

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز فعالية العمليات البريدية في ظل جائحة كورونا -دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-

The Impact of E-Government Implementation on Enhancing the Effectiveness of Postal Operations during the COVID-19 Pandemic – A Case Study of Algeria Post

باني فثحي¹، بلحبيب زكرياء²، مساح وليد³

¹ جامعة تيسمسيلت، الجزائر، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، banifathi84@gmail.com

² جامعة تيسمسيلت، الجزائر، bellahbibzakaria24@gmail.com

³ جامعة تيسمسيلت، الجزائر، walidkom64@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/03/17

تاريخ القبول: 2025/02/23

تاريخ الاستلام: 2025/02/15

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز فعالية وكفاءة العمليات البريدية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، من خلال تسليط الضوء على كيفية تكامل التكنولوجيا مع الخدمات البريدية. حيث تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية مكونة من (107) زبون في مؤسسة بريد الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية منفردة على تعزيز فعالية العمليات البريدية ولكن بدرجات متفاوتة، كما دلت النتائج أيضا على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تعزيز فعالية العمليات البريدية مقارنة بالتأثيرات المنفردة لأبعاد الإدارة الإلكترونية، مما يعني أن تعزيز فعالية العمليات البريدية لا يتحقق إلا من خلال التفاعل الكلي لعناصر الإدارة الإلكترونية. كلمات مفتاحية: الادارة الالكترونية، فيروس كورونا (كوفيد 19)، الخدمة البريدية.

تصنيفات JEL: M1، M11، M12

Abstract:

The study aims to explore the impact of e-management implementation on enhancing the effectiveness and efficiency of postal operations during the COVID-19 pandemic by focusing on how technology integrates with postal services.

Questionnaires were distributed to a random sample of 107 customers at the Algerian Post Office. The study found several key results, the most significant of which was the existence of a statistically significant relationship between the individual dimensions of e-management and the enhancement of postal operations, though to varying degrees. The results also revealed a strong statistically significant relationship when the dimensions of e-management were combined, compared to the individual effects of each dimension. This suggests that enhancing postal operations can only be achieved through the total interaction of the e-management components.

Keywords: E-Government, Coronavirus (Covid-19), Postal Service

1. مقدمة :

نتيجة للتطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم، أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين فعالية العمليات داخل المؤسسات المختلفة، بما في ذلك المؤسسات البريدية، حيث تعتبر العمليات البريدية جزءاً حيوياً في تقديم الخدمات اليومية للمواطنين، مثل إرسال واستقبال الرسائل والطرود، ومعالجة المعاملات المالية والبريدية. وعلى ضوء التغيرات التي مر بها العالم، منذ ظهور فيروس كورونا -كوفيد19- وانتشاره بين جميع الدول، وما فرضه تفشي هذا الوباء من اتخاذ حزمة من الاجراءات والتدابير الاحترازية، الأمر الذي انعكس سلباً على اقتصاديات جميع دول العالم، بما فيها الجزائر، ودخل النظام العالمي في حالة من الركود نتج عنها تأثير على المنظومة الاقتصادية والاجتماعية. في اطار هذا الوضع أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية أكثر إلحاحاً من ذي قبل للحفاظ على استمرارية العمل وتقديم الخدمات بشكل آمن وفعال، مما جعلها خياراً أساسياً للعديد من المؤسسات، على غرار مؤسسة بريد الجزائر للحد من التفاعل الجسدي وضمان استمرارية تقديم الخدمات بطرق مبتكرة ومتطورة، غير أن هذا التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية له العديد من المتطلبات الادارية والتقنية التي لا بد من جميع ادارات المؤسسات توفيرها، وبهذا أصبحت مؤسسة بريد الجزائر اليوم بحاجة ماسة إلى تبني الإدارة الإلكترونية، وأيضاً فهم الدور الذي تلعبه في تعزيز فعالية العمليات البريدية، وكيف ساعدت في تحسين الأداء وتقديم الخدمات بسرعة ودقة أكبر، مع الحفاظ على معايير السلامة العامة، وانطلاقاً من هذا الانشغال تأتي هذه الدراسة في محاولة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما مدى تأثير الادارة الإلكترونية في تعزيز فعالية العمليات البريدية في ظل جائحة كورونا بمؤسسة بريد الجزائر؟

يتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالإدارة الالكترونية وفيما تتمثل أبعادها؟
 2. هل تتبنى مؤسسة بريد الجزائر الإدارة الإلكترونية؟
 3. ما أثر تطبيق الادارة الالكترونية في تعزيز فعالية العمليات البريدية بمؤسسة بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا؟
- للإجابة على الإشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات كالتالي:

○ الفرضية الاولى: تتبنى مؤسسة بريد الجزائر أبعاد الإدارة الإلكترونية.

○ الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية منفردة على تعزيز فعالية العمليات البريدية.

تنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي على تعزيز فعالية العمليات البريدية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التقني على تعزيز فعالية العمليات البريدية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المالي على تعزيز فعالية العمليات البريدية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الأمني على تعزيز فعالية العمليات البريدية.

○ الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تعزيز فعالية العمليات البريدية.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة أساساً إلى:

- التعرف على مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة البريد.

- التعرف على مدى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية والدور الفعال الذي تلعبه في تعزيز فعالية العمليات البريدية.
- دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية في تعزيز فعالية العمليات البريدية.
- تحديد أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية تأثيراً على تعزيز فعالية العمليات البريدية.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالإدارة الإلكترونية، الأمر الذي جعل الحاجة ماسة للاهتمام بهذه الأخيرة وضرورة إدماج هذا المفهوم، وإبراز الدور الفعال له في تعزيز فعالية العمليات البريدية.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي من خلال الأسلوب الوصفي التحليلي لأجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع والمنهج الاستقرائي من خلال تحليل المعلومات والمعطيات التي يتم الوصول إليها في الدراسة التطبيقية، أما فيما يخص الأدوات والأساليب المعتمدة في جمع بيانات الدراسة الميدانية فقد اشتملت بشكل أساسي على أداة الاستبيان، وتم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.V24) لتحليل البيانات.

2. مقارنة الأبعاد نظرية حول الإدارة الإلكترونية

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً هائلاً في مجالات التكنولوجيا والإنترنت، مما أسفر عن تغييرات جذرية أثرت على الأفراد والمنظمات على حد سواء. ومع هذا التقدم الكبير في تقنيات المعلومات والاتصالات السريعة، أصبح من الضروري على الإدارات الاستفادة من هذا التطور التكنولوجي لتحسين أداء أعمالها، رفع جودة خدماتها المقدمة للعملاء، وتحقيق أهدافها المنشودة.

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية.

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة، الإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (محمد سمير أحمد، 2004، صفحة 43)، كما عرفت أيضاً على أنها وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية (ياسين و سعد، 2005، صفحة 22).

فيما يرى آخرون على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً، (علاء عبد الرزاق السلمي و السليطي ، 2014، صفحة 32).

بناءً على ما تم ذكره، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية تعد واحدة من أبرز مفاهيم الثورة التكنولوجية. فهي تمثل بديلاً حديثاً لتحويل أسلوب العمل الإداري من الشكل التقليدي إلى نموذج يعتمد بشكل أساسي على تقنيات الإنترنت والبرمجيات واستغلالها والاستفادة منها قدر الامكان لتسهيل كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة لتلبية حاجيات المواطنين وضمان بقائها واستمرارها.

2.2 خصائص الإدارة الإلكترونية.

يمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- إدارة بلا ورق: فهي تشمل مجموعة من الأساسيات تقوم على استبدال الأرشيف الورقي بالأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة الإلكترونية والمفكرة الإلكترونية والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الأولية.

- **إدارة بلا مكان:** تعتمد بشكل رئيسي على استخدام المؤتمرات الإلكترونية في إدارة الملفات والوثائق بدلاً من الطرق التقليدية مثل الحفظ والكتابة. كما تستخدم البريد الإلكتروني الصوتي بدلاً عن نظام الصادر والوارد، وتتميز بالابتكار والعالمية، مع التركيز على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

- **إدارة بلا زمان:** فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم يعد لها مكان في العالم الجديد (عامر ابراهيم قنديلجي، 2014، صفحة 1).

