

الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

People's Democratic Republic of Algeria

Ministry of Higher Education and Scientific
Research

Abbas Laghrour university of khenchela

Faculty of Economics Commercial and
Management Sciences

Departement of Economics

Specialization: Banking and Monetary
Economy



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية

دراسة حالة-مديرية وحدة البريد الولائية- خنشلة

إشراف الأستاذ:

- لعور أكرم

إعداد الطالبتين:

- عشيح رحاب

- قروري رحمة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة خنشلة	أستاذ التعليم العالي	زيدرة شراف الدين
مشرفا	جامعة خنشلة	أستاذ محاضر-أ-	لعور أكرم
مناقشا	جامعة خنشلة	أستاذ محاضر-أ-	بن بوزة الصديق

السنة الجامعية: 2024-2025



شكر و عرفان

قال الله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم "

و اقتداء بالرسول ﷺ لقوله "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"
الحمد لله حمدا يليق بمقامه وجلاله على توفيقه لنا في انجاز هذا العمل وإتمامه فله
الحمد والشكر أولا وأخيرا.

و اعترافا بالفضل وتقديرا للجميل أتوجه بجزيل التقدير والامتنان وخالص الدعاء لكل
من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل وتذليل كل الصعوبات التي
واجهتنا.

نخص بالذكر أستاذنا المشرف الدكتور الفاضل " أكرم لعور " الذي لم يبخل علينا
بالتوجيهات والنصائح في مسار بحثنا و كان لنا المرشد والمعين وخير ناصح فكل
الشكر والتقدير لجهوده القيمة وصبره الكريم فجزاه الله عنا خير الجزاء.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة على قبلوهم مناقشة
و تقييم هذه المذكرة.

كما نتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى أساتذتنا الكرام في كلية العلوم الاقتصادية،
الذين لم يدخروا جهدا في تقديم العلم و المعرفة، و كانوا لنا نبراسا نتهدي به في مسيرتنا
الجامعية.

إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق مخوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها.

فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سنداً لا عمر له.

وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

اهدي تخرجي وثمره جهدي وحصاد ما زرعته سنينا طويلة في سبيل العلم إلى... من أكرمني الله به وجعله من بين صفوف الرجال أبا لي وزادني به شرفاً وعلواً واعتزازاً اللهم أحفظه وارزقه الصحة والعافية (أبي الحبيب). إلى قدوتي الأولى ومعنى الحب و التفاني إلى بسمة الحياة و سر الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى من أرشدتني ورافقتني في كل مشاعر حياتي و لا تزال تفعل إلى الآن اللهم أحفظها وأرزقها الصحة والعافية أُمي (الحبيبة).

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا ينباع ارتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني أخواتي الغاليات (هديل وسمراء ونسرین) حفظهم الله ووقفهم.

إلى من كانتني و نحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية لكي نصف هذا النجاح نصف الامتنان صديقتي ورفيقة المشوار (رحاب).

إلى أستاذي الفاضل الذي لم يدخر جهداً في تقديم النصح والإرشاد في جميع مراحل البحث جزاه الله عني خير جزاء.

وإلى الإداريات العزيزات في قسم الاقتصاد (جميلة، فرح، سهام)، الطبيات بطبعهن، الكريمات بأخلاقهن، كنتنّ دوماً السند والوجه المشرق في الكلية، عمودها الثابت وروحها الهادئة، لكنّ مني كل التقدير و المحبة، على ما بذلتن من دعم، وما منحتن من دفاء.

إلى كل من كان له اثر طيب في مسيرتي الجامعية

اهدي هذا العمل المتواضع، عرفانا وتقديرا

(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

رحمة

2025

إهداء

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

ما سلكتنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضل الله

إلى من كلل العرق جبينه و علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور الذي أثار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا من بذل الغالي والنفيس و استغديت منه قوتي واعتزالي بذاتي

-والدي العزيز-

إلى من جعل الجنة تحب أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمنيت أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا

-أمي العزيزة-

إلى ضلعي الثابت وأمانتي أيامي إلى ما شددت عهدي بهم فكانوا لي ينجح أرتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني.....

-إلى إخواني وأخواتي الغاليين-

إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي و أراح عن طريقي المتاعب ممهدا لي الطريق زارعا الثقة والإصرار بداخلي إلى من شد الله به عهدي فكان خير معين أخي العزيز:

-بلال-

إلى صديقتي ورفيقة دربي، إلى من شاركتني لحظات الجد والتعب، والضحك والأمل، إلى من كانت دوماً السند، والقلب الذي يفهم دون أن أتكلم، إلى:

صديقتي العزيزة - رحمة -

إلى من وجسني و شجعني و فتح لي أفاق المعرفة ، إلى أستاذتي المشرفة الدكتور "أكرم لعور"

و إلى الإداريات الفاضلات في قسم الاقتصاد "جميلة، فراح، سهام" اللواتي كن مثالا في التعامل الراقبي و الدعم المتواصل، و أصبحن مع الأيام صديقات و أخوات نعتز بهن

لكم جميعا... أهدي هذا العمل من أعماق قلبي تقديرا و امتنانا لا توفيه الكلمات

و الحمد لله على حسن التمام و الختام

رحاب



الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور الرقمنة بأبعادها الثلاثة (فعالية الكفاءة البشرية، توفر الموارد المالية، الإمكانيات الالكترونية) في تحسين جودة الخدمات البريدية، من وجهة نظر عمال مؤسسة بريد الجزائر-مديرية وحدة البريد الولائية- خنشلة- .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، و استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 35 موظفا من مديرية وحدة البريد الولائية بخنشلة ، ومن ثم تم تحليلها ومعالجتها بالبرنامج الإحصائي spss. و قد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرقمنة وتحسين جودة الخدمات وان الرقمنة ساهمت بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات البريدية.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة الخدمة، خدمات بريدية، فعالية الرقمنة، تحسين جودة الخدمات.

Abstract:

This study aims at identifying the role of digitization in its three dimensions (effectiveness of human competence, availability of financial resources and electronic capabilities) in improving the quality of postal services, from the point of view of the workers of Algiers Post – Khenchela State Postal Directorate.

To achieve the objectives of the study, the descriptive and analytical method was adopted, and the questionnaire was used as the main tool for collecting information, where the questionnaire was distributed to a sample of 35 employees from the Directorate of the State Postal Unit in Khenchela, and then analyzed and processed by the statistical program spss. The study found that there is a positive and statistically significant effect between the dimensions of digitization and improving the quality of services and that digitization has effectively contributed to improving the quality of postal services.

Keywords: Digitalization, Service quality, Postal services, Effectiveness of digitalization, Improvement of service quality

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر و عرفان
	الإهداء
I	ملخص الدراسة
III-IV	فهرس المحتويات
V	فهرس الأشكال
VI	فهرس الجداول
VII	فهرس الملاحق
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات	
07	تمهيد
22-08	المبحث الأول: مدخل نظري حول الرقمنة
13-08	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
20 -13	المطلب الثاني: ركائز الرقمنة
22 -20	المطلب الثالث: عوامل نجاح ومعوقات تطبيق الرقمنة
33-22	المبحث الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمة
28-22	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة

30-29	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة
31-30	المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة
33-31	المبحث الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات
31	المطلب الأول: مبررات اعتماد الرقمنة في المؤسسات الخدمية
32	المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في عصرنة وتحسين الخدمات
33-32	المطلب الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية -دراسة حالة مديرية وحدة البريد الولائية- خنشلة	
36	تمهيد
43-37	المبحث الأول: لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر
38-37	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر
42-38	المطلب الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة (مديرية وحدة البريد-خنشلة-)
43-42	المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من بريد الجزائر.
47-43	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة
45-43	المطلب الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
45	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
47-45	المطلب الثالث: صدق وثبات فقرات الاستبيان
63-47	المبحث الثالث: معالجة وتحليل نتائج الاستبيان

51-47	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج محور البيانات الشخصية
58-51	المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج محاور الدراسة
63-59	المطلب الثالث: تحليل النتائج و اختبار فرضيات الدراسة
64	خلاصة الفصل
68-66	خاتمة
74-70	قائمة المراجع
-75 100	قائمة الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	متطلبات الرقمنة	01
16	عناصر الرقمنة	02
30	أبعاد جودة الخدمة	03
38	شعار مؤسسة بريد الجزائر	04
39	الميكمل التنظيمي لمديرية وحدة البريد - خنشة-	05
48	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	06
49	نسبة أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
50	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة	08
51	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	09

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	أوزان مقياس ليكارت الخماسي	01
45	الإحصاءات الخاصة باستمارات الاستبيان	02
46	ثبات عينة الدراسة معامل ألفا كرونباخ	03
47	توضيح مقياس ليكارت الخماسي	04
47	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	05
48	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	06
50	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	07
52	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	08
53	نتائج البعد الأول (فعالية الكفاءة البشرية)	09
54	نتائج البعد الثاني (توفر الموارد المالية)	10
56-55	نتائج البعد الثالث (الإمكانات الالكترونية)	11
58-57	نتائج المحور الثاني (جودة الخدمات البريدية)	12
60	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى	13
61	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية	14
62	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثالثة	15

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78-75	استمارة الاستبيان	01
81 -79	وثيقة تسهيل المهمة	02
82	الهيكمل التنظيمي لمديرية وحدة البريد -خنشلة	03
100 -83	مخرجات برنامج spss	04

حقائق

مقدمة

في ظل التطور التكنولوجي السريع و التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المستمرة التي يشهدها العالم، ومع بروز العصر الرقمي وما صاحبه من تطور سريع في التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتشار الثورة التكنولوجية التي تعتمد على خدمات الانترنت بات التوجه نحو الرقمنة اليوم ضرورة حتمية وليست خيار استراتيجي فقط تفرضه طبيعة المرحلة الراهنة، مما أدى إلى تحول العالم من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني في جميع المجالات وعلى كافة الأصعدة حيث أصبحت الرقمنة أساسا للتنمية والتطور في العديد من القطاعات والصناعات، لذلك تسعى المنظمات والمؤسسات لاسيما الخدمية منها لتبنيها لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدتها بيئتها و الانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية مما يسهم في الحد من البيروقراطية، تقليل الأخطاء البشرية، و تحقيق الكفاءة في المعاملات وتسريع الخدمات في سبيل تحسين جودة الخدمة.

من هنا حاولت الجزائر كغيرها من الدول إلى تبني مفهوم الرقمنة والسعي إلى إدخالها في جميع المجالات والقطاعات ومن طرف جميع المؤسسات، و من بين المؤسسات التي أولت اهتماما كبيرا لمفهوم الرقمنة مؤسسة بريد الجزائر، حيث بذلت هذه الأخيرة جهود في سبيل تحسين جودة خدمات وتقريبها من المواطنين.

و من هذا المنطلق تحاول هذه الدراسة اكتشاف و إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية في مديرية وحدة البريد الولائية- خنشلة.

أولا- طرح الإشكالية:

نظرا للأهمية المتزايدة للرقمنة والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها في المؤسسات الخدمية تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية في مديرية الوحدة الولائية- خنشلة؟

ثانيا- الأسئلة الفرعية:

لتوضيح ومعالجة الإشكالية السابقة بغية الوصول إلى تحليل منطقي يمكن من بلورة إطار نظري وعملي في نفس الوقت حول الرقمنة وجودة الخدمات سنقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية ومحاولة الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة.

