

الأداء التنظيمي للمؤسسات الاقتصادية في ظل الإدارة الإلكترونية :
دراسة حالة مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية

*The Organizational Performance of economic institutions in light of
Electronic Management: case of the Algeria Post Directorate Ghardaïa Unit*

جقاوة أميرة

جامعة غرداية (الجزائر)، djekaoua.amira@univ-ghardaia.dz

تاريخ النشر: 2025/01/31

تاريخ القبول: 2024/10/21

تاريخ الاستلام: 2024/05/15

ملخص:

جاءت هذه الورقة البحثية للتعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها المادية والبشرية والتقنية في تحسين الأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، حيث هدفت إلى معرفة مستوى إهتمام المديرية في توفير أبرز متطلبات الإدارة الإلكترونية؛ وقياس العلاقة بين الإدارة الإلكترونية بالمديرية والأداء التنظيمي، وقد تم الاعتماد في هذه الورقة على المنهجين الوصفي ودراسة الحالة وذلك باستخدام أداة الإستبيان الذي تم تحليله وفق برنامج SPSS نسخة 19 حيث تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية والبالغ عددهم 65، وقد أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية لها دور هام في تحسين فعالية المؤسسات الاقتصادية، وتحقيق أهدافها وكفاءة عملياتها، هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، وأيضاً عدم وجود فروق في إجابات موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية حول الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، السن، المستوى الوظيفي. كلمات مفتاحية: إدارة إلكترونية؛ أداء تنظيمي؛ موظفين؛ عملاء؛ مؤسسة.

Abstract:

This research paper came to identify the contribution of electronic management with its material, human and technical requirements to enhancing organizational performance in the Algeria Post Directorate Ghardaïa Unit, as it aimed to know the level of interest of the Directorate in providing the most prominent requirements for electronic management, and to the relationship between the electronic management and organizational performance. This was done using the questionnaire tool that was analyzed according to the SPSS program version 19, where the study community consisted of the 65 employees of the Algeria Post Directorate and the Ghardaïa unit and the results showed

that electronic management has an important role in improving the effectiveness of economic organizations, achieving its goals and the efficiency of its operations; and there's a significant relationship between the requirement of electronic management and organizational performance in the directorate, and there're also no difference in the answers of directorate employees regarding them due to the variable of gender, age, educational level, functional level.

Keywords: electronic management; Organizational Performance; Employees; Customers; Organization.

1. مقدمة :

يعتبر التطور التكنولوجي أحد أبرز المحركات التي شكلت ملامح الاقتصاد الحديث، حيث أحدث ثورة في كيفية عمل المؤسسات الاقتصادية وتفاعلها مع بيئتها الخارجية، وتحسين إدارة مواردها وتسهيل التواصل واتخاذ القرارات في ظل التوجه العالمي نحو أتمتة التعاملات وضمان الإستجابة السريعة مع المتغيرات الاقتصادية والسوقية.

إذ أتاحت الإدارة الإلكترونية للمؤسسات تبسيط العمليات الإدارية وتقليل الوقت والتكاليف المرتبطة التقليدية منها، ما ينعكس مباشرة على أدائها التنظيمي وقدرتها على المنافسة والنمو في بيئة الأعمال المعقدة، وتقليل الأخطاء البشرية من خلال المتابعة الفورية والدقيقة لأداء الموظفين، وتعزيز المساءلة والشفافية داخلها.

وتعد مؤسسة بريد الجزائر إحدى المؤسسات الهامة التي تقع تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، لها دور محورا في مشروع الجزائر الإلكترونية نحو تقديم خدمات بريدية ومالية متطورة تلي إحتياجات المجتمع، وتساهم في تحقيق أهداف الحكومة الجزائرية في التحول الرقمي.

1.1 إشكالية الدراسة: وعلى ضوء العرض الذي تقدم تبليور الإشكالية التالية: " ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر ووحدة غرداية؟".

2.1 فرضيات الدراسة: بناء على الإشكالية والأسئلة الفرعية طرح الفرضيات التالية: الفرضية الرئيسية: " وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر ووحدة غرداية".

3.1 أهداف الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- تقديم إطار نظري للإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي؛
- التعرف على مستوى إهتمام المديرية في توفير أبرز متطلبات الإدارة الإلكترونية؛
- قياس العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية المتوفرة بالمديرية والأداء التنظيمي.

4.1 منهجية الدراسة: وللتحقق من صحة الفرضيات إعتمدنا في هذه الدراسة على منهجين، المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري الذي تم إستخلاصه من أهم المقالات العلمية التي لها علاقة بموضوعنا، ومنهج دراسة الحالة بالنسبة للجانب التطبيقي لتشخيص واقع متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي وهذا على مستوى مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية.

2. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي

1.2 ماهية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

سنحاول في هذا العنصر عرض لماهية الإدارة الإلكترونية من مفهومها وأهم أهدافها ثم متطلباتها على التوالي.

