات بجودة عالية . (١٢)

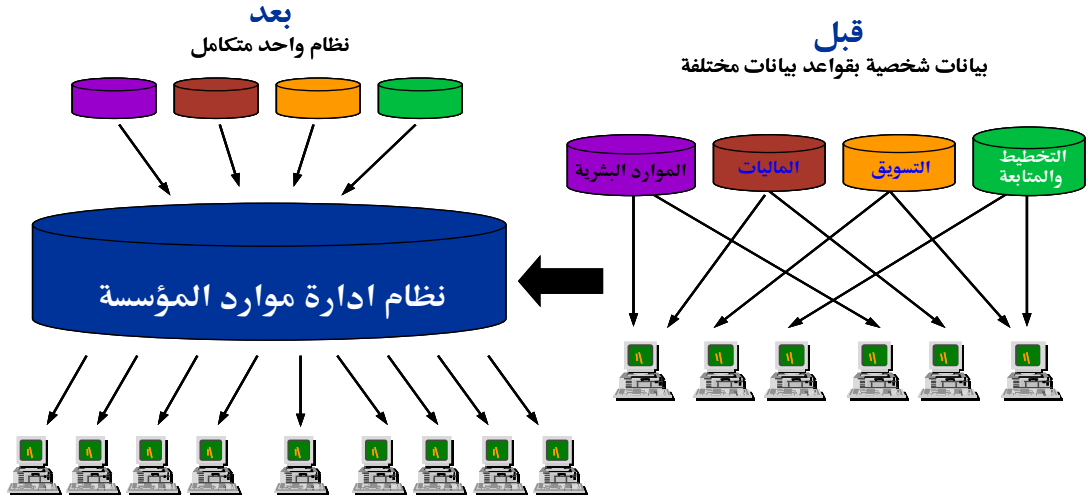
- تلافى مخاطر العمل الورقي

حيث ان استخدام الحاسب الالى والوسائل الإلكترونية الحديثة القضاء على التامل الورقي الذي يؤدي الى ضياع الوقت والجهد والقضاء على الروتين الإداري . (١٣)

-تتبع أهمية الإدارة الإلكترونية في انها باتت تستحوذ على اهتمام العديد من المؤسسات بكل مضامينها وابعادها . كما اننا نعتبر من احدث التقنيات لخدمة المعلومات وقد ادى استخدامها الى تغيير في ظروف العمل التقليدية وتوفير الوقت والمال . (١٤)

ثالثاً : اهداف الإدارة الإلكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها. وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف. وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال، وذلك ما يوضحه الرسم التالي . (١٥)



- ٨- القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل
٩- توفير الوقت والجهد والتكاليف .
١٠- التقليل من الاخطاء التى تتم اثناء
الاجراءات الكتابية . (١٨)
- وهناك وجهة نظر اخرى وضحت اهداف الادارة
الإلكترونية فى الاتى :-

- تحسين مستوى الخدمات
مما لا شك فيه ان الادارة الإلكترونية تهدف الى تقديم
الخدمات الى العملاء بشكل لائق وجودة عالية وذلك
من خلال محاولة تجاوز الاخطاء التى يقع فيها
الموظف العادى عند القيام بعمله الى جانب تحقيق
الشفافية. (١٩)
- التقليل من التعقيدات الادارية
بعد ثورة المعلومات ظهرت ما يسمى بطريق
المعلومات السريع والذى عن طريقة يمكن للشخص
الحصول على المعلومات فى اى وقت وذلك من خلال
شبكات الادارة الإلكترونية المتمثلة فى الحاسب الالى
والاجهزة الحديثة كل ذلك يقلل من نسبة التعقيدات
الادارية .
- تحقيق الاستفادة القصوى للعملاء
حيث ان الادارة الإلكترونية تقضى على البيروقراطية
فى نظام العمل وتحقق سهولة ويسر فى انسياب العمل
الادارى داخل المؤسسة . (٢٠)

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من
الأهداف والتي منها تحديث العمليات الادارية وتحسين
تقديم الخدمات وذلك من خلال الاستفادة من الوسائل
التكنولوجية الحديثة التي تعود على المنظمة بالكثير
من الفوائد. (١٦)

