قراءة حول تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال في الجزائر

Reading about the experiences of electronic managment application by business organizations in Algeria

أ.د. خالد بن عمر	د. جيلالي بورزامة	د. يوسف بودلة
k.benamor@univ-boumerdes.dz	Bourzama.djillali@yahoo.fr	Us.manager@yahoo.fr
جامعة امحمد بوقرة –بومرداس	جامعة امحمد بوقرة –بومرداس	جامعة امحمد بوقرة –بومرداس

Received: 09/11/2019 **Accepted: 15/12/2019** **Published: 31/12/2019**

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الإلمام بالإطار العام للإدارة الإلكترونية وكشف تجارب تطبيقها لدى منظمات الأعمال في الجزائر، كما تهدف أيضا الى إبراز الأثر الميداني لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية على عصرنة بيئة منظمات الأعمال الجزائرية وتطوير أدائهم الوظيفي، وقد توصلت هذه الدراسة أن الواقع يعكس تأخرا بفجوة تكنولوجية في تجسيد الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال، كما توصلت أن الإدارة الإلكترونية بإمكانها أن تساهم في عصرنة البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال في الجزائر من خلال تطوير كفاءة الموارد البشرية في التعامل الإلكتروني وتعزيز فرص الذكاء الإقتصادي و تشجيع الإبداع لديها بالإضافة إلى تطوير الأداء الإداري لدى منظمات الأعمال في الجزائر كما يمكن أن تساهم أيضا في عصرنة بيئتها الخارجية من خلال عصرنة سبل التواصل بين منظمات الأعمال وزبائنها وتسهيل الإندماج في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، منظمات الأعمال، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract

This study aims at understanding the general framework of e-management and revealing the reality of its application by business organizations in Algeria. It also aims at highlighting the practical impact of e-management method application on modernizing the environment of Algerian business organizations and improving their functional performance. The study concludes that the reality reflects a technological gap delay in the embodiment of e-management in business organizations. It also concludes that e-management can contribute to modernizing the internal environment of business organizations in Algeria by developing the efficiency of human resources in electronic dealing, enhancing economic intelligence opportunities and encouraging their creativity, as well as developing the administrative performance of Algerian business organizations and eventually contributing to their external environment modernization by updating communication channels between business organizations and their customers and facilitating the integration into the e-government project in Algeria.

Key words: E-Management, Business Organizations, Information Technology.

مقدمة

أدت التطورات العلمية التي شهدها العالم بعد منتصف القرن العشرين في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات إلى إحداث تحول جوهري في نمط الإدارة، والتي انتقلت من الطابع الورقي إلى الطابع الرقمي، وبذلك فقد برزت الإدارة الإلكترونية كآلية جديدة وتوجه حديث سمحت بخلق فضاء إداري عصري يتمتع بالسرعة والدقة والاقتصاد في الجهد والتكلفة الغير متوفرة في الإدارة التقليدية. ونتاجا لذلك فقد أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءا لا يتجزأ من واقع المعاملات اليومية لمختلف الوحدات الاقتصادية وعاملا ضروريا يتوقف على أساسه نجاحها في ترقية نشاطها الإداري وتحقيق مختلف أهدافها الاستراتيجية.

وباعتبار أن منظمات الأعمال أهم تلك الوحدات الاقتصادية التي تتأثر بكل ما يحدث في بيئة الأعمال وتتطلب بيئة عصرية تمكنها من التفاعل الإيجابي مع عناصر محيطها الداخلي والخارجي ولعب دورها الإقتصادي بكفاءة واقتدار، فإن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يعد أكثر الآليات فعالية التي تستجيب لمتطلبات التجديد والعصرنة في بيئة منظمات الأعمال.

وأمام النجاحات التي حققتها منظمات الأعمال لدى الكثير من دول العالم في ظل الجهود المبذولة لعصرنة بيئة أعمالها، فإن الجزائر ظلت تحاول مواكبة إيقاع العصر الحديث في جميع الميادين الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، حيث تبنت مشروع " استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 " الذي على الرغم من اشتماله العديد من القطاعات الاقتصادية إلا أنه شهد تأخرا نسبيا في تجسيد محاوره.

