

## دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية

عواج سامية<sup>1</sup>[Sshehata@kfu.edu.sa](mailto:Sshehata@kfu.edu.sa) ، جامعة سطيف 02 – الجزائر<sup>1</sup>

## The role of digital management in improving public service

Aouadj Samia1,

تاريخ النشر: 2024/03/30.

تاريخ القبول: 2024/03/23

تاريخ الاستلام: 2024/02/18

## ملخص:

تهدف الدراسة الآتية إلى معرفة دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ولاية برج بوعرييج، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الذي يقصد مركز بريد ولاية برج بوعرييج، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استمارة استبيان مبنية من قبل الباحثة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة.

تلخصت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي: للإدارة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ولاية برج بوعرييج، وتبين ذلك من خلال الدراسة الميدانية ومن خلال المساهمة الفعالة للإدارة الإلكترونية في تحسين مرونة خدمة الزبون.

الكلمات المفتاحية: الدور، التحسين، الإدارة الرقمية، الخدمة العمومية، بريد الجزائر

## Abstract:

The present study aims to identify the role of digital management in improving public service at the Algeria Postal Corporation in the wilaya of Bordj Bou Arreridj, east of Algeria, by conducting a field study on a sample of the public who visits the post office in the aforementioned wilaya. To achieve the objectives of the study, the researchers relied on a questionnaire for data collection on the subject of the study.

المؤلف المرسل: عواج سامية ، الايميل: [aouadjsamia@gmail.com](mailto:aouadjsamia@gmail.com)

The most important findings reached by the researchers in their study is that electronic administration has a major role in improving public service at the Algeria Postal Corporation in the wilaya of Bordj Bou Arreridj. This; in fact, was demonstrated through the field study and effective contribution of electronic administration in improving the flexibility of customer service.

Keywords: Role, improvement, digital management, public service, Algeria Post.

. مقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والمتغيرات المتلاحقة، نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات، ولقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا أثارا عميقة، سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة. عصر أصبحت فيه المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة، مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد فيه على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية. ومن بين المؤسسات التي أولت أهمية كبرى لهذا المجال، مؤسسة بريد الجزائر الذي مسه هو الآخر هذا النوع من التغيير، حيث أضحت فيه المعاملات بصورة إلكترونية لتسهيل الخدمات المقدمة للزبون. ونظرا لتشعب الموضوع وأهميته ارتأينا دراسته وتناوله من عدة نواحي وبالتالي جاءت فكرة الدراسة التي تمت المحاولة من خلالها التعرف على دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية. دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر برج بوعريبرج أنموذجا.

1. إشكالية الدراسة

أثرت التطورات الهائلة التي شهدتها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مباشر على نمط الحياة الإنسانية ، فأصبحت الوسائل التكنولوجية الحديثة والتطبيقات المرتبطة بها جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد في كل المجالات، بما فيها المجال الإداري منتجة فكريا وواقعا إداريا جديدا، تجسد في بروز مفاهيم وأساليب جديدة في الإدارة والتسيير، منها الإدارة الرقمية التي تمثل استجابة نوعية لتحديات القرن 21 و التي تختصر العولمة

والفضاء الرقمي والمعرفة ، إذ أن الإدارة لم تعد بحاجة إلى الأرشيف والمكاتب الورقية، وأصبحت المؤسسات تمارس أنشطتها على مدار 24 ساعة بكفاءة وجودة عالية عن طريق استخدام الانترنت.

وهو ما أعطى أفقا جديدا للعمل الإداري من أجل تجاوز نقائص الإدارة التقليدية، وذلك بتبني نموذج الإدارة الرقمية في تقديم الخدمة للمواطن في أسرع وقت ممكن وبأقل جهد وتكلفة مع الاستفادة من الرقمنة في تقديم خدمة أحسن وضمان الجودة وتطوير العمل الإداري بكفاءة عالية .