1.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية: يرى الكثير من الباحثون في مجالي الإدارة والاقتصاد أن مصطلح الإدارة الإلكترونية أو "E-Management" وبداياتها جاءت مع إنتشار الأنترنت في منتصف السبعينات، إلا أن الأصح القول أن تاريخ التطبيقات الإدارية يعود إلى عقود قبل ذلك وأن تحول العمل الإداري إلى عمل يعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإنتشاره حدث بفضل إنتشار الأنترنت بهدف خدمة العملاء ورفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، ومن نتائج ذلك ظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية المرتبطة بمختلف التبادلات الإلكترونية المتعلقة بالنشاطات التجارية أي بتدفق المعلومات. (فؤاد، 2020، صفحة 71)

من جانب مقابل يرى آخرون أن مفهوم الإدارة الإلكترونية جاء كإمتداد لتطور الفكر الإداري وللمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان، إبتداء بالمدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدريك تايلور، ووظائف الإدارة لهنري فايول إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، إلى المدخل الكمي لمدرسة النظم، ثم المدرسة الموقفية لتأتي بعدها المؤسسة المتعلمة، وأخيرا الإدارة الإلكترونية. (يوسف، 2011، صفحة 47)

وقد قدم هؤلاء الكتاب والباحثون مجموعة من التعاريف للإدارة الإلكترونية بأنه: "مختلف قدرات المؤسسات والقطاعات والأجهزة الإدارية في إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسهل توفيرها، وتقديمها للموظفين والعملاء بوسائل إلكترونية بأعلى سرعة وأقل تكاليف ومجهودات".

كما تعرف أيضا بأنها: "عملية الإدارية تستخدم فيها شبكات الأنترنت ووسائل التكنولوجيا الحديثة في إنجاز أعمالها، وتخطيط وتوجيه والرقابة على موارد وقدرات المؤسسة المتوفرة لتحقيق الأهداف المسطرة". (نجم، 2017، صفحة 120)

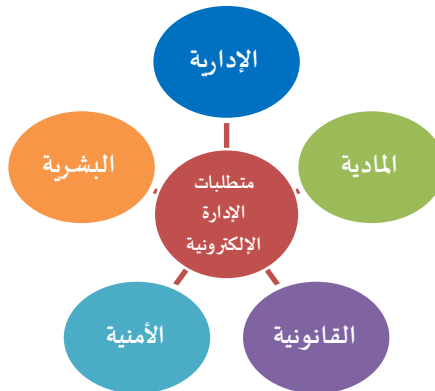
ومنه يمكن أن نستخلص تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: "إستخدام الشبكات والوسائط الرقمية لإنجاز الأعمال وتوجيه المهام الإدارية بالمؤسسة، من أجل تحقيق الشفافية وزيادة كفاءة وسرعة أدائها".

2.1.2 أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية : ويمكن حصرها بعضها فيما يلي : (عمار، 2006، صفحة 183)

- الحاجة لتوحيد البيانات على مستوى المؤسسة والأجهزة العليا، وضمان تداولها بين الموظفين؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- التوجه العالمي نحو توظيف واستخدام التكنولوجيا الحديثة، والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار.
- سعى الإدارة إلى كسب الوقت في إنجاز مختلف معاملاتها الروتين اليدوية، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التقني؛
- مواجهة مختلف التغيرات والمخاطر التي قد تطرأ خارج نطاق المؤسسة، وضمان إستمرارية خدماتها إلكترونيا كظاهرة وباء كورونا كوفيد 19. (نصيرة، 2021، صفحة 126)
- وعليه، فإن الإدارة الإلكترونية جاءت لتقليل من مختلف الأعباء المؤسسة، وتحسين من مخرجاتها بإعتبارها الوسيلة الأنجع لمواكبة مختلف التطورات وتعزيز عملية إنجاز مهامها وتحقيق الإتصال الفعال داخلها، بما يحقق مستوى من الشفافية والإرتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء وبالتالي الوصول إلى أهدافها.

3.1.2 متطلبات الإدارة الإلكترونية : وتتكون من عناصر أساسية أهمها :

الشكل رقم (01) : متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة



المصدر : من إعداد الباحثة إستنادا لما جاء به الباحثون في المجال.

يبين الشكل رقم (01)، تصنيفات الباحثين لمتطلبات الإدارة الإلكترونية الواجب توفرها داخل المؤسسة ممثلة في: الدعم والالتزام لدى صناع القرار وإستعدادهم لهذا التغيير الإداري، مما يجعل من تطبيق الإدارة الإلكترونية أسرع وأسهل. (عبود، 2018، صفحة 71) وتوفير البنية المادية من الشبكات وأجهزة ومعدات، تبعا لحجم المؤسسة وإستهدافها للأتمتة الكلية أو الجزئية لوظائفها ونشاطاتها. (زينب، 2015، صفحة 185) وتعزيز هذا التحول والتوسع الإداري بكوادر بشرية متخصصة، وتدريب المتوفرة منها وإدارتها بشكل المناسب. (يوسف ا، 2015، صفحة 93) وتحقيق الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية، من خلال تقنيات وبرامج عالية الجودة لحماية المعلومات والأرشيف الإلكتروني من أي عبث. (زينب، 2015، صفحة 185) إعادة النظر في التشريعات والنصوص القانونية لتسهيل عمل هذا التحول وإضفاء المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها. (يوسف ا، 2015، صفحة 94)

ومنه، فالمؤسسة ملزمة عند تطبيق التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية بتوفير جل هذه المتطلبات، لضمان أفضل النتائج التيسيرية وتقديم خدمات تلبي إحتياجات العملاء وتزيد من ولائهم لها.