- **المرونة:** الإدارة الإلكترونية هي إدارة مرنة، حيث تتيح لها التكنولوجيا ومواردها الاستجابة السريعة للأحداث والتفاعل معها، متجاوزةً حدود الزمان والمكان وصعوبات الاتصال. وهذا يمكنها من تقديم العديد من الخدمات التي كانت مستحيلة في ظل الإدارة التقليدية بسبب تلك العوائق.

- **السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية وخصوصية المعلومات والبيانات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجبتها، وعدم اتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفذ إليها، إذ إن قدرتها على الاخفاء والسرية أعلى ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة. (كوتلر فريد، اسيا تيش، و سليمان، 2015، الصفحات 48-49).

3. تأثير جائحة كورونا (كوفيد - 19) على الخدمات البريدية والتدابير الوقائية المستخدمة.

1.3 طبيعة الخدمة في قطاع البريد.

الخدمات البريدية هي خدمات عمومية أساسية معروضة للأفراد بصفة مستمرة، وهي أحد عناصر البنية التحتية لتنمية البلدان على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي وعاملاً مؤثراً على نوعية حياة الأفراد، (rudy cuadra, 2012, p. 02). كما عرفت أنها مزيج من الخصائص الملموسة وغير الملموسة التي تهدف بالأساس إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك، كالطرد البرقيات، الطوابع، التحويلات المالية الخ. (عبد القادر برانيس، مشاكل عرض الخدمات البريدية في الجزائر ، 2009، صفحة 162).

ويكرس اتحاد البريد العالمي (upu) مفهوم الخدمة البريدية من خلال القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية على أنها: "الحد الأدنى من الخدمات البريدية والمالية البريدية القاعدية المعروضة للجمهور وذات جودة محددة وبصفة مستمرة عبر كامل التراب الوطني بأسعار متاحة في ظل احترام مبادئ المساواة والديمومة والشمولية".

بناءً عليه، تقع على عاتق الحكومات مسؤولية الحفاظ على شبكات خدمات تتوافق مع الحد الأدنى من المعايير الدولية المتعلقة بالخدمات البريدية. تهدف مبادئ الخدمة البريدية الشمولية أساساً إلى دعم الحكومات في توفير الأسس الضرورية لتطوير خدمات البريد في بلدانهم، مما يضمن بناء شبكة عالمية مفتوحة لجميع فئات المجتمع.

2.3 الخدمات الاستثنائية المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا.

لم تقم مؤسسة بريد الجزائر باستحداث برامج أو تطبيقات جديدة فقط، لكنها ركزت على تعزيز الخدمات الإلكترونية بشكل كبير لتشجيع الزبائن على استخدامها. تمثلت هذه الخدمات في عدة مجالات، مثل البطاقة الذهبية، التي تتيح لحاملها إجراء عمليات سحب الأموال والدفع الإلكتروني، وخدمة التبليغ عبر الرسائل النصية القصيرة التي تقدم إشعارات فورية عن العمليات المنجزة على الحسابات البريدية. كما توفر المؤسسة خدمة الاستقبال السريع للأموال عبر شبكة "ويسترن يونيون" لتحويل الأموال

من أكثر من 190 دولة، بالإضافة إلى خدمة الشباك البنكي الآلي (GAB) التي تسمح بإجراء العمليات البنكية الاعتيادية على مدار الساعة. تتضمن الخدمات أيضاً خدمة "بريدي MOB" التي تتيح للزبائن الاطلاع على حساباتهم وتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، إضافة إلى ذلك، توفر خدمة "E-payment" دفع الفواتير عبر الإنترنت، وخدمة "TPE" التي تسهل الدفع الإلكتروني في المحلات التجارية باستخدام البطاقة الذهبية.