وأمام التجارب المتراكمة في العالم، فإن تبني منهج تطبيق الإدارة الإلكترونية يعد أهم السبل وأكثر الآليات فعالية لعصرنة بيئة منظمات الأعمال في الجزائر.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في الإحتياج الكبير لمنظمات الأعمال الجزائرية إلى آليات فعالة تدرج طابع الحداثة وإيقاع العصر الحديث إلى بيئتها بما يحقق السرعة والدقة والفعالية وتقليل التكلفة والجهد، وتساهم في ترقية وتطوير أدائهم الوظيفي. وبذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم الآليات الميدانية التي تستجيب إلى ما تطمح منظمات الأعمال الوصول إليه.

أهداف الدراسة: تتمثل أهداف هذه الدراسة في النقاط الآتية:

- الإلمام بالإطار العام للإدارة الإلكترونية.
- كشف تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال في الجزائر.
- إبراز الأثر الميداني لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية على عصرنة بيئة منظمات الأعمال الجزائرية وتطوير أدائهم الوظيفي .

إشكالية الدراسة: وتقتضي هذه الدراسة طرح الإشكالية وفق ما يلي : ما هي التجارب الميدانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال في الجزائر ؟

خطة الدراسة: ولتغطية نقاط هذه الدراسة فقد تم تقسيمها الى العناصر الآتية:

- الإطار العام للإدارة الإلكترونية
- دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية
- واقع الإدارة الإلكترونية في بيئة منظمات الأعمال في الجزائر.
- معوقات مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر .
- عصرنة بيئة منظمات الأعمال في الجزائر في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولا: الإطار العام للإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية مصطلحا علميا شائعا بين أدبيات الفكر الإداري المعاصر، باعتبار أنها قد شهدت استجابة واسعة وسريعة لدى منظمات الأعمال وأحدثت تطورا كبيرا في عملها الإداري، حيث تباينت رؤى الأدبيات في صيغ تعريف الإدارة الإلكترونية.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعني " العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة " [1].

فالإدارة الإلكترونية تعني أيضا بأنها " الاستثمار الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية القائمة من(تخطيط، تنظيم، تنفيذ، ورقابة وتقويم) وذلك بهدف تحسين أداء المؤسسة وتعزيز مركزها التنافسي" [2].

كما يمكن تعريف أسلوب الإدارة الإلكترونية بأنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير " [3].

ومن مجمل التعاريف السابقة فإن الإدارة الإلكترونية هي مجموع الأنشطة الممارسة في فضاء رقمي المعتمدة على استغلال موارد المؤسسة إلكترونيا وفق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل أداء العمليات الإدارية للمؤسسة بأقل جهد ووقت وتكلفة.

2. أبعاد الإدارة الإلكترونية

إذ تتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- " **إدارة بلا ورق**: حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ؛

- **إدارة بلا مكان**: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية ؛

- **إدارة بلا زمان**: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد ؛

- **إدارة بلا تنظيمات جامدة** : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة" [4].

ثانيا : دو افع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

لا تقتصر دوافع التحول الى الإدارة الإلكترونية على الجانب الإقتصادي فقط وإنما تتسع الى مجالات آخرى يمكن حصرها فيما:

1. دو افع إدارية

إن ضرورة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية كان نتاج العديد من الدوافع الإدارية والتي يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:

- ترقية العمل الإداري من خلال تقليص الجهود على عرض الملفات بدلا من حفظها وسرعة إجراء مختلف المعاملات الإدارية والتقليل من حدة التعقيدات الإدارية.

- تطوير نظم الرقابة الإدارية وترقيتها من خلال توفير المعلومات والبيانات الدقيقة والمفصلة والمعمقة بسرعة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في الوقت المناسب.

- " إلغاء نظام الأرشيف الورقي وإستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والإستفادة منها في أي وقت كان " [5].

