

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

الميدان علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

شعبة العلوم التجارية

تخصص : تسويق خدمات

من إعداد الطالب :

بن حويط العيود

بعنوان:

دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد

الجزائر من وجه نظر الزبائن

دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2020/10/08

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د/ أولاد حيمودة عبد اللطيف	جامعة غرداية	رئيسا
د/ أويابة صالح	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د/ عبيدي فتيحة	جامعة غرداية	مناقشا
د/ بلخير فاطمة	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية : 2020/2019



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير  
شعبة العلوم التجارية  
تخصص : تسويق خدمات  
من إعداد الطالب :  
بن حويط العيـد  
بعنوان :

دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد  
الجزائر من وجه نظر الزبائن  
دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2020/10/08

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د/ أولاد حيمودة عبد اللطيف	جامعة غرداية	رئيسا
د/ أويابة صالح	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د/ عبيدي فتيحة	جامعة غرداية	مناقشا
د/ بلخير فاطمة	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعة : 2020/2019

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لو لا فضل الله علينا أما بعد  
أهدي هذا العمل لأمي وأبي العزيزين حفظهما الله لي  
الذان سهرا وتعبا على تعليمي  
وكل الذين ساهموا في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد  
وإلى أفراد أسرتي، سدي في الدنيا ولا أحصي لهم فضلهم عليا  
وإلى كل أقاربي  
إلى كل الأصدقاء والأحباب من دون استثناء  
إلى أساتذتي الكرام وكل رفقاء الدراسة  
وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه  
جميع الطلبة المتدربين المقبلين على التخرج

## بن حويط العيد



# شكر و عرفان

الله أولا وآخرنا

باسمك اللهم نستعين على امور الدنيا والدين وبك أمننا وعلينا

توكلنا وإليك المصير

وتحية إجلال وتقدير إلى أستاذنا الفاضل: "أويابة صالح" لما قدمه لي من

وقت وجهد، وما أسداه من نصح وتوجيه وفتح لأبواب

الاتصال به في كل وقت ورحابة صدره التي لا تضيق أبدا

بطالب علم، فله منا على عنايته ورعايته شكرا لا ينقسه

إلا عجز اللغة، وجزاه الله عنا كل الخير.

ولا أنسى الأساتذة أولاد حيمودة عبد الطيف وعبيدي فتيحة وبوداود

بومدين وبهاز لويظة الذين لم يخلو علينا

بنصائحهم وتوجيهي

ولا أنسى بالشكر إلى صديقي واخي نواصر محمد

ثم عرفان وشكر إلى وكالة بريد الجزائر فرع غرداية التي

كانت دعم لنا.

وأخيرا أسدي عبارات الشكر والعرفان لكل من ساهم في

وقدم لي المساعدة والمشورة لإتمام هذه المذكرة

بن حويط العبد

المملخص

## الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع المعاملات الالكترونية في مجال خدمات البريدية ومدى أهميتها في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن في مؤسسة بريد الجزائر، حيث نجد في الوقت الراهن بشكل ملحوظ أن أغلب المؤسسات تعتمد على تطوير المعاملات الالكترونية في مختلف المجالات لتسهيل المعاملات وتطوير خدماتها وتحسين مستوى نوعية الخدمات التي تقدمها وهذا من أجل كسب أكبر شريحة ممكنة من الزبائن، وقد تم اختيار البريد فرع ولاية غرداية كعينة للدراسة الميدانية . تعتبر المعاملات الالكترونية تقنية من تقنيات الفعالة لتحقيق أهداف مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية حيث تم التوصل إلى أن المعاملات الالكترونية توفير الجهد والوقت ومستوى عالي من الجودة، وأن الاعتماد على المعاملات الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين الجودة وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل أبعاد المعاملات الالكترونية وجودة الخدمات.

## الكلمات المفتاحية :

الخدمات الإلكترونية؛ بريد الجزائر؛ جودة الخدمات؛ المعاملات.

## Abstract:

This study is aimed at diagnosing the reality of electronic transactions in the postal services field and to what extent do its importance impact on improving the services provided to customers in Algiers post institution, whereby we, noticeably, find , at the present time , that most institutions rely on developing the electronic transactions in various fields to facilitating transactions, developing their services and improve the level of the quality of services it provides, and this is for the sake of earning as many clients/costumers as possible . The post office of Ghardaia town was chosen as a sample for the field of study. Electronic transactions are considered as one of the most effective techniques to achieve the goals of Algiers Post institution in the town of Ghardaia .The study concluded that electronic transactions save effort, time and a high level of quality .Reliance on the electronic transactions contributes significantly to improving quality .Besides, that there is a statistically significant relationship between All dimensions of electronic transactions and quality services

## keywords :

Electronic services; Algiers Post Institution; Quality of services; Transactions.

الصفحة	المحتويات
-	الإهداء
-	الشكر والعرفان
VII	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الاشكال
XII	قائمة الملاحق
أ - ج	مقدمة
04	الفصل الاول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
05	تمهيد الفصل الأول
06	المبحث الأول : مفهوم المعاملات الكترونية
06	المطلب الأول : تعريف المعاملات الإلكترونية
07	المطلب الثاني : خصائص المعاملات الإلكترونية
07	المطلب الثالث : أنواع المعاملات الإلكترونية
12	المبحث الثاني : مفهوم جودة الخدمات
12	المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن
16	المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة أهدافها وتكلفتها
20	المطلب الثالث : خصائص ومتطلبات جودة الخدمة
24	المبحث الثالث : الدراسات السابقة وعلاقتها بالموضوع
24	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني : مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل الأول
30	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية
31	تمهيد الفصل الثاني
32	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة
32	المطلب الاول : الطريقة والأدوات المستخدمة



## قائمة المحتويات

34	المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها
34	المطلب الأول : عرض النتائج
51	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
55	خلاصة الفصل
56	خاتمة
59	قائمة المراجع والمصادر
64	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تصنيف درجة الملموسية	20
02	معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	35
03	توزيع العينة دراسة حسب الجنس	35
04	توزيع العينة حسب العمر	36
05	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	37
06	توزيع عينة دراسة حسب المستوى المهني	38
07	توزيع عينة دراسة حسب الدخل الشهري	39
08	قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي	41
09	استجابة العينة على عبارات خدمات الأنترنت	41
10	استجابة العينة على عبارات الرسائل القصيرة	42
11	استجابة العينة على عبارات البطاقة الإلكترونية	43
12	استجابة افراد العينة على عبارات الصراف الآلي	44
13	استجابة العينة على عبارات الملموسية	45
14	استجابة العينة على عبارات التعاطف	46
15	استجابة العينة على عبارات الإعتمادية	47
16	استجابة العينة على عبارات الاستجابة	48
17	استجابة العينة على عبارات الضمان	49
18	مصفوفة الارتباط لمحاور الدراسة	50
19	اختبار جودة النموذج لمعاملات الارتباط	51
20	قيمة معامل الإلتواء لمختلف متغيرات الدراسة	53

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جودة الخدمة من نظر كل من مقدم الخدمة والزبون	14
02	اهداف الجودة	18
03	النموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة	34
04	توزيع العينة حسب الجنس	36
05	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	37
06	المستوى التعليمي للعينة	38
07	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	39
08	توزيع العينة حسب الدخل الشهري	40

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	قائمة الأساتذة الذين قامو بمراجعة الاستمارة
02	الاستبيان
03	مخرجات برنامج spss

المقدمة

### تمهيد:

أصبح انشغال الاساسي للمؤسسة الاقتصادية في تسويق منتجاتها وفي تحقيق الكفاءة والفعالية للعمليات والأنشطة التي تقوم بها بتقديم خدمات تميز بعضها البعض، حيث تواجه المؤسسات الخدمائية في العالم اليوم تحديات عديدة، اذكر في مقدمتها تزايد اعداد المنظمات خدمائية وتنامي حدة المنافسة بينها، ولمواجهه هذه التحديات اتجهت معظم المؤسسات الخدمائية الى الاهتمام بجوده خدماتها والتميز في خدمه زبائنهم، تعتبر وسيله لزيادة وتطوير قدرتها التنافسية.

في الجزائر تكتسي مكاتب البريد اهمية بالغه كونها تقدم خدمات عموميه جواريه تعتبر الاكثر كثافه وارتيادا من طرف كافة فئمة المجتمع، وعليه فان تطويرها وتحديثها يشكلان أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، لهذا الغرض قامت الحكومة بإنتاج سياسة اصلاح شامله لقطاع البريد والاتصال تهدف من خلاله الى ترفيقه وتطوير القطاع بتحسين نوعيه الخدمات التي يقدمها.

امام التطورات السريعة للمعاملات الإلكترونية وبالنظر الى التوسع حجم الشبكة البريدية وتعقد انشطتها العمليانية والإدارية المختلفة وتضخيم البيانات التي تتعامل معها، وازدياد اهتمام اصحاب القرار على اختلاف مستوياتهم في الحصول على المعلومات الملائمة في الوقت المناسب، برزت الحاجة الماسية لعصرنة المعاملات الإلكترونية في مكاتب البريد وتطوير خدماتها.

في هذا السياق قامت مؤسسه البريد الجزائر بتحديد استراتيجية انبثقت عنها خطط وبرامج تهدف الى تحسين جوده الخدمات البريدية، وتسهيل الوصول الزبائن اليها من خلال استخدام تكنولوجيا الحديثة، ومن أكبر العمليات التي قامت بها مؤسسه البريد لهذا المجال، ربط جميع المكاتب بشبكة الاعلام الالي وعصرنة الشبكة المعلوماتية وإطلاق خدمات جديده مثل البريد المهجين وبطاقات السحب والموزعات الالية من اجل تحسين الخدمة.

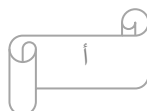
رغم كل هذه الخدمات لازالت مكاتب البريد تشهد ظاهره الاكتظاظ وطول الانتظار نتيجة مشاكل اختلافات مستمر مثل الانقطاعات المتكررة في الشبكة المعلوماتية وتعطل الشبايك الالية للنقود وعدم توفير السيولة وعدم وصول بريد او تأخره هذا ما يسبب القلق للزبائن ومن خلال ما سبق ذكره نطرح الاشكالية التالية:

**كيف يمكن للمعاملات الالكترونية ان تساهم في تحسين جودة خدمة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبون؟**

تحت هذه الإشكالية تدرج عدة أسئلة فرعية سنحاول الإجابة عنها في هذه الدراسة:

- ماهي المعاملات الإلكترونية؟
- ماذا نقصد بجودة الخدمة؟
- الى أي مدى يتم استخدام المعاملات الإلكترونية في بريد الجزائر؟
- هل هناك علاقة بين المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمة البريدية؟
- كيف يقيم زبائن البريد الجزائر بولاية غرداية مساهمة المعاملات الإلكترونية في تحسين الجودة الخدمة؟

**فرضيات الدراسة:**



للإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه تم وضع فرضيات التالية:  
المعاملات الكترونية هي شكل من أشكال الاستخدام المتكامل لكل تقنيات المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات على ان يكون الغرض من هذا التجميع تسهيل وتسريع التعاملات المالية  
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ابعاد المعاملات الالكترونية وتحسين جودة خدمة مؤسسات بريد الجزائر

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين المعاملات الالكترونية وجودة الخدمة البريدية.

### أهداف وأهمية الدراسة:

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الى:

- ✓ الإجابة على التساؤلات والتحقق من الفرضيات
- ✓ توضيح مختلف المفاهيم الخاصة بالمعاملات الإلكترونية وجودة الخدمة
- ✓ أهمية المعاملات الالكترونية في تحسين الجودة الخدمة
- ✓ محاولة التوصل الى حل للإشكالية المطروحة

### أهمية الدراسة:

- ✓ تكمن أهمية البحث في القاء نظرة على مختلف الافاق النظرية والتطبيقية المتعلقة بالبريد الجزائري
- ✓ ابراز مدى مساهمة المعاملات الإلكترونية في تحسين الجودة
- ✓ أهمية المعاملات الإلكترونية من وجهة نظر الزبون في تحسين الجودة المقدمة

### أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ أبراز الاهتمام الذي مؤسسة بريد بالزبائن
- ✓ التعرف على تقييم الزبائن لجودة الخدمات البريدية
- ✓ تحديد المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة
- ✓ الرغبة في الإحاطة بكل ما يتعلق بالجودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر

### منهجية الدراسة:

من أجل الإجابة على مختلف التساؤلات الدراسة ومناقشة فرضياتها اعتمدنا في دراستنا هذه على منهجين مكملين لبعضهما البعض، الامر الذي استدى الى التطرق:

- **المنهج الوصفي التحليلي:** في الفصل النظري اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف على انه يحاول الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر الإشكالية وهي " كيف يمكن للمعاملات الالكترونية ان تساهم في تحسين جودة الخدمة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبون؟" وذلك بالتطرق الى مختلف مفاهيم المتعلقة بالمعاملات الالكترونية وجودة الخدمة.

ويتسم المنهج الوصفي بأنه يقرب الباحث من الواقع، حيث يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق.

**-المنهج التحليلي:** في الفصل الثاني والمتمثل في دراسة التطبيقية في مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة وذلك لربط الجانب النظري بالواقع العملي من خلال توزيع استبيان على الزبائن مؤسسة بريد الجزائر وتفسير وتحليل النتائج المتوصل إليها عن طريق برنامجين spss و Excel.

**حدود الدراسة:**

بالنسبة للحدود الدراسة تخص ولاية غرداية فقد كان حقل الدراسة مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية من خلال دراسة حالة لمعرفة مدى مساهمة المعاملات الإلكترونية في تحسين الجودة الخدمة من وجهة نظر الزبون.

**صعوبات البحث:**

لقد واجهتنا صعوبات ومشاكل عديدة لإعداد البحث وأبرزها:

✓ قلت المراجع التي تناولت البحث

✓ صعوبات الحصول على معلومات من مؤسسة البريد الجزائر

**هيكل البحث:**

من خلال ما تم تقييمه وللإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الموضوع الى فصلين رئيسين كما يلي:

الفصل الاول والذي يحمل عنوان " الجانب النظري «تم تقسيمه الى ثلاث مباحث، المبحث الاول كان بعنوان مفهوم المعاملات الإلكترونية والذي تناول مفاهيم حول المعاملات الإلكترونية وخصائصها ثم تطرقنا الى مفهوم جودة الخدمات في المبحث الثاني اما في المبحث الثالث تناولنا الدراسات السابقة ومقارنتها مع موضوع البحث.

اما الفصل الثاني فكان العنوان بعنوان " الجانب التطبيقي " تم تخصيصه لدراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية، فقسمنا الفصل الى مبحثين، المبحث الاول تطرقنا فيه الى الطريقة والأدوات المستخدمة والمنهجية الدراسة اما المبحث الثاني تناول عرض النتائج ومناقشتها.

وفي الاخير من خلال الخاتمة نتعرض الى اهم النتائج المتوصل إليها الى طرح بعض التوصيات والحلول المقترحة.



الفصل الأول :

الأدبيات النظرية

والتطبيقية للدراسة

### تمهيد:

لقد تطورت كثير في السنوات الأخيرة المعاملات الإلكترونية، بفضل الطفرة الكبيرة في مجال التكنولوجيا المعلومات، وتعاضمت التعاملات الإلكترونية وأحجامها، واتسعت استعمالاتها حتى تحولت لشكل من أشكال الأسواق للترويج للسع والمنتجات وتقديم الخدمات، حيث تطرقنا في هذا الفصل الى ثلاثة مباحث وهي كتالي المبحث الاول ماهية المعاملات الإلكترونية والمبحث الثاني مفاهيم حول جودة الخدمة اما المبحث الأخير تناولنا الدراسات السابقة وعلاقتها بموضوع دراستنا الحالية.

### المبحث الأول: مفهوم المعاملات الالكترونية

إن التطور التكنولوجي والتقني وظهور الانترنت كان له التأثير في المعاملات الالكترونية، حيث أصبحت المعاملات الإلكترونية حقيقة قائمة في العالم المعاصر، وهي آخذة في التطور السريع ولكنها تواجه إشكالية تتعلق بالإثبات في وقت هي بحاجة إلى وسائل غير تلك التقليدية المتعارف عليها حتى تتماشى مع الحلول القانونية نتيجة الاتساع المذهل لحجم تلك التجارة والمعاملات كافة.

### المطلب الأول: تعريف المعاملات الإلكترونية

تأسست المعاملات الالكترونية كمؤسسة واحدة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية والمعلومات التقليدية وغير التقليدية، بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل وفي أي وقت من خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.

### تعريف المعاملات الالكترونية :

تتطوي المعاملة الالكترونية على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الالكترونية، كما ينظر إلى العديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات الكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها

أن المعاملة الإلكترونية<sup>1</sup> شكل من أشكال المعاملة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسار يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة.

عرفت المعاملات الالكترونية بأنها:<sup>2</sup> "معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل أو سجلات إلكترونية، والتي لا تكون فيها هذه الاعمال أو السجلات خاضعة لأي متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي كما في السياق العادي لانشاء وتنفيذ العقود والمعاملات.