2.2 ماهية الأداء التنظيمي

سنستعرض في هذا العنصر أهم عناصر الأداء التنظيمي من مفهوم وأهمية وغيره بالترتيب.

1.2.2 مفهوم الأداء التنظيمي : يعد مصطلح الأداء التنظيمي هو الآخر من أهم المفاهيم التي حاول الباحثون تحديدها وحصرها، بالنظر لتشابه مع باقي المصطلحات التي تشمل "الأداء" الذي أستخدم أول مرة في القرن التاسع عشر في تحديد نتائج المسابقات الرياضية، إلا أن النوع المستهدف من هذه الدراسة هو المتعلق بالعملية التنظيمية الداخلية لتحقيق أهداف المؤسسة، والذي بدورنا سنحاول عرض أهم تعاريفه كما يلي : (Boubakry, 2017, p. 06)

عرفه مايكل كاليكا "Michel Kalika" سنة 1988 بأنه : "جملة من المقاييس أو المؤشرات التي تتعلق مباشرة بالتنظيم الهيكلي للمؤسسة وليس العواقب الطبيعية الاجتماعية والاقتصادية المحتملة، والتي تتيح إمكانية تحديد الصعوبات التنظيمية منذ بدايتها وقبل إكتشافها من منظور إقتصادي".

وحسب رولستاد "Rolstadas" فقد عرف الأداء التنظيمي سنة 1998 بأنه : "علاقة معقدة تتضمن سبع معايير أداء يجب إتباعها لتحقيقه ممثلة في: الفعالية والكفاءة والجودة والإنتاجية، وجودة العمل والإبتكار والربحية، ويمكن إعتبار هذه المعايير كأهداف الأداء". (Ion Elena, Iuliana, 2016, p. 179)

وعرف أيضا بأنه: "الوجه الذي يعبر عن عمل المؤسسة، ومستوى تحقيقها لأهدافها التي ستأثر بالموارد المملوكة". (رشيدة، 2021، صفحة 220)

وإستخلاصا لما سلف يمكن تعريف الأداء التنظيمي بأنه: "هو ذلك المؤشر الذي يمكن من خلاله معرفة إمكانيات المؤسسة التنظيمية مستوى تحقيقها لأهدافها المسطرة في ظل إمكانياتها المتاحة".

2.2.2 أهمية دراسة الأداء التنظيمي : تعد عملية دراسة الأداء التنظيمي من أهم المهام الواجب الاهتمام بها من قبل المؤسسة، لتحقيق الأهداف المرجوة والتي سنذكر أبرزها في: (سعيد، 2015، صفحة 360)

- الكشف عن درجة ملائمة الإجراءات الإستراتيجية للمؤسسة مع أهدافها ومواردها، ومستوى إستجابتها لتغيرات البيئة؛
 - يعد النقطة التي تشترك فيها مجهودات المؤسسة مع موظفين ومستوى تنسيقهم لبلوغ النتائج المحددة مسبقا؛
 - الاهتمام بالموظفين عن طريق تنميتهم وتأهيلهم بإستمرار، وإستقطاب أفضل الكفاءات والمهارات بالإعتماد على سياسة توظيف سليمة ومتطورة؛
 - مؤشر لأداء الأقسام والموظفين في تحقيق هدف المؤسسة الذي وجدت من أجله.
- ولعل من المفيد أن نؤكد على أهمية دراسة الأداء التنظيمي للإستفادة من جوهره بالنسبة للمؤسسة، بإعتباره العنصر المشترك للجهود التنظيمية وأيضا المؤشر الذي يبين إمكانياتها في توجيه مواردها المتاحة، وتحديد مستوى تناسق تصميمها التنظيمي وأداء الموظفين فيها نحو تحقيق أهدافها بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
- 3.2.2 معايير قياس الأداء التنظيمي : نبه العديد من الباحثين على أهمية قياس الأداء التنظيمي بالإعتماد على مجموعة من المعايير، وهذا من أجل تحديد مواطن القصور التنظيمية داخل المؤسسة ومن بينها نذكر:

- المعيار الهيكلي: يقيس هذا المعيار مدى ملائمة نظام المعلومات المطبق مع وظائف وموظفي المؤسسة، وسير المعلومات داخل هيكلها التنظيمي. (Autissier David, 2008, p. 27)
- معيار تحكم المؤسسة بالإجراءات القانونية : وقيس مدى تحكم المؤسسة بإجراءاتها وقوانينها ومختلف الجوانب المحيطة بنشاطها؛
- معيار الوقت المستغرق في النظر لشكاوي ومعالجتها : حيث يحلل وقت الإستجابة لمختلف شكاوي العملاء من خدمات المؤسسة؛

- معيار زمن التزويد بالموارد لممارسة الأنشطة والعمليات : يقيس هذا المعيار مدى إلزام المؤسسة بتوفير الحد الأدنى من الموارد للموظفين، لإعداد وتقديم الخدمات. (أكرم، 2022، صفحة 165)

- معيار الوثائق المتاحة على الخط : إذ يقيس مدى مسؤولية توفر الخدمات الأساسية في الرابط المخصص للعملاء، وأي إساءة لإستخدام هذا الرابط. (Da Cruz Nuno Ferreira, 2014, p. 167)

- معيار تحسين الإجراءات وتحديثها : حيث يقيس مستوى تحسين الإجراءات الحالية ومدى الإمتثال لتوصيات الهيئات الرقابية. (أكرم، 2022، صفحة 169)

- معيار وتيرة التوظيف : يقيس هذا المعيار معدل التوظيف في المؤسسة سنويا مرة أو مرتين لتقليص التكاليف، وكذا الزمن المستغرق للترويج والإعلان عنه. (Bernard, 2012, p. 262)

وبناء على ذلك فإن تقييم الأداء التنظيمي في المؤسسة تحكمه مجموعة من المعايير، الواجب مراعاتها للحصول على نتائج دقيقة وإتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب.

