

أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة -
The Impact of Electronic Management on Institutional Performance
- A Field Study at Algeria Telecom in Ouargla -

نوال بن عريمة^{1*}، باديس بوخلوة²

¹ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر) (nawelmohamed999@gmail.com)
² كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر) (badi070@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام: 2022/12/24؛ تاريخ القبول: 2023/03/28؛ تاريخ النشر: 2023/06/10

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة الاستبيان وزعت على عينة عشوائية قوامها 100 موظفا، تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء المؤسسي تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل). وأوصت الدراسة بضرورة استخدام تكنولوجيا متطورة مع توفير شبكات اتصال داخلية وخارجية، واستقطاب كفاءات ومهارات مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مع الاهتمام بالزبون وتحقيق رغباته.

الكلمات المفتاح: إدارة إلكترونية، أداء المؤسسي، مؤسسة اتصالات الجزائر.

تصنيف JEL: M55، M12

Abstract: This study aims to know the impact of electronic management on the institutional performance of the Algerian Telecom Corporation in Ouargla, where the researchers relied on the descriptive analytical approach, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and distributed to a random A sample of 100 employees, the data was analyzed using the statistical program for social sciences SPSS, and the study concluded There is a statistically significant effect of electronic management on institutional performance, and there are no statistically significant differences between the averages of employees' perception of Institutional performance according to demographic variables (gender, age, educational level, seniority at work). In the light of these results, the study recommended the necessity of using advanced technology with the provision of internal and external communication networks, and attracting competencies and qualified skills to apply electronic management while paying attention to the customer and fulfilling his desires.

Keywords: Electronic Management, Institutional Performance, Algeria Telecom Corporation.

JEL classification codes: M12, M55.

* المؤلف المرسل

I- تمهيد :

لقد شهد نهاية القرن العشرين جملة من التغيرات وتطورات التكنولوجيا المتسارعة في بيئة الاعمال المتقلبة وفي شتى مجالات الحياة، وخاصة مع ظهور شبكة الانترنت والاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات، وفي ظل الأوضاع الجديدة التي اوجدتها تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الإدارة، بدا التيار الفكري الجديد يروج للإدارة الالكترونية باعتبارها اهم الاتجاهات الحديثة في مجال الإداري. ونتيجة لهذه التغيرات المتزايدة ظهر مصطلح الإدارة الالكترونية، التي يكمن جوهرها وفلسفتها في احداث تغيير جذري في نمط وأسلوب أداء المؤسسات، باعتبار ان الأداء المؤسسي هو الذي يحقق تميز المؤسسات.

كما اصبح تطبيق الإدارة الالكترونية واعتمادها في الإدارة كطريقة لتحقيق الأداء العالي لما توفره من مميزات تساعد على مواكبة المنافسة الشرسة التي تشهدها بيئة الاعمال، كما يعد الأداء من المواضيع المهمة المعاصرة التي زاد الاهتمام به لعقود من جراء زيادة حدة المنافسة، لذي يتوجب على المنظمات لاسيما التي تنشط في مجال الاتصالات البحث على معايير جديدة للأداء لذي لجات الى الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات من خلال الميزة التي تضيفها على أداء المؤسسة من ناحية توفير الوقت ، الجهد، التكلفة ، ولهذا اصبح تبني فكرة الإدارة الالكترونية امرا حتميا وليس مخيرا، يجب انتهاجها أولا لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة وثانيا لرفع مستوى أدائها.

في ضوء مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- اشكالية الدراسة:

إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟

وبناءً على هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟
 2. ما مستوى الأداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟
 3. هل يوجد أثر للإدارة الالكترونية على الاداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟
 4. هل توجد فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء المؤسسي تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)؟
- فرضيات الدراسة: للإجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة والاسئلة الفرعية سيتم الاعتماد على الفرضيات التالية:
- الفرضية الاولى:** مستوى الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-مرتفع؛
- الفرضية الثانية:** مستوى الأداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مرتفع كذلك؛
- الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر للإدارة الالكترونية على الاداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول الاداء المؤسسي تبعا للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

- **اهداف الدراسة:** تسعى الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف تتمثل في:

- الهدف الرئيس من هذه الدراسة في ابراز دور الإدارة الالكترونية في الأداء المؤسسي في اتصالات الجزائر، بالإضافة الى الاهداف التالية:
 - تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية والأداء المؤسسي في المؤسسة من خلال تقديم الإطار المفاهيمي؛
 - التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة وواقع الأداء المؤسسي؛
 - التعرف على مدى وجود أثر للإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي في المؤسسة؛
 - التحري على الفروق حول الأداء المؤسسي تبعا لاختلاف الخصائص الديموغرافية.
- **اهمية الدراسة:** تنبثق أهمية البحث من أهمية متغيرات الدراسة والمتمثلة في الإدارة الالكترونية والأداء المؤسسي التي تحتاج الى بحث وتحليل لتلمس دورها في المنظمات.

ابراز الدور التي تلعبه الإدارة الالكترونية في المساعدة على تحقيق الأداء المؤسسي في المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

تقديم توصيات للمدراء والموظفين في المؤسسة وتوعيتهم بأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء وتحقيق التميز.

