

أشكال ومتطلبات ادماج الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية

دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصيدلانية بولاية قسنطينة

Forms and requirments of integration of e-management in algerian compaignies : case satdy : small and medium pharmaceutical business in Constantine

سامية غربي¹، نجوى غربي²

Samia GHARBI¹, Nadjoua GHARBI²,

samia.gharbi@univ-constantine2.dz (الجزائر) جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2

nadjuoa.gharbi@univ-constantine2.dz (الجزائر) جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2

تاريخ الاستلام: 2020/02/23 تاريخ القبول: 2020/06/21 تاريخ النشر: 2020/06/30

© 2020 by the author(s). Published by ASJP. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

الملخص :

ان الحزم بوجود نظام الكتروني داخل المؤسسات الاقتصادية يبقى خطوة تحتاج إلى الملاحظة الجادة، يهدف مقالنا إلى معرفة وتحديد أشكال إدماج العناصر الالكترونية في التسيير وتحديد متطلبات هذا الإدماج، لإعداد هذا البحث لجأنا إلى دراسة ميدانية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصيدلانية بولاية قسنطينة، واعتمدنا على استبيان وعلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلنا إلى أن المؤسسات عينة الدراسة ورغم حاجتها الملحة إلى إدارة الكترونية ذكية ورقمية إلا أن إدماجها بأشكالها في العمل الإداري بقي محتشم، وتلجأ إليها إلا للضرورة من خلال برمجيات لازمة ومحركة لنشاطها التسييري والإنتاجي. الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، مؤسسة اقتصادية، مؤسسات صغيرة ومتوسطة صيدلانية.

تصنيف JEL : L 21

Abstract :

The assertion that an electronic system exists within economic institutions needs serious observation and studies.

Our study aim to identify and define the requirements to integrate electronic components into management.

In order to prepare this research we have conducted field studies in small and medium pharmaceutical companies in the city of Constantine; using a questionnaire and social sciences statistical package (SPSS). We have found that organizations within our sample study, despite their urgent needs for intelligent and digital electronic management, have limited integration of digital tools, only used through necessary software and movements for their management and production

Key words: e-management, economic companies, pharmaceutical SMEs.

JEL classification codes: L21

1. مقدمة

ان الإدارة الالكترونية ك ممارسة حديثة تبنتها الدول والحكومات المتطورة من أجل التحكم في المعلومات وتسييرها ونشرها بالشكل الذي يخدم مصالحها، ما أدى إلى ضرورة ابتكار طرق وتقنيات بل وحتى معدات ووسائل لتحقيق تلك الأهداف وعلى رأسها استعمالاتها للحاسوب وشبكة الانترنت والألواح والهواتف الذكية من أجل تطوير عمل وطرق الإدارة لتكون أكثر فعالية ومرونة.

الجزائر تعتبر من الدول الساعية إلى تطوير المؤسسات الاقتصادية بها من خلال خلق بيئة أعمال ملائمة يكون فيها العمل سيّدًا للموقف من جهة ومساعد المؤسسة هدفًا من جهة ثانية، وتسهيل التواصل وخدمة العميل وتذليل كل الصعوبات التي تقف بين المؤسسة وزبونها من جهة ثالثة، سعت إلى تجسيد عدة خطوات عملاقة من خلال خطط تطوير إدارات المؤسسات الاقتصادية بإدخال أحدث التقنيات، على ضوء ما سبق نطرح سؤال الإشكالية التالي:

- ما هي أشكال ومتطلبات إدماج الإدارة الالكترونية كأسلوب معمول به في المؤسسات الجزائرية؟

بناء على هذا السؤال يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى تشعب أشكال الإدارة الإلكترونية التي تتبناها المؤسسة الاقتصادية ضمن نشاطاتها؟

2. هل إدماج الإدارة الالكترونية في السيرورة الإدارية والتشغيلية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية له نتائج على نشاط هذه المؤسسات؟

فرضيات الدراسة:

1. تتعدد أشكال الإدارة الالكترونية التي يمكن ادراجها وتبنيها من قبل المؤسسة فمنها التسييرية ومنها التشغيلية؛

2. يعتمد إرساء ثقافة إدارة الكترونية على مواجهة عدة تحديات وعلى جملة من العناصر المادية لإنجاحها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛

لإدماج إدارة الكترونية في السيورة الإدارية للمؤسسة الجزائرية عدة نتائج وعلى عدة مستويات بالمؤسسة وكذا بيئة الأعمال التي تنشط في ظلها.

أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى ما يلي:

- مواكبة موضوع الدراسة للمواضيع الحديثة التي تطفو على ساحة البحث العلمي من جهة وعلى واقع المؤسسات الاقتصادية من جهة ثانية؛
- حاجة المؤسسة لتطوير وتسهيل نشاطها ترشيدا للجهد والوقت والتكاليف من خلال تبنيها الادارة الالكترونية خاصة منها المعتمدة على الابتكار والتجديد لاستمرارية وتطوير نشاطاتها؛

أهداف الدراسة:

سنسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى ما يلي:

- التعرف على مختلف أشكال الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية؛
- معرفة التحديات التي تقف حاجزا أمام تبني إدارة الكترونية في تفعيل نشاط المؤسسات الاقتصادية؛
- إبراز أهم عناصر الإدارة الالكترونية والتعرف على أبعادها كمفهوم حديث ناتج عن تطور فكري للمورد البشري؛
- حصر وتحديد متطلبات تجسيد إدارة الكترونية فاعلة في نشاط المؤسسات الاقتصادية؛
- تحديد مخرجات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة وفي بيئة أعمالها.

حدود الدراسة: تمثلت في:

- **الحدود المكانية:** مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصيدلانية المنتجة للدواء الموجه للاستهلاك البشري على مستوى ولاية قسنطينة؛
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في الفترة ما بين 2013/2015 كأساس ثم قمنا بتحديث المعطيات خلال الفترة 2018/2019؛
- **الحدود البشرية:** اقتصر جمع المعطيات على المدراء وموظفي المؤسسات عينة الدراسة.

الدراسات السابقة:

1/ Awa Eve Cherif Aidara (2019)، "التمويل الإلكتروني للمؤسسات

الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية، دراسة حالة دول غرب إفريقيا"، هدفت الدراسة الى البحث في أهمية التمويل الإلكتروني كأسلوب حديث للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حديثة النشأة في دول غرب إفريقيا، في كل من دولتي غانا وساحل العاج، من أجل معرفة كيفية ادماج تمويل الكتروني في النظام المالي وتوجيهه كأداة تمويل حديثة للمؤسسات الناشئة، ومعرفة انعكاسات هذه الخطوة على المؤسسات، وهذا من خلال دراسة جزئية ثالثة وهي مدى تقبل التكنولوجيا من قبل كل الأطراف المعنية، أسلوب جمع المعطيات تمثل في المقابلة، بعد التحليل تم التوصل الى أن المؤسسات بالدولتين المذكورتين بحاجة ماسة الى أسلوب التمويل الإلكتروني ولكن تبقى العوائق والحدود التي تقف في تحقيق ذلك أكبر من أن يُتحكم فيها، وخاصة أنها تتشعب بين صعوبات تتعلق بالاطر التشريعي والمؤسسي والثقافة والتعليم.

2/ خري فيؤاد (2016/2017)، "الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها على التطوير التنظيمي

في المؤسسة العمومية بالجزائر - دراسة حالة المقاطعة الإدارية أولاد جلال" مذكرة ماستر هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالمؤسسة العمومية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استمارة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من 50 موظفًا، وفي ضوء ذلك جرى تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة ومنها معامل الارتباط، تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، اختبار مربع كاي للاستقلالية، تحليل التباين الأحادي واختبار فروق المتوسطات، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها تم التوصل إلى عدد من النتائج أبرزها وجود ارتباط بين أبعاد متغير الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي، وأظهر تحليل الانحدار المتعدد دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي، كما أوصت الدراسة بما يلي:

- الاهتمام بالدورات التدريبية للمورد البشري المتخصصة في علوم الإدارة الحديثة؛
- إعادة تصميم الهياكل التنظيمية، وتبسيط إجراءات العمل وتغييرها مع ما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة؛
- الاستفادة من خدمات الحاسوب المتعددة وتدريب الموظفين على التطبيقات المختلفة له.

2/ دانيا أكرم المدادحة ومحمد مفضي الكساسبة (2016)، تناولوا دراسة "الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق المزايا التنافسية"، من خلال مقال منشور في مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 10، هدفت الدراسة إلى قياس أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية لأربع شركات تخلص في الأردن، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للموارد البشرية في الابتكار والتجديد، في حين لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة الإلكترونية والبرامج الإلكترونية في الابتكار والتجديد. وهناك أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية والأجهزة الإلكترونية على الجودة، في حين لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج الإلكترونية على الجودة. كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للموارد البشرية والبرامج الإلكترونية على السرعة في تقديم الخدمة. في حين لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة الإلكترونية على السرعة في تقديم الخدمة في شركات التخليص

أما عن دراستنا لحالية، فان مساهمتنا تكمن في إبراز أهم الأشكال الادارة الرقمية والالكترونية التي يمكن للمؤسسة الجزائرية أن تتبناها وبالأخص تحديد أهم المتطلبات التي تضمن من خلالها المؤسسة إنجاح النموذج الالكتروني بها، وهذا بعد دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي تنشط في القطاع الصيدلاني.