3. الإطار التطبيقي : واقع مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر ووحدة غرداية

بعد عرضنا للجوانب النظري لموضوع الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي، سنحاول الآن إسقاطه على الجانب التطبيقي لتعرف على واقعه بالمنظمة الجزائرية ممثلة في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية كنموذج، وإستعراض المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة بالتفصيل وأهم النتائج المتوصل إليها.

1.3 طرق وأدوات الدراسة :

في هذا العنصر سنستعرض الطرق والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة من مجتمع ومتغيرات وغيرها.

1.1.3 طرق الدراسة :

1.1.1.3 مجتمع وعينة الدراسة : يتكون مجتمع البحث الأصلي من كل الموظفين العاملين بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، وقد تم إختيار عينة عشوائية مكونة من 65 موظف الذين لهم علاقة بموضوع البحث والموزعين كالآتي: إطار سامي ، إطار، عون تحكم، عون تنفيذي.

2.1.1.3 متغيرات الدراسة :

- المتغيرات الشخصية والوظيفية : الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي؛

- المتغير المستقل : الإدارة الإلكترونية والممثلة في : المتطلبات المادية، المتطلبات البشرية،

المتطلبات التقنية؛

- المتغير التابع : الأداء التنظيمي.

2.3 أدوات وأساليب الدراسة :

1.2.3 أداة الدراسة : تم إعداد الإستبيان الذي تكون في مجمله من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول : الخاص بالعبارات المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة يتكون من 04 فقرات تخص (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي).

الجزء الثاني : متعلق بالعبارات المتعلقة بفرضيات الدراسة ويوضح متطلبات الإدارة الإلكترونية التي تم إعمالها في الدراسة حيث يتكون من 15 عبارة وقسمت كالتالي :

المحور الأول : تضمن عبارات متعلقة بالمتطلبات المادية، وقد شمل 05 عبارات.

المحور الثاني : تضمن عبارات متعلقة بالمتطلبات البشرية، وقد شمل 05 عبارات.

المحور الثالث : تضمن عبارات متعلقة بالمتطلبات التقنية، وقد شمل 05 عبارات.

الجزء الثالث : تضمن عبارات متعلقة بالأداء التنظيمي، وقد شمل 10 عبارات.

وأغلب الإجابات كانت لها أجوبة محددة، واحتوى الإستبيان على 03 صفحات، تضمنت أربعة فقرات متعلقة بالجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية للموظفين عينة الدراسة، و 15 عبارة خاص بالجزء الثاني، و 10 عبارات خاصة بالجزء الثالث المتعلق بفرضيات الدراسة.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات الإستبيان.

2.2.3 أساليب الدراسة : تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) الإصدار رقم (19) لتفريغ بيانات الإستبيان ومعالجتها، بالإضافة إلى برنامج Excel وذلك بالإعتماد على الإختبارات الإحصائية التالية :

- معامل Cronbach's Alpha "ألفا كرونباخ" للتأكد من ثبات فقرات الإستبيان؛
- إختبار التوزيع الطبيعي One-Sample Kolmogorov لتتبع التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة؛
- المتوسط الحسابي ومقياس التشتت الانحراف المعياري لتحديد أهمية الدراسة النسبية لإستجابات أفراد عينة الدراسة إتجاه محاور الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة؛
- معامل الارتباط بيرسون لكشف العلاقات بين متغيرات الدراسة، وصدق الفقرات، ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين : فإذا كان المعامل قريب من +1 فإن الارتباط قوي

وموجب وإذا كان قريب من 1- فالإرتباط قوي وسالب وكلما إقترب من 0 يضعف إلى أن ينعدم؛

- الإختبار الإحصائي One way ANOVA لمعرفة تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة.

- مقياس ليكارت الخماسي لتحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال إجابات كل فقرة، بحيث :

الجدول رقم (01) : مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5 – 4.20	4.19 – 3.40	3.39 – 2.60	2.59 – 1.80	1 – 1.79

المصدر : (Kutlu Yusuf Arif, 2022)

كما تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منه في تحليل النتائج. سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية، وذلك على النحو التالي :

الجدول رقم (02) : مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3.67 فأكثر	3.66 – 2.34	2.33 – 1

المصدر : (Kutlu Yusuf Arif, 2022)

- 3.2.3 صدق وثبات الأداة : من أجل التأكد من صلاحية الإستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة تم إختبارها وعرضها على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة غرداية، وقد إستجبنا لأراء السادة المحكمين وعدلنا ما يجب تعديله حسب مقترحاتهم. وتبعاً لخطوات ثبات محاور الإستبيان على عينة الدراسة تم إستعمال معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha :

الجدول رقم (03) : معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الإستبيان