- **منهج الدراسة:** استخدمت الدراسة منهج الوصفي التحليلي من اجل التعرف على تأثير ابعاد الإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي، وذلك بتصميم استبانة تتضمن مجموعة من الاسئلة حول متغيرات الدراسة.

- **حدود الدراسة:**

الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة-سبب اختيارنا للمؤسسة اتصالات لأنها تعمل في مجالات المعلومات

والاتصالات كما انها تنشط في قطاع الاتصالات الذي بدوره يشهد تنافسية حادة.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال 2022.

الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تأثير الإدارة الإلكترونية بأبعادها (العتاد، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة) على الأداء المؤسسي.

الحدود البشرية: شملت الدراسة جميع الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

- الدراسات السابقة:

◀ دراسة: (الغامدي، 2021): بعنوان:

أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030 (دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على الاستبيان في جمع المعلومات حيث وزع على (246) من موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة، حيث أظهرت النتائج ان بعد أجهزة الحاسوب وملحقاته ، وبعد كفاية ربط بالشبكات المتوفر لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، وبعد العنصر البشري لهم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على التميز التطويرية اللازمة مما يحقق التطور والنمو السريع، كما ان المميز لا يتم الا بوجود قيادة إدارية متكاملة مع موظفين اكفاء، ولا يتحقق الا من خلال تنمية وتطوير الاتصالات الإدارية والشبكات الداخلية والخارجية ، وتنمية بيئة العمل المؤسسي وخاصة البيئة التقنية من خلال اعداد البنى التحتية الملائمة والمتطورة والتي تسهم في التوسع والنمو المتسارع.

◀ دراسة: (شيلي، 2020): بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي لبعض الموانئ البحرية الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي بمؤسسات (عناية، سكيكدة، بجاية)، حيث استخدمت الباحثة المنهج التحليلي الوصفي واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (250) فردا وزعت عليها الاستبانات حيث تم التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS. ومن اهم النتائج التي خلصت لها هذه الدراسة هي:

- هناك دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، حيث تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي بما نسبته 28 بالمائة بالمؤسسات المبحوثة ويوجد ارتباط قوي بينهما؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) حول الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي تعزى بالمتغيرات الشخصية بالمؤسسات المبحوثة.

وتوصي الدراسة بضرورة تعامل هذه المؤسسات مع التكنولوجيا الحديثة والبرامج المتطورة وتطوير العاملين في الإدارة الرقمية والإلكترونية من اجل تطوير الأداء التنظيمي للمؤسسات المبحوثة.

◀ دراسة: (عماري، 2018): بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على المقابلة مع بعض أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى الاستبيان الذي استهدف عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية ومساعدتهم بالجامعات الجزائرية محل الدراسة والبالغ عددهم (867) فردا، حيث تم توزيع (413) استبيان على مجتمع البحث، ولتحليل بيانات الاستبيان استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. (SPSS.V22).

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أنّ مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى متوسط، والشئ نفسه بالنسبة لمستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة إذ وُجد أنه مستوى متوسط، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

◀ دراسة: (HAMADI & ZAIDI, 2020): بعنوان:

The Impact of E-Management on Organizational Performance: An Empirical Study in Tunisian Firms.

هدفت هذه الدراسة على اساسيات الإدارة الإلكترونية وطبيعتها مكوناتها بالمعنى الأساسي وكذلك لمعرفة اثر ممارسات الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي المتصور حيث استخدم الباحثان المنهج التحليلي، وقد تم توزيع استبانات على عينة تتمثل في مدراء الإلكترونيين في الشركات التونسية النشطة حيث كان قوامها (310) مدير، ولقد استخدم الباحثان تحليل عامل من نوع ACP (تحليلي المكونات الرئيسي) والتحليلي الهيكلي باستخدام برنامج AMOS 24.0 ، وقد أظهرت النتائج ان نشر تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة يتطلب استثمارات ضخمة ، كما ان ممارسة الإدارة الإلكترونية تقوم بتحسين أداء الشركة بشكل جيد.

دراسة: (RAWASH, 2014) : بعنوان:

Electronic management's contribution to the Development of managerial Function.

هدفت الدراسة الى ابراز أهمية وظائف الإدارة وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تقنية المعلومات مع التعرف على درجة تنفيذ الإدارة الإلكترونية في كلية جدارا ومساهمتها في تطوير الوظائف الإدارية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري والاستبيان في الجانب العملي ، حيث تكون مجتمع الدراسة من كوادرات إدارية في جامعة جدارا البالغ عددهم 142 عاملا واعتمدت العينة العشوائية كأسلوب في اختيار العينة والبالغ عددها 50 عاملا، ولتحليلها لبيانات استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وقد خلصت الدراسة الى ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة، البرمجيات، صناع المعرفة) وبين الوظائف الإدارية؛
- الإدارة الإلكترونية تمثل أسلوب جديد تقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دراسة: ((Waswas & Jwaifel, 2019) بعنوان:

The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي في جامعة الحسين بن طلال مع محاولة التنبؤ بمستوى التميز المؤسسي من خلال درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق اهداف الدراسة، اعتمدت الاستبانة في الدراسة كأداة لجمع المعلومات وتم توزيعها على عينة قدرها (249) عضوا إداريا (مدراء ومدراء أكاديميون) في جامعة العين، وقد اشتملت الأداة الدراسة على قسمين الأول يتعلق بقياس مستوى الإدارة الإلكترونية من حيث الابعاد الثلاثة (الإدارية، المادية ، التقنية) والثاني يتعلق بتحديد مستوى التميز المؤسسي من حيث الابعاد الثلاثة (التميز القيادي في الإدارة الجامعية التميز البشري، التميز في الخدمات) حيث أظهرت النتائج ما يلي:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وحدة معالجة المركزية متوسط من حيث الابعاد الإدارية والفنية وضعيف من حيث البعد المادي؛
- مستوى التميز المؤسسي متوسط في بعد التميز القيادي بينما ضعيف في ابعاد التميز في الكادر البشري وامتياز الخدمات،
- اظهر تحليل الانحدار الخطي انه يمكن التنبؤ بمستوى التميز المؤسسي من خلال تحديد درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في AHU.

