



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

بعنوان:

دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد  
الجزائر - ولاية غرداية نموذجاً -

من إعداد الطالب: معشت زهير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ أولاد حيمودة عبد اللطيف (أستاذ تعليم عالي، جامعة غرداية) رئيسا

أ.د/ حسين شنيني (أستاذ تعليم عالي، جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

د/عبيدي فتيحة (محاضرة ب، جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021





جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

بعنوان:

دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد  
الجزائر - ولاية غرداية نموذجاً -

من إعداد الطالب: معشت زهير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ أولاد حيمودة عبد اللطيف (أستاذ تعليم عالي، جامعة غرداية) رئيساً

أ.د/ حسين شنيني (أستاذ تعليم عالي، جامعة غرداية) مشرفاً ومقرراً

د/عبيدي فتيحة (محاضرة ب، جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

# الإهداء

الحمد الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله

اهدي هذا العمل المتواضع

الى أمي العزيزة و أبي.

والى رفيقي في الحياة زوجتي المحترمة

والى اخواتي والى اعز اصدقائي

والى معلمي واساتذتي

# الشكر

اشكر الله على توفيقه لي في اتمام هذا العمل

اتقدم بالشكر الجزيل الى كل من:

الاستاذ المشرف الدكتور حسين شنيني على كل المساعدات المقدمة و

على كرم فضله و عظيم جهده.

اساتذتي اللذين ساهموا في تكويني وسهروا على تعليمي في مراحل

التعليمية وخاصة الجامعية.

الى كل من ساهم في اتمام هذا العمل من قريب او بعيد.

## الملخص

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في زيادة جودة خدمات البريد، وذلك من اجل التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على فرع من فروع مؤسسة بريد الجزائر محل الدراسة. ولتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم استمارتي استبيان. تم توزيع الاستمارة الأولى على عملاء مؤسسة بريد الجزائر ببيزان ولاية غرداية وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة البريدية في مؤسسة البريد محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الاستمارة الثانية فوزعت على الموظفين في مؤسسة بريد الجزائر ببيزان ولاية غرداية بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين في المؤسسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في: (بُعد المادية الملموسة، بُعد الاعتمادية، بُعد الاستجابة، بُعد الضمان، بُعد التعاطف).

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، جودة، خدمة، بريد الجزائر، استخدام، أبعاد.

**Abstract**

This work aimed to study the relationship between technological infrastructure and the quality of services provided by the Algeria Post, and the role this technology in increasing the quality of this services, in order to have a set of results and recommendations through the field study carried out by the researcher on one of the branches Algeria Postal Corporation under study.

To achieve the objectives of the study, two questionnaires were redacted. The first one was distributed to the customers of the Algeria Post in Berriane, Ghardaia, and aimed to measure the

dimensions of the quality of the postal services from the customer's point of view.

The second questionnaire was distributed to the workers of the Algeria Post in Berriane, Ghardaia, aimed to measure the dimensions of the quality of the postal services from the worker's point of view. in the end we've got an amount of results, the most important one is that there is a significant relationship between the use of technology and the quality dimensions of service represented in :( the dimension of tangible material aspects, the reliability dimension, the response dimension, the guarantee dimension, the empathy dimension).

**Keywords:** Information technology, quality, services, Algeria post, dimensions, Use.

## قائمة المحتويات

I	الإهداء	.....
II	الشكر	.....
III	الملخص	.....
V	قائمة المحتويات	.....
VI	قائمة الجداول	.....
VII	قائمة الملاحق	.....
أ	مقدمة	.....
	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخدمات بريد الجزائر	
1	المبحث الاول: ماهية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وجودة خدمات بريد الجزائر . . .	3
18	المبحث الثاني: الابحاث و الدراسات السابقة.....	18
36	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.....	36
37	المبحث الاول: مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة الإحصائية.....	37
40	المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى عملاء مؤسسة بريد الجزائر بيريان.....	40
58	الخاتمة.....	58
67	قائمة المراجع:.....	67
71	الملاحق.....	71
78	الفهرس.....	78



## قائمة الجداول

- جدول رقم 2. 1 يوضح توزيع عينة العملاء حسب الجنس ..... 40
- جدول رقم 2. 2 توزيع عينة العملاء حسب السن ..... 41
- جدول رقم 2. 3 توزيع عينة العملاء حسب المستوى التعليمي ..... 41
- جدول رقم 2. 4 توزيع عينة العملاء حسب الوظيفة ..... 42
- جدول رقم 2. 5 توزيع عينة الموظفين حسب الجنس ..... 43
- جدول رقم 2. 6 توزيع عينة الموظفين حسب العمر ..... 44
- جدول رقم 2. 7 توزيع عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي ..... 45
- جدول رقم 2. 8 توزيع عينة الموظفين حسب الخبرة المهنية ..... 45
- جدول رقم 2. 9 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الملموسية ) ..... 46
- جدول رقم 2. 10 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الاعتمادية ) ..... 48
- جدول رقم 2. 11 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الإستجابة) ..... 50
- جدول رقم 2. 12 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الضمان) ..... 52
- جدول رقم 2. 13 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد التعاطف) ..... 53
- جدول رقم 2. 14 نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) ..... 55

قائمة الملاحق

69.....الاستبيان الموجه الى العملاء

74.....الاستبيان الموجه الى الموظفين

# مقدمة

ان التطور المتسارع والمستمر الذي يشهده العالم اليوم في مجال تكنولوجيا المعلومات والدور الذي يلعبه في مختلف الانشطة الاقتصادية والاجتماعية و السياسية ومختلف جوانب حياة الافراد والمجتمعات, ويرجع هذا التطور السريع الى قدرة الحاسوب وكذا المقدرة المتزايدة لتقنيات الاتصال على نقل كميات كبيرة من المعلومات وتحليلها وتخزينها بسرعات عالية, فاليوم اصبحت تكنولوجيا المعلومات مهيمنة على اغلب المجالات في الجزائر, ومن اهم هذه المجالات مجال الخدمات البريدية حيث اصبح من الضروري مواكبة هذه التغيرات التي تطرأ على هذه التكنولوجيا واستخدامها من طرف مؤسسات بريد الجزائر لتقديم خدماتها بجودة عالية, حيث تعد الجودة عامل اساسي للتغلب على المنافسة, وذلك للاهتمام الكبير الذي يوليه الزبائن لجودة الخدمة, والتي تلعب دورا بارزا في زيادة حجم الطلب على الخدمات المقدمة.

### اشكالية الدراسة:

### السؤال الرئيسي:

ما الدور الذي تلعبه البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد

الجزائر؟

وينقسم هذا السؤال بدوره الى اسئلة فرعية والمتمثلة في:

ما هو مفهوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات؟

ما هو مفهوم جودة الخدمات؟

ما هو واقع استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها؟

ما هو تقييم عملاء وموظفي مؤسسة بريد الجزائر لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا

المعلومات في زيادة جودة خدماتها؟

هل توجد علاقة بين استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات

التي تقدمها؟

**فرضيات البحث:**

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وبين زيادة

فعالية خدمات بريد الجزائر.

الفرضيات الفرعية:

تقييم العملاء لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في أبعاد جودة خدمات بريد الجزائر

تقييما متدن.

تقييم الموظفين لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية تقديم خدمات البريد

تقييما متدن.

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة

خدمات بريد الجزائر.

## مبررات اختيار الموضوع:

توضيح ضرورة مواكبة تكنولوجيا المعلومات من طرف مؤسسة بريد الجزائر والتأخر الذي تشهده في اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها، وكذلك قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة خدمات بريد الجزائر.

## اهداف واهمية الدراسة:

التعرف على اهم الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر للعملاء وفك الغموض عن بعض الادوات المستخدمة في تقديمها، وتحديد مفهوم واضح للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال اراء الباحثين في هذا الموضوع ودورها في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر، وعرض واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات بريد الجزائر.

تستمد أهمية الدراسة من اهمية الخدمات الي يقدمها بريد الجزائر والتي لا يمكن الاستغناء عنها،

وتتبع اهمية البحث بشكل رئيسي من اهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر.

## حدود الدراسة:

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر ببيريان ولاية غرداية، وتتمثل الحدود الزمانية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من اوت الى سبتمبر 2022، وذلك بدراسة عينة من عملاءها وعينة من موظفيها.

## منهج البحث والادوات المستخدمة:

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي قصد الوصول لمعرفة دقيقة وتفصيلية لعناصر موضوع البحث، وقمنا باستخدام الاستبانة في جمع البيانات، وقمنا بتحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة برنامج تحليل البيانات الاحصائية spss. مرجعية البحث: تم الاعتماد في دراستنا على بعض الكتب ومذكرات الماجستير واطروحات الدكتوراه، وكذلك بعض المقالات العلمية والدراسات الميدانية. صعوبة البحث: تكمن صعوبة البحث في صعوبة الحصول على المراجع، وكذلك صعوبة الحصول على معلومات دقيقة.

هيكل البحث: لمعالجة اشكالية البحث المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة الى:

الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخدمات بريد الجزائر والذي تناولنا فيه مفهوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتعريف بمؤسسة بريد الجزائر، وتقديم مفهوم مختصر لجودة الخدمة وابعادها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر ببيزان ولاية غرداية، حيث تناولنا موضوع مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة الإحصائية المستخدمة في اجراء هذه الدراسة، وقمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة وتقديم بعض التوصيات.



**الفصل الأول: الادبيات النظرية**

**والتطبيقية للبنية التحتية لتكنولوجيا**

**المعلومات وخدمات بريد الجزائر**

## تمهيد

اصبحت تكنولوجيا المعلومات تفرض سيطرتها على اغلب المجالات في وقتنا هذا، فمواكبة وامتلاك هذه التكنولوجيا والتحكم فيها أصبح الشغل الشاغل للمؤسسات في مختلف الميادين والعامل الاساسي لتمييزها والصمود في وجه المنافسة والتحديات التي فرضتها الاوضاع الحالية والتي تتسم بالتغير السريع والمستمر، وفي ظل هذه الاوضاع تحتم على مؤسسة بريد الجزائر الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في تحسين جودة خدماتها بأبعادها ومواكبة التطورات التي تطرأ عليها.

في هذا الإطار قمنا بتقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الاول: يتناول هذا المبحث ماهية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقمنا بتعريف مؤسسة بريد الجزائر والتي هي محل دراستنا، وكذلك تطرقنا الى مفهوم جودة الخدمة باعتبار ان مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة خدماتية.

المبحث الثاني: قدمنا فيه بعض الدراسات التي اجريت من قبل بعض الباحثين حول موضوع تكنولوجيا المعلومات، وموضوع خدمات البريد.

## المبحث الاول: ماهية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وجودة خدمات بريد

الجزائر.