عنوان المحاور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
محور متطلبات الإدارة الإلكترونية	15	0.916
محور الأداء التنظيمي	10	0.766
جميع الفقرات	25	0.851

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

من خلال الجدول معامل الثبات العام للإستبيان حيث بلغ (0.851)، كما تراوحت معاملات الثبات بالنسبة للمحاور بين (0.916) و(0.766)، حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات 60% وهذا يدل على أن الإستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الإعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

4.2.3 إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات : قمنا بإستخدام إختبار كولمجروف-سمرنوف One Sample Kolmogorov- Simirnov Test لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا كونه ضروري في حالة إختبار الفرضيات لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث سنقوم بتحديد النظرية الصفرية البديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية: H_0 البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار :

الجدول رقم (04) : يوضح إختبار التوزيع الطبيعي One-Sample Kolmogorov

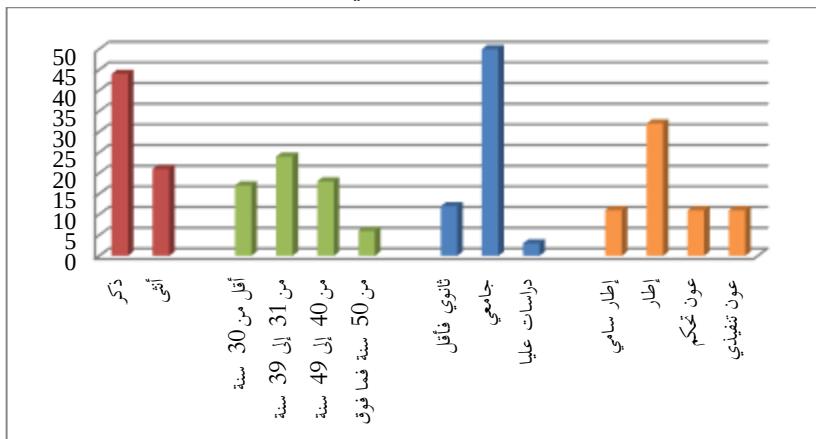
عنوان	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
كل الفقرات	25	0.595	0.871

المصدر : من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

من خلال الجدول يتضح لنا أنه بما أن قيمة Z هي أكبر من (0,05) والقيمة المعنوية مرتفعة، فإننا نقول أن البيانات تتبع التوزيع الإحصائي وهذا ما يدل على أننا سنستخدم الإختبارات المعلمية في دراستنا.

5.2.3 خصائص عينة الدراسة : ويمكن توضيح نتائج خصائص عينة الدراسة كالتالي:

الشكل رقم (02): خصائص موظفي المديرية عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19 وبرنامج Excel.

حسب الشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من الموظفين رجال البالغ عددهم (44)

أي بنسبة تبلغ 67.7% من مجموع المستجيبين، وكذلك كانت الفئة السائدة هي (31 إلى 39 سنة) بعدد موظفين (24) أي بنسبة 36.9%، وحسب المستوى التعليمي نلاحظ أن (50) موظفا هم من ذوي المستوى الجامعي أي ما نسبته 76.9%، كما نلاحظ أن أغلبية عينة البحث حسب المستوى الوظيفي تمثل مستوى إطار والبالغ عددهم (32) موظفا أي بنسبة 49.2%.

ما يفسر أن الموظفين المستجوبين في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية كانوا من موظفين على حساب الوظائف، من فئة الشباب أكثر ذوي المستوى الجامعي والعامين في المناصب المهمة بها، وهو ما يثبت فهمهم للموضوع والرغبة في إثراء الدراسة والمشاركة بأرائهم، لتحسين ظروف العمل وزيادة التفاعل مع الإدارة بشكل مستمر.

3.3 اختبار الفرضيات: إذن بعد عرضنا لنتائج وإجابات موظفي المديرية حول أسئلة الدراسة بشأن مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء التنظيمي، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيري الدراسة المستقل والتابع.

1.3.3 اختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية"، وكانت النتائج:

الجدول (05): نتائج علاقة متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي بالمديرية

المحور	الإحصاءات	متطلبات الإدارة الإلكترونية	نوع العلاقة
الأداء التنظيمي	معامل الارتباط بيرسون	0.619**	علاقة طردية موجبة
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	65	

قيمة R^2 عند مستوى الدلالة 0.05 تساوي 0.383

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

يبين لنا الجدول رقم 05 أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي (0.619) وقيمة R^2 (0.383) وهي قيمة متوسطة تشير إلى أن 38.3% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل، و61.7% من المتغيرات في المتغير المستقل يفسره المتغير التابع عند مستوى الدلالة يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني وجود علاقة طردية موجبة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي، وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على أنه "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية (المادية، البشرية، التقنية) على الأداء التنظيمي في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية".