1.1- الإدارة الإلكترونية :

1-1 تعريف الإدارة الإلكترونية: تعود فكرة الإدارة الإلكترونية لسنة 1973 في الولايات المتحدة الأمريكية ثم بدأت تنمو وتتطور عبر مراحل الزمن وخاصة بعد شيوع استخدام شبكة الانترنت حيث أصبحت الكثير من المؤسسات تقوم بإدارة اعمالها وانشطتها بأساليب إلكترونية دون الحاجة الى الأساليب التقليدية الروتينية حيث يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة حيث ظهر نتيجة التطورات الحاصلة في العالم المعاصر منذ الانتقال من النظام التقليدي الى النظام الإلكتروني بعيدا عن الاعمال الورقية حيث تعامل معه الباحثون في الإدارة من خلال عدة تعاريف نذكر منها:

عُرفت الإدارة الإلكترونية على انها العملية الإدارية القائمة على شبكة الانترنت وشبكات الاعمال الإلكترونية في التخطيط والتوجيه والرقابة على موارد المؤسسة وقدراتها الأساسية بغية تحقيق اهدافها (نجم، 2004، صفحة 127)، كما تُعرف كذلك على انها: استخدام مزيج من التكنولوجيا لأداء الاعمال واسرعه وإيجاد الية متطورة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها والمنظمات الأخرى وعملائها (غنيم، 2003، صفحة 30)، ويشار إليها كذلك على انها عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف الى تحويل الاعمال الإدارية من الشكل التقليدي الى الشكل الإلكتروني باعتماد على نظم المعلومات قوية تساعد على تسريع اتخاذ القرار الإداري وابقال التكاليف بالاستعانة على شبكات الحاسوب (العمار، 2008، صفحة 191)وكما تعرف أيضا على انها هي استخدام جميع التقنيات الحديثة في تنفيذ المهام والاعمال الإدارية داخل

المؤسسة بدقة وفعالية لإتمامها بسهولة وتعمل على توفير الوقت والجهد وتسهيل الإجراءات مع ضمان خصوصية وامن المعلومات (ALQUDAH & .MURADKHANLI, 2021, p. 68)

في ضوء ما سبق من التعريفات يمكننا القول بان الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن عملية وأسلوب اداري حديث يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية هدفها تبسيط العمليات وتقليل التكلفة والجهد وزيادة الكفاءة والفعالية لتحقيق المؤسسة أهدافها.

1-2 فوائد الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية عدة مزايا وفوائد نذكر منها: (السالمي، 2006، صفحة 37)

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات مما يعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين التي تكون أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛
- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وبين المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- تقليل استخدام الورق سو فيعالج مشكلة عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي الى عدم الحاجة الى أماكن الحفظ ويتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛
- تقليل الجهد والتكلفة في العمليات الإدارية.

1-3 اهداف الإدارة الإلكترونية: تهدف الإدارة الإلكترونية الى تسريع وتيرة الاعمال وزيادة الإنتاجية وتحقيق الكفاءة والفعالية وتقليل

الجهد والتكلفة في أداء الاعمال كما توجد اهداف أخرى نذكر منها ما يلي (احمد، 2009، صفحة 73):

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية في خلال 24 ساعة في اليوم؛
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية؛
- تحقيق السرعة المطلوبة للإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الحفاظ على تفوق الموظفين من حيث الابداع والابتكار؛
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية؛
- الحفاظ على السرية التامة للمعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

1-4 متطلبات الإدارة الإلكترونية: لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يجب توافر عدة متطلبات نذكر لها: (السالمي، 2006، صفحة 71).

- خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية.
- خلق البنية التحتية للاتصالات والتأكد من صلاحيتها.
- اعداد نظام معلومات مكون من نظم فرعية لخلق التكامل في المعلومات.
- اعداد دراسة متكاملة لما موجود فعلا من نظم منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية والاستفادة منها في تنفيذ الحكومة الإلكترونية.

1-5 عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية وهي:

عتاد الحاسوب (hardware).