وتعتبر الإدارة الرقمية آلية مهمة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية، بما يحقق النزاهة، المحاسبة والمساءلة، الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين، كما ترفع كذلك من مستوى وضوح الخدمة العمومية وتقربها من المواطن، وهو ما سعت الجزائر إلى تبنيه من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008- 2013 الذي يعد أول مخطط رسمي يحدد الإستراتيجية الوطنية للتحويل الإلكتروني، حيث تمحور حول جملة من الأهداف أساسها عصنة الإدارات العمومية وتحديثها من خلال تسريع تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها، باعتبارها من المتطلبات الأساسية ومرتكزا هاما لتجسيد التحويل نحو الإدارة الرقمية فعليا وبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة.

ويعد قطاع البريد والمواصلات من بين القطاعات الخدمية الحكومية التي شرعت أو بالأحرى كانت السباق في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث يعد كواحد من القطاعات التي تتأثر جودة الخدمة فيها باهتمام كل فئات المجتمع، بفعل عامل القرب والتردد عليها و بسبب طبيعة الخدمات التي تقدمها وأهميتها في حياتهم.

وهو ما تسعى هذه الورقة البحثية إلى معالجته بالإطلاع على دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ولاية برج بوعرييج.

وتندرج ضمن هذه الدراسة جملة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي درجة معرفة الزبون للخدمات الإلكترونية التي يقدمها بريد الجزائر فرع برج بوعرييج؟
  - ما هي دوافع استخدام الإدارة الرقمية بالنسبة لبريد الجزائر فرع برج بوعرييج؟
  - ما مدى مساهمة الإدارة الرقمية في بريد الجزائر فرع برج بوعرييج في تحسين مرونة خدمة الزبون؟
2. الإطار النظري للدراسة :
- الدور:

اصطلاحا هو عنصر من التفاعل الاجتماعي، ويشير إلى نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في التفاعل (عاطف غيث، ، 2013).

وهو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة و الجانب الديناميكي لمركز الفرد و يتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق و الواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي و حدود

الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ظل مستويات السلوك في الثقافة السائدة. (أحمد زكي بدوي، 1993،)

إجرائيا: الدور في هذه الدراسة نقصد به مجموعة الأنشطة الإدارية الإلكترونية، التي يعتمد عليها مركز البريد من أجل تحسين الخدمة العمومية.

الإدارة الرقمية: هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدمتها العامة ذات القيمة و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة ( هيثم الفيلاوي، نوفمبر 2002).

وهي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب و الإستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر ( علي السلي، القاهرة، 2001 ).

إجرائيا: هي منهجية إدارية جديدة تقوم على إستخدام تقنيات وسائل الاتصال الحديثة لتلبية رغبات الزبون بأسرع وقت و أقل تكلفة و تحسين الخدمات المقدمة له.

#### الخدمة العمومية:

- تعرف على أنها " الخدمة التي تؤدي مجاناً كالخدمات التي تقدمها الدولة في مجالات الصحة والتعليم " ( زاهر عبد الرحيم عاطف، الأردن، 2011 ). هذا التعريف يشير إلى مجالات وقطاعات الخدمة العمومية.

- كما تعرف على أنها: " كل وظيفة يكون أداؤها مضموناً ومضبوطاً ومراقباً من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين ( برانيس عبد القادر، الإسكندرية، 2014).

. إجرائيا:

ما نقصده بالخدمة العمومية في دراستنا هذه قيام الإدارة إدارة البريد والمواصلات " مركز برج بوعريج" بتسيير شؤون المواطن و القيام على مصالحه على أساس المساواة و الاستمرارية ، و من أشكالها استقبال المواطن أحسن استقبال، توجيهه ، إعلامه و التكفل بانشغالاته و احتياجاته و تظلماته المختلفة و تقديم كافة الخدمات التي يحتاجها على أكمل وجه.

#### 3 : الإطار المنهجي للدراسة:

##### 1/نوع الدراسة :

تندرج هذه الدراسة في خانة الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص معينة لمشكلة معينة ودراسة الظروف المحيطة بها، أي كشف الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة. موقف أو مجموعة من الأفراد مع تسجيل دلالاتها

وخصائصها وتصنيفاتها وكشف ارتباطاتها بمتغيرات أخرى بهدف وصف هذه الظاهرة وصفا دقيقا شاملا من كافة جوانبها ولفت النظر إلى أبعادها المختلفة، وهي لا تقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق بل تتجه إلى تصنيف هذه الحقائق وتلك البيانات وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها وتحديدها بالصورة التي هي عليها كميا وكيفيا بهدف الوصول إلى نتائج نهائية يمكن تعميمها ( محمد شفيق، مصر، 2005).