4. الإطار التطبيقي للدراسة

1.4 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العملاء الخارجيين الذين يتعاملون مع مؤسسة بريد الجزائر، والمختلفين من ناحية الجنس، المستوى التعليمي، الفئة العمرية والدخل الشهري.

أما عينة الدراسة فقد تشكلت من مجموعة من العملاء الخارجيين عددهم 107 عميل بالمؤسسة محل الدراسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة نظراً لأن المؤسسة تتعامل مع جميع الفئات العمرية وجميع المستويات التعليمية.

2.4 أداة الدراسة: تم تصميم الأداة الخاصة بالدراسة (الاستبانة)، والتي احتوت على جزئين، تضمن الجزء الأول مختلف السمات والبيانات الشخصية لأفراد العينة الدراسة وهي: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الدخل الفردي)، فيما تضمن الجزء الثاني مختلف عبارات الدراسة، والمتمثلة في 33 عبارة تهدف إلى التعرف على آراء الزبائن حول فعالية العمليات البريدية الالكترونية المقدمة.

تم استخدام مقياس لكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) للإجابة على مختلف عبارات الاستبانة، وهذا المقياس مكون من 05 خيارات متدرجة، حيث أعطيت الدرجات (1,2,3,4,5) على التوالي، كما تم اعتماد مستوى المعنوية (0.05) لقبول أو رفض الفرضيات.

3.4 أساليب المعالجة الإحصائية: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss Version 24)، ومجموعة من الأساليب الإحصائية.

1.3.4 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

- **صدق أداة الدراسة:** قمنا بإجراء دراسة استطلاعية تشمل 20 عميل بالمؤسسة محل الدراسة بشكل عشوائي، وتم التحقق من صدق أداة القياس عن طريق حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

دول 1: صدق الاتساق الداخلي للاستبانة

المحور	الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط "بيرسون"	مستوى الدلالة	الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط "بيرسون"	مستوى الدلالة
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	البعد التنظيمي	A1	0.752	0.000	البعد التقني	B1	0.823	0.000
		A2	0.896	0.000		B2	0.895	0.000
		A3	0.890	0.000		B3	0.860	0.000
		A4	0.801	0.000		B4	0.734	0.000
		A5	0.781	0.000		B5	0.826	0.000
		A6	0.593	0.000		B6	0.703	0.000
		A7	0.835	0.000		B7	0.664	0.000
المحور الثاني: الخدمة الإلكترونية	البعد المالي	C1	0.745	0.000	البعد الأمني	D1	0.672	0.000
		C2	0.795	0.000		D2	0.784	0.000
		C3	0.828	0.000		D3	0.694	0.000
		C4	0.928	0.000		D4	0.681	0.000

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.24	0.000	0.907	H1	فعالية العمليات البريدية	المحور الثاني: فعالية العمليات البريدية
	0.000	0.781	H2		
	0.000	0.796	H3		
	0.000	0.605	H4		
	0.000	0.754	H5		
	0.000	0.554	H6		
	0.000	0.673	H7		
	0.000	0.632	H8		
	0.000	0.838	H9		
	0.000	0.805	H10		
	0.000	0.780	H11		

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.24

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة المحور الذي تنتمي إليه دالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ ، وبذلك تعتبر جميع عبارات الاستبانة صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

– ثبات أداة الدراسة: تم اختبار ثبات أداة القياس عن طريق معامل (Alpha Cronbach's)، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 2: نتائج اختبار (Alpha Cronbach's) لقياس ثبات الاستبانة

المحور	متغيرات الدراسة	قيمة معامل الثبات
المحور الأول الإدارة الإلكترونية	البعد التنظيمي	0.898
	البعد التقني	0.892
	البعد المالي	0.903
	البعد الأمني	0.668
المحور الأول ككل		0.923
المحور الثاني: "فعالية العمليات البريدية"		0.914
الاستبانة ككل		0.881

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.24

يتضح من الجدول أعلاه، أن جميع معاملات ألفا-كرونباخ كانت مرتفعة، وعموماً تُعد قيمة معامل ألفا-كرونباخ مقبولة عندما تكون مساوية أو أكبر من (60%) أي $(\alpha \geq 0.60)$ ، أما بالنسبة للاستبانة ككل فبلغ معامل ألفا-كرونباخ (0.881)، وهو معامل ثبات مرتفع، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها مناسبة لأغراض البحث العلمي وجاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

