لقد خلصنا ومن خلال دراستنا إلى أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يفتح مجال الإبداع والإبتكار الذي يؤدي للتميز هذا الأخير الذي جعل تبني الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية في مجال إدارة وتسيير المؤسسات بعد ظهور الإنترنت كوسيلة إتصال ذات النفع الواسع والتي يمكن إعتبارها أساس نشأة الإدارة الإلكترونية .

فالإدارة الإلكترونية هي استخدام مختلف التقنيات الحديثة من نظم المعلومات والاتصالات من أجل إنتاج خدمات إلكترونية تهدف من خلالها تلبية إحتياجات المستفيد بالدرجة الأولى، وتحقيق أهداف إستراتيجية ذات أبعاد متعددة في مختلف الميادين لكن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الإدارة الإلكترونية بديلا نهائيا للإدارة التقليدية كونها إعادة إبتكار الأعمال والإجراءات الإدارية بواسطة طرق جديدة فهي تعجل من ضرورة معالجة النظم الإدارية التي تعاني من مشاكل الروتين الإداري والبيروقراطية.

فنجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد على ضمان توفير مستلزمات وشروط والتزامات تقررها الهيئات أو الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية، لأن تطبيقها ليس بالشيء الهين فهي تعتبر أداة من أدوات التغيير الذي يتم تطبيقه على درجات ومراحل مدروسة وفق أسس علمية وخطط إستراتيجية مع توفير البنية التحتية اللازمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة نظام الشبكات الذي يهدف إلى تجميع الأجهزة الإدارية في إطار تشريعي وقانوني متكامل يضمن شفافية وأمن خصوصيات التعامل الإداري الإلكتروني.

وبعد القيام بهذه الدراسة توصلنا إلى اختبار صحة الفرضيات، ومجموعة من الاستنتاجات والتوصيات، نعرضها فيما يلي:

من خلال الدراسة التي قدمناها ومن خلال المعلومات المستقاة من تشخيص أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة وتسيير المؤسسة، تم إثبات صحة أو خطأ الفرضيات، حيث أن:

الفرضية الأولى " التحول إلى الإدارة الالكترونية مرتبط بمدى تقبل إدارة المؤسسة تطبيق هذه التكنولوجيا " فرضية مثبتة؛ حيث أن نسبة مدى تقبل المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبيرة ذلك لأنها مؤسسة اتصالات واستخدام الحواسيب في تنفيذ المهام الإدارية و الفنية يعد من أهم المؤشرات التي تدل على جاهزية المؤسسة وعلى استيعاب الإدارة الالكترونية بالإضافة إلى وجود موقع الكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنت يستخدم من قبل المواطنين.

الفرضية الثانية " استيعاب تطبيق الإدارة الالكترونية مرتبط بمدى توفير كفاءات مهنية متخصصة " فرضية مثبتة؛ حيث أن برامج المؤسسة لبناء قدراتها في مجال الإدارة الالكترونية سيعتمد بالدرجة الأولى بتحديد استراتيجيات تنفيذية تتوافق مع الرؤى المستقبلية و الاحتياجات الضرورية في مجال تنمية الموارد البشرية التي تهدف إلى تحقيق أهداف محددة في مجالات بناء القدرات المحلية.

بعد القيام بهذه الدراسة، تم التوصل للاستنتاجات التالية:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو الكشف عن المعوقات و المشاكل لتطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تبسة –الوكالة التجارية – فقد أوضح البحث الميداني عن عدة نتائج يمكن إيجازها فيما يلي :

1. وجود صعوبة كبيرة في تقبل فكرة التحول الكلي إلى تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة؛
2. غياب منظومة تشريعية فيما يخص تطبيق الإدارة الالكترونية و انعدام قوانين تدعم قطاع الاتصالات أو تحديثها في هذا الخصوص و وجود قيود تمنع الجهات المسؤولة لتطبيقها ؛
3. غياب قوانين تحمي معاملات الزبائن و قلة المعرفة بالأمور القانونية فيما يخص ذلك ؛
4. وجود قيود على التخطيط المالي و الميزانيات و المخصصات المالية فالوكالة التجارية تتلقى الدعم المالي من المديرية العامة و هي بدورها تدعم من طرف الوزارة ؛
5. لا يوجد تعامل الكتروني حقيقي بين رؤساء الأقسام و المدير الجهوي من جهة أخرى الكترونيا بل يتم عن طريق المعاملات الورقية و التنقل لإتمامها.

من خلال دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة المؤسسة، لاحظنا بعض النقائص التي يمكن تجاوزها أو التقليل منها، من خلال التوصيات الأتية:

1. وضع خطة إستراتيجية للتحكم في هذه التكنولوجيا وتطبيقها في إدارة المؤسسة؛
2. يجب الاستفادة من الموارد البشرية المتحكمة في هذه التكنولوجيا؛
3. يجب وضع الرجل المناسب في المكان المناسب فالإدارة بكفاءات عاطلة لا يمكن الوصول من خلالها إلى الأهداف المرجوة؛
4. توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة؛

5. مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع المؤسسة وليس العكس؛
6. تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية؛
7. تشجيع نمط التكوين الذاتي من طرف المستخدمين عن طريق استخدام ما يسمى بالمحاضرات والدروس عن بعد، واستخدام الأقراص المضغوطة وذلك من أجل تخفيض تكلفة التكوين وبالتالي المساهمة بتخفيض أعباء المستخدمين؛
8. عصرنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات؛
9. وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وتجنيد مختصين لذلك، نتيجة ما تحدثه عمليات القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للمؤسسات وخاصة تلك التي تشهد تفوقا تنافسيا بالنسبة لنظيرتها، ولما لا الاعتماد على القراصنة أنفسهم لحماية أنظمتها المعلوماتية مثلما تفعله حاليا مؤسسات عالمية؛
10. حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة لأن أي معالجة سيئة مقصودة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي إلى انهيار النظام، وكذلك مواكبة تطور البرمجيات المضادة للفيروسات؛
11. أما على المستوى الحكومي فيمكن تشجيع إنشاء ما أصبح يطلق عليه بالحكومة الإلكترونية وهو عبارة عن نظام معلوماتي ضخم، لتسهيل حصول المؤسسة على المعلومات المتعلقة بالمحيط في الوقت الحقيقي ودون أية عوائق بيروقراطية.

وفي الأخير يمكن أن نقول انه من غير الممكن الإحاطة بجميع جوانب الموضوع خصوصا وأننا لم نوف بعض النقاط حقها، وكل هذا يمكن أن يكون انطلاقة لبحوث قادمة نورد بعضها فيما يلي:

1. آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة؛
2. التصور الاستراتيجي للمؤسسة في ظل تكنولوجيا المعلومات؛
3. جرائم الحاسوب وأثرها على بناء وفعالية أنظمة المعلومات بالمؤسسة.