منهجية الدراسة:

المنهجية المتبعة في اعداد هذه دراسة انحصرت في المنهج الوصفي الذي التزمنا به في الأدبيات النظرية للموضوع من خلال وصف كل متغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية في بيئة أعمال جزائرية انطلاقاً من المراجع والأبحاث الأكاديمية، وحاولنا في الجزء الثاني أن نحلل معطيات حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصيدلانية على مستوى ولاية قسنطينة كي نعمق الدراسة من خلال اعتماد المنهج التحليلي إضافة الى اعتماد أدوات الإحصاء لتفسير العلاقة بين المتغيرات، كما تمحورت الدراسة حول العناصر الأساسية التالية:

أ. اختيار متغيرات وصفية هي:

- ب. حجم المؤسسة، عدد العمال، رقم الأعمال (مؤسسات صغيرة ومتوسطة)؛
- ت. قطاع نشاط المؤسسات: وهو قطاع إنتاج الأدوية الصيدلانية الموجهة للاستهلاك البشري؛
- ث. موقع المؤسسات: وهي مؤسسات متواجدة بولاية قسنطينة.

إضافة إلى متغيرات أخرى تتعلق بالموظفين والعمال والإداريين بالمؤسسات عينة الدراسة ومدى تقبلهم (أو تأثرهم) بالتغيرات الطارئة على نشاطهم جرّاء اعتماد إدارة الكترونية وأبرزها:

ج. كثافة المنافسة في النشاط الصيدلاني؛

ح. درجة عدم الأكادة في بيئة أعمال المؤسسات الصيدلانية؛

خ. الأداء الذي يتم تحسينه من خلال التكنولوجيات الحديثة في إطار الإدارة الالكترونية؛

د. دور الشراكة مع الزبائن والعملاء والمؤمنين في حيّز الإدارة الالكترونية.

ب. أما عن أداة جمع البيانات فقد تمت الاستعانة بالاستبيان، والذي قُسم إلى ثلاثة

أقسام جاءت بالتفصيل كما يلي:

- الجزء الأول يسمح بعد الإجابة عليه بإعطاء بيانات ومعطيات حول المؤسسة المنتجة

للدواء وهي تعتبر كمدخل للموضوع المراد دراسته للحصول على البيانات وكذا خلق

نوع من الثقة التي تشجّع المستجوب للاسترسال في الإجابة على الأسئلة اللاحقة.

- في الجزء الثاني من الاستبيان ركزنا فيه على الموارد البشرية بالمؤسسة خلال مساهمته في

تفعيل نشاط المؤسسة اعتمادا على منطق الإدارة الالكترونية.

- في ثالث جزء من الاستبيان تطرقنا إلى عنصر اعتماد المؤسسة للوسائل الذكية وتطبيقاتها

في إدارتها من حواسيب وألواح الكترونية وبرمجيات وكادر بشري مؤهل ومدى مساهمته في

تطوير طرق تسييرها ما ينعكس على إنتاجها أو تطوير طرق وأساليب الإنتاج ومعرفة

مدى التطور المحقق من وراء هذه العملية.

اعتمدنا على تحليل المعطيات المجمعة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

2. الإطار النظري للدراسة

1.2. تعريف الإدارة الالكترونية:

تم تعريفها على أنها "عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالاً تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة، بمعنى الاستغناء عن الإدارة بالأسلوب الورقي التقليدي" (ناجي، 2014، ص. 33)

هذا التعريف جمع جملة من العناصر المشكّلة للإدارة الإلكترونية متمثلة في أجهزة الكترونية وبرمجيات، كما أشار إلى أسلوب عملها.

عُرفت أيضاً على أنها "نظام الكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، والاجتماعية، والإنتاجية والتطويرية، من أجل تقديم خدمات أفضل للجمهور." (Cornet.b, 2012, P.12)

هذا التعريف أضاف عنصر مهم من خلال تحديد هدف الإدارة الإلكترونية المتمثل في تقديم خدمات أفضل، وأوضح أن هذه الإدارة تشمل مجالات متشعبة.

الإدارة الإلكترونية هي "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانحياز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة ليربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً" (السالمي، 2006، ص. 34).

أما هذا التعريف فقد جاء بشكل أوسع ليتعدى بيئة الأعمال ويشمل إدارة ضمن حكومة الكترونية.

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية "استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأفضل للموارد المعلوماتية وفي إطار الكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الإلكتروني ليصار إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية" (ناجي، 2014، ص. 33).

هنا تم تحديد الإدارة الإلكترونية من خلال كونها استراتيجية هدفها تحقيق الكفاءة في تسخير الجهد والمال لبلوغ أهداف المؤسسة.

من خلال ما تقدم يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: استراتيجية إدارية تقوم على تحويل الأسلوب الإداري التقليدي الورقي إلى أسلوب الكتروني رقمي ذكي وحديث، هدفه تحقيق الكفاءة بشكل سريع وفعال بما يضمن تحقيق الأهداف المسطرة من خلال إدخال

أسلوب معتمد على إمكانيات متميزة أبرزها الأجهزة الالكترونية والانترنت وشبكات الأعمال وكذا المورد البشري المدرب والمؤهّل لأداء هذا العمل الالكتروني.