4.4 التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة: سيتم التطرق للدراسة الأساسية، من خلال عرض آراء العينة حول متغيرات الدراسة، وقد تم تحديد المقياس المعتمد في تقييم اتجاهات آراء أفراد العينة من خلال المعادلة التالية:

طول الفئة = المدى/قيمة الفئة الأعلى، حيث أن: المدى = قيمة الفئة الأعلى-قيمة الفئة الأدنى (5-1=4)، وجد طول المجال مساوياً ل: $0.8=4/5$ ، ومن ثم أمكن وضع الخيارات التالية:

جدول 3: الأوزان النسبية للخيارات

المجالات	[1.8 – 1]	[2.6 – 1.8]	[3.4 – 2.6]	[4.2 – 3.4]	[5 – 4.2]
الأهمية	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جداً

• تحليل وتفسير نتائج المحور الأول "مدى تطبيق الادارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا"

يبين الجدول (04) مختلف الأوساط الحسابية لإجابات عينة عملاء المؤسسة محل الدراسة، حول "مدى تطبيق الادارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا".

جدول 4: نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد الإدارة الإلكترونية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
7	0.832	4.07	A1
4	0.683	4.21	A2
1	0.708	4.23	A3
2	0.680	4.23	A4
3	0.765	4.21	A5
5	0.799	4.15	A6
6	0.790	4.15	A7
1	0.578	4.17	البعد التنظيمي
5	0.797	3.89	B1
4	0.906	3.92	B2
2	0.921	3.99	B3
7	1.163	3.62	B4
3	0.969	3.94	B5
1	0.808	4.07	B6
6	1.103	3.66	B7
2	0.761	3.86	البعد التقني
4	0.983	3.63	C1
3	0.933	3.73	C2
2	0.967	3.75	C3
1	0.983	3.75	C4
4	0.872	3.41	البعد المالي
4	0.875	3.75	D1

3	0.755	3.90	D2
1	0.780	3.96	D3
2	0.759	3.91	4D
3	0.735	3.86	البعد الأمني
–	0.612	3.90	الإدارة الإلكترونية

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.V24

حيث سنقوم بمقارنة الوسط الحسابي لإجابات المحور الأول مع المتوسط الحسابي الفرضي للأداة وهو (3) الذي يمثل القيمة الوسطى لسم ليكرت.

نلاحظ من الجدول أعلاه:

● **بالنسبة للبُعد التنظيمي:** تحصل البعد التنظيمي على وسط حسابي عام موزون قدره (4.17) بانحراف معياري قدره (0.578)، ويلاحظ أن الوسط الحسابي العام الموزون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3)، وبذلك مؤسسة بريد الجزائر تطبق عبارات هذا البعد من وجهة نظر الزبائن، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الأولى.

● **بالنسبة لبُعد التقني:** بلغ الوسط الحسابي العام الموزون للبُعد التقني (3.86) بانحراف معياري قدره (0.761)، وبالتالي فالوسط الحسابي العام الموزون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3)، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تطبق عبارات هذا البعد من وجهة نظر الزبائن، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الثانية.

● **بالنسبة للبُعد المالي:** تحصل البعد المالي على وسط حسابي عام موزون قدره (3.41) بانحراف معياري قدره (0.872)، ويلاحظ أن الوسط الحسابي العام الموزون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3)، وبذلك مؤسسة بريد الجزائر تطبق عبارات هذا البعد من وجهة نظر الزبائن، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الرابعة.

● **بالنسبة للبُعد الأمني:** تحصل بعد الأمني على وسط حسابي عام موزون قدره (3.86) بانحراف معياري قدره (0.735)، ويلاحظ الوسط الحسابي العام الموزون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3)، وبذلك مؤسسة بريد الجزائر تطبق عبارات هذا البعد من وجهة نظر الزبائن، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الثالثة.