المطلب الاول: مدخل الى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

### 1) تعريف المعلومات:

لكي نفهم مصطلح المعلومات لا بد أن نفرق في البداية بينها وبين عدة مفاهيم ومصطلحات أخرى، تخط بما كالحقائق والبيانات المعطيات والمعرفة، والتي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية بينهما على النحو التالي:<sup>1</sup>

- **فالحقائق:** هي مجموعة من الأشياء تبين صدفة عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية.
- **أما البيانات والمعطيات:** هي مجموعة عناصر خام لم تعالج ولم تترجم بعد فهي عناصر مجردة هي تمثل حدث في شكله الخام مصدرها نتيجة ملاحظة أو قياس قد تكون نوعية وهي دوما تتسم بالموضوعية.
- **البيانات:** هي أجزاء غير منظمة من المعلومات التي تم استقائها من مصادر أولية ومصادر ثانوية تم الحصول عليها من داخل أو خارج المؤسسة.

---

<sup>1</sup> يلقيدوم صباح، ثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير يلقيدوم صباح، جامعة قسنطينة2، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير. ص 116، بتصرف.

- **المعرفة:** تعرف على أنها مجموعة من الخبرات والمعلومات والقيم والبيانات المترابطة والمسلمات البديهية والتي تجمع مع بعضها البعض، كي توفر البيئة المناسبة التي تساعد على التقييم، الحكم، التعلم والاستفادة من التجارب والجمع بين الخيارات والمعلومات.

## (2) تعريف التكنولوجيا:

قد يتبادر إلى الذهن أن المفهوم البسيط للتكنولوجيا يتمثل في تحويل العمل اليدوي إلى عمل آلي، وهو نفس المفهوم الذي ساد منذ اكتشاف الطواحين الهوائية، غير أن هذا المفهوم ولبساطته لا يمكن أن يتوافق مع الحياة المعاصرة ولا يتماشى مع التطور الذي وصلت إليه، فأصول هذه المفردة تعود إلى الكلمة اليونانية Technologia، وهي تتكون من مرادفين Techne و Logos، وتعود Techne إلى الفعل Teucho المرادف للفعل يصنع ومن ثم يشير المصطلح إلى الصناعة، أما Logos فتعني علم أو دراسة، ومنه تشير كلمة تكنولوجيا إلى علم الصناعة.<sup>1</sup>

فالتكنولوجيا تمثل للمؤسسة مصدرا غير محدود للتطور والتميز، والمؤسسة التي تعتمد على كخيار استراتيجي تتأقلم ومتطلبات النمو بوتيرة سريعة وفعالة، كما تسمح بإبداع منتجات جديدة وتفعيل النشاط الداخلي وهي تعرف بأنها "تشير إلى الوسائل والأجهزة التي

---

<sup>1</sup> مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه شعبة: العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس - سطيف 1، 2016/2017، ص 19.

يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون حياته، وبالتالي هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة<sup>1</sup>.

### (3) تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها خليط من أجهزة الكمبيوتر، ووسائل الاتصال ابتداءك من الألياف إلى المجموعة الضوئية إلى الأقمار الصناعية، والتقنيات المصغرة الرقمية والاستنساخ، وتتمثل في الكثير من الاختراعات، والتكنيك الذي يستخدم المعلومات الخارجة عن إطار البشر<sup>2</sup>.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها "الحصول على المعلومات (الصوتية والمصورة والرقمية والتي في نص مدون) وتجهيزها واختزانها وتنبيتها وذلك لاستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد"<sup>3</sup>.

### (4) تطور تكنولوجيا المعلومات:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سماحي منال، التسويق الإلكتروني و شروط تفعيله في الجزائر دراسة حالة اتصالات الجزائر، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014/2015، ص29.

<sup>2</sup> مرابط عياش عزوز، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات - سكيكدة أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في : علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2016/2017، ص27.

<sup>3</sup> بزاوية زهرة، مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى اخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علم المكتبات و العلوم الوثائقية، تخصص تقنيات التوثيق و مجتمع المعلومات، كلية العلوم الانسانية و الاسلامية قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية، جامعة وهران 1 احمد بن بلة، 2014/2015، ص58.

<sup>4</sup> ابراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الأرشيف-ارشيف ولاية قسنطينة نموذجاً-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص اعلام علمي ونقدي، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، نوفمبر 2009، ص 17، بتصرف.

ما نشاهده اليوم من تكنولوجيا المعلومات، هو نتيجة تطورات حصلت على مدى أربعة آلاف سنة قبل الميلاد ويمكن إختصار بعض المحطات فيما يلي:

- إختراع الكتابة ووسائط حفظ المعلومات.

- إختراع الورق.

- إختراع الطباعة.

- إختراع التصوير الفوتوغرافي.

- إختراع وسائل الاتصال.

- إختراع الإعلام الآلي.

- إختراع الإنترنت.

## (5) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:<sup>1</sup>

يعرف ( Timpson and Katz ) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أنها " :

مصطلح يستخدم لوصف مجموعة من الحواسيب والشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات " وتمتلك معظم الشركات مجموعة من أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات والبرمجيات والتي تستخدم في النقاط وتخزين ومعالجة ونشر مضامين رقمية، و ان التطورات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات وبشكل أساسي التطورات في

---

<sup>1</sup>عمار محمد ,زهير تيناوي, دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات ( MTN & Syriatel ) بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA , الجامعة الافتراضية السورية, 2018/2019,ص.40.

الأجهزة والبرمجيات وتكنولوجيا الاتصالات مكنتنا من استخدام تكنولوجيا المعلومات بطرق عديدة لم نكن نستطيع القيام بها سابقاً.

ويحدد (Tarban) وآخرون عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها تتكون من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات وأجهزة أخرى وبتفق معه في ذلك كل من اوبرين، مارتن وآخرون.

أما (Laudn and Laudon) فيقولان بأن عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتكون من الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات والشبكات والاتصالات والمستشارين وادارة البيانات والتخزين والإنترنت.

وعليه يمكن اعتبار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشمل العناصر الآتية: الأجهزة والبرمجيات، البيانات والمعلومات، الشبكات والاتصالات ونظم التشغيل والمستشارين والإنترنت.

## 6) مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>1</sup>:

تحتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى:

### 1) الأجهزة (Hardware):

---

<sup>1</sup> سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة-دراسة حالة الجزائر-، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص ادارة الاعمال، جامعة الجيلالي ليايس-سيدي بلعباس، 2016/ 2017، ص33. بتصرف.

هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، والتي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات.

### ب) البرمجيات (Software):

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب.

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات. وتتقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى:

- برجمات النظام (System Softwares).
- البرمجيات التطبيقية (Application Softwares).
- برمجيات التأليف (Compilation Softwares).

### ج) الأفراد:

- المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرون، المحاسبون، العملاء... الخ. وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام.



- الاختصاصيون الفنيون: هم المسؤولون عن تشغيل واستدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنية، ومنهم محللو النظم ومطورو البرامج ومشغلو النظام من العاملين.

#### د) قواعد البيانات:

هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات.

#### المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمة وأبعادها.<sup>1</sup>

تعريف جودة الخدمة وأبعادها: لا يزال الجدل قائماً بين الباحثين في مجال تسويق الخدمات، حول ايجاد تعريف لجودة الخدمة، فبعض الباحثين على غرار، Parassuraman, Zeithaml و Berry ، يعرفون جودة الخدمة على أنها الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون و الجودة المتوقعة، في حين يرى البعض الآخر كأمثال Cronin و Taylor أن جودة الخدمة تعبر فقط عن الأداء الفعلي للخدمة أو ما يدركه الزبون.

<sup>1</sup> بن أحسن ناصر الدين، تكامل أنشطة التسويق الداخلي وإدارة جودة الخدمات وأثره على رضا الزبون دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم التجارية، جامعة العقيد الحاج لخضر- باتنة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر- باتنة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/ 2016، ص134-144-145، بتصرف.

يقدم RUST و OLIVER جودة الخدمة كمفهوم ثلاثي الأبعاد، و تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

**الجودة الفنية:** تشير إلى الجوانب التقنية المستخدمة في إنتاج الخدمة.

**الجودة الوظيفية:** تتمثل في الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية، وتشير إلى العلاقات التفاعلية بين مقدم الخدمة و الزبون.

**المحيط الذي يتم فيه إنتاج الخدمة:** يشير إلى ما يتوفر عليه المكان الذي يتم فيه إنتاج الخدمة من إمكانيات مادية.

وقد توصلت مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي يبني عليها الزبون توقعاته وادراكاته، و بالتالي حكمه على الجودة، تشمل ما يلي:

1. الملموسية: التسهيلات المادية، المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة.
2. الاعتمادية: القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات ( أي ثقة يعتمد عليها، وبأداء صحيح).
3. الاستجابة: القدرة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب.
4. الضمان (الثقة): القدرة على كسب ثقة الزبون وجعله يشعر بالأمان.
5. التعاطف: الاتصال الجيد بالزبون، وتفهمه و العناية به.

## المطلب الثالث: مدخل الى خدمات بريد الجزائر

### (1) تعريف بريد الجزائر:<sup>1</sup>

بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية موضوعة، تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مكلفة بضمان السياسة الوطنية الرامية إلى توفير الخدمة البريدية والمالية البريدية وتطويرهما في كل أنحاء التراب الوطني، ويتم تسيير المؤسسة وفقا لمواد من القانون الحكومي، وهذا في جميع تعاملات المؤسسة مع الدولة وفي الميدان التجاري ومع الجهات المتعددة الأخرى.

### (2) مهام المؤسسة:<sup>2</sup>

إن هذا الإطار القانوني ( كمؤسسة عمومية) وكمؤسسة تجارية واقتصادية، يؤدي الى اضطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق.

فباعتبارها خدمة عمومية: يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.

<sup>1</sup>الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون، من خلال المزيج التسويقي-دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر-، مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، فرع التسويق، جامعة بن يوسف بن خدة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006/2005، ص117 بتصرف.

<sup>2</sup>وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و أثرها على سلوك المستهلك-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 103.

وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري: يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليل تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.

وباعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة: يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.

فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء فالاضطلاع بها كلها وبشكل مرضي يمثل أهم الانتشغالات.

### (3) الخدمات البريدية المقدمة:<sup>1</sup>

#### 1.3. الخدمات البريدية الأساسية:

ونقصد بها ما أُصطلح عليه باسم البريد الرسائل وتشمل هذه الخدمات ( الرسالة، البطاقة البريدية الأيرو غرام، الرزمة البريدية، المطبوعات و العينات والرزم الصغيرة)، إن التصنيف المشار إليه البعائث البريدية يأخذ بعين الاعتبار معيارين أساسيين للتمييز.

\* معيار الاتجاه وهنا نميز بين البريد الموجه إلى:

- دول النظام الداخلي ( داخل الجزائر و في اتجاه دول المغرب العربي).

<sup>1</sup> وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص137. بتصرف.

- دول النظام الخاص ( دول العالم العربي وبعض الدول الإفريقية).

- دول النظام الدولي ( باقي الدول غير المذكورة في النظامين السابقين ).

\* معيار شروط القبول ونقصد بها التهيئة العامة للبعثات وتشمل الغلاف، المحتوي، الوزن والأبعاد.

