

# الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر: بريد الجزائر نموذجا

Electronic management as an input to achieve the quality of public service in Algeria; Algeria Post as a model

كمال بن موسى

جامعة الجزائر 03-الجزائر

[benmoussakamel@live.fr](mailto:benmoussakamel@live.fr)

تاريخ النشر: 2024/05/02

سامي قريشي\*

جامعة الجزائر 03-الجزائر

[Korichi333@yahoo.fr](mailto:Korichi333@yahoo.fr)

تاريخ الإستلام: 2023/07/17

تاريخ القبول: 2023/08/15

ملخص:

إن الانتقال إلى نموذج الخدمات ذات الطابع العمومي وفق المدخل الإلكتروني يهدف أساسا إلى تيسير خدمة الفرد بما يعزز من دوره ويجعله متمتعا بحقوقه داخل وخارج إقليم إقامته، حيث أن تقديم الخدمة العمومية اعتمادا على المستحدثات التقنية وشبكات الاتصال يرجى منه تسهيل معيشة الساكنة من جهة، وتطوير أداء مرافق أجهزة المرافق العمومية، وتستهدف هذه الدراسة التحقق من مساهمة التسيير الإلكتروني ومدى قرته على تحسين مخرجات المرفق العمومي متمثلا في الخدمات الإلكترونية التي يوفرها بريد الجزائر بولاية واد سوف، حيث تم إعداد استمارة وتوزيعها على المستخدمين، وخلصت الدراسة إلى إثبات علاقة وتأکید أثر لمكونات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، بريد الجزائر، وحدة واد سوف.  
تصنيفات JEL: M15, M38.

## Abstract:

The shift towards electronic public services is the main goal of serving the citizen and strengthening his position as one of the foundations of the state. Currently, electronic public services are a means of making citizens' lives easier and better. Some experts emphasized in a report that the development of the digital relationship is a basic lever for improving the quality of service and modernizing the state. Our study aims to know the role of electronic management in improving the quality of public service at Algeria Post - El-ouadi branch-, through a questionnaire distributed to 27 employees, and this is through answering the axes of the questionnaire, and the statistical study concluded that there is an impact of the dimensions of electronic management on the quality of public service.

**Keywords:** Electronic administration, public service, Algeria Post, El-ouadi branch

**Jel Classification Codes:** M15, M38..

\* المؤلف المراسل.

نتيجة للثورة العلمية التي يعيشها العالم اليوم في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، أدركت العديد من المؤسسات الأهمية المتزايدة لتوظيف المستحدثات التكنولوجية، وإدخال الآليات الحديثة للتسيير، لتحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الأعمال، فظهرت إلى الوجود مصطلحات جديدة مثل الإدارة الإلكترونية (e-management) أو الإدارة الرقمية (Digital Management)، وتتعدى فكرة الإدارة الإلكترونية بكثير مفهوم الأتمتة الخاصة في المانجمنت داخل المؤسسة إلى مساريثمن العلاقة التشاركية للبيانات والمدخلات لمختلف أجزاء الهيكل الإداري، بما يمكن من توظيف المعطيات التي يفرزها النظام واستخدامها في رسم الخطوط العامة لإستراتيجية المؤسسة، ويتعدى ذلك إلى تحقيق مرونة مرضية في سيرورة النظام التشغيلي، ودفعه للاقترب أكثر فأكثر للوصول إلى النتائج المسطرة تجاوباً مع التغيرات المتواصلة، وانسجاماً مع المحيط المعقد وغير المؤكد داخل المؤسسة وخارجها.

لقد أنتج التوسع المتواصل الحاصل في توظيف أدوات التسيير الإلكتروني عدة مستجدات على المستوى النظري، خاصة فيما يتعلق بالمفاهيم الارتكازية لمختلف مخرجات المرافق العامة من خدمات متنوعة، حيث أوجد هذا الاتجاه المستحدث تحديات وآليات جديدة بخصوص ترقية الخدمة العمومية مرتكزة أساساً على عصرنة الإدارة، وهذا بالاعتماد على تجديد الوسائل وأنظمة التسيير توسيع مجالات تسيير الخدمة العمومية إلى جانب خلق حركية عبر التناسق والمشاركة بين مختلف الإدارات، من خلال عصرنة مناهج العمل وتعميم الاعتماد على الإدارة الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية الحديثة. ويمكن أن نحكم على أساسه بفعالية الخدمة المقدمة في الإدارات والمؤسسات الحكومية، هو مستوى الجودة الذي

قدمت به الخدمة للمواطنين ومختلف المستفيدين منها

1.1. وعليه نصوص التساؤل المركزي لهذه الدراسة كما يلي بيانه:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببريد الجزائر؟.

2.1. فرضيات الدراسة: تم طرح الفرضية كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر.

3.1. أهداف البحث: نوجز أهداف الدراسة فيما يلي:

- جدية موضوع الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة؛

- إبراز أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر.

4.1. منهجية البحث: للإحاطة بموضوع الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الكمي لدراسة

وتحليل أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية وباستخدام برنامج SPSS 25.