● **بالنسبة للإدارة الإلكترونية:** تأسيساً لكل ما سبق ذكره، ومن خلال الجدول (4) يتضح أن الوسط الحسابي لجميع أبعاد الإدارة الإلكترونية قد بلغ (3.90) بانحراف معياري قدره (0.612) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3)، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تطبق مختلف أبعاد الإدارة الإلكترونية، ولو بنسب متفاوتة من وجهة نظر زبائن بريد الجزائر. لتثبيت النتائج المحصل عليها، والتأكد منها لا بد من اختبار الفرضية الأولى، بإجراء اختبار (T) الأحادي العينة لدرجات إجابة العينة حول مدى تبني مؤسسة بريد الجزائر ابعاد الادارة الإلكترونية، والنتائج تظهر في الجدول رقم(05).

5.4 اختبار فرضيات الدراسة:

● **اختبار الفرضية الأولى:** تنص الفرضية الأولى على ما يلي: تتبنى مؤسسة بريد الجزائر أبعاد الإدارة الإلكترونية.

لغرض اختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار ستودنت (T-test) لعينة واحدة، وتتمثل قاعدة القرار لقبول أو رفض هذه الفرضيات فيما يلي:

- إذا كانت قيمة (t) المحسوبة بالقيمة المطلقة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وقيمة (t) المعنوية (t-sig) أقل أو يساوي (0.05)، فإننا نرفض الفرضية الصفريية H0 وبالتالي قبول الفرضية البديلة H1

- إذا كانت قيمة (t) المحسوبة بالقيمة المطلقة أقل من قيمة (t) الجدولية، وقيمة (t) المعنوية (t-sig) أكبر من (0.05)، فإننا نقبل الفرضية الصفريية H0 وبالتالي رفض الفرضية البديلة H1

بهدف إثبات صحتها، لا بد من اختبار الفرضيتين الفرعيتين المنبثقين عنها كما يلي:

H0: لا تتبنى مؤسسة بريد الجزائر ابعاد الإدارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: تتبنى مؤسسة بريد الجزائر ابعاد الإدارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

النتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول 5: نتائج اختبار (T) الأحادي العينة لإجابات عينة الدراسة عن مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا.

Sig (t)	درجة الحرية	قيمة T		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
		الجدولية	المحسوبة			
0.000	103	1.97	17.299	0.481	3.80	مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss V24

يبين الجدول (5) أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (17.299) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.97)، كما أن (t) المعنوية المحسوبة $t\text{-Sig}=0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) المستوى المعتمد لهذه الدراسة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، وتقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة بأن مؤسسة بريد الجزائر تتبنى الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يؤكد النتائج المتحصلة عليها نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد الإدارة الإلكترونية.

• اختبار الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على ما يلي: "يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية منفردة على تعزيز فعالية العمليات البريدية"، ويمكن تجزئة هذه الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية لكل متغير من متغيرات المستقلة التالية:

الفرضيات الفرعية	
H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	الفرضية الفرعية الأولى
H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	
H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	الفرضية الفرعية الثانية
H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد التقني على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	
H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد المالي على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	الفرضية الفرعية الثالثة
H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد المالي على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	
H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الأمني على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	الفرضية الفرعية الرابعة
H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبعد الأمني على العمليات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.	

تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط الذي يتم بموجبه تحديد تأثير كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية على فعالية العمليات البريدية، بحيث يتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من نظيرتها الجدولية، وأستخدم معامل التحديد (R^2) لقياس نسبة تفسير الإدارة الإلكترونية بأبعادها للمتغيرات التي تطرأ على فعالية العمليات البريدية، حيث تم التوصل إلى النتائج الموضحة بالجدول التالي:

جدول 6: نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر أبعاد الإدارة الإلكترونية منفردة على تعزيز فعالية العمليات البريدية

Sig (f)	درجة الحرية	قيمة F		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغيرات المستقلة
		الجدولية	المحسوبة			
0.000	106	3.94	99.675	0.117	0.630	البعد التنظيمي