أ- الرسالة: وتعرف في النظام الداخلي على أنها كل ورقة مكتوبة وتمثل بالنسبة للمرسل أو المرسل إليه مراسلة شخصية سواء أرسلت داخل غلاف أو مكشوفة.

ب- الأبر و غرام ( arogrammine4): وهو عبارة عن غلاف مفتوح يباع في المكاتب البريدية يسمح بكتابة المراسلة الشخصية على أحد أجزائه ليطوي بعد ذلك و يرسل إلى المرسل إليه عن طريق الجو ويقبل في اتجاه دول المغرب العربي وفي اتجاه النظام الدولي.

ج-البطاقة البريدية.

د- الرزمة البريدية: هي بعيثة أوجدت لإرسال البضائع في حدود 03 كلغ داخل دول النظام الداخلي ( الجزائر ودول المغرب العربي ) ، يسمح بإدراج المراسلات الشخصية داخلها وتحافظ على صنفها.

هـ- المطبوعات و العينات: وهي صنف من بعثات بريد الرسائل ووجدت لإرسال المطبوعات.

### 2.3. الخدمات الإضافية: ونقصد بها تلك الخدمات التي قد يطلبها المرسل على البعائث

السابقة الذكر، ويمكن أن نذكر منها:

خدمة التسجيل، خدمة التأمين، خدمة الإشعار باستلام، خدمة الإرسال عن طريق الجو، خدمة التوزيع السريع، التسليم في البريد الماك، التسليم عن طريق الصناديق التجارية والتوزيع الاستثنائي لبريد الأفراد (CIDEx).

#### أ. خدمة التسجيل :

وتكون بطلب من المرسل أو لضرورة المصلحة وتعني تسجيل البعثة أثناء الإيداع و

إعطائها رقما للتسجيل .

#### ب. خدمة التأمين:

وهي معالجة خاصة تطبق على الرسائل والعلب التي تحتوي على قيم ( صكوك،

سندات، مخططات...) أو على بضائع ذات قيمة تجارية.

#### ج. الإشعار باستلام:

وهي خدمة إضافية تطلب على كل البعائث ما عدا البعائث التي تستفيد من السعر

المخفض، وتقبل في كل الاتجاهات.

#### د. خدمة التوزيع السريع (Expres):

وهي خدمة تطلب على كل البعثات الموجهة في اتجاه دول النظام الداخلي و النظام الخاص لكن لا تقبل في اتجاه بعض دول النظام الدولي.

#### هـ. خدمة عن طريق الجو:

تكون هذه الخدمة مجانا في حدود 20 غ في اتجاه دول النظام الداخلي فقط.

#### و. خدمة الصناديق البريدية ( التجارية):

وهي خدمة يطلبها المرسل إليه في مكتب التوزيع وتمكنه من اكتساب صندوق بريدي بعد أدائه الاشتراك سنوي.

#### ن. خدمة التوزيع الاستثنائي لبريد الأفراد (CIDEx):

وهي خدمة اوجدت للتخفيف على الصناديق البريدية على مستوى المكاتب البريدية وتهدف إلى توجيه البريد إلى الأكشاك المتعددة الخدمات التي تقوم بتسيير هذه الصناديق حيث يدفع الاشتراك لأصحاب هذه المحلات.

### 3.3. الخدمات المالية:

تمثل الخدمات المالية البريدية أهم مصدر الإيرادات لمؤسسة بريد الجزائر (70% )، وتشمل هذه الخدمات: ( خدمات الصكوك البريدية، خدمات صندوق التوفير والاحتياط، خدمات الحوالات، خدمات مالية أخرى لمصلحة الخزينة ).

### 4.3. خدمات تجارية أخرى:

#### أ. الطرود البريدية :

وهي خدمة شبيهة بمصلحة بريد الرسائل لكنها لا تخضع لنظام التخصيص.

#### ب- خدمة البريد السريع ( EMS ):

وتسمى أيضا ببطل البريد وهي خدمة تضطلع بها حاليا مصلحة البريدية في انتظار

إنشاء فرع مستقل Filiale يشرف على هذه المصلحة. تهدف خدمة البريد السريع إلى النقل

الفوري والسريع البعائث EMS مع التكفل أيضا بالتوزيع السريع لها.

#### ج- خدمة الاستقبال السريع للأموال WESTERN UNION:

تسمح هذه الخدمة بتحويل الأموال عن طريق شبكة الإعلام الألي من أكثر من 190

دولة عبر العالم و استحصالها نقدا بالعملة الوطنية على مستوى المكاتب البريدية أو

بتحويلها إلى حسابات بنكية بالعملة الصعبة.

#### د. خدمة الموزع الأوتوماتيكي للأوراق النقدية (DAB):

تهدف هذه الخدمة تأمين عمليات السحب الأوتوماتيكي بواسطة بطاقات مغناطيسية

على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد أي ( 24/24سا).

هـ الإشهار البريدي ( Publipostage ): وتصنف هذه الطريقة للإشهار ضمن أسلوب

التسويق المباشر التي تنتهجه المؤسسات في سياساتها التسويقية .



وبالإضافة إلى الخدمات المختلفة السابقة فإن مؤسسة بريد الجزائر عملت خلال السنتين الأخيرتين على التعاقد مع شركات وطنية ومقيمة لنقل بريدها الخاص تحت رعاية ومعالجة خاصة، بالإضافة إلى التعاقد مع شركات الاتصال للهاتف النقال لبيع بطاقات الشحن وبطاقات التعبئة، وعقود أخرى لتنصيب أجهزة الإرسال والاستقبال على مستوى المكاتب البريدية.

### 5.3 الخدمات الالكترونية:<sup>1</sup>

**الشباك الالكتروني :** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن و المتعاملين ، وهي كل الأجهزة

الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

**بطاقة السحب الالكترونية :** تمثل بطاقة السحب الالكترونية ( La carte CCP ) بطاقة

يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، والتي تعمل مع

وجود الشباك .

**خدمات السحب:** إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب

الأموال للمواطنين ، والتي دعمت العمليات التقليدية:

**خدمات الاطلاع على الرصيد.**

---

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية :تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري -قسنطينة-، 2010/ 2009، ص 139.بتصرف.

خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي حاري ، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملا الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية .

خدمات عبر شبكة الانترنت اذ تشمل هذه الخدمات ما يلي : (خدمات الاطلاع على الرصيد, خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية, خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية).

## المبحث الثاني: الابحاث و الدراسات السابقة

### المطلب الأول : الدراسات العربية

1) دراسة زكي شفيق زكي زبدة, تقييم مستوى جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بالرضا من وجهة نظر متلقي الخدمة ( البريد الفلسطيني نموذجاً), رسالة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة - مسار بناء المؤسسات و تنمية الموارد البشرية- , معهد التنمية المستدامة, جامعة القدس, فلسطين, 2018.

اشكالية الدراسة: ما تقييم مستوى جودة الخدمات البريدية وعلاقته بالرضا من وجهة نظر

متلقي الخدمة؟

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة مستوى جودة الخدمات البريدية, و معرفة مدى رضا متلقي الخدمات البريدية بمستوى الخدمات المقدمة له وفقا للمتغيرات الديموغرافية.

### **خصائص العينة وجمع البيانات:**

وقد شملة هذه الدراسة دراسة المتغيرات المستقلة الخاصة بجودة الخدمة, و المتغيرات الديموغرافية, و المتغير التابع المتعلق برضا العملاء, وذلك خلال الفترة ما بين عام (2017-2018), وقد اقتصرت الدراسة على عينة تحتوي 260 فردا من المستفيدين من الخدمات المقدمة من قبل البريد الفلسطيني وذلك من خلال توزيع الاستبانة عليهم, وتحليل البيانات المتحصل عليها .

### **نتائج الدراسة:**

توصل الباحث من خلال دراسته الى:

➤ ان درجة الجودة الكلية للخدمات المقدمة من قبل البريد الفلسطيني متوسطة حيث ظهرت الجودة الوظيفية و التقنية و جودة معالجة الشكاوي بتقييم متوسط, وكذلك مستوى رضا متلقي الخدمة من البريد الفلسطيني متوسط و هذا راجع من خلال ما تضح للباحث الى:

اهتمام البريد الفلسطيني بتقديم السعر المناسب و الثقة و اهتمام الموظفين و سرعة تقديم الخدمة, و اهمالهم لبعض الجوانب المتعلقة بمعرفة الموظفين و المظهر العام و الاجهزة

المستخدمة في تقديم الخدمة و المعلومات و التفاعل مع المستفيدين و كذلك ضعف السياسات التسويقية المتبعة.

بالإضافة الى بعض القيود المعيقة التي تفرضها اسرائيل على قطاع البريد الفلسطيني.

➤ وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية طردية بين الدرجة الكلية لجودة الخدمة في مكاتب البريد الفلسطيني و رضا العميل.

➤ وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية طردية بين ( بعد الجودة الوظيفية, بعد الجودة التقنية) في مكاتب البريد الفلسطيني ورضا العميل.

➤ عدم وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين جودة معالجة الشكاوي في مكاتب البريد الفلسطيني ورضا العميل.

➤ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا متلقي الخدمة في البريد الفلسطيني من وجهة نظر متلقي الخدمة تبعا لمتغيرات الدراسة الديمغرافية.

➤ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا متلقي الخدمة في البريد الفلسطيني من وجهة نظر متلقي الخدمة تبعا لمتغير مكتب البريد المستخدم.

### توصيات الدراسة:

السعي للخروج من السيطرة الإسرائيلية, والاهتمام بالجانب التسويقي و العمل على

تحسين الخدمة في جميع مكاتب البريد الفلسطيني, وكذلك رفع نسبة استخدام المعدات

والتجهيزات الحديثة و تطوير الانظمة الالكترونية و تطوير معرفة الموظفين, والعمل على قياس جودة الخدمة ورضا متلقي الخدمة بشكل دوري ومنتظم.

(2) دراسة بوسيف سيد أحمد, طالب بدر الدين, العلاقة بين جودة الخدمة وولاء

**العميل :دراسة حالة بريد الجزائر باستخدام نموذج PLS-SEM .**

**الاشكالية الرئيسية:** كيف تؤثر جودة الخدمة على ولاء العميل في مؤسسة بريد الجزائر؟

**الهدف من الدراسة:** تهدف الدراسة الى نمذجة العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء لدى مركز بريد الجزائر.

**خصائص العينة وجمع البيانات:** قام الباحثان بتوزيع 120 استبيان على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء بريد الجزائر من ولاية الطارف لسنة 2020 .

**نتائج الدراسة:**

توصل الباحثان الى ان دراستهما مرضية ومشابهة للعديد من الدراسات في دول أخرى، فلقد حاولا من خلال هذه الدراسة معرفة العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة وولاء العميل الخدمات بريد الجزائر، ولقد توافقت نتائج دراستهما مع الدراسات السابقة فرضا العميل كان له تأثير موجب على ولاءه, و أكدت وجود تأثير بين جودة الخدمة ورضا العميل، اما بالنسبة لتأثير جودة الخدمة على ولاء العميل فلم تجد نتائج الدراسة تأثير دو

دلالة إحصائية, و ان العلاقة غير مباشرة بين جودة الخدمة وولاء العميل وهذا باعتبار الرضا عامل وسيط.