وهو ما يفسر كلما عملت المديرية على توفير عدد كافي من الكوادر اللازمة لتطبيقها وتدريب موظفيها وتحفيزهم معنويا وماديا، ووجود أحدث البرامج والتطبيقات بما في ذلك الأجهزة ومعدات الإتصال لتسهيل العمل كلما ساهم ذلك في زيادة مستوى تنسيقها لبلوغ النتائج المحددة مسبقا:

2.3.3 إختبار الفرضية الفرعية الأولى : التي تنص على " وجود مستوى متوسط إلى مرتفع لمتطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية "، ولتأكد من صحتها تم الإستعانة في عرض وتحليل نتائج بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر الموظفين في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، ودرجة موافقتهم عليها، من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (06) : آراء موظفي المديرية حول الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي في المديرية

المرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتطلب
2	متوسط	0.87527	3.3877	المادية
3	متوسط	0.85900	3.0154	البشرية
1	متوسط	0.83731	3.4123	التقنية
/	متوسطة	0.77597	3.2718	محور الإدارة الإلكترونية
/	مرتفع	0.47174	3.8108	محور الأداء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 19.

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن عينة موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية قد أظهروا موافقتهم حول مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية : المادية، البشرية، التقنية ومستوى الأداء التنظيمي؛ فقد تراوح معدل العام لمحور الإدارة الإلكترونية كان متوسطا حيث قدرة قيمة المتوسط الحسابي له ب (3.2718) وانحراف معياري ب (0.77597)، وبالتفصيل نجد المتطلبات التقنية قد احتلت المرتبة الأولى بقيمة متوسط حسابي (3.4123) وانحراف معياري (0.83731) خاصة العبارات المتعلقة بالبرامج والتطبيقات المستحدثة وحسن سيرها، تليها في المرتبة الثانية المتطلبات المادية بقيمة متوسط حسابي (3.3877) وانحراف معياري (0.87527) من خلال أحدث وسائل التكنولوجيا المستخدمة لتيسير عمل الموظفين وضمان صيانتها، وفي المرتبة الأخيرة نجد المتطلبات البشرية بقيمة متوسط حسابي (3.0154) وانحراف معياري (0.85900) وهي نسب متوسطة من حيث درجة الموافقة.

أما محور الأداء التنظيمي فقد تحصل على نسبة مرتفعة من الموافقة بحيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي له ب (3.8108) وانحراف المعياري بمقدار (0.47174)، خاصة تلك المتعلقة بفرص إكتساب المهارات وخبرات من وظائفهم، وتقديم إقتراحات مفيدة لتحسين العمل بالمديرية.

وهو ما يفسر سعي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية نحو ضمان توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية لما توفره من سرعة ودقة التي تنعكس بدورها على الأداء التنظيمي لدى الموظفين، خاصة تلك المتعلقة بالبرمجيات والشبكات والأجهزة كونها مؤسسة تابعة لقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر، الذي كان له الفضل في إعداد وإطلاقها كمشروع في الجزائر لتسهيل وتبسيط

تقديم الخدمات البريدية منها الإلكترونية لمعاملها وهو ما يساعدها على معالجة وتخزين تعاملاتهم وضمان تحقيق الخصوصية والأمان لمعلوماتهم ، وكذا ضمان التنسيق بين مختلف الأجهزة والإدارات وتقدم العديد من الخدمات؛ إلا أنها أغفلت الجانب البشرية بإعتباره المحرك الأساسي لهذه العملية، ما يعني قلت التوظيف الذي تشهده المديرية منذ فترة الوباء كورونا كوفيد 19 في ظل التوسع في إنشاء مراكزها على تراب الولاية؛ وبالتالي قبول الفرضية.

3.3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثاني : والتي تنص على "يوجد فروق في إجابات موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية حول الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، السن، المستوى الوظيفي". ولتأكد من صحة هذه الفرضية سنقوم بتقسيمها إلى جزئين.

2.3.3.3 اختبار الفرضية الجزئية الأولى : والتي تنص على "يوجد فروق في إجابات موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية حول الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي". تم إجراء اختبار التباين للانحدار لإختبار ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (07) : نتائج تحليل T-Test لفحص أثر متغير الجنس على الإدارة الإلكترونية

الرقم	المحور	قيمة T	المستوى المعنوي
01	الإدارة الإلكترونية	0.436	0.665

ذات دلالة إحصائية عند المستوى أقل أو يساوي (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

يبين لنا الجدول رقم 07 أن نتائج اختبار T-Test بين متغير الجنس والإدارة الإلكترونية، بحيث جاءت قيمة $T=0.436$ وقيمة الدلالة الإحصائية $\text{sig}(0.665)$ بالنسبة للموظفين والموظفات وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة (0.05).

ما يفسر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين الموظفين والموظفات العاملين بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية في درجة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية سواء من حيث الكفاءة أو التغيير الإداري.

ومن أجل بيان فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل أو يساوي 0.05 في إجابات المستجوبين المستهدفين من الدراسة، تم إجراء اختبار تحليل التباين المتعدد لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية : السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي على الإدارة الإلكترونية والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار :

الجدول رقم (08) : يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

المتغير	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	34.983	35	1.000	1.353	0.204
	داخل المجموعات	21.417	29			

			64	56.400	المجموعات	
0.554	0.957	0.431	35	7.371	بين المجموعات	المستوى التعليمي
			29	6.383	داخل المجموعات	
			64	13.754	المجموعات	
0.131	1.506	1.787	35	37.771	بين المجموعات	المستوى الوظيفي
			29	20.783	داخل المجموعات	
			64	58.554	المجموعات	

ذات دلالة إحصائية عند المستوى أقل أو يساوي 0.05

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

يتضح من الجدول 08 نتائج التحليل الإحصائي حيث أظهر التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى أقل أو يساوي (0.05) بين متوسط إجابات الموظفين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية تبعاً لمتغير السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي حيث بلغت قيمة F (1.506, 0.957, 1.353) على التوالي وهي غير دالة إحصائية عند المستوى المعنوي.