0.000	106	3.94	95.246	0.092	0.649	البعد التقني
0.000	106	3.94	76.229	0.202	0.547	البعد المالي
0.000	106	3.94	4.402	0.020	0.241	البعد الأمني

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss V24

من خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

أ. **البعد التنظيمي:** وجود علاقة تأثير طردية ذات دلالة إحصائية بين البعد التنظيمي وفعالية العمليات البريدية، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما ($R=0.630$)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت المؤسسة محل الدراسة بتحسين البعد التنظيمي وتطويرة انعكس ذلك بشكل إيجابي على فعالية العمليات البريدية، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.117$)، وهذا يدل على أن البعد التنظيمي قادر على تفسير ما نسبته (11.70%) من التغيرات التي تطرأ على متغير فعالية العمليات البريدية. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي (99.675) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $f\text{-Sig}=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ب. **البعد التقني:** من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة تأثير طردية ذات دلالة إحصائية بين البعد التقني وفعالية العمليات البريدية، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما ($R=0.649$)، وبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2=0.292$)، وهذا يدل على أن البعد التقني قادر على تفسير ما نسبته (29.2%) من التغيرات التي تطرأ على متغير فعالية العمليات البريدية. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي (95.246) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $f\text{-Sig}=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ت. **البعد المالي:** من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة تأثير طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي وفعالية العمليات البريدية، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما ($R=0.547$)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.202$)، وهذا يدل على أن البعد المالي قادر على تفسير ما نسبته (20.2%) من التغيرات التي تطرأ على متغير فعالية العمليات البريدية. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي (76.229) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $f\text{-Sig}=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ث. **البعد الأمني:** من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة تأثير طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين البعد الأمني وفعالية العمليات البريدية، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما ($R=0.241$)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.020$)، وهذا يدل على أن البعد الأمني قادر على تفسير ما نسبته (2%) من التغيرات التي تطرأ على متغير فعالية العمليات البريدية، وهي قيمة ضعيفة. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي (4.402) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $f\text{-Sig}=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- اختبار الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على ما يلي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية العمليات البريدية"، ويهدف إثبات صحتها، لا بد من اختبار الفرضيتين المنبثقتين عنها كما يلي:
 H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية العمليات البريدية، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
 H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية العمليات البريدية، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
 تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد، حيث سيتم بموجبه تحديد تأثير كل أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية العمليات البريدية، والنتائج الموضحة بالجدول رقم (7).

جدول 7: نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية العمليات البريدية

Sig (f)	درجة الحرية	قيمة F		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغيرات
		الجدولية	المحسوبة			
0.000	103	2.46	68.576	0.664	0.810	أبعاد الإدارة الإلكترونية

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.V24

من خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

- بما أن قيمة F المحسوبة تساوي (68.576) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.46)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $f\text{-Sig} = 0.000$ وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على فعالية العمليات البريدية في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.
- من خلال معامل التحديد الذي بلغ $(R^2 = 0.664)$ ، يتضح أن أبعاد الإدارة الإلكترونية قادرة على تفسير ما نسبته (66.4%) من التغيرات التي تطرأ على متغير فعالية العمليات البريدية، وهو معدل مرتفع مقارنة بالتأثيرات المنفردة لأبعاد الإدارة الإلكترونية، في حين أن (33.6%) من هذه التغيرات يعود إلى متغيرات أخرى لم يشتمل عليها نموذج الدراسة.
- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية موجبة قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وفعالية العمليات البريدية، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما حسب نظرة أفراد عينة الدراسة $(R = 0.810)$ وهو معامل مهم وجيد.

5. خاتمة:

من خلال عرض نتائج اجابات أفراد عينة الدراسة تبين أن مؤسسة بريد الجزائر تتبنى أبعاد الإدارة الإلكترونية ولو بنسب متفاوتة، حيث احتل البعد التنظيمي المرتبة الأولى من حيث ترتيب الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.17)، أما الأبعاد (التقني، الأمني، المالي) فقد احتلت المراتب الثانية، الثالثة، الرابعة، على التوالي.