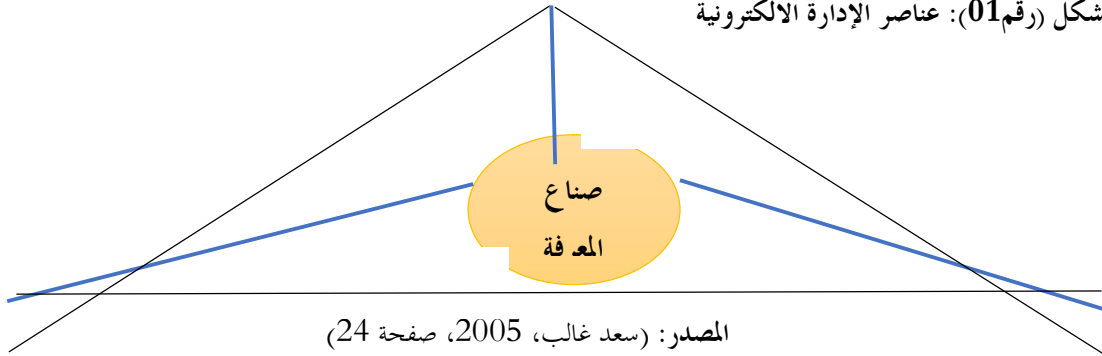
البرمجيات (software).

شبكات الاتصالات (communication network).

ويقع في قلب هذه المكونات صناعات المعرفة ويتألف من الموارد البشرية التي يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية للإدارة الإلكترونية كما مبين في

الشكل:

الشكل (رقم 01): عناصر الإدارة الإلكترونية



- 1- **عتاد الحاسوب:** ويقصد به أجهزة الحاسوب ومعداته وخدماته وملحقاتها، فعلى المؤسسة ضرورة امتلاك أجهزة حديثة ومتطورة للحصول على ميزتين أساسيتين: (عاصي وواخرون، 2019، صفحة 101)
 - تقليل تكاليف الصيانة والتطوير المستمر؛
 - ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرامجيات نظم المعلومات.
- 2- **البرامجيات:** هي عبارة على مجموعة من البرامج المتطورة التي تعمل على تشغيل أجهزة الحاسوب؛
- 3- **شبكات الاتصال:** هي عبارة عن شبكات داخلية الانترنت وشبكات خارجية اكسترنات، تمثل مجموعة من الحواسيب مرتبطة مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها مشاركة الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات؛
- 4- **صناع المعرفة:** وهو اهم عنصر في الإدارة الإلكترونية ويتكون من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية وراس المال الفكري في المؤسسة.

2.1- الأداء المؤسسي :

1.2: مفهوم الأداء: يعد مصطلح الأداء من بين المصطلحات التي لم يتحدد لها مفهوم موحد، حيث اختلف مفهومه باختلاف المدارس الكلاسيكية والحديثة السائدة في مراحل التطور الفكر الإداري، فهو تتحكم فيه عدة عوامل من صعب تحديدها بما يسمح ضبط مفهومه. وفيما تقدم نورد بعض التعاريف التي اهتم بها الباحثين في هذا المجال.

في المدلول اللغوي عند البحث عن لفظة الاداء نجد في معاجم اللغة العربية يشير الى "عمل وانجاز او تنفيذ (راجحي، 2020، صفحة 36)". فالأداء هو الجهد المبذول او النشاط الذي تم انجازه، كما ان الاداء في اللاتينية يقابله لفظة performare التي تعطي كلية الشكل لشيء ما واشتقت منها اللفظة الانجليزي performance والتي تعني انجاز العمل او الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه" (مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، 2001).

فالأصول العربية واللاتينية تتفق وتشارك على ان الأداء معناه انجاز العمل وتأدية النشاط واتيان بعمل. كما يعرف على انه: محصلة استطاعة المؤسسة في استغلال الموارد وقدرتها على توجيهها نحو تحقيق الأهداف المطلوبة، وهو يعكس كيفية استغلال المؤسسة لمواردها المادية والبشرية بصورة التي تجعلها أكثر قدرة على تحقيق الأهداف المنشودة (KENT & PHILIP, 1990) ويعرف أيضا على انه: بانه درجة بلوغ الفرد او المنظمة ككل للأهداف المسطرة بكفاءة وفاعلية، والكفاءة هي القدرة على ترشيد وتحجيم الموارد المتاحة للمنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة (محمد فرح، 2019، صفحة 86). ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الاداء بانه: قدرة المنظمة على انجاز الاعمال بالشكل الصحيح بكفاءة وفاعلية وذلك لتحقيق الاهداف المنشودة لضمان البقاء والاستمرارية وتحقيق الميزة التنافسية.

2-2- مفهوم الاداء المؤسسي: تختلف تعريفات الاداء المؤسسي باختلاف وجهة نظر الباحثين والمهتمين في هذا الشأن لذا لا يوجد تعريف موحد للأداء المؤسسي لذا نجد عدة تعاريف نذكر البعض منها:

يُعرف بانه: "انعكاس للقدرة منظمة الاعمال وقابليتها لتحقيق اهدافها" (بن دحمان، 2021). كما يُعرف: انه المنظومة المتكاملة لتتأخر تفاعل اعمالها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية (مخيمر، 2000، صفحة 327). والاداء حسب هذا التعريف يتكون من:

- اداء العاملين داخل وحدتهم التنظيمية في مجال تخصصاتهم.
- اداء الوحدات التنظيمية والاقسام الوظيفية في إطار السياسات العامة للمنظمة.

■ اداء المنظمة في إطار بيئتها الخارجية، الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية. لقد عرف بترسون واخرون الاداء المؤسسي " بأنه قدرة المؤسسة على استغلال موارده بكفاءة، ونتاج مخرجات متوافقة مع أهدافها، ومناسبة لمستخدميها" (مباركي وخير الدين، 2022). ومن خلال ما سبق من التعاريف نستخلص التعريف الشامل للأداء المؤسسي، ويمكن القول انه: قدرة المؤسسة في استغلال مواردها المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية، حيث تتفاعل فيها كل الوحدات التنظيمية والمستويات الادارية لتوجيه جهود المنظمة بغية تحقيق الاهداف المسطرة مع انتاج مخرجات متناعمة مع اهدافها.