5.1. الدراسات السابقة:

❖ دراسة الباحث عبد الحق رايس، كريمة بن شريف (2022) عملت الدراسة على رصد مدى إدراك المستخدمين

وانطباعهم بالمؤسسة حول الأثار المترتبة على استعمال أدوات التسيير الإلكتروني، والتحقق من تحسين مخرجات الإدارة

فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة، وخلصت الدراسة إلى نتائج عدة من أبرزها إن الإدارة الإلكترونية موظفة

بمستويات عالية في صندوق الضمان الاجتماعي، كما وضحت النتائج جودة مرضية فيما يتعلق بالخدمات التي توفرها

الشبابيك الموضوعية لخدمة المواطنين في صندوق الضمان الاجتماعي، وإحصائياً تشير الأرقام إلى أن 57% من التحول

المسجل فيما يتعلق بجودة ما يقدم للمواطنين من خدمات مردها إلى توظيف أدوات الإدارة الإلكترونية (رايس و بن شريف، 2022).

❖ دراسة رحموني الوافي (2019) هدف الدراسة هو تحديد أثر توظيف الإدارة الإلكترونية، ورصد انعكاسها على مستويات الجودة في المرافق ذات الطابع العمومي في الدولة الجزائرية، حيث كان الحيز المكاني للدراسة بأحد أهم القطاعات السيادية وهو وزارة العدل الجزائرية، وقد عرج الباحث على مختلف المفاهيم ذات الصلة الوثيقة بموضوع جودة الخدمات بالإضافة الإطار الموضوعاتي للإدارة الإلكترونية في المؤسسات التي توفر الخدمات للمواطنين، وخلصت النتائج إلى أن هناك تأثيرات لمجمل عناصر التسيير الإلكتروني على أبعاد جودة الخدمات في المرافق ذات الطابع العمومي في الجزائر، حيث تم اعتماد قطاع العدالة نموذجا باعتباره أحد أهم القطاعات الرائدة في تجسيد تجربة التحول الرقمي في الجزائر (رحموني، 2019).

❖ دراسة قادة دليلية (2018) هدفت الدراسة إلى إبراز مساهمة الإدارة الإلكترونية في تجويد مخرجات أحد أهم أجهزة الدولة الجزائرية وهي وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث أن مركزية هذه الوزارة جعلها حلقة وصل بين الدولة وجموع المواطنين عبر مختلف أقاليم الجمهورية، وتقع وزارة الداخلية في صلب الجهاز التنفيذي ما يخولها تنفيذ مختلف مشاريع الدولة وتسيير شؤون المواطنين بصورة مستمرة، وبينت النتائج أن توظيف الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات العامة للسكان مكن من حل العديد من الأزمات، وكذا تذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن خاصة ما تعلق بسرعة الإنجاز ومرونة تقديم الخدمة، حيث تمكن المواطن من الحصول على عدة وثائق تصدرها المرافق العمومية ذات الطابع الإداري خاصة في مكاتب الحالة المدنية وبعض أقسام الدوائر، ما وفر ساعات طويلة من الانتظار أمام المكاتب، ضف إلى ذلك تعزيز مبدأ الشفافية من جهة والعدالة في الحصول على المعلومة والخدمة العمومية من جهة أخرى (قادة، 2018).

❖ دراسة بن قسي طارق (2017) هدف الباحث للتحقق من الدور الذي اضطلعت به الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات بمؤسسات القطاع الصحي، ورصد التغيرات الطارئة على مستويات جودة الخدمة، ضف إلى ذلك التثبت من فاعلية توظيف أدوات التسيير الإلكتروني في المستشفيات، وبينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفعيل تقنية الإدارة الإلكترونية وارتفاع مستوى جودة الخدمات في المستشفيات، ونعني بذلك الخدمة الصحية على الخصوص، بالإضافة إلى تعزيز فعالية وكفاءة المستخدمين داخل المؤسسات الاستشفائية (بن قسي، 2017).

## 2. الإطار النظري للدراسة

### 2.1 أساسيات متعلقة بالإدارة الإلكترونية

الانتقال إلى النموذج الإلكتروني في مجال الإدارة لا يعد اتجاها كماليا يمكن الاستغناء عنه، وإنما رافعة جوهريّة تملها المستجدات الظاهرة على مستوى العالم، وتعد قضية تقاسم واستغلال المعارف والبيانات مؤشرا دالا على فعالية أي منظمة، وقد ساهمت التقنيات الحديثة في تحسين جودة ما تقدمه الإدارة، بالإضافة إلى ضمان أمن المعلومات والنشاطات ورفع وتيرة التحول نحو توظيف الإدارة الإلكترونية، ولأن التحكم في وقت إنجاز العمليات يعد عاملا مرجحا في عملية التفاضل في الأداء بين المنظمات، ولا يمكن بأي حال اعتبار التباطؤ في التنفيذ دليلا على المخرجات الجيدة للإدارة، وذلك لأن مثلث التنافسية يتركز في أحد أهم أضلاعه على عامل الزمن كعامل حاسم في اقتناص الفرص واستغلالها. (المعاني، آخرون، 2011، صفحة 83)

