



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

بغنوان

أثر جائحة كورونا على التوجه نحو الإدارة
الإلكترونية في الجزائر
دراسة حالة بريد الجزائر- ولاية أدرار

تحت اشراف :

د/ مجاهد سيد أحمد

إعداد الطلبة:

سحنين عز الدين

جوال أحمد

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	بوشري عبد الغني
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر-أ-	مجاهد سيد أحمد
ممتحنا	أستاذ محاضر-ب-	بلبالي عبد السلام

الموسم الجامعي

2022-2021



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): مجاهد سيد أحمد

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : اثر جائحة كورونا على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر -دراسة حالة
بريد الجزائر، ولاية أدرار

من إنجاز :

الطالب(ة) محيين عز الدين

الطالب(ة) جوال احمد

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص : إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/06/23

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها، وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

امضاء المشرف:

ادرار في : 27/06/2022

صاعد رئيس القسم:
مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج
د. بلعالي عبد السلام



الإهداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إذا عجزت يداك عن المكافاة فلن يعجز لسانك عن الشكر

نهدي عملنا هذا:

إلى من قال فيها الرسول صلى الله عليه وسلم:

• الجنة تحت أقدام الأمهات.

إلى التي سهرت الليالي من أجل راحتنا وأضاءت لنا الدرب بالشموع .

أطال الله في عمرها وجعلنا من البارين بها.

إلى من أحسن تربيتي وكان لي دائما عوناً وسنداً، رحمه الله رحمة واسعة" أبي

" الغالي "

إلى من أحاطوني بالحب والدعاء، زوجتي الغالية وعائلتي الكبيرة

إلى من جمعني بهم القدر وكانوا خير رفقة لي

إلى من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي " شكرا لكم. "

شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب السلم والمعرفة وأعاننا على إعداد هذا العمل

المثمن بمذكرة تخرجنا"

نقدم جزيل الشكر والامتنان للأستاذ المشرف " الدكتور مجاهد سيد أحمد " حفظه

الله لقبوله الإشراف على هذا العمل وحسن توجيهه ومتابعته لنا في كل خطوات

عملنا، فمهما تقدمنا له بالشكر فلن نوفيه قدر ذرة من جميله وإحسانه حفظه الله

وأناط طريقه بمزيد من العلم والمعرفة

كما نتوجه بالشكر إلى كل من ساعدنا وساهم في إتمام عملنا ولو بدعاء خاصة

الأستاذ " عبد الغاني مولودي"، إلى مسؤولي وموظفي مؤسسة بريد الجزائر شاكرين

لهم حسن التوجيه والاهتمام بكل جوانب عملنا

نشكر كل الأسرة الجامعية من أساتذة وموظفين و طلبة

تشاركنا طيلة مسيرتنا الدراسية متمنين من الله دوام المحبة و الهناء

- فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
-	الإهداء و الشكر و العرفان
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة	
06	تمهيد الفصل
07	المبحث الاول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و جائحة كورونا
07	المطلب الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية
07	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
08	الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية
09	المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية و أهدافها
09	الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية
11	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية و عناصرها
13	الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.
14	الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية.
17	المطلب الرابع: الإطار العام لجائحة كورونا
17	الفرع الاول: ماهية جائحة كورونا
17	الفرع الثاني: أعراض جائحة كورونا
18	الفرع الثالث: أسباب إنتشار جائحة كورونا
19	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
22	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
25	المطلب الثالث: المقاربة العلمية بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار	
28	تمهيد الفصل
29	المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار
29	المطلب الأول: تقديم تعريفي لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار
30	المطلب الثاني: أهداف مؤسسة بريد الجزائر و مهامها
30	الفرع الأول: أهداف مؤسسة بريد الجزائر
30	الفرع الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر
31	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
32	المطلب الرابع: آليات تطوير و رقمنة مؤسسة بريد الجزائر
32	الفرع الأول: تطوير شبكة مؤسسة بريد الجزائر
32	الفرع الثاني: رقمنة مؤسسة بريد الجزائر
34	المبحث الثاني: الإطار العام للدراسة
34	المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة و أدواتها
36	المطلب الثاني: نموذج الدراسة و البيانات الخاصة بها
42	المبحث الثالث: نتائج الدراسة و تحليلها
42	المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة
53	خلاصة الفصل
55	الخاتمة
58	قائمة المراجع و المصادر
62	الملاحق
70	الملخص

- فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	يمثل الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	1-2
36	يمثل وصف متغيرات الدراسة	2-2
37	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	3-2
37	يمثل درجات مقياس ليكارت الخماسي	4-2
38	يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارة جائحة كورونا	5-2
39	يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارة الإدارة الإلكترونية	6-2
40	يوضح معامل ألفا كرونباخ	7-2
41	يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع	8-2
42	يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر	9-2
43	يمثل توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي	10-2
44	يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية	11-2
46	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجائحة كورونا	12-2
47	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للإدارة الإلكترونية	13-2
49	يوضح اختبار كولموجروف-سمرنوف	14-2
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر جائحة كورونا على الإدارة الإلكترونية	15-2
50	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر جائحة كورونا على الإدارة الإلكترونية	16-2
51	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر البعد الصحي على الإدارة الإلكترونية	17-2
51	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر البعد الصحي على الإدارة الإلكترونية	18-2
52	نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر البعد الإجتماعي على الإدارة الإلكترونية	19-2
52	نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر البعد الإجتماعي على الإدارة الإلكترونية	20-2

- فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
31	يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد أدرار	1-2
36	يمثل نموذج الدراسة	2-2
42	يمثل رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع	3-2
43	يمثل رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر	4-2
44	يمثل رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	5-2
45	يمثل رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	6-2

- فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
62	الإستبانة	01
66	مخرجات spss	02

المقدمة

المقدمة:

مرت بيئة الأعمال عبر تاريخها بالعديد من المراحل الحرجة والتي حددت فيما بعد التوجه الجديد الذي سوف تنتهجه أو الطريق الذي سوف تسير عليه، فالتوجهات التي أختيرت كانت بناءا على الظروف والأوضاع التي مرت بها، كما ان عالم الأعمال حافل بالأزمات السياسية والاقتصادية الدولية التي قد تخلق عدة تغييرات في منظمات الأعمال.

إضافة إلى ما سبق نجد أن من أهم الأزمات أزمة كورونا التي ظهرت بداية سنة 2019م و التي خلفت اثرا كبيرا على جميع الأصعدة، كانت بمثابة تهديد لسير عمل المنظمات العامة و الخاصة، لكن التطور الإقتصادي الذي شهده العالم والتوجه الرهيب نحو تكنولوجيا المعلومات خلق مجالا واسعا للإبداع والإبتكار بعيدا عن مشكلة الحدود الجغرافية والزمانية هذا ما تفتنت إليه حكومات الدول وتوجهت إلى مايعرف بالادارة الالكترونية، التي قللت من الطابورات في المؤسسات و ساهمت في المواكبة و المسابرة لمختلف هذه الأزمات.

فالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية أصبح أمر ضروري لا غنى عنه، وتكنولوجيا المعلومات لها حصة الأسد في تطوير قدرة المؤسسات على المواكبة و المواجهة أو ما يعرف بخلق قيمة مضافة لها، كما أن عامل الوقت و المكان أصبحا أكثر حدة وأهمية، وهذا ماتعمل عليه أغلبية المؤسسات الخاصة و الحكومية على غرار مؤسسة بريد الجزائر التي تهتم و تعمل على مسابرة التطور في هذا الجانب.

ففي ظل أي أزمة ما هناك آثار ايجابية أو سلبية، قد يعتبرها البعض مجرد صدفة وقد يعتبرها البعض الآخر قدرة هائلة على التأقلم وقراءة الأحداث وإنتهاز الفرص وبين هذا وذاك جاءت دراستنا لتبين مدى تأثير أزمة كورونا على تفعيل و تأسيس الإدارة الإلكترونية في الجزائر بشكل عام وفي بريد الجزائر بأدرار بشكل خاص.

الإشكالية الدراسة:

إنطلاقا مما سبق وجب علينا البحث في ماهية الإدارة الإلكترونية و ماهية جائحة كورونا و بهذا نتبلور إشكالية دراستنا كما :

- ما مدى تأثير جائحة كورونا على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار؟

الأسئلة الفرعية:

و تندرج تحت هذه الإشكالية أسئلة جزئية تتمثل في: أسئلة تتعلق بالجانب النظري

1- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

2- فيما تكمن أبعاد و خصائص الإدارة الإلكترونية؟

3- فيما يكمن الجانب المفاهيمي لجائحة كورونا؟

الفرضيات:

في ضوء إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية يمكننا أن نقدم بعض الإجابات المبدئية لأسئلة البحث كما يلي:

1- **الفرضية الرئيسية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأردار.

2-الفرضيات الفرعية:

1-الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين البعد الصحي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأردار.

2- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين البعد الإجتماعي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأردار.

أسباب اختيار الموضوع:

✚ الرغبة الذاتية في الدراسة والتعريف بدور الإدارة الإلكترونية في مجابهة جائحة كورونا.

✚ الرغبة في لفت الإنتباه والإهتمام بهذا الموضوع على المستوى الأكاديمي والمهني.

أهمية البحث:

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة كونها تساهم في توضيح الرؤيا فيما يخص جائحة كورونا و مختلف تبايعاتها، كما تلفت الإنتباه إلى الطريقة التي عملت بها مؤسسة بريد الجزائرمن خلال الإقبال على ممارسة الإدارة الإلكترونية دون التقليدية والتقنيات التكنولوجية الحديثة لمجابهة هذه الجائحة.

أهداف البحث:

من خلال هذه الدراسة نسعى للتوصل إلى جملة من الأهداف على النحو التالي:

- ✓ إبراز أثر جائحة كورونا على أداء المؤسسات نحو التوجه إلى الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تسليط الضوء على الإساليب المتبعة من أجل مجابهة جائحة كورونا عن طريق اعتماد الإدارة لإلكترونية.

✓ محاولة تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأدرار و كيف ساهمت في الحد من إنتشار هذه الجائحة.

✓ محاولة معرفة التقنيات و الأساليب المعتمدة في بريد الجزائر لتسهيل الإجراءات للمواطن و ضمان حصوله على الخدمة بأحسن الطرق و بجودة عالية في ظل هذه الجائحة.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في المجالات التالية:

الحدود البشرية:

اشتملت الدراسة على عينة من موظفين قابضات بريد الجزائر بأدرار بمختلف مستوياتهم الإدارية والبالغ عددهم 30 موظف.

الحدود المكانية:

مديرية بريد الجزائر أدرار.

الحدود الزمانية:

امتدت الفترة الزمنية في انجاز هذه الدراسة من: 20-05-2022 إلى غاية 31-05-2022 أين تم توزيع الاستبيانات على العاملين واستعادتها منهم وتحليلها من خلال الإستعانة بمختلف الأدوات الإحصائية للوصول إلى النتائج المرجوة.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

بحكم طبيعة الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري حيث يقوم على جمع المعلومات والبيانات من مختلف المصادر والمراجع لتكوين صورة متكاملة حول الظاهرة المدروسة ومن أجل محاولة الإجابة بقدر الإمكان عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية.

أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، فاعتمدنا دراسة حالة أين وقع اختيارنا على مؤسسة بريد الجزائر بأدرار، أما فيما يتعلق بالأدوات المستخدمة فقد تم تصميم استبانة موجهة لموظفي مؤسسة بريد الجزائر تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) للوصول إلى نتائج الدراسة.

الصعوبات:

واجهنا عدة صعوبات خلال إعدادنا لهذا البحث نذكر منها:

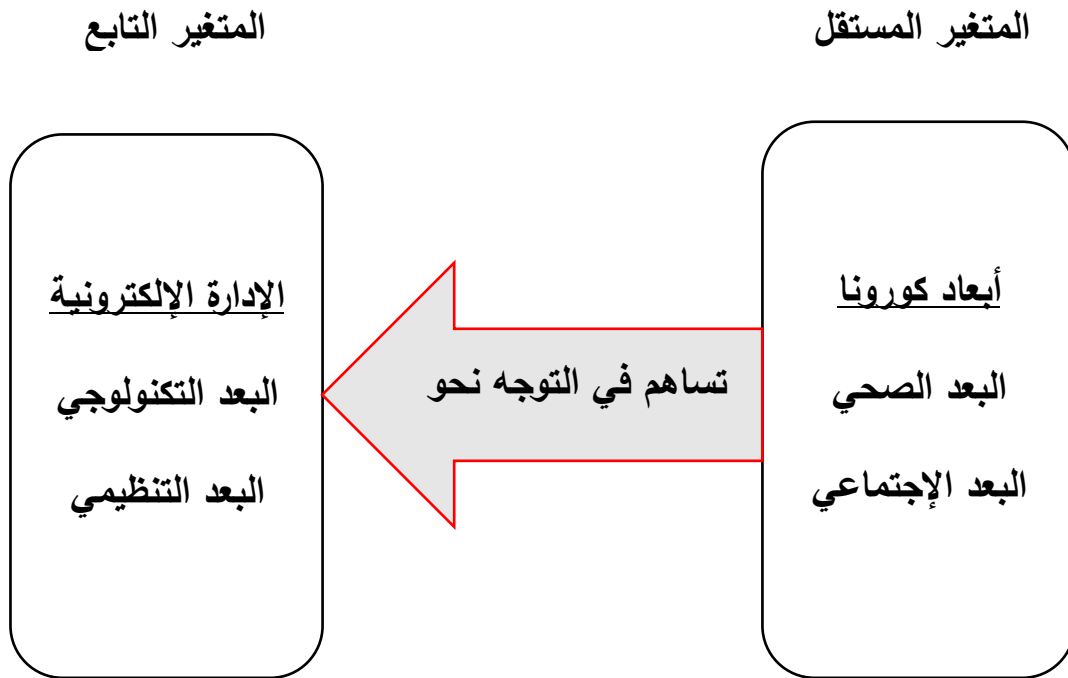
✓ قلة الدراسات التي تصب في هذا الموضوع خاصة فيما تعلق بجائحة كورونا.

✓ تداخل بعض المصطلحات و تشابهها بالإدارة الإلكترونية، كالرقمنة و الحكومة الإلكترونية.

هيكل البحث:

يهدف الإجابة على إشكالية بحثنا و تماشيا مع أهميته و تحقيقا لأهدافه قسمنا بحثنا إلى فصلين أساسين وهذا بعد عناصر المقدمة، حيث أن الفصل الأول تعلق بالأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة مقسم الى مبحثين، المبحث الأول يعالج الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و جائحة كورونا والذي يتضمن أربعة مطالب، بحيث الأول خاص بماهية الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثاني فخاص بأهمية الإدارة الإلكترونية و أهدافها، الثالث متعلق بخصائص الإدارة الإلكترونية و عناصرها، أما الرابع فخصص للدراسات السابقة بحيث المطلب الأول خصص للدراسات العربية والثاني خاص بالدراسات الأجنبية والثالث لبيان المقاربة العلمية بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة، في حين نجد الفصل الثاني معنون بواقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار بحيث قسم الى ثلاث مباحث الأول يتمثل في الإطار العام لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار و الثاني يختص بالإطار العام للدراسة من تعريف بمجتمع الدراسة و أدواتها وكذا نموذج الدراسة و البيانات الخاصة بها أما المبحث الرابع يتعلق بنتائج الدراسة لعرض النتائج وتحليلها و إختبار الفرضيات للوصول إلى إجابة نهائية للإشكالية المطروحة، وأخيرا خاتمة تضم حوصلة الدراسة وأهم النتائج التي تم التوصل إليها.

نموذج الدراسة:



الفصل الأول: الأدبيات النظرية

لمتغيرات الدراسة

تمهيد :

يشهد العالم تطور هائل في التقنيات التكنولوجية الحديثة و المعلوماتية و توفر شبكة الانترنت و شبكات الإتصال الأخرى، حيث أصبح من الضروري على المنظمات الإستفادة من هاته التقنيات لضمان جودة الأداء و الإنتاج و تطوير أساليب العمل، لتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية و أدى هذا التطور بالإدارة الحالية إلى الإعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات، لأن إستخدام هذه التكنولوجيا المتطورة تساعد على تبسيط الإجراءات و تقليل التكاليف و إستخدام أقل للورق و إختزال الوقت و المسافات و ليعبر كل هذا التطور بمصطلح الإدارة الإلكترونية.