II - الطريقة والأدوات :

1. مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وعددهم (560) عاملاً. من هذا المجتمع تم اختيار عينة قوامها (100) فرداً باستخدام العينة العشوائية البسيطة.

2. مصادر جمع البيانات: لقد اعتمدنا على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات: المصادر الثانوية، وتشمل الدراسات والبحوث السابقة في الكتب والدوريات والمجلات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والأداء المؤسسي (التنظيمي)، والمصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبيان الخاص بمتغيرات الدراسة.

3. توزيع وإدارة الاستبيان: تم توزيع (100) استبانة على العاملين في مختلف مصالح المؤسسة (إطارات)، استرجع منها (79) استبانة، تبين ان (4) منها غير قابلة للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات القابلة للتحليل (75) استبانة أي ما نسبته (75%) من الاستبانات الموزعة.

4. أداة الدراسة: تتكون هذه الاستبانة من جزئين على النحو التالي: الجزء الأول: الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) يتضمن (16) فقرة. الجزء الثاني: الأداء المؤسسي (المتغير التابع) يتضمن (28) فقرة. وتجدر الإشارة اننا استخدمنا مقياس (LIKERT SCALE) الثلاثي، حيث منحت الدرجات (1,2,3) على التوالي (موافق، محايد، غير موافق).

5. الطرق الإحصائية المستخدمة: تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (spss) واعتمدت عملية التحليل على: - قياس الاعتمادية من خلال معامل كرومباخ - الفا للتعبير عن ثبات أداة الدراسة. - مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) للتعرف على مستوى متغيرات لدراسة. - تحليل الانحدار البسيط والتدرجي ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الأثر والعلاقة بين المتغيرات.

6. صدق أداة الدراسة: لقد اعتمدنا على الاستبانة بوصفها أداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة للبحث، وتم القيام بتصميمها في صورتها الأولى بالاستفادة من الجانب النظري والدراسات السابقة، وبعد التأكد من وضوح العبارات وفهمها، تم إخراجها في شكلها النهائي حيث تم عرضها لمجموعة أساتذة محكمين لتحكيمها.

7. ثبات الأداة: الثبات الاستقرار يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه، مما يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج مع احتمال متساوٍ لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. لقد تم اختبار ثبات أداة القياس عن طريق اختبار (الفا كرومباخ). نجد من خلال التحليل باستخدام برنامج (spss) ان معامل الفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة الكلية هو (92.1%) في حين كان معامل الفا كرومباخ لفقرات الإدارة الإلكترونية هو (89.5%) بينما كان معامل الفا كرومباخ لفقرات الأداء المؤسسي هو (84.3%) حيث انهما اعلى من النسبة الدنيا (60%) وهذا يعكس ثبات أداة القياس بدرجة كبيرة.

III - النتائج ومناقشتها :

1. تحليل ومناقشة الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على ان مستوى الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مرتفع. لمعرفة مستوى الإدارة الإلكترونية تم الاعتماد على طول الفئات كالتالي: (من 1 الى 1.666 مستوى منخفض، من 1.667 الى 2.333 مستوى متوسط، ومن 2.334 الى 3 مستوى مرتفع). حيث جرى قياس مستوى الإدارة الإلكترونية من خلال أربعة ابعاد وهي كالتالي: أ. مستوى البعد المادي (العناد): من خلال التحليل باستخدام برنامج spss بلغت قيمة المتوسط لهذا البعد (1.15) اقل من (1.66) وبانحراف معياري قدره (0.25) واهميته النسبية تقدر بـ (38.66%) هذا يعني ان مستوى المكونات المادية للإدارة الإلكترونية كان منخفضاً. ويرجع ذلك إلى النقص في أجهزة الكمبيوتر المتطورة ومعدات ربط الشبكات، بالإضافة إلى نقص وسائل التخزين الإلكترونية للمعلومات التي يُستفاد منها لاحقاً.

ب. **البعد البشري (صناع المعرفة):** المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (1.17) وهي اقل من (1.66) وانحراف معياري قدره (0.34) واهميته النسبية (39%)، وهذا يعني ان بعد الموارد البشرية كان منخفضا فالمؤسسة غير موفقة في استقطاب ذوي الخبرة والمهارة في مجال الإدارة الالكترونية مع نقص الاهتمام بتطوير وتدريب المورد البشري لديها لتنمية قدراته وتحسين أدائه.

ت. **مستوى بعد البرمجيات:** المتوسط العام للبعد بلغ (1.16) وهي اقل من (1.66) وانحراف معياري قدره (2.88) واهميته النسبية (38.33%)، وهذا يعني ان مستوى البرمجيات كان منخفضا. وهذا راجع الى نقص في امتلاك المؤسسة للبرامج الحديثة في جميع مصالحها ووحداها.