2.2. أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها

للإدارة الالكترونية أهمية تستمد منها أهم أهدافها، ويمكن ذكرها فيما يلي:

أ. أهمية الإدارة الالكترونية

يشير الباحثين إلى أن أهمية الإدارة الالكترونية تكون على عدة مستويات وتتمثل في (غنيم، 2008، ص. 37):

- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة؛
 - توسيع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة؛
 - توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن؛
 - تحسين جودة الإنتاج وزيادة درجة تنافسية المؤسسة؛
 - تلافي مخاطر التعامل الورقي.
- إضافة إلى ذلك فإن أهمية الإدارة الالكترونية تتجلى فيها (العياط، 2015، ص. 22-23):
- إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها؛
 - الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة فيها؛
 - مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة وإدارة مواردها سواء البشرية أو المالية أو الإدارية أو المعلوماتية؛
 - حفظ كافة الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة الكترونيا؛
 - الربط الالكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي؛
 - المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها.

ب. أهداف الإدارة الالكترونية

أما عن أهداف الإدارة الالكترونية فهي تتنامى مع تنامي تطور التكنولوجيا في حد ذاتها، ويمكن ذكر أهم عناصر هذه الأهداف فيما يلي (العياط، 2015، ص. 21):

- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛
- تبسيط الإجراءات وسرعة إنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات؛

- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا مع السهولة في متابعة كافة الموارد؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- الاعتماد على البريد الإلكتروني في إيصال المعلومة بشكل أسرع وأضمن (Henri Isaac, 2003, p.34)؛
- تحويل حفظ الملفات إلى إدارة الملفات؛
- إجراء تغيير في ثقافة المؤسسة والتي تسعى إلى خلق بيئة أعمال تحفز على البحث والتطوير الإداري الشامل والمستدام؛
- التخفيف من و/أو القضاء نهائيا على البيروقراطية وتبعاتها السلبية.

2.2. خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية

لم تعد الإدارة ذات الشكل والأسلوب التقليدي تتماشى ومتطلبات بيئة الأعمال التي تنشط في ظلها مؤسسة اليوم، فتطور التقنية والتكنولوجيا وأساليب الاتصال سهلت على هذه المؤسسات الكثير من المهام وجنبتها العديد من الأخطاء وبالتالي الخسائر.

أ. خصائص الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية سمات تنفرد بها ومن بينها، سرعة الانجاز وخفض التكاليف، والرفع من مستويات الأداء، إضافة إلى عدد من السمات التي يمكن إيجاز أبرزها فيما يلي:

اتخاذ القرارات الإدارية بشكل سريع ودقيق؛

ذ. تسهيل عمل الإدارة بتبسيط المتابعة والتواصل مع مختلف الأقسام الإدارية بشكل فعال؛

ر. التعامل مع كل الأطراف ذات المصلحة بشكل فوري؛

كما يرى الباحثون إمكانية تقسيم خصائص وسمات الإدارة الإلكترونية حسب العناصر التالية (بدير، 2010، ص. 214):

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: تعتمد على الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية.
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة.

➤ إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ب. عناصر الإدارة الالكترونية

عناصر الإدارة الالكترونية هي أساس حركية هذا النظام ومادته الأولية، وقد اتفق المختصون على أن عناصر الإدارة الالكترونية هي (ياسين، 2010، ص. 27):

ز. **عتاد الحاسوب**: ويتمثل في جهاز الحاسوب وملحقاته، وهذه الأخيرة لا بد من توافرها على شرطين أساسيين أولها ضمان تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وثانيهما ملائمة العتاد للتطورات البرمجية، إضافة إلى توفير الأجهزة الملحقة والمكملة لنشاط الإدارة الالكترونية كوسائط التخزين، الطابعات، أجهزة التصوير الرقمي وغيرها.

س. **البرمجيات**: هي مكونات غير مادية تابعة للحاسوب، وتنقسم إلى قسمين أساسيين هما:

- **برمجيات نظم التشغيل**: وهي برمجيات يتم تحميلها بموجبها يتم تشغيل الحاسوب؛
- **برمجيات تطبيقية**: ومن خلالها يتم تطبيق نشاط وعمليات إدارية بدءا بالتشغيل الآلي للحاسوب وصولا إلى برمجيات خاصة ومصممة حسب حاجة المؤسسة.

ش. **شبكة الاتصالات**: هي عنصر أساسي لتطبيق وسير الإدارة الالكترونية، والشبكة هي مجموعة من الحواسيب مرتبطة ببعضها البعض والتي تسمح لمستخدميها بمشاركة الموارد المتاحة (برمجيات، طابعات وغيرها) وتبادل المعلومات فيما بينهم (Ali, 2013).