دلت النتائج المتحصل عليها أيضاً، على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية موجبة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد الإدارة الإلكترونية منفردة (كمتغيرات مستقلة) وفعالية العمليات البريدية (كمتغير التابع)، ولكن بدرجات متفاوتة، حيث كانت في أغلب الأوقات علاقات تأثير متوسطة نوعاً ما، كما كانت أكثر هذه المتغيرات تأثيراً على فعالية العمليات البريدية هو البعد المالي، وهذا ما برهنته قيمة معامل التحديد والتي بلغت ($R^2 = 0.202$)، وأقلها تأثيراً كان البعد الأمني حيث بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.020$)، في حين حلت بقية الأبعاد (التنظيمي، التقني) في المراتب الثانية، الثالثة على التوالي من حيث درجة تأثيرها على فعالية العمليات البريدية، حسب آراء عينة الدراسة، وبالرغم من ذلك دلت النتائج على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة وفعالية العمليات البريدية، فبالنظر لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.810$)، وهو رقم مرتفع مقارنة بالتأثيرات المنفردة لأبعاد الإدارة الإلكترونية، مما يعني أن تحقيق فعالية العمليات البريدية لا تتحقق إلا من خلال التفاعل الكلي لأبعاد الإدارة الإلكترونية.

لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية واستغلالها في تعزيز فعالية الخدمات البريدية في مؤسسة بريد الجزائر، نقترح جملة

من التوصيات أهمها:

- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم الادارة الإلكترونية.
- زيادة التزام الادارة العليا بدعم وتطبيق ونشر الادارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر.
- تشجيع العاملين وتهيئتهم للتحويل نحو الادارة الالكترونية من خلال وضع برامج تدريبية ورصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبذلها البعض لعملية التغيير.
- العمل على توسيع المراكز للتقرب أكثر من الزبائن.
- ضرورة المتابعة المستمرة للتطورات التكنولوجية الواقعة ومواكبتها.
- وضع لوائح وتعليمات في القانون الداخلي للمؤسسة تلزم العاملين فيها على تطبيق الادارة الالكترونية.

6. قائمة المراجع:

1. براهيمى سميحة. (2019). ممي سميحة، الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق، مداخلة المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، جامعة المسيلة،
2. جمال يوسف بدير. (2010). اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات . عمان، الاردن : كنوز للمعرفة العلمية للنشر و التوزيع.
3. خليفة بن صالح بن خليفة مسعود. (2008). المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية . مذكرة ماجستير في الادارة التربوية و التخطيط . كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
4. سعيد نمر محمد. (2018). الاتجاهات الحديثة التكنولوجية في الادارة العامة ، الحكومة الالكترونية . عمان الاردن : دار ناشرون وموزعون.
5. عامر ابراهيم قنديلجي. (2014). الحكومة الالكترونية . عمان، الاردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
6. عبد القادر براينيس . مشاكل عرض الخدمات البريدية في الجزائر العدد . 07 مجلة اقتصاديات شمال افريقيا.
7. علاء عبد الرزاق السالمي & السيلطي . (2014). الإدارة الالكترونية . الاردن : دار وائل لنشر .
8. غيتا غوبيناث. (2022). الحد من التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا بوضع سياسات موجهة كبيرة.
9. كوتلر فريد ،اسيا تيش & سليمان. (2015). الادارة الالكترونية . عمان الاردن : زمزم موزعون و ناشرون .
10. محمد السعود الزعبي. (1986). محاضرات في التسويق و تسويق الخدمات البريدية . كلية الادب العربية .
11. محمد سعيد نمر. (2018). الاتجاهات الحديثة والتكنولوجية في الإدارة العامة ،الحكومة الالكترونية . عمان، الأردن : دار ناشرون وموزعون.
12. محمود عبد الفتاح رضوان. (2012). الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية .(éd. دار الكتب المصرية،المجموعة العربية لتدريب والنشر .(القاهرة،مصر.د
13. ياسين & سعد. (2005). الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية .السعودية :
14. rudy cuadra. (2012, decembre). service postal universel . seminaire sur la reforme et la regulation postal.