ث. **مستوى بعد الشبكات الاتصالات:** المتوسط العام لبعد الشبكات (1.13) وهو اقل من (1.66) وانحراف معياري قدره (0.28) واهميته النسبية ب (37.33%). وهذا يعني ان مستوى هذا البعد منخفض، وهذا راجع الى نقص في استخدام لوسائل الاتصال بين العاملين في المؤسسة لمواجهة الازمات التي تواجههم أثناء العمل التي تعمل على تسريع وتيرة الاعمال بين الوحدات داخل المؤسسة.

ج. **مستوى الإدارة الالكترونية (جميع الابعاد مجتمعة):** من خلال التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (SPSS) يتبين ان مستوى الإدارة الإلكترونية منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.15) وهي اقل من (1.66) وانحراف معياري قدره (0.23) واهميته النسبية ب (38.33%)، ونلاحظ ان ترتيب ابعاد الإدارة الالكترونية تنازليا جاءت بالنحو التالي: المورد البشري (صناع المعرفة)، المكونات المادية(العتاد)، البرمجيات، شبكات الاتصالات.

وعليه نرفض الفرضية الأولى التي تنص على ان مستوى الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مرتفع.

2. تحليل ومناقشة الفرضية الثانية: تنصُ الفرضية الثانية على أنَّ مستوى الأداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مرتفع.

أ. **مستوى بعد العمليات الداخلية:** من خلال التحليل باستخدام برنامج SPSS يتضح ان المتوسط الحسابي لبعد العمليات الداخلية هو (1.31) اقل من (1.66) وانحراف معياري يقدر بـ (0.35) واهميته النسبية (43.66%)، مما يعني ان مستوى هذا البعد منخفض. وهذا راجع الى ان المؤسسة لا تستخدم التكنولوجيا المتطورة لتسيير عملياتها الداخلية مع عدم تنفيذ بعض إجراءات العمل التي تعمل على زيادة كفاءتها وفعاليتها

ب. **مستوى البعد المالي:** قدر المتوسط الحسابي لبعد المالي بـ (1.42) وهو اقل من (1.66) وانحراف معياري يقدره (0.32) واهميته النسبية (47.33%)، وهذا يعني ان مستوى هذا البعد منخفض. ويرجع ذلك الى نقص في استغلال الموارد المالية والمادية بشكل عقلاني وكذلك إدارة المؤسسة غير قادرة على مراقبة الموارد المالية وفق ما هو مخطط له مع ضعف القدرة على تحديد أهدافها المالية المراد تحقيقها.

ت. **مستوى بعد العملاء:** بلغ المتوسط الحسابي لبعد العملاء (الزبائن) (1.24) اقل من (1.66) وانحراف معياري قدره (0.31) واهميته النسبية بـ (41.33%). وهذا يعني ان مستوى بعد العملاء في المؤسسة منخفض، وهذا راجع الى عدم الحرص المؤسسة على تخفيض شكاوى الزبائن وكذلك المؤسسة لا تملك مؤشرات قياس رضا عملائها.

ث. **بعد النمو والتعلم:** قدر الوسط الحسابي بـ (1.34) وهو اقل من (1.66) وانحراف معياري (0.38) واهميته النسبية ب (44.66%). وهذا يعني ان بعد النمو والتعلم منخفض في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وهذا راجع الى نقص البرامج التدريبية والتكوينية ومهارات وكفاءات قادرة على الارتقاء بالأداء. وكذلك تفتقر المؤسسة الى الأنشطة الإبداعية للموظفين.

ج. **مستوى الأداء المؤسسي (جميع الابعاد مجتمعة):** قدرا لوسط الحسابي ب (1.33) وانحراف معياري قدره (0.27) واهميته النسبية (44.33%). ونلاحظ ان ترتيب ابعاد الأداء المؤسسي تنازليا جاء بالنحو التالي: الجانب المالي، النمو والتعلم، العمليات الداخلية، العملاء. وعليه نرفض الفرضية الثانية التي تنص على ان مستوى الأداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مرتفع.

لقد تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

-**قبول H0:** إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

-**رفض H0:** إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة اقل او يساوي مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

3. **تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة:** التي تنص على عدم وجود أثر للإدارة الإلكترونية على الاداء المؤسسي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة. ومن اجل اختبار هذا الفرضية ومعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط والتدريجي وقد توصلت الدراسة الى:

من خلال الجدول (06) تظهر قيمة الاحصائي T ومستوى الدلالة الخاصتين باختبار دلالة قيمة β ، حيث ان مستوى الدلالة قيمة t (0.000) المقابلة لقيمة β (0.655) اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني ان الادارة الالكترونية لها أثر ذو دلالة احصائية على الأداء المؤسسي، حيث يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

الأداء المؤسسي = (0.774) × الإدارة الإلكترونية + 0.434.

ومن خلال معادلة الانحدار يتبين انه كلما زاد تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة أدى ذلك الى زيادة الأداء المؤسسي ب (0.774)، ونلاحظ أيضا ان العلاقة بين المتغيرين الإدارة الإلكترونية والأداء المؤسسي موجبة (طردية) ، وهذا يعني ان الزيادة في تطبيق الإدارة الإلكترونية يزيد في مستوى الأداء المؤسسي، ويفسر ما مقداره (57.6%) من التباين في الأداء المؤسسي، ومن خلال الجدول (07) نلاحظ ان قيمة معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة (الموارد البشرية، المكونات المادية) بلغت (0.281، 0.389) على التوالي وتدل على قيمة الارتفاع الحاصل في المتغير التابع نتيجة ارتفاع وحدو واحدة من هذه المتغيرات فهما دالين احصائيا لان قيمة الاحتمالية اقل من 0.05 وبالتالي تكون معادلة خط الانحدار كما يلي:

$Y = 0.389X_1 + 0.281X_2 + 0.539$ ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وعليه نقبل الفرضية البديلة.