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول جمع المعطيات الخاصة بمتغيرات الدراسة ومؤشراتها وتحليلها للتعرف على انطباعات المواطن الجزائري حول الإدارة الرقمية ومدى تأثيرها في الخدمة العمومية كآلية لتحسين هذا النوع من الخدمات التي تعتبر من أهم أنواع الخدمات التي تشمل كافة مجالات حياة المواطن الجزائري، وكذا معرفة آرائه حول هذا النوع من الإدارات والخدمات الإلكترونية، ومدى نجاعة الإجراءات التي باشرت بها الحكومة الجزائرية في تطبيقها لتحسين مستوى الخدمة العمومية التي تضطلع الإدارة بتقديمها للمواطن.

## 2/ منهج الدراسة:

كل دراسة يقوم بها الباحث في أي مجال تستوجب عليه إتباع منهج واضح يكون بمثابة موجه له يمكنه من الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها والمنهج هو: "مجموعة من الإجراءات والخطوات المتبعة لدراسة معينة. ويعرف بأنه: " الطريق الذي يتبعه الباحث في دراسة مشاكله لاكتشاف الحقيقة " ( بشير صالح الرشدي، الكويت 200 ).

ويعرف على أنه: "مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة" ( أحمد بن مرسل، الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية 2005 ).

ويعرفه غريب أحمد السيد بأنه: "نسق متكامل من القواعد الواضحة والإجراءات التي يستند عليها الباحث في سبيل وصوله إلى نتائج علمية" ( غريب محمد أحمد، الإسكندرية 2002 ).

و باعتبار أن دراستنا تتمحور حول الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية فإنها تندرج ضمن الدراسات الوصفية، التي تعتمد على وصف الظاهرة وتحليلها كما هي في الواقع من خلال جمع البيانات واستخلاص دلالاتها و تعميمها على الظاهرة المدروسة.

## 3/ مجتمع البحث وعينة الدراسة:

### أ. مجتمع البحث:

إن الباحث لا يمكن له الشروع في إنجاز الدراسة قبل التعرف بصورة جيدة على مجتمع بحثه حتى يقرر الطريقة التي يمكن اعتمادها لدراسة المفردات سواء كان ذلك من خلال دراسة كلية أو دراسة جزئية.

ويعرف مجتمع البحث بأنه: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث" ( مورييس أنجرس، الجزائر 2006 ).

ومجتمع البحث يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة ( ربيعي عليان مصطفى، عمان 2000 ).

ويتمثل مجتمع دراستنا في المواطنين الجزائريين الذين يقصدون مؤسسة بريد الجزائر "مركز برج بوغريج" ويتعاملون معها ويستفيدون من خدماتها، ونظرا لكبر مجتمع البحث وامتداده فإنه يتعذر علينا إجراء الدراسة بالحصر الشامل لجميع المواطنين، بسبب قلة الإمكانيات المادية والوقت والجهود الضخمة التي تتطلبها هذه العملية وعليه تم اعتماد أسلوب العينة.

#### ب. العينة:

تعرف العينة بأنها: "جزء أو نسبة من أفراد المجتمع الأصلي بواسطة تعميم نتائج الدراسة على المجتمع الكلي، وهي الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق متعددة يمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما وتعتبر " نموذج يشمل جانبا أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يفني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات". (ربيعي عليان مصطفى، عمان 200à)

ونظرا لطبيعة الدراسة استلزم علينا استخدام "العينة العشوائية البسيطة" وهي نوع من أنواع العينات الاحتمالية " التي يتم اختيار أفرادها على أساس إعطاء فرص متكافئة لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي (سلاطونية بلقاسم، حسان الجيلاني، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية 2009)

حيث اشتملت العينة التي تم دراستها على "150" فرد من ذكور وإناث تختلف أعمارهم ومستوياتهم التعليمية ممن يقصدون مركز البريد بولاية برج بوغريج.