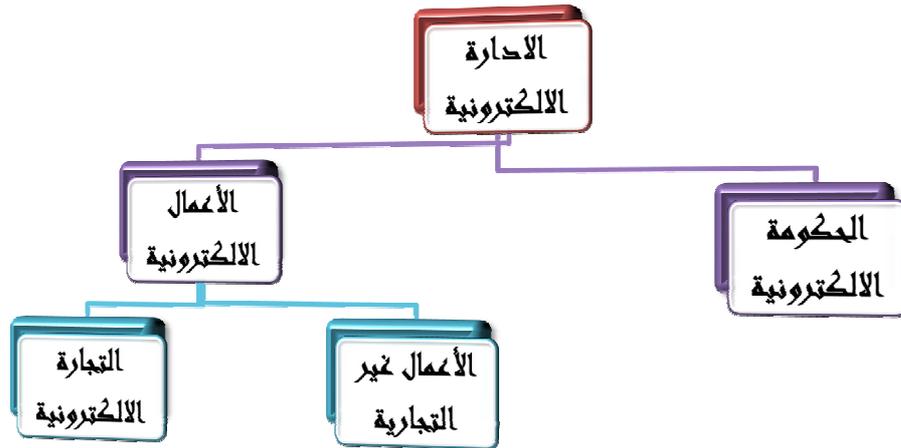
### 2.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

❖ نعتي بالإدارة الإلكترونية جملة المهام والنشاطات التي من شأنها أن تقرب الأفراد من موارد المعلومات، باستعمال أدوات التسيير الإلكتروني للوصول إلى النتائج المرجوة داخل المؤسسة، من برمجة مسبقة، أو نشاط إنتاجي، وكذا تفعيل العمليات، بالإضافة إلى النشاط الرقابي، ويكون المستفيد هو الموظف في المرافق العمومية، أو الزبون لدى المؤسسات الاقتصادية. (كافي، 2012، صفحة 58):

❖ يقصد بالإدارة الإلكترونية تلك الخطة الاستراتيجية في مجال الإدارة بما يتلاءم مع عصر المعرفة، وتهدف إلى توفير خدمات متميزة للسكان والمنظمات، ولتختلف المتعاملين مع الاستخدام الكفؤ لموارد البيانات المتاحة للأفراد، عن طريق استغلال الرأسمال المادي، وكذا الموارد ذات الطابع البشري والمعنوي، والتي يمكن تفعيلها في البيئة الرقمية، بما يحقق كفاية ملموسة في الزمن، والموارد المالية، وأداء الأفراد (أحمد، 2009، صفحة 27):

❖ كما يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية (e-managment) مع بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل التجارة الإلكترونية (e-commerce)، والأعمال الإلكترونية (e-business) والحكومة الإلكترونية (e-government) وغيرها من المصطلحات التي تربط بين الأنشطة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجازها.

الشكل 1: أنماط الإدارة الإلكترونية



المصدر: (Robbins، 2001، صفحة 44)

وتشمل الأعمال الإلكترونية معاملات تجارية وغير تجارية مثل غدارة سلسلة التوريد، التجهيز، إدارة الموارد البشرية، المحاسبة وغيرها، فيما الحكومة الإلكترونية تشمل الأعمال الحكومية ذات العلاقة بالمواطنين ومنظمات الأعمال أو بين مؤسسات حكومية أخرى، وهذا يتم عبر استخدام منظومة الشبكات، وتكنولوجيا المعلومات وبالتالي إنتاج وتقديم الخدمات العامة بتقنيات ووسائل إلكترونية. (يوسف، 2012،، صفحة 48)

### 3.2 أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفكر الإداري الذي عمل على ترسيخ استخدام الغدارة الإلكترونية ينظر إلى الإدارة باعتبارها موردا مستديما للخدمات المقدمة للسكان وللمؤسسات، كمستفيدين يطمحون لاستغلال مخرجات النشاط الإداري في شكل خدمات متنوعة وسريعة، وذات جودة، وعليه تسعى الإدارة الإلكترونية في ظل العلاقة التي تؤسس لها مع جمهور المستفيدين منها إلى تحقيق ما يلي: (كافي، 2012، صفحة 69):

- تحفيز المصاريف المتعلقة بتسيير العمليات الإدارية؛

- تحسين أداء الإدارة في علاقتها مع الساكنة، والمنظمات المختلفة؛
  - القدرة على تغطية قطاع عريض من الزبائن في الوقت ذاته؛
  - فك الارتباط المباشر بين أطراف التعامل أو التقليل منه قدر الإمكان .
- كما يرى رأفت رضوان بان للإدارة الإلكترونية عدة أهداف منها(رضوان،، 2004، صفحة 4):
- تسيير هياكل المنظمة باعتبارها بناء متكاملًا؛
  - العمل على دعم عملية اتخاذ القرار في مواطن محددة، مع تعزيز النشاط الرقابي عليها؛
  - تذليل الصعوبات التي تواجه عملية الاختيار بين البدائل المختلفة من خلال إتاحة البيانات وتشبيكها؛
  - ترشيد النفقات الناشئة عن المهمة الرقابية لأنشطة الإدارة؛
  - الإتاحة الأنية للموارد و المعلومات للزبائن والمواطنين،
  - استخدام التقنية الحديثة في عملية التأسيس وبناء الإتجاهات الإيجابية لدى جموع المستخدمين؛
  - توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛
  - الإكساب المتواصل للمعارف، وتعزيز ثقافة المنظمة المتعلمة؛
  - رفع معدلات التشبيك بين المستخدمين والمستويات العليا في الإدارة، ومراقبة وتسيير التدفقات المالية وغير المالية.