- وتتمثل هذه الاهداف فى الاتى :-
- ١- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية
وفى خلال ٢٤ ساعة فى اليوم .
 - ٢- استيعاب عدد اكبر من العملاء فى وقت واحد اذا
ان قدرة الادارة التقليدية بالنسبة الى تخلص
معاملات العملاء تبقى محدودة .
 - ٣- الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفى المعاملة
او التخفيف منه الى اقصى حد ممكن .
 - ٤- الغاء عامل المكان اذ انها تطمح الى تحقيق
تعينات الموظفين والاشراف على الاداء من خلال
شبكة الكترونية للادارة .
 - ٥- محاولة اعادة هيكلية المؤسسات التقليدية
لتحسين الاداء الادارى .
 - ٦- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لكى
تستجيب ومتطلبات الخدمة اللازمة . (١٧)
 - ٧- الغاء نظام الارشيف الورقى واستبداله بنظام
الالكترونى مع ما يحمله من ليونة فى التعامل
والقدرة على تصحيح الاخطاء بسرعة .

رابعاً : - مجالات الإدارة الإلكترونية :

تعتمد الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيا المعلومات سواء كان بالنسبة للحاسبات الإلكترونية أو الاتصالات على مختلف أنواعها واستخدامها في كافة العمليات الإدارية . (٢١)

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط ما يلي:

أ - الحكومة الإلكترونية:

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية. (٢٢)

ب - التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات والسلع التجارية عبر وسيط الكتروني (الانترنت) لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ومثال على ذلك البطاقات البنكية واستخداماتها في العمليات التجارية، كما ان التجارة الإلكترونية تحقق السرعة والبساطة في إنجاز التعاملات كما انها تمكن من إقامة علاقات مباشرة بين الشركة وعملائها . (٢٣)

ج - الصحة الإلكترونية :

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية فالمرضى يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت.

د- التعليم الإلكتروني : في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء الدراسة والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة (الإنترنت).

هـ- النشر الإلكتروني

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الاخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة . (٢٤)

خامساً :- عناصر الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية اداة هامة في تقديم الخدمات للمواطنين وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف التغلب على العوائق التي تحول دون التنسيق والتعاون داخل الإدارة واعداد هيكله الوظائف الإدارية. (٢٥)

تتكون الإدارة الإلكترونية من اربعة عناصر اساسية هما الحاسب الالى ومكوناته المادية وملحقاته، برامج الحاسوب، شبكة الاتصالات، صناعات المعرفة وسوف يتم تناولهما كالآتي . (٢٦)

اولاً- الحاسب الالى

هو اله الكترونية ذات سرعة عالية جدا ودقة متناهية يمكنها قبول البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها للوصول الى النتائج المطلوبة .

مكونات الحاسب الالى المادية

١- وحدات الادخال : وهي تستخدم لتغذية الحاسب بالبيانات على اختلاف صورها مثل لوحة المفاتيح والفارة والماسح الضوئي

٢- وحدات المعالجة :وهي تعتبر اهم شريحة داخل الحاسب لكونها تقوم بمعالجة الاوامر وتنفيذ العمليات الحسابية

٣- وحدات التخزين

٤- وحدات الاخراج

ثانياً :- برامج الحاسوب

وهي تعنى الشق الذهنى من شبكات ونظام الحاسب الالى وهي تنقسم الى برامج النظام وبرامج التطبيقات والتي تضم برامج التطبيقات العامة وبرامج البريد الالكتروني وبرامج الدعم . اما برامج التطبيقات الخاصة فهي متنوعة مثل البرامج الحاسبيه وبرامج ادارة المعلومات .

ثالثاً :- شبكة الانترنت

وهي عبارة عن شبكة للمعلومات تضم حزمة هائلة من الاف الشبكات حول العالم ويتكون العمود الفقرة للانترنت من خطوط اتصال تنقل البيانات بسرعة هائلة وتربط نظم الحاسب الالى عبر الشبكة وتتكون من:

- أ- الشبكة العمومية للهاتف فهي الشبكة الاعتيادية للاتصالات الصوتية باستخدام خط الهاتف
- ب- الشبكات العمومية للبيانات وهي شبكات قل استخدامها مع الانترنت .

وهناك من يرى ان عناصر الادارة الإلكترونية تتمثل في :- (٢٧)

- وجود عنصر بشري مؤهل فنيا ومتدرب ومتخصص موضوعيا في مجال الحاسبات الالية .
- توافر الادوات المادية والفنية :وهي عبارة عن وجود عدد كافي من اجهزة الحاسب الالى
- ضمان توافر الحماية القانونية اللازمة لاطراف الادارة الإلكترونية والاشخاص والمعلومات والاجهزة.