ومن النتائج التي تحصلوا عليها بعد اختبار الفرضيات اعتبر الباحثان ان التأثير الغير مباشرة بين جودة الخدمة وولاء العميل علاقة غير مباشرة كاملة او تامة وليست جزئية لأنه لا يوجد تأثير مباشرة ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وولاء العميل.

### توصيات الدراسة:

على بريد الجزائر أن يحسن نوعية الخدمات المقدمة وتقلص الفارق بين أداء الخدمة وتطلعات الزبائن بما يساهم بتعزيز ولائهم.

3) دراسة بوعبد الله صالح, نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر, رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة سطيف1,

2013-2014.

اشكالية الدراسة: كيف يمكن قياس محددات الجودة المدركة للخدمة عمليا وكيف يمكن استخدام نتيجة هذا القياس في عملية التحسين؟

الهدف من الدراسة: بناء مقياس خاص بالخدمة في بريد الجزائر, ومن ثم اختبار ثباته وصدقته.

## خصائص العينة وجمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات و ذلك بتوزيع استمارات في بعض مكاتب بريد الجزائر على المستفيدين من خدماتها.

## نتائج الدراسة:

➤ بينت الدراسة وجود علاقة دالة بين شعور الزبون بودة الخدمة و رضاه عن المؤسسة وولائه لها.

➤ توصلت الدراسة الى مقياس للبحث من وجهة نظر الزبائن في قطاع البريد والذي اسماه (POSTQUAL).

➤ وجدت الدراسة ان الجودة الوظيفية هي الاكثر تأثيرا, ثم الجودة التقنية ثم معالجة الشكاوى.

➤ المقياس الفرعي للجودة الوظيفية يمكن استخدامه مع تعديلات ملائمة على قطاعات أخرى قريبة من البريد تقدم خدماتها للجمهور وفي ظروف مماثلة.

## اقتراحات الباحث العملية:

- الأبعاد الثلاثة للجودة في هذا القطاع: الجودة الوظيفية، الجودة التقنية ومعالجة الشكاوى. يمكن إذن الاستفادة من هذا التقسيم عند صياغة استراتيجية لتحسين الجودة.
- توصل البحث إلى ضرورة إعطاء الأولوية للجودة الوظيفية.

- استخدم الباحث في المقياس المقترح سلما سباعيا, يمكن أن يستفاد من هذا التصنيف الترتيب الولايات والمكاتب،... كطريقة لتحديد سياسات وإجراءات للتحسين بحسب كل منطقة.
- على مستوى إطارات المؤسسة، يمكن استخدام لغة أكثر دقة وإن كانت أكثر تعقيدا، ومع هؤلاء يمكن استخدام منهجية الانحرافات الستة.
- يقترح الباحث مكافحة كل الأسباب التي تؤدي إلى التوقف عن الخدمة في المكاتب لأكثر من خمس دقائق.

4) دراسة حياة بن سماعيل, حكيمة بوغديري, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية-بسكرة-, مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية, العدد الواحد والعشرون, جوان 2017.

اشكالية الدراسة: الى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد الولائية بسكرة عبر مكاتب البريد التابعة لها؟

الهدف من الدراسة: التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة الى متلقي الخدمة.



**خصائص العينة وجمع البيانات:** تم توزيع 100 استمارة استبيان على المستفيدين من

الخدمات التي تقدمها وحدة البريد الولائية بسكرة عبر مكاتب البريد التابعة لها.

### نتائج الدراسة:

➤ هناك رضا نسبي عن جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد لزيائنها عبر مكاتب البريد التابعة لها.

➤ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفر أبعاد جودة الخدمة ( الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف) في الخدمة المالية البريدية المقدمة.

➤ من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم تأهيل مقدمي الخدمة المالية العاملين بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد وعدم متابعة زبائن البريد للخدمات المالية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها.

(5) دراسة د. رابعة أحمد بشير مالك، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء

### المؤسسات المالية

دراسة ميدانية علي المؤسسات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية، المؤتمر الدولي العلمي استخدام التكنولوجيا في المؤسسات المالية والمؤسسات الناشئة، الجزء الأول، المركز الديمقراطي العربي ألمانيا -برلين-، 2022.

**اشكالية الدراسة:** ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المؤسسات المالية؟

**هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (التجهيزات التكنولوجية، البرمجيات، الشبكات والاتصالات، المورد البشري) في تطوير أداء المؤسسات المالية.

**خصائص العينة وجمع البيانات:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بسوق الخرطوم للأوراق المالية، تم أخذ عينة عشوائية، مكونة من (120) مفردة، تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة.

**نتائج الدراسة:**

- أظهرت نتائج الدراسة أن سوق الخرطوم للأوراق المالية يسخر ابعاد تكنولوجيا المعلومات بهدف تطوير أدائه حيث تصورات المبحوثين حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات كانت مرتفعة.
- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لأبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة في الأداء بسوق الخرطوم للأوراق المالية وأن التباين في أبعاد تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل يفسر (67 %) من التغير في الأداء بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
- أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية ل: (التجهيزات التكنولوجية, البرمجيات, الشبكات والاتصالات, المورد البشري) في الأداء بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

## توصيات الدراسة:

➤ الاهتمام بالبنى التحتية كتوفير الأجهزة التكنولوجية الحديثة واستخدامها في العمل مما يساعد في تطوير أداء سوق الخرطوم للأوراق المالية.

➤ العمل على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة لتطوير أداء سوق الخرطوم للأوراق المالية.

➤ رفع مستوف الخبرة والمهارة للمهارات البشرية.

➤ العمل على استخدام أحدث البرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء سوق الخرطوم للأوراق المالية.

➤ الارتقاء بمستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بسوق الخرطوم للأوراق.

➤ إقامة ورشات عمل وندوات وإصدار نشرات تعريفية تهتم بتعريف العاملين بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء.

(6) دراسة إحسان علي مبارك الجبوري, دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء

المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية, مجلة كلية مدينة العلم

الجديدة, المجلد 8, العدد 2, سنة 2016, العراق.

اشكالية الدراسة: ما هي علاقة تكنولوجيا المعلومات بإبعادها (الأجهزة والمعدات ,

البرمجيات ,شبكات الاتصال ,قاعدة البيانات, مهارات الافراد ) بتحسين الأداء المصرفي

بإبعاده ( البعد المالي ,بعد الزبائن, بعد العمليات الداخلية ,بعد التعلم والنمو,البعد الاجتماعي)؟

**هدف الدراسة:** التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين اداء المصارف العراقية الخاصة.

**مجتمع وعينة الدراسة:** المصارف العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية مجتمعا للدراسة.

**نتائج الدراسة:**

- توجد علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات, البرمجيات, شبكات الاتصال, قاعدة البيانات, الأفراد, ) و الاداء المصرفي.
- توجد علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء المالي.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعده الزبائن.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعده العمليات الداخلية.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و بعده التعلم والنمو.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والبعد الاجتماعي.
- ووجد إن تكنولوجيا المعلومات المصرفية تؤثر إيجابا على الأداء المصرفي.

➤ تجمع المصارف بين الأعمال التقليدية والإعمال الالكترونية في تسيير أعمالها , الأمر الذي يؤثر سلبا على رضا الزبون.

### توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أوسع والاعتماد على الأعمال .
- تدريب بعض العاملين في المصرف على إعداد البرامج المصرفية المطلوبة.
- إدخال المدراء في الإدارات العليا و الدورات اللازمة لاكتسابهم الخبرات و المهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
- استخدام شبكة الاكستر نت ,والعمل على أسلوب الربط المباشر في توفير البيانات أو السيطرة المركزية على البيانات والمعلومات ,والسعي لامتلاك نقاط بيع الكترونية.
- التأكيد على تطبيق نظام ( camels ) والخاص بتقييم المصارف .
- ممارسة الأنشطة البنكية التأمينية أو تقديم هدايا للزبائن كجزء من المحفزات للمودعين .
- تفعيل العمل بالموقع التبادلي للسماح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم و اجراء بعض العمليات المصرفية بما يؤمن السرعة ورضا الزبون .
- دعم الأنشطة الثقافية والعلمية من خلال عقد المؤتمرات والندوات والمهرجانات,كجزء من النشاطات التي تخدم المجتمع , واعطاء منح دراسية للخريجين .

## المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية

1) Gerald Laronde, Katarin MacLeod, Lorraine Frost, Ken Waller, A Case دراسة Study Of The Integration Of Information And Communication Technology In A Northern Ontario First Nation Community High School: Challenges And Benefits, *Journal of International Education Research – June 2017, Volume 13, Number 1.*

اسئلة الدراسة: كيف يستخدم المسؤول والمعلم والطلاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

ما هي مزايا وعيوب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفصل؟ ماهي العوائق

الموجودة في عملية ودعم استخدام الكمبيوتر المحمول في المدارس؟

هدف الدراسة: معرفة طريقة استخدام الطلاب والمسؤولين و المعلمين لتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات وسلبيات و ايجابيات استخدامها في الفصل الدراسي, و ايجاد

حلول للتغلب على هذه السلبيات و عوائق استخدام الكمبيوتر المحمول في المدارس.

خصائص العينة وجمع البيانات:

يتكون جمع البيانات من استطلاعات الرأي عبر الإنترنت مع طلاب ومعلمي ومسؤولي مدرسة ثانوية في كندا باستخدام Fluidsurveys.com. تم إرسال رابط الاستبيان عبر الإنترنت إلى عناوين Gmail الخاصة بالمشاركين.

### نتائج الدراسة:

بالنسبة للمدير:

➤ هناك فوائد تشمل المزيد من مشاركة الطلاب في استخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة كتكنولوجيا داخل وخارج الفصل الدراسي.

➤ نظرا لتغيير إمكانية الوصول إلى مواقع غير مناسبة ، لم يعد يسمح للطلاب بإزالة أجهزة الكمبيوتر المحمولة من ممتلكات المدرسة.

➤ توجد العديد من التحديات التي شملت هذه الخدمات اللوجستية لشحن الكمبيوتر المحمول وتوزيع أجهزة الكمبيوتر المحمولة في أوقات الذروة ، وتدهور فن الخط للطلاب بسبب نقص الكتابة الخطية المطلوبة ، وزيادة استخدام مصطلحات الرسائل النصية ، وزيادة الانتحال ، أو عدم وجود مراجع مناسبة ، من خلال القطع واللصق من الوثائق عبر الإنترنت.

➤ تحديات تشمل سلوك خارج المهمة مع استخدام الهاتف الخليوي للطلاب في الفصل. لقد جربوا في البداية سياسة "عدم استخدام الهواتف المحمولة" لكنها لم تتجح.