فجائحة كورونا التي إجتاحت كل بلدان العالم، أدخلت الشعوب في حالة هلع و رعب، مما أرغم الحكومات على إتخاذ إجراءات الحضر التام أو الجزئي و فرض سياسة التباعد الإجتماعي، لتلجأ في سبيل ذلك عديد الدول إلى الإدارة الإلكترونية في تسيير الحياة اليومية لضمان إستمرارية الخدمات العامة، إذ أصبح الإعتماد على الإدارة الإلكترونية أمراً لا غنى عنه لإستمرارية العمل الإداري، حيث إستطاعت بعض الدول أن توفر حياة شبه طبيعية لأفرادها و مجابهة إنتشار العدوى.

فمن خلال هذا الفصل سنحاول توضيح الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و جائحة كورونا هذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فسننتظر من خلاله عرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع و المقاربة العلمية بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة، ليكون وفق الخطة التالية:

➤ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و جائحة كورونا

➤ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و جائحة كورونا

يتم في هذا المبحث عرض لبعض المفاهيم العامة حول الادارة الالكترونية، و كذا جائحة كورونا.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: تعريفها

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة و للتعريف بهذا المصطلح نتوقف أمام عدة مفاهيم لاتقف عند اتجاه معين بل تنتوع على اتجاهات مختلفة لتكون المفاهيم والتعاريف المقدمة في هذا المجال متنوعة ومتعددة على النحو التالي :

هناك من عرفها على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المادية المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد، والقدرات الجهوية للمؤسسة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة¹.

كما تعرف أيضا بأنها إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة و الإستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية و شبكة الأنترنت بدون أن يضطر العملاء إلى الإنتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات².

في حين نجد أنها عملية تحويل و نقل و تغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية و جعلها أعمالا تنفذ على الأجهزة الإلكترونية، من خلال الإستعانة بالبرمجيات المساندة، بمعنى الإستغناء عن الإدارة بالأسلوب الورقي التقليدي³.

إضافة إلى ما سبق نجد أن الإدارة الإلكترونية هي الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة⁴.

1 - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 127.

2- رفيده حطاب، إدارة الأعمال الإلكترونية، دار امجد للنشر والتوزيع ، الأردن ط1، 2005، ص19.

3- العاني مزهر شعبان، جواد شرقي ناجي، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط1، عمان 2018، ص33.

4- قيس زهير عبد الكريم، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات لوزارة العلوم والتكنولوجيا، مجلة الإدارة و الإقتصاد العدد 100، بغداد، العراق، 2014 ص 128.

من خلال كل ما سبق من التعاريف يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها :

استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات و ذلك بتوظيف الموارد المادية و البشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيق للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية نوعا من أنواع الإدارة الحديثة النشأة ، إذ تعود معالم الإدارة الإلكترونية إلى مطلع الستينيات من القرن العشرين، عندما ابتكرت شركة IBM (International business machines corporation)، (المؤسسة دولية للحاسب) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية و كان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب و إستخدام معالج الكلمات (word-processing) و أن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964م عندما انتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه إسم MTLST(الشريط الممغنط) (وجهاز الطباعة المختار)¹.

بدأت التجربة في منتصف الثمانينات عام 1986م في الدول الإسكندنافية تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها مراكز الخدمة عن بعد ، و من رواد المشروع "مايكل دل" صاحب شركة دلالتى التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية ،أما في المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالإستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند عليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشأ مضيف (Host) (جهاز متصل بالشبكة) مانشستر، كمرحلة أولية يهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الإجتماعية و الإقتصادية و التعليمية و المعمارية وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991م.

أما في 1992 فقد عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة وتبنى في مجلس لندن مشروع الإتصالات البعيدة التقنية الذي أكد على جمع ونشر معلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات، لتظهر بعد ذلك محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 بولاية فلوريدا بهيئة البريد المركزي وبمفهوم يدل على أن الشخص يستطيع الحصول على خدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب للمؤسسة، لكن كان بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة لم تصل إلى الصورة رسميا إلا

1- علاء عبد الرزاق السالمي وخالد ابراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان 2006ص32 .

أنه مؤخرا ثم تبع ذلك محاولات بمختلف دول العالم و هكذا بدأ تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن¹.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية و أهدافها

الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى والتي يمكن تفصيلها في الآتي:²

1- على المستوى القومي:

تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية: تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات وتبسيط إجراءاتها مما يبسر ويسهل الأعمال والمعاملات و يحقق التواصل الجيد حيث يمكن توفير و إتاحة البيانات بشفافية كاملة، كما تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما يحسن أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التوجه نحو الحكومة الإلكترونية وذلك بما يكفل أداء الخدمات الحكومية في أقل زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.

الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة: تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات، ويترتب عن ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات.

زيادة الصادرات وتدعيم الإقتصاد الوطني: تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تساهم إسهاما فعالا في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة وذلك من خلال مزاي المعلومات و الإتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها

1- منير عبد الله عثمان الطائش ، علاقة الإدارة الإلكترونية الثقافية التنظيمية بالأداء الوظيفي - دراسة وصفية تحليلية - ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية الإقتصاد، جامعة مولانا مالك إبراهيم إسلامية حكومية ، ملانج إندونيسيا ، 2016 ص 21

2 - حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011 ص 75

الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

تدعيم جانب الواردات في الدولة: يترتب على استخدام الإدارة الإلكترونية في الدولة تحقيق الشفافية التي من شأنها مساعدة وحدات الأعمال في هذه الدولة على القيام بالأعمال والمعاملات بطريقة أسهل وأسرع، مما يدعم عملية الحصول على المنتجات من الأسواق الخارجية بأسعار معقولة بعيدا عن الوسطاء، كما أنها تمنع الإحتكار.

زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية: تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، حيث تمكنها من اختراق الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، وذلك بما تقدمه لها من

مميزات متعددة تساعدها على تحقيق ذلك، كمزايا الفرق في الوقت والمكان اللازمين لأداء الأعمال والمعاملات التجارية، وكذلك مزايا خفض في تكاليف العمليات، الأمر الذي يزيد من نشاط هذه المشروعات ويساهم بدوره في تدعيم الاقتصاد الوطني.

إيجاد فرص جديدة للعمل الحر: تقوم الإدارة الإلكترونية بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، كما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل المشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسب الآلي.

2- على مستوى المؤسسات:

تعود أهمية الإدارة على مستوى المؤسسات إلى عدة أسباب منها¹:

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى أداء المؤسسات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسات، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يبسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائننا ويحقق التواصل بين المؤسسة والمتعاملين معها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تسهم أيضا في توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما يسهل أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات.

1- أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 30.

تسهم في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة، كما تسهم في تخفيض تكاليف التخزين والإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري، وهذا بدوره يؤدي إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات إلى العملاء مما يؤدي إلى زيادة مبيعات المؤسسة وبالتالي زيادة ربحيتها.

تساعد الإدارة الإلكترونية في اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة، من خلال إيجاد أسواق جديدة سواء على المستوى المحلي أو العالمي وذلك نتيجة إزالة الحواجز والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية. تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة، وذلك استجابة لرغبات وحاجيات الزبائن والمستهلكين نتيجة قربها من الأسواق، فضلا عن تحسين درجة تنافسية المؤسسة؛

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثالث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك؛

تسمح الإدارة الإلكترونية بتلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات، من خلال استخدام الكمبيوتر والشبكات الإلكترونية في التخزين ونقل المعلومات؛

تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات ومواجهة القضاء على كل المشكلات الإدارية التقليدية لديها؛

تسير الإدارة الإلكترونية عملية إيجاد الأسواق الجديدة، كما تعمل على زيادة قدرة المؤسسات على النفاذ إلى هذه الأسواق واقتحامها، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هذه الأسواق؛

توفر أمام القائمين على إدارة المؤسسات كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تعزيز الاتصال وتسهيل التبادل بين مختلف أنواع المتعاملين سواء على المستوى المركزي، الجهوي أو المحلي و تحسين فاعلية خدماتها نحو المواطن والمؤسسات لتطوير الخدمات عن بعد وذلك عبر تطوير أنترنت للإدارة وتحديد واقتراح المناهج والمقاييس الهندسية والتقنية والكفيلة بضمان ملائمة نظم المعلومات والتطبيقات العمومية فيما بينها.¹

1- عيدوني كافية، بن محجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها، مجلة الأصيل في البحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة خنشلة، الجزائر، 2017، ص223.

حيث تقوم فلسفة الإدارة الإلكترونية على مبدأ أساسي في كون الإدارة هي مصدر الخدمات وأن المواطنين والشركات والمؤسسات يوصفون على أنهم زبائن أو عملاء يمتلكون الرغبة في الاستفادة من هذه الخدمات، وعلى ذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع هؤلاء الزبائن نذكر منها:¹

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.
- زيادة كفاءة عمل الجهات الإدارية.
- إتمام معاملاتهم بسهولة ويسر مبنية على أساس من استيعاب أكبر عدد من الزبائن والشفافية والمساواة.
- التخفيف من العلاقة المباشر بين العملاء والإداريين ما يتيح التقليل إلى حد كبير من تأثير العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات.
- تحقيق الأرشفة الإلكترونية لتعاملات وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير.
- الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي والوصول إلى مصاف الدول المتقدمة، ذلك أن التخلف الإداري يعد سببا في تأخر الدول النامية.

كما يرى بعض الباحثون المختصون في هذا المجال أن أهداف الإدارة الإلكترونية تكمن فيما يلي:²

- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.
- الإنجازات بدلا من المتابعة.
- التجهيز الناجح للاجتماعات.

فالهدف الجوهري للإدارة الإلكترونية هو تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمنظمة وربط هذه السلسلة باستخدام شبكات الاتصال خاصة شبكة الأنترنت بسلسلة قيم المؤثرين من موردين وعملاء وغيرهم وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية إستراتيجية المؤكدة.³

1- أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة بابل، العدد 04، كلية العلوم الإنسانية، جامعة بابل، العراق، 2016، ص 4494-4495.

2- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 39-40

3- سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص: 28

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية وعناصرها.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.

يمكن استعراض بعض خصائص للإدارة الإلكترونية في النقاط التالية¹:

- بالإمكان مراجعته طوال ساعات اليوم، ولا تقيد في عملها بزمان معين. فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة بالشوارع.
- الإدارة الإلكترونية تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، وهذا لا يعني أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية.
- لا تحتاج إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، وخاصة إذا كان هذا السفر بين الدول (بالإمكان الالتقاء الكترونياً)
- الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للإحداث والتجاوب معها².

وهناك خصائص أخرى للإدارة الإلكترونية تتمثل في النقاط التالية³:

- **إدارة بلا أوراق:** وتشمل على مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني (البريد الإلكتروني، الأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقاتها والمتابعة الآلية)
- **إدارة بلا مكان:** وتعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والأجهزة الإلكترونية الأخرى.
- **إدارة بلا زمان:** فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم والآن تنتمي إدارة (x24v)
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فبيتر دراكر تحدث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على أعمال المعرفة فالشمال أصبح يتجه إلى صناعات المعرفة ويقذف اللامعرفة للجنوب.

1- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011 ص 75

2- حسين محمد الحسن: مرجع سبق ذكره، ص 75.

3- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، معهد الدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، 2011 ص 38.

كما يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية على النحو التالي:¹

أ_ زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل مهام، والأنشطة الإدارية والتقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

ب_ تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع معلومات التحول فان انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج_ تبسيط الإجراءات: أمام لجنة للتحديث أو العصرية الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها استخدام أمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ضل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د_ تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محطة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الفورية على كل ما يقدم من خدمات.²

الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية .

إذا أرادت المنظمات تطبيقات التقنية على دوائرها و تعاملاتها، لابد أن تدرك تلك العناصر و المكونات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية، بوصفها إمكانات يجب توفرها للخوض في تلك التجربة، ومن تلك هذه العناصر³:

1- الحواسيب و ملحقاتها

ينبغي على الإدارة قبل البدء معرفة الأجهزة اللازم توفرها في تلك الإدارة، والتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من الأجهزة اللازمة لتشغيل المواقع الإدارية التابعة لها وحسب طبيعة عمل الإدارة فقد تحتاج إحدى الجهات إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث سرعتها، وسعتها التخزينية، وأيضا ملحقات تلك الأجهزة الخارجية، وتختلف الاحتياجات بين الإدارات إلى طابعات على اختلاف قدراتها

1- عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية ، جامعة منتوري محمد ، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 18-19.

2- عاشور عبد الكريم، مرجع سابق ص 19.

3- حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 79-81.

ومواصفاتها، وغيرها من الأجهزة الملحقة كوسائط التخزين، ووسائط النقل، والأقراص المدمجة، وأجهزة التصوير والتسجيل الرقمية وما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها.

2- البرامج

تحتاج كل إدارة إلى قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية، وربما تعتمد بعض الجهات إلى تكليف مبرمجها، أو بعض الجهات المختصة بتصميم برامج خاص تحتاج إليها بحكم طبيعة عملها، وهكذا فإن قائمة البرامج التي تعتمد عليها تنقسم إلى قسمي:

برامج عامة: و هي البرامج التي يتم تحميلها غالبا على معظم الأجهزة التي يبدأ تشغيلها، كنظام التشغيل، و نظم إدارة الشبكات، والبريد الإلكتروني و غيرها.

برامج خاصة: وهي البرامج لا يتم تحميلها على الأجهزة في شركات البيع لأي مستخدم، بل تحمل بناء على طلب الجهة أو المستخدم الذي يحتاج إليها في إدارة أعماله، حيث تحتاج الإدارة إلى تنفيذ إجراء إداري ما على دائرتها الإلكترونية، وعليه تبقى البرامج عنصرا أساسيا، فهي إحدى وسائل الإدارة لتنفيذ خططها وممارساتها الإدارية عبر حواسيبها وشبكاتها الإلكترونية.

3- الشبكات الإلكترونية

وهي تلك الحزم من الواصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترانت، وعلى شبكات الاتصال الخاصة بالإدارة التي تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها عمل الإدارة من قوانين، وقرارات، بيانات أفراد ومشروعات، وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم إلى مواقع التي يسمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة به، وجميع العمليات تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الإدارة ومراجعيها، وتبدو عبرها ممارسات الإدارة، وتحتفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك العمليات و الأوامر و البيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة والثانية.

4- القوى البشرية

يرى بعض الباحثين أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول قيمة وأهمية وخطورة، إذ من غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما و جلب الأجهزة و تحميلها بالبرامج الإلكترونية، ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير العمل بالروتينية، لأن هذا يعد ضربا من تضييع الوقت والجهد، و ربما يصل إلى إهدار المال، فمثل تلك الإدارات ال تمتلك أجياديات التعامل مع هذا النظام الرقمي

في الإدارة، وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب حين التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، غير مدركة أن معرفة استخدام الحاسوب لن تقدم لهذا الموقع قيادة على درجة من الكفاءة تؤهلها لإدارته.

5- المجتمع

وهناك ما ينبغي أن تراه الإدارة حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما يضمن لها الإستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات، وذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته، فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارستها الإدارية، لأن ذلك سيدفع المجتمع إلى أن يلفظ وجود تلك الإدارة وبما يحاربها فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها.

6- الأنظمة و التشريعات

تعد الأنظمة و التشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارساتها الإدارية، وكذلك تضمن أنظمة الإدارة و تشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها.

7- الأنظمة الداعمة

ويقصد بها العوامل و الأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه، والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها مشروع الإدارة صالحيته واستمراريته، وتشمل الأنظمة القاعدية، الأنظمة الاجتماعية، الأنظمة الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة و طبيعتها وأساليب عملها وحجمها، فمن شروط البقاء أن تحدد الأسس التي يقوم عليها نظام ما، و التي يستمد منها أسباب بقائه وتطويره، و انطلاق إدارة يجب عليها تعميم التطبيقات التقنية على دوائرها و التوافق عليها¹.

1- حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق.

المطلب الرابع: الإطار العام لجائحة كورونا

الفرع الأول: ماهية جائحة كورونا

فيروسات كورونا هي عائلة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضًا مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد الوخيم (السارس) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس)، في عام 2019، أكتشف نوع جديد من فيروسات كورونا تسبب في تفشي مرض كان منشأه في الصين.

