

5. وظائف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، كما تعتبر حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط، التنظيم، توجيه، اتخاذ القرارات، التنفيذ والرقابة وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عتاد الحاسوب، برمجيات وشبكات الاتصال وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات، المعلومات، والمعرفة.

أثرت الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها وفي شكلها وطبيعتها، كما أثرت بعمق في وسائل وأدوات عمل الإدارة بما في ذلك بنية وعلاقات واتصالات التنظيم الإداري. بحيث أصبحت الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، اتخاذ القرار، تنفيذ ورقابة تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وذلك نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية. وفيما يلي سوف يتم توضيح أهم هذه الوظائف بشكلها الإلكتروني:

1.5. التخطيط الإلكتروني:

نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية والتنافسية العالية، أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية وقادراً على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات عبر اعتماد المزايا الإلكترونية، وأصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنياً ومستقبلاً بالاعتماد على تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها، ويتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة، ووفقاً لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة لخطط آنية وقصيرة الأمد.

وعموماً فإن التخطيط الإلكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كليهما ينصبان على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، ولكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات، وعليه يمكن إجمال الاختلافات الأساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي في ثلاثة مجالات، وهي:

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنوات القادمة، وعادةً ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاءة التخطيط.
- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء في المنظمة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر.
- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يسهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرص عمل. والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي (Horizontal)، في إطاره العام، ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.

2.5. التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ. وفي ظل التغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادرة على مسايرة مختلف المستجدات في البيئة المؤسساتية، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

هناك تغيرات توافقت مع إعادة تنظيم المنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العالمية (الإنترنت) وثورة الاتصالات والمعلومات، وفي ظل التحول نحو تبني الإدارة الإلكترونية فقد ساهمت هذه الأخيرة في تطوير وظيفة التنظيم من عدة جوانب، وهي كما يلي:

- التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي، حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيمياً مرناً يسمح بالاتصال والتعاون بين الأفراد داخل المنظمة بطريقة سهلة وسلسة، ومع الإنترنت يصبح هذا التنظيم هو الشكل الأساسي السائد الذي يتلاءم مع التشبيك الواسع وتبادل البيانات الإلكترونية.

- إن الإنترنت تحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وتؤدي إلى التواصل الآني، مما سيؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدية، حيث يحصل الأعلى على المعلومات الأكثر والأغنى في حين يحصل الأدنى على اليسير منها.

- إن الإنترنت يؤدي إلى تغييرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم، وهذه التغييرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

الأول: يتمثل في استخدام عاملين ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

الثاني: استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب وخلافاً لنمط العاملين (محدودي التعليم والمهارات) في العصر الصناعي الذي أفرز أشكال التنظيم التقليدية، وأن نمط العاملين الجدد (من ذوي التعليم العالي من مهنيين وعمال المعرفة) لابد من أن يفوز بأنماط جديدة من التنظيم.

- التخلص من التعقيدات الشديدة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وإمكانية التقليل من المستويات الإدارية.

- إضفاء نوع من الشفافية على المعاملات داخل المؤسسة على اعتبار أنه يمكن الرجوع لأي معاملة تمت داخل المؤسسة في أي وقت مضى.

3.5. التوجيه الإلكتروني:

تشير عملية التوجيه الإلكتروني إلى ما سيتم القيام به من أعمال ومهام تم التخطيط لها مسبقاً، وتجدر الإشارة إلى أن عملية التوجيه يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري، وهذا ما يميز التوجيه الإلكتروني عن التوجيه التقليدي، إذ يمكن ملاحظة أي خلل في التوجيه مباشرة وليس بعد الانتهاء من العملية، وبالتالي يمكن اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح هذا الخلل.

يعتبر دور القيادة أساسياً في عملية التوجيه، ويرجع ذلك إلى الدور الذي يؤديه العنصر البشري في المؤسسة من حيث المحافظة عليها ونجاحها واستمرارها وزيادة عائداتها، وذلك من خلال ما يقوم به القائد من بث روح التعاون وتوجيه الجهود من أجل تحقيق الأهداف. لذلك يعتمد التطبيق الكفاء والفعال

للتوجيه الإلكتروني في الإدارة التقليدية على وجود القيادات الإلكترونية إلى جانب الاتصال والتحفيز فروعاً تحت وظيفة التوجيه، ولكن هناك من يرى أن القيادة أصبحت وظيفة أساسية في الإدارة الإلكترونية، مستقلة عن بقية الوظائف الأخرى.

4.5. الرقابة الإلكترونية:

تعرف الرقابة الإلكترونية على أنها متابعة تنفيذ الخطط باستمرار ومحاولة اكتشاف الانحرافات عن الخطط والأهداف المحددة مع تحديد أسباب الانحرافات، واتخاذ الإجراءات المناسبة اتجاه هذه الانحرافات. ويؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ، وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه.

لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفاء في إطار "الرقابة الإلكترونية" التي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثمة تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات. لاشك في أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخداماً فعالاً لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما تعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة أنية (في كل وقت) وشاملة (في كل مكان وبتكلفة ووقت محدودين) وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها كما يلي:

أ- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلاً من الرقابة بالتقارير.

ب- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية بما يولد تدفقاً مستمراً للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلاً من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.

ج- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية بسبب الرقابة المستمرة بدلاً من الدورية.

د- تسمح الرقابة الإلكترونية أيضا بالحد من الإنحرافات عن الخطط والأهداف المسطرة بسرعة كبيرة وبالتالي إمكانية اتخاذ الإجراءات الملائمة قبل تطور هذه الإنحرافات.

ه- تسمح الرقابة الإلكترونية بانخراط جميع العاملين والموظفين داخل المنظمة أو المؤسسة وبالتالي إمكانية تفعيل ما يعرف بالرقابة الذاتية.