- 1- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وتحسين جودة الخدمات البريدية؟
- 2- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد توفر الموارد المالية وتحسين جودة الخدمات البريدية ؟
- 3- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الإمكانيات الالكترونية وتحسين جودة الخدمات البريدية؟

ثالثا- فرضيات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة ومختلف الأسئلة الفرعية المذكورة أعلاه قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05 بين بعد الكفاءة البشرية وتحسين جودة الخدمات البريدية.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05 بين بعد توفر الموارد المالية وتحسين جودة الخدمات البريدية..

الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05 بين بعد الإمكانيات الالكترونية وتحسين جودة الخدمات البريدية.

رابعا- أسباب اختيار الموضوع: تتلخص دوافع اختيار الموضوع في ما يلي:

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.
- الميل الشخصي للموضوع كونه التوجه الجديد للدولة والتوافق مع اقتراح المشرف.
- حداثة الموضوع وانتشاره بشكل واسع في العصر الحالي.
- إثراء الرصيد المكتبي بمراجع جديدة حول موضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات البريدية..

خامسا- أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية من الدراسات الهامة، وذلك للاعتبارات التالية:

- أن الخدمات البريدية تعد من القطاعات الاقتصادية الهامة، الأمر الذي يستلزم دراسة بعض العوامل التي تساهم في الارتقاء بمستوى تحسين الخدمة بها.
- الاهتمام الواسع بالرقمنة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي في ظل الثورة التكنولوجية و التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز مختلف الأعمال بأقل وقت و جهد و تكلفة.
- الأهمية البالغة التي تعطيها الدولة لهذا الموضوع، و الأثر الايجابي الكبير الذي نتج عن تطبيق الرقمنة في البلدان المتقدمة.

- الإجابة على تساؤلات الدراسة.
- التأكد من صحة الفرضيات.
- تزويد المكتبة من دراسة علمية.

سادسا- أهداف الدراسة:

مقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نلخصها في ما يلي:

- عرض الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات.

- تحديد تأثير أبعاد الرقمنة على جودة الخدمات البريدية.

- الوقوف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية في المؤسسة محل الدراسة.

- محاولة التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال الدراسة الميدانية.

سابعاً- منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة، وكذا اختبار الفرضيات قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي:

من اجل تكوين الجانب النظري من حيث المفاهيم الخاصة بمتغيرات الدراسة (الرقمنة وجودة الخدمة) تم استخدام المنهج الوصفي.

في حين تم استخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة وذلك من خلال تحليل ومعالجة مخرجات البرنامج SPSS الإحصائي الذي استعمل في تحليل الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، للوقوف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية دراسة حالة مديرية وحدة البريد الولائية - خنشلة، و هذا مقارنة بما جاء في الجانب النظري.

ثامناً- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: يدور الموضوع حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى مديرية وحدة البريد الولائية- خنشلة.

الحدود الزمنية: كانت الدراسة و جمع المعلومات خلال السنة الدراسية (2024-2025)، أما فترة التبرص كانت في الفترة الزمنية الممتدة من 09 مارس 2025 إلى غاية 20 مارس 2025.

تاسعاً- الدراسات السابقة: من أجل الإلمام وإثراء موضوع البحث قمنا بالاطلاع على عدة دراسات بمختلف جوانب الموضوع، وسوف نتناول البعض منها على سبيل الذكر لا الحصر باعتبارها دراسات سابقة.

1.دراسة(شراك عبد القادر وبن سالم عبدالله،2024/2023)، و التي جاءت بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريد-دراسة ميدانية بريد الجزائر- تيارت)، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال جامعة بن خلدون تيارت، هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات الخدمانية العمومية والوقوف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بريد الجزائر،ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج أنه يوجد مساهمة للرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وأنه هناك تأثير للرقمنة ايجابي للرقمنة على تحسين جودة الخدمة في بريد الجزائر.

2.دراسة(عديلة ضياء الدين وعوام مسعود،2023/2022)،والتي جاءت بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد -دراسة ميدانية بريد الجزائر وكالة ورقلة-)، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،هدفت هذه الدراسة إلى فهم واقع الرقمنة في المؤسسات العامة والوقوف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية في الجزائر،و من أهم ماتوصلت اليه هذه الدراسة من نتائج أنه يوجد توجه للبريد الجزائري لرقمنة أنشطته بالإضافة إلى مساهمة الرقمنة في رفع كفاءة منتسبي شركة البريد الجزائرية.

3.دراسة(نذير بوسهوة،2023)، والتي جاءت بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية-دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر-)،مجلة البحوث الاقتصادية والمالية المجلد 10،العدد 02، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها على جودة الخدمات البريدية المدركة من قبل الزبائن في قطاع الخدمات البريدية بالجزائر،ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها في قطاع الخدمات البريدية في الجزائر على جودة الخدمات البريدية.

4.دراسة (حياة بن سماعين وحكيمة بوغديري،2017)، والتي جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية-دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة-)،مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ،العدد21، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدم المالية البريدية المقدمة إلى متلقي الخدمة،ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة

ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية بسبب عزوف زبائن وحدة البريد الولائية بسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية بسبب عدم توفر أبعاد جودة الخدمة.

تميزت دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث المنهج والأبعاد المدروسة، إذ تناولت الرقمنة كمتغير مستقل يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية: فعالية الكفاءة البشرية، توفر الموارد المالية، وتوفر الإمكانيات الإلكترونية، وسعت إلى دراسة أثر هذه الأبعاد على تحسين جودة الخدمات البريدية بشكل عام.

بخلاف الدراسات السابقة التي ركزت إما على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو على الرقمنة كعامل يؤثر في الأبعاد التقليدية الخمسة لجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف). كما أن دراستنا شملت مختلف الخدمات البريدية على مستوى مديرية بريد الجزائر، في حين أن معظم الدراسات السابقة اقتصرت على وحدات بريدية محددة.

ما يميز هذه الدراسة أيضاً هو تركيزها على مكونات الرقمنة الداخلية ومدى مساهمتها المباشرة في تحسين جودة الخدمة، بدلاً من الاكتفاء بدراسة الأثر العام للرقمنة على أبعاد الجودة، مما يمنحها بعداً أكثر عمقاً وشمولاً.

عاشرا - هيكل الدراسة :

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة، و الإلمام بجوانب الموضوع ارتأينا أن نقوم بتقسيم دراستنا إلى فصلين تسبقهم مقدمة وتتعقبهم خاتمة وذلك وفق ما يلي:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة وجودة الخدمة

حيث يندرج تحت هذا الفصل ثلاث مباحث، يتمثل المبحث الأول في مدخل نظري للرقمنة، أما المبحث الثاني فتمثل في مدخل نظري لجودة الخدمة، والمبحث الثالث مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية دراسة حالة مديرية وحدة البريد الولائية - خنشلة

يندرج تحت هذا الفصل ثلاث مباحث، يتمثل المبحث الأول في لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر، أما المبحث الثاني يتمثل في الإجراءات المنهجية المتبعة، و المبحث الثالث معالجة وتحليل نتائج الاستبيان.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة

الخدمات

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

تمهيد:

يعد تحسين الخدمات وتطويرها من بين الأولويات الكبرى التي تشكل محور الاهتمام في مختلف القطاعات، لا سيما في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العصر الرقمي، فمع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، أصبح من الضروري الاستفادة من الإمكانيات الهائلة التي توفرها الرقمنة لتحسين جودة الخدمات، وجعلها أكثر سرعة وكفاءة، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إليها من قبل الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

في هذا السياق، ظهرت الحاجة الملحة إلى تقديم خدمات مبتكرة تواكب المستجدات التقنية، مما يفرض على المؤسسات ضرورة تبني الرقمنة كخيار استراتيجي لتحسين الأداء وضمان تلبية احتياجات العملاء بفعالية.

من خلال ما سبق تناولنا في هذا الفصل:

المبحث الأول: مدخل نظري حول الرقمنة.

المبحث الثاني: مدخل نظري حول جودة الخدمات.

المبحث الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية

المبحث الأول: مدخل نظري حول الرقمنة

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي أثارت ضجة كبيرة في هذا العصر، إذ أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات والقطاعات، وجب على المجتمعات تبنيتها لتحسين الظروف الحياتية والمعيشية بشكل عام، وخاصة المؤسسات التي أصبح على عاتقها التفكير بجدية بإعادة النظر في تشكيل أنظمة جديدة في ضوء معطيات رقمية مواكبة لزمن العصرية.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة

تشكل الرقمنة أحد عناصر المعرفة الأكثر التصاقاً بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تسعى المؤسسات المعاصرة والحكومات في جميع أنحاء العالم إلى القيام بتبني سياسات تكنولوجية رقمية قى عملياتها و أساليبها الإدارية والتنظيمية وذلك بغية تعزيز قدراتها التنافسية.

أولاً- نشأة و دوافع تطبيق الرقمنة:

سنتناول في ما يلي نشأة الرقمنة و أهم الدوافع التي أدت إلى تطبيقها:

1. نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإمارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، الرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة سنة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجيتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل في مجال المعلومات الاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات. (الكبيسي، 2008، صفحة 6)

2. دوافع تطبيق الرقمنة:

من أهم الأسباب التي حفزت على تطبيق الرقمنة ما يلي: (سامية، 2015، الصفحات 208-209)

1.2. تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به: خاصة من حيث:

❖ **تطور الحاسوب وتطبيقاته:** لفتت التجربة الناجحة لتطبيقات الحاسوب الانتباه إلى إمكانية الاستفادة منها في مجال الإدارة، باعتبار أن الأمر لا يكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على الشبكة المعلوماتية ثم وضع برنامج معين يسمح بتداولها إلكترونياً والتعاطي معها من قبل الأفراد والمؤسسات هذا الكشف التقني في مجال الحاسوب انعكس إيجابياً على النظريات والمفاهيم الإدارية، بإخراجها من وضعها الجامد القديم وبذل المزيد من الجهد باتجاه هذه التقنية.

❖ **تطور الاتصالات:** مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة وجهد أقل، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال المعلومات أو تنفيذها، الأمر الذي يؤثر إيجاباً على أداء الإدارات وحكوماتها؛ لأن السيطرة التي تمنحها التقنية للإدارة تجعل وظيفتها الرقابية على منتسبيها وإنجازاتها فعالاً، فيحسن مستوى خدماتها، وينبه بسرعة إلى المواقع التي تعاني خللاً أو نقصاً في وصول الخدمة إليها، بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مراجعيها، بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن والإدارة.

2.2. **تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع:** خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء، والواقع أن على الإدارة أن تسعى إلى كسب سباق السرعة، والاستفادة من تطبيقات التقنية من أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية وتخفيفها من الروتين والمعاملات اليدوية لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت وتيسر اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات الإدارية.

3.2. **المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة ومتطورة:** بالتركيز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الإدارة لدى تقديمهم لطلبات الحصول على خدمة عامة، ويتم ذلك بتشديد الرقابة ورفع الكفاءة من خلال آليات تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل، والتقليل من البيروقراطية، بما يؤدي فعلياً إلى الحد من إهدار الوقت اللازم لتمكين الموظفين من الحصول على مهارات إدارية جديدة تحسن من نوعية ومستوى الأداء الإداري.