يُعرف الفيروس باسم فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2 (سارس-كوف-2) ويُسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (كوفيد 19) في مارس 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا (كوفيد 19) قد أصبح جائحة عالمية.

تعكف مجموعات الصحة العامة، ومن بينها مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة ومنظمة الصحة العالمية على متابعة جائحة كوفيد 19 ونشر آخر المستجدات على مواقعها عبر الإنترنت كما أصدرت هذه المنظمات توصيات حول الوقاية من الفيروس المسبب لمرض كوفيد 19 وعلاجه.

الفرع الثاني: أعراض جائحة كورونا

قد تظهر مؤشرات مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (كوفيد 19) وأعراضه بعد يومين إلى 14 يومًا من التعرض له وتسمى هذه الفترة التي تلي التعرض للفيروس وتسبق ظهور الأعراض بفترة الحضانة و يظل بإمكانك نشر عدوى فيروس كوفيد 19 قبل أن تظهر عليك الأعراض وقد تشمل مؤشرات المرض والأعراض الشائعة: الحمى، السعال، الشعور بالتعب، قد تتضمن الأعراض المبكرة لفيروس كوفيد-19 فقدان حاسة التذوق أو الشم، ومن الأعراض الأخرى ما يلي: ضيق النفس أو صعوبة في التنفس، آلام في العضلات، القشعريرة، التهاب الحلق، سيلان الأنف، الصداع، ألم الصدر، احمرار العين (التهاب الملتحمة) الغثيان، القيء، الإسهال، الطفح الجلدي، ولا تشمل هذه القائمة جميع الأعراض يُصاب الأطفال بأعراض مشابهة لأعراض البالغين، ويُصابون عمومًا بتوعك خفيف¹.

1 موقع فريق مايو كلينك، متاح من خلال الرابط التالي:

<https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>

تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2022-04-30، على الساعة 16:00

ومن الممكن أن تتراوح حدة أعراض كوفيد 19 بين خفيفة جداً إلى حادة، فبعض الأشخاص لا يُصابون سوى بأعراض قليلة وقد لا يُصاب آخرون بأي أعراض على الإطلاق، ومع هذا فيمكنهم نشر المرض (نقل المرض دون ظهور الأعراض عليهم) وقد تتفاقم الأعراض، مثل ضيق النفس والتهاب الرئة لدى بعض الأشخاص بعد بداية ظهور الأعراض بأسبوع تقريباً.

تصيب أعراض كوفيد 19 بعض الناس لمدة تزيد عن أربعة أسابيع بعد التشخيص ويُشار إلى هذه المشاكل الصحية أحياناً باسم حالات ما بعد كوفيد 19 ويُصاب بعض الأطفال بمتلازمة التهاب الأجهزة المتعددة، وهي متلازمة يمكنها أن تؤثر في عدد من الأعضاء والأنسجة، بعد عدة أسابيع من الإصابة بفيروس كوفيد 19 وفي حالات نادرة، قد يُصاب بعض البالغين بهذه المتلازمة أيضاً.

الفرع الثالث: أسباب إنتشار جائحة كورونا

في ضل إجتماعات علماء البيولوجيا حاولوا وضع تحديدات تقريبية لإنتشار مثل هذه الجائحة على النحو التالي:

ينتشر الفيروس المسبب لمرض كوفيد 19 بسهولة بين الناس، فقد أظهرت البيانات أن الفيروس ينتقل بشكل رئيسي من شخص لآخر بين الأشخاص الذين يتعاملون عن قرب (ضمن مسافة ستة أقدام أو مترين) وينتشر عن طريق الرذاذ التنفسي الذي يخرج من الشخص المصاب بالفيروس حين يسعل أو يعطس أو يتنفس أو يغني أو يتحدث، فربما يستنشق الشخص القريب منه هذا الرذاذ أو يدخل إلى فمه أو أنفه أو عينيه.

في بعض الحالات، من الممكن أن ينتشر كوفيد 19 عندما يتعرض الشخص لقطرات صغيرة جداً أو بقايا رذاذ تظل عالقة في الهواء لعدة دقائق أو ساعات، وهذا يُسمى نقل العدوى عبر الهواء.

يمكن إذا لمست سطحاً يغطيه الفيروس ثم لمست فمك أو أنفك أو عينيك ولكن احتمال الخطر في هذه الحالة يكون منخفضاً، كما يمكنه أن ينتقل من شخص مصاب لا تظهر عليه أعراض وهذا يسمى الانتقال دون أعراض.

يمكن أن تصاب بكوفيد 19 مرتين أو أكثر حين تنشأ طفرة جديدة لفيروس ما يُطلق عليها اسم سلالة متحورة وفي الوقت الحالي حدد مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها سلالتين وهما متحور "دلتا" ومتحور "أوميكرون" وتتسم عدوى "دلتا" بأنها أكثر قدرةً على الانتقال، كما أنه قد يسبب حالات مَرَضِيَّة أكثر خطورة أما عدوى "أوميكرون" فتنتشر بسهولة أكبر من متحور "دلتا".¹ لكن أعراضه أقل حدة¹.

1- موقع فريق مايو كلينك، مرجع سابق.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سيتم في هذا المبحث عرض لبعض الدراسات السابقة باللغتين العربية و الأجنبية وكذا النتائج المتوصل إليها من طرف الباحثين ومقاربة دراستنا مع هاته الدراسات

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

أولاً: دراسة عبد العزيز صحراوي و فائزة لعراف، جامعة محمد بوضياف المسيلة، مقال موسوم بعنوان: فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا (covid-19) بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً¹.

من خلال هذه الدراسة سعى الباحث معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في مواجهة و مجابهة التحديات التي فرضتها الوقاية من جائحة كورونا، حيث أن استخدام خدمات الدفع الإلكتروني، يساهم إلى حد كبير في تجنب الاحتكاك والطوابير داخل مكاتب البريد، مما يشجع الناس على المكوث في المنازل بإجراء المعاملات عن بعد كدفع الفواتير، تحويل الأموال...إلخ، ويقلل من خطر تداول العملات النقدية التي قد تكون موبوءة.

أما فيما يخص النتائج التي حصلتها هذه الدراسة فقد يمكن بلورتها في أن أزمة جائحة كورونا حفزت مؤسسة بريد الجزائر لتسريع عملية التحول نحو استغلال تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، و من خلال طرحها لخدمات جديدة مرتبطة ببطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية في عز جائحة كورونا، رغبة منها لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من جهة، ولمواجهة انتشار فيروس كورونا من جهة أخرى، كما أن جائحة كورونا خلقت وعيا لدى العملاء بأهمية وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي لم تعد اختبارا، حيث أصبحوا مضطرين للتعامل من خلالها في ظل قرارات حظر التسول ونصائح عدم الخروج من المنازل التي أعلنتها الدول.

1- عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا (covid-19) بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، سنة 2020.

ثانياً: دراسة علي سعيد عبد الزهرة جبير، دراسة موسومة بعنوان: التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا¹

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أن التحول الرقمي حاجة ضرورية لاسيما في ظل الأزمات، وأزمة كورونا دليل على ذلك، إذ اتجهت معظم دول العالم ولاسيما الدول المتقدمة إلى العمل والتعليم وتوفير الخدمات عن البعد، كما أن جائحة كورونا اختزلت عشر سنوات على الأقل في عمر التحول الرقمي إذ تسابقت الدول مع الزمن لوضع أسس هذا الانتقال وأرغمت الجميع على تكريسها على الأقل لتسيير بعض الأعمال والمعاملات اليومية داخل الإدارات والمؤسسات، لتلبية حاجيات الناس وفق شروط الحظر والتباعد الاجتماعي لضمان استمرارية القطاعات الحياتية مع تواصل خطر الجائحة.

لتكون نتائج الدراسة متجلية في الاندماج في عالم التحول الرقمي يساهم في تحول أساليب العمل إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة لتكون مساهمة في النمو الاقتصادي المأمول للدول.

كما أن لجائحة كورونا إسهاما فاعل في فرض التحول الرقمي، إذ فرضت على الحكومات بتطوير أجهزتها و وسائلها العملية، لتوفير الخدمات بآليات رقمية، تساهم في مكافحة التأثيرات السلبية للجائحة، لضمان حسن سير عمل الأنظمة الإلكترونية.

يكون استخدام نظم الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء والروبوتات كبديل عن الطواقم البشرية والطبية، يساهم بشكل أو بآخر في الحد و مجابهة هذه الأزمة البيولوجية.

ثالثاً: دراسة رشا مقدم و أحلام مقدم، دراسة بعنوان: تحديات استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19 - البطاقة الذهبية نموذجا².

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم التحديات المحيطة باستخدام البطاقة الذهبية في مجال المعاملات التجارية وفقا للتشريع الجزائري، حيث تعتبر بطاقة الدفع الإلكتروني إحدى وسائل الدفع الحديثة الأكثر انتشارا في الأسواق المحلية والعالمية، إلا أن استخدامها في الجزائر يعتبر محدودا جدا لعدة أسباب أهمها ضعف الثقة والوعي الاجتماعي، إلا أن إن ظهور جائحة الكوفيد-19 منذ 2019، والتي حالت دون ممارسة الأفراد لنشاطاتهم اليومية بشكل طبيعي، دفعهم كإجراء احترازي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني، وبالتحديد بطاقة الذهبية في الجزائر كحل بديل.

1- علي سعيد عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث الاقتصادية و السياسية ، جامعة عمار تليجي الأغواط، الجزائر، 2021.

2- رشا مقدم و أحلام مقدم، تحديات استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19 - البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الجبالي بونعامة- خميس مليانة ، عين الدفلى، الجزائر، 2021.

أما من جانب نتائج المتوصل إليها من هاته الدراسة فنجد أن القوانين الحالية غير قادرة على استيعاب البطاقة الذهبية بإخضاعها للقواعد القانونية العامة، على اعتبارها بطاقة دفع إلكتروني، نظرا للاختلاف الواضح بينها وبين وسائل الدفع التقليدية، مما يؤثر سلبا على أساليب حماية الأطراف المتعاملين، و كذلك نقص الثقة والوعي لدى الأفراد في التعامل بها.

رابعا: دراسة عقوني لخضر و زيان عاشور، موسومة بعنوان: **مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19، تطبيق بريدي موب (BaridiMob) لبريد الجزائر نموذجا¹.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية متمثلة في تطبيق بريدي موب في الوقاية من جائحة كورونا كوفيد 19 من خلال دراسة عينة من مستعملي هذا التطبيق، و ذلك من خلال القيام بعملية تحليل دراسة الحالة وفق المنهج الوصفي و التحليلي اعتمادا على الاستبيان توصل الباحث إلى أنه توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0.05)$ بين تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية (بريدي موب) والوقاية من جائحة كورونا.

لتكون نتائج المتوصل إليها من هاته الدراسة تكمن في:

- ✓ لهذه الأزمة الى نتائج إيجابية تمثلت في تبني المعاملات الإلكترونية التي اصبحت هي الحل الناجع والفعال في ظل الوضع الصحي و الاجتماعي المفروض.
- ✓ زيادة وعي زبائن بريد الجزائر بضرورة استخدام التطبيقات الإلكترونية تماشيا مع الوضع الحالي و استعدادا لتهيئته للمستقبل.
- ✓ ان استخدام تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية ساهم في تقليل الاحتكاك والتعامل المباشر إلى حد معين كما ساهمت في البقاء بالمنزل وبالتالي تطبيق الحجر المنزلي.

1 - عقوني لخضر و زيان عاشور، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19، تطبيق بريدي موب (BaridiMob) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة الجزائر، 2021.

خامسا: دراسة لعلاوي نواري و بلخيري فاطنة، دراسة بعنوان: مساهمة الدفع الإلكتروني الحديثة في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر، البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا¹.

لقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الدفع الإلكتروني، في مؤسسة بريد الجزائر، من خلال البطاقة الذهبية، ومساهمته في تعزيز الشمول المالي، والوقاية من تفشي جائحة كورونا، من حيث الحفاظ على البروتوكول الصحي، الذي يحقق التباعد الجسدي، عن طريق إجراء العمليات المالية عن بعد، وعدم الاضطرار إلى التنقل إلى مقرات المؤسسات للقيام بمختلف العمليات.

نجد أن نتائج المتوصل إليها من هاته الدراسة محددة في أن البطاقة الذهبية البريد الجزائر، ساهمت في تعزيز الشمول المالي، من خلال جلب زبائن جدد، نظرا لمزاياها المتعددة، وسرعة الحصول عليها، بالإضافة إلى ربط الشبكتين البريدية و البنكية، كما ساهمت في الوقاية من اثار جائحة كورونا، من خلال الحفاظ على التباعد الجسدي، عن طريق إجراء العديد من العمليات من مقر السكن، دون الحاجة للتنقل والاختلاط.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

أولا: دراسة بودشيشة ريمة، كحول محمد يزيد، دراسة موسومة بعنوان:

-(Impact de la pandémie du coronavirus sur le paiement électronique en France-étude descriptive analytique)-²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جائحة فيروس كورونا على الدفع الإلكتروني في فرنسا حيث أن الأزمة الصحية كان لها العديد من الانعكاسات السلبية على القطاع المصرفي الفرنسي كإنخفاض صافي الدخل المصرفي، وزيادة تكلفة المخاطر، كما لوحظ أنه كان له تأثير إيجابي على سوق الدفع الإلكتروني، والذي يتجلى من خلال الاستخدام المتزايد لوسائل الدفع عن بعد.

أما من جانب نتائج المتوصل إليها هي التحول نحو اعتماد طرق الدفع غير التلامسية، مثل البطاقات اللاتلامسية ومدفوعات الهاتف المحمول ، والتي أثبتت فعاليتها بشكل ملحوظ في الحد من أثار انتشار الفيروس، فضلاً عن الحد من استخدام الأوراق النقدية والشيكات و تسريع عملية التحول الرقمي من أجل الاستجابة للتغيرات، كتغيير النماذج التقليدية المعتمدة لكشف الاحتيال واعتماد التمويل الرقمي .

1- لعلاوي نواري و بلخيري فاطنة، مساهمة الدفع الإلكتروني الحديثة في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر، البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في الاقتصادية، التنمية و القانون، جامعة يحي فارس- المدينة ، الجزائر، 2020.

2- دراسة بودشيشة ريمة، كحول محمد يزيد، مقال،

Impact de la pandémie du coronavirus sur le paiement électronique en France-étude descriptive analytique- مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة باجي مختار- عنابة ، الجزائر، 2021.

ثانيا: دراسة بوصوف عزالدين، بلقايد براهيم، دراسة بعنوان:

-l'évolution de paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du covid-19¹

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تداعيات الأزمة الصحية لفيروس كورونا، التي عطلت الصحة العالمية والاقتصاد، و كذا تطور استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، أي الدفع عبر الإنترنت على مواقع التجارة الإلكترونية والدفع على محطات الدفع الإلكترونية (TPE)، خلال وباء كوفيد -19.

حيث أنه تشير النتائج بوضوح إلى زيادة كبيرة في استخدام الأسر الجزائرية للوسائل الإلكترونية للدفع واستمرت هذه الزيادة حتى بعد فترة الحجر الجزئي، مما يدل على اعتماد ملموس ومستدام لوسائل الدفع الإلكتروني.

ثالثا: دراسة الباحث عمر زهراوي و وفاء جلولي بعنوان:

- Paiement numérique en temps de covid-19 au Maroc :vers évolution durable²

هدفت هاته الدراسة إلى أجل تسليط الضوء على الديناميكيات التي من شأنها أن تفسر هذا التطور الحاصل في فترة الوباء وكذلك وسائل استدامته، حيث لا ينبغي اعتبارها على أنها وسيلة ملائمة يمكن الاستغناء عنها بسهولة لأنها تعتمد على الوظيفة الاجتماعية والقيمة الاقتصادية لها.

حيث توصل الباحث إلى أن خدمة مصرفية جديدة تجمع بين الاستمرارية والتنوع وقرب الخدمات من خلال شبكة الانترنت الغنية بآليات إدارة العملاء، و له العديد من المزايا للعملاء والشركات، حيث أنه يقلل من مخاطر الإدارة والتكاليف، وللاستفادة بشكل أفضل من الفرص الحقيقية للرقمنة.

كما يؤكد الاعتماد المكثف لوسائل الدفع غير التلامسية (لا سيما المدفوعات عبر الهاتف المحمول) أثناء الوباء على تطور الثقافة الرقمية في الأوساط الإجتماعية، حيث يجب على المؤسسات تسريع تحولها الرقمي لتلبية التوقعات الجديدة .