كما عرفت بأنها:<sup>3</sup> "تلك المعاملات التي تتم عن طريق برنامج حاسب آلي أو نظام للحاسب الآلي، بحيث يمكن لصاحب المعاملة إتمامها دون حاجة لمتابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي.

ومنه يمكن ان نعرف المعاملات الالكترونية على أنها تلك المعاملات التي لا تقبل التدخل البشري فيها، وتأتي في صور مختلفة، فقد تكون تعاملات أو عقوداً أو اتفاقية عبر وسيلة إلكترونية، وتعتبر شكل من أشكال الاستخدام المتكامل لكل تقنيات المعلومات، على ان يكون الغرض من هذا التجميع تسهيل وتسريع التعاملات المالية.

1 - سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، "الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006، ص 56.

2 - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، ط 1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008، ص: 600.

3 - عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية، ط 1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004، ص: 88.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

### المطلب الثاني: خصائص المعاملات الإلكترونية

يمكن الوقوف على خصائص رئيسية مميزة تختلف فيها عن المعاملات الاليكترونية عن المعاملات التقليدية وهي على النحو التالي:

✓ توفير الوقت والجهد

✓ سهولة السحب والإيداع

✓ سهولة تنظيم الأمور المادية

✓ الحفاظ على البيئة

✓ تقليل الإجراءات اللازمة

✓ تسويق أكثر فعالية، وأرباح أكثر: إن اعتماد الشركات على الإنترنت في التسويق، يتيح لها عرض منتجاتها

وخدماتها في مختلف أصقاع العالم دون انقطاع -طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنة- مما يوفّر لهذه

الشركات فرصة أكبر لجني الأرباح، إضافة إلى وصولها إلى المزيد من الزبائن

✓ تخفيض مصاريف الشركات

✓ الاختيار في التعامل الإلكتروني تمتاز المعاملات الإلكترونية بأن الأخذ بها يكون اختياريا لطرفيها، لأن هذا

النظام يستوجب موافقة طرفي المعاملة على التعامل فيما بينهم بالوسائل الإلكترونية.

✓ اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات حيث ان كافة الاجراءات والمراسلات بين طرفي المعاملة تتم الكترونيا، دون

استخدام أي اوراق مما يشكل صعوبة في اثبات العقود والتعاملات.

✓ فتح مجال امام الشركات صغيرة الحجم لممارسة انشطتها عبر العالم باستخدام شبكة الانترنت في ظل تزايد

حركة التجارة الإلكترونية.

✓ عدم امكانية تحديد الهوية حيث لا يرى طرفي المعاملات التجارية الإلكترونية كل منهما الاخر.

✓ تعميم استخدام الوسائل الإلكترونية إن نظام استخدام الوسائل الإلكترونية الحديث في المعاملات الجارية فيما

بين الناس أصبح تطبيقا عاما، وخاصة ما يتعلق بالبنوك والمشروعات.

✓ إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا: المنتجات الرقمية، مثل: برامج الحاسب، التسجيلات الموسيقية،

أفلام الفيديو، الكتب والأبحاث والتقارير الإلكترونية... الخ

### المطلب الثالث: أنواع المعاملات الإلكترونية

وفرت المؤسسات المصرفية معاملات عبر شبكة الانترنت قصد تحقيق اهداف مختلف المتعاملين اعتمادا على وسائل

قانونية وتقنية، باعتبار ان مختلف الخدمات المقدمة من طرف شبكة الانترنت تقبل الدفع بواسطة هذه الوسائل، ومن

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

بين هذه المعاملات الإلكترونية نذكر الشيك الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكتروني مثل بطاقات المصرفية والنقود الإلكترونية.

**1- الشيك الإلكتروني والمقاصة الإلكترونية:** يعد الشيك الإلكتروني من أبرز أشكال النقود الإلكترونية ومن أهم وسائل الدفع الإلكتروني التي تتناسب مع الخصائص المميزة للتجارة الإلكترونية فهو يحقق السرعة في إنجاز المعاملات الإلكترونية والثقة بين المتعاملين، كما إنه يتفق مع عالمية التجارة الإلكترونية حيث يتم تداوله عبر الإنترنت

**1-1) الشيك الإلكتروني:** في هذا الصدد سنحاول تحديد تعريف للشيك الإلكتروني واطرافه وكيفية التعامل به.

**1-1-1) تعريف الشيك الإلكتروني:** يعرف بأنه المكافئ الإلكتروني للشيك الورقي فهو عبارة عن رسالة إلكترونية موقعة توفيقاً إلكترونياً يرسلها مصدر الشيك إلى المستفيد ليتم تحويل قيمة الشيك إلى حساب المستفيد عن طريق مصرف يعمل عبر الإنترنت، والذي يقوم عندئذ بإلغاء الشيك وإعادته إلى حامل الشيك إلكترونياً ليتأكد الحامل بأنه قد تم صرف الشيك وتحوّل قيمته إلى حسابه وبالتالي فالشيك الإلكتروني: هو عبارة عن رسالة إلكترونية موقعة وموثقة إلكترونياً، يتم تبادلها بين الساحب والمستفيد بوسائل إلكترونية وبوساطة أحد المصارف الإلكترونية.

**1-1-2) إجراء الشيك الإلكتروني:** يمر الشيك الإلكتروني بعدة اجراءات لتحدهه ولكن قبل هذا لا بد من تحديد اطراف الشيك اولاً:

**اولاً: اطراف الشيك الإلكتروني:** <sup>1</sup> لا بد لنا بداية من أن نبين أطراف الشيك الإلكتروني فهؤلاء كما في الشيك الورقي: المصرف مصدر الشيك والعميل الذي لديه حساب في هذا المصرف والمستفيد البائع الذي يريد الحصول على الثمن لما قدمه من سلعة أو خدمة) والمصرف الذي يكون للمستفيد حساب فيه والذي يمكن أن يكون نفس المصرف المسحوب عليه، فيتم إنشاء الشيك من قبل الساحب وذلك لدى المصرف الذي لديه حساب فيه ويقوم بتحضير هذا الشيك لإصداره والذي يتحقق عندما يسلم الساحب هذا الشيك إلى المستفيد.

**ثانياً: مراحل إجراء الشيك الإلكتروني:** يمر الشيك الإلكتروني بثلاثة مراحل وهي كالتالي<sup>2</sup>:

**المرحلة الأولى:** يقوم العميل بملء الشيك بشكل إلكتروني متضمناً جميع البيانات المطلوبة في الشيك الإلكتروني.

**المرحلة الثانية:** سيتم تداول الشيك الإلكتروني وانتقاله من الساحب إلى المستفيد حيث يقوم الساحب بتحرير الشيك ويوقعه توفيقاً إلكترونياً ثم يرسله إلكترونياً إلى المستفيد الذي بدوره يقوم باستلام الشيك فيوقع عليه فيسمح هذا التوقيع بمتابعة طريق الشيك وتحديد المسؤوليات.

**المرحلة الثالثة:** يقوم المستفيد بإرسال الشيك إلى المصرف الذي لديه حساب فيه والذي بدوره يقوم بتبادل الشيك بينه وبين المصرف المسحوب عليه حيث يقوم بخصم قيمة الشيك من حساب عميله الساحب لينقلها إلى المستفيد عن طريق المصرف الذي يملك حساباً فيه.

<sup>1</sup> - منير الجهني، ممدوح الجهني، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2005، ص49

<sup>2</sup> - العربي نبيل صلاح محمود، الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية، دراسة مقارنة، دراسة مقدمة إلى مؤتمر الأعمال المصرفية لإلكترونية بين الشريعة والقانون الذي عقدته كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة في الفترة 10-12 ماي، سنة 2003 دبي، المجلد الأول، ص63.

### 1-2) المقاصة الالكترونية :

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز.... كما تتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ضمن خدمات المقاصة الالكترونية، ويتيح هذا النظام بطريقة الالكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير<sup>1</sup>.

### 2) لتحويل الالكتروني والاعتماد المستندي الالكتروني

سنحاول تحديد مفهوم وعناصر كل من الاعتماد المستندي والتحويل الالكتروني في العناصر الموالية.

**1-2) التحويل البنكي الالكتروني<sup>2</sup> :** يعتبر تحويل الاموال من اهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود، من خلال اصدار امر بالتحويل من حساب المدين الى حساب الدائن بشكل الكتروني نظرا لظهور انظمة امنة لاستخدامه.

**1-1-2) مفهوم التحويل البنكي العادي والالكتروني للاموال :** عرف بانه : "عملية بنكية يتم بمقتضاها انقاص حساب المودع بناء على امره الكتابي بقدر مبلغ معين يقيد في حساب اخر". وقد عرفه البعض بانه "عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب الى اخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للامر والجانب الدائن للمستفيد سواء اتم التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك او في بنكين مختلفين". بينما مفهوم التحويل البنكي الالكتروني للاموال فانه لا يختلف عما سبق ذكره، إلا في كون الامر الذي يصدره العميل يكون بوسيلة الكترونية مثل الانترنت، وقد ياتي ذلك اما بواسطة امر بسيط صادر عن العميل بتحويل مبلغ معين من حساب الى اخر، اما نتيجة احدى التعاملات الالكترونية، وفي هذه الحالة الاخيرة عادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لاجراء عملية التحويل بشكل امن<sup>3</sup>.

### 2-1-2) منافع نظام التحويلات المالية الالكترونية:

وتتمثل منافع نظام التحويلات المالية الالكترونية فيمايلي<sup>4</sup>:

✓ تنظيم الدفعات : يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية بتنظيم عمليات الدفع دون أي ريبية في امكان السداد في الوقت المحدد.

1 - عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص2،

2 - محمد عمر ذوابة، عقد التحويل المصرفي الالكتروني، دراسة قانونية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، سنة 2006، ص 2.

3 - حمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص105.

4 - عصام فهد العرييد، دراسات في محاسبة البنوك التجارية والبورصات، دار الرضا للنشر، 2001، ص164

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

- ✓ تيسير العمل : الغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر الى زيارة البنك لايداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الامر ورفع فعالية نظام العمل.
- ✓ السلامة والامن : الغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة الى تناقل الاموال السائل<sup>1</sup>.
- ✓ تحسين التدفق النقدي : رفع انجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.
- ✓ تقليل الاعمال الورقية : يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- ✓ توفير المصاريف : قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف ادارة عمليات المقاصة.
- ✓ زيادة رضا العملاء : تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر او الشركة.

### 2-2) الاعتماد المستندي الالكتروني:

لاعتماد المستندي تعريف تقليدي والالكتروني ويتميز بقواعد خاصة بالاعتمادات الالكترونية التي تتعلق بتقديم المستندات الالكترونية وهذا ما سنوضحه فيمايلي:

### 2-2-1) تعريف الاعتماد المستندي التقليدي والالكتروني:

هو عبارة عن تعهد كتابي غير قابل للالغاء، صادر من البنك فاتح الاعتماد بناء على تعليمات عملية طالب الاعتماد لصالح المستفيد بدفع او بقبول كمبيالات مستندية مسحوبة عليه من قبل المستفيد، وقد يفوض البنك فاتح الاعتماد بنكا اخر في بلد المستفيد ليتولى نيابة عنه الدفع او قبول الكمبيالات المستندية، وذلك مقابل مستندات منصوص عليها في الاعتماد المستندي وبشرط ان تكون مطابقة تماما لشروطه. بينما يعرف الاعتماد المستندي الالكتروني على انه عبارة عن تبادل الوثائق والمستندات الكترونيا من خلال البريد الالكتروني، أي انه لا يكون ورقيا ولكن عبر الشاشات الذي يحقق للمتعاملين بالتجارة وللبنوك صدقية المعلومات ومنشئها.

### 3) البطاقات المصرفية :

تعتبر البطاقات البنكية الالكترونية احد وسائل الدفع الالكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، وهي ضمن مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع وتمثل في : البطاقة المصرفية، النقود الالكترونية والبطاقة الذكية، لذلك سوف نتناول في هذا الجزء النقاط التالية:

### 3-1) تعريف البطاقات المصرفية (البطاقات البلاستيكية)<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> - سراج الدين محمد، التجارة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، طبعة الاولى، سنة 2008، ص 9

<sup>2</sup> - معطى الله خير الدين، بوقوم محمد، " المعلوماتية والجهاز تطوير الخدمات المصرفية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية، ص 199.

وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما، يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف تصدر البطاقات المصرفية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

بطاقة فيزا الدولية *Visa carde international*، ماستر كارد *Master carde*، أمريكيان اكسبرس *Express American*، مؤسسة ديتير كلوب *Diter Club*.

**3-2) البطاقات الائتمانية :** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

**3-3) بطاقات الصرف الشهري :** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال الشهر الذي تم فيه السحب أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).

**3-4) البطاقات الذكية :** تماشياً مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية. إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية<sup>1</sup>.

**4-(-) النقود الالكترونية:**<sup>2</sup> بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت " النقود الالكترونية " أو " النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية.

**5-(-) المحفظة الالكترونية:**<sup>3</sup>

إن المحفظة الإلكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ العادية، حيث تحفُظ بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية، وأحياناً تحتوي المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك ولتسهيل عمليات الطلبات والمعالجة لبطاقات الاعتماد قامت العديد من الشركات بتقديم خدمة المحفظة الالكترونية على توفير الوقت والجهد بحفظ كل المعلومات عن بطاقات اعتماد معينة بحيث بنقرة واحدة يتم ادراج كل هذه المعلومات بدون عناء طباعتها مرة اخرى باستخدام لوحة المفاتيح، والمحفظة الالكترونية قادرة على حفظ

<sup>1</sup> - عبد الهادي نجار، "الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر

العلمي السنوي لكلية الحقوق، ص 45

<sup>2</sup> - طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية المفاهيم التجارب التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 140.

<sup>3</sup> - دعلي كنعان، طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد

28، العدد الأول، لسنة 2012 ص 579.



## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

معلومات عن العديد من بطاقات الاعتماد وعمليات الشحن والفواتير وغيرها، ولكن هناك العديد من المحفظات الالكترونية الغير مقبولة من العديد من التجار عبر الانترنت لذا قامت شركة فيزا وماستركارد ومجموعة من تجار المحفظات الالكترونية بعملية وضع معايير قياسية لهذه التقنية وذلك ليتم عملها بتقنية تسمى لغة النمذجة للتجارة الالكترونية، منذ ذلك الوقت قام العديد من التجار عبر الانترنت بتبني هذه الطريقة.

### المبحث الثاني : مفهوم جودة الخدمات

لقد حضرت الخدمات باهتمام كبير ومتزايد وأصبحت تحتل مكانة هامة في اقتصاديات الدول المتطورة ومع تزايد الدور الكبير للخدمات لقد حضرت الخدمات بإهتمام كبير ومتزايد وأصبحت تحتل مكانة هامة في اقتصاديات الدول المتطورة ومع تزايد الدور الكبير للخدمات، تحرص المؤسسات على تقديم منتجات ذات جودة، يجعل من هذه الأخيرة من أهم عناصر الاستثمار التي تسمح بتوسيع أنشطة المؤسسة وذلك من خلال تقليل الوحدات المعيبة وتخفيض نسبة المواد التي يعاد تشغيلها بسبب العيوب، بالإضافة إلى توفير الرضى لدى الزبائن، وفي هذا المبحث سوف نتطرق الى مفهوم جودة الخدمات وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن.

### المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن

#### أولا : مفهوم جودة الخدمة :

تعتبر الجودة سلاح إستراتيجي بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها وللمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها، وإعطاء لمحة عن مراحل تطور هذا المفهوم، وتحديد أهم متطلبات الجودة:

لقد أعطي للخدمة مجموعة كثيرة من التعاريف التي عملت على تحديد ماهيتها نذكر منها مايلي :

وتعرف جودة الخدمة على انها : " تلك الجودة التي تشمل على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية حيث يتكون الجانب الاجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكاتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء<sup>1</sup>.

أما قاموس Larousse Petit فيعرف الجودة على أنها : طبيعة الشيء الذي يكون أكثر أو أقل تميزا بمعنى جيد أو سيء<sup>2</sup>، بالإضافة إلى ما سبق يمكن تعريف الجودة على أنها:

تعريف جوران : " هي الملائمة للاستخدام<sup>3</sup> " ، ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا على الاعتماد عليها في إنجاز ما يريد منها.

<sup>1</sup> - مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر، 18، 2002ص.