#### 4.2 عناصر الإدارة الإلكترونية

- إن تنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية ميدانيا يستلزم مجموعة من المكونات الضرورية من أجل بناء منظومة متكاملة متناغمة وتشكل من العناصر التالية:
- ❖ **عتاد الإعلام الآلي:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم وحدة المعالجة المركزية، واللوحه الأساسية والشاشة، فتحسين ذاكرة الحاسوب، وقدرتها على معالجة البيانات، وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة.(شكرولي، 2010، صفحة 44)
  - ❖ **البرمجيات:** منها البرمجيات الأساسية المستخدمة لتشغيل الأجهزة كأنظمة التشغيل للحواسيب، وغيرها للهواتف واللوحات الذكية، حيث تؤدي هذه الأنظمة دور الوسيط بين المستخدم والجهاز بمختلف مكوناته، وينفذ الأوامر و يعتبر أرضية لتنصيب مختلف البرامج والتطبيقات الأخرى، ويضمن الربط بين مكونات الحاسوب والتخزين وغيرها من الوظائف، كما تشمل البرمجيات التطبيقات كمستعرضات الإبحار في الواب، وبرامج التواصل، برامج إدارة قواعد البيانات، برامج التحرير، البريد الإلكتروني وغيرها، ضف إلى ذلك قواعد المعطيات وهي مجموعة البيانات المترابطة ببعضها بشكل منطقي وفق علاقة رياضية يتم تبويبها في جداول.(ياسين، 2020، صفحة 23)
  - ❖ **شبكة الاتصالات:** تعمل على توفير مرونة فائقة في توصيل الموارد المعلوماتية بين مختلف أقسام ومصالح الجهاز الإداري، والهياكل المنبثقة عنه.
  - ❖ **صناع المعرفة:** ويقصد بها القيادات الرقمية وتشمل الرأس مال الفكري، والمديرين، والمحولين للموارد المعرفية من ضمنية إلى صريحة حيث تعمل هذه الكفاءات إلى إيجاد ثقافة مستجدة داخل الإدارات، وينبغي الإشارة إلى ضرورة تواجد فئة المبرمجين، وفئة مشغلي الحاسب الآلي التي تعمل على إدخال البيانات، وتخزين الوثائق والمستندات ولمعاملات الإلكترونية، وأرشفتها، وفئة موظفي الشبكات وكذا المختصين في أمور التامين والحماية.(جاسم، 2018، صفحة 23)

### 5.2 الأنظمة اللازمة للإدارة الإلكترونية:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على عدة برمجيات تتمثل في:

- أنظمة المراقبة الأنية؛
- برمجيات الاقتناء الرقمي؛
- أنظمة الخدمة المتعاضدة؛
- النظم غير الكلاسيكية الأخرى وتشمل (عامر، 2007،، صفحة 55):
- برمجيات لتسيير الموارد المعلوماتية ذات الحجم الهائل؛
- نظم تحسين الإنتاج، كنظم الإعداد، وتحسين المخرجات، والجهات الممولة؛
- النظم المختصة بالوكالات التجارية، ونظم تسيير الزبائن؛
- البرمجيات التي تنظم العلاقة مع مؤسسات سوق رأس المال.

### 6.2 المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية

يعد توظيف الإدارة الإلكترونية أحد الوسائل الفعالة لتوفير الخدمة العمومية حيث يتم تقديم الخدمات بطرق محسنة، الأمر الذي ينتج عنه إعطاء بعد جديد لتنفيذ وتسيير الوظائف الحكومية، وعلى إثر ذلك اتجهت الحكومات إلى تبني الخدمات العامة الإلكترونية، من أجل الوصول إلى مستويات مرضية فيما يتعلق بالحوكمة والشفافية والرقابة، والمحاسبة سرعة تقديم الخدمة العامة، ومن بين أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية الحكومية (حليمة، 2014، صفحة 35):

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين؛
- التركيز على النتائج؛
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع؛
- تخفيض التكاليف؛
- التغيير المستمر؛
- تقليص الإجراءات الإدارية.