2. دو افع اقتصادية

تتمثل الدوافع الإقتصادية لتحول الإدارة من طبيعة ورقية الى طبيعة الكترونية فيما يلي:

- انتشار معاملات التجارة الإلكترونية على الصعيدين المحلي والدولي لدى مختلف اقتصاديات دول العالم.
- إمكانية تقليل مستوى التكاليف من خلال إعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تتطلب وقتا وجهدا يدويا أقل لأداء الخدمات.
- تعزيز قدرة الاستجابة لمستويات عالية من الطلب على الخدمات المطلوبة مما يسمح باتساع نطاق الأسواق.
- تحسين جودة الخدمات من حيث السرعة والدقة والتفصيل.

3. دو افع اجتماعية

إن ضرورة التحول إلى الإدارة الإلكترونية كان نتاج العديد من الدوافع الإجتماعية والمتمثلة فيما يلي:

- إرساء ظروف العصرنة والحداثة بين عناصر المجتمع ومواكبة التطورات التي يشهدها العالم بخصوص تكنولوجيا المعلومات.
- التخلص من مظاهر البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي تتميز بالتعطيل والتأخر وكثرة الأخطاء الإدارية.
- تكريس مبدأ الشفافية بين أوساط المجتمع والحد من الفساد الإداري.

4. دو افع علمية وتكنولوجية

تتمثل الدوافع العلمية لتحول الإدارة من طبيعة ورقية الى طبيعة الكترونية الى ما يلي:

- استغلال عامل تكنولوجيا المعلومات في الأبحاث والدراسات العلمية.
- رفع مستوى أمن المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها أو تسربها.

ثالثا : و اقع الإدارة الإلكترونية في بيئة منظمات الأعمال في الجزائر

على الرغم من وعي الحكومة الجزائرية بأهمية انتشار الطابع الإلكتروني على المعاملات الإدارية في المحيط الإقتصادي بشكل عام وبيئة منظمات الأعمال بشكل خاص وما تفرزه من تفعيل لأنشطة لمختلف القطاعات الاقتصادية إلا أنه وإن بذلت جهودا معتبرة من الحكومة الجزائرية في هذا الإطار إلا أن هذه الجهود قد تميزت بالبطء الشديد وعدم بلوغها مستوى الطموحات المقررة. ويمكن عرض واقع الإدارة الإلكترونية في بيئة منظمات الأعمال في الجزائر من خلال ما يلي:

1. شبكة الإنترنت:

لا تزال منظمات الأعمال بحاجة إلى بذل جهود لتوسيع نطاق الدخول الى شبكة الإنترنت في الجزائر ، حيث تعتبر البنية التحية لشبكة الإنترنت ضعيفة في الجزائر بالمقارنة مع مستوى الاحتياجات إليها، إذ " أثبتت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالأجهزة الإدارية مفارقات مهمة يمكن أن نستشفها من خلال التقرير الصادر عن هيئة معترف بها دوليا هي المنتدى الإقتصادي الدولي (دايفوس) الذي يبين أن الجزائر في مجال مالكي أجهزة كمبيوتر شخصية تحتل المرتبة 111 عالميا، وفي عدد المشتركين في الإنترنت تحتل المرتبة 88 عالميا وفي مجال مستخدمي الإنترنت تحتل المرتبة 91 عالميا "[6].
ويمكن توضيح قوة تدفق الإنترنت في الجزائر، المغرب، تونس والعالم من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 01: تطور قوة تدفق الإنترنت في الجزائر، المغرب، تونس والعالم

السنوات	قوة تدفق الإنترنت في الجزائر (mbps)	قوة تدفق الإنترنت في المغرب (mbps)	قوة تدفق الإنترنت في تونس (mbps)	قوة تدفق الإنترنت في العالم (mbps)
2009	0.99	1.49	0.92	5.96
2010	1.28	2.21	2.42	7.64
2011	1.02	2.92	2.03	8.8
2012	0.94	3.85	2.35	10.93
2013	1.25	4.13	2.5	13.92
2014	2.82	5.47	3.25	18.72
2015	3.29	6.07	5.01	24.28

المصدر: وداد بورصاص ووهاب نعمون، محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، 2017، ص: 16.