<sup>2</sup> - J-L Multon coordinateur avec la collaboration de J-F Arthuad et A-S Soroste la qualité des produits alimentaire : politique , incitation , gestion et contrôle , collection science te technique Agro\_alimentaire , sequal , technique documentation , la voisier , 1994 , P5

<sup>3</sup> - قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001 : 2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 20.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تعريف جونسون : " هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له"<sup>1</sup>

وتعرف الجودة على أنها :<sup>2</sup> " حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات"

كما تعرف على أنها :<sup>3</sup> " جوهر استخدام العقل في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها، كما أنها العنصر الذي يأتي بعد استخدام العقل وما يأتي قبل وخلال وبعد العملية الإنتاجية وعليه فالجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك"

كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها :<sup>4</sup> " مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"

وعرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين AFNOR ضمن المواصفات القياسية الدولية الإيزو 9000 طبعة 2000 على أنها :<sup>5</sup> " قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء"

من خلال هذا التعريف يتضح بأن الجودة لا تتجسد في الخصائص والمميزات فقط وإنما في قدرة هذه الخصائص والمميزات على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء.

يمكننا أن نستنتج بأن الجودة تشتمل على مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد، والتي لها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات العملاء.

وينظر الباحثون إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، وتقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها جودة المطابقة)، وبالاعتماد على هذه الخارجية فتركز على جودة الخدمة من قبل الزبون المعلومات.

1 - فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، مصر، 1996، ص 10.

2 - مأمون الدرادكة، طارق شبلي، مرجع سابق، ص 15.

3 - محمد عبد الفتاح الصيرفي، الرائد في الإدارة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 197.

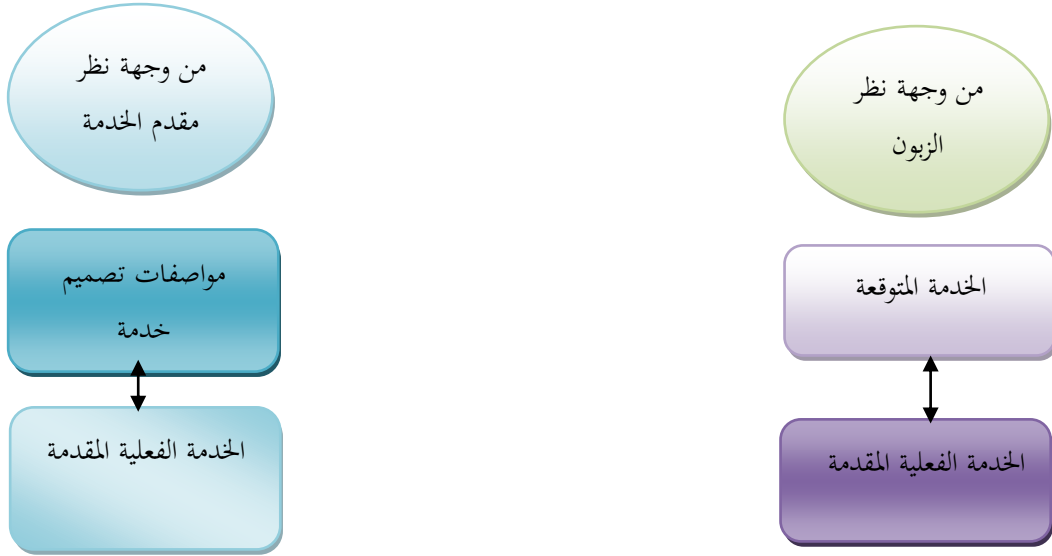
4 - مأمون الدرادكة، طارق شبلي، مرجع سابق، ص 16.

5 - Daniel Duret , Maurice pillet , qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma , 2eme édition , édition d'organisation, Paris 2002 , P21

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

يمكن توضيح مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة (الإدارة) والزبون، في الشكل المبين أدناه:

الشكل رقم 01) : جودة الخدمة من نظر كل من مقدم الخدمة والزبون



المصدر : مروان جمعة درويش، جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في 30 فلسطين" في الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز، جامعة سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007 ماي 8/7

ثانيا : خطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن<sup>1</sup>

من أكثر الخطوات شيوعا في تحقيق الجودة في خدمة الزبائن نذكر:

- ✓ إظهار المواقف الإيجابية اتجاه الآخرين
- ✓ تحديد حاجات الزبون
- ✓ العمل على توفير حاجات الزبائن
- ✓ والتأكد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة.

إظهار المواقف الإيجابية اتجاه الآخرين:

يعد جذب انتباه الزبائن وإثارة اهتمامهم، من خلال المواقف الإيجابية التي يظهرها مقدمي الخدمات، أساسا هاما لنجاح المؤسسة في تحقيق رضى الزبون وكسب ولاءه. وتتمثل أهم هذه المواقف في:

- ✓ اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.
- ✓ الاهتمام بلغة الجسد الرسائل غير اللفظية)
- ✓ الإصغاء والتركيز لمعرفة حاجات الزبائن، مع تجنب المقاطعة، والتلخيص في النهاية للتأكد من فهم احتياجاتهم.

<sup>1</sup> - مروان جمعة درويش، مرجع سبق ذكره.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

✓ والاهتمام بصدى الصوت، أي: الكيفية التي يقال بها الشيء، وهذا بالابتعاد عن الصوت العالي في حالة الغضب، من أجل إيصال خدمة مقبولة للزبون.

### تحديد حاجات الزبون:

تتمثل أهم حاجات الزبون في:

- ✓ الحاجة للفهم، إذ يجب أن تفسر الرسائل التي يبعث بها الزبائن بصورة صحيحة.
- ✓ الحاجة للشعور بالترحيب، فلا بد أن يشعر الزبون بأن طلبه مهم بالنسبة للموظف.
- ✓ الحاجة لتلقي المساعدة، والنصح، وشرح إجراءات الخدمة بعناية وهدوء.
- ✓ والحاجة للراحة، إذ يحتاج الزبائن إلى الشعور بالارتياح والتخفيف عن قلقهم

### العمل على توفير حاجات الزبائن:

يتم تحقيق هذه الخطوة من خلال ما يلي:

- ✓ يجب أن تقدم الخدمات خلال فترة زمنية مناسبة وفي مكان مناسب.
- ✓ يجب أن يحصل مقدم الخدمة على التدريب، والمعرفة، والمهارات المناسبة.
- ✓ والوفاء بالحاجات الأساسية للزبائن، كالترحيب بالزبون بصورة ودية وجعله يشعر بالارتياح.

### التأكد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة:

يأتي التأكد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة عن طريق:

- ✓ الاهتمام بشكاوى الزبائن، وذلك بالإصغاء إلى شكاويهم وشرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوى. وفي الأخير، تقديم الشكر إلى الزبون نتيجة قيامه بعرض الشكاوى.
- ✓ محاولة مقدمي الخدمات كسب الزبائن ذوي الطبع الصعب، من خلال المحافظة على هدوئهم والإصغاء إليهم
- ✓ وإجراء استطلاعات مستمرة لأراء الزبائن حول مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم وتقييمهم لها، فنتائج الاستطلاع والتقييم تعد معيارا للحكم على مدى نجاح المنظمة في تلبية متطلبات الزبائن وتوقعاتهم. وإضافة إلى هذا، تستخدم نتائج الاستطلاع في إدخال التحسينات المستمرة على خدمات المنظمة، وهذا انطلاقا من أنّ الزبون هو مصدر للمعلومات والأفكار الجديدة، فهو المقيم والمثمن لجودة عملها.

### المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة أهدافها وتكلفتها

تكتسي الجودة أهمية بالغة بالنسبة للزبون وللمؤسسة المنتجة على حد سواء، فقد أصبحت الجودة مدخلا رئيسيا من مداخل التميز للمؤسسة وعملا مؤثرا في جذب الزبائن والحفاظ على ولائهم، وتعد معيارا هاما يتخذ على ضوءه الزبون قراراته، في هذا المطلب سنتناول أهمية الجودة والتطرق الى أهدافها وتكلفتها.

#### أولا الأهمية جودة الخدمة :

جودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والإستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن إستخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بإنتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الإهتمام بالموظفين والعملاء معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيمايلي<sup>1</sup>:

✓ نمو مجال الخدمة: لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية

يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

✓ إزداد المنافسة : إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن

الإعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

✓ فهم العملاء : إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا

يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

✓ بالنسبة للمؤسسة : تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات

التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلي رغبات وحاجات

عملاء المؤسسة، فإذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمة

الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.

✓ المسؤولية القانونية للجودة : تزايد وباستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم

منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أو خدمية تكون

مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

✓ المنافسة العالمية : إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة

في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة

والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والتوغل في

الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

<sup>1</sup> - مأمون الدراكة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2001، ص 151

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

✓ حماية المستهلك : تطبق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.، عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشراءه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه. وفي أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل المستهلك كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضیاع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه بالخسارة الكاملة للمبالغ التي دفعها المستهلك ثمنا باهظا، وبسبب إنخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعية ظهرت جماعات حماية المستهلك، لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات والأكثر جودة وأمانا.

✓ التكاليف وحصة السوق : تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب تحمل تكلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي الكلفة وزيادة ربح الشركة والشكل التالي يوضح كيف أن تحسين الجودة يمكن أن تؤدي إلى زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وتخفيض التكلفة وبالتالي زيادة ربحية المؤسسة.

✓ المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل<sup>1</sup>: يجب أن لا تسعى المؤسسات إلى جذب زبائن جدد فقط، ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكسب ولاءهم و. في هذا الصدد، تشير الدراسات إلى أنّ تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد

### ثانيا : أهداف الجودة الخدمة :

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما<sup>2</sup>:

1- أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء،... إلخ

2- أهداف تحسين الجودة : وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر .ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

✓ أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع

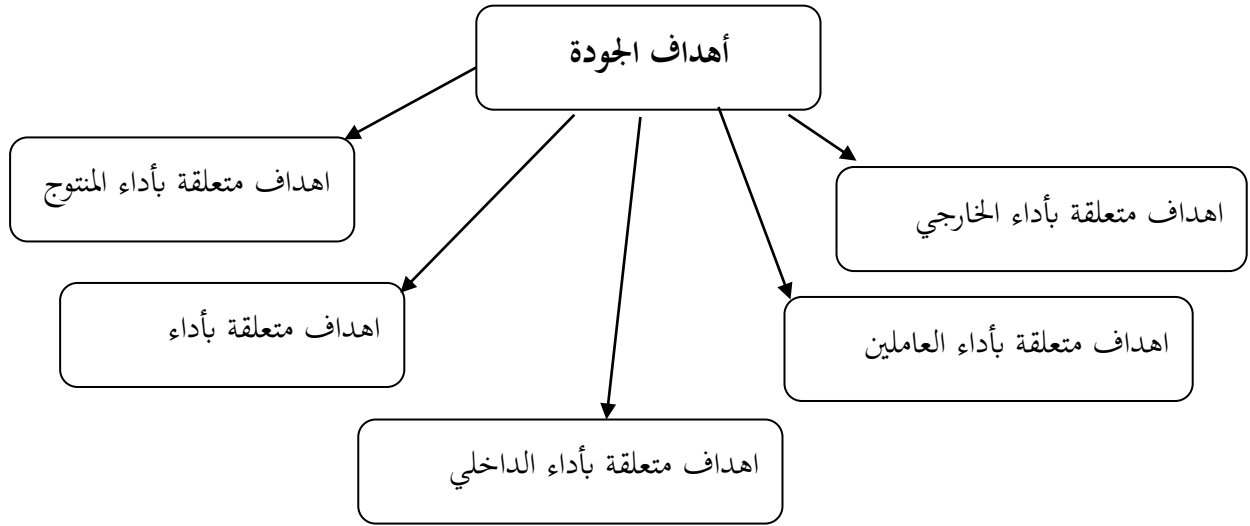
<sup>1</sup> - Octave Jokung- Nguéna et autres, Introduction au Management de la Valeur, Paris: Dunod, 2001, P. 40.

<sup>2</sup> - مأمون السلطي، سهيل إلباس دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000، دار الفكر المعاصر، الطبعة الأولى، دمشق، 1999، ص 103.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

- ✓ أهداف الأداء للمنتوج أو الخدمة وتناول حاجات العملاء والمنافسة
- ✓ أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط
- ✓ أهداف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل
- ✓ أهداف الأداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.
- ✓ أهداف تخدم ضبط الجودة
- ✓ أهداف تحسين الجودة

الشكل رقم 2): يوضح أهداف الجودة



المصدر : محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، عمان، دار الصفاء، 2003، ص 207.

ثالثا : تكلفة جودة الخدمة :

عندما تود المؤسسة ما التعامل مع مسألة الجودة وتحسينها عليها أن تأخذ في الحسبان التكلفة المصاحبة لهذه المسألة ويمكن تقسيم تكلفة الجودة إلى<sup>1</sup>:

تكلفة الإخفاق:

وتشمل تكاليف وأخطاء الإنتاج الموجودة سواء في أجزاء المنتج تحت التصنيع أو المنتج كله بعد الانتهاء من تصنيعه أو الأخطاء الموجودة في تقديم الخدمة، فاستبعاد أجزاء من المنتج التي يوجد بها عيوب، أو إعادة تصنيع السلعة من

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص. 30 29

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

جديد من أجل تحسين الجودة، له تكلفة تتمثل في خسارة الوقت، والمواد الأولية، واستهلاك الآلات والتجهيزات والجهد البشري... إلخ.

### تكاليف القياس:

وتتمثل في تكاليف التفتيش والفحص والاختبار، ونفقات أخرى تنفق في سبيل وصول السلعة أو الخدمة إلى العميل بدون عيوب مثل: الأجور، الوقت، آلات الفحص، المخابرة... إلخ.

### تكاليف الوقاية:

وتشمل التكاليف التي تنفق في سبيل كشف الأخطاء قبل حدوثها مثل: نفقات أنظمة التخطيط الرقابة، التدريب، ومراجعة تصميم السلعة بشكل مستمر للقضاء على احتمال حدوث الأخطاء. إن تكلفة الجودة تعتبر استثمار له عائد، يتمثل في الحصول على رضا العميل وكسب ولاءه، وجذب زبائن جدد وحصّة أكبر من السوق، وبوجه عام يمكن القول أن تكلفة الجودة قليلة مقارنة بالتكلفة التي تنشأ في حالة وصول السلعة أو الخدمة إلى العميل وفيها أخطاء حيث ستؤدي إلى تكاليف باهضة تتمثل في:

✓ عدم رضا العميل.

✓ خسارة العملاء.

✓ نشر معلومات سلبية عن المؤسسة.

✓ فقدان جزء من حصّة السوق.

✓ أرباح أقل.

### تكاليف غير منظورة<sup>1</sup>:

وتتمثل في التكاليف التي تتكبدها المؤسسة بتقديم منتجات غير مطابقة للمواصفات او المتطلبات المعيارية، وهذه التكاليف غالبا ما ترتبط بعدم رضا الزبون وبالتالي تشكل أثر كبير على الأرباح التي تحققها المؤسسة على المدى القصير والبعيد، ولهذا التكاليف أهمية كبيرة، إذ انها تنطوي على آثار نفسية على المستهلكين، وهي تقترن بإمكانية المؤسسة والاستقرار والاستمرار في السوق وتتضمن هذه التكاليف:

- تكاليف عدم رضا الزبون

- تكاليف ضياع فرصة البيع

- تكاليف فقدان السمعة السوقية لدى الزبائن

المطلب الثالث: خصائص ومتطلبات جودة الخدمة

أولا: خصائص جودة الخدمة:

<sup>1</sup> - سونيا البكري، إدارة الإنتاج والعمليات، مدخل النظم، مصر، الدار الجامعية، 1999، ص 117.



## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين، بالإضافة إلى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها مايلي<sup>1</sup>:

**اللاملموسية** : أصل الخدمة غير ملموسة، أي لا يمكن تدوقها أو رؤيتها أو شمها، أو سماعها، أو الإحساس بها، وهي الخاصية التي تميز الخدمة عن السلعة، وإن تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة ويمكن للعميل الحصول على شيء مادي ملموس يمثل الخدمة، لذلك فقد إقترح Wilson 1972 إمكانية تقسيم الملموسة إلى درجات، يمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم 01) : تصنيف درجة الملموسية

درجة الملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل وأساسي	الأمن والحماية، أنظمة الإتصالات، التمويل.	لمتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل، والسفر، المزاد العلني
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة.	التأمين، عقود الصيانة، الإستشارات الهندسية، الإعلانات، تصميم العبوات.	خدمات التنظيف، التصليح، التأمين، العناية الشخصية.
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة.	متاجر الجملة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك.	متاجر التجزئة، البيع الآلي، الخدمات البريدية، العقارات.

المصدر : هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص 25.

يشير هذا الجدول إلى أنه توجد خدمات خالصة وسلع خالصة وبينهما توجد منتجات تجارية أخرى، حيث يرى Wilson أن اللاملموسية هي الصفة التي تميز الخدمة عن السلعة.

**التلازمية عدم الانفصال) :**

ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت إستهلاكها فالعميل هنا يكون في إتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه، كمن يخدمه في البنك، ويصف شعره ومن يعلم أبناءه في المدرسة، على العكس في السلع فمشتري السلعة لا يعرف من أنتج معجون الأسنان أو مسحوق الغسيل وكيف تم إنتاجه. كما يشارك العميل في إنتاج الخدمة لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور العميل، أي أنه يوجد إتصال شخصي بين العميل ومقدم الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بأدوار معينة حتى يتعرف كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر.