1- بوصوف عزالدين، بلقايد براهيم، l'évolution de paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du covid-19، مجلة المالية و الاسواق، جامعة وهران2 محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، 2021.

2- عمر زهراوي، وفاء جلولي ، Paiement numérique en temps de covid-19 au Maroc :vers évolution durable ، المجلة الفرنسية للاقتصاد و الادارة، جامعة محمد الاول، المغرب، 2021.

رابعاً: دراسة كل من: أنطونيو قارسيا زابالوس، مارتن كايف، الكسندر البيتار، روبن قيبيرو، اليسا ماريكال، ويليام واب ، دراسة بعنوان:

- The Impact of Digital infrastructure on the conséquences of COVID -19 and on the Mitigation of Future Effects¹

لقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أن الاتصال والتأخر الرقمي في دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي أدت إلى عمليات الإغلاق المفروضة للحد من انتشار الفيروس، و كذا إلى زيادة الطلب على الأدوات الرقمية التي من شأنها أن تسمح للأنشطة الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية بالاستمرار عن بُعد.

أما من جانب نتائج المتوصل إليها أنه أثناء انتشار المرض وفترة التدابير المضادة القوية للوباء، يكون الوصول إلى الاتصالات أكثر أهمية، لأنه يمكن الخدمات التجارية والاجتماعية من الاستمرار في إنتاجها واستهلاكها في المنزل، مثل العمل عن بعد و التزويد عن بعد، و كذا التعليم والرعاية الصحية.

يعتمد مدى إمكانية العمل عن بعد على عدد من العوامل، هل يوجد تغطية جيدة ، هل للأسرة موارد حوسبة مناسبة، ما إذا كان العمال لديهم مهارات رقمية، و هل كان يمكن أداء دورهم من المنزل.

خامساً: دراسة أويحي منال بعنوان:

-L'évolution de l'e-paiement et du paiement par TPE durant la période de la crise sanitaire de la COVID 19 cas de: La Banque de Développement Local (BDL) ² .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد كيفية الاستجابة للأزمة الحالية التي أحدثها فيروس كورونا (كوفيد -19)، حيث أنها لا تشبه أي أزمة أخرى، مما يعقد المهمة، عن طريق تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

حيث توصلت إلى أنه كان التأثير وباء COVID-19 محسوساً للغاية بين الشركات العامة الجزائرية، التي عانت من خسائر كبيرة في الإيرادات بسبب وباء كوفيد 19، كالبانوك على وجه الخصوص،

1- أنطونيو قارسيا زابالوس، مارتن كايف، الكسندر البيتار، روبن قيبيرو، اليسا ماريكال، ويليام واب:

The Impact of Digital infrastructure on the conséquences of COVID -19 and on the Mitigation of Future Effects

مجلة بنك التنمية الأمريكي، مؤسسات قطاع التنمية ، قسم الاتصال و الاسواق و التمويل، بنك التنمية الامريكي، 2020.

2- أويحي منال، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الاقتصاد النقدي و بنكي ، L'évolution de l'e-paiement et du paiement par

،TPE durant la période de la crise sanitaire de la COVID 19 cas de: La Banque de Développement Local

جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2021.

كان لإستخدام وسائل الدفع من خلال عدة وسائل كالدفع عبر الإنترنت "الدفع الإلكتروني" و الدفع عن طريق بطاقة الائتمان من خلال محطة دفع إلكترونية، إيجابياً وبتزايد باستمرار نظراً لظروف الحجر الصحي التي تحظر أي سفر يشجع الناس على تجنب الاتصال الجسدي.

المطلب الثالث: المقاربة العلمية بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه

من خلال عرضنا للدراسات السابقة تبين أنها تتشابه مع دراستنا الحالية كونها تؤكد على أنه كإستجابة لجائحة كورونا (كوفيد-19) لمجابهتها و التقليل من إنتشارها، من خلال التقليل من التلامس و تحقيق التباعد الإجتماعي، حيث أكدت جميع الدراسات السابقة على انه لايمكن تحقيق اللاتلامس إلا بتكريس الادارة الإلكترونية في معاملاتها المختلفة بإستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال كما أنه تطرقت الدراسات السابقة على شروط تسهل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية نذكر منها البنية التحتية كتوفر الانترنت و بتدفق كافي في جميع المناطق، إستعداد العمال للممارسة مهامهم عن بعد و بطريقة غير نظامية، توفر الوسائل كالحواسيب و الهواتف الذكية، ثقافة المواطنين و قدرتهم على استعمال للتطبيقات و كذا ثقة المواطنين في سلامة أموالهم و معاملاتهم التجارية و أمنها.

ثانياً: أوجه الاختلاف

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث أن الدراسات السابقة ركزت على حصر الادارة الإلكترونية عن طريق الدفع الإلكتروني أو البطاقة الائتمان أو بعض المعاملات عن بعد، في زمن كانت فيه الجائحة شديدة الانتشار (في فترة الذروة)، مما يحتم على المواطنين و على الادارة التوجه نحو استعمال الادارة الالكترونية، بينما شملت دراستنا على تطبيق الادارة الإلكترونية بأبعاد أخرى كالاستغناء عن المعاملات الورقية وكذا إحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية و شبكة الأنترنت و كذا استعمال التطبيقات في هواتفهم الذكية (أي بمفهوم أعمق)، في فترة زمنية تعتبر فيها الجائحة شبه منعدمة، كما حصرنا دراستنا على عينة بريد الجزائر في منطقة أدرار (أي في بقعة جغرافيا مختلفة).

خلاصة الفصل:

تعتبر الإدارة الإلكترونية استخدام لنظم المعلومات و شبكات الحاسوب و الاتصالات في تنفيذ المهام و الأعمال الادارية بأسلوب أسرع و أدق، بعيدا عن البيروقراطية و بشفافية تامة.

كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية بدلا من الإدارة التقليدية سيوفر الكثير لميزانية المؤسسة و الدولة و مع ظهور فيروس جائحة كورونا و فرض حالة الطوارئ في أغلب دول العالم، ظهرت للدول و المنظمات أهمية الإدارة الإلكترونية وذلك لضمان استمرارية الخدمات العامة، إذ أن هذه الجائحة فرضت على الحكومات تطوير أجهزتها الإدارية لتوفير الخدمات بوسائل رقمية للحد من انتشار هذا الفيروس الخطير و التقليل من تداعياته في الأوساط الاجتماعية.

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل

جائحة كورونا

في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

تمهيد الفصل:

بعد معالجتنا لكل من المفاهيم الأساسية للمتغيرين و ذلك في الفصل الاول المعنون بالاطار الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة و بهدف الحصول على الصورة الواقعية لموضوع الدراسة تم ارفاقها بدراسة ميدانية و هذا في الفصل الثاني.

حيث نسعى من خلال هذا الفصل للوقوف على الواقع الحقيقي للإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر و مدى تأثير جائحة كورونا على التوجه نحو هذه الادارة ، و هذا من خلال وجهة نظر عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر بأدرار .

فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث بحيث المبحث الأول متعلق بالإطار العام لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار، أما المبحث الثاني حول الإطار العام للدراسة و في الأخير المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى نتائج الدراسة و تحليلها و الإجابة بشكل نهائي عن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة.

المبحث الأول : الإطار العام لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار

المطلب الأول : تقديم تعريفي لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي و الاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تسمح ببناء دولة عصرية و بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـبريد الجزائر .

❖ نشأة المؤسسة و تطورها

عرف القطاع إصلاحات عديدة فكان القطاع يسير وفق أحكام الأمر رقم : 75-89 المؤرخ في 03 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد والمواصلات الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة عمومية تحت اشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها الى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لا سيما في ميدان الاتصال كان لزاما على قطاع البريد والمواصلات ان يساير هذه التحولات على اثر هذا جاءت إعادة الهيكلة بين البريد والمواصلات وهذا بإنشاء مؤسستي اتصالات الجزائر SPA، ومؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC وهذه العملية كانت نتيجة إصدار قانون رقم: 2000/03 المؤرخ 05 أوت 2000¹ الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

وتنفيذا لمحتويات هذا القانون 2000/03 السالف الذكر صدرت مراسيم تنفيذية لتحديد مجالات النشاط وتنظيمها ف جاء المرسوم التنفيذي رقم 418-01 المؤرخ في 20-12-2001 والذي يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد ف بموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، وحوالات البريدية الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التلخيص للخدمات البريدية إلى نظام التخصيص. وجاء المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي تقع مديريتها العامة في باب الزوار منطقة النشاطات والأعمال بمحاذاة المطار الدولي "هواري بومدين"².

1- الجريدة الرسمية رقم:48، الصادرة بتاريخ 8 جمادى الأولى 1421هـ الموافق ل6 أوت 2000م

2- وثائق داخلية لمؤسسة بريد الجزائر

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

أما على المستوى المحلي تعتبر الوحدة البريدية لولاية أدرار هي التي تشرف على القطاع بالولاية فلقد أنشئت بموضوع القرار السالف الذكر.

المطلب الثاني: أهداف مؤسسة بريد الجزائر و مهامها

الفرع الأول: أهداف مؤسسة بريد الجزائر

ترتكز النظرة الاستراتيجية لبريد الجزائر حول الإجراءات السارية بخصوص كل مهنة، وتسعى إلى أن تصبح¹:

- ✓ الرائد في توزيع الخدمات الجوارية والخدمات المنزلية.
- ✓ المؤسسة المرجعية فيما يتعلق بالإدماج المالي للمواطنين.
- ✓ العنصر الأكثر فاعلية فيما يتعلق بالبريد / والطرود الكبيرة، بتسريع تحويلها الرقمي وتوافق شبكتها المادية والرقمية.

الفرع الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

تكلف المؤسسة بالسهر، في كامل التراب الوطني، على تنفيذ السياسة الوطنية لتنمية الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية من خلال التكفل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتنمية الهياكل المنوطة بها.

تعمل مؤسسة بريد الجزائر جاهدة على الحفاظ على آلية تحديث هياكلها، لا سيما بضمان تحويلها الرقمي في مختلف المهن وبالتركيز على تنمية اقتصاد رقمي يتمحور حول تقنيات الإعلام والاتصال، حيث تمثل المهام المنوطة ببريد الجزائر في:

- ✓ اصدار الطوابع البريدية وغيرها من علامات المخالصة وقيم البريد الائتمانية الأخرى.
- ✓ النشاطات المتعلقة بنظام الاستغلال العصري المطبق على الرسائل البريدية والخدمات المالية.
- ✓ كل الخدمات الأخرى المتعلقة بجمع ونقل وتوزيع الطرود والسلع.
- ✓ مسك دفاتر التوفير والاحتياط فيما يخص الدفع والسحب لفائدة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
- ✓ جمع رؤوس الأموال لدى مصالح الصكوك البريدية.
- ✓ تسديد المعاشات الوطنية والأجنبية لفائدة ذوي الحقوق .
- ✓ التحويل الدولي للأموال حسب نظام وستر ليونين.
- ✓ اصدار وتسديد قيم الحوالات البريدية.

1- مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الاتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.

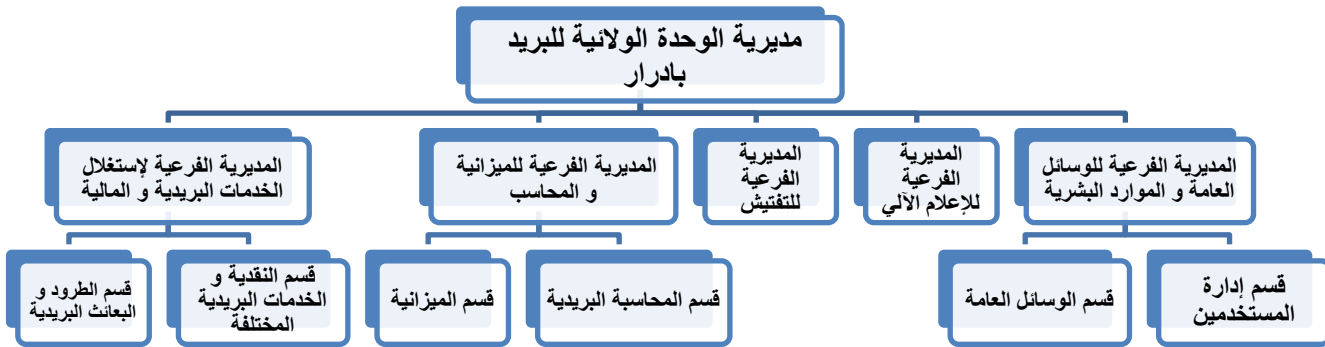
الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

✓ تسديد المنح الجزافية وتعويضات المصلحة العامة لفائدة وزارة التضامن الوطني والأسرة. و مديرية الوحدة الولائية للبريد بأدرار التي تقع بالحي الإداري بتيليلان تعتبر من أهم مؤسسات بريد الجزائر المكلفة بتنفيذ هذه المهام المنوطة بها¹.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بأدرار

يتكون الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد بأدرار من عدة مديريات فرعية، نلخصها إجمالاً ضمن الهيكل التنظيمي الآتي:

الشكل رقم (1-2) يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد أدرار



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق بالمؤسسة.

1 - موقع الصفحة الرسمية لبريد الجزائر، انظر الموقع : <https://www.poste.dz/page/presentation>

تم الاطلاع عليه بتاريخ: 15-05-2022، على الساعة 16:00

المطلب الرابع: آليات تطوير و رقمنة مؤسسة بريد الجزائر

اعتمدت مؤسسة بريد الجزائر منذ السنوات الأولى لإنشائها آلية دائمة لتكثيف شبكتها من جهة، ورقمنتها من جهة أخرى، بغية الاستجابة لضرورة الخدمة الجوارية، لصالح جميع فئات المجتمع وبالتالي تكريس نشاطها في منهج المواطنة.

الفرع الأول: تطوير شبكة مؤسسة بريد الجزائر

تمنح مؤسسة بريد الجزائر الأولوية لفتح النقاط البريدية الجوارية في المناطق العمرانية الكبيرة وفي المناطق الريفية المنعزلة، من خلال تواجد بريدٍ منشأ ليس فقط في كل المناطق السكنية، ولكن كذلك داخل الأقطاب الجامعية، وداخل النكبات، وفي الهياكل الكبرى لنقل المسافرين.

مكاتب البريد المتنقلة

يتعلق الأمر بخطوة جبارة تتمثل في تجنيد واسع النطاق لمركبات الوزن الثقيل المهيأة والمزودة بكامل المعدات اللازمة والتي بوسعها فقط التنقل إلى المناطق الأكثر عزلة للبلاد، بغية توفير خدمة نوعية لصالح المواطنين بالقرب من أماكن سكنهم. كما أنه بفضل ربطها بالإنترنت، ستمكن هذه المؤسسات البريدية المتجولة من أن تنفذ، حسب طلبات الزبائن، كافة العمليات المالية والبريدية مثلها مثل أي مكتب بريد متواجد بالساحة العمومية¹.

الفرع الثاني : رقمنة مؤسسة بريد الجزائر

1- المعلومة على مستوى مكاتب البريد

بههدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة وفي إطار عصنة المؤسسة، عمدت مؤسسة بريد الجزائر إلى رقمنة كافة مكاتب البريد، مشيدة بالتالي نظاما معلوماتيا شاملا يسمح لكل مستخدم، حائز على حساب جار، بالقيام انيا بالعمليات التي يريدونها في أي نقطة من ربوع الوطن.

2- إعادة ربط مكاتب البريد بشبكة الإعلام والاتصال

لقد تم الانتهاء من عملية رقمنة مجمل مكاتب البريد من خلال إعادة وضع خارطة الشبكة وتحسين تدفق الانترنت على مستوى مكاتب البريد، هذا المشروع الضخم الذي تم إنجازه بالتعاون الوثيق مع الشريك "اتصالات الجزائر" حيث سمح إعادة وضع هيكل الشبكة المعلوماتية وتحديثها قصد حياة هيكلة يمكنه التكفل بالخدمات قيد الإنشاء وتلك المزمع وضعها مع ضمان نوعية خدمات أفضل.

1- موقع الصفحة الرسمية لبريد الجزائر، مرجع سابق.