4. تحليل ومناقشة الفرضية الرابعة: التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الاداء المؤسسي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

من خلال الجدول (08) لاختبار t يتبين ان نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس للموظفين كانت قيمة الدلالة (0.532) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص الأداء المؤسسي. الجداول (09) (10) (11) إن قيمة الدلالة الإحصائية لمتغير السن والمستوى التعليمي والخبرة (الاقدمية في العمل) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05). وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير السن والمستوى التعليمي والخبرة. ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول الاداء المؤسسي تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)

IV- الخلاصة :

حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وقد توصلنا الى النتائج التالية:

- يوجد أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي؛
 - مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة منخفض؛
 - مستوى أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة منخفض؛
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين فيما يتعلق بالجنس، العمر، المستوى التعليمي؛ الاقدمية في العمل؛
 - هناك تأثير لبعدي الموارد البشرية والمكونات لمادية على اداء المؤسسة محل الدراسة؛
 - نقص في استقطاب المهارات المؤهلة ومدربة في مجل تكنولوجيا المعلومات.
- بناءاي على النتائج لسابقة نقدم التوصيات التالية:

- ضرورة توفير الأجهزة المتطورة والمعدات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- العمل على توفير شبكات اتصال فعالة داخل وخارج المؤسسة؛
- العمل على استقطاب كفاءات المؤهلة القادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؛
- ضرورة تأهيل وتدريب المرود البشري الخاص بتطبيق الادارة الإلكترونية؛
- ضرورة الاهتمام بالزبون والعمل على تقليل عدد الشكاوى؛
- توفير التكنولوجيا المتطورة لضمان تسيير اعمالها الداخلية والخارجية.

- ملاحق:

الجدول (01):معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
الإدارة الإلكترونية	16	0.843
الأداء المؤسسي	28	0.895
الثبات العام للاستبيان	44	0.921

المصدر: من إعداد الباحثين بناءا على مخرجات spss

الجدول (02): نتائج معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية مجتمعة) والأداء المؤسسي

		الأداء المؤسسي
الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط	0.774
	مستوى الدلالة	0.000
	العينة	75

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (03): نتائج إجابات العينة على الإدارة الإلكترونية

	N	Moyenne	Ecart type
المكونات المادية	75	1,1500	,25000
البرمجيات	75	1,1667	,28868
شبكات الاتصال	75	1,1367	,28264
المورد البشري	75	1,1767	,34331
الإدارة الإلكترونية	75	1,1575	,23053

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (04): نتائج إجابات العينة على الأداء المؤسسي

	N	Moyenne	Ecart type
الجانب المالي	75	1,4210	,32703
العمليات الداخلية	75	1,3143	,35540
العملاء	75	1,2419	,31155
النمو والتعلم	75	1,3429	,38876
الأداء المؤسسي	75	1,3300	,27230

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (05): معاملات الانحدار لاثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي

Coefficients ^a					
مستوى الدلالة sig	قيم اختبار T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Bêta	الخطأ المعياري	B	
0.01	3,523		,123	,434	الثابت
0.000	7,412	,655	,104	,774	المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية

a. Variable dépendante ابعاد المتغير التابع الأداء المؤسسي

$$R = ,774 \quad R^2 = 0.576$$

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (06): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

Coefficients ^a					
مستوى الدلالة sig	قيم اختبار T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Bêta	الخطأ المعياري	B	
,000	8,503		,092	,785	الثابت
,000	6,143	,584	,092	,463	المتغير المستقل الموارد البشرية
,000	4,214		,128	,539	الثابت
,000	5,219	,502	,076	,398	المتغير المستقل الموارد البشرية
,009	2,680	,258	,105	,281	المتغير المستقل المكونات المادية

a. Variable dépendante، المتغير التابع الأداء المؤسسي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (07): اختبار (T) للعينات المستقلة لاختبار الفروق حول الأداء المؤسسي حسب متغير السن.

		Test d'échantillons indépendants								
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
المتغير التابع الأداء المؤسسي	Hypothèse de variances égales	،394	،532	-.933	73	.354	.04293	-.06032	-.18911	.06847
	Hypothèse de variances inégales			-.920	56.914	.361	.04293	،06564	-.19156	.07093

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (08): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء المؤسسي حسب متغير السن.