**عدم التجانس:**

<sup>1</sup> - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005، ص 24 - 32.

من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كحجز السفر في الطائرة، فعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عال من الجودة إلا أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل، لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، فلا يمكن أن يكون مقدم الخدمة على نفس مستوى النشاط خلال يوم كامل من العمل وبالتالي تكون الخدمة مختلفة حسب مزاجه وظروفه النفسية، إلى جانب ذلك مشاركة العميل في تقديم الخدمة، وإختلاف شخصيات العملاء سوف يؤدي إلى إختلاف في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى أن الخدمة التي يراها عميل بأنها ذات جودة يراها الآخر أقل جودة.

### عدم القابلية للتخزين:

تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لعدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية.

فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها، وهذا ما يجعل الأمر صعباً بالنسبة للمؤسسات الخدمية، وذلك في حالة حدوث تقلبات في الطلب لهذا عليها إما بتغيير الأسعار، أو استخدام طرق جديدة في الترويج.

### عدم إنتقال الملكية:

صفة عدم إنتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه إستعمال الخدمة لمدة معينة دون إمتلاكها كإستعمال غرفة في فندق أو مقعد في طائرة، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق إمتلاكها والتصرف فيها.

### صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون<sup>1</sup>:

يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. ومراد هذا يرجع، إلى أنّ الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه. وبالتالي فإنّ الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر، ومن وقت إلى آخر بالنسبة للزبون نفسه

### ثانياً : متطلبات جودة الخدمة :

إن جودة المنتج أو الخدمة تتوقف على احتواءها على جملة من الخصائص يتم التعبير عنها في شكل مواصفات إذ تم احترامها يتحقق التطابق مع متطلبات العميل المعلنة والضمنية، تمكن تصنيف هذه المواصفات إلى خمس متطلبات أساسية للجودة تتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجود الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية للقياس والتقييم، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006، ص. 3

### 1- احترام معايير الأداء:

ويعبر الأداء عن الجوانب التقنية للمنتوج والتي تظهر من خلال الكفاءات التقنية المستخدمة فيه، ويتحقق الأداء في المنتوج من خلال توفره على العديد من الصفات العامة أو الرئيسية مثل: السرعة، القوة، الصلابة.... إلخ. وعموما فإن العميل ينتظر الحصول على منتوج يتوافق مع الخصائص التقنية المعلن عنها إضافة إلى الحصول على الثقة في قدرة المؤسسة على تقديم الأداء المطلوب من المنتوج والحفاظ على هذا الأداء واستمراره لمدة طويلة من الزمن، وبالتالي تتحقق ما تعرف بالاعتمادية المعبر عنها بالفترة الزمنية التي يمكن أن يستمر فيها المنتوج دون الحاجة إلى أي إصلاح أو تحمل تكاليف إضافية تؤثر على جودته.

### 2- المؤشرات الاقتصادية

تشير التكلفة إلى الجوانب الاقتصادية للمنتوج والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات الاقتصادية التالية: سعر التكلفة، تكلفة الإنتاج، وقد أخذ بعين الاعتبار التكاليف كمطلب أساسي لتحقيق الجودة عند الانتقال من اقتصاد التوزيع إلى اقتصاد السوق، ومن ثم لم يعد العميل يهتم فقط بتوفير المنتوج في الآجال المحددة. وإنما يهتم بالتكاليف أيضا، فعندما يقوم بالشراء فإنه يقوم بالمفاضلة بين مختلف العروض المقدمة له معتمدا في ذلك على معيار السعر. هذا الأخير الذي تطور ليعبر عن التكاليف الكلية، فعند تحديد هذه التكاليف، فالعميل يأخذ بعين الاعتبار كلا من تكاليف الحصول على المنتوج، تكاليف الصيانة، تكاليف التوقف عن التشغيل، الإصلاح، إضافة إلى تكاليف محتملة لتوقف المنتوج عن الخدمة.

### 3- فترة التسليم:

تعتبر فترة التسليم عن البعد الزمني المتعلق بمدى الوفاء والالتزام بتسليم المنتوج في الوقت المحدد والكمية والنوعية المطلوبة من قبل العميل الذي أصبحت له الإمكانية في الاختيار، ليس فقط فيما يتعلق بالأداء والتكلفة وإنما يأخذ بعين الاعتبار الوفرة، فبالنسبة لأداءات متماثلة منتجات لها نفس الخصائص التقنية) العميل اليوم له القدرة على إتخاذ القرار المتعلق بشراء منتوج متوفر في الوقت الذي هو في حاجة إليه ولا يفضل الانتظار. يعتبر كل من الأداء والتكلفة وفترة التسليم بمثابة متطلبات قاعدية بالنسبة للجودة، وتمكن الصعوبة في تحديد هذه المتطلبات الثلاثة كونها مترابطة مع بعضها البعض وغير مستقلة. فالأداء المرتفع عادة ما يكون مكلفا، كذلك هو الحال بالنسبة لفترات التسليم بسبب مصاريف التخزين أو تجميد الأموال المنقولة.

وتمكن كفاءة المسير في هذه الحالة في تعظيم هذه المتطلبات الثلاث مع الأخذ بعين الاعتبار حاجات ورغبات العملاء، فمن أجل فترات تسليم محددة سيبحث المسير عن تدنية العلاقة / تكلفة / أداء والمعرفة كما يلي<sup>2</sup>:

1 - خصير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص 35.

2 - علي ميا، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات لقطاع العام في الجمهورية العربية السورية: دراسة تطبيقية على الشركة العامة لصناعة الألمنيوم والشركة العامة لصناعة المحركات الكهربائية في اللاذقية، مجلة جامعية تشرن للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 02، 2000، ص 57 - 59.

✓ بالنسبة لتكلفة محددة وموضوعية سيحاول المسير الحصول على أداء مرتفع.

✓ بالنسبة لأداء محدد سيبحث المسير على تقليص التكلفة والمقصود بالتكلفة هنا هي تلك التكلفة التي

سيتحملها العميل ممثلة في سعر الشراء

#### (4)- الخدمات:

تم إضافة الخدمات كمطلب أساسي يساهم في تنمية وتطوير مفهوم الجودة وخاصة الخدمات التكميلية أو ما يعرف بخدمات ما بعد البيع، وتشير هذه الخدمات إلى مستوى الجودة والسرعة في التعامل مع شكاوي العملاء بعد حصولهم على السلعة أو الخدمة، وقد أصبحت الخدمات التكميلية اليوم تشكل المعيار الأكثر أهمية في التأثير على جودة المنتجات، فإذا كانت الخدمات الأساسية تشكل 80% من تكاليف المنتج فإن الخدمات التكميلية يمثل 80% من التأثير على العميل .

#### (5)- الأمن:

أصبح توفير الأمن عند استخدام السلعة مطلوبا من قبل العملاء اليوم، حيث يعتبر معيارا في حد ذاته فلا يمكن أن يكون نظام ذو جودة عالية، إلا إذا كان قادرا على ضمان عدم حدوث أخطار وحوادث تؤدي إلى الموت أو تسبب أضرارا أو خسائر في البضائع.

في الواقع تحقيق الأمن المطلق يعتبر أمرا يستحيل الوصول إليه، لذلك يجب توفر أدنى مستوى متعلق باحتمال وقوع حوادث ناتجة عن عمليات الإنتاج أو المنتج.

فبالنسبة للعميل يعتبر الأمن مطلبا ضمنيا، لا يرتبط فقط بالمنتجات وإنما يرتبط أيضا بضرورة احترام البيئة أو المحيط الذي يعيش فيه لذلك فأغلب المؤسسات تسعى للحصول على أحسن التجهيزات والموارد التي تمكنها من إنتاج منتجات لا تخلف آثارا سلبية على البيئة التي يتواجد فيها جميع الأطراف التي يتعامل معها.

من الواضح جدا أن متطلبات الجودة أصبحت حاليا مكونا هاما في تشكيل مفهوم الجودة التي يتعين الإلمام بها ولكن مع تواجد المؤسسة في بيئة تمتاز بالتغيرات السريعة والمتلاحقة أصبحت الجودة لا تقتصر على تحقيق التطابق مع هذه المتطلبات واحترام معايير التصنيع وإنما يجب إدارتها من اجل رفع القيمة الإجمالية لنشاطات المؤسسة بطريقة تمكنها من الصمود في وجه المنافسة.

#### المبحث الثالث : الدراسات السابقة وعلاقتها بالموضوع

سيتم تحت هذا العنوان عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمات , وقد تم تقسيم المبحث الى مطلبين الاول خصص لعرض الدراسات السابقة للموضوع والمطلب الثاني حصيلة المقارنة درست السابقة ودراسة الحالية للموضوع.

### المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة

يعتبر بحثنا حلقة تكمل سلسلة البحوث السابقة، ومحطة جديدة تستند إليها البحوث اللاحقة، فالأبحاث التي أنجزت في مختلف جامعات الوطن، وبعض الجامعات العربية، تناولت الموضوع من جانبه النظري، ولم تتحصل على دراسة ميدانية في الموضوع، ومن أهم الدراسات التي عالجت الموضوع نذكر:

### الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

(1) - أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، للباحث **هوارى معراج**، بجامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان "تأثير السياسات التسويقية على تطوير جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية" سنة 2005 :

**أشكالية الدراسة :** ما هو تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية؟

**أهداف الدراسة :** من أهداف الدراسة التأكيد على تبين مفهوم الشامل لتطوير المصارف والمؤسسات المالية وتوضيح بأن الخدمات المصرفية أصبحت ضرورية، تتبع من الظروف المتغيرة التي شهدتها العالم.

**المنهجية المتبعة في الدراسة :** استخدم الباحث المنهج الاحصائي الوصفي التحليلي لاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، حيث اعتمد على استبيانين صمما لجمع البيانات الأولية من افراد مجتمع الداسة، للتعرف على مدى ادراك الزبائن لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

**اهم النتائج المتوصل إليها :** ان المصارف والمؤسسات المالية المنافسة تلعب دورا قويا ويجابيا في تأثيرها على عملية تطوير الخدمات المصرفية لدى المصارف التجارية الجزائرية، وتوصل الى ان التطوير في الحاجات والرغبات المالية والائتمانية للزبائن لها تأثير قوي على عملية تطوير الخدمة المصرفية وبشكل إيجابي.

(2) - مذكرة لنيل شهادة الماجستير، للباحثة **خولة فرحات**، بجامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان "أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الالكتروني monabanq" سنة 2008:

**أشكالية الدراسة :** كيف تستفيد البنوك من التغيرات التي تفرضها تطبيقات التجارة الإلكترونية على الأنشطة المصرفية ؟

**أهداف الدراسة :** التعرف على الأثر الذي تخلفه التجارة الالكترونية على خدمة المصرفية ومدى تفاعل البنوك مع التغيرات الحاصلة وتبيان أهمية الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء والتأكيد على تحسين نوعية الخدمة وتطوير النتج المصرفي احد عوامل تحقيق الميزة التنافسية.

**المنهجية المتبعة في الدراسة :** استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي ثم حصر المقاربة النظرية في فصلين، حيث تطرق الفصل الأول لمفاهيم التجارة الالكترونية وأسباب الانتقال من التجارة التقليدية الى التجارة الالكترونية، أما الفصل الثاني فتعرج الباحث فيه الى التجارة الالكترونية ودورها في تطوير المؤسسات المصرفية وفي الأخير تاتي

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المقاربة التطبيقية لتتضمن فصل وحيد الذي تطرقت الباحثة فيه لدراسة حالة البنوك الالكترونية، للاطلاع على نوعية وطبيعة الخدمات المقدمة في هذا النوع من البنوك.

**اهم النتائج المتوصل إليها :** ان البنك الالكتروني يستطيع تقديم نفس الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية الأخرى، والبنك يعمل من اجل ترسيخ قواعد في السوق المصرفية ومواجهة منافسة البنوك الأخرى على تطوير منتجاته وخدماته لتكون له بذلك ميزة تنافسية تمكنه من المحافظة على عملائه وكسب ثقة الزبائن.

3-) مذكرة لنيل شهادة الماجستير، للباحث **بن احسن نصر الدين**، بجامعة العقيد لخضر، باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان "مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية دراسة حالة: مؤسسة خدمية جزائرية" سنة 2009 :

**أشكالية الدراسة :** ما مدى جودة الخدمات التي تقدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لمدينة قلمة؟

**أهداف الدراسة :** التعرف على مستويات الجودة في الخدمات التي تقدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لمدينة قلمة من خلال استقصاء آراء عينة من زبائن الوكالة التجارية وتزويد إدارة الوكالة التجارية بالمعلومات الضرورية لتحسين جودة خدماتها.

**المنهجية المتبعة في الدراسة :** تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي الاستنباطي في الإجابة على الاسئلة الدراسة وفرضياتها، حيث تم الرجوع في الجانب النظري الى مصادر المعلومات الثانوية من كتب ومجلات علمية عربية واجنبية اما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد استبيان بهدف التعرف على تقييم عينة من زبائن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لمدينة قلمة لجودة الخدمة المقدمة.

**اهم النتائج المتوصل إليها :** المؤسسة اتصالات الجزائر لديها اهتمام بالغ لتدعيم التكنولوجيا لوكالاتها التجارية من اجل تقديم خدمة افضل، وان غالبية افراد العينة يرى ضرورة ان تبدي الوكالة التجارية اهتماما اكبر بتلبية طلبات الزبون ومساعدته، وكذا توفير العدد الكافي من مقدمي الخدمات حتى تسهل عملية انتاج وتقديم الخدمات.

4-) مذكرة لنيل شهادة الماجستير، للباحثة **برنو سمية**، بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان "أثر إعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري" سنة 2009 :

**أشكالية الدراسة :** ماهو أثر إعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري ؟

**أهداف الدراسة :** التعرف على الجانب الإصلاحات المتبناة في البنوك التجارية العمومية الجزائرية والتعرف على مختلف مداخل إعادة البناء في المنظمات ودراسة إمكانية تطبيقها في البنك واثار إعادة الهندسة عمليات البنك الوطني على رضا الزبون.

**المنهجية المتبعة في الدراسة :** استخدم الباحث في دراسته المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية والاجتماعية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمدت أداة جمع البيانات من خلال المقابلة والملاحظة وتحليل الوثائق، كما استخدم أسلوب دراسة الحالة في الفصل الثاني دراسة تطبيقية حالة البنك الوطني الجزائري.

اهم النتائج المتوصل إليها : تم التركيز على إعادة الهندسة لاعادة بناء سيرورات عمليات فاعلة تتضمن انتاج مخرجات ذات جودة، وعندما يري الزبون ان مايعرض له من خدمات يناسب توقعاته ويولي احتياجاته فيمكن ان نقول بان المنظمة نحتت في تقديم خدمات بمستوى جودة يناسب توقعات وادراك الزبون.

5-) مذكرة لنيل شهادة ماستر، للباحثة **سلماني فاطمة**، بجامعة مسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان " جودة الخدمات المصرفية أثرها على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية " سنة 2014 :

أشكالية الدراسة : ما مدى تأثير جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا الزبون ؟

أهداف الدراسة : قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء وتحديد ابعادها وتقديم نموذج لتقييم جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن ولفت انتباه المسؤولين في البنوك الى أهمية جودة الخدمة التي يقدموها.

المنهجية المتبعة في الدراسة : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف الخلفية النظرية للموضوع وتم التوجه الى ميدان الدراسة وجمع البنات الخاصة بالمؤسسة ثم تبويبها وتفسيرها حيث اعتمد الباحث في جمع المعلومات على استبيان.

اهم النتائج المتوصل إليها : أظهرت نتائج تقييم افراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ان اكثر العناصر التي تشكل نقاط قوة في الخدمة المصرفية المقدمة والمؤشرات التي يستخدمها العملاء بنك هي الأمان ثم الملموسية والاعتمادية تليها التعاطف واخير الاستجابة.

6-) أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، للباحث **بوعبدالله صالح**، بجامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر " سنة 2014 :

أشكالية الدراسة : كيف يمكن قياس الجودة وكيف يمكن استخدام نتيجة هذا القياس في عملية التحسين ؟

أهداف الدراسة : تثبيت الجودة ومكافحة الرداءة، فثقافة الانتقان والبحث عن الاحسن هي اهم الركائز، وأهمية قطاع الخدمات في الاقتصاد يكتسي أهمية كبيرة حيث ان الجودة المدركة هي من اكثر مايجدد قرار الشراء وهي تؤثر على اهم المؤشرات لاي مؤسسة رضا الزبون، ولاء الزبائن، السلوك الشرائي، التكلفة والربحية).