ص. **صناع المعرفة**: أي العنصر البشري المتمثل في البنية البشرية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية، أي أهم العاملون في حقل المعرفة من تقنيين ومبرمجين ومحليي النظم والمديرين لقواعد البيانات والمختصين في تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، ومهندسي المعرفة والمطورين لبرامج التطبيقات وكل من له علاقة مع المعرفة إنتاجا وتخزين وتوزيعا (السميري، 2009، ص. 77).

ولكي تستطيع المؤسسة تجسيد إدارة الكترونية لا بد من توافر مستلزمات إضافة إلى ما تم ذكره أعلاه تضمن نجاح عملها الالكتروني، وأهمها:

ض. **الاستعداد المالي**: اعتمادا على العناصر الداعمة لتفعيل البرنامج وضمان ديمومته، والحفاظ على تواصله مع التطورات التكنولوجية.

ط. الدعم الإداري: وبأخذ هذا الدعم أشكالاً عديدة بدءاً من القناة التي تشبع بها إدارة المنظمة وانتهائها بالتآزر الكلي في الممارسات الالكترونية في الأعمال الإدارية.

ظ. توفير التشريعات والقوانين والتعليمات: والتي تضمن تدفق الأعمال بالشكل السليم، وتوفير مستلزمات الأمن الالكتروني والحفاظ على السرية لحماية البيانات والمعلومات وتأمين بقاء التخزين الالكتروني بعيداً عن أي تلاعب واحتيال.

ع. توفير الخطط اللازمة لتأمين الترويج باتجاه تفعيل برامج الإدارة الالكترونية في إطار إقامة الندوات واللقاءات لإنعاش المناخ الإداري بالثقافة الالكترونية في بيئة الأعمال.

4.2. إيجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية

رغم الأهداف التي تسعى لتحقيقها الإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسات الاقتصادية، إلا أنها لا تخلو من بعض النقائص والسلبيات التي نوجزها بعد ذكر أهم محاسن وإيجابياتها:

أ. إيجابيات الإدارة الالكترونية:

- تخفيض التكاليف واختصار الوقت والجهد، إضافة الى تسهيل العمل الإداري، وكذا النشاط الإنتاجي للمؤسسات من أجل تقديم خدمات بشكل أسرع وأدق وأضمن؛
- إمكانية تخزين لكل المعطيات من خلال انشاء بنك معلومات خاص بالمؤسسة؛
- تمكين المؤسسة من الوصول الى أسواق دولية بشكل سريع، في الوقت المناسب وبتكاليف تكاد تكون منعدمة.

ب. سلبيات ونقائص الإدارة الالكترونية

- حدوث اختلالات في بعض الحالات وخاصة منها عند رداءة البرمجيات وعدم ملائمتها أو ضعف في صيانتها وعدم القدرة على تجديدها من قبل المؤسسة؛
- إحداث خلل اجتماعي وخاصة بعد الاستغناء عن أشخاص أدوا دور إداري تم استحداثه وتغييره الكترونياً؛

3. دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصيدلانية بولاية قسنطينة

1.3. وصف عينة الدراسة

هي مرحلة هدفها إرساء أرضية حول عينة الدراسة ومكوناتها، تم الحصول على المعطيات من خلال إعداد استبيان وزع على الموظفين ومسؤولي الإدارات في المؤسسات الصيدلانية المنتجة للدواء بولاية قسنطينة والمقدّر عددها بعد التصفية 17 مؤسسة، إضافة إلى القيام بمقابلة مع المسؤولين الإداريين من خلال مقابلة نصف موجهة، ارتأينا أن تكون أول خطوة لنا هي عرض للمعطيات التي تساعد على التعرف على مفردات العينة أي على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصيدلانية المنتجة للدواء البشري في ولاية قسنطينة، من هذا المنطلق ارتأينا البدء بتحديد مفردات العينة على أساس سنة الإنشاء وهذا ما تبرزه الإحصائيات، فمن مجموع 17 مؤسسة سنة إنشاء أولها كانت 1993 وأحدث مؤسسة تمّ إنشاؤها سنة 2010، علما أن هذه الأخيرة كانت تقوم بوظيفة التوزيع منذ سنة 1997 وأنشأت وحدة للإنتاج سنة 2010، بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمؤسسات الصيدلانية بالولاية فأغلبها مؤسسات ذات مسؤولية محدودة (SARL)، أدنى رأس مال أصلي قدر بـ 20.000.000 دج وأعلاه قدر بـ 30.000.000 دج وعليه يمكن صياغة جدول لإعطاء صورة شاملة وبشكل أوضح بين العنصرين أي سنة إنشاء المؤسسة الصيدلانية وقيمة رأسمالها إضافة الي تحيين معطيات تتعلق بعدد العمال بها خلال سنة 2018/2019.