4.2. **الدوافع السياسية والتحويلات الديمقراطية:** وما رافقها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أدت إلى فرض جملة من الإصلاحات الإدارية، على أن يكون في مقدمتها تعميم التطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية المركزية واللامركزية، خاصة في ظل كون الرقمنة الإدارية مطلب لا رجعة فيه للدول التي ترغب في الانضمام لمنظمات اقتصاد

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

دولية معينة مثل منظمة التجارة الدولية، أو تلبية معايير حقوقية متعارف عليها دولياً، كتحسين مستوى المشاركة السياسية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية من أجل تفعيل الرقابة والمساءلة والمحاسبة الإدارية والحكومية.

5.2. دفع عجلة التنمية الاقتصادية: فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يجب أن يكون لديها بأي حال من الأحوال دافع قوي لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، خاصة إذا كانت ترغب في جذب رؤوس أموال أجنبية للاستثمار، أو تحسين صورتها الاقتصادية والسياسية الدولية أمام مستثمرين محتملين، فهذا النوع من الإدارة يحسن واقعا البنية التحتية لتقديم الخدمات العامة، بما يسهل عليها لاحقا الالتزام بإجراء التغييرات الضرورية للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

ثانياً- تعريف الرقمنة:

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة و ذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه، كما يلي: (بس، 2013، صفحة 20)

- **الرقمنة في الحاسبات:** هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.
- **الرقمنة في سياق نظم المعلومات:** هي تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب و الصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية "Signals Binary"، وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي "Scanning"، أو عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.
- **الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى:** تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة "Analog Continuous Signals" إلى إشارات رقمية ثنائية.

و هناك عدة تعاريف للرقمنة، فهناك من يعرفها على أنها: (صالح ع.، 2008، صفحة 219)

"العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب". (صالح ع.، 2008، صفحة 219)

- **و تشير شارلوت بيرسي "Charlette Bures":** إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

- **ويقدم دووج هودجز Doug Hodges:** مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي. (أحمد، 2009، صفحة 9)

- **يرى تيري كاني Terry Kanny:** أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها) كتب دوريات صور تسجيلات صوتية... إلى شكل مقروء آلياً بواسطة استخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي Bits والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية، وتحويل

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (نصيرة، 2021، الصفحات 1034-1035)

على ضوء ما تم تقديمه من تعاريف، يمكن تعريف الرقمنة بأنها: "عملية تقنية تهدف إلى تحويل البيانات والمعلومات من صيغتها التناظرية إلى صيغة رقمية باستخدام تقنيات متخصصة، مما يتيح معالجتها وحفظها واسترجاعها إلكترونياً. وتشمل هذه العملية تحويل النصوص، الصور، الخرائط، والتسجيلات الصوتية إلى إشارات رقمية ثنائية يمكن قراءتها بواسطة الحاسوب. وتعد الرقمنة عنصراً أساسياً في تطوير نظم المعلومات الحديثة، حيث تسهم في تحسين كفاءة تخزين البيانات، تسهيل الوصول إليها، وضمان استدامتها، مما يعزز عمليات الأرشفة، التواصل، ونقل المعرفة في مختلف المجالات".

ثالثاً- أهمية و أهداف الرقمنة:

سنتناول في هذا الجزء أهمية الرقمنة بالإضافة إلى أهدافها.

أهمية الرقمنة:

لها فوائد كثيرة يمكن أن نذكر أهمها فيما يلي: (بغدادى و رماش، 2022، صفحة 78)

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
 - سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
 - القدرة على الطباعة للمعلومات منها عند الحاجة و إصدار صور طبق الأصل عنها.
 - الحصول على المعلومات بالصوت والصورة بالألوان أيضاً.
 - نقص التكاليف للحصول على المعلومات.
 - إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت ، الصورة الفيديو .
- كل هذا لأنها تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى ب تقليص الوقت والمكان، اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، تكوين شبكات الاتصال التفاعلية اللاتزامنية اللامركزية. قابلية التوصيل، قابلية التحرك والحركية اللاجمهورية الشبوع والانتشار العالمية.
- فالتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء والمؤسسات العامة والخاصة، وحتى الشركات لتكون فوائد اقتصادية وأخرى إدارية واجتماعية.
- كما تبرز أيضاً أهمية الرقمنة في النقاط التالية: (يحياوي، 2022، صفحة 66)
- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتساب وإضافة موارد جديدة أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود في هذه الموارد.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد.
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
- زيادة إنتاجية الموارد المتاحة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية.
- اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة، من خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلفة من خلال تحقيق الكفاءة.

1. أهداف الرقمنة:

1- إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع، وتشمل: (صالح ع.، 2008، صفحة 221)

✓ إتاحة 24 ساعة / 7 أيام.

✓ إتاحة دون التقييد بالموقع الجغرافي.

✓ إنتاج أشكال مختلفة من الملفات للمصدر الواحد.

✓ توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.

✓ تجديد استخدام الأشكال المتهاكة والتالفة.

✓ تطوير الخدمات التقليدية.

✓ المشاركة في الموارد.

2- صيانة وحفظ المجموعات Preservation ضد التلف و الكوارث والفقْد.

3- الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزة أو إتاحتته على الشبكة، ولا يقصد بالريح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشاً من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

رابعا- خصائص الرقمنة:

تميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية: (بضياف، 2021، الصفحات 70-71)

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - الكترونيا - متحاوره.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر و سهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوارين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا والمعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

اللاتزامية: وتعني مكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا: تتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي لنقال، الهاتف النقال... الخ.

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموحة إلى رسالة مطبوعة.

اللامجاهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكتروني.

المطلب الثاني: ركائز الرقمنة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى متطلبات و عناصر الرقمنة بالإضافة إلى أشكال و نماذج الرقمنة:

أولا- متطلبات الرقمنة:

تسعى مؤسسات المعلومات بشكل سريع إلى تحويل مجموعاتها المطبوعة إلى الشكل الرقمي ومن امتلاكها إلى إتاحتها، وهو أمر يحتاج بدوره إلى إمكانيات و متطلبات ينبغي توفيرها للقيام بعملية التحويل الرقمي، ومن متطلبات التحويل الرقمي ما يلي: (الغشمعي، 2010، الصفحات 26-27)

✓ القوى البشرية المؤهلة: إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاثف الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، وكذل موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملاً مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

✓ الموارد المالية:

إن مشروعات الرقمنة تحتاج مورداً مالياً لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وصيانة هذه المعدات، وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.

✓ المعدات والأجهزة:

من البديهي جداً أن يكون من أهم المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات والأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، ومن هذه المعدات والأجهزة مايلي:

أ- المساحات الضوئية (Scanner):

يعتبر جهاز المساح الضوئي Scanner ، أو المرقن جهاز التصوير الرقمي هو الأساس في عملية الرقمنة، وهو أحد المعدات الملحقه بالحاسوب، إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات: المكتوبة، والمطبوعة، والمصورة والمرسومة والمخطوطة في الوثيقة، وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب، أو في وسائط إلكترونية أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص، بالتعرف إلى الخطوط، يعرف برنامج التعرف الضوئي إلى الحروف. OCR

و المساحات الضوئية أنواع منه: المساحات الضوئية اليدوية والمتحركة، والقياسية، ومنها المساحات الضوئية الخاصة بالميكروفيلم، وأخرى خاصة بالكتب، وفي كل هذه الأنواع هناك المساحات الضوئية أحادية اللون والملونة.

ب- الحاسبات الآلية:

لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب الى ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوب شراؤها على المهام المطلوب إنجازها، باستخدام تلك الحاسبات . ومن المهم جداً أن تكون الحاسبات الآلية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانات حديثة وعالية.

ج- البرمجيات:

تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها واستخدامها حتى تتم عملية الرقمنة، ومن أهم هذه البرمجيات مايلي:

- برمجية HTML : وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة أكواد HTML .

- برمجية XML : وتعمل هذه البرمجة بطريقة تشبه الطريقة التي تعمل بها برمجية HTML وتساعد خلال عمليات الترميز.

- البرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص والكلمات وهذه البرمجيات تسمح بإنشاء النص و صياغته وتحريره.

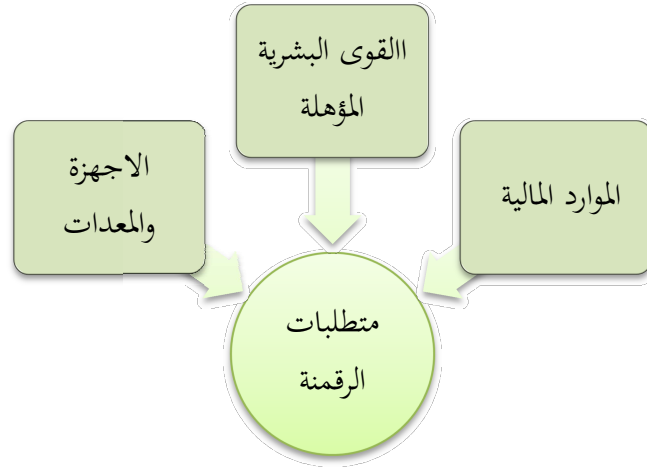
- البرمجيات التي تقوم تساعد بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الإنترنت.

- برمجيات التعرف الضوئي للحروف وهي التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نصوص.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- برمجيات نقل الملفات (FTP) : وهي البرمجيات التي تستخدم تحميل الملفات والمشروع على الإنترنت للعرض.
 - برمجيات تخطيط الصفحات وتصميمها، وتفيد هذه البرمجيات في إنشاء المطبوعات. كما أنها تستخدم عند نشر الموقع على شبكة الإنترنت.
 - برمجيات PDF : وهي البرمجيات التي تسمح بتبادل المعلومات بين الأشخاص.
 - برمجيات ضغط الصور Compression : وتفيد في ضغط الصور الناتجة عن عملية الرقمنة، مما يؤدي إلى تصغير حجم الصور فلا تشغل مساحة كبيرة.
 - برمجيات الاسترجاع وتساعد هذه البرمجيات في استرجاع المعلومات من الوثائق التي تمت رقمنتها.
 - برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط وهذه الوسائط تستخدم في إعداد النسخ الاحتياطية.
- يمكن تلخيص أهم متطلبات الرقمنة في الشكل التالي:

شكل رقم (01) : متطلبات الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

ثانيا- عناصر الرقمنة:

تحتوي عناصر الرقمنة على: (بغدادى و رماش، 2022، الصفحات 79-80)

1. الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات، حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص - الصورة - الصوت)، ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية، ليتم إرسال المعلومة رقميا و إخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.
2. أنظمة التراسل الرقمي: ونعني به أنظمة التراسل (الليزر وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية)، التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

3. شبكات النفاذ الرقمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز، حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول MODEM و تعد كلمة MODEM اختصار لكلمتي MODULATOR DEMODULATOR وتعنيان بالعربية المعدل ومزيل التعديل، ووظيفتها تلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.