ما عدا سنة 2009 الذي كانت فيه قوة الإنترنت في الجزائر أكبر منها في تونس دون بقية الدول، فإنه في باقي السنوات تحتل الجزائر آخر المراتب من حيث قوة تدفق الإنترنت.

2. تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال

يمكن تلخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال في الجزائر من خلال ترتيبها في المنتدى الإقتصادي العالمي سنة 2010 ضمن 133 دولة والملخص في الجدول الموالي:

الجدول رقم 02: ترتيب الجزائر وفقا لمعيار استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال

المعيار	الترتيب	الترتيب العام في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال
- استخدام الرخص التكنولوجية الخارجية	126	133
- قدرة أو درجة الإستيعاب للتكنولوجيا لدى المؤسسات	130	
- القدرة على الإبداع والابتكار	129	
- مدى التوسع في استخدام الانترنت	133	
- تصدير الصناعات الإبتكارية	106	

المصدر: قاشي خالد، لواج منير وجبلي حسيبة، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، 2014، ص ص : 102-103.

ومن خلال الجدول السابق يتضح جليا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مجال الأعمال الجزائر لا يزال بعيدا كل البعد عما توصلت إليه دول العالم، وحتى وأن شهدت تطورا نسبيا إلا أنها لا تواكب المستجدات التكنولوجية الدولية، وهذا الوضع يتطلب مجهودات أكبر لبلوغ السرعة التي تتطور بها تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

3. المستوى التكنولوجي للأجهزة الإلكترونية الإدارية للقطاعات الاقتصادية المحيطة

من الضروري جدا أن تمارس منظمات الأعمال نشاطها في الجزائر في ظل توفر مستوى عال من التكنولوجيا بخصوص الأجهزة الإلكترونية الإدارية للقطاعات الإقتصادية المحيطة بها، الأمر الذي يعزز من فرص تحسين الأداء وجعل التواصل معها يتميز بالسرعة والدقة المتناهيتين.

ولكن الواقع أثبت عكس ذلك باعتبار أنه وفقا لتقرير المنتدى الإقتصادي الدولي فقد " صنفت الجزائر في المرتبة 113 عالميا في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال من بين 133 دولة في العالم، والذي أشار أن الجزائر تراجعت بـ 6 مراتب كاملة محتلة المرتبة 13 على المستوى العربي، وقد أشار التقرير أن الجزائر في تراجع مستمر في ميدان التكنولوجيا الحديثة استعمالها "[7].

وبذلك يتضح أن توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة ليست ضرورية فقط لدى منظمات الأعمال وإنما ينبغي توفرها لدى جميع الوحدات والقطاعات الإقتصادية المتعامل معها (البنوك، مؤسسات التأمين، الهيئات الحكومية، الأفراد، ....) لأنها تعتبر طرفا أساسيا في بيئة منظمات الأعمال.

4. الخدمات والمعاملات المالية الإلكترونية:

تعتبر الخدمات والمعاملات المالية الإلكترونية جزء لا يتجزء من أنشطة منظمات الأعمال وأحد المتطلبات الضرورية لممارسة انشطتها باستمرارية وانتظام.

وإذا كانت هذه الخدمات والمعاملات لدى الكثير من دول العالم المتطورة وحتى بعض الدول النامية قد خطت خطوات كبيرة نحو الأمام فإنه " لا تزال التعاملات المالية الإلكترونية بالنسبة للجزائر في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال هناك فئات واسعة من المتعاملين الإقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الاخطاء الناجمة عن السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباتهم "[8].

فوفقا لتقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية فإنه يمكن مقارنة الجزائر مع بعض الدول العربية بخصوص الخدمات الإلكترونية خلال الفترة 2004-2014 في الجدول الموالي :

الجدول رقم 03: مقارنة الجزائر مع بعض الدول العربية حسب مؤشر الخدمة الإلكترونية خلال الفترة 2000-2014

	2004	2008	2010	2012	2014
الجزائر	0.251	0.2241	0.0335	0.2549	0.0787
المغرب	0.232	0.2074	0.081	0.5425	0.6929
تونس	0.154	0.1304	0.1641	0.4771	0.6378
مصر	0.100	0.6054	0.1803	0.6013	0.5906
الإمارات العربية المتحدة	0.305	0.7157	0.0853	0.8627	0.8819

المصدر: بوراس زهرة وبوشارب أحمد، مدى نجاعة العمل الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، 2014، ص: 36.