بالتالي فإنه لا يوجد فروق في إجابات موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالنظر للفئة العمرية التي ينتمي إليها الموظف أو المستوى التعليمي والوظيفي الذي يشغله، ومدى تفاعلهم مع مختلف البرامج والتطبيقات التي تطرحها؛

وبذلك نرفض الفرضية الجزئية التي تنص على وجود هذا الأثر بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية والمتغيرات الشخصية والوظيفية بالمديرية.

3.3.3.3 اختبار الفرضية الجزئية الثاني: والتي تنص على "يوجد فروق في إجابات موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية حول مستوى الأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، السن، المستوى الوظيفي". تم إجراء اختبار التباين للانحدار لإختبار ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (09) : نتائج تحليل T-Test لفحص أثر متغير الجنس على الإدارة الإلكترونية

الرقم	المحور	قيمة T	المستوى المعنوي
02	الأداء التنظيمي	0.386	0.702

ذات دلالة إحصائية عند المستوى أقل أو يساوي (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

يبين لنا الجدول رقم 09 أن نتائج اختبار T-Test بين متغير الجنس والإدارة الإلكترونية، بحيث جاءت قيمة $T=0.386$ وقيمة الدلالة الإحصائية $\text{sig}(0.702)$ بالنسبة للموظفين والموظفات وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة (0.05).

ما يفسر عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للجنس على مستوى الأداء التنظيمي في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية، نظرا لوجود سياسات تنظيمية وشاملة من شأنها التقليل من التمييز القائم على الجنس في بيئة العمل.

ومن أجل بيان فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل أو يساوي 0.05 في إجابات المستجوبين المستهدفين من الدراسة، تم إجراء اختبار تحليل التباين المتعدد لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية : السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي على الأداء التنظيمي والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار :

الجدول رقم (10) : يوضح نتائج تحليل الانحدارين متغيرات الدراسة

المتغير	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	10.862	19	1.584	0.565	0.911
	داخل المجموعات	45.538	45			
	المجموعات	56.400	64			
المستوى التعليمي	بين المجموعات	3.818	19	0.421	0.910	0.574
	داخل المجموعات	9.936	45			
	المجموعات	13.754	64			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	20.347	19	0.849	1.261	0.256
	داخل المجموعات	38.207	45			
	المجموعات	58.554	64			

ذات دلالة إحصائية عند المستوى أقل أو يساوي 0.05

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS نسخة 19.

يتضح من الجدول 10 نتائج التحليل الإحصائي حيث أظهر التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى أقل أو يساوي (0.05) بين متوسط إجابات الموظفين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية تبعا لمتغير السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي حيث بلغت قيمة F (0.565، 0.910، 1.261) على التوالي وهي غير دالة إحصائية عند المستوى المعنوي.

ما يفسر عدم وجود أثر للمتغيرات الشخصية والوظيفية على مستوى الأداء التنظيمي داخل المديرية، بالنظر لخبرة الموظفين أو مناصب الإدارية ما يبرز أيضا درجة ملائمة للإجراءات والسياسات الداخلية وأهدافهم التي من شأنها تعزيز الكفاءة والفعالية في العمل. وبالتالي رفض الفرضية التي تنص على وجود أثر لهذه المتغيرات على مستوى الأداء التنظيمي.

4. خاتمة:

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم خطوات مؤسسة بريد الجزائر لتحسين كفاءتها وفعالية خدماتها البريدية والمالية، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتعزيز مستوى الشفافية والمساءلة بين

مختلف أجهزتها، بإعتبارها المساند الأكبر لمشروع الجزائر الإلكترونية مع مجموعة من المؤسسات الإقتصادية، التي عملت على وضع مخطط شامل يتضمن المتطلبات الضرورية لتحقيق التحول الفعال، كالمادية من أجهزة ومعدات وكوادر بشرية داعمة وأيضا برامج وأنظمة حماية من شأنها تسهيل العمليات اليومية وتعزيز رضا العملاء وبالتالي تحقيق رؤية الدولة، نحو تفريهم من المؤسسة بناء على مبادئ المساواة والعدالة الإجتماعية.

1.4 النتائج : وتوصل البحث إلى جملة من النتائج أهمها :

- أسهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين فعالية المؤسسات الاقتصادية، وزيادة مرونتها مع التغيرات السريعة في بيئة العمل؛
- يتطلب التحول السليم للمؤسسة من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية تخطيطا دقيقا وتنفيذا فعالا، خاصة تلك المتعلقة بالجوانب المادية والبشرية والتقنية ما من شأنه تعزيز كفاءتها وفعاليتها وولاء عملائها.
- يعد الأداء التنظيمي من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسات الاقتصادية، بحيث يساعد على تحقيق الأهداف وتحسين كفاءة وفعالية العمليات؛
- ساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في حماية المعلومات، وتعزيز الإمتثال للمعايير التنظيمية ما ينعكس على الأداء العام للمؤسسة؛
- غالبية المستجوبين مع هذه الدراسة في مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية كانوا من الموظفين، من فئة الشباب ذوي المستوى الدراسي الجامعي والعاملين في المناصب الهامة بها؛
- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال (المادية، البشرية، التقنية) على الأداء التنظيمي بمديرية بريد الجزائر وحدة غرداية؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (المادية، البشرية، التقنية) جاءت ضمن درجة موافقة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.2718) والانحراف المعياري (0.77597) ما يدل على تقارب إجابات العينة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الأداء التنظيمي جاءت ضمن درجة موافقة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.8108) والانحراف المعياري (0.47174) ما يدل على تقارب إجابات العينة؛
- عدم وجود فروق في إجابات موظفي مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية حول الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، السن، المستوى الوظيفي.