## المعلم:

- هناك تحسن كبير في تنظيم ملفات الطلاب.
- يمكن أن يكون لديهم حساب Drive حيث يمكنهم العمل على المهام وإكمالها وإرسالها. علاوة على ذلك ، لدى جميع الطلاب والمعلمين رسائل بريد إلكتروني عبر ، Gmail مما يتيح سهولة المشاركة.
- أدى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى خلق بيئة تعليمية أكثر تركيزا على الطالب داخل الفصل الدراسي للمعلمة حيث تجد طلابها أكثر تفاعلا.
- التأكيد على التحديات التي عبر عنها المدير.

## الطلاب:

- على الرغم من أن هؤلاء الطلاب يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل متكرر داخل المدرسة وخارجها ، فإن ثقتهم في أداء المهام المختلفة ليست عالية. شعر نصف الطلاب فقط بالثقة.
- عند التفكير في ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "تساعد الطلاب في الفصل الدراسي ، علق نصفهم تقريبا على أنها تساعدهم فعلا، وكان النصف الآخر غير مؤكد ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فعالة في الدراسة.



➤ انقسمت مجموعة الطلاب حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة تعليمية فيما يتعلق بثقافتهم. قال 35% فقط أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سمحت لهم بالتعرف على ثقافتهم حيث قال 65% إنهم لم يفعلوا ذلك.

### التوصيات:

- طلب المعلم والمسؤول المزيد من الأموال لشراء المزيد من أجهزة الكمبيوتر المحمولة. سيكون هدفهم توفير جهاز كمبيوتر محمول لكل طفل يدخل المدرسة ويمتلك الطالب الكمبيوتر بعد التخرج.
- كما طلبت فرص للتطوير المهني للمعلمين في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس.

(2) دراسة Saeid Khajeh dangolani, The Impact of Information Technology in Banking System(A Case Study in Bank Keshavarzi IRAN), ELSEVIER, IRAN, 2011.

هدف الدراسة: تهدف الى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي لبنك كيشا فارزي, ايران.

### اسئلة الدراسة:

هل التكنولوجيا المعلومات تأثير مفيد في توفير وقت العملاء وموظفي البنك؟ كيشافارزي إيران ، محافظة جولستان؟ .

هل لتكنولوجيا المعلومات تأثير هادف في خفض نفقات بنك كيشافارزي إيران ، جولستان المحافظة؟ .

هل لتكنولوجيا المعلومات تأثير مفيد على تسهيل المعاملات الشبكية لبنك كيشافارزي إيران ، مقاطعة جولستان؟

**خصائص العينة وجمع البيانات:** تم توزيع استمارات الاستبيان على 100 عميل للبنك وعينة من 20 كتابيا و 20 اداريا في البنك.

#### نتائج الدراسة:

➤ لتكنولوجيا المعلومات تأثيرا مفيدا على توفير وقت العملاء وموظفي بنك كيشافارزي إيران ، مقاطعة جولستان.

➤ لتكنولوجيا المعلومات تأثيرا مفيدا على خفض نفقات بنك كيشافارزي إيران ، محافظة جولستان.

➤ لتكنولوجيا المعلومات تأثيرا مفيدا على تسهيل معاملات شبكة بنك كيشافارزي إيران ، مقاطعة جولستان.

➤ البيانات التي تم جمعها من أبحاث المكتبة وافقت أيضا على النتائج المذكورة أعلاه.

➤ أن تقدم التكنولوجيا كان ضرورة العصر الحالي.

#### توصيات الدراسة:

- تحتاج الشركات إلى تبني تقنيات جديدة لتوفير عمليات وخدمات تجارية ممتازة لعملائها.
- الصناعة المصرفية بحاجة إلى إنفاق المزيد على تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها بشكل أفضل لتحسين عملياتها وخدمات العملاء ومنتجاتها.
- يجب على البنوك تكريس المزيد من الموارد لتطوير أنظمة وخدمات ومنتجات آمنة لتكنولوجيا المعلومات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

## المبحث الاول: مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة الإحصائية

### المطلب الاول: مجتمع و عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر -بريان ولاية غرداية- وعملاء هذه المؤسسة، ولإتمام هذه الدراسة قمنا بتوزيع استمارة خاصة بدراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات على موظفي المؤسسة حيث تم توزيع الاستمارة على جميع مفردات العينة وتم استرجاع 4 استمارة، أما فيما يتعلق بدراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة الخدمة فقد تم توزيع استمارة خاصة على مجتمع العملاء وتم استرجاع 75 استمارة .

### المتغيرات الخاصة بالدراسة:

اولا: المتغير المستقل: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: المتغير التابع: جودة خدمات بريد الجزائر بأبعادها الخمسة.

### المطلب الثاني: تصميم استمارة الاستبيان

حرص الباحث على تصميم قائمة الاستبيانين على أن تكون الأسئلة واضحة بحيث يمكن للمستقص منهم الإجابة عنها، وتتضمن القائمة في الاستبيان الموجه للموظفين قسمين:

القسم الاول (العبارات 1الى 4) اسئلة عامة تهدف الى التعرف على خصائص عينة الموظفين.

القسم الثاني يتضمن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في بريد الجزائر(العبارات من5الى 13).

اما بالنسبة لاستمارة الستبان الموجه لعينة العملاء, فتنقسم الى:

القسم الاول: يتضمن اسئلة تهدف الى التعرف على خصائص عينة العملاء(العبارات من5الى 13).

القسم الثاني: يتضمن أسئلة تهدف الى قياس ابعاد جودة الخدمات البريدية والمتمثلة في:

قياس بعد الملموسية, (من العبارة 5 الى العبارة 11).

قياس بعد الاعتمادية, ( من العبارة 12 الى 16).

قياس بعد الاستجابة, (من العبارة 17 الى 22).

قياس بعد الضمان, (من العبارة 23 الى 26).

قياس بعد التعاطف, (من العبارة 27 الى 30).

وللإجابة على أسئلة الاستبيان استخدم الباحث المتوسطات الحسابية, وقام الباحث باستخدام

مقياس ليكتر Likert الخماسي، وذلك لبيان درجات الموافقة، وتم إعطاءها القيم التصاعديّة

كما يلي:

1: غير موافق بشدة, 2: غير موافق, 3: محايد, 4: موافق, 5: موافق بشدة.

كما تم تصنيف متوسطات الإجابات إلى ثلاثة مستويات: عال، متوسط، و متدن، وعلى

أساس أن درجة محايد هي درجة متوسطة من الموافقة ويقابلها العدد (3) ، وبناءً على ذلك

اعتمد الباحث التصنيف التالي:

من 1 الى اقل من 2.5:متدن, من 2.5 الى اقل من 3.5: متوسط, من 3.5 الى 5:عالي.

### المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها

بعد بناء الاستمارة تم عرضها على الدكتور المشرف، وقام بتدقيق أداة الدراسة للتأكد من

مدى وضوح عباراتها وإلمامها بكافة جوانب الدراسة حيث تم إجراء بعض التعديلات لتخرج

في صورتها النهائية.

وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cranbach)،

حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان الموجه للعملاء 0.88 حيث انها جيدة

ومقبولة احصائيا لأنها اعلى من القيمة 0.6 التي تمثل القيمة المقبولة احصائيا.

حيث يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت

نفس الظروف والشروط، أي الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير لو تم توزيعه على

أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

#### المطلب الرابع: المعلومات الإحصائية لعينة الدراسة

لاختبار صحة الفرضيات أو نفيها قام الباحث بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي معتمداً

في معالجتها على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار . 20.0

كما قام الباحث باختبار فرضيات البحث باستخدام الإحصاءات الوصفية و التي تشمل

التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية.

## المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى عملاء مؤسسة بريد

### الجزائر ببيان

المطلب الاول: عرض البيانات الشخصية لعينة للموظفين والعملاء.

اولا: عرض البيانات الشخصية للعملاء

الجنس:

جدول رقم 2. 1 يوضح توزيع عينة العملاء حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية %
اناث	14	17,9
ذكور	12	82,1
المجموع	78	100

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

حسب الجدول اعلاه يتبين ان نسبة 82,1 % من العملاء المستجوبين كانوا ذكورا, في حين

بلغت نسبة الاناث 17,9%, ويرجع سبب انخفاض المستجوبين الاناث الى عدم التمكن من

توزيع الاستبيان على الاناث لأسباب اجتماعية.



## العمر:

جدول رقم 2.2. توزيع عينة العملاء حسب السن

النسب المئوية %	التكرارات	السن
3,8 %	3	اقل من 20 سنة
64,1 %	50	من 21 الى 40 سنة
28,2 %	22	من 41 الى 60 سنة
3,8 %	3	اكبر من 60 سنة
100 %	78	المجموع

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

اظهرت نتائج الجدول اعلاه ان نسبة 64,1% من العينة المستجوبة كانت اعمارهم ما بين

21 و 40 سنة, ومنه يتضح لنا ان أغلبية عملاء بريد الجزائر من فئة الشباب .

## المستوى التعليمي:

جدول رقم 2.3. توزيع عينة العملاء حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي
17,9 %	14	ابتدائي

ثانوي	35	44,9 %
جامعي	27	34,6 %
دراسات عليا	2	2,6 %
المجموع	78	100 %

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول اعلاه ان المستوى التعليمي الغالب على عينة العملاء هو المستوى التعليمي الجامعي و ذلك بنسبة 44,9% ثم يليه المستوى الجامعي و يليه المستوى الابتدائي , ثم يليه اخيرا مستوى الدراسات العليا و الذي يمثل اقل نسبة وتمثل 2,6%.

### الوظيفة:

جدول رقم 2.4 توزيع عينة العملاء حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
طالب	17	21,8 %
عامل	17	21,8 %
موظف	23	29,5 %
اعمال حرة	9	11,5 %
متقاعد	6	7,7 %

عاطل	6	7,7%
المجموع	78	100%

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

من نتائج الجدول اعلاه نجد ان اعلى نسبة هي 29,5% والتي تمثل العملاء الذين يعملون كموظفين, تم تليها نسبة العمال 21,8% والتي تتساوى مع الطلاب, ثم تليها نسبة ممارسي الاعمال الحرة ب 11,5% , وتليها نسبة المتقاعدين ب 7,7% والتي تتساوى مع نسبة العاطلين.

ثانيا: عرض البيانات الشخصية للموظفين

**الجنس:**

جدول رقم 2. 5 توزيع عينة الموظفين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية %
ذكور	3	75%
اناث	1	25%
المجموع	4	100%

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

من نتائج الجدول اعلاه يظهر لنا ان عدد الموظفين الذكور اكبر من الاناث, حيث ان نسبة الموظفين الذكور تمثل 75 % , اما نسبة الاناث فتمثل 25 % , وقيما يخص العدد القليل للموظفين فهو راجع الى نقص في الموظفين.

### العمر:

جدول رقم 2.6 توزيع عينة الموظفين حسب العمر

النسب المئوية %	التكرارات	السن
0	0	اقل من 20 سنة
75 %	3	من 21 الى 40 سنة
25 %	1	من 41 الى 60 سنة
0	0	اكبر من 60 سنة
100 %	4	المجموع

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

من نتائج الجدول اعلاه يتبين ان اغلبية الموظفين تتراوح اعمارهم ما بين 21 الى 40 سنة, وتمثل نسبتهم 75% , اما الموظفين الذين تتراوح اعمارهم ما بين 41 الى 60 سنة تمثل نسبتهم 25% , اما بالنسبة للفئات العمرية الاخرى كانت النسب معدومة لقلة عدد الموظفين.