3- تطوير الخدمات النقدية

موازة مع تكثيف شبكتها، رقمتها، وعصرنتها، قامت «بريد الجزائر» باقتناء منصة نقدية جديدة مطابقة للمعايير ومؤمنة، تندرج ضمنها مجموعة من الخدمات الإلكترونية، منها خدمة الدفع الإلكتروني والتي تتصدر قائمة التدابير ذات الأولوية بالنسبة للسلطات العمومية، إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تعميم وسائل الدفع الإلكتروني بالجزائر، الإدماج المالي، والفائدة التي يعود بها على الاقتصاد الوطني.

وتهدف هذه الخطوة إلى تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني متعدد القنوات، من خلال الاستعمال المتلائم لمختلف الآلات الأوتوماتيكية (الشباك الآلي البنكي "GAB"، وأجهزة الدفع الإلكتروني "TPE")، والدفع عبر الانترنت وكذا الدفع باستعمال تطبيقات الهاتف النقال.

منه، وفي إطار السياسات العمومية التي تهدف إلى الإدماج المالي وترقية الاقتصاد الرقمي، أثبتت «بريد الجزائر» وجودها كعنصر فعال على الساحة المالية، واستعمالها كأداة لتعميم الدفع الإلكتروني، وإضفاء الطابع اللامادي على المعاملات المالية، وأدوات الدفع.

4- شبكة الشباك الآلي البنكي "GAB"

حرصا منها على تخفيف العبء على مكاتب البريد وتسهيل المعاملات المالية، عززت «بريد الجزائر» شبكة شبابيكها الآلية البنكية "GAB" باقتناء جيل جديد من الآلات الأوتوماتيكية المتضمنة لوظائف جديدة، مثل التحويل من حساب إلى حساب، تعبئة الهاتف النقال، طلب دفتر شيكات، تغيير وضعيّة البطاقة النقدية، وتغيير رقم الهاتف النقال.

في حين كان عدد البطاقات الإلكترونية الموزعة خلال 1999 لا يتعدى 100.000 بطاقة، تستعمل ما مجموعه 100 موزع آلي للأوراق النقدية "DAB"، والتي كانت لا تسمح إلا بسحب النقود، سجلت «بريد الجزائر» منذ 2017:

• أكثر من 5,7 مليون بطاقة دفع (بطاقات الذهبية)، بإنتاج متواصل لتغطية مجمل زبائن «بريد الجزائر» في 2019،

1.375 شباك آلي بنكي "GAB"، يقدم خدمات متعددة. إذ أنّ هذه الشبائيك الآلية البنكية "GAB" قد سجلت خلال سنة 2018 أكثر من ست وستين (66) مليون عملية، علما أنّ نفس حظيرة الشبائيك "GAB" هذه، تشهد حاليًا تعزيزها بفضل اقتناء المئات من الأجهزة الجديدة.

5- الخدمات عن بعد (عبر الانترنت)

في إطار عصرنة خدماتها البريدية والمالية البريدية، وبغية تحسين النوعية لصالح المواطن، شرعت مؤسسة بريد الجزائر كذلك في آلية عصرنة نشاطاتها، وقد تميّزت هذه العصرنة بإطلاق خدماتها عبر الانترنت "بريدي نت"، والخدمات عبر الهاتف النقال.

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

- إطلاق تطبيق "بريدي موب" الذي يسمح بإنجاز كافة الوظائف التي تسمح بها البطاقة النقديّة "الذهبيّة" على سبيل معاملات التّقود، الاطلاع على الرّصيد، تعبئة حساب الهاتف النّقّال، دفع فواتير الغاز الكهرباء، الانترنت، والهاتف، دون الحاجة إلى التّنقّل إلى مكاتب البريد.
- دفع الفواتير عبر بوابة الانترنت التّجاريّة للمتعاملين الاقصاديين والتّجاريين المندرجين في المنصّة النقديّة لـ «بريد الجزائر»، على غرار متعاملي الهاتف الثّابت والنّقّال، سونلغاز، شركات التّأمين، الخطوط الجويّة الجزائريّة، ... إلخ¹.

المبحث الثاني: الإطار العام للدراسة

المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة و أدواتها

في هذا المطلب سيتم التعرف على كل من مجتمع الدراسة و كذا الأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات
الفرع الأول: التعريف بمجتمع الدراسة.
أولاً: مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث، و توفرت فيه خصائص الدراسة و بهذا فإن المجتمع الذي سنقوم بإجراء دراستنا عليه يتمثل في موظفي مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.
ثانياً: عينة الدراسة

نعني بها جزء من أفراد المجتمع حيث تم الاعتماد على عينة عشوائية من موظفي مؤسسة بريد الجزائر بأدرار، تقدر العينة بـ 30 موظف و عليه تم توزيع 30 استبانة على الموظفين و استرجاعها.

الفرع الثاني : أدوات الدراسة

بقصد التعرف على مدى مساهمة جائحة كورونا في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار، والوصول إلى الإجابة النهائية على أسئلة الدراسة، واختبار مدى صحة الفرضيات المطروحة تم الاعتماد على الأدوات التالية :
1- الاستبانة :

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري لكلا المفهومين من خلال مجموعة من الدراسات ذات صلة بالموضوع، وجدنا أن الأداة المناسبة لجمع البيانات هي الاستبانة، فقد تم الاعتماد على استبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) تتكون هذه الاستبانة من ثلاثة محاور هي :

1- موقع الصفحة الرسمية لبريد الجزائر، مرجع سابق.

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

1_ المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)

2_ المحور الثاني: خاص بالمتغير المستقل جائحة كورونا ببعديها (الصحي و الاجتماعي) مقسم إلى فقرتين كالتالي:

الفقرة الأولى: متعلقة بالبعد الصحي وتضم 04 عبارات.

الفقرة الثانية: متعلقة بالبعد الاجتماعي وتضم 04 عبارات.

3- المحور الثالث: خاص بالمتغير التابع الإدارة الإلكترونية ببعديها (التكنولوجي و التنظيمي) مقسم إلى فقرتين كالتالي:

الفقرة الأولى: متعلقة بالبعد التكنولوجي وتضم 07 عبارات.

الفقرة الثانية: متعلقة بالبعد التنظيمي وتضم 08 عبارات.

2- الأدوات الإحصائية المستخدمة:

تمثلت الأدوات في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والذي يرمز له اختصارا بـ SPSS إصدار 22، حيث يحتوي على مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية الخ، وكذلك الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معامل الارتباط، التباين الأحادي الخ، حيث تم استخدام الأدوات كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم(2-1): يوضح الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

نوع الأسلوب	الأداة الإحصائية	وصفها
الأساليب الإحصائية الوصفية	التكرار و النسب المئوية	تم من خلالها التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة عن طريق الأشكال.
	المتوسط الحسابي	لمعرفة إلى أي مدى تنتمي إليه إجابات أفراد عينة الدراسة.
	الانحراف المعياري	لمعرفة تشتت القيم عن متوسطها الحسابي
الأساليب الإحصائية الإستدلالية	معامل الارتباط سبيرمان	للتأكد من صدق الأداة و لقياس علاقة ارتباط العبارات مع محاورها
	مقياس ألفا كرونباخ	للتأكد من ثبات فقرات الاستبيان
	تحليل التباين One wayanova	لمعرفة الفروق في آراء عينة الدراسة
	معامل الإنحدار الخطي البسيط	لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع
	كولموجروف سمرنوف Kolmogorov-Smirnov	لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معلومات سابقة

المطلب الثاني: نموذج الدراسة و البيانات الخاصة بها

الفرع الأول : نموذج الدراسة

في سبيل الإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تم وصف نموذج الدراسة الممثل في المتغيرات التالية:

المتغير المستقل : يتمثل في جائحة كورونا و نرمز له بالرمز X

المتغير التابع : يتمثل في الإدارة الإلكترونية ونرمز له بالرمز Y

والجدول التالي يوضح ذلك:

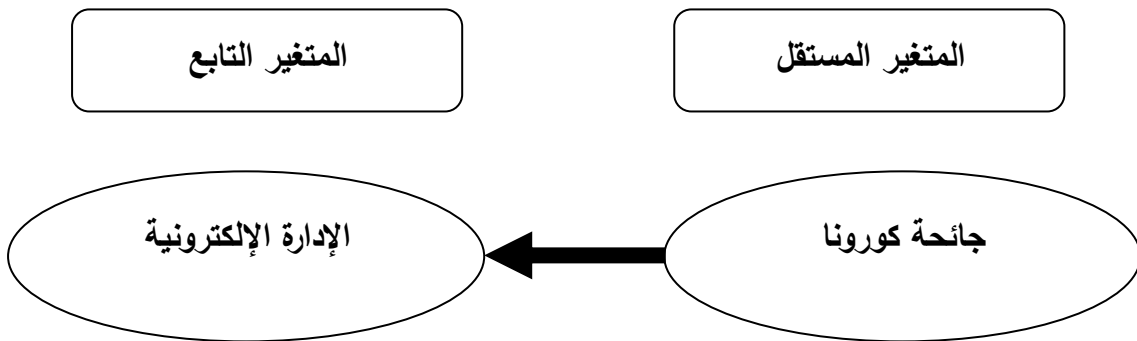
الجدول رقم (2-2) يمثل وصف متغيرات الدراسة

الترميز	المتغيرات	المحاور
x	المستقل	المحور الثاني
Y	التابع	المحور الثالث

المصدر: من إعداد الطالبين

لتوضيح نموذج الدراسة اعتمدنا الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-2) يمثل نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثاني: البيانات الخاصة بالدراسة

1- قياس أداة الدراسة:

تم الاعتماد في قياس متغيرات الدراسة على مقياس ليكارت الخماسي، الإجابة تتراوح ما بين (1-5) و ذلك حسب الدرجات التالية:

الجدول رقم(2-3): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات سابقة

من أجل الحصول على قيم المتوسط الحسابي المرجح نقوم بما يلي:

- حساب المدى وهو الفرق بين أكبر قراءة في التوزيع وأقل قرابة مضاف إليه مقدار وحدة القياس، المدى يساوي $4=1-5$

- قسمة المدى على 5 من أجل الحصول على طول الفئة أي $0.8 = 4/5$ بإضافة أقل قيمة في المقياس (1)

لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (2-4): يمثل درجات مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	الاتجاه	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.80
منخفضة	غير موافق	من 1.80 إلى أقل من 2.60
متوسطة	محايد	من 2.60 إلى أقل من 3.40
عالية	موافق	من 3.40 إلى أقل من 4.20
عالية جدا	موافق بشدة	من 4.20 إلى أقل من 5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات سابقة

2- اختبار صدق وثبات اداة الدراسة.

أ- صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أداء الدراسة أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضع لقياسه، من أجل التأكد من صدق أداء

الدراسة تم اختيار بعض المقاييس المتعددة منها:

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

أ-1 الصدق الظاهري:

للتأكد من صدق أداء الدراسة تم عرضها أولاً على الأستاذ المشرف لمناقشة فقراتها المختلفة ، ثم قمنا بإجراء بعض التعديلات والتصحيحات الضرورية وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وإضافة وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة ليصل الاستبيان لصورته النهائية المكونة من 23 فقرة كما هو موضح في الملحق.

أ-2 الصدق التطبيقي لأداة الدراسة (الاتساق الداخلي):

يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي وضع لقياسه وقمنا بحساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستعمال معامل الارتباط ، فقد كانت النتائج كما يلي:

أ-2-1 الاتساق الداخل لعبارات المتغير المستقل (جائحة كورونا).

الجدول رقم (2-5): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات جائحة كورونا

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	تعمل إدارة المؤسسة على احترام البرتوكول الصحي الموصى به من طرف الهيئة الوصية.	0.775**	0.000
2.	تعمل إدارة المؤسسة على تنفيذ عقوبات صارمة على كل مخالف للبروتوكول الصحي.	0.532**	0.000
3.	توفر الإدارة كل مستلزمات و حاجيات الوقاية من معقم، كمادة وفرض للتباعد.	0.864**	0.000
4.	تقوم إدارة المؤسسة بتعقيم مختلف الهياكل التابعة لها بشكل دوري و مستمر .	0.757**	0.000
5.	تقرض إدارة المؤسسة توجيهات صارمة فيما يتعلق بضرورة تجسيد التباعد الإجتماعي وفق ما يضمن التقليل أو الحد من انتشار الفيروس.	0.675**	0.000
6.	توفر إدارة المؤسسة مخططات توجيهية فيما يتعلق بوقوف الزبائن، جلوسهم و تواصلهم مع الأعوان في الشبابيك.	0.733**	0.000
7.	تسهر إدارة المؤسسة على تسخير الأجهزة الكاشفة لمعدلات الحرارة و كذا الإصابة بالفيروس من عدمها.	0.776**	0.000
8.	تقرض إدارة المؤسسة على مختلف زبائنها و المتعاملين معها بضرورة ارتداء الكمامة و إحترام البرتوكول الصحي.	0.725**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

من خلال الجدول (2-5) يتضح لنا أن جميع عبارة جائحة كورونا ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراتها لها دلالة إحصائية، فإن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقر من فقراتها قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات جائحة كورونا هذا ما يدل على أن عبارات جائحة كورونا صادقة و متسقة داخليا.

أ-2-2 الاتساق الداخل لعبارات المتغير التابع (الإدارة الإلكترونية).

الجدول رقم (2-6): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	تسعى إدارة المؤسسة للعمل الجاد نحو مواكبة و مسايرة مختلف التطورات التكنولوجية خاصة الرقمية منها.	0.744**	0.000
2.	توفر مؤسسة بريد الجزائر مختلف التجهيزات الإلكترونية من حواسيب، طابعات، الات النسخ، أدوات الدفع وغيرها .	0.655**	0.000
3.	تقوم المؤسسات بعقد دورات تكوينية و تدريبية لصالح مختلف العمال و الموظفين بشكل دوري و مستمر بما يضمن المسايرة لمختلف المستجدات .	0.710**	0.000
4.	تعمل المؤسسة على التوفير الدوري لمختلف الأجهزة و الوسائل المعمول بها بما يتماشى و قاعدة الإهلاك.	0.418**	0.000
5.	تسعى المؤسسة على تسخير شبكات الاتصال المختلفة بما يضمن السرعة و الدقة في الأداء.	0.640**	0.000
6.	تتوفر إدارة المؤسسة على وسائل اتصال متطورة و كذا شبكات ذات معدلات تدفق عالية.	0.428**	0.000
7.	تقدم مؤسسة بريد الجزائر تطبيقات مختلفة تضمن لها التواصل مع مثيلاتها من جهة و كذا العملاء و الزبائن من جهة أخرى.	0.602**	0.000
8.	تعمل مؤسسة بريد الجزائر في إطار تطبيقها لمفهوم الإدارة الإلكترونية نحو التوجه إلى تفعيل جانب المعاملات الإلكترونية كبديل للمعاملات التقليدية.	0.519**	0.000
9.	تقوم إدارة المؤسسة بعقد إجتماعاتها و لقاءاتها على المستوى الداخلي أو الخارجي عن طريق تطبيق تقنية التحاضر عن بعد.	0.483**	0.000
10.	تتوجه إدارة المؤسسة إلى تغليب جانب المعاملات الإلكترونية مع زبائنها و المتعاملين معها بدلا من المعاملات المباشرة.	0.657**	0.000

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

0.000	0.624**	11. المعاملات الإلكترونية تضمن لمستخدميها نسبة أكبر من الشفافية و النزاهة، مما يدفع بإدارة المؤسسة إلى تبني مثل هذه المعاملات .
0.000	0.682**	12. تضمن الإدارة الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر توفير و إتاحة مختلف المعلومات المتعلقة بخدماتها و أنشطتها. بما
0.000	0.344**	13. تضمن الإدارة الإلكترونية على مستوى بريد الجزائر لمختلف المتعاملين إمكانية الإطلاع على مختلف المستجدات المتعلقة بالمؤسسة في كل وقت و مكان و بدون أدنى حواجز.
0.000	0.467**	14. توفر المعاملات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر للمتعاملين خدمات تتيح الإختصار في الوقت و المكان و تضمن الدقة و السرية في المعاملات .
0.000	0.732**	15. تضمن المؤسسة من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية توفير الامن المعلوماتي (السيبراني) بما يكفل ثقة و أمان المتعاملين.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (2-6) يتضح لنا أن جميع عبارات الإدارة الإلكترونية ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراتها لها دلالة إحصائية، فإن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقر من فقراتها قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات الإدارة الإلكترونية هذا ما يدل على أن عبارات جائحة كورونا صادقة و متسقة داخليا.