إن التأثير الواسع للتطورات التقنية السريعة قد ظهر بصفة عامة على طريقة إنتاج الخدمة وتسليمها للعملاء فالابتكار الذي حدث في جوهر العديد من الخدمات كان نتيجة للتطورات التقنية، وذلك ابتداء من الوسائل الآلية الحديثة والإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات، ومن الملاحظ أن معظم التطورات ذات الدلالة في إنتاج وتقديم الخدمة ترتبط بثورة تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية والحاسبات الآلية، وخاصة في تحسين المظاهر الداعمة للخدمة، كما ساعدت التقنيات الحديثة على تجنب ضرورة التواجد المادي أو القرب المادي في عملية إنتاج الخدمة. (فرح، 2019، صفحة 97)

تم رصد عدة تباينات بين الشكل التقليدي للعمل الإداري ونظم التسيير الإلكتروني، وعلى رأسها نموذج الاتصال المقدم، حيث تكون العلاقة الكلاسيكية بين الزبون والمكلف بالخدمة ذات طابع شخصي، غير أن الأمر يختلف في ظل التسيير الإلكتروني بواسطة البرمجيات وشبكات الاتصال الإلكترونية، ضف إلى ذلك المعلومات المستقاة عن الزبائن تكون اعتماداً على تجارب ذاتية أسفرت عنها المعاملة المباشرة بين المستفيد من الخدمة ومقدمها، أما في ظل البيئة الرقمية فإن المعلومات تستند إلى رصيد من البيانات المفصلة والمحيطة عن مختلف الزبائن، ويشار إلى أن الفروقات بين النموذجين التقليدي

والإلكتروني تطرح عدة اشكالات فيما يتعلق بالأسس التي تم الاعتماد عليها في عملية الحكم على جودة الخدمة . (فرح، 2019، صفحة 100)

### 3. الجانب التطبيقي

#### 1.3 ثبات وصدق الدراسة

##### 1.1.3 ثبات حدود الدراسة

نستخدم معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي، وذلك لمتغير بجميع أبعاده من أجل ثبات الدراسة، وتم قبول الفقرات التي يكون معامل ثباتها يفوق 60% وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول 01: معامل الثبات Alpha Cronbach

الرمز	محاور الاستبيان	معامل الثبات
X	المحور الأول: ضغوط العمل المهنية	0.849
Y	المحور الثاني: الأداء الوظيفي	0.864
	معامل الثبات العام	0.911

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS25

ونلاحظ من خلال النتائج المبيّنة في الجدول أن معامل الثبات للمتغيرات الدراسة يفوق الحد الأدنى للنسبة المقبولة وقدر معدل الثبات العام بـ 91.1% وهي نسبة تسمح بالاعتماد على نتائج الدراسة.

#### 2.1.3 صدق أداة الدراسة

يقترح الإحصائيين أنه إذا كانت للارتباط دلالة إحصائية فالعبارة تحقق الصدق الذاتي، بينما يرى آخرون أن تحقق الدلالة لا يكفي بل يجب أن يفوق معامل الارتباط نسبة 50% وآخرون يقدرن النسبة بـ 70%، وأي شرط تحقق بالنسبة لمؤشرات الاستبيان في هذه الدراسة فسيتم قبوله.

❖ بالنسبة للمحور الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية

الجدول 02: الصدق الذاتي لعبارات المتغير المستقل

الإحصاءات	العبارات
البعد الأول: المكونات المادية للحاسوب	
0.773 0.000 27	العبارة 01 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
0.843 0.000 27	العبارة 02 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
0.701 0.000 27	العبارة 03 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
البعد الثاني: برامج النظام	
0.683 0.000 27	العبارة 01 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
0.930 0.000 27	العبارة 02 معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة

## الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر: بريد الجزائر نموذجاً

0.789 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 03
0.773 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 04
<b>البعد الثالث: شبكة الاتصالات</b>		
0.882 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 01
0.849 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 02
0.895 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 03
<b>البعد الرابع: صناعات المعرفة</b>		
0.764 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 01
0.910 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 02
0.878 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 03

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS25

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والبعد كانت أكبر من 50% عند مستوى دلالة 1% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.01، وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي للمتغير المستقل أبعاد الإدارة الإلكترونية.

❖ بالنسبة للمحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

**الجدول 03: الصدق الذاتي لعبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي**

الإحصاءات	العبارات	العبارات
0.700 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 01
0.535 0.004 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 02
0.682 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 03
0.903 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 04
0.621 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 05

0.334 0.008 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 06
0.698 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 07
0.733 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 08
0.685 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 09
0.528 0.005 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 10
0.652 0.000 27	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 11

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS25

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والمحور الثاني كانت أكبر من 50% عند مستوى دلالة 1% حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.01، وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي للمحور الثاني جودة الخدمة العمومية.