جدول رقم 7.2 توزيع عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي
0	0	ابتدائي
% 50	2	ثانوي
%50	2	جامعي
0	0	دراسات عليا
% 100	4	المجموع

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

من نتائج الجدول اعلاه يتضح لنا ان نسبة المستوى التعليمي الجامعي والمستوى التعليمي

الثانوي لديهم نفس النسبة والتي تمثل 50% .

### الخبرة المهنية:

جدول رقم 8.2 توزيع عينة الموظفين حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
0	0	اقل من 5سنوات
% 50	2	من 6 الى 10 سنوات
0	0	من 11الى 20 سنة

اكتر من 20 سنة	2	50 %
المجموع	4	100%

من اعداد الباحث استنادا الى نتائج المعالجة الاحصائية

تظهر نتائج اعلاه ان نسبة الخبرة المهنية للموظفين ما بين 6 الى 10 سنة تمثل 50 % , اما

نسبة الخبرة المهنية اكتر من 20 سنة تمثل 50 % .

المطلب الثاني: عرض البيانات الخاصة بأبعاد جودة الخدمات البريدية في الاستبيان

الموجه للعملاء, والبيانات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في الاستبيان الموجه للموظفين.

أولاً: عرض البيانات الخاصة بأبعاد جودة الخدمات البريدية في الاستبيان الموجه للعملاء

جدول رقم 2. 9 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الملموسية)

رقم العبارة	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
5	6	23	1	46	2	3,19	1.13	متوسطة
6	3	40	6	23	6	3,14	1.12	متوسطة
7	2	46	2	23	5	3,21	1.10	متوسطة

متوسطة	1.11	3,42	5	16	5	45	7	8
عالية	1.25	3,71	13	31	3	27	4	9
متوسطة	1.10	3,33	6	15	9	43	5	10
متوسطة	1.54	2,56	17	29	6	23	3	11
متوسطة	1.19	3,22	المتوسط الحسابي الكلي					

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تحليل البيانات وفق SPSS

من نتائج الجدول أعلاه:

- تشير اتجاهات افراد عينة البحث إلى درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد الجوانب المادية, حيث كانت درجة الموافقة متوسطة على عبارة "تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على وسائل تكنولوجية حديثة" ومناسبة بمتوسط حسابي قدره 3,19.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "تستعمل مؤسسة بريد الجزائر وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة في خدمات الارسال و التوزيع" بمتوسط حسابي قدره 3,14.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "تستعمل مؤسسة بريد الجزائر وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة في تقديم الخدمات المالية" بمتوسط حسابي قدره 3,21.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "تستخدم مؤسسة بريد الجزائر شبكة الانترنت في تقديم خدماتها للعملاء" بمتوسط حسابي قدره 3,42.

- درجة الموافقة عالية على عبارة "لا يوجد نقص في عدد الموظفين الازم في تقديم الخدمات البريدية وسير مؤسسة بريد الجزائر" بمتوسط حسابي قدره 3,71.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على شاشات عرض الكترونية للخدمات وتوجيه العملاء" بمتوسط حسابي قدره 3,33.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "لدى بريد الجزائر خط هاتفي خاص بالرد على انشغالات العملاء" بمتوسط حسابي قدره 2,56.

جدول رقم 2. 10 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الاعتمادية)

رقم العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
12	12	12	3	42	9	3,30	1.30	متوسطة
13	9	19	10	32	8	3,14	1.24	متوسطة
14	4	25	7	36	6	3,19	1.13	متوسطة
15	15	35	6	20	2	2,47	1.15	متدن
16	9	10	2	47	10	3,5	1.21	عالية



متوسطة	1.20	3,12	المتوسط الحسابي الكلي
--------	------	------	-----------------------

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تحليل البيانات وفق SPSS

من نتائج الجدول أعلاه:

- تشير اتجاهات افراد عينة البحث إلى درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد الجوانب الاعتمادية, حيث كانت درجة الموافقة متوسطة على عبارة "توفر بطاقة السحب البريدية وموزعات النقود الاوتوماتيكية خدمات سحب الاموال بدقة و بدون اية مشاكل" بمتوسط حسابي قدره 3,30.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "يساعد موقع"ecccp"وتطبيق بريد الجزائر baridi mob على الاستفادة من خدمات بريد الجزائر عن طريق الهاتف بسهولة وكفاءة" بمتوسط حسابي قدره 3,14.
- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "الموظفين في بريد الجزائر لديهم قدرة عالية على التحكم واستخدام الوسائل التكنولوجية للمؤسسة في عملية تقديم الخدمات البريدية بدقة و بالشكل المناسب" بمتوسط حسابي قدره 3,19.
- درجة الموافقة متدنية على عبارة "خدمة توجيه العميل والرد على استفساراته عبر الهاتف توفر معلومات دقيقة" بمتوسط حسابي قدره 2,47.
- درجة الموافقة عالية على عبارة "شاشات العرض الإلكترونية تسهل من عملية الاستفادة من الخدمة وتوجه العميل بشكل صحيح" بمتوسط حسابي قدره 3,5.

جدول رقم 2. 11 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الاستجابة)

رقم العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	الدرجة الموافقة	
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
17	11	18	2	39	8	3,19	متوسطة	
18	6	14	3	41	14	3,55	عالية	
19	5	24	4	40	5	3,20	متوسطة	
20	9	19	4	42	4	3,17	متوسطة	
21	9	27	9	30	3	2,88	متوسطة	
22	19	19	5	28	7	2,80	متوسطة	
	المتوسط الحسابي الكلي					3,13	1.23	متوسطة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تحليل البيانات وفق SPSS

من نتائج الجدول أعلاه:

• تشير اتجاهات افراد عينة البحث إلى درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد جوانب

الاستجابة, حيث درجة الموافقة متوسطة على عبارة "تساهم الوسائل التكنولوجية

المستخدمة في بريد الجزائر في تقديم الخدمات البريدية بسرعة" بمتوسط حسابي قدره  
.3,19

• درجة الموافقة عالية على عبارة" توفر بطاقة السحب البريدية وموزعات النقود  
الايوتوماتيكية خدمات سحب الاموال في وقت قليل" بمتوسط حسابي قدره 3,55.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة" موقع بريد الجزائر"eccp", يقدم خدمات التعرف  
على الرصيد بسرعة وفي أي وقت" بمتوسط حسابي قدره 3,20.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة" يساعد تطبيق بريد الجزائر "baridi mob" على  
الاستفادة من خدمات بريد الجزائر عن طريق الهاتف بدون الانتظار" بمتوسط حسابي  
قدره 3,17.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة" يقدم الموظفين في بريد الجزائر بواسطة الاجهزة  
والمعدات الخدمات البريدية في وقت قياسي" بمتوسط حسابي قدره 2,88.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة" الرد على تساؤلات العميل عن طريق الهاتف يوفر  
الكثير من الوقت" بمتوسط حسابي قدره 2,80.

جدول رقم 2. 12 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد الضمان)

رقم العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الموافقة		
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة					
23	8	21	4	40	5	3,17	1.20	متوسطة		
24	9	17	2	45	5	3,26	1.21	متوسطة		
25	10	23	4	38	3	3,01	1.21	متوسطة		
26	5	8	5	44	16	3,74	1.10	عالية		
المتوسط الحسابي الكلي								3,22	1.18	متوسط

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تحليل البيانات وفق SPSS

من نتائج الجدول أعلاه:

• تشير اتجاهات افراد عينة البحث إلى درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد جوانب

الضمان, حيث درجة الموافقة متوسطة على عبارة " الوسائل التكنولوجية المستخدمة

في الاستفادة من الخدمات البريدية في بريد الجزائر تتميز بدرجة عالية من الامان"

بمتوسط حسابي قدره 3,17.

- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "التعامل ببطاقة السحب البريدية وموزعات النقود الاوتوماتيكية خدمات سحب الاموال لا يشكل اية خطر وامن" بمتوسط حسابي قدره

3,26.

- درجة الموافقة متوسطة على عبارة "الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت من قبل بريد الجزائر لا تشكل أي تهديد او خوف" بمتوسط حسابي قدره 3,01.

- درجة الموافقة عالية على عبارة "يتمتع موظفي بريد الجزائر بالثقة و الامان و المصداقية في التعامل" بمتوسط حسابي قدره 3,74.

جدول رقم 2. 13 نتائج الإحصاءات الوصفية (بعد التعاطف)

رقم العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الموافقة		
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة					
27	13	30	4	29	2	2,71	1.21	متوسط		
28	17	20	1	36	4	2,87	1.34	متوسط		
29	7	24	3	39	5	3,14	1.19	متوسط		
30	12	19	0	42	5	3,12	1.29	متوسط		
المتوسط الحسابي الكلي								2,96	1.26	متوسط

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تحليل البيانات وفق SPSS

من نتائج الجدول أعلاه:

• تشير اتجاهات افراد عينة البحث إلى درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد جوانب التعاطف حيث كانت درجة الموافقة متوسطة على عبارة " تسمح الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر للعميل طرح اشكالاته وحلها" بمتوسط حسابي قدره 2,71.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة " تساهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر في مرافقة العميل بعد الاستفادة من الخدمة" بمتوسط حسابي قدره 2,87.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة " يساعد موقع بريد الجزائر "eccp" وتطبيق "baridi mob" على استفادة العميل من بعض الخدمات في الوقت المناسب له" بمتوسط حسابي قدره 3,14.

• درجة الموافقة متوسطة على عبارة " توفر موزعات النقود الاوتوماتيكية خدمات سحب الاموال في اي وقت احتاج فيها العميل للمال" بمتوسط حسابي قدره 3,12.

ثانياً: عرض البيانات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في الاستبيان الموجه للموظفين

جدول رقم 2. 14 نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

رقم العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	الدرجة الموافقة	
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
5				2	2	4,5	عالية	
6				2	2	4,5	عالية	
7				2	2	4,5	عالية	
8		1	3			4,25	عالية	
9				2	2	4,5	عالية	
10				4		4	عالية	
11				4		5	عالية	
12			1	2		4	عالية	
13				3	1	4	عالية	
	المتوسط الحسابي الكلي					4,36	0.46	عالية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على تحليل البيانات وفق SPSS

من نتائج الجدول اعلاه :

- تشير اتجاهات افراد عينة البحث من الموظفين إلى درجة موافقة عالية على عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات, حيث كانت درجة الموافقة عالية على عبارة " لدى مؤسسة بريد الجزائر صورة واضحة حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات" بمتوسط حسابي قدره 4,5.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " يسعى بريد الجزائر لاقتناء احدث الاجهزة و المعدات والوسائل التكنولوجية الحديثة" بمتوسط حسابي قدره 4,5.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " تسهل وسائل تكنولوجيا المعلومات على الموظفين عمليات تقديم الخدمات" بمتوسط حسابي قدره 4,5.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " تسمح الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر بالتعرف على مشاكل العميل و حلها" بمتوسط حسابي قدره 4,25.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " تسهل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لبريد الجزائر في عملية مرافقة العميل بعد الاستفاداة من الخدمة" بمتوسط حسابي قدره 4,5.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " يساعد موقع بريد الجزائر "poste.dz", وتطبيق بريد الجزائر "eccp" على تقليل ضغط العمل داخل مكاتب البريد" بمتوسط حسابي قدره 4.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " تقلل موزعات النقود الاوتوماتيكية من حجم خدمة سحب الاموال من شبائيك مكاتب البريد" " بمتوسط حسابي قدره 5.