يتضح من خلال الجدول السابق أن الجزائر قد سجلت تراجعا ملحوظا في مؤشر الخدمة الإلكترونية خلال الفترة 2004-2014، باعتبار أنه بعدما حققت مرتبة أحسن من كل من المغرب وتونس ومصر في سنة 2004، فقد تراجعت في 2008 بعد مصر والإمارات العربية المتحدة ثم تراجعت منذ 2010 بشكل رهيب لتصبح في آخر مرتبة بين الدول المدروسة.

إذ كان من المنتظر أن تحسن الجزائر مرتبتها في ظل مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013. الذي ابتدأ تجسيده في سنة 2009، وهو ما يدل على عدم فعالية هذا المشروع.

5. مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

تتمثل أهداف مشروع "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" فيما يلي:

- " ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات ؛

-التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ؛

-مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية البلاد ؛

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن ؛

-حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها " [9].

وعلى الرغم من ضخامة حجم هذا المشروع الذي يتضمن 13 محورا رئيسيا في مختلف المجالات والقطاعات الإقتصادية والجهود المتواصلة لتجسيده منذ سنة 2009 إلا أنه شهد تأخرا في ظل قلة الإطارات المتخصصة في ميدان تكنولوجيات الإعلام والإتصال الحديثة والبطء الشديد في استكمال البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والأمية الإلكترونية ومحدودية الجانب التشريعي للإدارة الإلكترونية وجملة من الحواجز الجغرافية والسكانية.

رابعا: معوقات مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يرتبط نجاح ممارسة الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال الجزائر ارتباطا وثيقا بمفهوم أوسع متمثل في الحكومة الإلكترونية، والتي تعني " النسخة الإفتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"[10].

وذلك باعتبار أن مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر الفضاء الواسع الذي يتيح لمنظمات الأعمال فرصا أكبر لإنشاء وتعزيز علاقاتها التفاعلية وتقليص الفجوة الرقمية مع جميع الوحدات والقطاعات الإقتصادية المتعامل معها (البنوك، مؤسسات التأمين، الهيئات الحكومية، الأفراد، ....) والتي تعتبر جزءا لا يتجزء من بيئة منظمات الأعمال.

إذ يجد تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر جملة من المعوقات الميدانية والتي تنعكس سلبا على نجاح ممارسة وانتشار التعامل بأسلوب الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال وتوفير البيئة المناسبة لها، إذ يمكن تلخيص هذه المعوقات في النقاط الآتية:

- " **معوقات تشريعية:** متمثلة في عدم مواكبة التشريعات القائمة للتطورات العلمية ووسائل التعامل معها، على سبيل المثال موضوع اعتماد التوقيع الإلكتروني.

- **معوقات مؤسسية:** متمثلة بجمود الهياكل التنظيمية في المؤسسات الجزائرية ومقاومة بعض القيادات للتغيير، خوفا من مراكزها القانونية والإدارية والمادية.

- **معوقات فنية:** متمثلة في نقص الخبرات الإدارية والفنية المتخصصة في مشاريع التحول للحكومة الإلكترونية، سواءا من ناحية إعداد الأنظمة الإلكترونية التشغيلية اللازمة أو من ناحية إعداد الحملات الإعلامية التوعوية المطلوبة لجميع المستفيدين.

- **معوقات مالية:** تتمثل في سوء التقدير للميزانية اللازمة للتحول نحو حكومة إلكترونية أو عدم كفاية التقديرات المالية المرصودة لهذه المشاريع أو سوء التصرف في الميزانية المقررة فعليا لهذه البرامج الضخمة.