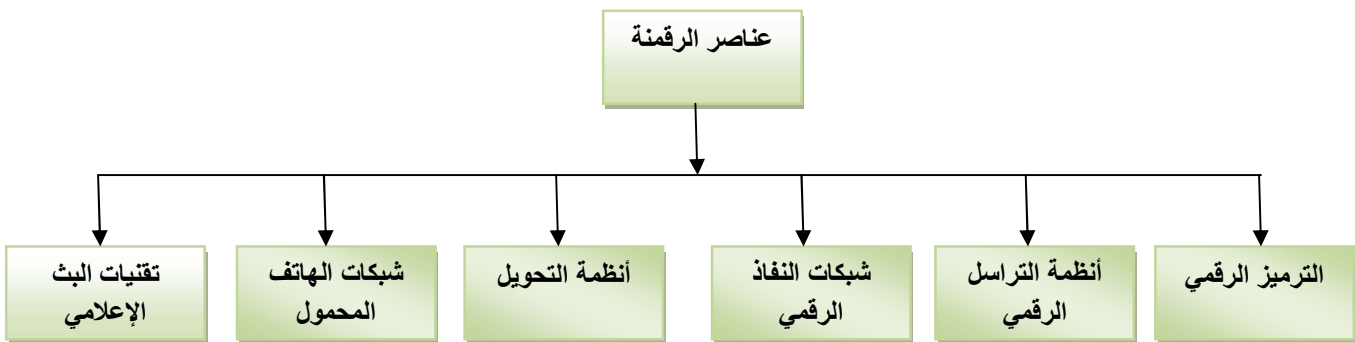
4. أنظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية، تؤمن التقارب بين المعلومة المرسله والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

5. شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن 21، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة، وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

6. تقنيات البث الإعلامي: وهي المرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة، بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي للذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل أو البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.

يمكن تلخيص عناصر الرقمنة في الشكل التالي:

الشكل رقم (02) : عناصر الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق

ثالثا- أشكال الرقمنة:

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها: (مهري، 2015-2016، الصفحات 84-85)

1. الرقمنة في شكل صورة **Mode image**:

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية. والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:

- 1 بايت الصورة أبيض وأسود **Noir et Blanc**

- 8 بايت الصورة في مستوى رمادي **Niveaux de gris**

- 24 بايت أو أكثر الصورة ملونة **En couleur**

و على هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة:

❖ أحادي البايت **Mode bitonal**:

في هذا النوع كل بيكسال pixel يمثل ببايت واحد، وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض أو أسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.

❖ المستوى الرمادي **Niveaux de gris** :

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وعدد البتات المستخدمة الترميز البيكسال كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق يحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدها الإرثية التراثية القديمة.

❖ بالألوان **Mode couleur** :

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB) ، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات **Les hits** ، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما:

- يقصي كل فرص البحث داخل النص.
- الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

2. الرقمنة في شكل نص Mode texte :

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء أن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة.

3. الرقمنة في شكل اتجاهي Mode vectoriel :

يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

رابعا- نماذج الرقمنة:

للرقمنة عدة نماذج يمكن حصرها في 15 نموذجا كما يلي: (النجار، 2004، الصفحات 199-200)

1- النموذج الفني (The Technical Model) حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية

باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.

2- النموذج السلوكي (The Behavioral Model) وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية

والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ومن ثم تقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا.

3- النموذج الفني الاجتماعي (The Sociotechnical Model) حيث يؤخذ في الاعتبار درجات

التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات.

4- نموذج المشاركة في المعلومات (Information artnership) يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد

شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو اعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.

5- نموذج تحليل القوى التنافسية The Compétitive Force Model يعتمد على بناء نظم

معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الإستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.

6- نموذج إدارة الأصول الرقمية (Digital Asset Management) والذي يعتمد على مجموعة من

شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

7- نموذج التحول التدريجي: **The Multistage Transformation Model** يعتمد هذا

النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية المسبقة، كما يخضع هذا النموذج للمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

8- نموذج التحول الإستراتيجي : **(The Strategic Transformation Model)** يعتمد هذا

النموذج على التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.

9- نموذج التحول الديناميكي: **(The Dynamic Transformation Model)** يحقق هذا

النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

10- نموذج التطوير التنظيمي: **(The Organizational Development Model)**

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرص حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

11- نموذج المثالية **(The Optimization Model)** يعتمد هذا النموذج على البحث عن

الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية و يعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة على الاختبار قبل التنفيذ الفعلي مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفاقد والضياع والأعطال والإحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات.

12- نموذج التكلفة والمكاسب **(Analysis Model Cost -Benefit)** تلجأ بعض

المؤسسات إلى مقارنة تكاليف التحول المؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

13- نموذج التحويل المتكامل **(The Integrated Transformation Model)**

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة التكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية وإلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية، تشمل الحاسبات البرمجيات الشبكات، قاعدة البيانات، نظم المعلومات والإنترنت.

14- نموذج التحويل الإستراتيجي : (The Rental Model for Transformation)

تقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة شركات التكنولوجيا وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

15- نموذج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (The Information Technology Model Communication)

و يعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الإنترنت لدعم القرارات والسياسات ويقوم على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.

إن دخول الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الخدمة، يمثل إستراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة، والخدمة كأنشطة ومهام داخل المؤسسات من جهة أخرى في فضاء يتسم بالتحويلات والتطورات السريعة، في علاقة تفاعلية بين الرقمنة والخدمة وبالتالي للوصول إلى مفهوم اصطلاحي موحد للرقمنة والخدمة، يرجع لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتطوير الخدمات الرقمية.

المطلب الثالث: عوامل نجاح و معوقات تطبيق الرقمنة

يتناول هذا المطلب عوامل نجاح الرقمنة، بالإضافة إلى المعوقات التي قد تحول دون تحقيق أهدافها:

أولاً- عوامل نجاح الرقمنة:

يمكن تلخيص العوامل الحاسمة لنجاح التحول الرقمي في النقاط التالية: (فاري، 2021، صفحة 38)

1. عوامل النجاح التنظيمية:

- **المشاريع التجريبية:** يعني تبني وإدخال التحول الرقمي بشكل تدريجي، وعدم تبنيه بشكل كامل في جميع المواقع دفعة واحدة.
- **الاستعداد للمستقبل:** بما في ذلك القدرة على إعداد خريطة الطريق والأهداف الإستراتيجية والتشغيلية. القدرة على فهم احتياجات العملاء.
- **الاعتماد على الروبوتات الآلية المستقلة:** التي تقوم بأداء سلوكيات ومهام بدرجة عالية من الاستقلالية أي تبرمج على التصرف دون انتظار أوامر شخص ما.
- **تأهيل الموظفين:** يجب تدريب وتأهيل الموظفين بشكل فعال.
- **الثقافة:** نخبونا الثقافة بما يجب فعله عندما لا يكون الرئيس التنفيذي في المكتب.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- استخدام البيانات الضخمة (Big Data) : القدرة على توفير واستخدام وجمع الكثير من البيانات.
- الدعم الإداري: يشمل تزويد المشاريع بالموارد والمعرفة والوقت اللازم.
- سهولة الاستخدام: يضمن التوافق بين التكنولوجيا والمهام.
- بيئة عمل متعددة التخصصات: فريق عمل متعدد التخصصات.

2. عوامل النجاح البيئية:

- الاتصال: يتضمن التبادل السلس للبيانات بين الشبكات وداخل الشبكة الواحدة.
- درجة عالية من الشفافية: تتطلب الثقة في تبادل البيانات.
- ضرورة التعاون عبر حدود الشركة: الآن المهام لا يمكن حلها بشكل فردي بسبب التعقيد.
- توليد القيمة المختلطة: عملية توليد قيمة إضافية من خلال الجمع المبتكر بين المنتجات المكون الملموس والخدمات المكون غير الملموس.
- الالتزام بالمعايير: المعايير الموضوعية من قبل الهيئات الدولية.

3. عوامل النجاح التكنولوجية:

- يقوم نجاح التكنولوجيا على عدة عوامل أهمها:
- البنية التحتية: توفير بنية تحتية مفيدة.
- الموثوقية: يضمن النظام البيانات الصحيحة.
- الملاءمة: توفير البيانات الصحيحة للمستخدم المناسب.
- القدرة على التكيف: تعني نظاما مرنا يمكنه التكيف مع احتياجات المعلومات الجديدة والشركة التي تستخدم النظام.
- الأمن: هو أساس تبادل المعلومات.
- اكتمال المعلومات: يجب توفير معلومات تغطي كل الجوانب ومختلف البدائل.
- التوفر: يؤمن الوصول إلى النظام.
- أنية البيانات: يجب أن تكون البيانات متاحة في الوقت المناسب دون تأخير.

ثانيا- معوقات تطبيق الرقمنة:

هناك العديد من المعوقات تواجه تطبيق الرقمنة ويمكن تلخيصها في النقاط التالية: (قمار، 2023، صفحة 149)

- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة.
- ✓ غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- ✓ ارتفاع التكلفة المادية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية، فهي تحتاج إلى شبكة اتصال جيدة وأجهزة حاسوب، وهذا يرتبط بالقدرة على تمويل المبالغ اللازمة لذلك.
- ✓ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.
- ✓ عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الرقمنة، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- ✓ التخوف من تقنية وعدم الإقناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- ✓ وجود العديد من الفيروسات والتي تتناقل بين أجهزة الحاسوب من خلال شبكة المعلومات الدولية.
- ✓ وجود بعض الاتجاهات السلبية من قبل بعض المدراء والموظفين نحو استخدام التقنيات الحديثة ومنها شبكة المعلومات الدولية.
- ✓ عدم دقة وصحة جميع المعلومات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية، فقد توجد مواقع غير معروفة أو مشبوهة.

المبحث الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمة

تعتبر الجودة الخدمة أحد أهم الركائز التنافسية المطلوب من المؤسسات الاقتصادية إتباعها خاصة الخدماتية منها، إذا ما أرادت تحقيق التميز والبقاء من خلال جودة خدماتها.

المطلب الأول: ماهية الجودة

سنتناول في هذا المطلب تعريف الجودة وأهم خصائصها بالإضافة إلى أهميتها

أولاً - مفهوم الجودة :

أضحت الجودة تمثل سلاح استراتيجي للكثير من المؤسسات الرائدة وذلك بتحقيق ميزة تنافسية في مجال نشاطها ولمعرفة المقصود بالجودة سوف نتطرق إلى بعض التعاريف المختلفة لها وأهميتها وأهم خصائصها.

1. تعريف الجودة:

قدم العديد من الباحثين تعريف للجودة وبهذا تعددت مفاهيم الجودة حيث نذكر منها ما يلي:

- **عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة:** "على أنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء المستهلك المحددة والواضحة و الضمنية، و تشير الحاجات الضمنية إلى رضا المستهلك". (سيفي، 2020، صفحة 125)
- **تعرف على أنها:** " تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات المستهلك في الوقت الملائم و بالكمية المناسبة و بأقل تكاليف ممكنة". (تيناوي، 2019، صفحة 51)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- تعرف أيضا على أنها : "القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له". (الشيخ و طوال، 2021، صفحة 455)
- مما سبق يمكن تعريف الجودة على أنها" هي مجموعة الخصائص والصفات التي تتميز بها المنتجات سواء سلع او خدمات والتي تتوافق مع توقعات الزبون وتشبع رغباته".

2. خصائص الجودة:

تتسم الجودة بمجموعة من الخصائص تتمثل في مايلي: (مخلوف و غرابي، الصفحات 43-44)

- الشمولية: أي أنها تتناول جميع الجوانب المختلفة... في بناء والتنفيذ والتقييم.
- الموضوعية: وهي لا بد من أن تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف.
- المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.
- المجتمعية: أي أنها ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.
- الاستمرارية والتطوير: أي إمكانية تطبيقها وتعديلها.
- مبدأ المشاركة: من خلال تحقيقه في التصميم واتخاذ القرارات.