- درجة الموافقة عالية على عبارة " تساعد وسائل التكنولوجيا على كسب ثقة العميل وضمان الخدمات المقدمة لهم" بمتوسط حسابي قدره 4.
- درجة الموافقة عالية على عبارة " تقدم مؤسسة بريد الجزائر لموظفيها دورات تدريبية حول طريقة استخدام تكنولوجيا المعلومات" بمتوسط حسابي قدره 4.

### خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مكتب بريد الجزائر ببريان توصلنا الى أن هنالك علاقة بين فعالية الخدمة و تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات البريدية, وان مؤسسة بريد الجزائر تقوم باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تقديم خدماتها للعملاء, وأن المؤسسة تسعى لمواكبة التغير المستمر في تكنولوجيا المعلومات من خلال محاولة استخدام احدث الوسائل والمعدات, وتدريب الموظفين على طريقة استخدامها, الا انها لازالت متأخرة من وجهة نظر العملاء, ويرجع ذلك الى المشاكل التقنية وعدم معرفة العملاء بطريقة الاستفادة من هذه الوسائل, الأمر الذي يحتم على مؤسسة بريد الجزائر الصهر على تعريف العملاء بطريقة استخدام هذه الوسائل وتقديم الضمانات اللازمة لحماية العميل من اية اخطار محتملة والحرص على عدم وجود اية مشاكل قد تواجه العميل اثناء استخدامه لهذه الوسائل.

# الخاتمة

للمؤسسات البريدية دور هام في العديد من المجالات وخاصة ما يتعلق بالنشاطات الاقتصادية, وفي ظل التغيرات المستمرة والدائمة التي يشهدها العالم اليوم اصبح من الضروري لمؤسسات بريد الجزائر لمسايرة هذه التغيرات لإتمام مهامها وتقديم خدماتها البريدية الاساسية والاضافية والمالية والتجارية الاخرى والالكترونية, والسعي لزيادة جودتها بأبعادها, ومن اهم المجالات التي تمكن مؤسسة بريد الجزائر مجال تكنولوجيا المعلومات الذي يمكن من خلال استخدام مكوناته المتمثلة في (الاجهزة الالكترونية والبرمجيات التي تمكن من استخدام هذه الاجهزة والافراد المتمثلين في الموظفين والقواعد البيانية) من زيادة فعالية خدماتها, الامر الذي ينعكس على رضا العملاء وولائهم, وقد سعت الدراسة التي قمنا بها الى الاجابة على السؤال الرئيسي والمتمثل في معرفة دور البنية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر, حيث توصلنا في الجانب النظري من دراستنا بالاستناد الى الدراسات السابقة الى العديد من النتائج والمتمثلة في:

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموعة من العناصر(الاجهزة, البرمجيات, الافراد, قواعد البيانات), التي يجب توفيرها ومواكبة التطورات التي تطرأ عليها واستغلالها في زيادة جودة وسرعة تقديم الخدمات بأقل جهد وتكلفة.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل مهام خدمات بريد الجزائر, وكذلك تقديم مختلف خدماتها الاساسية والمالية والالكترونية بجودة عالية وبشكل مناسب للعملاء وفي وقت قياسي.

توصلنا من خلال تطرقنا للدراسات السابقة الى ان اهمال الاهتمام ببعض ابعاد الجودة ينعكس سلبا على رضا الزبائن وبالتالي يكون تقييمهم لمستوى جودة هذه الخدمات متدنيا رغم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات.

يلعب مقدمي الخدمات البريدية دورا هاما في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر, فكلما كانوا اكثر تمكنا في استخدام تكنولوجيا المعلومات, زادت فعالية الخدمات المقدمة. وتتمثل اهم النتائج و الاستنتاجات المتحصل عليها في الجانب التطبيقي في:

اولا: النتائج و الاستنتاجات الخاصة بتأثير تكنولوجيا المعلومات بأبعاد خدمات بريد الجزائر:  
أ- بعد الملموسية (المادية):

تقييم افراد عينة البحث من العملاء درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد الجوانب المادية راجع الى عدم امتلاك مؤسسة بريد الجزائر لوسائل تكنولوجيا حديثة و مناسبة في تقديم بعض الخدمات البريدية, ومنه فإن عدم امتلاك وسائل تكنولوجيا حديثة يؤدي الى تقديم الخدمات بجودة رديئة.

## ب- بعد الاعتمادية:

تقييم افراد عينة البحث من العملاء درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد الاعتمادية راجع إلى عدم تمكن العميل من سحب الاوراق النقدية من الموزعات الأوتوماتيكية بكميات كبيرة, وكذلك ضعف جودة الانترنت التي تشكل عائقا لبعض العملاء في استخدام تطبيق وموقع بريد الجزائر للإستفادة من مختلف الخدمات البريدية من خلاله, و كذلك غياب ثقافة الاستفسار عبر الهاتف عند لبعض العملاء, فتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم الخدمات البريدية كلما كانت مناسبة وحديثة كلما زادت جودة الخدمات.

## د- بعد الاستجابة:

تقييم افراد عينة البحث من العملاء درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد الاستجابة راجع الى وجود مشاكل تقنية في الوسائل التكنولوجية المستخدمة والمشاكل المتعلقة بشبكة الانترنت التي تؤدي في بعض الأحيان الى التأخر في عملية تقديم الخدمة, فكلما كانت درجة استجابة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة جيدة كلما زادت جودة الخدمات المقدمة.

## ج- بعد الضمان:

تقييم افراد عينة البحث من العملاء درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد الضمان راجع الى عدم وثوق بعض العملاء ببعض الوسائل التكنولوجية المستخدمة في عملية تقديم الخدمات البريدية و كذلك الخدمات المقدمة عبر شبكة الانترنت وشعورهم بعدم الامان في استخدامها,

فكلما كانت الوسائل التكنولوجية موثوقة وامنة كلما زادت درجة موافقة العملاء الأمر الذي ينعكس على جودة الخدمات المقدمة.

هـ- بعد التعاطف:

تقييم افراد عينة البحث من العملاء درجة موافقة متوسطة على عبارات بعد التعاطف راجع الى غياب عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مرافقة العميل بعد استفادته من الخدمة البريدية, وكذلك عدم تمكن العملاء من الحصول على بعض الخدمات البريدية في الوقت المناسب له, فعدم استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا المعلومات في مرافقة العميل بعد استفادته من الخدمة البريدية, وعدم تحمله على بعض الخدمات البريدية في الوقت المناسب له ينعكس سلبا على جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر.

ثانيا: مناقشة النتائج الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في الاستبيان الخاص بالموظفين:

تقييم افراد عينة البحث من الموظفين بدرجة موافقة عالية على عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات راجع الى تسهيل الوسائل التكنولوجية للموظفين عملية تقديم مختلف الخدمات البريدية بسرعة وبأقل جهد, وكذلك تقليل هذه الوسائل ضغط العمل عليهم, وتسهيل عملية مرافقة العميل والرد على استفساراته, وكذلك سعي مؤسسة بريد الجزائر من اقتناء احدث الأجهزة و المعدات والوسائل التكنولوجية, وتقديم المؤسسة لموظفيها بعض الدورات التدريبية

الخاصة بطريقة استخدام هذه الوسائل، ومنه فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في فعالية خدمات بريد الجزائر.

ومن خلال ما سبق يمكننا القول ان هناك علاقة بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين جودة الخدمة، حيث ان نتائج دراستنا كانت مشابهة لنتائج بعض الدراسات السابقة في ما يخص تقييم العملاء لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات التي تقدم لهم من طرف مؤسسات البريد، والرضا النسبي للعملاء لبعض الخدمات المقدمة لهم، وتمثلت اوجه الاختلاف مع الدراسات الاخرى بنفي بعض الدراسات للعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الخدمة، ومن خلال مقارنة نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة و من خلال النتائج المتحصل عليها قمنا باختبار الفرضيات وذلك بإثبات بعضها ونفي بعضها كما يلي:

نفي الفرضية الفرعية الاولى "تقييم العملاء لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في أبعاد جودة خدمات بريد الجزائر تقييما متدن"، حيث كان تقييم العملاء بدرجة موافقة متوسطة.

نفي الفرضية الفرعية الثانية "تقييم الموظفين لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية تقديم خدمات البريد تقييما متدن" حيث كان تقييم الموظفين بدرجة موافقة عالية.

اثبات الفرضية الفرعية الثالثة " توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة خدمات بريد الجزائر".

اثبات الفرضية الرئيسية "توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات, وبين زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر".

ومن خلال ما سبق نستنتج ان الدور الذي تلعبه البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر يتمثل في التمكن من استغلال العناصر المكونة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات, وذلك عن طريق اقتناء احدث الاجهزة و البرمجيات وتدريب الافراد على طرق استخدامها, وذلك لأنها تساهم في تسهيل عملية تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة وتمكن من مراقبة العملاء ومعرفة احتياجاتهم وتلبيتها بطرق مناسبة لهم.

#### التوصيات:

- تقديم دورات تدريبية للموظفين باستمرار فيما يخص طريقة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- الحرص على مواكبة التقدم الدائم والمستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تعريف العملاء بموقع "eccp" وتطبيق بريد الجزائر baridi mob لتسهيل حصولهم على الخدمات البريدية.
- تعريف العملاء بالخط الهاتفي الخاص بالرد على استفساراتهم وتوجيههم.



- توظيف افراد يتمتعون بمهارة عالية في استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة, ويمتازون بالثقة.
- المحافظة على عدد الموظفين الازم لتقديم الخدمات البريدية.
- ابتكار طرق للحد من المشاكل التقنية التي تؤدي الى عرقلة عملية تقديم الخدمات.
- توفير شبكة انترنت ذات جودة عالية لتقديم الخدمات بسرعة.
- استخدام شاشات العرض الالكترونية في تعريف العملاء بطريقة الحصول على الخدمات البريدية عن طريق الانترنت.
- القضاء على المشاكل المتعلقة بسحب الاموال عن طريق موزعات النقود الالكترونية.
- محاربة الاشاعات المتعلقة بخطر استخدام الانترنت في الاستفاداة من الخدمات البريدية وتوفير الحماية للعميل.

#### افاق الدراسة:

- اقتصرت دراستنا على المكتب البريدي الاكبر في مدينة بريان لتقديمه كل الخدمات, ولم تشمل دراستنا المكاتب البريدية الاخرى والتي قد تكون لها خصائص اخرى, وقد لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على المكاتب البريدية الخاصة بولاية غرداية للتباين في مستوى التنمية, ومنه فانه تضل هناك حاجة لدراسات اوسع نطاقا.