- **معوقات معرفية:** تتمثل في وجود أمية إلكترونية عند بعض شرائح المجتمع الجزائري من المواطنين، أي محدودية انتشار استخدامات الإنترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة استخدام هذه التقنية الواسعة الإنتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة " [11].

خامسا: عصرنة بيئة منظمات الأعمال في الجزائر في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية

تنقسم انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في عصرنة منظمات الأعمال بين بيئتها الداخلية والخارجية وذلك كما يلي:

1. عصرنة البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال في الجزائر في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتمثل صور عصرنة البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال في الجزائر في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1.1. تطوير كفاءة الموارد البشرية لمنظمات الأعمال الجزائري في التعامل الإلكتروني

" بالرغم من أن الخدمات الالكترونية متوفرة ومستخدمة بشكل مشجع في الجزائر، فلم يصل استخدامها حتى الآن إلى المستوى المطلوب، ذلك أن كبار المديرين والمسيرين ليسوا على دراية دائما بمنافعها أو بسبب عدم اطلاعهم الكافي على كيفية استخدام الحل الإلكتروني الفعال " [12].

ومن أجل ترقية المستوى المهني للموارد البشرية لمنظمات الأعمال في الجزائر وتطوير كفاءاتهم الإدارية فإنه من المفيد جدا أن يتم استخدام الإدارة الإلكترونية كأسلوب بديل للإدارة الورقية التقليدية باعتبار أن اتجاه الموارد البشرية نحو التعاملات الإلكترونية والتقنيات الحديثة سيزيد من معارفهم الإدارية وسيوفر لهم الكثير من الجهد والوقت لاستغلال طاقاتهم في وظائف أخرى وهو ما يعزز انتاجية الموارد البشرية لمنظمات الأعمال الجزائرية.

2.1. تعزيز فرص الذكاء الإقتصادي لدى منظمات الأعمال في الجزائر

"الذكاء الاقتصادي يمكن تعريفه على أنه مجموع الأعمال المرتبطة بالبحث، المعالجة والنشر؛ بغرض الاستغلال للمعلومة المفيدة للأعوان الاقتصاديين . هذه الأعمال المختلفة تنجز في إطار قانوني مع كل الضمانات للحماية اللازمة للحفاظ على أملاك المنظمة، في ظل أحسن شروط النوعية والآجال والتكلفة " [13].

وباعتبار أن للمستويات الإدارية لمنظمات الأعمال بشكل عام الكثير من القرارات الإدارية الإستراتيجية التي ينبغي اتخاذها فإنه من الضروري أن يتم ذلك بناءا على معلومة دقيقة ومفصلة مستقطبة من البيئتين الداخلية والخارجية لمنظمات الأعمال في الجزائر . ولا تجد هذه المعلومة سبيلا لأن تكون متاحة كقاعدة متينة لمختلف المستويات الإدارية لمنظمات الأعمال في الجزائر لاتخاذ قراراتها الاستراتيجية وتتميز بالدقة والتفصيل والسرعة إلا بعصرنة إدارتها وفق أسلوب الإدارة الإلكترونية، والتي تقدم معلومات دقيقة وذات جودة عالية.

3.1. تشجيع الإبداع لدى منظمات الأعمال في الجزائر

" الإبداع هو قدرة منظمات الأعمال على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر وأسرع وتقديم منتج أفضل من منتجات المنافسين "[14].

إذ أن هناك ارتباط قوي بين اعتماد منظمات الأعمال في الجزائر لأسلوب الإدارة الإلكترونية ومستوى الإبداع لديها، باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق الخصائص التي تميز السلوك الإبداعي كحداثة المنتج أو الخدمة مع تحقيق قيمة مضافة ومنفعة ميدانية، بالإضافة الى سهولة الإنسجام والتكامل مع أبعاد المحيط الداخلي والخارجي مع اعتبار المنتج الإبداعي كمحصلة لمعلومات وجهود تراكمية.