جدول 1. المؤسسات عينة الدراسة

الرقم	سنة الإنشاء	رأس المال الأصلي	عدد العمال 2018/2019
01	1993	52.000.000	125
02	1997	80.000.000	210
03	1998	57.000.000	133
04	1999	48.000.000	127
05	1999	48.000.000	110
06	1999	50.000.000	123
07	2000	53.000.000	137
08	2000	45.000.000	109
09	2000	34.000.000	85
10	2001	40.000.000	87
11	2001	30.000.000	102
12	2002	50.000.000	132
13	2002	40.000.000	91
14	2003	20.000.000	73
15	2005	57.000.000	172
16	2007	60.000.000	169
17	2010	52.000.000	92

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى استمارة الاستبيان

دراسة درجة اعتماد الوسائل الالكترونية وأثرها على السيورة الإدارية: هذه المرحلة الأولى تسمح بتحديد مدى تقبل ومدى التبني الفعلي للوسائل والأدوات الالكترونية الحديثة والتي يتم توزيعها واعتمادها على مختلف سيورات الإدارة داخل المؤسسة، خلال هذه المرحلة يتم تحديد عنصرين: الأول خاص بدراسة التوزيع والاعتماد والتوفير الفعلي للأدوات الالكترونية داخل المؤسسة، والعنصر الثاني وهو دراسة التغيرات التي طرأت وتحديد مدى أثر هذه التغيرات على سيورة الإدارة في المؤسسة، فيما يتعلق بخصائص العينة المستجوبة في تتمثل في كون كل المستجوبين موظفين إداريين ومسؤولين، أي تم استبعاد العمال. أهم خاصية يمكن الإشارة إليها أن أغلب المستجوبين من جنس أنثى 73% كونها النسبة الأعلى بالمؤسسات وتتراوح أعمار هذه الفئة ما بين (26- 35) سنة، أغلب الموظفين الإداريين والمسؤولين يشتغلون في هذه

المؤسسات لفترة تتراوح بين (20-5) سنوات وعليه فان خبرتهم المهنية في هذه المؤسسات لا تزيد عن 20 سنة، ويمكن جمع هذه المعطيات في الجدول التالي:

جدول 2. خصائص عينة الدراسة

المعيار	الفئة	%
السن	أقل من 25 سنة	29,41
	25-35	84,11
	36-50	88,14
	أكبر من 50 سنة	86,15
الجنس	ذكر	27
	أنثى	73
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	5
	من 5-10	35
	11-20	40
	أكثر من 20 سنة	7
المستوى العلمي	دون بكالوريا	8
	بكالوريا (تخصص)	3
	بكالوريا + 2 سنوات (تخصص)	17
	بكالوريا + 3 / 4 سنوات (تخصص)	78
	بكالوريا + 5 سنوات فأكثر (تخصص)	45

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبيان.

من خلال الجدول يمكن القول بأن أغلب موظفي المؤسسات عينة الدراسة من الطبقة الشبانية أي أقل من 25 سنة و35 سنة، كما يلاحظ أن هذه الفئة في أغلبها من الإناث بنسبة عالية جدا 73% مقارنة بفئة الذكور (27%).

كما هو معروف فان إنتاج الدواء له من الخصوصية ما يجعله منتج يحتاج إلى سنوات طويلة قبل تقديمه في الأسواق، لذا فمقارنة هذه الخاصية بخبرة الموظفين بالمؤسسة تعتبر منخفضة، أما عن المستوى التعليمي فان نسب عالية من الأشخاص المستجوبة حاصلة على شهادات جامعية عليا من الدراسة ما يتناسب والمنصب المشغول بالمؤسسة وموزعة حسب التخصص المناسب للوظيفة.

العينة المدروسة والمستجوبة تتوزع في المهام والوظائف على النحو التالي: أعلى نسبة من أفراد العينة هم أعوان الإنتاج، وهذا راجع لحاجة هذه الوظيفة من يد عاملة، ثم تليها نسبة التقنيون السامون في الصحة والبيولوجيا وفي الصيانة الخاصة بالآلات الطبية وآلات الاختبار والتجارب وأيضا آلات ومعدات الإنتاج، ثم يأتي التوزيع إلى فئة الإطارات الطبية والتي تضم مهندسين في الكيمياء وفي البيولوجيا، وأيضا في أبحاث التصنيع، وكذا فئة الإداريين، وعلى رأس كل هذه الفئات: فئة الإطارات الطبية المتمثلة في الصيادلة الصناعيين وظيفتهم هي الإشراف على تصنيع المنتجات الصيدلانية (الأدوية).