3. أهمية الجودة:

للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المؤسسات أو على مستوى الزبائن، إذ تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على المنتجات والخدمات المؤسسة، وتتجلى الأهمية فيما يلي: (الشيخ و طوال، 2021، صفحة 456)

- سمعة المؤسسة: وتستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين و مهاراتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة، فإذا كانت المنتجات ذات جودة منخفضة يمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات التي تمارس نفس النشاط.
- المنافسة العالمية: إن القدرة التنافسية في ظل تواجد سوق دولي تنافسي تتحكم فيه العولمة الاقتصادية و تكنولوجيا المعلومات من هنا أصبح للجودة أهمية مميزة من خلال سعي الكثير من المؤسسات إلى تحقيق الجودة للوصول إلى تحقيق المنافسة العالمية و تحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على حصة سوقية معتبرة.
- المسؤولية القانونية للجودة: إن تصميم المنتجات من طرف المؤسسات يترتب عليه مسؤولية القانونية عن كل مخاطر أو أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج وعليه لا بد على المؤسسات أن تنتج وتوزع منتجات خالية من العيوب و الأخطاء قدر الإمكان لتجنب المتابعات القانونية المترتبة عن ذلك.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- **حماية المستهلك:** إن تطبيق الجودة ووضع مواصفات في أنشطة المؤسسة أو الشركة من شأنه أن يساهم بشكل واضح في حماية المستهلك من الغش والخداع التجاري وتعزيز الثقة في منتجات الشركة، وبالعكس تماما فإن انخفاض مستوى الجودة يؤدي إلى إحجام المستهلكين عن الشراء.
- **التكاليف و حصة السوق:** إن تنفيذ الجودة المطلوبة في جميع مراحل الإنتاج، يساهم بإتاحة الفرصة لاكتشاف الأخطاء من أجل التقليل من تحمل أعباء إضافية والاستفادة أقصى ما يمكن من الزمن والآلات و بالتالي خفض التكلفة وزيادة الأرباح ومنه إلى زيادة الحصة السوقية للشركة.

ثانيا- ماهية الخدمة:

تعد الخدمة مفهوما أساسيا في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية، حيث تلعب دورا حيويا في تلبية احتياجات الأفراد و المؤسسات. و مع تطور الاقتصاديات الحديثة أصبحت الخدمات تشكل جزءا كبيرا من الأنشطة الاقتصادية.

1. مفهوم الخدمة:

من الملاحظ أن التوجهات الأكثر دلالة في وقتنا الحالي هي تطوير النشاط الخدمي، وقد أصبح للخدمات دور هام في حياة الأفراد والأمم، حيث تساهم في إشباع حاجات ورغبات الأفراد، وتلعب دورا محوريا في تسريع وتيرة التنمية الاقتصادية للأمم.

1.1. تعريف الخدمة:

عرفتها الجمعية الأمريكية للخدمات على أنها: " مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو يتم عرضها على أنها ترتبط بسلعة معينة". (مُجَّد، 2020، صفحة 75)

أما **kotler** فقد عرفها على أنها: " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، و تكون أساسا غير ملموسة و لا ينتج منها أية ملكية، و أن إنتاجها و تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون مرتبطا به". (سامية، مديني، و عوادي، 2021، صفحة 710)

ومما سبق يمكن تعريف الخدمة على أنها " مجموعة الأنشطة الغير ملموسة التي تقدمها المؤسسات أو الأفراد للمستفيدين قصد إشباع حاجاتهم ورغباتهم"

2.1. أهمية الخدمة:

ازدادت أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة عما كانت عليه بالسابق لأسباب عديدة أهمها: (عزام، الشيخ، و حسونة، 2008، صفحة 268)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات.
- ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي (GNP) حيث تشير الإحصائيات أن الخدمات ساهمت في 72% من الناتج القومي الإجمالي للاقتصاد الاتحاد الأوروبي وحوالي 85% في اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية
- الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات، فسلع الكمبيوتر والإنترنت وأنظمة الأمان تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار....
- ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخول الإضافية الإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا.
- المتغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا ما أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.

2. خصائص الخدمة:

على الرغم من الصفات و الخصائص المشتركة التي تتصف بها كل من السلع و الخدمات إلا أن هذه الأخيرة تنفرد ببعض الخصائص، و التي تتمثل في: (صالح، 2009، صفحة 83)

- ❖ **الطبيعة غير المادية للخدمة:** وهي أساس الخصائص الأخرى. فعلى عكس المنتج المادي لا يمكن لمس الخدمة وإن ارتبطت بمنتج مادي ملموس، ولا يمكن توقع جودة الخدمة مسبقا.
- ❖ **دور الزبون في تلقي الخدمة وفي جودتها:** فتقديم الخدمة لا يعني نقل شيء إلى ملكية الزبون وإنما تغيير في حالته.
- ❖ **تلازم إنتاج الخدمة مع استهلاكها:** فإذا كانت السلع تنتج أولا ثم تباع ثم تستهلك فالخدمات تباع أولا ثم تنتج وتستهلك في وقت معا.
- ❖ **تباين جودة الخدمة أو عدم نمطية الخدمة:** ويقصد بها عدم القابلية لإنتاج خدمات بنفس الجودة خاصة عندما تعتمد الخدمة بدرجة كبيرة على العامل الإنساني خدمة الفحص الطبي أو المطاعم أو صيانة السيارة تختلف بحسب الخدمة المقدمة، بحسب المستهلك وحتى بدون تغيير أحدهما تتغير الخدمة من وقت لآخر.
- ❖ **الاستهلاك الآني للخدمة:** أي عدم قابلية الخدمة للتخزين.

3. تصنيف الخدمات:

هنالك العديد من التصنيفات للخدمات وهي كالاتي: (عزام، الشيخ، و حسونة، 2008، الصفحات 263-263)

1.3. تقسيم الخدمات حسب الزبون السوق المستفيد

✓ خدمات استهلاكية: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل السياحة التأمين على الحياة الصحة التجميل، ولهذا سميت بالخدمات الشخصية.

✓ خدمات الأعمال / المنشآت: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المنظمات كما هو الحال في الاستشارات الإدارية والمحاسبية والقانونية والمالية وصيانة المباني والآلات. فهي موجهة للمستخدم الصناعي/المشترى الصناعي.

1.3. تقسيم الخدمات حسب الاعتمادية في تقديم الخدمة

✓ خدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان بدرجة كبيرة: فهناك بعض الخدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان مثل الأطباء محامين، وإداريين وهؤلاء يجب أن يكونوا مهنيين وبالمقابل هنالك بعض الخدمات تعتمد على بعض مقدميها الغير مهرة مثل حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وأخيراً هنالك خدمات تعتمد على مقدمي سهرة مثل تصليح السيارات والخدمات الفندقية.

✓ خدمات تعتمد على الكائن والمعدات بدرجة كبيرة: وهذه الخدمات قد تكون مؤتمتة مثل البيع الآلي و الصراف الآلي، أو تدار من قبل مشغلين غير مهرة مثل خدمات سائقي الجرارات الزراعية أو تدار من قبل أشخاص مهرة مثل خدمات النقل الجوي والأشعة والتحليل الطبية.

3.3. تقسيم الخدمات حسب ضرورة حضور المستفيد إلى أماكن تقديمها.

✓ خدمات تتطلب حضور المستفيد لأماكن تقديم الخدمات: مثل العمليات الجراحية أو السفر، فحضور المستفيد أمر ضروري.

✓ خدمات لا تتطلب حضور المستفيد لأماكن تقديم الخدمة: مثل خدمات صيانة السيارات وتنظيف الملابس.

4.3. تصنيف الخدمات حسب درجة الاتصال بالمستفيد

✓ خدمات ذات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات الطبيب والمحامي والتعليم والنقل الجوي والرعاية الصحية.
✓ خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: مثل خدمة الصراف الآلي والتسويق عبر الإنترنت.
✓ خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمة المطاعم السريعة وخدمة الترفيه في المسرح.

5.3. تصنيف الخدمات حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

✓ خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمستشارين والمرضى.

✓ خدمات غير مهنية: مثل خدمات تنظيف الملابس وحراسة العمارات وفلاحة الحدائق.

6.3. تصنيف الخدمات حسب العملية الموجهة

✓ خدمات معالجة الناس: وهذه الخدمات موجهة للأفراد وتتطلب حضور المستفيد شخصياً لكي يحصل على الخدمة مثل المريض الذي يجب أن يذهب للطبيب والمسافر الذي يجب أن يذهب إلى المطار للانتفاع من خدمة السفر على متن الطائرة.

✓ خدمات معالجة الممتلكات: وهذه الخدمات موجهة إلى ممتلكات المستفيد مثل صيانة السيارة أو المسكن وهنا ليس بالضرورة حضور المستفيد إلى مكان إنتاج الخدمة.

✓ خدمات المثير العقلي: وهذه خدمات أو نشاطات غير ملموسة موجهة إلى عقول المستفيدين من أذهانهم وتتطلب مشاركة المستفيد ذهنياً أثناء عملية تقديم الخدمة مثل خدمات الترقية والتعليم والإذاعة والتلفزيون. خدمات معالجة المعلومات: وهي خدمات غير محسوسة موجهة لممتلكات المستفيدين أو لموجوداتهم الغير ملموسة مثل معالجة البيانات والمعلومات والخدمات القانونية.

7.3. تصنيف الخدمة حسب طبيعتها

✓ خدمات ضرورة: مثل الخدمة الصحية والتعليمية الإلزامية.

✓ خدمات كمالية: مثل خدمة التسلية والترفيه.

ثالثاً- ماهية جودة الخدمة:

تعتبر جودة الخدمة من أهم الأدوات التي تستعملها المؤسسات من أجل تمييزها عن المنافسة، حيث يمكن لجودة الخدمة أن تقد ميزة تنافسية للمؤسسة تمكنها من تحقيق رضا الزبون، وفي ما يلي سنحاول التطرق إلى عموميات حول جودة الخدمة.