ب-إختبار أداة ثبات المقياس:

للتحقق من ثبات الإستبيان ومصادقيته أستخدمنا اختبار كرونباخ لقياس ثبات فقرات الإستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ وهو يأخذ القيمة ما بين (0-1) وتكون مقبولة عند 60 في المئة فما فوق كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7): يوضح معامل ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	البيان
08	0.881	جائحة كورونا
15	0.865	الإدارة الإلكترونية
23	0.859	جميع عبارات الاستبانة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

نلاحظ من خلال الجدول (2-7) أن قيمة ألفا كرونباخ لكافة بيانات الإستبانة 0.859 و جميعها أكبر من 0.6 مما يعني أنها تتمتع بدرجة ثبات عالية و مناسبة لموضوع الدراسة.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة و تحليلها

المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب إجراء إختبار التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية (النوع ، العمر المؤهل العلمي و الخبرة المهنية) ومحاور الدراسة (جائحة كورونا و الغدارة الإلكترونية)

أ-الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق البيانات الشخصية

❖ عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

بعد إختيار العينة من أجل القيام بالدراسة الميدانية، تم توزيعها حسب الخصائص الشخصية و الوظيفية و المتمثلة في (النوع ، العمر، المؤهل العلمي و الخبرة المهنية) و فيما يلي توضيح لخصائص أفراد العينة محل الدراسة:

1-توزيع متغير الدراسة وفق متغير النوع:

يتم عرض البيانات المتعلقة بتوزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع من خلال الجدول الموالي:

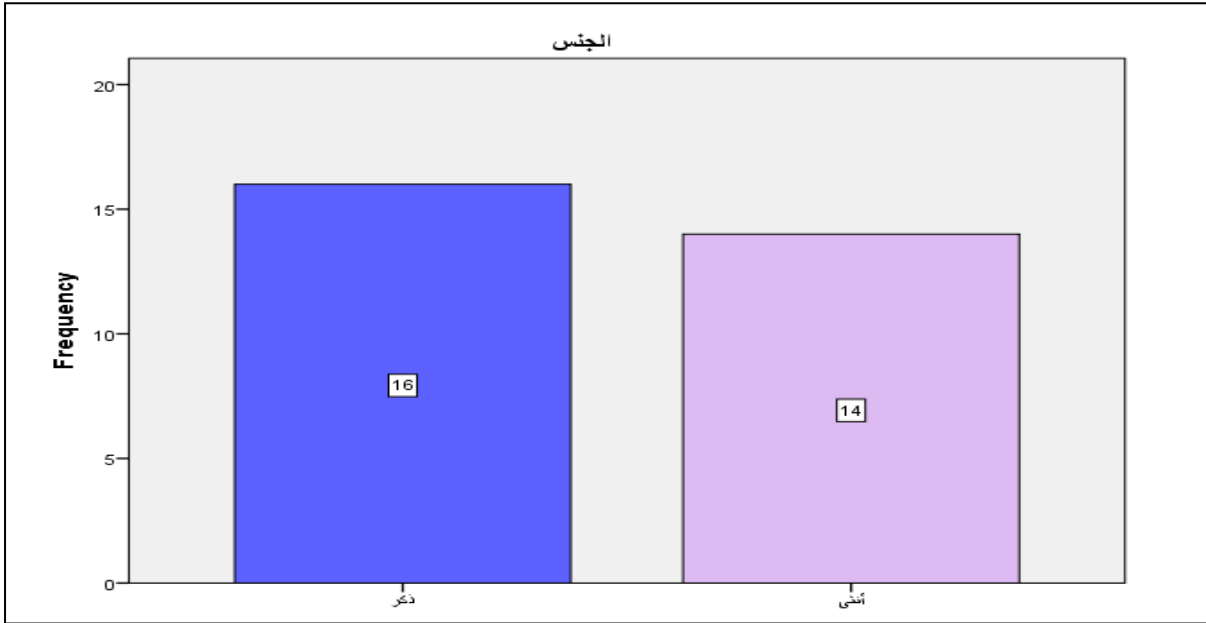
الجدول رقم (2-8): يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	16	53.3%
	أنثى	14	46.7%
المجموع		30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول (2-8) من خلال الشكل التالي:
الشكل رقم (2-3) : رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع



يظهر لنا من خلال الشكل (2-3) و الجدول (2-8) أن توزيع الذكور في العينة بلغ 16 فرد بنسبة 53.3% بينما توزيع الإناث بلغ 14 فرد ما يمثل 46.7% من المجموع الكلي للعينة.

2- توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر:

يتم عرض البيانات المتعلقة بتوزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-9): يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

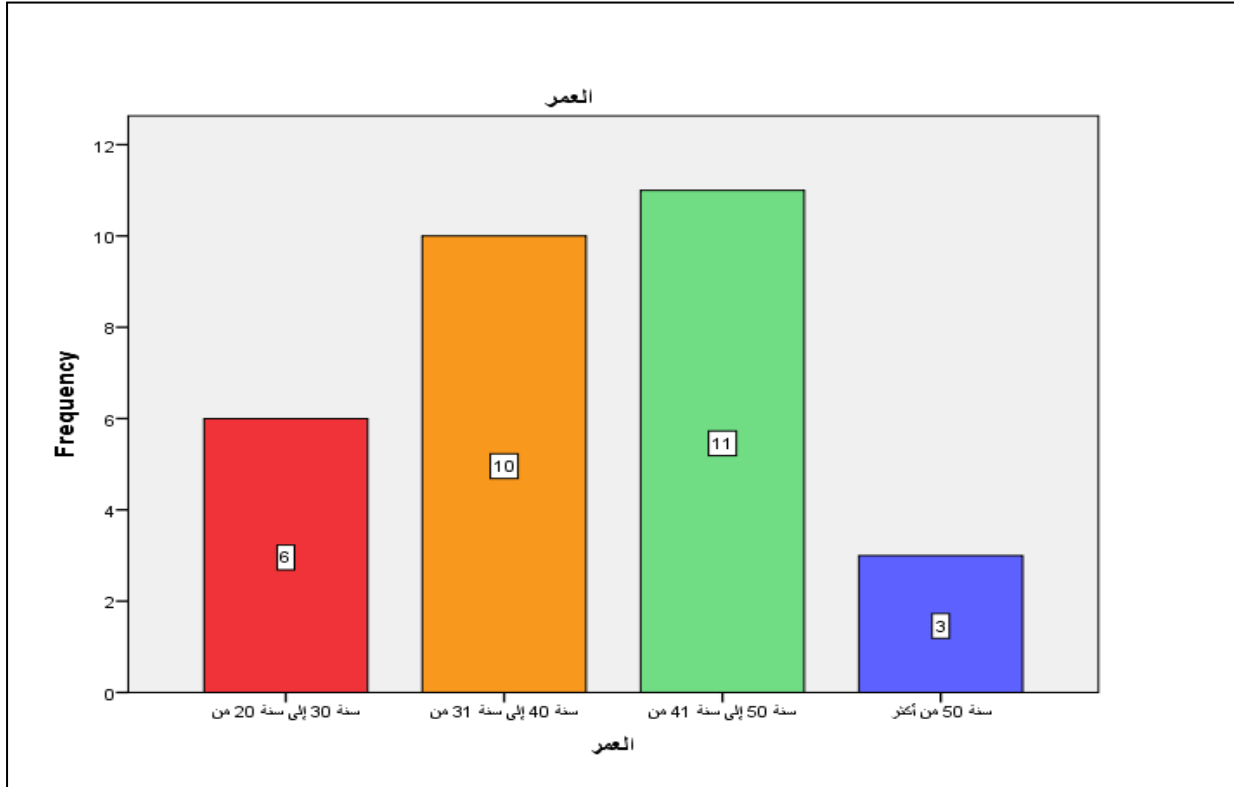
العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
العمر	من 20 إلى 30 سنة	06	20%
	من 31 إلى 40 سنة	10	33.30%
	من 41 إلى 50 سنة	11	36.70%
	أكبر من 50 سنة	03	10%
المجموع		30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول (2-9) من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-4) : رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر



من خلال الشكل (2-4) و الجدول (2-9) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة بنسبة 36.70%، تليها الفئة العمرية المحصورة ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 33.30%، لتأتي الفئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 20%، أما الفئة الأخيرة أي أكبر من 50 سنة فكانت نسبتها 10%.

3- توزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:

يتم عرض البيانات المتعلقة بتوزيع عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي من خلال الجدول التالي:

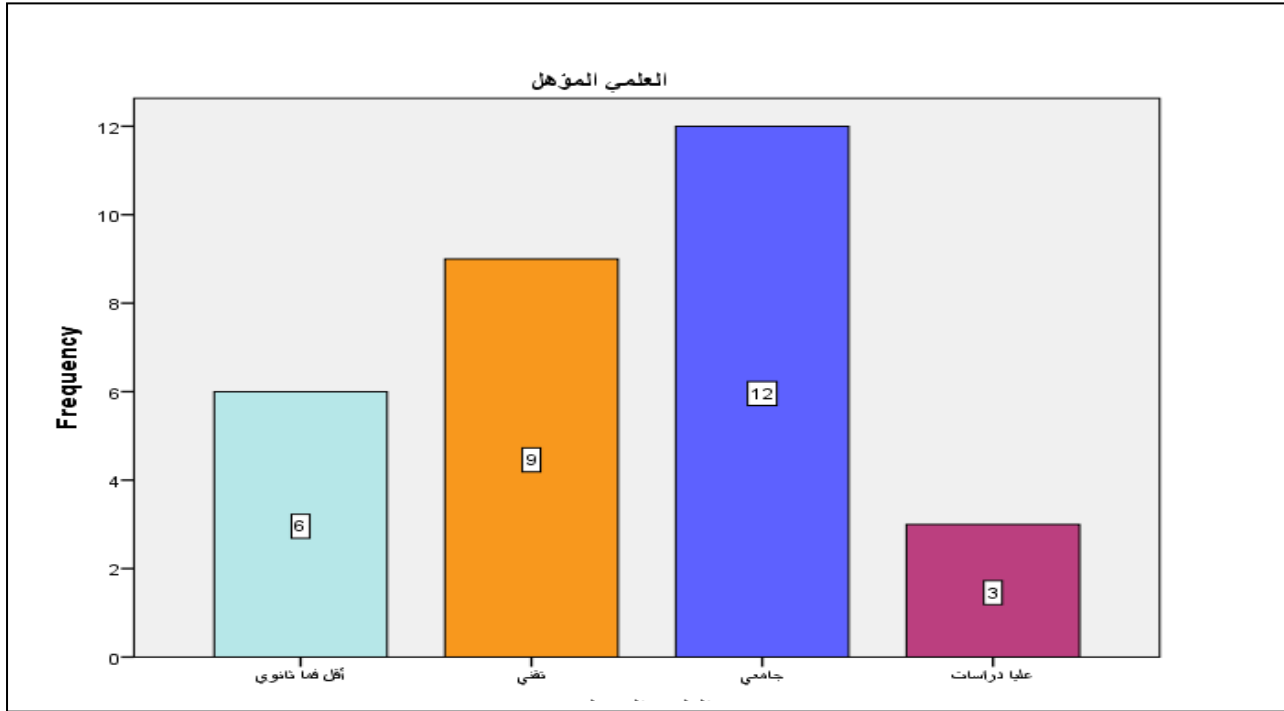
الجدول رقم (2-10): يمثل توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوي فيما أقل	06	20%
	تقني	09	30%
	جامعي	12	40%
	دراسات عليا	03	10%
المجموع		30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول (2-10) من خلال الشكل التالي:
الشكل رقم (2-5) : يمثل رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



من خلال الشكل (2-5) و الجدول (2-10) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة مستواهم الدراسي جامعي بنسبة 40%، تليها التقنيين بنسبة 30%، لتأتي الفئة ثانوي فما أقل بنسبة 20%، أما الفئة الأخيرة أي الدراسات العليا فكانت نسبتها 10%.

4-توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية:

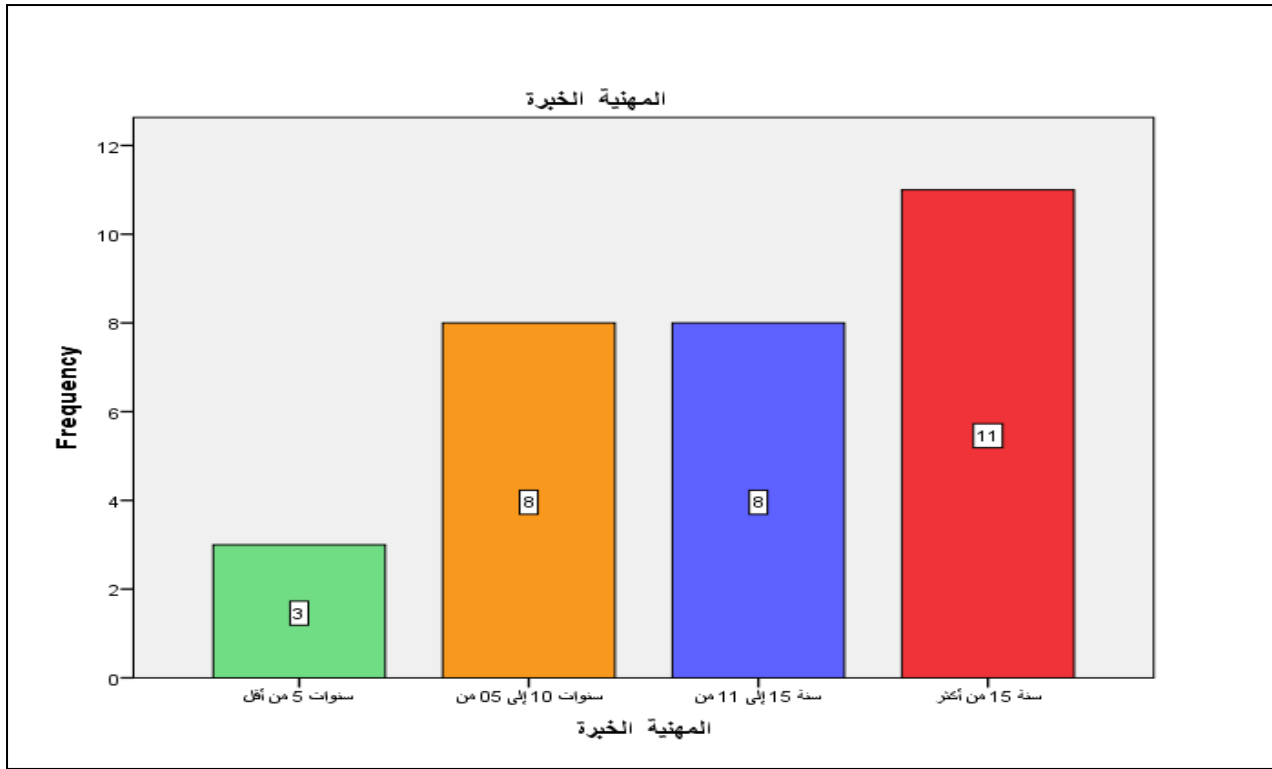
يتم عرض البيانات المتعلقة بتوزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11): يمثل توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية

العامل	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	03	10%
	من 05 إلى 10 سنوات	08	26.70%
	من 11 إلى 15 سنوات	08	26.70%
	أكثر من 15 سنة	11	36.70%
المجموع		30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-6): رسم بياني يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



من خلال الشكل (2-6) و الجدول (2-11) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 36.70%، تليها الفئتين من 05 إلى 10 سنوات و كذا من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة متساوية بلغت 26.70%، أما الفئة الأخيرة أي أقل من 05 سنوات فكانت نسبتها 10%، مما يدل على أن مؤسسة بريد الجزائر تمتلك موظفي ذوي خبرة معتبرة.

ب- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

يعتمد التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لقياس تشتت درجة الموافقة في العينة و الترتيب على أساس المتوسط الحسابي للمتغيرات.