4.1. تطوير الأداء الإداري لدى منظمات الأعمال في الجزائر

لا تقتصر انعكاسات الإدارة الإلكترونية في عصرنتها لمنظمات الأعمال في الجزائر على مستوى إداري واحد فقط وإنما تتسع إلى تطوير أداء كل المستويات الإدارية. حيث تفتقر منظمات الأعمال في الجزائر إلى عوامل ضبط عملياتها الإدارية على النحو الذي يجعلها تساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وبذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية أهم هذه العوامل التي ترتقي بطريقة ومضمون إجراء العمليات الإدارية لدى منظمات الأعمال.

حيث " تتكون العملية الإدارية في أي منظمة من خمس وظائف هي التخطيط ، التنظيم ، القيادة، الرقابة الإدارية، والتنسيق، وتحتوي هذه الوظائف الإدارية على الكثير من العمليات الإدارية التي تؤدي تطبيقها ومتابعتها إلى نجاح المدير في تطوير المنظمة وتحقيق أهدافها والحفاظ على استمرارية حياتها " [15].

2 . عصرنة البيئة الخارجية لمنظمات الأعمال في الجزائر في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية

تساهم الإدارة الإلكترونية في عصرنة البيئة الخارجية لمنظمات الأعمال فيما يلي:

1.2. عصرنة سبل التواصل بين منظمات الأعمال وزبائنها

من الضروري جدا أن تنشئ منظمات الأعمال في الجزائر علاقة قوية ومستدامة مع زبائنها، حيث في العموم " تسعى المنظمات المعاصرة اليوم إلى الرفع من مستوى قدراتها التنافسية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، ومحاولة إنجاز أعمالها وإرضاء زبائنها والمحافظة عليهم في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة التي تنشط فيها، حيث بات الزبون نقطة تحول للمنظمة في ظل المنافسة الحادة تحاول الإبقاء عليه ومعرفة توجهاته ومختلف المعلومات المتعلقة عليه " [16].

وفي ظل انتشار تكنولوجيات الإعلام والإتصال وما تفرزه من بدائل تعزز قوة العلاقة بين منظمات الأعمال في الجزائر وزبائنها، فإنه لا يمكن استغلال هذه البدائل إلا باستخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعد جسرا يمكن من خلاله مواكبة إيقاع العصر الحديث وممارسة العديد من الأنشطة ذات العلاقة مع الزبون على غرار أنشطة التسويق والإعلام والعمليات التجارية الإلكترونية.

2.2. تسهيل الإندماج في مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

باعتبار أن مشروع " استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 يركز بالدرجة الأولى على تكثيف استعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال من قبل الإدارات العمومية والمؤسسات الاقتصادية والمواطنين على أساس أن هذه التكنولوجيات سوف تؤدي إلى تحول تلقائي في طريقة التنظيم والنشاط الإداري " [17]، فإن ذلك يدل على أن منظمات الأعمال في الجزائر ستكون مستقبلا على علاقة في محيطها الخارجي بعناصر يتخذون من الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والإتصال كصيغة أساسية للتواصل والتعامل الإداري. عندئذ فإن اتخاذ الإدارة الإلكترونية كأسلوب إداري لمنظمات الأعمال في الجزائر سيساهم في عصرنتها وتفعيل جاهزيتها للإندماج في مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 .

الخاتمة

موازاة مع التغيرات التي أدت إلى إعادة تشكيل منظومة اقتصاديات دول العالم جراء التطورات التكنولوجية المتسارعة، فقد واجهت منظمات الأعمال في الجزائر ضغوطات ميدانية لإيجاد السبل الكفيلة التي تمكنها من عصرنة بيئتها لمواكبة إيقاع العصر الحديث وأداء مهامها باقتدار وكفاءة وتحسين مكانتها التنافسية.

وفي ظل التأخر الذي تشهده الجزائر لعصرنة بيئة الأعمال فإن تجسيد أسلوب الإدارة الإلكترونية لدى كل القطاعات الاقتصادية يعد آلية فعالة من شأنها أن تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة بيئة منظمات الأعمال وتحسين أدائها.