1. تعريف جودة الخدمة:

تعرف جودة الخدمة بأنها: "قياس مدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة و توقعات العملاء." (الحلي، 2017، صفحة 10)

عرف كل من (keiler & kotler) جودة الخدمة بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة". (سامية ع.، 2021، صفحة 269)

كما عرفها johnson: "على أنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة المقدمة له". (دراكة و الشبلي، 2010، صفحة 181)

في حين عرفها Gaither 1996 بأن: "جودة الخدمة تتحدد في ضوء إدراك الزبون لجودة الخدمة و درجة تطابقها لتوقعاتهم". (قرن و بلقرع، تسيير جودة الخدمات، صفحة 153)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

و عرفها **Parasuraman et AI 1985**: "جودة الخدمة هي درجة واتجاه التباين بين الإدراك والتوقعات نحو الخدمة المقدمة". و هي "الفجوة بين توقعات الزبائن و إدراكهم لأداء الخدمة ". (حسان، 2013، صفحة 41) مما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها:

"تقييم الزبائن لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليهم مقارنة مع توقعاتهم لهذه الخدمة، حيث تعبر جودة الخدمة عن الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة و إدراكهم للأداء الفعلي لها".
2. أهمية جودة الخدمة:

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المؤسسات على اختلاف أنشطتها، إذ أنها تمثل احد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكمن هذه الأهمية في ما يلي: (ساعد، 2023، صفحة 138)

- **سمعة المؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها المسؤولة القانونية للجودة.
 - **حماية الزبون:** إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة و وضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري و تعزز الثقة في منتجات المؤسسة.
 - **تخفيض التكاليف وزيادة حصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات و مراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء لتجنب كلفة إضافية.
 - **ازدياد المنافسة :** إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
 - **تنمية رضا 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.
3. أهداف جودة الخدمة:

تتمثل الأهداف الأساسية من تطبيق جودة الخدمة في المؤسسات فيما يلي: (حسان، 2013، الصفحات 53-54)

- ✓ تخفيض شكاوي الزبائن بالنسبة لجودة الخدمات المقدمة لهم.
- ✓ زيادة المبيعات، الحصة السوقية و الأرباح.
- ✓ زيادة الإنتاجية و تحسين نوعيتها.
- ✓ تحقيق الفاعلية في أداء الأنشطة بسبب تخفيض الأخطاء، و تخفيض التكاليف و وقت التسليم.
- ✓ الارتقاء بمقاييس الجودة للوصول إلى مستوى الجودة العالمية.
- ✓ تحسين الاتصال و التعاون بين وحدات و أقسام المؤسسة.
- ✓ تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للزبون.

✓ تحقيق الجودة من خلال تطوير المنتجات و الخدمات على حسب رغبة الزبون.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة:

حتى تقوم المؤسسة بتقديم خدمة تتلاءم مع توقعات العملاء و تلبى احتياجاتهم، فعليها أن تتعرف على أهم الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم للحكم على جودة الخدمة، فبعد اطلاعنا على الدراسات التي تناولت أبعاد جودة الخدمة توصلنا إلى أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد، فقد تميزت بالتنوع والتباين من باحث الآخر وشهدت تعديلات كثيرة تتماشى مع معطيات كل دراسة، ولهذا سنعرض أشهر وجهات النظر حول الموضوع: (مرزاقه و مخلوف، 2017، صفحة 389)

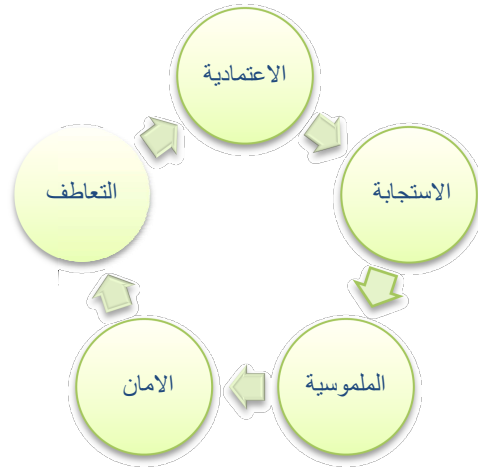
أولاً: حسب تصنيف **Lehtinen and Lehtinen**: يرى أن لجودة الخدمة ثلاث أبعاد تتمثل في:

- جودة المؤسسة: ويرتبط هذا البعد بالصورة الذهنية للمؤسسة لدى العملاء.
 - الجودة المادية: والتي تتضمن الجوانب المادية للخدمة مثل التجهيزات والمباني.
 - الجودة التفاعلية: هي الجودة الناتجة عن التفاعل بين مقدمي الخدمة والعملاء، والتفاعل فيما بين العملاء.
- ثانياً- حسب تصنيف **Gronroos**: يرى في دراسة له سنة 1982 أنه يمكن تصنيف أبعاد جودة الخدمة لبعدين إلا أنه أضاف بعد الصورة الذهنية للمؤسسة في دراسة له سنة 1984 و تتمثل في:
- الجودة الفنية: تعني ما يتم تقديمه للعميل فعلا، ويمكن قياسها بشكل موضوعي عن طريق العميل كما هو الحال في المنتجات الملموسة، فالجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية.
 - الجودة الوظيفية: تتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة للعميل، وهي مرتبطة بالتفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها، وبالتالي فمن الصعب تقديرها بطريقة موضوعية كما هو الحال في الجودة الفنية.
 - الصورة الذهنية للمؤسسة: تعكس الطباعات العملاء عن المؤسسة والتي تكون نتيجة تفاعل الجودة الفنية والوظيفية، فضلا عن عوامل أخرى أقل أهمية كالعادات والتقاليد الكلمة المنقولة، الأنشطة التسويقية في المؤسسة.
- ثالثاً- حسب تصنيف **Parasuraman, Zeithaml et Berry**: يعد التصنيف الذي قدموه سنة 1985 من أهم الإسهامات المتعلقة بجودة الخدمة، إذ حددوا أبعادها في الاعتمادية الاستجابة سهولة الوصول اللطافة واللباقة، المصدقية، الأمان، الملموسية، فهم العميل، الجدارة والتمكن، الاتصالات ، وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين سنة 1988، قاموا باختصار الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية على النحو التالي:
- الاعتمادية: هي "إدراك العميل لمدى الاعتماد مقدمي الخدمة في تأدية الخدمة باحتراف وجدارة، كما يشير أيضا إلى مدى وفاء المؤسسة بوعودها والحفاظ على المصدقية في القول والعمل والدقة عند المجاز الخدمة"
 - الاستجابة: وهي القدرة على التعامل مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم وحلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة"

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- الملموسية : وتتمثل في مدى توفير المؤسسة لكافة التسهيلات ووسائل الراحة لعملائها من "التجهيزات المادية كالمباني المقاعد المعدات والآلات، وكذا الأفراد العاملين ومعدات الاتصال والإضاءة .
 - الأمان: يتمثل في الجهود التي يبذلها مقدمي الخدمة لغرس الثقة لدى العملاء من خلال سلوكياتهم التي تعطي الانطباع للعميل بأن اختياره للمؤسسة كان صائباً.
 - التعاطف: ويقصد بها العناية التي يبذلها مقدم الخدمة من أجل التعرف على احتياجات العميل ومتطلباته واستيعابها، ومن ثم تكيف عملية تقديم و نقل الخدمة وفقاً لتلك الاحتياجات.
- يمكن تلخيص الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): الأبعاد الخمسة الرئيسية لجودة الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على ما سبق

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة، أو المتماثلة. وفيما يلي طرق قياس جودة الخدمات: (نعاس و خلفاوي، 2023، الصفحات 248-249)

أولاً- مقياس عدد الشكاوي: يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى، أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها.

ثانياً- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريقة توجيه الأسئلة التي تكشف المؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها.

ثالثاً- مقياس الفجوة "Serv Qual": طور كل من (Zithmal et Parasuraman) نموذجاً يدعى بتحليل الفجوة حيث يعتمد على تحليل و تحديد مصادر مشاكل الجودة، ويمكن الحكم على درجة جودة الخدمة من خلال مقارنة المتوقع بالمدرک لتحديد الفجوات.

رابعاً- مقياس الأداء الفعلي للخدمة "ServPerf": يعرف هذا النموذج باسم نموذج الاتحاد و قد ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل من (Taylor et cronin) والجودة في إطار هذا النموذج تأخذ مفهوم اتجاهي يرتبط بإدراك الزبون لأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة"، ويقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة.

خامساً- مقياس القيمة: تتمثل فكرته الأساسية في أن القيمة المقدمة للزبائن من الشركة تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمة تظن فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وزاد إقبالهم على هذه الخدمات.

المبحث الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات

بسبب النقائص التي كان يعاني منها المرفق العمومي و كذلك عدم جدوى العمل بالأسلوب التقليدي الذي كان سائداً في الأغلب، حيث تمثل الرقمنة حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل لإحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية تحسين جودة الخدمة.

المطلب الأول: مبررات اعتماد الرقمنة في مؤسسات الخدمات

من بين أهم المبررات التي أدت على اعتماد الرقمنة في المؤسسات الخدمية ما يلي: (سعداوي، 2009، صفحة 268)

- وقوع المؤسسات الخدمية تحت ضغوط مستمرة من اجل تحسين خدماتها وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة.
- تنامي البيروقراطية بصورة يومية، حيث تعاني المؤسسات من تدني مستوى الأداء في خدمات المواطنين بسبب الإجراءات الروتينية والأساليب اليدوية.
- زيادة تكلفة أداء الخدمة.
- تعطل الأعمال وتعرض الوثائق للتلف.
- تعدد المكاتب التي يضطر المواطنين الذهاب إليها للحصول على خدمات.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

- تسارع التقدم التكنولوجي مما أدى إلى ضرورة الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة، لذلك يعتر تطبيق أساليب الرقمنة في كثير من المنظمات والمجتمعات سبيلا يحتم على الدول للحاق بركب التطورات تجنباً الاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية .
- حاجة الموظفين في مؤسسات الخدمات إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية.

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في عصرنة و تحسين الخدمات

تلعب الرقمنة دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات ولها أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات وأهمها: (سالمي و قاسمية، 2015، الصفحات 343-355)

- ✓ **تقليل تكاليف الخدمة:** حيث أن التوصل للخدمة من خلال الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة خلال النوافذ.
- ✓ **الدقة:** تقوم على تقديم الخدمات وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية للحد من الأخطاء والتجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- ✓ **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** تعني إمكانية المحاسبة على كل جزئيات المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات.

إضافة إلى ذلك فإن استخدام الرقمنة يحقق فوائد ومزايا كثيرة منها: (راجحي، 2020، صفحة 201)

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة و تقليل أجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلاً للوثائق الورقية.
- التقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على مختلف الإدارات مع تحقيق العدالة والشفافية في الحصول على الخدمة.
- تشجيع المجتمع على التعامل بالحاسوب الآلي ومحو الأمية المعلوماتية وإيجاد بيئة أفضل للعمل.

المطلب الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية

سننظر في هذا المطلب إلى تعريف الخدمات البريدية ومعرفة أثر الرقمنة في تحسين جودتها.

أولاً- تعريف الخدمات البريدية: الخدمات البريدية هي نشاطات تتطلب مهارات خاصة تهتم بجمع الرسائل، نقلها، توزيعها، بالإضافة إلى خدمات مالية أساسية مثل تحويل الأموال، و ادخار الأموال. (بوسهوه، 2023، صفحة 202)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة و جودة الخدمات

ثانيا- أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمات البريدية:

أثرت الرقمنة على تحسين جودة الخدمة البريدية من خلال ما يلي: (استراتيجيتنا في مجال البريد والخدمات المالية البريدية)

- تبسيط وتسهيل الإجراءات عبر استخدام بيانات الوثائق البيومترية في المعاملات المالية، لاسيما عند فتح الحسابات البريدية الجارية.
- تعزيز شبكة الشبائيك الآلية للنقود من خلال عمليات اقتناء وتوزيع إضافية.
- نشر مكاتب بريدية متنقلة جديدة لتعزيز الأسطول الحالي.
- استكمال عملية اقتناء ونشر نظام تسيير خط الانتظار في المكاتب البريدية.
- توفير خدمات بريدية للأشخاص اللذين لا يستطيعون التنقل إلى الأماكن البريدية من خلال إطلاق خدمة الدفع أو السحب عند محل الإقامة.