سادسا :- وظائف الادارة الإلكترونية

لقد أدى التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثروة التقنية الى حدوث تغييرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة فتحوّلت الى وظائف إلكترونية والتي احدثت تغيير في كافة وظائف الادارة وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك لزيادة الترابط بين كافة القطاعات داخل المؤسسة والتنسيق بين اقسام المؤسسة للاستجابة للاحتياجات المختلفة .

(٢٨)

وتتضمن وظائف الادارة الإلكترونية الاتي :-

أ - التخطيط الإلكتروني:

تعتبر عملية التخطيط هي محاولة بناء رؤية توضح ما سيكون عليه وضع المنظمة، كما انه يهدف الى التوسع في تنسيق الخدمات بالاستخدام الرشيد لحل المشكلات والوصول لرفاهيه المستفيدين لضمان ان البرامج الاجتماعية والسياسات تقابل حاجات الناس .

(٢٩)

في حين ان التخطيط الإلكتروني عملية استجابة لما يتطلبه المستفيد للوصول بسرعة الى الهدف المطلوب فالتخطيط يواجه تغيرات جزئية تجعل هذه الوظيفة عملية تشاركية بين الادارة والعاملين ولذلك كان لابد ان تتحول من القواعد القديمة الى القواعد الجديدة في التخطيط الإلكتروني. (٣٠)

فيعتمد التخطيط الإلكتروني في ظل الثورة الإلكترونية المعاصرة على استخدام نظم جديدة للمعرفة أما يعتمد على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط اعمالها بالشمولية لخدمة مختلف اقسام المؤسسة وادارتها حيث تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية. (٣١)

ولذلك نجد التخطيط الإلكتروني يتفوق ويتميز عن التخطيط التقليدي بعدة سمات تتمثل فيما يأتي:-

١- توفير امكانية فحص اكثر من بديل في نفس الوقت اضافة الى ذلك فان التخطيط الإلكتروني يساعد على تنسيق نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الادارة التقليدية بالتعقيد حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة مما يؤدي الى ترشيد الوقت والتكاليف .

٢-تمكن المنظمات من استخدام اساليب تخطيطية مبتكرة مما يرفع من كفاءة عمليات التخطيط.

٣-زيادة كفاءة وفعالية عمليات صنع واتخاذ القرار .

٤- تمكين الاداريين من تخصيص وقت اكبر لعملية التفكير والابداع . (٣٢)

- كما تتيح تطبيقات الادارة الإلكترونية تغيرات كبيرة في عمليات التخطيط من خلال:

- توفير كم هائل من المعلومات المختلفة
- اتاحة الوصول الى المعلومات بسرعة
- تحقيق الشفافية وتحسين صورة الخدمات المقدمة .

ب - القضاء على تعقد الاجراءات الادارية (٣٣)

ب - التنظيم الإلكتروني :

إن التنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة وهو الذي يعطيها شخصيتها ومميزاتها الإدارية ويعزز من وزنها وقدرتها على الاستجابة للتغيرات ولذلك كان لابد من ظهور التنظيم الإلكتروني كمحصلة للتغير في المكونات التنظيمية . والتنظيم الإلكتروني يعتمد على اجراء تعديلات في الهياكل التنظيمية لمواجهة مشاكل وعيوب التنظيمات الادارية التقليدية ويتم ذلك من خلال :-

• اجراء تعديلات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية فيتم تحويلها من الشكل الرأسي الى الشكل الأفقي وذلك على اعتبار ان الهياكل الراسية تتعدد فيها المستويات الادارية مما يترتب عليه زيادة التكاليف كما تتباعد فيها المسافات بين الادارة العليا والعمالين مما يودي الى وجود صعوبات في التنسيق اما الهياكل الافقية فتودي الى وجود تدفق اكبر للمعلومات ورفع كفاءة وعمليات الاتصال في المنظمة .