#### 4. تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

##### 1.4 تقييم متغيرات الدراسة حسب آراء المستجوبين

بغرض تقييم متغيرات الدراسة (الإدارة الالكترونية، تحسين الخدمة العمومية) سيتم التطرق للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري في إجابات المستجوبين، ولتحليل الإجابات التي أدلى بها المبحوثين حول أبعاد وفقرات الاستبيان، وذلك باستخدام مقياس ليكرت المعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، ...الخ)، وهذا لتفسير النتائج وفق الجدول التالي:

##### الجدول 04: مقياس ليكرت للحكم على إجابات الأفراد

درجات الموافقة	فئات المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1 إلى 1.80
غير موافق	1.81 إلى 2.60
محايد	2.61 إلى 3.40
موافق	3.41 إلى 4.27
موافق بشدة	4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحثين

1.1.4 تشخيص المتغير المستقل: أبعاد الإدارة الإلكترونية: يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول 05: تشخيص أبعاد المتغير المستقل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
X1	البعد الأول: المكونات المادية للحاسوب	3.54	0.57	غير موافق	/
01	توفر المؤسسة أجهزة كمبيوتر حديثة في مختلف المصالح	3.55	0.97	غير موافق	2
02	أجهزة الكمبيوتر المتوفرة تسمح بأداء الأعمال	3.59	0.93	غير موافق	1
03	عتاد الحاسوب في المؤسسة يحتاج إلى صيانة وتجديد	3.48	0.89	غير موافق	3
X2	البعد الثاني: برامج النظام	3.41	0.81	موافق	/
01	تسمح برامج الحاسوب بالتشارك الجماعي للمعلومات والبيانات بين الموظفين	3.29	1.03	محايد	3
02	البرمجيات المتوفرة في المؤسسة تزيد من سرعة إنجاز الأعمال والإجراءات الإدارية	3.59	0.93	موافق	2
03	تتمكن المؤسسة من مواصلة نشاطاتها في حال تعطل أحد برامج الحاسوب	3.14	1.23	محايد	4
04	تعمل البرمجيات المعتمدة على تأمين وحماية بيانات المؤسسة	3.62	0.92	موافق	1
X3	البعد الثالث: شبكة الاتصالات	3.60	0.79	موافق	/
01	الشبكة الداخلية والخارجية تسهل الاتصال بين الموظفين وأقسام المؤسسة المختلفة	3.48	0.97	موافق	03
02	توظف المؤسسة شبكة اتصال في تقديم الخدمة وفي الاستفادة من خدمات الآخرين	3.66	0.78	موافق	01
03	تحوز المؤسسة على موقع إلكتروني يمكنها من القيام بأعمالها والتفاعل مع الزبائن	3.66	0.96	موافق	02
X4	البعد الرابع: صناع المعرفة	3.46	0.81	موافق	/
01	يتوفر لدى المؤسسة مختصين قادرين على تنفيذ عمليات الإدارة الإلكترونية	3.74	0.85	محايد	1
02	تعمل المؤسسة على استقطاب خبرات ومختصين في المجال الإلكتروني	3.51	0.84	محايد	2
03	تشجع المؤسسة تبادل الخبرات بين الموظفين والأفكار الإبداعية الجديدة	3.14	1.16	محايد	3
X	المتغير المستقل: أبعاد الإدارة الإلكترونية	3.50	0.56	موافق	/

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS25

يوضح الجدول إجابات المستجوبين حول المتغير المستقل: أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث اشتمل على 04 أبعاد (13 عبارة) تم تحليلها بواسطة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم ترتيب كل عبارة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية نجد أن الاتجاه العام للمستجوبين كان موافقاً فيما يخص عبارات المتغير المستقل. وكانت النتائج كما يلي:

- بالنسبة للبعد الأول: المكونات المادية للحاسوب: بلغ متوسطه الحسابي 3.54 وهذا يعني عدم الموافقة وانحراف معياري 0.57، وهو ما يعني تقارب في إجابات المبحوثين، حيث جاءت العبارات مرتبة كما يلي الفقرة الثانية ثم الفقرة الأولى ثم الفقرة الثالثة وكان رأي المستجوبين غير موافقين على توفر المؤسسة أجهزة كمبيوتر حديثة في مختلف المصالح كما يرون أن أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لا تسمح بأداء الأعمال ويحتاج إلى صيانة. بمتوسطات حسابية 3.59، 3.55، 3.48 على التوالي.
- بالنسبة للبعد الثاني: برامج النظام: بلغ متوسطه الحسابي 3.41 هذا يمثل صفة الموافقة حول عبارات البعد الثاني وبانحراف معياري 0.81، وهو يعني وجود تشتت في إجابات المبحوثين، حيث يرى أغلب المستجوبين أن ظروف العمل تميل إلى القبول، حيث يوافق المستجوبون أن البرمجيات المتوفرة في المؤسسة تزيد من سرعة إنجاز الأعمال والبرمجيات المعتمدة على تأمين بيانات المؤسسة. غير أنهم متحفظون حول تمكن المؤسسة من العمل دون برامج الحاسوب ومدى سماحها بتشارك البيانات.

- بالنسبة للبعد الثالث: شبكة الاتصالات: بلغ متوسطه الحسابي 3.60 وهذا يعني الموافقة على عبارات البعد الثالث وانحراف معياري 0.79، أي عدم وجود تشتت في إجابات المبحوثين، حيث يرى المستجوبون أن الشبكات الداخلية والخارجية تسهل عملية الاتصال ويتم توظيفها في تقديم الخدمة أو الحصول عليها، والمؤسسات تملك مواقع إلكترونية للقيام بأعمالها والتفاعل مع الزبائن.
- بالنسبة للبعد الرابع صناع المعرفة: بلغ متوسطه الحسابي 3.46، هذا يعني موافقة عينة الدراسة على عبارات البعد الرابع، مع انحراف معياري قدره 0.81، تشير إجابات المستجوبين إلى توفر المؤسسة على مختصين لتنفيذ عمليات الإدارة الإلكترونية، كما تعمل على استقطاب وتشجيع الخبرات بين الموظفين وتبني الأفكار الابداعية.