ب-1 نتائج التحليل الوصفي لفقرات المتغير المستقل جائحة كورونا:

يتم توضيحها من خلال الجداول التالية التي تبين نتائج التحليل الوصفي لجائحة كورونا كما يلي:

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

الجدول رقم(2-12): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجائحة كورونا

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى الاستجابة
1.	تعمل إدارة المؤسسة على احترام البروتوكول الصحي الموصى به من طرف الهيئة الوصية.	3.03	1.098	4	متوسطة
2.	تعمل إدارة المؤسسة على تنفيذ عقوبات صارمة على كل مخالف للبروتوكول الصحي.	2.73	0.828	6	متوسطة
3.	توفر الإدارة كل مستلزمات و حاجيات الوقاية من معقم، كمامة وفرض للتباعد.	3.03	1.098	4	متوسطة
4.	تقوم إدارة المؤسسة بتعقيم مختلف الهياكل التابعة لها بشكل دوري و مستمر.	4.40	1.037	1	عالية جدا
5.	تفرض إدارة المؤسسة توجيهات صارمة فيما يتعلق بضرورة تجسيد التباعد الإجتماعي وفق ما يضمن التقليل أو الحد من انتشار الفيروس.	3.03	1.129	4	متوسطة
6.	توفر إدارة المؤسسة مخططات توجيهية فيما يتعلق بوقوف الزبائن، جلوسهم و تواصلهم مع الأعوان في الشبابيك.	3.17	1.085	2	متوسطة
7.	تسهر إدارة المؤسسة على تسخير الأجهزة الكاشفة لمعدلات الحرارة و كذا الإصابة بالفيروس من عدمها.	2.90	1.125	5	متوسطة
8.	تفرض إدارة المؤسسة على مختلف زبائنها و المتعاملين معها بضرورة ارتداء الكمامة و إحترام البروتوكول الصحي.	3.10	1.269	3	متوسطة
	المتوسط العام	3.05	0.804	x	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ب-2- نتائج التحليل الوصفي لفقرات المتغير التابع الإدارة الإلكترونية:

يتم توضيحها من خلال الجداول التالية التي تبين نتائج التحليل الوصفي للإدارة الإلكترونية كما يلي:

الجدول رقم(2-13): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	مستوى الاستجابة
1.	تسعى إدارة المؤسسة للعمل الجاد نحو مواكبة و مسايرة مختلف التطورات التكنولوجية خاصة الرقمية منها.	3.70	1.08	1	عالية
2.	توفر مؤسسة بريد الجزائر مختلف التجهيزات الإلكترونية من حواسيب، طابعات، الات النسخ، أدوات الدفع وغيرها .	3.23	1.22	10	متوسطة
3.	تقوم المؤسسات بعقد دورات تكوينية و تدريبية لصالح مختلف العمال و الموظفين بشكل دوري و مستمر بما يضمن المسايرة لمختلف المستجدات .	3.43	1.006	6	عالية
4.	تعمل المؤسسة على التوفير الدوري لمختلف الأجهزة و الوسائل المعمول بها بما يتماشى و قاعدة الإهلاك.	3.20	0.797	11	متوسطة
5.	تسعى المؤسسة على تسخير شبكات الاتصال المختلفة بما يضمن السرعة و الدقة في الأداء.	3.37	0.999	7	متوسطة
6.	تتوفر إدارة المؤسسة على وسائل اتصال متطورة و كذا شبكات ذات معدلات تدفق عالية.	3.37	1.066	7	متوسطة
7.	تقدم مؤسسة بريد الجزائر تطبيقات مختلفة تضمن لها التواصل مع مثيلاتها من جهة و كذا العملاء و الزبائن من جهة أخرى.	3.57	0.858	4	عالية
8.	تعمل مؤسسة بريد الجزائر في إطار تطبيقها لمفهوم الإدارة الإلكترونية نحو التوجه إلى تفعيل جانب المعاملات الإلكترونية كبديل للمعاملات التقليدية.	3.57	0.971	4	عالية
9.	تقوم إدارة المؤسسة بعقد اجتماعاتها و لقاءاتها على المستوى الداخلي أو الخارجي عن طريق تطبيق تقنية التحاضر عن بعد.	3.07	1.015	12	متوسطة

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

متوسطة	9	1.202	3.27	تتوجه إدارة المؤسسة إلى تغليب جانب المعاملات الإلكترونية مع زبائنها و المتعاملين معها بدلا من المعاملات المباشرة.
متوسطة	11	1.126	3.20	المعاملات الإلكترونية تضمن لمستخدميها نسبة أكبر من الشفافية و النزاهة، مما يدفع بإدارة المؤسسة إلى تبني مثل هذه المعاملات .
متوسطة	8	0.988	3.30	تضمن الإدارة الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر توفير و إتاحة مختلف المعلومات المتعلقة بخدماتها و أنشطتها. بما
عالية	2	1.028	3.67	تضمن الإدارة الإلكترونية على مستوى بريد الجزائر لمختلف المتعاملين إمكانية الاطلاع على مختلف المستندات المتعلقة بالمؤسسة في كل وقت و مكان و بدون أدنى حواجز.
عالية	3	0.809	3.63	توفر المعاملات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر للمتعاملين خدمات تتيح الاختصار في الوقت و المكان و تضمن الدقة و السرية في المعاملات .
عالية	5	1.009	3.50	تضمن المؤسسة من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية توفير الامن المعلوماتي (السيبراني) بما يكفل ثقة و أمان المتعاملين.
عالية	x	0.606	3.40	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

➤ نتائج اختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى تأثير جائحة كورونا على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار و للتأكد من تحليل التباين لدراسة ما إذا كانت هناك فروقات بين متغيرات الدراسة تم إجراء تحليل الانحدار لمعرفة علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة و قبل القيام باختبار الفرضيات كان لا بد من إجراء اختبار كولموجروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا و الجدول التالي يوضح ذلك.

أولاً: إختبار التوزيع الطبيعي:

الجدول رقم(2-14): يوضح إختبار كولموجروف-سمرنوف

المتغير	جائحة كورونا	الإدارة الإلكترونية	الملاحظة
Z de Kolmogorov-Smirnov	0.075	0.089	بما أن قيمة sig أكبر من قيمة 0.05 فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي
Signification Asymptotique bilatérale	0.200	0.200	
N	30		

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول (2-14) نلاحظ أن قيمة sig لإختبار كولموجروف سمرتوف ولكل من جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية أكبر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على أن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ثانياً: نتائج إختبار فرضيات الدراسة

1- إختبار الفرضية الرئيسية:

تتنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأدرار أي: الفرضية الصفرية (H_0) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأدرار الفرضية البديلة (H_1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأدرار. لإظهار نتيجة الفرضية الرئيسية يجب المرور بدراسة الانحدار في جائحة كورونا والإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر أدرار وفق الآتي:

الجدول رقم (2-15) : نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر جائحة كورونا على الإدارة الإلكترونية

معامل الارتباط البسيط (R)	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	معامل التفسير	معامل التفسير المعدل	الخطأ المعياري
0.157 ^a	0.025	-0.010	0.60930

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج (22 * SPSS)

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

جدول رقم (2-16): نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر جائحة كورونا على الإدارة الإلكترونية

المتغيرات	معادلة الانحدار		مستوى الدلالة (Sig)	اختبار (T)
	المعاملات (B)	الخطأ المعياري		
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	3.044	0.443	0.000	6.869
جائحة كورونا	0.118	0.141	0.408	0.840

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS * 22)

يتضح من الجدول رقم (2-15) ما يلي:

معامل التحديد (R-deux) قد بلغ 0.025 و معامل التحديد المعدل (R-deux ajusté) قد بلغ - 0.010، في حين أن الخطأ المعياري التقديري بلغ 0.60930 و تفسر قيمة معامل التحديد 2 % بالعلاقة الخطية من تغير قيمة الإدارة الإلكترونية بتغير جائحة كورونا والنسبة المتبقية 98 % ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الإدارة الإلكترونية.

يتضح من الجدول رقم (2-16) ما يلي:

معادلة نموذج انحدار الإدارة الإلكترونية على جائحة كورونا تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{الإدارة الإلكترونية} = 0.118 \times \text{جائحة كورونا} + 3.044$$

كما نلاحظ أن قيمة Sig أكبر من 0.05 وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لجائحة كورونا على الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار محل الدراسة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%.

2-إختبار الفرضية الفرعية الأولى: تم صياغتها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية (H_0) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين البعد الصحي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببيد الجزائر بأدرار
الفرضية البديلة (H_1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين البعد الصحي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببيد الجزائر بأدرار .

لإظهار نتيجة الفرضية الفرعية الأولى يجب المرور بدراسة الانحدار في البعد الصحي لجائحة كورونا

وإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر أدرار وفق الآتي:

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

الجدول رقم (2-17): نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر البعد الصحي على الإدارة الإلكترونية

معامل الارتباط البيسيط (R)	R-deux معامل التفسير	R-deux ajusté معامل التفسير المعدل	Erreur standard de l'estimation الخطأ المعياري
0.205 ^a	0.042	-0.008	0.60389

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج (SPSS * 22)

جدول رقم (2-18): نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر البعد الصحي على الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة (Sig)	اختبار (T)	معادلة الانحدار		المتغيرات
		الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.000	6.638	0.442	2.931	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
0.278	1.106	0.140	0.155	البعد الصحي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS * 22)

يتضح من الجدول رقم (2-17) ما يلي:

معامل التحديد (R-deux) قد بلغ 0.042 و معامل التحديد المعدل (R-deux ajusté)

قد بلغ 0.008، في حين أن الخطأ المعياري التقديري بلغ 0.60389 و تفسر قيمة معامل التحديد 4 %

بالعلاقة الخطية من تغير قيمة الإدارة الإلكترونية بتغير البعد الصحي لجائحة كورونا والنسبة المتبقية

96 % ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الإدارة الإلكترونية.

يتضح من الجدول رقم (2-18) ما يلي:

معادلة نموذج انحدار الإدارة الإلكترونية على البعد الصحي لجائحة كورونا تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{الإدارة الإلكترونية} = 0.155 \times \text{البعد الصحي} + 2.931$$

كما نلاحظ أن قيمة Sig أكبر من 0.05 وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الصفريية H_0 ونرفض

الفرضية البديلة H_1 التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذا دلالة إحصائية البعد الصحي لجائحة كورونا على

الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار محل الدراسة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%.

3- إختبار الفرضية الفرعية الثانية: تم صياغتها على النحو التالي:

الفرضية الصفريية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين البعد

الاجتماعي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأدرار.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بين البعد

الاجتماعي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية ببريد الجزائر بأدرار.

الفصل الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار

لإظهار نتيجة الفرضية الفرعية الأولى يجب المرور بدراسة الانحدار في البعد الاجتماعي لجائحة كورونا والإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر أدرار وفق الآتي:

الجدول رقم (2-19) : نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر البعد الاجتماعي على الإدارة الإلكترونية

معامل الارتباط البسيط (R)	R-deux معامل التفسير	R-deux ajusté معامل التفسير المعدل	Erreur standard de l'estimation الخطأ المعياري
0.101 ^a	0.010	-0.025	0.61375

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج (SPSS * 22)

جدول رقم (2-20): نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر البعد الاجتماعي على الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة (Sig)	اختبار (T)	معادلة الانحدار		المتغيرات
		الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.000	7.723	0.413	3.190	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
0.594	0.540	0.130	0.070	البعد الاجتماعي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS * 22)

يتضح من الجدول رقم (2-19) ما يلي:

معامل التحديد (R-deux) قد بلغ 0.010 و معامل التحديد المعدل (R-deux ajusté) قد بلغ - 0.025، في حين أن الخطأ المعياري التقديري بلغ 0.61375 و تفسر قيمة معامل التحديد 1 % بالعلاقة الخطية من تغير قيمة الإدارة الإلكترونية بتغير البعد الاجتماعي لجائحة كورونا والنسبة المتبقية 99 % ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الإدارة الإلكترونية.

يتضح من الجدول رقم (2-20) ما يلي:

معادلة نموذج انحدار الإدارة الإلكترونية على البعد الاجتماعي لجائحة كورونا تتمثل في الصيغة الآتية:

$$\text{الإدارة الإلكترونية} = 0.070 \times \text{البعد الاجتماعي} + 3.190$$

كما نلاحظ أن قيمة Sig أكبر من 0.05 وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر ذا دلالة إحصائية البعد الاجتماعي لجائحة كورونا على الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار محل الدراسة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%.

خلاصة الفصل

عملنا من خلال هذا الفصل على دراسة مدى أثر جائحة كورونا في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بريد الجزائر بأدرار، حيث تم إسقاط كل جوانب المفاهيم النظرية على الدراسة التطبيقية من خلال أبعاد تقيس كلا من متغيري الدراسة، المتغير المستقل جائحة كورونا و المتغير التابع الإدارة الإلكترونية، باستخدام كل من الاختبارات والأدوات الإحصائية، مع اختبار الفرضيات للتأكد من صحتها أو عدمها للوصول في الأخير إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين جائحة كورونا والإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر الوحدة الولائية ادرار، اي ان جائحة كورونا لم تؤثر في التوجه نحو الادارة الالكترونية بهذه المؤسسة، بل كانت المؤسسة تتبنى فكرة الإدارة الإلكترونية قبل بروز هذه الجائحة، و من جهة أخرى نجد أن هذا التوجه كان له دوافع حكومية في إطار تبني الحكومة الجزائرية لفكرة الحكومة الإلكترونية التي بدأ العمل فيها منذ 2010، لتأتي هذه الجائحة بتداعياتها الاجتماعية و الصحية و تفرض على مختلف الهيئات و المؤسسات ضرورة المسارعة و المبادرة نحو تجسيد و تفعيل مفهوم الإدارة الإلكترونية في مختلف تعاملاتها و خدماتها لما لها من سرعة في التنفيذ و ضمان في الممارسة.

الختامة

الخاتمة:

في ظل جائحة كورونا وفرض حالة الطوارئ الصحية في أغلب دول العالم، اضطرت الحكومات إلى التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لضمان سيرورة الخدمات العامة لمجابهة إنتشار الفيروس و تحقيق التباعد الإجتماعي، فكانت الإدارة الإلكترونية إحدى الوسائل التي إستخدمتها المنظمات في مختلف دول العالم.

فالإدارة الإلكترونية تعني إستخدام نظم المعلومات و شبكات الحاسوب و الإتصالات في تنفيذ المهام و الأعمال الإدارية مع الحرص على تبسيط الإجراءات و ضمان تقديم الخدمات الإدارية بأسلوب أسرع و أدق.

إختبار صحة الفرضيات:

تم إختبار الفرضية الرئيسية من خلال تحليل الإنحدار و توصل إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار. منه فإن الفرضية الرئيسية صحيحة

1- تم إختبار الفرضية الفرعية الأولى من خلال تحليل الإنحدار و توصل إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين البعد الصحي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار و منه فإن الفرضية الفرعية الأولى صحيحة .

2- تم إختبار الفرضية الفرعية الثانية من خلال تحليل الإنحدار و توصل إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 بالمئة بين البعد الإجتماعي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار و منه فإن الفرضية الفرعية الثانية صحيحة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تمثلت في :

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 بين جائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار، أي أن جائحة كورونا لم تؤثر في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة بل تم تبنيها من قبل مؤسسة بريد الجزائر قبل ظهور هذه الجائحة.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 بين البعد الصحي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار، أي أن البعد الصحي لجائحة كورونا لم يؤثر في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة.

الخاتمة

➤ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 بين البعد الإجتماعي لجائحة كورونا و الإدارة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر بأدرار، أي أن البعد الإجتماعي لجائحة كورونا لم يؤثر في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة.

التوصيات:

- ✓ العمل على توفير حواسيب و أجهزة و برامج حديثة و متطورة تسهل عمل الموظف و تمكنه من العمل بأريحية داخل مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.
- ✓ التكوين الجيد و المتواصل بما يمكن الموظفين من إتقان العمل على البرامج الإلكترونية.
- ✓ وضع مخطط قبلي للإجراءات المتخذة في حالة وقوع أزمات أو كوارث.
- ✓ نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى المواطنين عن طريق تسويق البرامج الإلكترونية و كذا مواقع و صفحات مؤسسة بريد الجزائر وحث المواطنين على إستغلالها و التواصل من خلالها مع المؤسسة.
- ✓ كسب ثقة المواطنين من خلال التأكيد على ضمان سلامة أموالهم و معاملاتهم التجارية و أمنها من خلال استعمال التطبيقات و المواقع الإلكترونية الخاصة ببريد الجزائر.

آفاق الدراسة:

- من خلال معالجتنا لموضوع دراستنا برزت لنا عدة إشكاليات جديدة يمكن طرحها و معالجتها، و هذا من اجل فتح آفاق جديدة للبحث في موضوعي الأزمات و الإدارة الإلكترونية، كونهما موضوعين لهما أهمية كبيرة في بيئة الأعمال، و من بين المواضيع التي نقترحها ما يلي:
- ✓ أثر فيروس جدري القردة على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
 - ✓ أثر جائحة كورونا في بروز المؤسسات الرقمية.
 - ✓ أثر أزمة كورونا على تبني ثقافة التجارة الإلكترونية في الجزائر.
 - ✓ واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل التطوعي.