• اعادة تجميع الوظائف وتوزيع الاختصاصات وتحويل الوحدات الادارية التقليدية الى وحدات تعمل وفق النظام الالكتروني . (٣٤)

المكونات الأساسية للتنظيم

- الهيكل التنظيمي

وهو الاطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في اقسام وادارات والتنسيق بينهما لتحقيق اهداف المنظمة وهو الذي يمثل الهيكل العظمي الخاص بالمنظمة ويحدد خطوط الاتصال الرسمية بين الوحدات . (٣٥)

بالاضافة الى تقسيم الاعمال بين الموظفين على المستويات الادارية اكتشاف الأخطاء ومعالجتها وتوضيح العلاقة بين الوحدات الادارية وتحديد خطوط المسؤولية حسب السلم الاداري . (٣٦)

- التقسيم الإداري : وهو قاعة تجمع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام خاصة ويتم التجميع على أساس الوظيفة أو الخدمة أو المنطقة الجغرافية وعلى الادارة وجميع العاملين الالتزام بالتقسيم الاداري .

- سلسلة الاوامر : وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الاعلى الى التنظيم الادنى وسلسلة الاوامر تتميز عن سلسلة العلاقات الاخرى كالعلاقات الاستشارية

- الرسمية : وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية اعمالهم .

- المركزية واللامركزية : وهما يرتبطان بالمستوى التنظيمي الأعلى حيث أن المركزية تؤدي إلى نطاق رقابة ضيق من خلال تعدد سلسلة إتخاذ القرارات في المستويات التنظيمية، في حين أن اللامركزية تعيد توزيع السلطات وتؤدي إلى نطاق رقابة أوسع من خلال تقليل المستويات التنظيمية والهيكل التنظيمي المسطح في حين ان اللامركزية وان كانت تخفف ذلك التقيد على مستوى المنظمة ككل فانها تبقى على ذلك التقيد على المستوى التنظيمي الواحد .

(ج) الرقابة الإلكترونية:

تعنى الرقابة متابعة تنفيذ الأعمال والخطط باستمرار ومحاولة اكتشاف الانحرافات عن الخطط والأهداف المحددة مع تحديد أسباب الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب لاصلاح الانحرافات بعد كشف الأخطاء وسوء التصرف والنقصير والانحراف والفساد وبعد متابعة الأداء ولكن يؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي ، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ ، وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية ، والأداء من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف وتصحيحه . (٣٧)

وان عملية الرقابة الناجحة هي تلك التي ترمى الى اجراء التصحيح الخاص بالنظام قبل ان تصبح الانحرافات فية خطيرة . (٣٨)

أما الرقابة الإلكترونية فتسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للشركة ومن ثم تقلص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه كما أنها عملية مستمرة ومتجددة تكشف عن الانحراف أول بأول من خلال تدفق المعلومات وهذا يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المنظمات

كما ان الرقابة القائمة على الانترنت تصبح أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ.

- مزايا تطبيق الرقابة الإلكترونية

والتي تتمثل في:

* انها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية .

* انها تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا يقلل من الجهد الادارى المطلوب فى الرقابة .

* سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول عليها.

* إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الإدارية وإتاحة الاطلاع عليها الكترونياً

* إمكانية تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذي القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء.

* كما انها أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول . (٣٩)

د- التوجيه الإلكتروني

أن التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها ، من خلال التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين ، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفاء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية

المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها الى جانب ذلك هناك مجموعة من المهارات الأساسية التي يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية:

١- مهارات المعارف الإلكترونية :مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.

٢ - مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين : حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفوية.

٣ - مهارات إدارية : وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون بالإضافة الى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة . (٤٠)

هـ- القيادة الإلكترونية

ادى تطور الفكر الادارى الى ظهور مدخلين اولهما المدخل المرتكز على المهام وهو المدخل الصلب للقيادة القائمة على التنظيم المتمثل فى قوة المركز الادارى ، والتي تقوم على تبادل المعلومات والفوائد مقابل الاداء ، وثانيها المدخل المرتكز على العاملين القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقات بين القادة والمرؤسين .

