يشهد العالم قفزة نوعية جراء الثورة التكنولوجية الرقمية الجديدة خاصة بدايات القرن الواحد والعشرين، وقد إستفادت المؤسسات والشركات والمنظمات من هذه التكنولوجيا بشكل كبير في تحسين أدائها وإنتاجياتها، فنجد تفاعل العامل (الموظف) مع الحواسيب واستخدامها التكنولوجي لسحب وتقييم وتنظيم و تحليل المعلومات، فقد أزالت هذه التكنولوجيا العديد من الحواجز وجعلت المؤسسات والمنظمات والشركات أكثر إنفتاحا في تعاملها مع مختلف الأطراف ومختلف المستويات فيتصلون ويتواصلون بسهولة وبسرعة أكبر مما كان عليه الأمر من قبل بفضل الإدارة الالكترونية في القطاع الخدمي لضمان تحقيق الأهداف الموضوعة وتحويلها إلى مجموعة من السلع والخدمات وفقا لإحتياجات المجتمع ومتطلباته ولا يمكنها التحول أو التطور إلا بوجود بنية تحتية و التي تعتبر عاملا حاسما للإنتقال إلى مرحلة كل ما هو إلكتروني بعيدا عن التعاملات التقليدية التي تكلف الكثير من الجهد والنفقات ويرتبط ذلك بضرورة بذل عناية خاصة بالعنصر البشري وتأهيله وتدريبه لتشغيل أدوات الإدارة الالكترونية وفهم المنظومة الخاصة بها والعمل على إحتواء المعلومات وسهولة التعامل معها من حيث إعادة صياغتها وإستخدامها ويكون ذلك بتوافر الخبرة المعلوماتية وأن يكون العنصر البشري متخصصا في علوم الحاسب الآلي وأن يكون له القدرة على التعامل مع أحدث التطورات في مجال التقنية وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

ويمكن القول بأن الأمر في حاجة إلى جهد كبير لتبني هذا النظام الذي يوائم التغيرات الطارئة في الوقت الراهن و بانتقال العالم إلى ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اتجهت كبريات المؤسسات لتقديم خدمات بأعلى التقنيات التي أضحت ضرورة الحياة المعاصرة والكل يتنافس لإرضاء القدر الأكبر من المستهلكين مثل: مؤسسة اتصالات الجزائر والتي ستكون مجتمع البحث في هذه الدراسة.

أولا: إشكالية الدراسة

مما سبق يمكن إبراز معالم إشكالية هذه الدراسة التي سيتم التطرق فيها إلى سياق نظري تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

الإشكالية الرئيسية:

- هل يمكن إعتبار الإدارة الإلكترونية إفراز من إفرازات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات؟

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية، وبغية الوصول إلى استدلال منطقي، وعلمي يمكن من بلورة إطار نظري وفكري حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة بالمؤسسة.

سيتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد قيادة الكترونية تساعد على التوجيه الأمثل للتسيير الإداري ؟
2. هل يوجد متخصصين في بناء البرمجيات التي تساعد على تنفيذ وتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
3. ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كل من وظائف الإدارة بالمؤسسة؟
4. ماهي الخصائص الجديدة للقوى العاملة في المؤسسة محل الدراسة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية، والتي سيجرى اختبارها في هذه الدراسة.

1. التحول إلى الإدارة الالكترونية مرتبط بمدى تقبل إدارة المؤسسة تطبيق هذه التكنولوجيا؛
2. استيعاب تطبيق الإدارة الالكترونية مرتبط بمدى توفير كفاءات مهنية متخصصة.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيار هذا الموضوع نتيجة للأسباب الموضحة في العناصر التالية:

1. قلة الدراسات في تناول هذا الموضوع إذ يعتبر موضوع معاصر و مواكب للتطورات التكنولوجية؛
2. تسارع التقدم العلمي و التطور التكنولوجي و تأثيره على إدارة و تنمية الموارد البشرية؛
3. الاستجابة لمتطلبات البنية المحيطة و التكيف معها.

رابعا: أهداف الدراسة

1. إثراء المكتبة الجامعية بموضوع أكاديمي يعطي أفكار جديدة؛
2. رصد التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الجزائرية؛
3. التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية و مدى أهميتها في مجال العمل المؤسسي في الجزائر بصفة خاصة.

خامسا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كون الإدارة الالكترونية مفهوم جديد في ظل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعد ركيزة مهمة من ركائز التنمية الاجتماعية و الاقتصادية، و باعتبار الإدارة الالكترونية عنصر من عناصر التكنولوجيا فإنها تمتاز بتقديم العديد من الفوائد في العمل المؤسسي لما يتطلب البحث في كشف عن اثار تطبيقات هذه التكنولوجيا في عمليات تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة ألا وهو موضوع الدراسة.

سادسا: منهج وأدوات الدراسة

بغية القيام بتحليل علمي ومنهجي لإشكالية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة المؤسسة والأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر، وبهدف اختبار صحة الفرضيات المقترحة سيتم استخدام منهج الاستقراء والاستنباط ذلك أن الاستدلال في المعرفة العلمية المبني على منهج الاستنباط، ينطلق من المعلوم لاكتشاف المجهول، ومن العام إلى الخاص، ثم استخدام المنهج التحليلي والتاريخي ضمن بعض جوانب البحث التي تتطلب التحليل المرتكز على أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة التقليدية وتحولها التدريجي إلى إدارة الكترونية.

كما تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي، وهو الأسلوب الذي يستعمل على نطاق واسع في العلوم الاجتماعية، وهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

وبالنسبة للأدوات المستعملة في الدراسة، في الجانب النظري منها تم الاستعانة بمجموعة من المراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت، والإدارة الإلكترونية، إضافة إلى المجلات، والمقالات العلمية المنشورة، ومجموعة من المواقع الإلكترونية؛ وفي الجانب التطبيقي تم استعمال العديد من الأدوات التي تساعد في تجميع المعلومات ومعالجتها ومن ثم تحليلها واستخلاص النتائج ومنها: استمارة معلومات، المقابلة، مختلف أساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي.

سابعا: هيكل البحث

يشتمل البحث على ثلاثة فصول حيث يتناول الفصل الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت حيث تم التطرق فيه إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات،الاتصالات، والانترنت في ثلاثة مباحث، ثم الفصل الثاني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتي يعتبر إدخالها ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إدارية إلكترونية، وظهور الإدارة الالكترونية، ومنه تناولنا في هذا الفصل ثلاثة مباحث أولها المدخل للإدارة الإلكترونية، والثاني وظائف الإدارة الإلكترونية، ثم أخيرا أمن الإدارة الإلكترونية ، أما الفصل الثالث فيتناول أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على مؤسسة إتصالات الجزائر من خلال الدراسة الميدانية، وفيها تم التعريف بميدان الدراسة ثم تحليل الاستمارات والنتائج المتوصل إليها.

ثامنا: صعوبات البحث

في إطار دراسة هذا البحث تم التعرض لبعض الصعوبات يمكن ذكرها في:

1. نقص المراجع التي تهتم بدراسة موضوع الإدارة الالكترونية؛

2. صعوبة إتمام الدراسة في الوقت المحدد بسبب العمل؛.