ومن خلال هذه الدراسة فقد تم التوصل الى النتائج الآتية:

- لا يمكن للإدارة الإلكترونية أن تكون أسلوبا بديلا للإدارة التقليدية إلا بتوفر كل أبعادها المتمثلة في الإدارة بلا ورق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان وإدارة بلا تنظيمات جامدة.
- لا تقتصر دوافع اعتماد الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال على دوافع ذات طبيعة إدارية فقط وإنما تتسع إلى دوافع أخرى إقتصادية وإجتماعية وعلمية تكنولوجية.
- على الرغم مما بذلته السلطات الجزائرية من جهود لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية إلا أن الواقع يعكس تأخرا بفجوة تكنولوجية سواءا في شبكة الإنترنت أو تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال والمستوى التكنولوجي للأجهزة الإلكترونية الإدارية للقطاعات الاقتصادية المحيطة أو الخدمات والمعاملات المالية الإلكترونية أو في مدى تقدم مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.
- لا تقتصر معوقات مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر على معوقات ذات طبيعة تشريعية وإنما تتسع إلى معوقات أخرى مؤسسية وفنية ومالية ومعرفية، والتي تنعكس سلبا على نجاح ممارسة وانتشار التعامل بأسلوب الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال وتوفير البيئة المناسبة لها.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في عصرنة البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال في الجزائر من خلال تطوير كفاءة الموارد البشرية في التعامل الإلكتروني وتعزيز فرص الذكاء الإقتصادي وتشجيع الإبداع لديها بالإضافة إلى تطوير الأداء الإداري لدى منظمات الأعمال في الجزائر.
- إلى جانب ما تحققه الإدارة الإلكترونية من عصرنة للبيئة الداخلية لمنظمات الأعمال في الجزائر فإنها تساهم أيضا في عصرنة بيئتها الخارجية من خلال عصرنة سبل التواصل بين منظمات الأعمال وزبائنها وتسهيل الإندماج في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الهوامش

1- رحماني سناء ورحماني موسى، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل التخطيط: دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور الجزائر، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الوادي، 2016 ص: 300.

2- محمد قريشي وحساني رقية، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة بسكرة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة"دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، مجلة الإقتصاد الصناعي، 2017، ص: 533

3- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجيستير في الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2011، ص:32

4- لعرج مجاهد نسيمة وطويطي مصطفى، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية" المحاولة الجزائرية، مجلة ميلاف للبحث والدراسات ، المركز الجامعي بميلة ، 2016، "ص: 209

5- محمد قريشي وحساني رقية، مرجع سابق، ص: 534.

6- صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، مجلة تاريخ العلوم، 2017، ص: 286.

7- صفية زايدي ، مرجع سابق، ص: 287.

8- قاشي خالد، لواج منير وجبلي حسيبة، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، ص:103.

9- لعرج مجاهد نسيمة وطويطي مصطفى، مرجع سابق، ص: 216.

10- أحمد بن عيشاوي، أثر الحكومة الغلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ورقلة، 2010، ص: 288.

11- طلحي فاطمة الزهراء، أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2014، ص: 268

12- نفس المرجع، ص: 270.

13- بن سعودي زينب ومخلوفي عبد السلام، تقييم نشاط الذكاء الاقتصادي في سياق تحقيق أهداف منظمات الأعمال، مجلة البشائر الإقتصادية، جامعة بشار، بشار ، 2018، ص: 03.

14- أحمد طرطار وسارة حليمي، أثر تطبيق إدارة المعرفة على وظيفة الإبداع لدى منظمات الأعمال، ملتقى دولي حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلين الشلف، 2011، ص: 08.

15- هدى محمد محمد أبو شنب، أثر الوظائف الإدارية الاساسية على أداء منظمات الأعمال التعليمية في المدارس الخاصة، رسالة ماجيستير في إدارة الأعمال، جامعة لشرق الأوسط ، 2012، ص: 02.

16- قاشي خالد ورافع نادية، الذكاء الإقتصادي ألية لدعم إدارة علاقة الزبون في منظمات الأعمال الحديثة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 2015، ص: 154.

17- بوراس زهرة وبوشارب أحمد، مرجع سابق، ص: 27.