و- اتخاذ القرار الإلكتروني

القرار هو اساس الادارة وعملية اتخاذ القرار هي عملية مستمرة ومرتبطة بالوظائف الاساسية لادارة فى المؤسسات الاجتماعية من تخطيط وتنظيم ورقابة وان وجود هذه الوظائف هونتيجة لاتخاذ القرارات وبدون عملية اتخاذ القرارات لا يمكن ان تودى هذه الوظائف اهدافها . (٤١)

وتعد عملية صنع القرار من العمليات التنظيمية الهامة والتي تعكس طبيعة ادارة المؤسسات الاجتماعية كما انها توضح طبيعة النسق الادارى

وتسلسل بناء السلطة ومستويات الاتصال ومخرجات العمل التنظيمي . (٤٢)

سابعاً :- مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية الى الإلكترونية:

أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تمهيتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضاً وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكوثاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية(٤٣)

ثانياً: مرحلة الفاكس و التلفون الفاعل

وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى و المرحلة التي سنأتي فيما بعد و في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس و التلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات و الأوراق والشروط اللازمة لإتجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل و دون أي مشاكل و بحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق أو الاستثمارات و غير ذلك و في هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع الإداريين و المتعاملين في هذه المرحلة من إتجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية.(٤٤)

ثالثاً: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل الى ٣٠ % من عدد الشعب)

وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكوثاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضاً معقولة و رخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإتجاز أي معاملة إدارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد و أقل كلفة ممكنة ويكون الراى العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية . (٤٥)

بينما ترى عالية عبد الحميد ان مراحل الإدارة الإلكترونية تتمثل في

أولاً :- مرحلة نشر المعلومات

وهي مرحلة بسيطة لا يكون فيها لمتلقى الخدمة السيطرة على المتاح من بيانات فهي ترتبط بنشر المعلومات و إعادة ارسالها بالبريد .

ثانياً :- مرحلة التفاعل على الموقع الإلكتروني

وذلك يكون بين البجته المقدمة للخدمة و طالبي الخدمة من خلال ملء الاستمارات وامكانية ارسال الشكاوى وتلقى الردود.

ثالثاً :- مرحلة التكامل الراسي بين الإدارات المختلفة

وفي هذه المرحلة يتمكن طالبي الخدمة من اتمام معاملاته كلها ممن خلال جهة واحدة على الرغم من تعدد الوحدات اي ان هذا التكامل يسمح لمتلقى الخدمة التنقل من خدمة الى التالية بسهولة .

رابعاً :- مرحلة التكامل الأفقي

وهي مرحلة التكامل بين اجهزة الدولة المختلفة وهي مرحلة معقدة تستلزم قواعد بيانات عملاقة عن كافة المؤسسات بحيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على الخدمة التي يريدها من خلال بوابة موحدة للإدارة الإلكترونية .

خامساً :- المرحلة الخامسة : وهي تتيح لطالبي

الخدمة التعامل مع الحكومة حيث تمكن هذه المرحلة من من تشكيل المعلومات والخدمات التي يتيحها الموقع الإلكتروني وتستلزم هذه المرحلة بناء قاعدة بيانات تشمل معلومات عن جميع المواطنين تضمن لهم التامين المناسب لعدم اساءة استغلال هذه المعلومات. (٤٦)

ثامنا - مميزات وفوائد الإدارة الإلكترونية بالنسبة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية

الإدارة الإلكترونية هي عملية ميكنة جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطها بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات للوصول الى تقديم الخدمات بسرعة كبيرة وكفاءة عالية الى جانب تحقيق الشفافية والبعد عن التحيز للحفاظ على حقوق المواطنين والحفاظ على سرية المعلومات وتحقيق الاهداف . (٤٧)

كما انها تتميز الادارة الإلكترونية بقدرتها على اداء الاعمال بطريقة الكترونية وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري . (٤٨)

يرى **martina fors** ان من مميزات الادارة الإلكترونية ما يلي :-

- سرعة اداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها .
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الاجراءات وتقليل المعاملات الورقية .
- تتميز بقدرتها على التقييم الموضوعي لاداء العاملين .
- تخفيض الاخطاء فالنظام الإلكتروني اقل عرضة للاخطاء .
- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستخدمين لما مطلوب منهم من وثائق .
- تقليل تأثير العتاقات الشخصية على اتجاز الاعمال . (٤٩)

- بينما يرى عادل حرحوش ان الادارة الإلكترونية تتميز :-

اولا:- مميزات الادارة الإلكترونية بالنسبة للمجتمع

- تسهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات وتبسيط الاجراءات وتسهيل المعاملات بينها وبين افراد المجتمع
- تساعد في عرض اجراءات الحصول على الخدمات الحكومية