#### جدول رقم (01): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية		الاحتمالات
	ك	%	
289.17	84	56	ذكر
248.46	66	44	أنثى
/	150	100	المجموع

#### 4/. أدوات جمع البيانات:

لكل منهج وسائل وتقنيات يستعملها الباحث في الحصول على المعلومات تسمى هذه الوسائل بأدوات جمع البيانات وهي: " الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث لجمع المعلومات والبيانات المستهدفة ( علي عبد المعطي، الكويت، 1998،).

#### أ/. الاستمارة:

الاستمارة تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية ( موريس أنجرس، مرجع نفسه).

وهي " أداة لجمع البيانات تحتوي أسئلة يعدها الباحث للحصول عليها من الهيئة التي سوف يجيب عنها، ويجب أن تصاغ الأسئلة بأسلوب سهل وواضح بعيدا عن التكرار. ومن ناحية المضمون يجب أن تحيط هذه الأسئلة بموضوع البحث وتغطي جميع جوانبه. أما من الناحية الشكلية فإن هذه الأسئلة قد تكون مفتوحة وقد تكون مغلقة" ( جابر جاد ناصر، القاهرة 2005 ).

والاستمارة تفيدنا في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بأراء واتجاهات وانطباعات المواطنين عن الخدمات الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر وعن الإجراءات التي اعتمدها الحكومة الجزائرية في سبيل تحسين خدمات هذا القطاع وضمان التكفل باحتياجات المواطنين وانشغالهم.

#### 4 : نتائج الدراسة الميدانية :

##### جدول رقم (02): معرفة الزبون بالخدمات الإلكترونية وإدراجها ضمن خدمات بريد الجزائر

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية		الإحتمالات
	ك	%	
225	9	6	الاتصال الشخصي
273.93	39	26	مصالح البريد
266.13	21	14	وسائل الإعلام نعم
300.27	33	22	مواقع التواصل الاجتماعي
260.07	48	32	لا
/	150	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين تعلم بإدراج الخدمات الإلكترونية ضمن خدمات بريد الجزائر وقدرد ذلك بنسبة 68%، في حين فئة قليلة منهم لا تعرف بالأمر وقدرد ذلك بنسبة 32%. هذا وقد جاء هذا الإجراء ضمن مسعى الحكومة الجزائرية الرامي إلى تخفيف مشقة المواطن وتنقله إلى مراكز البريد وكذا لتسهيل التواصل الإلكتروني.

أما عن مصدر معرفة المواطن بهذا الإجراء فقد تنوع بين الاتصال الشخصي ومصالح البريد وكذا وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، وقد احتلت مصالح البريد المرتبة الأولى بنسبة 26% فالمواطن أو الزبون وعند تنقله إلى مصالح البريد بغرض خدمة من خدمات المركز البريدي يتم إعلامه من طرف الأعوان أنه لم يعد من الضروري التنقل للقيام بمختلف خدمات المركز البريدي، بل يمكن فعل ذلك إلكترونيا دون تكبد عناء التنقل إلى مختلف المراكز البريدية.

في حين عادت المرتبة الثانية لمواقع التواصل الاجتماعي كمصدر لمعرفة المواطن بهذا الإجراء، وذلك بنسبة 22 %، ففي ظل الانتشار الرهيب لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتداول مختلف الأخبار يتم الإطلاع على التسهيلات المقدمة من طرف مراكز البريد والخدمات التي توفرها إلكترونيا سواء عن طريق التطبيقات أو عن طريق خدمات البطاقة الذهبية أون لاين، وهو الأمر الذي ساعد الكثير وسهل لهم العديد من الخدمات.

أما المرتبة الثالثة فكانت لوسائل الإعلام، وذلك بنسبة 14% فوسائل الإعلام على اختلافها المصدر الأول للمعلومات الخاصة بهذا الإجراء لدى المواطنين فوسائل الإعلام تسارع إلى نقل قراراتها إلى المواطنين، وتقديم الأخبار الجديدة لهم خاصة ما كان متعلقا بمختلف النشاطات والخدمات وهذا ما تعودناه كمواطنين خاصة فيما يخص نشرات الأخبار.