المنهجية المتبعة في الدراسة : استخدم الباحث طريقة الدراسة متعددة القطاعات وهي طريقة بتعميمة وموثوقية اكبر نتاج المتوصل اليها، دراسة عدة قطاعات تكشف ابعاد مشتركة بينها، ميزت هذا البحث انها مقارنته للشمولية للقياس الذاتي والموضوعي معا، حيث استخدم الباحث الاستبيان لدراسة البحث.

اهم النتائج المتوصل إليها : أظهر النتائج ان القيمة التقديرية للمتموى العام للجودة هي حوالي 4 من 7 بانحراف معياري 1 تقريبا وبخطا معياري 0.042 أي ان القيمة التقديرية للمتموى العام للجودة حسب بيانات الدراسة تتراوح بين 3.88 و 4.047 بمستوى ثقة 95% وهذه الأرقام تعني عمليا ان 51 في المئة من الزبائن لهم تقييم سلبي عن خدمات المؤسسة.



7-) مذكرة لنيل شهادة ماجستير، للباحث زوراق خالد، بجامعة باتنة 1 الحاج لخضر)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وجاءت بعنوان "مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية" سنة 2015: أشكالية الدراسة : كيف يمكن ان تسهم نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية ميلية ؟

أهداف الدراسة : الوقوف على واقع استخدامات نظم المعلومات في مكاتب البريد والتعرف على مشاكل استغلالها وكذا تقييم مدى نجاح استخدام نظم المعلومات كأداة في تحسين جودة الخدمات مكاتب البريد ولاية ميلية. المنهجية المتبعة في الدراسة : اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي من الدراسة والمنهج الاستنباطي في جانب النظري، حيث اعتمد على استباينين الأول لتقييم نجاح نظم المعلومات المستخدمة في مكاتب البريد والثاني لقياس جودة الخدمات البريدية المقدمة في مكاتب بريد من وجهة نظر الزبائن. اهم النتائج المتوصل إليها : أصبحت نظم المعلومات المبنية على التكنولوجيا الحديثة للمعلومات حلولاً تنظيمية بالنسبة للمؤسسة البريدية ويعد موضوع نجاح استخدامها من الأمور الجوهرية، وانا هناك تباين في درجة تطور واستخدام نظم المعلومات حسب نوع الخدمة، فالخدمة المالية محسوبة والنشاطات المرتبطة بها تؤدي بصورة اية في حين لا تزال الخدمات البريدية تؤدي بصورة يدوية.

### الفرع الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية

1)- Bharati Pratyush and Berg Daniel, "Managing Information Technology for Service Quality: A Study from the Other Side", Management Science and Information Systems Faculty Publication Series, , 2005.

حاول الباحث الإجابة على إشكالية يبين فيها تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمة في المنظمة ووضع تصور يحكم العلاقة بين المتغيرين، تمت هذه الدراسة على مستوى مؤسسة (Duquesne Light) المختصة في إنتاج، نقل، توزيع الكهرباء بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث اعتمد الباحث على إدراكات الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات في المؤسسة لتطوير نموذج يربط بين متغيرات الدراسة. أظهرت نتائج ان جودة المعلومات، جودة النظام وخصائص الموظفين تؤثر على أداء الموظفين، هذا بدوره يؤثر على جودة الخدمات المقدمة من طرف المنظمة، كما تشير النتائج أيضا الى أن الدعم التقني له تأثير مباشر على جودة الخدمة.

2)- Lars Haglund, Internal Quality Management in Service Organizations, Master's Thesis, Business Administration, Karlstad Business School, 2010.



## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

لغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو مساعدة المنظمات الخدمية على إنشاء إدارة الخدمة الداخلية التي يجب أن يعامل الموظف كما يتعامل العميل او الزبون مع المنظمة، يساعد هذا أيضاً الإدارة والموظفين على فهم بعضهم البعض الاحتياجات والتوقعات. بناء على فهم أفضل للخدمة الداخلية العلاقة، سيكون من الممكن تحسين الرضا الداخلي في الداخل عملية إنتاج الخدمة.

### المطلب الثاني : مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

**أوجه التشابه:** يظهر تشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة من حيث المضمون وهي ابراز مدى مساهمت الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في مدى تلبيةها لحاجات الزبون ورضاه عن الخدمة المقدمة في المؤسسات الخدمائية.

**اوجه الاختلاف :** بينما تختلف الدراسات السابقة عن دراستنا الحالية , من حيث الاطار الزماني والمكاني , ومن حيث طرق المعالجة ومجتمع الدراسة , حيث دراستنا الحالية اعتمدت على تقييم أنشطة الوكالة بريد الجزائر فرع غرداية في حين اغلبيت الدراسات السابقة ركزت على مؤسسات اقتصادية خدمتية أخرى. على خلاف الدراسات السابقة، ارتكزت دراستنا في جانبها التطبيقي على تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر المستفيدين منها.

وإلى جانب تقييم جودة الخدمة البريدية من جهة نظر المستفيدين منها، استهدفت الدراسة التوصل إلى دليل عملي للمحددات الرئيسية لجودة الخدمة البريدية، كما يراها المستفيدين منها، والتي يمكن أن تساعد صانعي القرار في مؤسسة بريد الجزائر، في وضع البرامج الخاصة بتحسين الجودة الشاملة لهذه الخدمة.

### الخلاصة :

ان المعاملات الكترونية أصبحت من اهم الركائز التي يستند اليها المزيج التسويقي، وتعد المنطلق الرئيسي بالنسبة للزبون ي الحكم على الجودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، فاهمية العنصر تكمن أساس في إيجاد الطرق والكيفية الملائمة لانتاج وتقديم خدمة، والتركيز على تقديم خدمات ذات جودة مرتفعة، واصبح الموضوع السرعة وتلبية خدمة الزبون او المستهلك للخدمة يشغل حيزا كبيرا من اهتمامات المؤسسة الخدمائية على اختلافها، فجودة الخدة أصبحت السمة البارزة للمؤسسات الخدمائية الناجحة، حيث سنقوم بدراسة تطبيقية في الفصل الموالي على مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية والتطرق فيه الى دراسة ميدانية بدراسة عينة من الزبائن ودراسة مدى رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المؤسسة.

# الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية في مؤسسة بريد

الجزائر - فرع غرداية-

تمهيد :

بعد ما تناولنا في الجزء النظري بعض المفاهيم الخاصة بالمعاملات الالكترونية وجودة الخدمة، سنقوم في هذ الفصل التطبيقي بدراسة ميدانية لآراء عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية غرداية حول دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن.

وعليه قسمنا هذا الفصل الى مبحثين :

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة

المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها

### المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة

ان الدراسة التي نحن بصدد دراستها تهتم بمعرفة دور المعاملات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البريدية، حيث اتبعنا المنهج الوصفي المتعلق بالاطار المفاهيمي لتغيرات الدراسة، وتدعيم العمل بدراسة ميدانية محاولة منا في التعرف على دور المعاملات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البريدية باسقاط على زبائن بريد الجزائر لولاية غرداية.

وفي مايلي نعرض الطريقة والأدوات المستخدمة في انجاز الدراسة.

### المطلب الاول: الطريقة والادوات المستخدمة

في هذا المطلب نتناول طريقة والمنهجية المتبعة في اعداد هذه الدراسة والتعريف بمجتمع الدراسة وعينتها ونوعها.

**1- مجتمع الدراسة :** كون الموضوع الذي ندرسه يتمحور حول دور دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في مختلف الشرائح والافراد المتعاملين لخدمات بريد الجزائر، وقد تم اختيار بريد الجزائر ولاية غرداية وذلك عبر القيام باختبار عينة من زبائن الوكالة بهدف الإجابة على الإشكالية البحث.

**2- عينة الدراسة :** بما انه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد إرتأينا تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة عشوائية في تحديد العينة حيث ان العينة تمثلت في الزبائن مؤسسة بريد الجزائر وتم توزيع الاستبيانات في وكالة بريد الجزائر بولاية غرداية.

**3- منهجية الدراسة :** تم استخدام دراسة حالة والمنهج الوصفي التحليلي , لكونه انسب لوصف المعطيات الدراسة المتمثلة في " دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن " , وتحليلها باستخدام ادوات التحليل الاحصائي التي تساعد الباحث في تجنب التحيز وفي دراستنا هذه اعتمدنا على برنامج Excel و spss19 في ادخال المعلومات واخراجها في شكل بيانات يمكن تحليلها وتفسيرها.

### 4- الاستبيان :

وفيما يتعلق بتصميم استمارة البحث، فقد تكونت من ثلاثة أجزاء بالإضافة إلى صفحة التقديم وطلب التعاون والاستجابة، وهي كالتالي:

**الجزء الأول :** ويتعلق هذا الجزء، بالخصائص الديموغرافية للعينة الدراسة من حيث الجنس، والسن، المستوى التعليمي، والوظيفة والدخل الشهري.

**الجزء الثاني :** ويتعلق هذا الجزء، بتحديد درجة رضى زبائن مكاتب بريد ولاية غرداية، عن المعاملات الالكترونية المقدمة من طرف المؤسسة حيث تم تقسيم هذا المحور على اربع مؤشرات خدمات الانترنت، الرسائل القصيرة، والبطاقات الإلكترونية والصراف الآلي) وقد وزعت العبارات كالتالي :

توضح العبارات من 1 الى 4 الجانب خدمات الأنترنت في بريد الجزائر فرع ولاية غرداية.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

تفسر العبارات من 5 الى 8 الجانب الرسائل القصيرة في بريد الجزائر بولاية غرداية  
تتناول العبارات من 9 الى 12 الجانب البطاقة الإلكترونية في بريد الجزائر بولاية غرداية  
تبرز العبارات من 13 الى 16 الجانب الصراف الآلي في بريد الجزائر بولاية غرداية  
الجزء الثالث : ويقوم على تحديد إدراكات الزبائن لمستوى جودة الخدمة الإلكترونية البريدية المقدمة، وذلك من خلال  
19 عبارة تعكس المؤشرات الخمس الرئيسية لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية، والمتمثلة في: الملموسية، والتعاطف  
والاعتمادية، والاستجابة والضمان وقد وزعت هذه العبارات كالتالي:  
تشير العبارات من 17 الى 20 الجانب الملموسية لجودة الخدمة الإلكترونية في بريد الجزائر لولاية غرداية  
تعبر العبارات من 21 الى 24 الجانب التعاطف لجودة الخدمة الإلكترونية في بريد الجزائر لولاية غرداية  
تعكس العبارات من 25 الى 27 الجانب الاعتمادية لجودة الخدمة الإلكترونية في بريد الجزائر لولاية غرداية  
تبرز العبارات من 28 الى 31 الجانب الإستجابة لجودة الخدمة الإلكترونية في بريد الجزائر لولاية غرداية  
تفسر العبارات من 32 الى 35 الجانب الضمان لجودة الخدمة الإلكترونية في بريد الجزائر لولاية غرداية  
وحتى تكون أسئلة الاستمارة وعبارات واضحة وسهلة الفهم من قبل المبحوثين، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة  
المتخصصين في هذا المجال، وبعد إجراء بعض التعديلات في صياغة عبارات الاستمارة وإحداث بعض الإضافات، تم  
اختبارها على عينة محدودة من زبائن مكتب بريد الجزائر لولاية غرداية، والبالغ عددهم 110 زبوناً.

### 5- أساليب التحليل الإحصائي :

استعملنا في التحليل كالتالي :

النسب المئوية والتكرارات الوصفية لعينة الدراسة، الانحراف المعياري والمتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة الزبائن  
وكالة بريد الجزائر على الأبعاد الملموسية والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف) و خدمات الانترنت  
والرسائل القصيرة والبطاقات الإلكترونية والصراف الآلي)؛  
كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبانة، مصفوفة ارتباط محاور الدراسة لمعرفة مدى دلالة  
الإحصائية بين مختلف محاور الدراسة؛

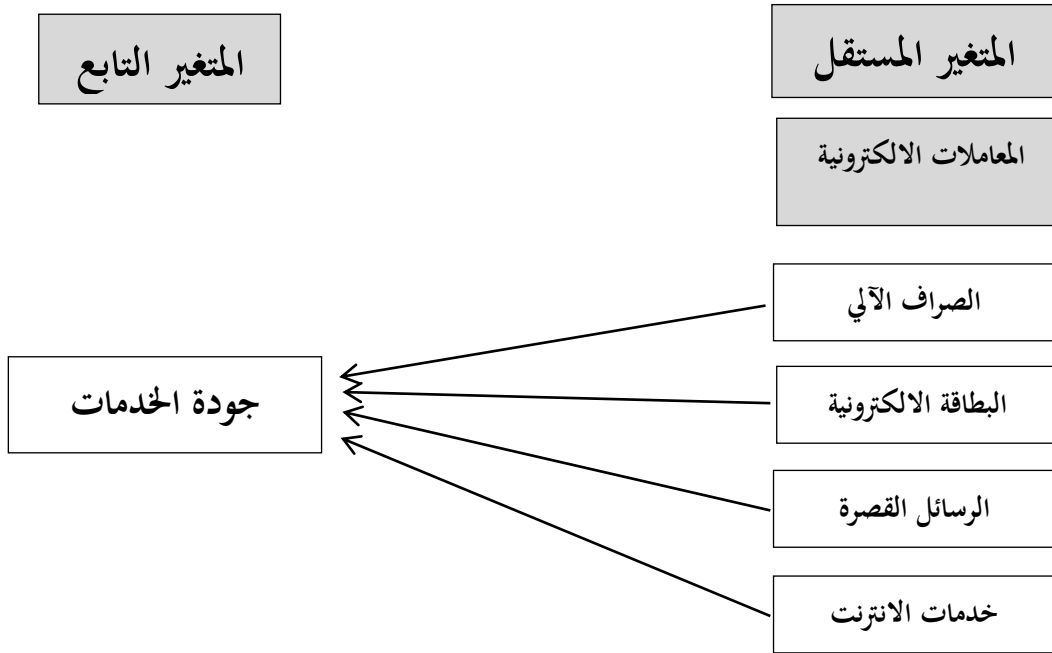
وكذا اختبار T-test لمعرفة ما اذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية ومعرفة مدى تأثير المحاور دراسة.

### 6- متغيرات الدراسة :

✓ المعاملات الإلكترونية : هو متغير مستقل وسنحاول دراسة تأثيره على جودة الخدمات في بريد الجزائر ولاية  
غرداية.

✓ جودة الخدمات: تعتبر المتغير التابع , في دراستنا هذه سنحاول مدى تأثير المعاملات الإلكترونية.

الشكل رقم 03: متغيرات الدراسة



المصدر : من إعداد الطالب

المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها

في هذا المبحث سوف نتطرق الى مطلبين , الاول عرض النتائج ببرنامج SPSS وعرض جميع النتائج وفي المطلب الثاني مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المدروسة.

المطلب الاول : عرض النتائج

اولا : ثبات المقياس :

تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) : قام الباحث بحساب معامل ألفا لكل مقياس مستخدم في الدراسة وذلك بهدف اختبار ثبات المقاييس , وتراوح قيمة ألفا بين 0 و 1 وكلما أقتربت من الواحد دلت على وجود عالي وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات , ويبين الجدول التالي معاملات الثبات لمقاييس الدراسة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

جدول رقم 2) : معامل ألفا كرونباخ لمحاو الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
خدمات الانترنت	04	0.84
الرسائل القصيرة	04	0.86
البطاقة الإلكترونية	04	0.51
الصراف الآلي	04	0.64
الملموسية	04	0.63
التعاطف	04	0.58
الاعتمادية	03	0.72
الاستجابة	04	0.82
الضمان	04	0.85
الاجمالي	35	0.93

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

تشير النتائج الظاهر في الجدول ان قيم الفا للعوامل المستخدمة في الدراسة كانت جميعها تتراوح بين 0 و 1 وقيمة الفا الاجمالية 0.93 وتعتبر قيمة مقبولة كقيمة ثبات وبالتالي يمكن القول بان العوامل المستخدمة تتمتع بالثبات الداخلي مايدل على درجة من الثبات لجميع الاسئلة.