- تؤدي الى فتح قنوات اتصال جديدة بين فئات المجتمع

ثانيا : مميزات الادارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمات

- تبسيط اجراءات انجاز الاعمال
 - توفر برمجة تدفق سير المعلومات الكترونيا
 - توفر الارشفة التلقائية للمعلومات
 - تقلل من اعباء الاعمال الورقية
- ثالثا :- مميزات الادارة الإلكترونية بالنسبة للمواطن
- الاسهام في تحقيق اتصال اسرع والحصول على الخدمات بجودة عالية وتكلفة اقل تمكن المواطن من ايجاد المعلومات والحصول على الخدمات في اماكن وجودهم . (٥٠)

المراجع

- ١- ألدحوان ، عبد الله بن سعيد (٢٠٠٨) : دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية ادارة اعمال ، جامعة الملك سعود ، ص ١٩ .
- ٢- حامد ، هند محمد (٢٠٠٧) : الادارة الالكترونية والمجال السياحي "نظم الكترونية استخدمات وتطبيقات واستراتيجيات النجاح " ، مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، ص ٢٨ .
- 3- marijn janssen and other (2011) : electronic government , 10 th international coference , springer Heidelberg , new york , p 1 .
- 4- scott baum and arun mahizhan (2014) : E- government and social inclusion : concept and case , IGI glabal , USA , P 1 .
- ٥ - محمد ، محمد مدحت (٢٠١٦):الحكومة الالكترونية،المجموعة العربية للنشر والتدريب ص٢٣،
- ٦- اسماعيل،محمد صادق (٢٠٠٩) : الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها فى الدول العربية ، العربى للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ص ٢١ .
- 7- leon J. osterueil and other(2007): social security administration electronic services provision,National Academy of sociences ,USA,P 11.
- ٨- اسماعيل ، محمد صادق ، مرجع سبق ذكره ص ٢١ ، ٢٢ .
- ٩- غنيم ، احمد محمد (٢٠٠٤) : الادارة الالكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، القاهرة .، ص ٤٤ ، ٤٥ .
- 10- David Griffin and other , 2007 , development in E-government , IOS ,press
- ١١- الحمادة ، حمزة ضاحى (٢٠١٦) : الحكومة الالكترونية ودورها فى تقديم الخدمات المرفقية ، دار الفكر الجامعى ، الاسكندرية ، ص ٧٠ .
- ١٢- ابو شنب ، عماد احمد (٢٠١٢) : الخدمات الالكترونية، دار الكتاب الثقافى، الاردن، ص ٢٣
- 13- A.leben and other , 2006 , the development of e- government in central and eastern europs , international journal of government and democracy in the information , v0l 11 , NO 4 , p 207,210
- ١٤- المبيض ، باسم احمد (٢٠١٠) : التجارة الالكترونية واثرها على الاداء الاستراتيجى ، المنال للنشر والتوزيع ، ص .
- ١٥-رضوان ، رافت (٢٠٠٤): الإدارة الالكترونية،الملتقى الادارى الثانى للجمعية السعودية لادارة ، القاهرة ، ص ٣ .
- 16- government of the republic of hungary (2007): , Electronic Administration Operational Programme ,p 8.
- ١٧- ابراهيم ، خالد ممدوح (٢٠١٠): الإدارة الالكترونية ،الدار الجامعية ، الاسكندرية ،ص٥١ .
- ١٨- نوال عبد الكريم (٢٠١٥) : ادارة الوقت بالمفهوم الاستراتيجى ، المنال للطباعة والنشر والتوزيع ، ص ١٠٦ .
- ١٩- حجازى ، عبد الفتاح بيومى (٢٠٠٣) : النظام القانونى لحماية الحكومة الالكترونية ، دار الفكر الجامعى ، الاسكندرية ، ص ١٠١ .
- ٢٠- حجازى ، عبد الفتاح بيومى(٢٠٠٦) :الحكومة الاليكترونية ونظامها القانونى ، دار الفكر الجامعى ، الاسكندرية ، ص ٩٩ : ١٠٢ .
- ٢١- صابر ، محمد عبد العليم (٢٠٠٩) : التسويق والتجارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعى ، الاسكندرية ، ص ١٦٥ .

33- Andrew Marange (2015): E-government and the transformation of public administration in developing countries , Ph.D, faculty of social science , university of Ottawa ,p 23,24.

٣٤- الحسن ، ماجد بن عبد الله (٢٠١١) : مرجع سبق ذكره ، ص ٦٢ ، ٦٣ .