- إجراء دراسة اشمل وذلك بتوسيع عينة الدراسة لتشمل جميع المكاتب البريدية على التراب الوطني.
- المدة الزمنية للدراسة كانت قصيرة, ومنه فانه يمكن للباحث ان يقوم بدراسة لمدة زمنية اطول بحيث يمس جميع ايام السنة, حيث تشهد بعض الفترات زيادة الطلب على الخدمات البريدية مما يزيد في الاكتظاظ وطول الانتظار, الامر الذي يؤثر سلبا على جودة الخدمات.
- دراسة سلوك الزبائن اتجاه استخدام الوسائل التكنولوجية والمعاملات الالكترونية.
- دراسة اثر تكنولوجيا المعلومات على العنصر البشري في مكاتب بريد الجزائر.

## قائمة المراجع:

### الكتب:

- 1) علاء عبد الرزاق السالمي, **تكنولوجيا المعلومات**, الطبعة الثانية, دار المناهج للنشر و التوزيع, سلطنة عمان, 2002.
- 2) الدكتورة سميرة شيخاني, **مصادر المعلومات و التوثيق الاعلامي**, الجامعة الافتراضية السورية, 2020.

## مذكرات دكتوراه:

- 1) بن أحسن ناصر الدين, **تكامل أنشطة التسويق الداخلي وإدارة جودة الخدمات وأثره على رضا الزبون دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية**, أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم التجارية, جامعة العقيد الحاج لخضر - باتنة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة العقيد الحاج لخضر - باتنة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, 2015/ 2016.
- 2) بلقيدوم صباح, **اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC), على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**, رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة قسنطينة 2, 2012/ 2013.
- 3) بوعبد الله صالح, **نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر**, رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة سطيف 1, 2013/2014.
- 4) سحانين الميلود, **مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة-دراسة حالة الجزائر-**, اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص ادارة الاعمال, جامعة الجيلالي ليايس-سيدي بلعباس, 2016/ 2017.

(5) مرابط عياش عزوز , دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل , دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات -سكيكدة أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في : علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية, كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية, جامعة محمد خيضر - بسكرة, 2016/2017.

(6) مشري محمد الناصر , سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري), رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه شعبة :العلوم الاقتصادية, جامعة فرحات عباس- سطيف 1 , 2016/2017.

### مذكرات الماجستير:

(1) بزواية زهرة , مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى اخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران, مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علم المكتبات و العلوم الوثائقية , تخصص تقنيات التوثيق و مجتمع المعلومات, كلية العلوم الانسانية و الاسلامية قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية, جامعة وهران 1 احمد بن بلة, 2014/2015.

(2) براهيم بوسمغون, تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الأرشيف-ارشيف ولاية قسنطينة نموذجا-, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص اعلام علمي ونقدي, كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية, جامعة منتوري, قسنطينة, نوفمبر 2009

(3) عمار محمد زهير تيناوي, دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات ( MTN & Syriatel ) بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA , الجامعة الافتراضية السورية, 2018/2019.

(4) الخنساء سعادي, التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون، من خلال المزيج التسويقي-دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر- ,مذكرة تخرّج تدرج ضمن

- متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، فرع التسويق، جامعة بن يوسف بن خدة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006/2005.
- (5) سماحي منال، التسويق الإلكتروني و شروط تفعيله في الجزائر دراسة حالة اتصالات الجزائر، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 2 ، 2014/2015.
- (6) طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت-، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 2 ، 2014 /2015.
- (7) عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية : تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري - قسنطينة-، 2010/ 2009.
- (8) مهيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، تخصص : تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2011 /2012 .
- (9) وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و اثرها على سلوك المستهلك-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر، 2006/2005.

### المجلات:

(1) براينيس عبد القادر, مشاكل عرض الخدمات البريدية في الجزائر , جامعة مستغانم -الجزائر, مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا -العدد السابع.

### الملتقيات:

(1) بلعيا خديجة, الاستاذة معموري صورية, كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية-جامعة حسية بن بوعلي-الشلف, دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الاعمال, الملتقى الدولي الخامس حول: راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.

## الملاحق

الاستبيان الموجه الى العملاء:

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة غرداية -

أخي الكريم، أختي الكريمة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

اقوم بإجراء دراسة ميدانية حول دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر، من اجل الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، اضع بين أيديكم هذه الاستمارة رجاء مساهمتكم في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة.

كما نحيطكم علما بأن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط.

مع تشكراتنا المسبقة لتعاونكم معنا.

ضع العلامة (X) امام الخانة التي تناسبك:

الجنس: ذكر  انثى

السن: اقل من 20 سنة  من 21 الى 40  من 41 الى 60  اكبر من 60

المستوى التعليمي: ابتدائي  ثانوي  جامعي  دراسات عليا

الوظيفة: طالب  عامل  موظف  اعمال حرة  متقاعد  عاطل

الملموسية (المادية):

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
5	تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة.					

					تستعمل مؤسسة بريد الجزائر وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة في خدمات الارسال و التوزيع.	6
					تستعمل مؤسسة بريد الجزائر وسائل تكنولوجية حديثة ومناسبة في تقديم الخدمات المالية.	7
					تستخدم مؤسسة بريد الجزائر شبكة الانترنت في تقديم خدماتها للعملاء.	8
					لا يوجد نقص في عدد الموظفين الازم في تقديم الخدمات البريدية وسير مؤسسة بريد الجزائر.	9
					تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على شاشات عرض الكترونية للخدمات وتوجيه العملاء.	10
					لدى بريد الجزائر خط هاتفي خاص بالرد على انشغالات العملاء.	11

الاعتمادية:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
12	توفر بطاقة السحب البريدية وموزعات النقود الايوتوماتيكية خدمات سحب الاموال بدقة و بدون اية مشاكل.					



					يساعد موقع "eccp" وتطبيق بريد الجزائر mob baridi على الاستفادة من خدمات بريد الجزائر عن طريق الهاتف بسهولة وكفاءة.	13
					الموظفين في بريد الجزائر لديهم قدرة عالية على التحكم واستخدام الوسائل التكنولوجية للمؤسسة في عملية تقديم الخدمات البريدية بدقة و بالشكل المناسب.	14
					خدمة توجيه العميل والرد على استفساراته عبر الهاتف توفر معلومات دقيقة.	15
					شاشات العرض الإلكترونية تسهل من عملية الاستفادة من الخدمة وتوجه العميل بشكل صحيح.	16

الاستجابة:

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
17	تساهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر في تقديم الخدمات البريدية بسرعة.				
18	توفر بطاقة السحب البريدية وموزعات النقود الاوتوماتيكية خدمات سحب الاموال في وقت قليل.				
19	موقع بريد الجزائر "eccp", يقدم خدمات التعرف على الرصيد بسرعة وفي أي وقت.				

					يساعد تطبيق بريد الجزائر "baridi mob" على الاستفادة من خدمات بريد الجزائر عن طريق الهاتف بدون الانتظار.	20
					يقدم الموظفين في بريد الجزائر بواسطة الاجهزة والمعدات الخدمات البريدية في وقت قياسي.	21
					الرد على تساؤلات العميل عن طريق الهاتف يوفر الكثير من الوقت.	22

الضمان:

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
23	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في الاستفادة من الخدمات البريدية في بريد الجزائر تتميز بدرجة عالية من الامان.				
24	التعامل ببطاقة السحب البريدية وموزعات النقود الاوتوماتيكية خدمات سحب الاموال لا يشكل اية خطر وامن.				
25	الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت من قبل بريد الجزائر لا تشكل أي تهديد او خوف.				
26	يتمتع موظفي بريد الجزائر بالثقة و الامان و المصداقية في التعامل.				

## التعاطف:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
27	تسمح الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر للعميل طرح اشكالاته وحلها.					
28	تساهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر في مرافقة العميل بعد الاستفادة من الخدمة.					
29	يساعد موقع بريد الجزائر "eccp" وتطبيق "baridi mob" على استفادة العميل من بعض الخدمات في الوقت المناسب له.					
30	توفر موزعات النقود الاوتوماتيكية خدمات سحب الاموال في اي وقت احتاج فيها العميل للمال.					

## استبيان موجه لموظفي بريد الجزائر بغرداية

## كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة غرداية-

أخي الكريم، أختي الكريمة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

اقوم بإجراء دراسة ميدانية حول دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر، من اجل الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات, اضع بين أيديكم هذه الاستمارة رجاء مساهمتكم في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة.

كما نحيطكم علما بأن إجاباتكم سنتعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط.

مع تشكراتنا المسبقة لتعاونكم معنا.

ضع العلامة (X) امام الخانة التي تتناسبك:

1-الجنس: ذكر  انثى

2-السن: اقل من 20سنة  من 21الى 40  من 41 الى 60  اكبر من

60

3-المستوى التعليمي: ابتدائي  ثانوي  جامعي  دراسات عليا

4-الخبرة المهنية: اقل من 5سنوات  من 6الى 10سنوات  من 11الى 20سنة

اكثر من 20سنة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
5	لدى مؤسسة بريد الجزائر صورة واضحة حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.					
6	يسعى بريد الجزائر لاقتناء احدث الاجهزة و المعدات والوسائل التكنولوجية الحديثة.					
7	تسهل وسائل تكنولوجيا المعلومات على الموظفين عمليات تقديم الخدمات.					
8	تسمح الوسائل التكنولوجية المستخدمة في بريد الجزائر بالتعرف على مشاكل العميل و حلها.					
9	تسهل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لبريد الجزائر في عملية مرافقة العميل بعد الاستفادة من الخدمة.					
10	يساعد موقع وتطبيق بريد الجزائر " على تقليل ضغط العمل eccp" داخل مكاتب البريد.					

## الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخدمات بريد الجزائر
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وجودة خدمات بريد الجزائر
3	المطلب الأول: مدخل إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
9	المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمة وإبعادها
11	المطلب الثالث: مدخل إلى خدمات بريد الجزائر
18	المبحث الثاني: الأبحاث و الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات العربية
30	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
36	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
37	المبحث الأول: مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة الإحصائية
37	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثاني: تصميم استمارة الاستبيان
38	المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها
39	المطلب الرابع: المعلومات الإحصائية لعينة الدراسة
40	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى عملاء مؤسسة بريد الجزائر ببريان
40	المطلب الأول: عرض البيانات الشخصية لعينة للموظفين والعملاء
46	المطلب الثاني: عرض البيانات الخاصة بأبعاد جودة الخدمات البريدية في الاستبيان الموجه للعملاء, والبيانات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في الاستبيان الموجه للموظفين
57	خلاصة الفصل:
58	الخاتمة
67	قائمة المراجع:
71	الملاحق
71	الاستبيان الموجه إلى العملاء:
76	استبيان موجه لموظفي بريد الجزائر بغرداية
78	الفهرس