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	0.278	2	0.139	1.918	0.154
	داخل المجموعات	5.209	72	0.072		
	المجموع	5.487	74			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

الجدول (09): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء المؤسسي حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.200	3	0.067	0.895	0.448
	داخل المجموعات	5.287	71	0.074		
	المجموع	5.487	74			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

- الإحالات والمراجع :

- ALQUDAH, M., & MURADKHALI, L. (2021). **Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan**. Electronic Research journal of Engineering Computer and Applied Sciennces, 3, pp. 65-82.
- HAMADI, K., & ZAIDI, J. (2020). **The Impact of E-Management on Organizational Performance: An Empirical Study in Tunisian Firms**. WORLD ACADEMIC JOURNAL OF MANAGEMENT, 8(3), pp. 31-37.
- KENT, M., & PHILIP, B. (1990). **strategic risk and corporate performance : an analysis of alternative risk measure**. ACADEMY OF MANAGEMENT JOURNAL (A.M.I), 33(4), p. 767.
- RAWASH, N. H. (2014). **Electronic management's contribution to the Development of manageial Function**. Academic Research International, 5(5).
- Waswas, D., & Jwaifel, M. (2019). **The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University**. 9(3).
- احلام بن برونو. (2015). دور بطاقة الاداء المتوازن في تقييم الاداء الاستراتيجي للمؤسسات النفطية -دراسة حالة مؤسسة نفطال-مقاطعة الوقد حاسي مسعود (2011-2014). المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية(03)، صفحة 327. على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/5186>، تمت الزيارة 2022/07/12.
- العمار، ع. س. (2008). **الادارة الالكترونية والتحول الالكتروني**. الرياض: مكتبة فهد الوطنية.
- المهام شيلي. (2020). **دور الادارة الالكترونية في تطوير الاداء التنظيمي-دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية (اطروحة دكتوراه)**. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.
- بلال هاشم نسور، و ابراهيم هاشم خليفات. (2020). **أثر الريادة الرقمية في الاداء التنظيمي من وجهة نظر مديري شركات صناعة الادوية الاردنية ضمن منظور نظرية الشبكة الاجتماعيّة**. المجلة الاردنية لادارة الاعمال، 16(01)، صفحة 268.
- بهجة بن دهمان. (2021). **دور الادارة الاستراتيجية في تفعيل الاداء المؤسسي، (دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء-بومرداس**. مجلة المعارف، 16(02)، صفحة 355. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/178237> على الخط، تمت الزيارة 2022/11/10.
- حمزة الرملي. (2017). **قياس الاداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الادوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة الاداء المتوازن من الجيل الثالث BSC III**، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 07(02)، صفحة 306. على الخط، <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/18651>، تمت الزيارة 2022/07/16.
- رامز رمضان محمد حسين. (2019). **استخدام بطاقة الاداء المتوازن في قياس وتقييم الاداء المؤسسي في المنظمات العامة -دراسة ميدانية**. 10(04)، صفحة 52.

- 13.رسول روضان عاصي، و واحرون. (2019). الادارة الالكترونية ودورها في تحقيق النجاح المنظمي-بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية/العراق. مجلة جامعة بابل للعلوم البحتة والتطبيقية، 27(2)، صفحة 101.
14. سليلة مالية. (2018). دور بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء المؤسسة، اقتراح نموذج لبطاقة الاداء المتوازن في شركة سوبالوكس 2000 لصناعة العطور ومستحضرات التجميل (2013-2016). مجلة الحقوق والعلوم الانسانية (العدد الاقتصادي)، 35(01)، صفحة ، 288، على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/62838>، تمت الزيارة 20/08/2022.
15. سمير عماري. (2018). دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي، اطروحة دكتوراه(غير منشورة) -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مسيلة: جامعة محمد بوضياف.
16. صالح مباركي، و جمعة خير الدين. (2022). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء المؤسسات من منظور بطاقة الاداء المتوازن (دراسة حالة مؤسسة سونا الغاز -بسكرة). مجلة العلوم الانسانية، 22(01)، صفحة 743. على الخط <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/75809>، تمت الزيارة 11/07/2022.
17. عبد العزيز جميل مخيمر. (2000). قياس الاداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. الاردن: دار المسيرة.
18. عبد الملك مزهودة. (2001). الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. (جامعة بسكرة، المحرر) مجلة العلوم الانسانية(العدد الاول)، صفحة 86. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/48956>، تمت الزيارة 02/08/2022.
19. عبود نجم. (2004). الادارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. السعودية: دار المريخ.
20. علاء عبد الرزاق السالمي. (2006). الادارة الالكترونية. دار وائل للنشر.
21. غنيم، ا. (2003). الادارة الالكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل. مصر: المكتبة العصرية.
22. فدوى ابو حسن محمد فرح. (2019). مقومات القيادة الابداعية وأثرها على الاداء المؤسسي. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية، 16(02)، صفحة 86.
23. فؤاد بن احمد الغامدي. (2021). اثر الادارة الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في ادارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030 -دراسة ميدانية على موظفي ادارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة. المجلة العربية للبحث العلمي(35).
24. مباركة راجحي. (2020). أثر التسويق الموارد البشرية على الاداء المؤسسي دراسة حالة سونا طراك(اطروحة دكتوراه) غير منشورة. كلية علوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
25. مجيد عبد الحسين ماجد المرياني، و ببادر قاسم محسن الموسوي. (2021). تطبيق مناظير بطاقة الاداء المتوازن لتقويم الاداء الاستراتيجي للوحدات الخدمية. مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، 11(03)، صفحة 109.
26. محمد سمير احمد. (2009). الادارة الالكترونية. عمان الاردن: دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
27. ياسين سعد غالب. (2005). الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية. معهد الادارة العامة، مركز البحوث المملكة العربية السعودية.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

نوال بن عريمة، باديس بوخلوة (2023). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي -دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة-. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 09 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 151-162

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية
JQES®



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ رخصة المشاع الإبداعي نسب المُنصَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0).

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية مرخصة بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المُنصَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0).



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.
Journal Of Quantitative Economics Studies is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.