٣٥- خاطر ، احمد مصطفى (٢٠٠٧) : الادارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية الاسس النظرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ص ٨٣ .

٣٦- منصور ، على محمد (١٩٩٩) : مبادئ الادارة اسس ومفاهيم ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ص ١٨٦ .

٣٧- محمود ، محمد محمود ، احمد عبد الفتاح ناجي (٢٠٠٠) : اساسيات الادارة فى الخدمة الاجتماعية ، دار الصفوة للنشر ، بنى سويف ، ص ٢٥٦ .

٣٨- سليمان ، حنفى محمود (١٩٩٨) وظائف الادارة ، مركز الاشعاع للنشر ، الاسكندرية ، ص ٣٢

٣٩- نجم ، عبود نجم (٢٠٠٤) : مرجع سبق ذكره ، ص ٣٧٧ ، ٢٧٨ .

٤٠- غنيم ، محمد (٢٠٠٤) : مرجع سبق ذكره ، ص ٧١ : ٧٣ .

٤١- ابو المعاطى ، ماهر (٢٠١٠) : الاتجاهات الحديثة في ادارة المؤسسات الاجتماعية اسس نظرية ونماذج تطبيقية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ص ٤٠٩ .

٤٢- عبد الناصر ، موسى (٢٠١١) : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد ٩ .

٤٣- ابراهيم ، خالد ممدوح (٢٠١٠) : مرجع سبق ذكره ، ص ٥٨ .

٤٤- منصور ، على محمد (١٩٩٩) : مرجع سبق ذكره .

٢٢- منى ابراهيم درويش (٢٠١٥) : كفاءة الجهاز الادارى الحكومى فى ادارة الازمات والكوارث ، المكتب العربى للمعارف ، القاهرة ، ص ١٠٧ .

٢٣- العيسوى ، ابراهيم (٢٠٠٣) : التجارة الالكترونية ، المكتبة الاكاديمية ، القاهرة ، ص ١٠ ، ٣٥

٢٤- ابراهيم ، خالد ممدوح (٢٠١٠) : مرجع سبق ذكره ، ص ٥٦ .

25- Jacob olufemi (2012) : electronic governance :myth or opportunity for Nigerian public administration, international journal of academic research in business and social science ,vol 2 , No 9

٢٦- حافظ ، محمد صبرى ، السيد السيد محمود (٢٠٠٩) : اتجاهات معاصرة فى ادارة المؤسسات التعليمية ، عالم الكتب ، القاهرة ، ص ١٤٨ ، ١٤٩ .

٢٧- مرجال ، السيد احمد (٢٠٠٦) : دور الادارة العامة الالكترونية والادارة المحلية فى الارتقاء بالخدمات الجماهيرية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ص ٩٦ .

28-Roland Traumulle (2004): electronic government, springer, new york,p38

٢٩- السروجى ، طلعت (٢٠١٣) : إدارة المؤسسات الاجتماعية الإصلاح والتطوير ، دار الفكر ، عمان .

٣٠- الحسن ، ماجد بن عبد الله (٢٠١١) : الادارة الالكترونية وتجويد العمل الادارى المدرسى ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، ص ٥٨ .

٣١- غنيم ، محمد (٢٠٠٤) : مرجع سبق ذكره ، ص ٥٧ : ٥٩ .

٣٢- الحسن ، ماجد بن عبد الله (٢٠١١) : مرجع سبق ذكره ، ص ٥٩ .

٤٥- السروجي ، طلعت (٢٠١٣): إدارة المؤسسات الاجتماعية الإصلاح والتطوير، دار الفكر، عمان
٤٦- عالية عبد الحميد عارف ، عبد المنعم المشاط (٢٠٠٧): الإصلاح الإداري قضايا نظرية ومدخل للتطوير ، مكتبة الشروق الدولية ، القاهرة ، ص ١٤٨ : ١٥٠ .

٤٧- لمين علوطي (٢٠٠٨) : الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ، (د.ت) ، ص ١٤٤ ، ١٤٧
٤٨- عبد الخالق ، السيد احمد (٢٠٠٦) : التجارة الالكترونية والعولمة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، ص ٣٤ .

49- martina fors and alfredo moreno (2002): the benefits and obstacles of implementing ICTs strategies for development from a bottom – up approach , Aslib Proceeding , london, p 202 .

٥٠- حرحوش ، عادل وآخرون (٢٠٠٧): الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، ص ٣٤ : ٣٦ .