2.3. تحليل النتائج

أ. دراسة التغيرات الطارئة على المؤسسات بعد تبنيها لمبادئ الإدارة الالكترونية: إن دراسة التغيرات التي طرأت على سيرورة الإدارة في المؤسسات موضوع الدراسة (مؤسسات صغيرة ومتوسطة صيدلانية) وهذا بعد اعتمادها خطوة فعلية منتقلة تدريجيا من إدارة تكاد تكون تقليدية إلى إدارة رقمية الكترونية ولو بشكل محتشم، وقد تم التركيز على جمع معطيات متمثلة فيما يلي:

- غ. مهمة ووظيفة العامل (الموظف) داخل المؤسسة الصيدلانية المنتجة للدواء؛
- ف. بعد إدماج عناصر الإدارة الالكترونية وباعتبار العملية تمت على مرحل من جهة وبشكل جزئي من جهة ثانية، فقد قسمنا هذا العنصر حسب طبيعة العنصر المدمج.
- ق. العناصر المادية والمعنوية للإدارة: بالنسبة لإدخال عناصر ومكونات إدارة رقمية (حواسب وبرمجيات، شبكة اتصالات) بالمؤسسات عينة الدراسة فقد قمنا بمقارنة ذلك مع المؤسسات المنافسة لها توصلنا إلى أن 3 مؤسسات من بين 17 أي نسبة 17.6 % تستعمل تكنولوجيا جديدة بشكل مستمر و3 مؤسسات أخرى تدخل تكنولوجيا جديدة بمجرد توفرها في السوق كي لا تتأثر بمستوى المنافسين، أي تحاول إدخال تكنولوجيا للحفاظ على مكانتها في السوق، النسبة الأكبر والتي تقدر بـ: 64.7 % والمتمثلة في 11 مؤسسة تفضل أن لا تدخل تكنولوجيا جديدة إلا إذا تأكدت من مدى فعاليتها لدى مؤسسات أخرى وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول 3. مدى اعتماد التكنولوجيا الجديدة

التكرار المتجمع	النسبة المئوية	التكرار	بند التكنولوجيا الجديدة
17,6	17,6	3	بند التكنولوجيا الجديدة
35,3	17,6	3	تكنولوجيا مدخلة
94,1	64.7	11	الاحتفاظ بتكنولوجيا قديمة
100,0	100,0	17	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا الى مخرجات SPSS

الشواهد الرقمية تفسّر عدم جاهزية المؤسسات عينة الدراسة للاتجاه والخوض في تجسيد ادارة الكترونية الا بعد التأكد من نتائجها وآثارها لدى مؤسسات أخرى.

-العنصر البشري: صناع المعرفة

بالنسبة للإطارات الأخرى غير المسيرة بالمؤسسة والتي تتعلق بمختلف التخصصات فمؤسسة واحدة فقط ترى حاجتهم للتدريب لفترة تزيد عن 10 ساعات شهريا، وهي تمثل نسبة 5.9 % من مجموع مؤسسات عينة الدراسة، كذلك نفس النسبة من المؤسسات ترى أن هناك حاجة لتدريب هذه الفئة لكن بحجم ساعي محدد بين 6-10 ساعات شهريا. وأكبر عدد من المؤسسات المستحوبة والتي تقدر بـ 9 مؤسسات أي نسبة 52.9 % تؤكد أن الإطارات في مختلف التخصصات لا بد أن تدرب من 1-5 ساعات شهريا. في حين أن 6 مؤسسات ترى العكس تماما وهي نسبة 35.3% من المؤسسات التي لا ترى ضرورة في تدريب إطاراتها وتؤكد على أن تخصصهم وشهاداتهم إضافة إلى الخبرة المكتسبة كافية لتحقيق أعلى أداء متتظر، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول 4. العنصر البشري

التكرار المتجمع	النسبة المئوية	التكرار	بند العنصر البشري
35,3	35,3	6	بند العنصر البشري
88,2	52,9	9	1-5
94,1	5,9	1	6-10
100,0	5,9	1	أكثر من 10
	100,0	17	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا الى مخرجات SPSS

إن إدخال إدارة الكترونية بالنسبة لمخابر ومؤسسات تصنيع الأدوية له أهمية بالغة، لذا حاولنا التركيز في هذا الجزء على كل جوانب الدارة والإنتاج المعتمد من قبل المؤسسة وربطناه بالأخص بعمليات البحث والتطوير سواء المتعلقة بالمواد الأولية أو بالمنتجات الصيدلانية، هدفنا من وراء هذا القسم هو التوصل إلى معرفة تبعات ونتائج عناصر الإدارة الالكترونية المدججة على تطوير نشاط هذه المؤسسات، كون أن الرد بالإيجاب على هذا السؤال يفتح أمامها العديد من الآفاق بل وأمام سوق الأدوية الجزائرية ككل.

كما هو مشار إليه في بداية الدراسة فإن العينة مكونة من 17 مؤسسة، إجابة المؤسسات بالإيجاب على هذا السؤال قدرت بنسبة 70.6% أي 12 مؤسسة تقوم بعمليات ونشاطات بحث و تطوير معتمد على عناصر إدارة الكترونية بالنسبة للأعمال السابقة الذكر، 3 مؤسسات من بين 17 مؤسسة كانت إجابتها سالبة أي 17.6%، وقد امتنعت مؤسستين على الرد على هذا السؤال، وهذا ما يمثل نسبة 11.8% من مجموع مفردات العينة، حسب الجدول التالي:

جدول 5. توزيع المؤسسات على أساس اعتمادها على عناصر الإدارة الالكترونية في تطوير نشاطها.