2.1.4 تشخيص المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية: يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول 06: تشخيص أبعاد المتغير التابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
01	الخدمات المقدمة إلكترونيا تتميز بالسرعة في الاستجابة	3.25	1.05	محايد	9
02	تبلغ الإدارة الزبون عبر رسائل نصية بجاهزية خدمته المطلوبة	3.59	0.88	موافق	4
03	تتخذ إدارة المؤسسة إجراءات تصحيحية لمعالجة التأخير في تقديم الخدمة	3.22	0.97	محايد	10
04	تهتم المؤسسة بتحديث الأجهزة والأنظمة لزيادة سرعة ودقة الأداء	3.48	1.05	موافق	7
05	يوفر النظام الإلكتروني للخدمات كافة العمليات التي يرغب الزبون في تنفيذها	3.66	0.96	موافق	3
06	يمكن للمواطن أن ينفذ كافة معاملاته من خلال النظام الإلكتروني للمؤسسة	3.74	0.76	موافق	1
07	الديكور الداخلي للمؤسسة مناسب وجذاب	3.22	1.05	محايد	11
08	يتصف موظفي المؤسسة بالمظهر اللائق الحسن	3.44	1.05	موافق	8
09	يتم التواصل مع طالب الخدمة باللغة التي يفهمها	3.70	0.77	موافق	2
10	يعطي الموظفون اهتماما شخصيا لزبائن المؤسسة	3.51	0.80	موافق	6
11	يعمل الموظفون على تفهم المشكلات التي تواجه المواطن ويوجهونه بناء على ذلك	3.55	0.93	موافق	5
Y	المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية	3.49	0.61	موافق	/

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS25

يوضح الجدول أعلاه إجابات المستجوبين حول المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية. حيث اشتملت على 11 عبارة تم تحليلها بواسطة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب كل عبارة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية نجد أن الاتجاه العام للمستجوبين كان بالموافقة بمتوسط حسابي إجمالي 3.49 وانحراف معياري 0.61 وهو ما يدل على تقارب إجابات المستجوبين أي عدم وجود تشتت في إجاباتهم فيما يخص عبارات المتغير التابع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين 3.74 و 3.22 وانحرافات معيارية بين 1.05 و 0.61، فجاءت الفقرة 06 في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.74 وبموافقة حول جودة الخدمة العمومية، تلتها كل من العبارات 09 و 05 و 02 على الترتيب والتي أكد فيها المستجوبون بأنه يتم التواصل مع طالبي الخدمات باللغة التي يفهمونها، وأن النظام الإلكتروني للخدمات كافة العمليات التي يطلبها الزبائن وتتواصل الإدارة مع زبائنهم عبر رسائل نصية حول جاهزية الخدمة المطلوبة.

#### 2.4 اختبار الفرضية الرئيسية

سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال اختبار الانحدار البسيط، ولذلك سيتم اختبار مدى توفر شروطه الإحصائية والتمثلة في كل مما يلي:

#### 1.2.4 المعنوية الكلية للنموذج البسيط

وتتمثل في قيمة معنوية النموذج من خلال مستوى دلالة قيمة F والتي بلغت 0.000 وهي أقل من 0.01 كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول 07: نتائج تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط r	Durbin-watson
الانحدار	4.867	1	4.867	24.718	0.000	0.497	0.705	1.562
الخطأ المتبقي	4.922	25	0.197					
المجموع الكلي	9.789	26						

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS25

من الجدول نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.497، هذا يعني أن 49.7% من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (أبعاد الإدارة الإلكترونية) وهو معامل مقبول، يؤكد على أن الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجاباً على جودة الخدمة العمومية. كذلك بلغت قيمة معامل الارتباط r قيمة 70.5% وهذا يدل على وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين، ومستوى دلالة F يساوي 0.000 وهي أقل من 0.01 وهذا دليل بأن النموذج ذو أهمية إحصائية.

#### 2.2.4 اختبار جودة النموذج

#### ❖ اختبار التوزيع الطبيعي

للتحقق حسابياً من التوزيع الطبيعي للبواقي نعتمد على معاملي Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk، إذ فاقت مستوى الدلالة لكل منهما 0.01، وهو ما يؤكد التوزيع الطبيعي للبواقي في نموذج الانحدار البسيط.

الجدول 08: اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي (الانحدار البسيط)

Standar dized Residua	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
a. Lilliefors Significance Correction	0.100	27	0.200	0.958	27	0.338

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS25

#### ❖ الاستقلال الذاتي للبواقي Durbin-watson:

تؤكد قيمته التي بلغت 1.562 وبمقارنتها في الجداول الإحصائية بدرجة حرية 26 وعدد المتغيرات المستقلة 1 نجد  $1.49 < d_l = 1.35 < d_u$  فيتم الحكم على استقلالية البواقي في حالة إذا كان  $(d_u < DW < 4 - d_u)$ . وبالتالي فإن DW محصور بين 1.49 و 2.51، وهو ما يؤكد الاستقلال الذاتي للبواقي.