قائمة المراجع و المصادر

قائمة المصادر و المراجع

- قائمة المراجع و المصادر:

- (1) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
- (2) رفيدة حطاب، إدارة الأعمال الإلكترونية، دار امجد للنشر والتوزيع ، الأردن، 2005.
- (3) العاني مزهر شعبان، جواد شرقي ناجي، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط1، عمان 2018.
- (4) -قيس زهير عبد الكريم، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات لوزارة العلوم والتكنولوجيا، مجلة الإدارة و الإقتصاد العدد 100، بغداد، العراق، 2014 .
- (5) علاء عبد الرزاق السالمي وخالد ابراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان، 2006.
- (6) منير عبد الله عثمان الطائش ، علاقة الإدارة الإلكترونية الثقافية التنظيمية بالأداء الوظيفي - دراسة وصفية تحليلية - ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية الإقتصاد، جامعة مولانا مالك إبراهيم إسلامية حكومية ، ملانج إندونيسيا ، 2016 .
- (7) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011 .
- (8) أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- (9) عيدوني كاقية، بن محجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها، مجلة الأصيل في البحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة خنشلة، الجزائر، 2017.
- (10) أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة بابل، العدد04، كلية العلوم الإنسانية، جامعة بابل، العراق، 2016.
- (11) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2006 .
- (12) سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2004.
- (13) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2011 .
- (14) ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ، معهد الدراسات العربية ، جامعة الدول العربية، القاهرة ، مصر ، 2011.

قائمة المصادر و المراجع

- (15) عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية ، جامعة منتوري محمد ، قسنطينة، الجزائر، 2010 .
- (16) حسن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- (17) عبد العزيز صحراوي، فائزة لعرف، استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا (covid-19) بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، سنة 2020.
- (18) علي سعيد عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث الاقتصادية و السياسية ، جامعة عمار تليجي الأغواط، الجزائر، 2021.
- (19) رشا مقدم و أحلام مقدم، تحديات استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19 - البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الجبالي بونعامة- خميس مليانة ، عين الدفلى، الجزائر، 2021.
- (20) عقوني لخضر و زيان عاشور، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19، تطبيق بريدي موب (BaridiMob) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة الجزائر، 2021.
- (21) لعلاوي نواري و بلخيري فاطنة، مساهمة الدفع الإلكتروني الحديثة في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر، البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في الاقتصادية، التنمية و القانون، جامعة يحي فارس- المدينة ، الجزائر، 2020.
- (22) دراسة بودشيشة ريمة، كحول محمد يزيد،
-Impact de la pandémie du coronavirus sur le paiement électronique en France-
étude descriptive analytique-
مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة باجي مختار - عنابة ، الجزائر، 2021.
- (23) بوصوف عزالدين، بلقايد براهيم
-l'évolution de paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du covid-19
مجلة المالية و الاسواق، جامعة وهران2 محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، 2021.
- (24) عمر زهراوي، وفاء جلولي
- Paiement numérique en temps de covid-19 au Maroc :vers évolution durable
المجلة الفرنسية للإقتصاد و الادارة، جامعة محمد الاول، المغرب، 2021.
- (25) أنطونيو قارسيا زابالوس، مارتن كايف، الكسندر البيتار، روبن فيريرو، اليسا ماريسكال، ويليام واب

قائمة المصادر و المراجع

-The Impact of Digital infrastructure on the conséquences of COVID -19 and on the Mitigation of Future Effects

مجلة بنك التنمية الامريكي، مؤسسات قطاع التنمية ، قسم الاتصال و الاسواق و التمويل، بنك التنمية الامريكي، 2020.

(26) أويحي منال، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الاقتصاد النقدي و بنكي

-L'évolution de l'e-paiement et du paiement par TPE durant la période de la crise sanitaire de la COVID 19 cas de: La Banque de Développement Local

جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2021.

(27) الجريدة الرسمية رقم:48، الصادرة بتاريخ 8 جمادى الأولى 1421هـ الموافق لـ6 أوت 2000م

(28) مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي ، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة، 2006.

(29) موقع فريق مايو كلينك، متاح من خلال الرابط التالي:

-<https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>

(30) موقع الصفحة الرسمية لبريد الجزائر، متاح من خلال الرابط التالي:

- <https://www.poste.dz/page/presentation>

الملاحق

- الملحق 01: الإستبيان



جامعة أحمد دراية – أدرار

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

سيدي المحترم/ سيدتي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد البحوث العلمية و في مضمون بحثنا الذي هو عبارة عن مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، و الموسومة بعنوان " أثر أزمة كورونا على التوجه نحو الادارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بريد الجزائر بأدرار".

لذا نرجو منكم التفضل علينا بجزء من وقتكم الثمين بغية الإجابة على إستبانة الدراسة و التي تتضمن جملة من التساؤلات التي تصب في مضمون دراستنا و التي تم اعدادها للتعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية القائمة بين جائحة كورونا و التوجه نحو اعتماد الإدارة الإلكترونية في الجزائر بشكل عام و على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بأدرار بطرح خاص، لذا نأمل منكم التعاون في سبيل إنجاح هذه الدراسة و الوصول إلى نتائج تتماشى وأهداف الدراسة، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم على أسئلة الإستبيان سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن صنيعكم و لكم منا فائق التحية والتقدير.

-/ ضع علامة (X) أمام الإجابة التي تراها مناسبة

المحور الأول : البيانات الشخصية

1/ النوع :

ذكر أنثى

2/ العمر : من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

3/ المؤهل العلمي : ثانوي فما أقل تقني جامعي دراسات عليا

4/ الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الثاني وصف أبعاد متغيرة جائحة كورونا

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: البعد الصحي						
1.	تعمل إدارة المؤسسة على احترام البروتوكول الصحي الموصى به من طرف الهيئة الوصية.					
2.	تعمل إدارة المؤسسة على تنفيذ عقوبات صارمة على كل مخالف للبروتوكول الصحي .					
3.	توفر الإدارة كل مستلزمات و حاجيات الوقاية من معقم، كمادة وفرض للتباعد .					
4.	تقوم إدارة المؤسسة بتعقيم مختلف الهياكل التابعة لها بشكل دوري و مستمر.					
ثانياً: البعد الإجتماعي						
5.	تقرض إدارة المؤسسة توجيهات صارمة فيما يتعلق بضرورة تجسيد التباعد الإجتماعي وفق ما يضمن التقليل أو الحد من انتشار الفيروس.					
6.	توفر إدارة المؤسسة مخططات توجيهية فيما يتعلق بوقوف الزبائن، جلوسهم و تواصلهم مع الأعوان في الشبايك.					
7.	تسهر إدارة المؤسسة على تسخير الأجهزة الكاشفة لمعدلات الحرارة و كذا الإصابة بالفيروس من عدمها.					
8.	تقرض إدارة المؤسسة على مختلف زبائنها و المتعاملين معها بضرورة ارتداء الكمامة و إحترام البروتوكول الصحي.					

الملاحق

المحور الثاني وصف أبعاد متغيرة الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: البعد التكنولوجي						
9.	تسعى إدارة المؤسسة للعمل الجاد نحو مواكبة و مسايرة مختلف التطورات التكنولوجية خاصة الرقمية منها.					
10.	توفر مؤسسة بريد الجزائر مختلف التجهيزات الإلكترونية من حواسيب، طابعات، الات النسخ، أدوات الدفع وغيرها.					
11.	تقوم المؤسسات بعقد دورات تكوينية و تدريبية لصالح مختلف العمال و الموظفين بشكل دوري و مستمر بما يضمن المسايرة لمختلف المستجدات.					
12.	تعمل المؤسسة على التوفير الدوري لمختلف الأجهزة و الوسائل المعمول بها بما يتماشى و قاعدة الإهلاك.					
13.	تسعى المؤسسة على تسخير شبكات الإتصال المختلفة بما يضمن السرعة و الدقة في الأداء.					
14.	تتوفر إدارة المؤسسة على وسائل إتصال متطورة و كذا شبكات ذات معدلات تدفق عالية.					
15.	تقدم مؤسسة بريد الجزائر تطبيقات مختلفة تضمن لها التواصل مع مثيلاتها من جهة و كذا العملاء و الزبائن من جهة أخرى.					
ثانياً: البعد التنظيمي						
16.	تعمل مؤسسة بريد الجزائر في إطار تطبيقها لمفهوم الإدارة الإلكترونية نحو التوجه إلى تفعيل جانب المعاملات الإلكترونية كبديل للمعاملات التقليدية.					

الملاحق

					تقوم إدارة المؤسسة بعقد إجتماعاتها و لقاءاتها على المستوى الداخلي أو الخارجي عن طريق تطبيق تقنية التحاضر عن بعد.	17.
					تتوجه إدارة المؤسسة إلى تغليب جانب المعاملات الإلكترونية مع زبائنها و المتعاملين معها بدلا من المعاملات المباشرة.	18.
					المعاملات الإلكترونية تضمن لمستخدميها نسبة أكبر من الشفافية و النزاهة، مما يدفع بإدارة المؤسسة إلى تبني مثل هذه المعاملات.	19.
					تضمن الإدارة الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر توفير و إتاحة مختلف المعلومات المتعلقة بخدماتها و أنشطتها. بما	20.
					تضمن الإدارة الإلكترونية على مستوى بريد الجزائر لمختلف المتعاملين إمكانية الإطلاع على مختلف المستجدات المتعلقة بالمؤسسة في كل وقت و مكان و بدون أدنى حواجز.	21.
					توفر المعاملات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر للمتعاملين خدمات تتيح الإختصار في الوقت و المكان و تضمن الدقة و السرية في المعاملات.	22.
					تضمن المؤسسة من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية توفير الامن المعلوماتي (السيبراني) بما يكفل ثقة و أمان المتعاملين.	23.

شكرا على حسن تعاونكم

الملاحق

- الملحق رقم 02: مخرجات برنامج spss

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	53.3	53.3	53.3
	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 30	6	20.0	20.0	20.0
31 40	10	33.3	33.3	53.3
41 50	11	36.7	36.7	90.0
50	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	20.0	20.0	20.0
	9	30.0	30.0	50.0
	12	40.0	40.0	90.0
	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	3	10.0	10.0	10.0
05 10	8	26.7	26.7	36.7
11 15	8	26.7	26.7	63.3
15	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Bar Chart

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
	30	3.0500	.80449
0 1	30	3.03	1.098
0 2	30	2.73	.828
0 3	30	3.03	1.098
0 4	30	3.40	1.037
0 5	30	3.03	1.129
0 6	30	3.17	1.085
0 7	30	2.90	1.125
0 8	30	3.10	1.269
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
	30	3.4044	.80621
09	30	3.70	1.088
10	30	3.23	1.223
11	30	3.43	1.006
12	30	3.20	.997
13	30	3.37	.999
14	30	3.37	1.066
15	30	3.57	.858
16	30	3.57	.971
17	30	3.07	1.015
18	30	3.27	1.202
19	30	3.20	1.126
20	30	3.30	.988
21	30	3.67	1.028
22	30	3.83	.809
23	30	3.50	1.009
Valid N (listwise)	30		

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.0500
	Std. Deviation	.80449
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.068
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	15

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	23

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.157 ^a	.025	-.010	.60930

a. Predictors: (Constant),

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.262	1	.262	.706	.408 ^b
	Residual	10.395	28	.371		
	Total	10.657	29			

a. Dependent Variable:
b. Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.044	.443		6.889	.000
	:	.118	.141	.157	.840	.408

a. Dependent Variable:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.205 ^a	.042	.008	.60389

a. Predictors: (Constant), :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.446	1	.446	1.223	.278 ^b
	Residual	10.211	28	.365		
	Total	10.657	29			

a. Dependent Variable:
b. Predictors: (Constant), :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.931	.442		6.638	.000
	:	.155	.140	.205	1.106	.278

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.101 ^a	.010	-.025	.61375

a. Predictors: (Constant), :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.110	1	.110	.291	.594 ^b
	Residual	10.547	28	.377		
	Total	10.657	29			

a. Dependent Variable:
b. Predictors: (Constant), :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.190	.413		7.723	.000
	:	.070	.130	.101	.540	.594

Correlations

		01	02	03
Correlation Coefficient	1.000	.775**	.532**	.884**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.003	.000
N	30	30	30	30
01	Correlation Coefficient	.775**	1.000	.390*
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.033
	N	30	30	30
02	Correlation Coefficient	.532**	.390*	1.000
	Sig. (2-tailed)	.003	.033	.
	N	30	30	30
03	Correlation Coefficient	.884**	.698**	.281
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.132
	N	30	30	30
04	Correlation Coefficient	.757**	.496**	.381*
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.038
	N	30	30	30
05	Correlation Coefficient	.875**	.419*	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.002
	N	30	30	30
06	Correlation Coefficient	.733**	.578**	.141
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.459
	N	30	30	30
07	Correlation Coefficient	.778**	.544**	.355
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.054
	N	30	30	30
08	Correlation Coefficient	.725**	.421*	.357
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.053
	N	30	30	30

Correlations				
		09	10	11
Correlation Coefficient	1.000	.744**	.655**	.710**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
N	30	30	30	30
09	Correlation Coefficient	.744**	1.000	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.001
	N	30	30	30
10	Correlation Coefficient	.655**	.571**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.
	N	30	30	30
11	Correlation Coefficient	.710**	.383*	.424*
	Sig. (2-tailed)	.000	.037	.020
	N	30	30	30
12	Correlation Coefficient	.418*	.047	.270
	Sig. (2-tailed)	.021	.805	.150
	N	30	30	30
13	Correlation Coefficient	.640**	.252	.364*
	Sig. (2-tailed)	.000	.179	.048
	N	30	30	30
14	Correlation Coefficient	.428*	.262	.415*
	Sig. (2-tailed)	.018	.162	.022
	N	30	30	30
15	Correlation Coefficient	.602**	.529**	.173
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.362
	N	30	30	30
16	Correlation Coefficient	.519**	.168	.196
	Sig. (2-tailed)	.003	.374	.298
	N	30	30	30
17	Correlation Coefficient	.483**	.175	.114
	Sig. (2-tailed)	.007	.354	.549
	N	30	30	30
18	Correlation Coefficient	.657**	.714**	.178
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.348
	N	30	30	30
19	Correlation Coefficient	.624**	.422*	.401*
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.028
	N	30	30	30
20	Correlation Coefficient	.682**	.615**	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006
	N	30	30	30

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N	30
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	3.0500
Std. Deviation	.80449
Most Extreme Differences	
Absolute	.075
Positive	.068
Negative	-.075-
Test Statistic	.075
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

		09	10	11
21	Correlation Coefficient	.344	.278	.106
	Sig. (2-tailed)	.063	.137	.579
	N	30	30	30
22	Correlation Coefficient	.467**	.373*	.330
	Sig. (2-tailed)	.009	.042	.075
	N	30	30	30
23	Correlation Coefficient	.732**	.544**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001
	N	30	30	30

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N	30
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	3.4044
Std. Deviation	.60621
Most Extreme Differences	
Absolute	.089
Positive	.082
Negative	-.089-
Test Statistic	.089
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

الملخص:

هدفت دراستنا الى معرفة مدى أثر جائحة كورونا على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي و التحليلي، بعد التعريف بعناصر الدراسة تم توزيع استبانة على عينة الدراسة المقدر عددها (30) موظفا بمؤسسات بريد الجزائر بأدرار بتاريخ 20-05-2022، ليتم استرجاعها بالكلية ثم قمنا بفحصها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v22)، لتتوصل الدراسة على أن جائحة كورونا لم يكن لها تأثير على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بمؤسسات بريد الجزائر بأدرار عند مستوى معنوية أقل من 0.05، بل كان تأثيرها تأثيرا نسبيا كون أن مؤسسة بريد الجزائر كانت متبنية لفكرة الإدارة الإلكترونية قبل بروز هذه الجائحة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جائحة كورونا، بريد الجزائر.

Summary:

Our study aimed to know the extent of the impact of the Corona pandemic on the trend towards electronic management, as we relied on the descriptive analytical approach, after introducing the problematic elements. The Statistical Package for Social Sciences Program (SPSS v22), the study concluded that the Corona pandemic had no effect on the trend towards electronic management in Algiers Postal institutions in Adrar at a morale level less than 0.05, Rather its impact was relatively influential, since the Algeria Post Corporation was adopting the idea of electronic management before the emergence of This pandemic.

Keywords: Electronic Management, Corona Pandemic, Alegria post.