أما في المرتبة الأخيرة نجد الاتصال الشخصي بنسبة 6% ويتمثل الاتصال الشخصي في مختلف العلاقات التي يكونها المواطن مع الآخرين سواء كانوا الأصدقاء، العائلة، الزملاء... الخ، فعادة ما يتم التحدث بينهم حول مواضيع مختلفة.

وتتمثل جملة الخدمات التي تتيحها الإدارة الرقمية:

\* الموقع الخاص بها الذي يمكن من خلاله القيام بمختلف العمليات البريدية. ومنها معرفة رصيد الحساب البريدي الجاري، وخدمة دفع الفواتير عن طريق الانترنت وتحميل الاستثمارات الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر إلكترونيا، وشراء تذاكر السفر والتأمينات إلكترونيا. وكذا طلب الصكوك البريدية... الخ  
\*البطاقة الذهبية التي تعتبر بطاقة سحب ودفع تسمح بإجراء مختلف العمليات المؤمنة للسحب والدفع الإلكتروني والتي يمكن الحصول عليها دون اللجوء إلى مراكز البريد.

\*إطلاق تطبيق بريدي موب والذي يتضمن مختلف الخدمات المتاحة عبر الموقع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية معا

\*خدمات تعبئة الأرصدة وكذا دفع رصيد الانترنت إلكترونيا.

جدول رقم (03): نوع الخدمات الإلكترونية المفضلة

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية		الإحتمالات
	ك	%	
247.29	69	46	سحب النقود عن طرق الصراف الآلي
293.58	63	42	الإطلاع على الحساب
279	9	6	خدمة الرسائل القصيرة



291	6	9	طلب الصكوك البريدية
00	0	0	تحميل الاستثمارات الخاصة بريد الجزائر
0	0	0	تسديد الفواتير وتعبئة خطك الهاتفي
0	0	0	تحويل الأموال
0	0	0	خدمة البريد الإلكتروني
0	0	0	شراء تذاكر السفر والتأمينات
0	0	0	تتبع البعثات والطرود
/	100	150	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين يفضلون من بين الخدمات الإلكترونية خدمة سحب النقود عن طريق الصراف الآلي وكان ذلك بنسبة 46% وكذا الإطلاع على رصيد الحساب وذلك بنسبة 42%. بالإضافة إلى أن باقي الخدمات يأتي استخدامها متى دعت الحاجة لذلك إلا أن عدم الإقبال عليها يعزى إلى نقص التطرق إليها على مستوى وسائل الإعلام كثيرا .

#### جدول رقم (04): سبب تفضيل الخدمات الإلكترونية

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية		الإحتمالات
	%	ك	
265.41	38	57	سهولة التعامل
274.38	56	84	الوقت المتاح للخدمة
279	6	9	ترى أنها أكثر سرية وأمان
/	100	150	المجموع

المصدر: من الاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين يفضلون الخدمات الإلكترونية نظرا للوقت المتاح للخدمة وهذا ما أوحى به إجاباتهم والتي كانت نسبتها 56% وهناك من يرون أنهم يفضلونها بسبب سهولة التعامل وكانت نسبتهم 38% أما آخر نسبة فكانت لاختيار أنها أكثر سرية وأمان. ويعد عامل الوقت المتاح في الخدمة هو من الدوافع التي تأتي في مقدمة الخيارات التي يتيحها الانتقال للإدارة الإلكترونية وهو أيضا في الوقت ذاته مبدأ انطلقت منه فكرة التحول نحو الخدمات الإلكترونية وتوجها من توجهات الإدارات الإلكترونية أيضا .

أما عن دوافع استخدام الإدارة الرقمية في المؤسسة العمومية بريد الجزائر فيمكن حصرها في النقاط التالية :

- 1/ عامل الأريحية في التعامل الإلكتروني أكثر من التقليدي من
- 2/ الدقة والسرعة في التنفيذ.
- 3/ توفر الخدمة في أي زمان ومكان.
- 4/ تحقيق مبدأ الشفافية في الخدمة العمومية
- 5/ ربح الوقت والجهد والتخلص من طوابير الانتظار.
- 6/ حد الخدمة الإلكترونية من المحسوبية والوساطة والاستفادة من الخدمات بمبدأ العدل.