ثانيا : التحليل الوصفي

وصف العينة دراسة تبعا للعوامل الديموغرافية

(1)- حسب الجنس :

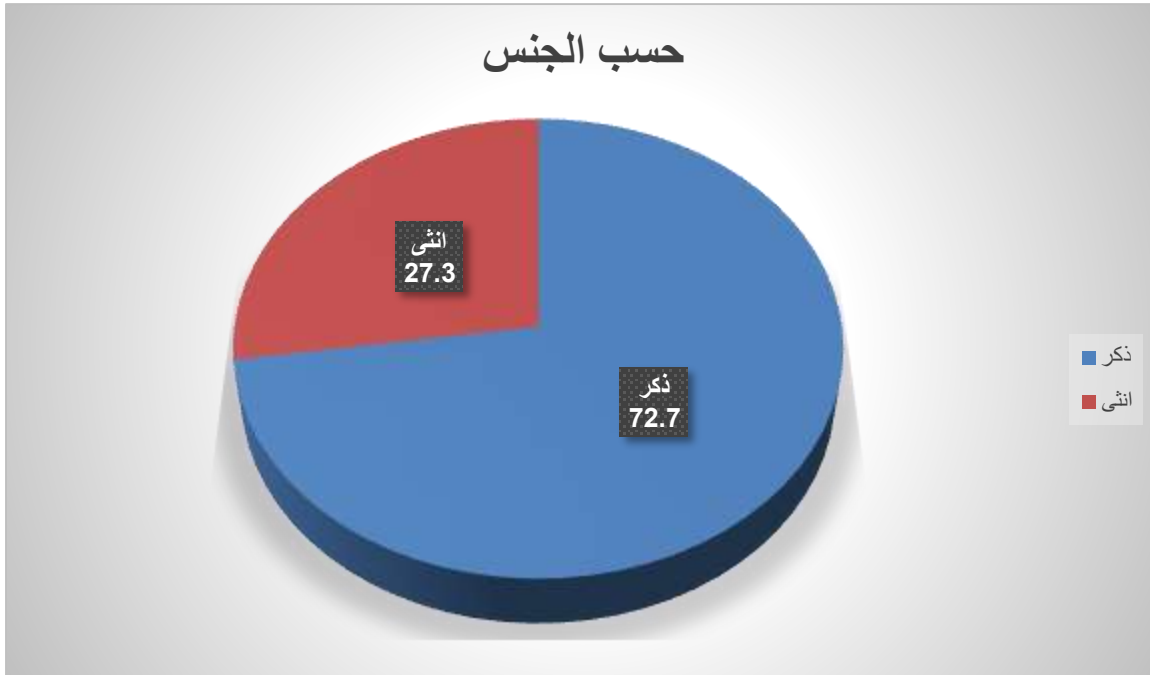
جدول رقم 03) : توزيع عينة دراسة حسب الجنس

	الجنس	
	التكرار	النسبة %
ذكر	80	72.7%
أنثى	30	27.3%
المجموع	110	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss



شكل رقم 04) التالي يوضح توزيع الجنس للعينة:



المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج excel

بعد قراءة الجدول والشكل اعلاه والذي يوضح خصائص العينة من حيث الجنس اذ نجد ان نسبة الذكور والمقدرة ب 72.7% هي التي تشكل غالب عينة الدراسة اما نسبة الاناث فهي اقل نسبة مقارنة مع الذكور فقدرت ب 27.3 % نستنتج بان الغالبية العينة الدراسة هيا ذكور.

(2)- حسب العمر

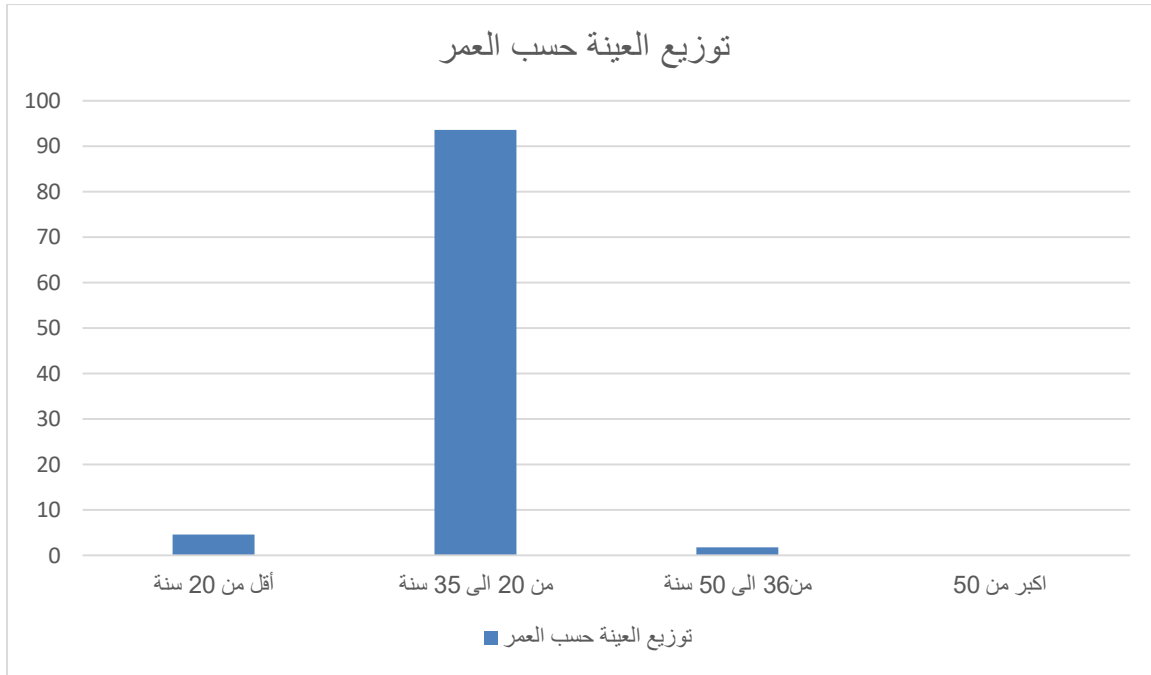
الجدول رقم 04) :توزيع العينة حسب العمر

	العمر	
	التكرار	النسبة %
أقل من 20 سنة	5	4.5 %
من 20 الى 35 سنة	103	93.6 %
من 36 الى 50 سنة	2	1.8 %
أكبر من 50	0	0 %
المجموع	110	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

شكل رقم 05): يوضح السن للعينة للدراسة :



المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج excel

يوضح الشكل والجدول اعلاه توزيع للعينة حسب السن او الفئة العمرية الغالبة للعينة للدراسة حيث ان اغلب فئة عينة الدراسة ما بين (20-35) سنة بنسبة 93.6% ثم تليها الفئة العمرية أقل من 20 سنة) بنسبة 4.5% اما فئة العمرية المحصورة بين (36-50) مثلت نسبة 1.8% اما الفئة الأكثر من 50 لم تسجل أي نسبة وهية فئة ممنعدمة من عينة الدراسة ونستنتج بأن غالبية العينة دراسة تتراوح أعمارهم ما بين 20 سنة الى 35 سنة.

### 3) المؤهل العلمي

الجدول رقم 05): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

	المؤهل العلمي	
	التكرار	النسبة %
إبتدائي	0	%0
متوسط	1	% 0.9
ثانوي	4	% 3.6
جامعي	105	% 95.5
المجموع	110	%100

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم 06) يوضح المستوى التعليمي للعينة :



المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج excel

خلال الجدول السابق والشكل نستنتج بان المستوى التعليمي للعينة الدراسة كانت الأغلبية لخريجي الجامعات بنسبة 95.5%، ثم تليها نسبة المتحصلين على مستوى ثانوي بنسبة 3.6% ثم تليها نسبة المتحصلين على مستوى متوسط بنسبة 0.9% وفي الأخير الترتيب تتذيل نسبة المستوى الابتدائي كآخر نسبة ب 0% وعليه نستنتج بان غالبية العينة ذات مستوى جامعي.

(4 المستوى المهني الوظيفة)

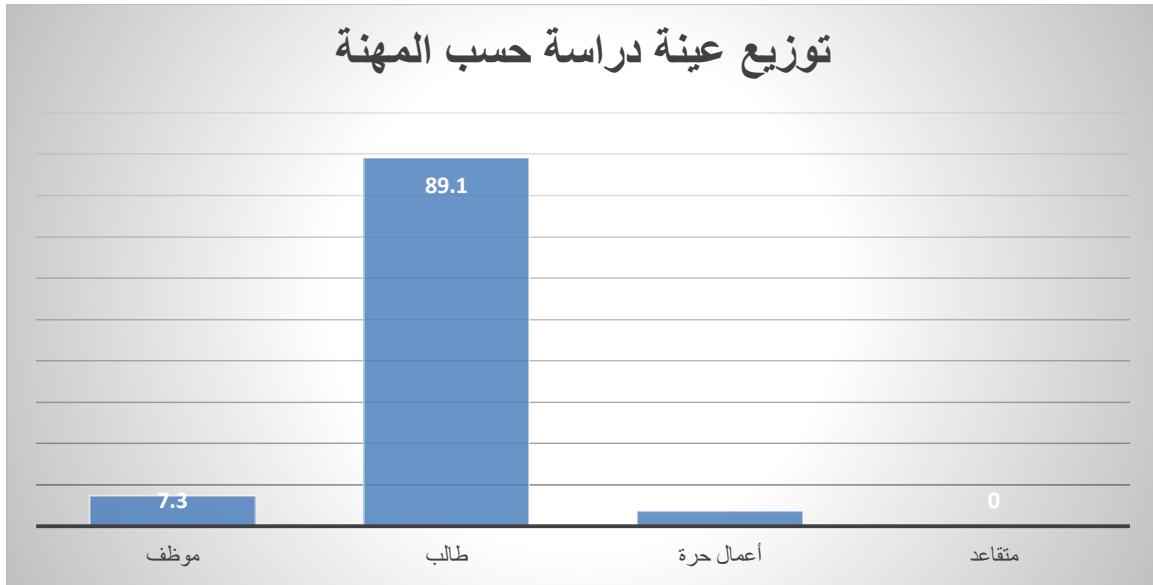
الجدول رقم 06) توزيع عينة دراسة حسب المستوى المهني

	المستوى المهني	
	التكرار	النسبة %
موظف	8	7.3%
طالب	98	89.1%
أعمال حرة	4	3.6%
متقاعد	0	0%
المجموع	110	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

الشكل رقم 07) : يمثل توزيع افراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج excel

من خلال الجدول السابق والشكل تبين لنا بان المستوى المهني للعينة فكانت ما نسبته 89.1% من العينة ينشطون في مستوى طالب اما نسبته 7.3% فكانت من العينة الذين ينشطون موظف اما مانسبته 3.6% فكانو ينشطون أعمال حرة اما المتقاعدين فنسبتهم 0% في عينة دراسة، ومن خلال ماسبق ذكره نستنتج بان الغالبية لعينة الدراس طلبة يزاولون دراساتهم بالجامعة.

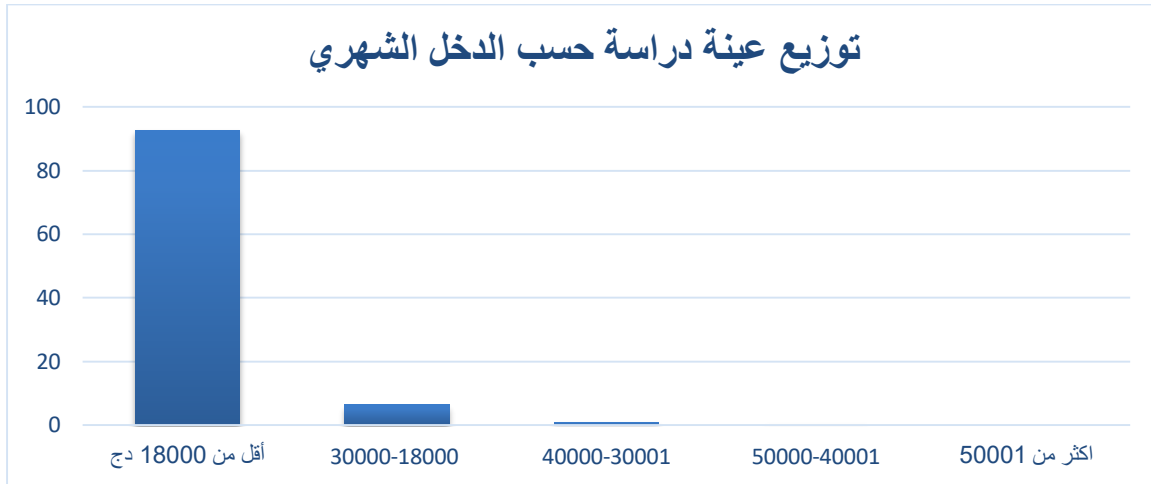
(5) الدخل الشهري

الجدول رقم 07) : توزيع عينة دراسة حسب الدخل الشهري

	الدخل الشهري	
	التكرار	النسبة %
أقل من 18000 دج	102	92.7%
18001-30000 دج	7	6.4%
30001-40000 دج	1	0.9%
40001-50000 دج	0	0%
أكثر من 50001 دج	0	0%
المجموع	110	100%

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم 8) : توزيع العينة حسب الدخل الشهري



المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج excel

نستنتج من خلال الشكل والجدول بان الدخل الشهري للعينة كان مانسبته 92.7% أقل من 18000 دج أما مانسبته 6.4% فكان دخلهم محصور ما بين 30000-18001 دج وما نسبته 0.9% من عينة دراسة كان دخلهم 40000-30001 دج ومن خلال ماسبق نذكر يتضح لنا بان الأغلبية العينة طلاب جامعات ودخلهم أقل من 18000 دج.

ثالثا: التحليل الاحصائي

### 1) احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بكل مقياس لكارت الخماسي

- بما ان المتغير الذي يعبر عن الخيارات أوافق تماما ,أوافق , محايد , لا أوافق , لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي , والارقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن اوزان weights وهي أوافق تماما=5 ,أوافق=4 , محايد=3 , لا أوافق=2 , لا أوافق بشدة=1) فيمكننا حساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي عن طريق :

1- احتساب المدى أولا وهو أكبر رقم في مقياس لكارت الخماسي ناقص اصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي :

$$4 = 1 - 5$$

2- وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات الخيارات) اي  $0.80 = 5 / 4$  فتكون الفئة الاولى لقيم المتوسط الحسابي هي : من 1 الى  $1 + 0.8$  , وهكذا بالنسبة الى بقية المتوسطات الحسابية ' فيكون الجدول التالي الذي يبين طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية :

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

جدول رقم 08) : قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الحماسي

المتوسط المرجع	المستوى
من 1 الى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 الى 2.60	غير موافق
من 2.61 الى 3.40	محايد
من 3.41 الى 4.20	موافق
من 4.21 الى 5	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالب

2 : المتوسطات المرجحة لكل فرع من فروع المحاور دراسة

(1-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة خدمات الانترنت:

الجدول رقم 09) : استجابة العينة على عبارات خدمات الانترنت

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	خدمات الانترنت
موافق	0.84	3.82	10	84	9	0	7	التكرار	تقدم مؤسسة بريد الجزائر الخدمات عبر الأنترنت الاطلاع على الرصيد، (طلب دفتر الشيكات...)
			9.1	76.4	8.2	0	6.4	النسبة(%)	
موافق	0.93	3.60	9	66	24	4	7	التكرار	بريد الجزائر يتوفر على موقع الكتروني يساهم في تقديم خدمات للزبائن
			8.2	60	21.8	3.6	6.4	النسبة(%)	
موافق	0.82	3.67	12	60	31	4	3	التكرار	بريد الجزائر يتوفر على عدد كافي من أجهزة الحواسيب للقيام بتقديم خدمات بسرعة وفعالية
			10.9	54.5	28.2	3.6	2.7	النسبة(%)	
محايد	0.83	3.35	9	34	57	7	3	التكرار	يوجد الأمان في معاملة مع بريد الجزائر عبر الانترنت
			8.2	30.9	51.8	6.4	2.7	النسبة(%)	
موافق	0.71	3.61	نتيجة الفرع الاول : خدمات الانترنت						

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

من الجدول أعلاه يتضح لنا بأنه كانت اتجاهات افراد العينة نحو جميع الفقرات كانت ضمن درجة موافق وبمتوسط حسابي 3.61 وانحراف معياري 0.71 وهو ما يدل على ان المؤسسة تقدم خدمات بسرعة وفعالية للزبائن ويوجد أمان في معاملة مع بريد الجزائر .

(2-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة لفرع الرسائل القصيرة :

الجدول رقم 10) : استجابة العينة على عبارات الرسائل القصيرة

الرسائل القصيرة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمة الرسائل القصيرة	التكرار	3	10	19	65	13	3.68	0.89	موافق
	النسبة (%)	2.7	9.1	17.3	59.1	11.8			
يتم إعلام الزبون بحركات الأموال في الحساب من خلال الرسائل القصيرة	التكرار	0	0	17	44	49	4.29	0.72	موافق بشدة
	النسبة (%)	0	0	15.5	40	44.5			
التزويد بالعروض الخدمانية الجديدة عن طريق رسائل	التكرار	3	3	32	43	29	3.84	0.94	موافق
	النسبة (%)	2.7	2.7	29.1	39.1	26.4			
تسديد والتحويل الفواتير عن طريق الهاتف	التكرار	3	10	25	53	19	3.68	0.95	موافق
	النسبة (%)	2.7	9.1	22.7	48.2	17.3			
نتيجة الفرع الثاني : الرسائل القصيرة									
موافق 0.74 3.87									

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

الجدول يفسر لنا درجة استجابة العينة دراسة الى مؤشر الرسائل القصيرة ويتضح اتجاهات افراد العينة نحو جميع الفقرات كانت ضمن موافق بمعدل متوسط حسابي 3.87 وانحراف معياري 0.74 ومما يدل على ان المؤسسة تقدم خدمات عبر الرسائل القصيرة والهاتف.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

(3-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات فرع البطاقة الإلكترونية:

الجدول رقم (11) : استجابة العينة على عبارات البطاقة الإلكترونية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	القياس	البطاقة الإلكترونية
محايد	1.09	3.26	12	38	37	13	10	التكرار	تعتمد المؤسسة بريد على بطاقات إلكترونية لتسهيل الخدمات
			10.9	34.5	33.6	11.8	9.1	النسبة(%)	
موافق	0.98	3.45	18	32	45	12	3	التكرار	يمكن الاعتماد على البطاقة الالكترونية في دفع مختلف المعاملات
			16.4	29.1	40.9	10.9	2.7	النسبة(%)	
محايد	0.62	4.38	50	52	8	0	0	التكرار	سهولة استخراج البطاقات الالكترونية
			45.5	47.3	7.3	0	0	النسبة(%)	
موافق	0.73	4.01	30	51	29	0	0	التكرار	وجود امان في المعاملات بالبطاقة الالكترونية
			27.3	46.4	26.4	0	0	النسبة(%)	
موافق	0.56	3.78	نتيجة الفرع الثالث : البطاقة الإلكترونية						

**المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss**

الجدول أعلاه يظهر بان اتجاهات افراد العينة نحو جميع الفقرات مؤشر البطاقة الالكترونية كانت ضمن موافق بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 0.56 ومايدل على ان المؤسسة البريد الجزائر تسهل خدمات البريدية عن طريق البطاقات الالترونية وسهولة استخدامها والأمان في استعمالها.



## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

(4-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة فرع الصراف الآلي :

الجدول رقم 12) : استجابة العينة على عبارات الصراف الآلي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	الصراف الآلي
موافق	0.88	4.11	42	45	16	7	0	التكرار	تمتلك المؤسسة أجهزة صراف آلي
			38.2	40.9	14.5	6.4	0	النسبة(%)	
موافق	0.79	3.97	33	41	36	0	0	التكرار	المعاملات عبر الصراف الآلي تقلل من طوابير الانتظار
			30	37.3	32.7	0	0	النسبة(%)	
موافق	0.89	4.15	41	53	10	3	3	التكرار	توفر أجهزة الصراف الآلي إمكانية الاستعمال في كل وقت وكل أيام الأسبوع 24/7
			37.3	48.2	9.1	2.7	2.7	النسبة(%)	
موافق	0.65	4.15	30	70	7	3	0	التكرار	يمكن الصراف الآلي من تحويل الأموال بين الحسابات
			27.3	63.6	6.4	2.7	0	النسبة(%)	
موافق	0.56	4.10	نتيجة الفرع الرابع : الصراف الآلي						

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

الجدول أعلاه يوضح استجابة عينة الدراسة الى مؤشر الصراف الآلي ومن خلاله نلاحظ بان افراد العينة كانت اتجاهات إجابة على الفقرات بدرجة موافق بمعدل متوسط حسابي 4.10 وانحراف معياري 0.56 وهو مايفسر بان مؤسسة البريد تقدم خدمات للزبائن عبر الصراف الآلي.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

5-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة للفرع الملموسية

الجدول رقم 13) : استجابة العينة على عبارات الملموسية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	القياس	الملموسية
موافق	1.07	3.86	37	38	21	11	3	التكرار	المظهر العام للهيكل المادية لمؤسسة بريد الجزائر تتلائم مع نوع الخدمات المقدمة
			33.6	34.5	19.1	10	2.7	النسبة(%)	
موافق	0.91	4.15	46	41	20	0	3	التكرار	لدى مؤسسة بريد الجزائر أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة
			41.8	37.3	18.2	0	2.7	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.92	4.34	59	38	7	3	3	التكرار	المرافق العامة والتسهيلات المتوفرة لدى مؤسسة بريد الجزائر ملائمة وجذابة
			53.6	34.5	6.4	2.7	2.7	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.58	4.63	75	29	6	0	0	التكرار	يعتني مقدمو الخدمة بمظهرهم وأناقتهم
			68.2	26.4	5.5	0	0	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.61	4.25	نتيجة الفرع الخامس: الملموسية						

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه ان اتجاهات افراد العينة نحو جميع الفقرات كانت ضمن موافق بشدة و موافق وهذا ما يدل على ان اغلبية افراد العينة الدراسة يقومون جودة الخدمة البريدية المقدمة اليهم في المظهر العام للهيكل المادية لمؤسسة بريد الجزائر، إضافة الى اعتناء مقدمي الخدمات بمظهرهم الخارجي، وفيما يتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة الفقرات فان المعدل العام بلغ 4.25 وانحراف معياري بلغ 0.61 مما يعكس درجة موافقة عالية على جودة الخدمة البريدية من ناحية مؤشر الملموسية.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

2-6) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة فرع التعاطف:

الجدول رقم (14) : استجابة العينة على عبارات التعاطف

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	التعاطف
محايد	1.23	3.05	12	31	36	12	19	التكرار	الموظفون في المؤسسة مستعدون لتقديم المساعدة للزبون
			10.9	28.2	32.7	10.9	17.3	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.91	4.49	77	16	14	0	3	التكرار	تضع المؤسسة مصلحة الزبون ضمن أولويات اهتماماتها
			70	14.5	12.7	0	2.7	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.82	4.46	71	22	14	3	0	التكرار	مقدمو الخدمة يحرصون على تقديم النصائح للزبائن
			64.5	20	12.7	2.7	0	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.71	4.52	71	25	14	0	0	التكرار	تهتم المؤسسة برأي الزبون في الخدمة المقدمة له
			64.5	22.7	12.7	0	0	النسبة(%)	
موافق	0.62	4.13	نتيجة الفرع السادس: التعاطف						

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

من الجدول يتضح ان درجة موافقة افراد العينة الدراسة على الفقرات التي تحدد جودة الخدمة من ناحية مؤشر التعاطف كانت بدرجة موافق بشدة بمعدل متوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.62 مايفسر بان الافراد العينة موافقة على تقديم الخدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر.

2-7) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة فرع

الإعتمادية:

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

الجدول رقم 15) : استجابة العينة على عبارات الاعتمادية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	الإعتمادية
موافق بشدة	0.88	4.40	64	32	11	0	3	التكرار	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة
			58.2	29.1	10	0	2.7	النسبة (%)	
موافق	0.84	4.07	40	41	26	3	0	التكرار	يلتزم الموظفون بمواعيد العمل في المؤسسة
			36.4	37.3	23.6	2.7	0	النسبة (%)	
موافق	0.68	4.20	39	54	17	0	0	التكرار	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بالدقة المطلوبة
			35.5	49.1	15.5	0	0	النسبة (%)	
موافق بشدة	0.65	4.22	نتيجة الفرع السابع: الإعتمادية						

**المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss**

يتبين لنا من الجدول أعلاه ان اتجاهات افراد العينة نحو الفقرة الأولى كانت بوسط حسابي 4.40 وانحراف معياري 0.88 والفقرة الثانية بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري 0.84 مما يعكس درجة موافقة عالية من قبل الافراد على التزام مقدمي الخدمات بمواعيد العمل في المؤسسة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

(8-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة فرع الاستجابة:

الجدول رقم 16) : استجابة العينة على عبارات الاستجابة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	القياس	الاستجابة
موافق	0.91	4.05	36	54	13	4	3	التكرار	العاملون في المؤسسة لديهم الاستعداد الدائم للمساعدة
			32.7	49.1	11.8	3.6	2.7	النسبة(%)	
موافق	0.96	3.82	30	39	35	3	3	التكرار	الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسة تساعد في سرعة حصول الزبون على الخدمات
			27.3	35.5	31.8	2.7	2.7	النسبة(%)	
موافق	0.82	4.17	39	57	11	0	3	التكرار	تتميز الخدمات الالكترونية بسرعة الانجاز
			35.5	51.8	10	0	2.7	النسبة(%)	
موافق	0.84	4.07	40	41	26	3	0	التكرار	تقوم المؤسسة بالرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي
			36.4	37.3	32.6	2.7	0	النسبة(%)	
موافق	0.71	4.03	نتيجة الفرع الثامن: الاستجابة						

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه ان اعلى متوسط حسابي 4.17 كان للفقرة الرابعة التي تنص على تتميز الخدمات الالكترونية بسرعة الإنجاز، وانحراف معياري 0.82، وتدلل هذه النتائج على ان غالبية افراد العينة الدراسة توافق بدرجة موافق على جميع الفقرات وهذا يفسر بان العاملون في مؤسسة البريد يساعدون الافراد بشكل دائم بالاضافة سرعة الخدمات الالكترونية في حصول الزبون على الخدمة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

9-2) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة الدراسة على العبارات المكتوبة فرع الضمان:

الجدول رقم 17) : استجابة العينة على عبارات الضمان

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	الضمان
موافق	0.68	4.20	39	54	17	0	0	التكرار	الشعور بثقة وأمان عند استعمال أجهزة الصراف الآلي لتلقي الخدمات
			35.5	49.1	15.5	0	0	(%) النسبة	
موافق	0.91	4.05	36	54	13	4	3	التكرار	تضمن المؤسسة استرجاع الأموال لعملائها عند حدوث خطأ ما
			32.7	49.1	11.8	3.6	2.7	(%) النسبة	
موافق	0.96	3.82	30	39	35	3	3	التكرار	توفر المؤسسة سبل حماية الأموال عند التعامل عبر الأنترنت
			27.3	35.5	31.8	2.7	2.7	(%) النسبة	
موافق	0.82	4.17	39	57	11	0	3	التكرار	استخدام المعاملات الإلكترونية يسمح بتقديم خدمات دقيقة ودون أخطاء
			35.5	51.8	10	0	2.7	(%) النسبة	
موافق	0.71	4.06	نتيجة الفرع الثامن: الضمان						

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

من الجدول يتبين لنا بان غالبية افراد العينة الدراسة توافق بدرجة موافق على شعورهم بالأمان والثقة عند تعاملها مع مقدمي الخدمات، إذ بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4.06 وبانحراف معياري 0.71، مما يعكس درجة موافقة من قبل الافراد العينة الدراسة على جودة الخدمة البريدية من ناحية مؤشر الضمان.

3) حساب معامل الارتباط بين محاور الدراسة مصفوفة الارتباط

الجدول رقم 18) : مصفوفة الارتباط لمحاور الدراسة

	خدمات الانترنت	الرسائل القصيرة	البطاقة الإلكترونية	الصراف الآلي	المعاملات الإلكترونية
الملموسية	**0.344	**0.369	*0.189	**0.475	**0.496
	0.000	0.000	0.048	0.000	0.000
التعاطف	**0.329	**0.301	0.088	**0.467	**0.405
	0.000	0.001	0.363	0.000	0.000
الإعتمادية	**0.566	**0.385	**0.304	**0.400	**0.570

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
الاستجابة	**0.662	**0.559	**0.379	**0.393	**0.695
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
الضمان	**0.675	**0.553	**0.328	**0.468	**0.704
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
جودة الخدمة	**0.640	**0.542	**0.320	**0.542	**0.706
الالكترونية	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

\*\* = دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 %

\* = دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05 %

التحليل :

الجدول أعلاه يفسر المصفوفة الارتباطية بين مختلف مؤشرات الدراسة حيث يتضح لنا بان كل المؤشرات لها دلالة إحصائية ولها ارتباط فيما بينها حيث ان مستوى معنوية محصور بين 0.05% و 0.01%.

ونلاحظ بان توجد دلالة إحصائية بين محور جدو الخدمة الالكترونية والمعاملات الالكترونية بمعدل ارتباط 0.706\*\* ومستوى دلالة معنوية بنسبة 0.000%. وهو ما يفسر بانه توجد ارتباط قوي بين محاور الدراسة.

4) معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمستقل ( اختبار جودة النموذج):

الجدول رقم (19) : اختبار جودة النموذج لمعاملات الارتباط

المتغيرات المستقلة	المعاملات الالكترونية	إختبار جودة النموذج F-test	معامل التحديد R <sup>2</sup>	إختبار التأثير T-test
جودة الخدمة الالكترونية	**0.706	107.45	0.49	10.36

المصدر: من اعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss

\*\* = دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 %

\* = دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05 %

التحليل :

من خلال الجدول السابق يمكن ان نستنتج من اختبار معاملات الارتباط ان محور المعاملات الالكترونية بانه دال احصائيا وله إرتباط قوي بين مع المتغير التابع لمحور جودة الخدمة الإلكترونية حيث ان معدل الارتباط 0.706\*\* و

اختبار F الذي قيمته 107.45\*\* يبين بانها دالة احصائيا لأن دلالة اصغر من 0.01% اما معدل التغير R<sup>2</sup>

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

لمحور معاملات الاكترونية لمحور جودة الخدمة الاكترونية فنسبته 49% وهيا نسبة مقبولة اما اختبار T فهو يساوي 10.36\*\* وهو دال احصائيا عند مستوى 0.01%.

### المطلب الثاني : إختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سنتناول النتائج التي تم التوصل اليها

#### (1)- نتائج الدراسة :

بعد ان قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع , تم اختبار جودة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها كل متغير مستقل في التغيير الحاصل في درجة تاثير المعاملات الألكترونية كمتغير مستقل على جودة الخدمة الإللكترونية كمتغير تابع وذلك باستخدام  $R^2$  ثم التأكد من معنوية تاثير هذه المتغيرات المستقلة على محور العوامل المتعلقة بموضوع مساهمت معاملات الإللكترونية في تحسين جودة الخدمة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبون وباستخدام اختبار T تبين انه :

✓ توجد علاقة إحصائية بين محور جودة الخدمة الاكترونية ومؤشر خدمات الانترنت حيث ان معامل

الارتباط يساوي 0.640\*\* وبنسبة دلالة معنوية 0.000%.

✓ توجد علاقة دلالة إحصائية بين محور جودة الخدمة الاكترونية ومؤشر الرسائل القصير حيث ان معامل

الارتباط يساوي 0.369\*\* وبنسبة دلالة معنوية 0.000%.

✓ توجد علاقة دلالة إحصائية بين محور جودة الخدمة الاكترونية ومؤشر البطاقة الإللكترونية حيث ان معامل

الارتباط يساوي 0.320\*\* وبنسبة دلالة معنوية 0.001%.

✓ توجد علاقة دلالة إحصائية بين محور جودة الخدمة الاكترونية ومؤشر الصراف الالي حيث ان معامل

الارتباط يساوي 0.542\*\* وبنسبة دلالة معنوية 0.000%.

✓ توجد علاقة دلالة إحصائية بين محور جودة الخدمة الاكترونية ومحور المعاملات الاكترونية حيث ان معامل

الارتباط يساوي 0.706\*\* وبنسبة دلالة معنوية 0.000%.

#### (2)- نتائج هذه الدراسة في ضوء الفرضيات المدروسة

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة بشأن بعض المحاور والابعاد المتعلقة بدور المعاملات الإللكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن، سنقوم الان باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من علاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وذلك استنادا للإجابات والنتائج المتحصل عليها.

- إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات :



## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

حتى يتم اختبار صحة الفرضيات يجب أن تخضع أبعاد نموذج الدراسة إلى التوزيع الطبيعي، ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الإلتواء برسون محصور بين 3 و-3.

الجدول رقم 20) : يبين قيمة معامل الإلتواء لمختلف متغيرات الدراسة

المتغير	معامل الإلتواء
محور المعاملات الإلكترونية	0.927
خدمات الانترنت	0.836
الرسائل القصيرة	0.909
البطاقة الإلكترونية	0.924
الصراف الآلي	0.942
محور جودة الخدمة الإلكترونية	0.942
الملموسية	0.915
التعاطف	0.898
الاعتمادية	0.877
الإستجابة	0.899
الضمان	0.875

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل :

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الإلتواء محصور بين 0.942 و 0.836 وهذا ضمن المجال 3، -3) بمعنى ان التوزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي ايمكن إكمال إجراء اختبار صحة الفرضيات. إختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ابعاد المعاملات الالكترونية وتحسين جودة خدمة مؤسسات بريد الجزائر

من خلال مصفوفة الارتباط لمعاملات الإرتباط نجد بأن معامل الارتباط بين ابعاد معاملات الالكترونية وتحسين الجودة الخدمة كالتالي :

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية دراسة حالة بريد الجزائر فرع غرداية

يتبين من لنا من خلال المصفوفة الارتباط انا :

البعد الأول خدمات الإنترنت بمعامل ارتباط  $0.640^{**}$  بقيمة احتمالية  $\text{sig}= 0.000$  وهي اقل من مستوى المعنوية  $0.05\%$  مما يعني ان البعد الأول للمعاملات الألكترونية له علاقة طردية مع خدمة تحسين الجودة الخدمة مؤسسات بريد الجزائر.

البعد الثاني الرسائل القصيرة بمعامل ارتباط  $0.542^{**}$  بقيمة احتمالية  $\text{sig}= 0.000$  وهي اقل من مستوى المعنوية  $0.05\%$  مما يعني ان البعد الثاني للمعاملات الألكترونية له علاقة إحصائية مع خدمة تحسين الجودة الخدمة مؤسسات بريد الجزائر.