❖ بناء على ثبات صلاحية النموذج يمكننا اختبار الفرضية الرئيسية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 09: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	B	
0.160	1.450	-	0.549	0.796	الثابت Constante
0.000	4.972	0.705	0.155	0.768	أبعاد الإدارة الالكترونية

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS25

جاءت صيغة الفرضية الرئيسية كالتالي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الالكترونية، على جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر"، ومنه من خلال الجدول نستنتج أن للمتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) يؤثر في جودة الخدمة العمومية لأن مستوى الدلالة T يساوي 0.000 وهو أقل من 0.01 إذن الفرضية الرئيسية مقبولة وصحيحة.

$$Y=0.796+0.768X$$

وتصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

حيث:

Y: جودة الخدمة العمومية

X: أبعاد الإدارة الالكترونية

5.الخاتمة:

تعد المؤسسات العمومية من أكثر المؤسسات المجتمعية التي عليها أن تستجيب للتغيرات من خلال زيادة فعالية البرامج الإلكترونية المطبقة فيها، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين منها في هذا المجال سعت مؤسسة بريد الجزائر منذ نشأتها، إلى تطوير نفسها ذاتيا من خلال تبادل التجارب والخبرات داخليا وخارجيا، وتكرس مبدأ التعلم الجماعي من خلال تصميم الحقائق التدريبية الإلكترونية وإتاحتها على الخط لموظفيها، ناهيك عن استخدام التقنية في التعلم وتبادل المعرفة، في محاولة لمسايرة التغيرات السريعة في البيئة المحيطة بها، ويعزى ذلك إلى أن مؤسسة بريد الجزائر لتواكب عصر العولمة يتطلب منها التكيف التغير السريع، والتركيز على الإبداع، والشفافية وإرضاء العملاء، متصفة بأنها مؤسسة ذات سرعة عالية في نشر المعلومات وإعلام الجمهور، وإعداد كوادر مدربة على استخدام الحاسب الآلي والبرامج الإلكترونية المختلفة ورفع مستوى الأداء في تقديم الخدمات.

أما، الدراسة الإحصائية فقد أكدت على وجود تأثير لأبعاد الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في بريد الجزائر- فرع ولاية الوادي-. وهذا لأن مستويات الدلالة مقبولة، إضافة إلى تحقيق القبول العام في متغيرات الدراسة حسب آراء المستجوبين.

وانطلاقا من هذه النتائج ارتأينا تدعيم بحثنا ببعض الاقتراحات التي نراها مفيدة للبحث وموضوع الدراسة ككل، والتي منها:

- العمل على تسويق الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بريد الجزائر وزيادة وعي العملاء بمزاياها الجديدة؛
- توفير بنية تحتية متكاملة لتحسين ومساعدة الموظفين على تحسين جودة الخدمات؛
- إجراء دورات تدريبية للموظفين من طرف خبراء ومختصين في مجال الإدارة الإلكترونية؛
- التقليل من المعاملات الورقية تدريجيا، والبدء في تطوير تطبيقات حديثة فيما يخص المعاملات المالية المستجدة؛
- استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في تكنولوجيا المعلومات للعمل في المؤسسة محل الدراسة.

1. Robbins, S. P. (2001). Management. USA: Prentice Hall.
6. أحمد، م. (2009). الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
7. ع. ح. (2016). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. القاهرة، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
8. المعاني، آخرون، أ. (2011). قضايا إدارية معاصرة، الأردن: دار وائل للنشر.
9. الوافي رحموني. (2019). أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجاً- أطروحة دكتوراه. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة.
10. جاسم، ن. م. (2018). أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، الإسكندرية، مصر: لدار الجامعية الجديدة.
11. حليلة، أ. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية -رهانات ترشيد الخدمة العمومية. جامعة الوادي: مجلة الدراسات والبحوث.
12. دليلة قادة. (2018). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03.
13. رضوان، ر. (2004). الإدارة الإلكترونية، القاهرة: مركز المعلومات ودعم القرار.
14. شكروني، غ. ق. (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
15. طارق بن قسي. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشهيد حمة لخضر، واد سوف، .
16. عامر، ط. ع. (2007). الإدارة الإلكترونية-نماذج معاصرة- القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
17. عبد الحق رايس، وكريمة بن شريف. (2022). اثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS-مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 06، العدد 02، جامعة الأغواط.
18. فرح، م. أ. (2019). استخدام بطاقات الأداء المتوازن لتحسين أداء الخدمات الإلكترونية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
19. كافي، م. ي. (2012). الإدارة الإلكترونية، دمشق سوريا: دار رسلان للطباعة.
20. ياسين، س. غ. (2020). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
21. يوسف، ر. م. (2012).، التسويق الإلكتروني. عمان، الأردن،: دار المسيرة للنشر والتوزيع.