2.4 التوصيات : بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية :

- الاستفادة من التجارب الأجنبية والعربية في التحول الإلكترونية، لتحسين إستراتيجيتها وتعزيز أدائها التنظيمي وتجنب الأخطاء الشائعة؛
- تقييم إحتياجات المديرية البشرية خاصة في ظل التوسع، وتوفير برامج تدريبية للموظفين الحاليين وتعزيزهم بكوادر البشرية كافية من مسيرين ومهندسين متخصصين في البرمجة لصيانة التقنيات وتحفيزهم ماديا ومعنويا؛
- الاهتمام المستمر بتوفير مختلف إحتياجات المديرية المادية، والعمل على إستبدالها أو صيانتها إذا تطلب الأمر بأحدث وسائل التكنولوجيا؛
- ضمان إستمرارية الدعم التقني لحماية البيانات وتكامل الأنظمة، ومتابعة أهم التطورات في هذا المجال؛
- تحسين قنوات التواصل المتعددة للعملاء كالبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي لضمان الإستجابة السريعة لملاحظاتهم وإستفساراتهم؛
- وضع مؤشرات الأداء التنظيمي لتقييم نجاح التحول الإلكتروني، وإجراء تحسينات مستمرة بناء على التغذية الراجعة والبيانات المحصلة؛
- وضع خطط طوارئ للتعامل مع الأزمات والتحديات غير المتوقعة، لزيادة قدرة المديرية على الإستجابة بسرعة وفعالية؛
- إنشاء بيئة تشجع على الابتكار وتقديم أفكار جديدة، مما يمكن الموظفين من المشاركة في تحسين العمليات والخدمات.

5. قائمة المراجع:

- Autissier David, D. V. (2008). *Mesurer la performance du système d'information* (Vol. 03). (Eyrolles, Éd.) France.
- Bernard, M. (2012). *Key Performance Indicators the 75 measures every manager needs to know* . Canada: Financial Times Publishing.
- Boubakry, M. D. (2017). *Compétences et capacités : Quels impacts sur la performance organisationnelle des PME camerounaises? XXXVIe Conférence Internationale de Management Stratégique*, (p. 06). France.
- Da Cruz Nuno Ferreira, R. C. (2014). *Scorecards for sustainable local government. Cities* 39, p. 167.
- Ion Elena Iuliana, C. M. (2016). *Organizational Performance a concept that Self seeks to find itself. Constantin Brancusi Publisher*, p. 179.
- Kutlu Yusuf Arif, C. A. (2022). *Placebo effect of gemstoner. Journal of Awareness*, 07(03), p. 90.

- العبيدي فراس فرحان جدي، الكنعاني مصطفى كامل يوسف. (2015). مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات : دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت. *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية*، 05(02)، صفحة 93.
- بوحوش عمار. (2006). *نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين*. لبنان: دار الغرب الإسلامي.
- حبار محمد أكرم. (2022). قياس أداء الإدارات العمومية : دراسة حالة الجامعات المحلية لولاية قسنطينة. *أطروحة دكتوراه في الإقتصاد والتسيير العمومي*، 165. الجزائر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- خثري وهيب، بوعلاقة نورة، عنون فؤاد. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري. *مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي*، 04(02)، صفحة 71.
- عباس محمد حسين سعيد. (2015). تأثير نظرية السلوك المخطط في الأداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة : بحث إستطلاعي لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة. *مجلة جامعة الأنباء للعلوم الإقتصادية والإدارية*، 07(13)، صفحة 360.
- عبد كريمة، سبقي رشيدة. (2021). الإدارة الإلكترونية وطبيعة الأداء التنظيمي بالبلدية في الجزائر : قراءة تحليلية نقدية. *المجلة الجزائرية لعلوم الإجتماعية والإنسانية*، 09(02)، صفحة 264.
- عبد كريمة، سبقي رشيدة. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في دعم مؤشرات الأداء التنظيمي بالبلدية في الجزائر : دراسة حالة بلدية عين البنيان بالجزائر العاصمة. *مجلة دراسات إنسانية وإجتماعية*، 10(10)، صفحة 220.
- عبد الزيدي ناظم جواد، مصطفى خليل زينب. (2015). تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجيا. *مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية*، 21(86)، صفحة 185.
- كافي مصطفى يوسف. (2011). *الإدارة الإلكترونية ..إدارة بلا أوراق*. سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- موسي مروة، بلال نصيرة. (2021). نحو تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب. *مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الإقتصادية والإدارية*، 03(01)، صفحة 126.
- نجم عبود نجم. (2017). *الإدارة والمعرفة الإلكترونية*. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.