البعد الثالث البطاقة الإلكترونية بمعامل ارتباط  $0.320^{**}$  بقيمة احتمالية  $\text{sig}= 0.000$  وهي اقل من مستوى المعنوية  $0.05\%$  مما يعني ان البعد الثالث للمعاملات الألكترونية له علاقة ذات دلالة احصائية مع خدمة تحسين الجودة الخدمة مؤسسات بريد الجزائر.

البعد الرابع الصراف الآلي بمعامل ارتباط  $0.542^{**}$  بقيمة احتمالية  $\text{sig}= 0.000$  وهي اقل من مستوى المعنوية  $0.05\%$  مما يعني ان البعد الرابع للمعاملات الألكترونية له علاقة ذات دلالة احصائية مع خدمة تحسين الجودة الخدمة مؤسسات بريد الجزائر.

ومن خلال نتائج سابقة نستنتج بانه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ابعاد المعاملات الاللكترونية وتحسين جودة خدمة مؤسسات بريد الجزائر مما يعني صحة الفرضية الأولى

الفرضية الثانية :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين المعاملات الإللكترونية وجودة الخدمة البريدية

من خلال النتائج المتوصل اليها في دراسة نستنتج بأنه يوجد ارتباط قوي بين المعاملات الألكترونية وجودة الخدمة حيث ان معامل الارتباط يساوي  $0.706^{**}$  وبقيمة احتمالية  $\text{sig}= 0.000$  وهي اقل من مستوى معنوية  $0.05\%$  مما يعني انه يوجد دلالة إحصائية بين المعاملات الاللكترونية وجودة الخدمة البريدية وهذا مايبثت صحة الفرضية الثانية.

### خلاصة :

في هذا الفصل تم التطرق الى الدراسة الميدانية والمتعلقة دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن ومن اجل الوصول الى هذا المقصد من دراستنا وبالتحليل الوصفي للخصائص الديمغرافية والإحصائية لأفراد العينة في معرفة آراء العينة حول مختلف الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لولاية غرداية توصلنا الى:

✓ صحة الفرضية الأولى بحيث اتضح ان توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اعتماد المعاملات

الالكترونية وتحسين جودة خدمة مؤسسات بريد الجزائر

✓ صحة الفرضية الثانية حيث تبين ان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين المعاملات الالكترونية وجودة الخدمة

البريدية.

الخاتمة

### الخلاصة:

أصبحت ضرورة المعاملات الإلكترونية حتمية في الاقتصاد، حيث يكمن لهذه التطورات دور كبيرة في إبراز جودة الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر، وان تعزيز مكانتها لا يكون الا بتقديم خدمات متطورة ومتنوعة ذات جودة عالية.

ومن خلال دراسة حالة لوكالة بريد الجزائر بولاية غرداية تطرقنا لقياس وتحليل وتقييم دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن من خلال استبيان موجه لعملاء الوكالة محل دراسة.

### نتائج الجانب النظري:

- ✓ تعتبر المعاملات الإلكترونية تقنية من تقنيات الفعالة لتحقيق اهداف مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.
- ✓ توفير المعاملات الإلكترونية الجهد والوقت ومستوى عالي من الجودة.
- ✓ ان اعتماد على المعاملات الإلكترونية يساهم وبشكل كبيرة في تحسين الجودة.

### نتائج دراسة التطبيقية:

رضى غالبية افراد عينة الدراسة بدرجة عالية على جودة الخدمة البريدية، اذ يعتبرون الأداء الفعلي للخدمة المقدمة في مكاتب بريد ولاية غرداية يتميز بالجودة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل ابعاد المعاملات الإلكترونية والجودة الخدمات

وجود انطباع إيجابي لدى لزبائن بريد ولاية غرداية عن الجوانب المتعلقة بالملموسية والاعتمادية والتعاطف والضمان

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اعتماد المعاملات الإلكترونية وتحسين جودة خدمة مؤسسات بريد

الجزائر

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمة البريدية.

اغلبية افراد العينة لديهم مستوى جامعي

تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقديم خدمات الكترونية تسعى بها الى تحسين جودة الخدمات المقدمة الى الزبون.

### التوصيات:

على ضوء ما توصلت اليه من نتائج هذه الدراسة، نتقدم لمسؤولي إدارة مؤسسة بريد الجزائر ببعض التوصيات التالية:

- ✓ مواكبة التطور التكنولوجي في مجال العمل البريدي خاصة فيما يتعلق بأجهزة تقديم الخدمات للزبائن.
- ✓ قيام المؤسسة بتقييم جودة الخدمات التي تعرضها على مستوى مكاتب البريد من وجهة نظر الزبائن وذلك للتعرف على درجة رضاهم عن ما يقدم لهم من خدمات.
- ✓ ضرورة اهتمام مؤسسات البريد بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وخاصة تلك المتعلقة بالتعاطف والاستجابة.

- ✓ تحديث أماكن تأدية الخدمات وقاعات الانتظار، مما يجعل مؤسسات البريد أكثر جاذبية.
- ✓ الالتزام بمجهود تحسين المستمر على جودة الخدمات البريدية المقدمة.

### آفاق الدراسة:

- ✓ المعاملات الإلكترونية ودورها في تحسين جودة البطاقة الذهبية
- ✓ التسويق الإلكتروني وأهميته في الخدمات البريدية
- ✓ دور المعاملات الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية
- ✓ مدى جودة الخدمة البريدية من وجه نظر الإدارة

وفي الختام نحمد الله عز وجل أن وفقنا لإتمام هذه البحث فهو اهل الحمد والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

# المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

- ✓ ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية للقياس والتقييم، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006.
- ✓ حمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
- ✓ خصير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
- ✓ سراج الدين محمد، التجارة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، طبعة الأولى، سنة 2008.
- ✓ سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، "الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006.
- ✓ سونيا البكري، إدارة الإنتاج والعمليات، مدخل النظم، ط1، مصر، الدار الجامعية، 1999.
- ✓ طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية المفاهيم التجارب التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- ✓ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008.
- ✓ عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004.
- ✓ عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.
- ✓ عصام فهد العرييد، دراسات في محاسبة البنوك التجارية والبورصات، دار الرضا للنشر، 2001.
- ✓ عمر وصفى عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001.
- ✓ فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، مصر، 1996.
- ✓ قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001 : 2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- ✓ مأمون الدراكة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2001.



- ✓ مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر، 2002.
- ✓ مأمون السلطي، سهيل إلياس دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000، دار الفكر المعاصر، الطبعة الأولى، دمشق، 1999.
- ✓ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الرائد في الإدارة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- ✓ محمد عمر ذوابة، عقد التحويل المصرفي الإلكتروني، دراسة قانونية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، سنة 2006
- ✓ منير الجهنمي، ممدوح الجهنمي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2005
- ✓ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005.

### ثانيا البحوث الجامعية:

#### أ: مذكرات الماجستير :

- ✓ وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة واثرها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2005.
- ✓ الخنساء سعادي، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف خدة، الجزائر، 2006-2005

#### ب: مذكرات الماستر:

- ✓ حنان بن الطيب، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فعالية التغيير في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية والتجارية، إدارة اعمال، جامعة غرداية، 2018/2017

### ثالثا المداخلات والملتقيات:

- ✓ العربي نبيل صلاح محمود، الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية، دراسة مقارنة، دراسة مقدمة إلى مؤتمر الأعمال المصرفية لإلكترونية بين الشريعة والقانون الذي عقدته كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة في الفترة 10-12 ماي، سنة 2003 دبي، المجلد الأول.
- ✓ معطى الله خير الدين، بوقموم محمد، " المعلوماتية والجهاز تطوير الخدمات المصرفية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحول الاقتصادي

- ✓ عبد الهادي نجار، "الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق
- ✓ مروان جمعة درويش، جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في 30 فلسطين" في الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز، جامعة سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007 ماي 8 / 7.

#### رابعاً: المراسيم والجرائد والمجلات

- ✓ دعلي كنعان، طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، لسنة 2012.
- ✓ علي ميا، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات لقطاع العام في الجمهورية العربية السورية : دراسة تطبيقية على الشركة العامة لصناعة الألمنيوم والشركة العامة لصناعة المحركات الكهربائية في اللاذقية، مجلة جامعية تشرن للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 02، 2000.
- ✓ مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، صادرة عن مديرية الاتصال لبريد الجزائر

#### خامساً : المواقع الإلكترونية

موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz)، 2020/07/15

#### باللغة الأجنبية :

- ✓ J-L Multon coordinateur avec la collaboration de J-F Arthuad et A-S Soroste la qualité des produits alimentaire : politique , incitation , gestion et contrôle , collection science et technique Agro\_alimentaire , sequal , technique documentation , la voisier , 1994
- ✓ Daniel Duret , Maurice pillet , qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma , 2eme édition , édition d'organisation, Paris 2002

- ✓ Octave Jokung- Nguéna et autres, Introduction au Management de la Valeur, Paris: Dunod, 2001

الملاحق

الملحق رقم 1) : قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
أولاد حيمودة عبد الطيف	أستاذ محاضر	جامعة غرداية
عبيدي فتيحة	أستاذ محاضر	جامعة غرداية
بوداود بومدين	أستاذ محاضر	جامعة غرداية
بجاز لويزة	أستاذ محاضر	جامعة غرداية

الملحق رقم 2) : الاستبيان



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التجارية: تخصص تسويق خدمات  
استمارة الاستبيان

أخي الفاضل أختي الفاضلة تحية طيبة:

نحن بصدد إنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية تحت عنوان " دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن -دراسة حالة فرع غرداية-"، نتقدم إلى سيادتكم المحترمة لكونكم أحد أفراد عينة دراستنا الميدانية، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم الزبائن لجودة الخدمات بمؤسسة بريد الجزائر، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، كما أن الاستبيان لا يتضمن معلومات حول الهوية، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة بكل دقة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، إن مشاركتكم مهمة وعامل أساسي من عوامل نجاح الدراسة.

علما أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولأهداف البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذ:

د. أويابة صالح

من إعداد الطالب:

بن حويط العيد

- أولا البيانات الشخصية: الرجاء وضع العلامة (X) في المكان المناسب
- 1.الجنس: ذكر  أنثى
- 2.السن: أقل من 20 سنة  20 إلى 35 سنة  من 36 إلى 50 سنة  أكبر من 51 سنة
- 3.المستوى التعليمي: ابتدائي  ثانوي  ثانوي  جامعي
4. الوظيفة المهنة): موظف  طالب  أعمال  متقاعد  بطال
- 5.الدخل الشهري: أقل من 18000 دج  18000-30000 دج  30001 40000 دج  40000-50000 دج  أكثر من 50001 دج

المحور الأول: المعاملات الالكترونية المقدمة من طرف المؤسسة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
خدمات الانترنت						
01	تقدم مؤسسة بريد الجزائر الخدمات عبر الأنترنت الاطلاع على الرصيد، طلب دفتر الشيكات (...)					
02	بريد الجزائر يتوفر على موقع الكتروني يساهم في تقديم خدمات للزبائن					
03	بريد الجزائر يتوفر على عدد كافي من أجهزة الحواسيب للقيام بتقديم خدمات بسرعة وفعالية					
04	يوجد الأمان في معاملة مع بريد الجزائر عبر الانترنت					
الرسائل القصيرة						
05	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمة الرسائل القصيرة					
06	يتم إعلام الزبون بحركات الأموال في الحساب من					

## قائمة الملاحق

					خلال الرسائل القصيرة	
					التزويد بالعروض الخدماتية الجديدة عن طريق رسائل	07
					تسديد والتحويل الفواتير عن طريق الهاتف	08
البطاقة الإلكترونية						
					تعتمد المؤسسة بريد على بطاقات إلكترونية لتسهيل الخدمات	09
					يمكن الاعتماد على البطاقة الالكترونية في دفع مختلف المعاملات	10
					سهولة استخراج البطاقات الالكترونية	11
					وجود امان في المعاملات بالبطاقة الالكترونية	12
الصراف الآلي						
					تمتلك المؤسسة أجهزة صراف آلي	13
					المعاملات عبر الصراف الآلي تقلل من طوابير الانتظار	14
					توفر أجهزة الصراف الآلي إمكانية الاستعمال في كل وقت وكل أيام الأسبوع 24/7	15
					يمكن الصراف الآلي من تحويل الأموال بين الحسابات	16



## المحور الثاني : جودة الخدمة الالكترونية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الملموسية						
17	المظهر العام للهياكل المادية لمؤسسة بريد الجزائر تتلائم مع نوع الخدمات المقدمة					
18	لدى مؤسسة بريد الجزائر أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة					
19	المرافق العامة والتسهيلات المتوفرة لدى مؤسسة بريد الجزائر ملائمة وجذابة					
20	يعتني مقدمو الخدمة بمظهرهم وأناقتهم					
التعاطف						
21	الموظفون في المؤسسة مستعدون لتقديم المساعدة للزبون					
22	تضع المؤسسة مصلحة الزبون ضمن أولويات اهتماماتها					
23	مقدمو الخدمة يحرصون على تقديم النصائح للزبائن					
24	تهتم المؤسسة برأي الزبون في الخدمة المقدمة له					
الاعتمادية						
25	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة					
26	يلتزم الموظفون بمواعيد العمل في المؤسسة					
27	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بالدقة المطلوبة					
الاستجابة						
28	العاملون في المؤسسة لديهم الاستعداد الدائم للمساعدة					
29	الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسة تساعد في					

## قائمة الملاحق

					سرعة حصول الزبون على الخدمات	
					تميز الخدمات الالكترونية بسرعة الانجاز	30
					تقوم المؤسسة بالرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي	31
الضمان						
					الشعور بثقة وأمان عند استعمال أجهزة الصراف الآلي لتلقي الخدمات	32
					تضمن المؤسسة استرجاع الأموال لعملائها عند حدوث خطأ ما	33
					توفر المؤسسة سبل حماية الأموال عند التعامل عبر الأنترنت	34
					استخدام المعاملات الإلكترونية يسمح بتقديم خدمات دقيقة ودون أخطاء	35

## الملحق رقم 3 : مخرجات برنامج spss

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,930	35

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,706 <sup>a</sup>	,499	,494	,339

a. Valeurs prédites : constantes), الإلكترونية الخدمة جودة,

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	12,331	1	12,331	107,475	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	12,391	108	,115		
Total	24,722	109			

a. Variable dépendante : الإلكترونية المعاملات محور

b. Valeurs prédites : constantes), الإلكترونية الخدمة جودة,

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,280	,249		5,142	,000
1 الإلكترونية الخدمة جودة	,619	,060	,706	10,367	,000

a. Variable dépendante : الإلكترونية المعاملات محور

## Corrélations

		المعاملات محور الإلكترونية	الانترنت خدمات	القصيرة الرسائل	الإلكترونية البطاقة	الآلي الصراف	الإلكترونية الخدمة جودة	الموسمية	التعاطف	الاعتمادية	الاستجابة	الضمان
الإلكترونية المعاملات محور	Corrélation de Pearson	1	,854**	,851**	,606**	,570**	,706**	,469**	,405**	,570**	,695**	,704**
	Sig. bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الانترنت خدمات	Corrélation de Pearson	,854**	1	,809**	,257**	,296**	,640**	,344**	,329**	,566**	,662**	,675**
	Sig. bilatérale)	,000		,000	,007	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
القصيرة الرسائل	Corrélation de Pearson	,851**	,809**	1	,331**	,200*	,542**	,369**	,301**	,385**	,559**	,553**
	Sig. bilatérale)	,000	,000		,000	,036	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الإلكترونية البطاقة	Corrélation de Pearson	,606**	,257**	,331**	1	,291**	,320**	,189*	,088	,304**	,379**	,328**
	Sig. bilatérale)	,000	,007	,000		,002	,001	,048	,363	,001	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الآلي الصراف	Corrélation de Pearson	,570**	,296**	,200*	,291**	1	,542**	,475**	,467**	,400**	,393**	,468**
	Sig. bilatérale)	,000	,002	,036	,002		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الإلكترونية الخدمة جودة	Corrélation de Pearson	,706**	,640**	,542**	,320**	,542**	1	,672**	,675**	,878**	,908**	,929**
	Sig. bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الموسمية	Corrélation de Pearson	,469**	,344**	,369**	,189*	,475**	,672**	1	,437**	,417**	,402**	,491**
	Sig. bilatérale)	,000	,000	,000	,048	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
التعاطف	Corrélation de Pearson	,405**	,329**	,301**	,088	,467**	,675**	,437**	1	,468**	,420**	,443**
	Sig. bilatérale)	,000	,000	,001	,363	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,570**	,566**	,385**	,304**	,400**	,878**	,417**	,468**	1	,874**	,841**
	Sig. bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,695**	,662**	,559**	,379**	,393**	,908**	,402**	,420**	,874**	1	,965**
	Sig. bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
الضمان	Corrélation de Pearson	,704**	,675**	,553**	,328**	,468**	,929**	,491**	,443**	,841**	,965**	1
	Sig. bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 bilatéral).