التكرار المتجمع	النسبة المئوية	التكرار	
80,0	70,6	12	نعم
100,0	17,6	3	لا
	88,2	15	المجموع
	11,8	2	امتناع عن الاجابة
	100,0	17	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات SPSS

إن تطور نشاط المؤسسة القائم على أساس إدخال عناصر الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الصيدلانية يتحكم بدرجة كبيرة في أدائها، ولا يقتصر الأمر على إدخال التكنولوجيا فقط بل يمكن أيضا أن يتعداه إلى ابتكار على أساس التسيير وطرقه، ولكن و كما سبق الإشارة إليه أن أغلب مؤسسات عينة الدراسة لا تهتم بإحداث تغييرات و تطوير بمس الوظيفة التسييرية وعليه فان أغلب المؤسسات و المقدرة ب: 14 مؤسسة ونسبتها تعادل 82.4 % تفضل الاحتفاظ بطرقها التسييرية مع محاولة تحسينها، أما 3 مؤسسات أي ما نسبته 17.6 % فتحاول الابتكار بشكل مستمر لطرقها التسييرية مواكبة في ذلك التحولات التي تطرأ على المستوى الداخلي وعلى مستوى السوق، تبينا هذه النتائج من خلال جدول يلخصها و جاء كما يلي:

جدول 6. توزيع المؤسسات على أساس الأساليب التسييرية.

التكرار المتجمع	النسبة المئوية	التكرار	
17,6	17,6	3	ادخال الابتكار
100,0	82,4	14	الاحتفاظ بنفس الطرق
	100,0	17	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات SPSS

على ضوء تحليل معطيات الاستبيان الموجه لعينة الدراسة المتكونة من 17 مؤسسة منتجة للدواء الموجه للاستهلاك البشري والموزعة على ربوع ولاية قسنطينة، و بناءً على الإشكالية المطروحة حول درجة إدماج إدارة الكترونية كثقافة وكأسلوب عمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ومدى إلزامية إتباع هذا التوجه الحديث لتطورها و استمراريتها، وعن أهم المتطلبات لتطبيق إدارة الكترونية ناجحة وأهم التحديات التي تعرقل تنفيذها بشكل فعال، وكذا البحث في آثار إدماج إدارة الكترونية ولو بشكل جزئي ومرحلي، فإنه يمكن الإجابة على الأسئلة المطروحة اعتباراً من النتائج المتوصل إليها هي:

- ✓ إدماج جزئي لبعض عناصر الإدارة الالكترونية أي أنماط ووسائل حسب حاجة المؤسسة (برمجيات خاصة وما تتطلبه من حواسيب)؛
- ✓ محاولة المؤسسات الرفع من مستوى كواردها البشرية من خلال العمل على تكوينهم وتدريبهم؛
- ✓ تخوف المؤسسات من إدماج إدارة الكترونية بشكل جذري؛
- ✓ عملية الإدماج تتم بشكل محتشم وبعد ملاحظة نتائجها لدى المؤسسات الأخرى.

قائمة المراجع:

1. أحمد محمد غنيم (2008): الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، سلسلة إصدارات (م، ها، ر، ت، ك)، المنصورة.
2. جمال يوسف بدير (2010): اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
3. جمعة إسماعيل العياط (2015): الإدارة الالكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن.
4. سعد غاب ياسين (2010): الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
5. العاني مزهر شعبان، جواد شوقي ناجي (2014)، الإدارة الالكترونية، در الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
6. عصام عبد الفتاح مطر (2008): الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطة.

7. علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي (2006)، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
8. محمد سمير أحمد (2009)، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
9. مريم عبد ربه أحمد السميوي (2009): درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
10. نجم عبود نجم (2009)، الإدارة والمعرفة الالكترونية (الاستراتيجية- الوظائف- المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
11. Cornet b. (2012), « **Mieux gérer votre entreprise grâce à la mise en place d'outils e-management** », Edi pro.
12. Henri Isaac, Michel Kalika, Michel Ledru, Emmanuel Josserand, Claire Beyou, (2003), « **Le e-management : quelles transformations pour l'entreprise ?** », éditions liaisons, p. 34.
13. Isabelle Reyre, Marc Lippa, (2015), « **E-management : comment la révolution numérique transforme le management** », édition Dunod.
14. https://www.researchgate.net/publication/41662632_E-management_et_strategie
15. <https://www.techniques-ingenieur.fr/base-documentaire/genie-industriel-th6/l-entreprise-face-a-son-environnement-42636210/entreprise-numerique-et-e-management-ag1801/exemple-de-transformation-managerial-ag1801niv10002.html>
16. Zbakh Abdel Ali, « les réseaux informatiques », <http://www.irisa>