جدول رقم: (05): تقييم مستوى الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر حاليا

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية		الإحتمالات
	%	ك	
267	30	45	جيدة
273.09	70	105	مقبولة
0	0	0	سيئة
/	100	150	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين يتفقون عليهم بنسبة 70% أن مستوى الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر حاليا مقبولة، وأيضا الملاحظ في النتائج أنهم لا يعتبرون الخدمات الإلكترونية خدمات سيئة بتاتا وهو أمر جيد.

جدول رقم (06): تحسن جودة الخدمات البريدية من خلال الخدمة الإلكترونية

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية		الإحتمالات	
	%	ك		
270.87	82	123	راض	
273	18	27	راض جدا	
0	0	0	غير راض	نعم
0	0	0	غير راض على الإطلاق	
0	0	0		لا
/	100	150	المجموع	

المصدر: الاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين يرون أن الخدمة الإلكترونية حسنت فعلا من جودة الخدمات البريدية والمواطنين من خلال إجاباتهم تبين أنهم راضين بنسبة 82% عن هذه الخدمات وراضين كل الرضا بنسبة 18% عنها مما يوضح أن هذه الخدمات ساهمت فعلا في تحسن الخدمات البريدية ورضا المواطنين عنها لأنها سهلت حياتهم.

وقد تم في آخر الاستبيان طرح سؤال مفتوح على عينة الدراسة كان كالتالي: ما هي الخدمات الإلكترونية التي تتمنى أن يوفرها بريد الجزائر مستقبلا؟

وكان هذا السؤال بمثابة استطلاع رأي حول النظرة المستقبلية حول رغبة المواطنين من ناحية الخدمات البريدية الإلكترونية وتنوعت الإجابات كما يلي:

هناك من رأى أنه حبذا لو تم تحديث وتطوير الصراف الآلي، وهناك من كانت وجهة نظره إقامة بريد متنقل في الأماكن النائية حتى يتمكن المعوقون وكبار السن وكل من يصعب عليهم التنقل من الاستفادة من الخدمات البريدية، وهناك من اتفقوا على ضرورة توفير الخدمات الإلكترونية في شتى التعاملات التجارية اليومية للمواطن.

وعليه يمكن القول أن الإجراءات الجديدة الخاصة بتحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الرقمية (مؤسسة بريد الجزائر) معروفة لدى غالبية المواطنين وأنها تسعى إلى خدمة المواطن على أحسن وجه، وقد حظيت هذه الإجراءات بتقدير مقبول لدى المواطن مما ساهم في تحسين صورة هذه الإدارة بالنسبة للمواطنين مع رغبتهم في إضفاء بعض التعديلات عليها فقط مستقبلا.

خامسا - التوصيات والمقترحات:

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع، عمدنا إلى تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

- يحتاج تطبيق الإدارة الرقمية إلى وجود رؤية إستراتيجية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني، بما في ذلك من أهداف ومهام تتناسب مع النظرة الوطنية المنبثقة من رسالة الدولة، ومنهجها الفكري والسياسي على المستويين الداخلي والخارجي، حيث أن وضوح الرؤية من الأمور المهمة لتطبيق الإدارة الرقمية نظرا لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الرقمية في الفترة المستقبلية.

- على مؤسسة بريد الجزائر التطوير من الخدمات الإلكترونية المقدمة في سبيل تحسين خدمة الزبون.

- ضمان تطوير التطبيقات والمواقع التي تستخدمها مراكز البريد من أجل تفادي الوقوع في الخلل.

- محاولة التطوير من الصراف الآلي وتجنب وقوع أي خلل.

- إن التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية لا يعني الاستغناء عن العنصر البشري، ولكن يجب توفير العناصر البشرية التي لديها المهارات والقدرات الفنية والإدارية لفكرة الإدارة الرقمية وتعي أبعادها و منطلقاتها وأهدافها لكي تستطيع

الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الرقمية، والإلمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة وذلك عن طريق العناية بعملية الاختيار للكفاءات والتدريب المكثف على تقنية المعلومات.

- ضمان أمن وحماية المعلومات وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات بحيث تحمي الإدارة نفسها والعاملين بها وأجهزة الحاسوب المستخدمة فيها، ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات الإدارة عن طريق إتباع إجراءات و وسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزا ثميننا للإدارة، وكذا حماية المستخدم و كسب ثقته وولائه..

- يجب الحفاظ على مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع الإدارة وليس العكس وتشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات المتطورة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.

#### خاتمة :

نخلص إلى أن التطورات التكنولوجية خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ساهمت إلى حد كبير في تحسين الخدمات العمومية عامة و البريدية و المالية على وجه الخصوص، فتقنية الانترنت قدمت أفقا واسعا وواعدا لقطاع الخدمات البريدية والمالية، مما يفتح المجال أمامها لمواكبة تطورات الثورة المعلوماتية والاستفادة من الفرص المتاحة في تطوير خدماتها، فبفضلها أدخلت مؤسسة بريد الجزائر ممارسات إدارية حديثة مواكبة للعصر و للسوق القطاعي التنافسي الذي تعمل فيه عن طريق عصنة خدماتها، ولهذا تسعى الدولة جاهدة إلى توفير كافة الإمكانيات المادية و البشرية و التقنية من أجل إنجاح هذا التغيير و تسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية صلبة وإعداد كوادر بشرية مؤهلة.

فبعد تحول الجزائر التدريجي نحو الإدارة الرقمية نستطيع القول أنها اجتازت أشواط لا بأس بها للحاق بموكب الدول المتطورة، وذلك بالسهرو العمل الدائم الرامي لتطبيق و تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية بحذافره على أرض الواقع، و خير دليل على ذلك الخدمات الإلكترونية المتوفرة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر التي ساهمت إلى حد كبير و بشكل لا بأس به في تحسين الخدمة العمومية و مرونة خدمة الزبون، إذ أن هذه التجربة لاقت استحسانا ورضا من طرف زبائنها كون هذه الخدمات سهلت عليهم العديد من الأمور، ناهيك عن تقريب الإدارة منهم، وحل العديد من المشاكل.

و عليه يمكن القول أن تجربة الجزائر الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية حتى و إن كانت تجربة فتية مقارنة بتجارب الدول المتقدمة إلا أنها ناجحة إلى حد ما، لذا يجب السعي و العمل أكثر لتطوير هذا المجال حتى ترقى إلى ما هي عليه في الدول المتقدمة لتتمكن من تجاوز كل المعوقات التي تؤرق الخدمة العمومية حاليا.

## قائمة المراجع:

- جبر جاد ن. (2005). أصول وفنون البحث العلمي. القاهرة: دار النهضة العربية.
- الرشيدى ب. ص. (2000). مناهج البحث التربوي. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- برانيس ع. ا. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية. الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
- غيث ع. (2013). قاموس علم الاجتماع الحديث. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- زياد ع. (1983). البحث العلمي .. مناهجه وتقنياته. جدة: دار الشروق.
- موريس أ. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية. الجزائر: دار القصبه للنشر.
- شفيق م. (2005). البحث العلمي .. الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- السلمي ع. (2001). خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- بدوي أ. ز. (1993). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. لبنان: مكتبة لبنان.
- ريجي عليان م. & غنيم ع. م. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- سلاطينية ب. & الجيلاني ح. (2009). محاضرات المنهج والبحث العلمي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- زاهر ع. ا. ع. (2011). تسويق الخدمات. الأردن: دار الراية.
- عبد المعطي ع. (1998). أساليب البحث العلمي. الكويت: مكتبة الفلاح.
- قند يلجي ع. (1999). البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع.
- بن مرسللي أ. (2005). مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- غريب م. أ. (2003). البحث الاجتماعي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الفيلكاوي ه. (2002). الحكومة الإلكترونية. مجلة الحرس الوطني, (19), 305-333.

<https://doi.org/https://doi.org/10.58205/fber.v6i2.1312>