بالإضافة إلى توفير خدمات الكترونية عبر شبكة الانترنت إذ تشمل ما يلي: (بربار و مشري، 2016، صفحة 66)

- ✓ خدمات الاطلاع على الرصيد: توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد و متعاملي البريد والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ تقدم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي.
- ✓ خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: و ذلك عن طريق ملء كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شكل استمارة الكترونية.
- ✓ الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي للرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات، حيث تم استعراض تعريفها، أهميتها وأهدافها، إلى جانب تسليط الضوء على المتطلبات الأساسية لنجاحها والتحديات التي قد تعيق تطبيقها. كما تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات باعتبارها عاملا حاسما في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحقيق رضا العملاء.

يتضح مما سبق أن الرقمنة تمثل أحد الحلول الفعالة للارتقاء بجودة الخدمات، وذلك من خلال تسريع المعاملات، تقليل الأخطاء، وتسهيل الوصول إلى الخدمات. غير أن نجاح الرقمنة يتطلب توفر البنية التحتية الملائمة، وتأهيل الكوادر البشرية، والقدرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية المستمرة.

وبذلك، يمكن القول إن الرقمنة لم تعد مجرد توجه مستقبلي بل أصبحت ضرورة حتمية لتحسين الأداء في المؤسسات، خاصة في قطاع الخدمات البريدية، وهو ما سيتم تناوله بمزيد من التفصيل في الفصل القادم.

الفصل الثاني:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية
دراسة حالة مديرية وحدة البريد الولائية - خنشلة

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري للدراسة في الفصل الأول والمتمثل في الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمة ، قمنا بإجراء دراسة ميدانية حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية ، وذلك على مستوى مديرية وحدة البريد الولائية – خنشلة- لمحاولة إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي ، حيث قمنا بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة، واختبار صحة الفرضيات من عدمها.

وحتى يتسنى لنا الإحاطة بمدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وفق ما يلي:

المبحث الأول: لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة

المبحث الثالث: معالجة و تحليل نتائج الاستبيان

المبحث الأول: لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع الخدمات والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي، حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، يسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بريد الجزائر.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

بريد الجزائر مؤسسة اقتصادية واجتماعية لها مكانتها ودورها في التنمية المستدامة بجميع أبعادها، كما يستند لها دور فعال في دفع عجلة الاقتصاد الوطني نحو النمو.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75 - 89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة عمومية واحدة ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزير البريد والمواصلات، وتتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية، ويكون استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون، ونتيجة للثورة التكنولوجية لا سيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، ما سمح بصدور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

بتاريخ 14 جانفي 2002 تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب مرسوم تنفيذي رقم 02-43 كمؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها ولأحكام هذا المرسوم، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها بالجزائر العاصمة، وتخضع في علاقتها مع الدولة لقواعد القانون العام، وتعد مؤسسة تجارية في تعاملها مع الغير، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية.

شعار مؤسسة بريد الجزائر:

قامت المؤسسة باختيار الاسم التجاري بريد الجزائر لتقريب المستهلك، من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسميا ميمز الاسم التجاري (logo) شعار وتوقيع يختصر أهداف المؤسسة وقد اهتم المصممين على الألوان الأصفر فاقع اللون لتذكير وجلب الانتباه، واللون الأزرق داكن كدلالة، على خاصية الإعلام، ويتشكل الشعار من قسمين قسم بالرسم الكيلغرافي يسمح بقراءة الحرف (ب) والحرف (ج) للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة طرق النقل المستعملة (الجو، البر، البحر) وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية. (شراك و بن سالم، 2024، صفحة 28)

الشكل رقم (04): شعار مؤسسة بريد الجزائر



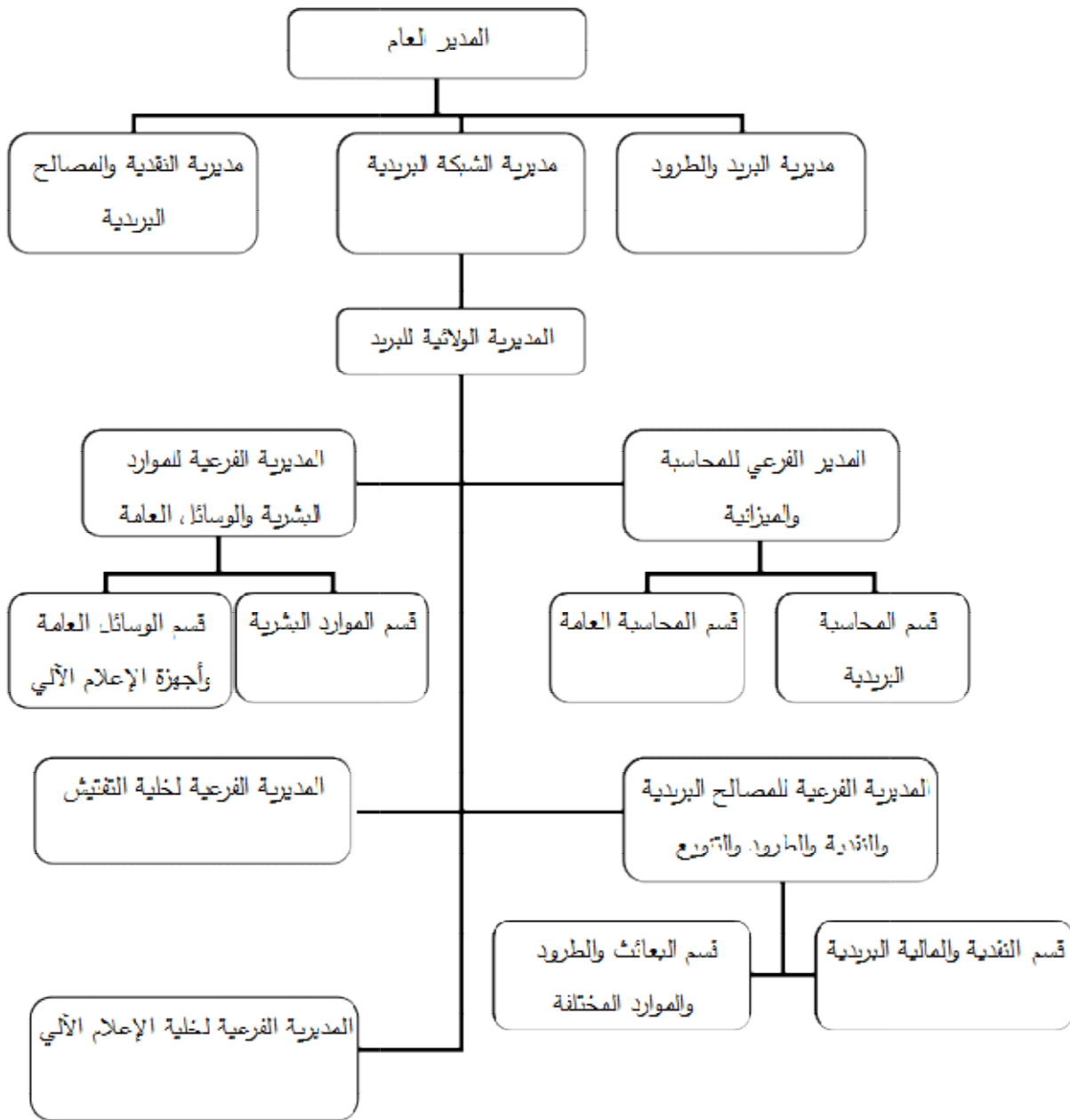
المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر <https://www.poste.dz>

المطلب الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة (مديرية وحدة البريد الولائية- خنشلة)

نشأت مؤسسة البريد والمواصلات بخنشلة سنة 1984 وهي مؤسسة ذات طابع تجاري خدماتي ونتيجة للإصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطت لها تسمية بريد الجزائر، كما تم إنشاء مقر جديد لهذه المؤسسة بحي السعادة، ولقد تم تدشين المؤسسة من طرف رئيس الجمهورية السابق عبد العزيز بوتفليقة سنة 2004 ونظرا لحجم خدماتها المقدمة صنفت بأعلى درجة، حيث تعد من المكاتب البريدية الكاملة الخدمات على مستوى الوحدة البريدية بولاية خنشلة التابعة للمديرية الإقليمية بقسنطينة تحتوي على 322 موظف و 12 ساعي بريدي. (طواهي و ليتيم، 2024، صفحة 62)
أولا: الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد خنشلة.

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت مؤسسة بريد الجزائر ابتداء من سنة 2011 هيكلها على مستوى مركزي وآخر على مستوى كل ولاية بغية الحد من مركزية القرار.

الشكل رقم(05): الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية – خنشلة-



المصدر: معلومات مقدمة من طرف المدير الفرعي للمحاسبة و الميزانية

ثانيا: صلاحيات ومهام أجهزة ومصالح مديرية وحدة البريد الولائية – خنشلة

و تتمثل في ما يلي:

1. المدير العام: من مهامه

- ✓ إعداد و اقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة عليه، ليرفع إلى الوزير للمصادقة عليه.
- ✓ ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.

✓ إنشاء العقود وإجراء الصفقات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية المعمول بها.

✓ فتح حسابات خاصة بالمؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى المؤسسات البنكية.

2. مديرية البريد والطرود: ومن مهامها

✓ الجمع: عملية تتمثل في جمع ونقل وتسليم المادة البريدية من مكان التعبئة أو الصناديق البريدية التي وضعت فيها إلى غاية الوصول إلى الشبكة البريدية

✓ التوزيع: عملية تنطلق من الفرز المنجز في المراكز المكلفة بتنظيم التوزيع إلى غاية تسليم المادة البريدية للمرسل إليهم

✓ المادة البريدية: كل إرسال تسمح مواصفاته التقنية بالتكفل به في الشبكة البريدية مثل مواد المراسلة، الكتب، المحلات، الجرائد وكذا الطرود البريدية التي تحتوي على بضائع ذات قيمة تجارية أو بدونها.

3. مديرية الشبكة البريدية وتتمثل في المديرية الولائية للبريد وتحتوي على:

3-1- المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية: ومن مهامها

- ✓ وضع وتنفيذ الميزانية الاستثمارية والتشغيلية للوحدة البريدية.
- ✓ إقامة روابط وظيفية دائمة مع المراكز المالية الإقليمية والمراكز الإقليمية للبريد و الطرود.
- ✓ تسيير المحاسبة والميزانية للوحدة البريدية ومختلف المكاتب البريدية.
- ✓ تنفيذ الإجراءات والنظم والأساليب المالية والمحاسبية للمكاتب البريدية.

تحتوي هذه المديرية على قسمين:

أ. قسم المحاسبة العامة: من مهامه

- ✓ وضع وتنفيذ الموازنة العامة للوحدة البريدية.
- ✓ المتابعة والإشراف على عمليات تحويل الأموال.
- ✓ مراقبة الفواتير المقدمة من طرف الموردين.
- ✓ إصدار شيكات تدفع مستحقات الموردين.

ب. قسم المحاسبة البريدية: ومن مهامه

- ✓ إقامة روابط وظيفية دائمة مع المحاسبة العامة والبريدية من أجل تجميع المحاسبتين و تسويتهم.

- ✓ مراقبة و التحقق من حسابات المكاتب البريدية.
- ✓ التحقق من المحاسبة الشهرية للمكاتب البريدية.
- ✓ إصدار شهادات المحاسبة.

4. المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة: تتكون من قسمين:

أ- قسم الموارد البشرية: من مهامه

- ✓ إعداد أجور الموظفين.
- ✓ تنفيذ نظم معلومات الموارد البشرية.
- ✓ تسجيل العمليات في برمجيات الرواتب.
- ✓ نشر إجراءات الرقابة المسبقة و البعدية.

ب- قسم الوسائل العامة وأجهزة الإعلام الآلي: من مهامه

- ✓ تحديد احتياجات الإدارة والمكاتب البريدية من الأثاث والمعدات.
- ✓ إعادة تأهيل و تهيئة المكاتب البريدية.
- ✓ ضمان حماية وسلامة الأشخاص والممتلكات.
- ✓ ضمان إدارة وصيانة المعدات.

5. المديرية الفرعية للمصالح البريدية والنقدية والطرود والتنويع:

وتحتوي على قسمين:

أ- قسم النقدية والمالية البريدية: من مهامه

- ✓ ضمان تعزيز التسويق للمنتجات داخل مكاتب البريد.
- ✓ التنفيذ والتكيف مع خطط العمل التجارية التي وضعتها المديرية العامة.
- ✓ إعداد خطة حوافز ومكافآت البيع وفق تعليمات محددة.
- ✓ التأكد من توفر مختلف المنتجات للتعبئة والتغليف والشحن وغيرها من المواد.

ب- قسم البعثات والطرود والموارد المختلفة: من مهامه

- ✓ الترويج للمنتجات وتقديم تقسيم طرود البريد.
- ✓ قياس طلبات الزبائن في تأجير الصناديق التجارية ، وصناديق البريد وتطوير الوسائل اللازمة لذلك.
- ✓ التأكد من توافر قسم الخدمات البريدية على مستوى المكاتب.

6. المديرية الفرعية لخلية التفتيش: وهي المسؤولة عن حماية أصول المؤسسة وضمان استمرارية مختلف الأنشطة في

المكاتب البريدية في الولاية من خلال:

- ✓ وضع وتنفيذ خطة العمل السنوية.
- ✓ التحقق الكامل والمنتظم من السجلات المحاسبية وقواعد سير العمل في مكاتب البريد.

- ✓ إبلاغ مدير الوحدة الولائية بسير تقديم الخدمات وجودتها وسلامة الأشخاص والممتلكات.
- ✓ تنفيذ مهمة التحقيقات الموكلة إليه من قبل المدير الولائي.
- 7. المديرية الفرعية لخلية الإعلام الآلي: من مهامها
 - ✓ ضمان تشغيل الأجهزة والبرامج.
 - ✓ صيانة أجهزة الحاسوب والشبكة ومعالجة مختلف الأعطاب في المكاتب البريدية.
 - ✓ الوقاية من أي عطل في الشبكة والمساهمة في عمل نظام المعلومات في كل المكاتب البريدية.
 - ✓ المشاركة في اقتناء الأجهزة الإلكترونية ومختلف المعدات المرتبطة بها .

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من بريد الجزائر

إن التطور الذي عرفه قطاع البريد مؤخرًا يضع المؤسسة أمام تحديات جسام، وأمام هذه الظروف لا خيار أمام المؤسسة إلا التحرك بتطوير حلول جديدة لتسهيل تقارب الزبائن مع الخدمات البريدية، ولكي تتمكن من تحقيق ذلك فقد عملت على تحقيق خدمات إضافية مع الحرص على الحفاظ على المهام الأساسية المسندة لها، وضمن استمرار الخدمات ذات النوعية الجيدة.

وتنقسم خدمات المؤسسة إلى خدمات مالية و بريدية و خدمات أخرى.

أولاً- الخدمات المالية البريدية: تتمثل في:

- ✓ فتح و استغلال حساب جاري بريدي.
- ✓ التحويل السريع للأموال.
- ✓ الدفع الفوري.
- ✓ إصدار دفتر الصكوك البريدية.
- ✓ تحويل الأموال إلى صناديق التوفير والاحتياط انطلاقاً من حساب بريدي جاري.
- ✓ تسوية الفواتير (الماء، الهاتف، الغاز الصادرة عن أحد المتعاملين المتعاقدين مع البريد).
- ✓ تقديم الخدمات المالية لأصحاب بطاقات الدفع الإلكتروني انطلاقاً من الشبايك الأوتوماتيكية للأوراق البنكية.
- ✓ بيع بطاقات الدفع المسبق الخاصة بالهاتف النقال أو الثابت على مستوى شبائك مكاتب البريد.
- ✓ التوزيع النقدي المعاشات التقاعد والضمان الاجتماعي.
- ✓ تخليص وإصدار الحوالات.
- ✓ الدفع الإلكتروني لعملية الشراء التي يقوم بها زبائن الحسابات البريدية الجارية على مستوى التجار، وهو ما يسمح للزبائن من إجراء عمليات شراء وتسديد الفواتير الكترونياً.
- ✓ خدمة الادخار للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط.
- ✓ خدمة حوالتك.

✓ خدمات التطبيق الهاتفية بريدي موب.

✓ خدمات التطبيق Eccp.

✓ خدمة بريد PAY.

ثانيا- الخدمات البريدية: تتمثل في:

✓ إرسال الرسائل والطرود العادية والمسجلة.

✓ بيع الطوابع البريدية.

✓ كراء صناديق البريد و الصناديق التجارية.

✓ خدمة البريد السريع.

ثالثا- خدمات أخرى:

✓ خدمة الانترنت.

✓ خدمة رصيدي.

✓ خدمة الموزع الصوتي.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة

إن الطريقة و الأدوات المستخدمة تلعب دورا مهما في الدراسة الميدانية من حيث جمع المعلومات و مصداقيتها، ودراستها وتحليلها، هذا ما يعطي لهذه للدراسة قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى لنا إثبات أو نفي فرضيتنا ، وكذلك استنتاج النتائج في نهاية هذه الدراسة، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث ، حيث نوضح في المطلب الأول إلى الأدوات و الوسائل الإحصائية المستخدمة ، وسنرى فالمطلب الثالث ثبات وصدق الاستبيان.

المطلب الأول: الأدوات والوسائل الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لإعطاء أكثر مصداقية للدراسة تم الاعتماد على وسائل وأدوات للحصول على أفضل تحليل ومن أهمها:

أولا- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في جمع البيانات للدراسة على:

الاستبيان: وهو مجموعة منظمة من الأسئلة لجمع المعلومات والبيانات، لمعرفة آراء واتجاهات العينة ، وتحليلها بغرض اتخاذ إجراءات أو إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات بهدف التطوير والتحسين.

ثانيا- تصميم أداة الدراسة:

تم الاعتماد في تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة حسب ما يلي:

1. إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه.
2. عرض الاستبيان على المشرف من اجل إبداء الرأي.
3. توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة من أجل جمع البيانات اللازمة للدراسة ، والمتمثلة في موظفي مديرية وحدة بريد الجزائر الولائية – ولاية خنشلة- من:

1-القسم الأول: يتضمن بيانات شخصية عن موظفي مؤسسة محل الدراسة وتمثلت في:

الجنس، المستوى التعليمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة.

2-القسم الثاني: ويتكون من محورين:

أ- **المحور الأول:** فعالية الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر – ولاية خنشلة- ، ويتكون من عدة أبعاد:

- **البعد الأول:** فعالية الكفاءة البشرية.
- **البعد الثاني:** توفر الموارد المالية.
- **البعد الثالث:**الإمكانيات الالكترونية.

ب- **المحور الثاني:** يتمثل في جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر – ولاية خنشلة-.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الحماسي لإبداء الرأي على عبارات الاستبيان ، بحيث أعطيت الدرجات التالية:

الجدول رقم (01): يمثل أوزان مقياس ليكارت الحماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على عدة مراجع.

ثالثا- الأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم إجراء التحليل الإحصائي الإجابات عينة الدراسة من خلال ما يلي:

1-برنامج SPSS: هو أحد البرامج الإحصائية الشائعة الاستخدام في التحليل الإحصائي للبيانات، يرمز إلى

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، و هي الترجمة العربية للعبارة الانجليزية الأصلية Package For

Social Sciences ، و هو يعمل تحت نظام النوافذ "Windows".

2- استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ **التكرارات:** المعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
- ✓ **النسب المئوية:** لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

- ✓ الدوائر النسبية: لتوضيح القيم المحصل عليها بيانياً.
- ✓ الأوساط الحسابية: من أجل التعرف على مدى تطبيق الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت قيم إجابات الموظفين عن الوسط الحسابي.
- ✓ معامل الارتباط ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) : لاختبار الثبات لأسئلة الاستبيان.
- ✓ معامل الانحدار البسيط: لاختبار الفرضيات

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة على أنه جميع المفردات التي تدرسها الطالبتين، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف في هذه الدراسة يتكون من : موظفو مديرية وحدة البريد الولائية –خنشلة- .
ولقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة ، حيث تم توزيع العينة كما يلي :

الجدول رقم(02):الإحصاءات الخاصة باستمارات الاستبيان

الرقم	البيان	عدد الاستمارات
01	عدد الاستمارات الموزعة	35
02	عدد الاستمارات المسترجعة	35
03	عدد الاستمارات المستبعدة	00
04	عدد الاستمارات القابلة للتحليل	35

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مسترجعات استمارات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع الاستمارات الموزعة على عينة الدراسة والمقدرة ب 35 استمارة تم استرجاعها بالكامل وبعد عملية الفرز تبين أن جميعها صالحة لدراسة أي بنسبة 100 % وهي نسبة عالية جدا تدل على أن عينة الدراسة مطلعة ولديها اهتمام كبير بموضوع الدراسة، مما يعزز مصداقية النتائج والتوصيات المستخلصة في هذه الدراسة.

المطلب الثالث: صدق و ثبات عبارات الاستبيان

في هذا المطلب سنقوم بضبط مدى سلامة أداة القياس المستعملة في هذه الدراسة و ذلك للتأكد من صدق و ثبات عباراتها ، و كذا تقديم توضيحات حول مقياس ليكارت الخماسي .

أولاً-الصدق الظاهري للاستبيان: تم التأكد من عبارات الاستبيان بطريقة الأداء:

تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف بهدف التأكد من صحة و سلامة لغة الاستبيان، و قد استجابت الطالبة لرأي الأستاذ و قامت بإجراء ما يلزم من حذف و تعديل في ضوء مقترحاته.

ثانياً- ثبات عبارات الاستبيان: تم إجراء خطوات الثبات على العينة نفسها بطريقة معامل ألفا كرونباخ، حيث أن معامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح ما بين الصفر و الواحد الصحيح، ففي حالة عدم وجود ثبات في البيانات فإن قيم المعامل تكون مساوية للواحد الصحيح، و كلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً و كلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً، و يمكن تمثيل معامل ألفا كرونباخ لعينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): ثبات عينة الدراسة معامل ألفا كرونباخ

الرقم	المحاور	معامل ألفا كرونباخ
01	فعالية الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر	0.967
02	جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر	0.964
/	المجموع	0.981

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفعة و تقترب من الواحد الصحيح في الاستبيان الموزع حيث حصلت على نسبة مقدارها 0.981، و هذا يعني بأنها قيمة جيدة لثبات الاستبيان و قيمة جيدة لأغراض التحليل، كما يظهر وجود علاقة ارتباط موجبة بين عبارات كل محور من محاور الدراسة.

و نكون قد تأكدنا من صدق و ثبات الاستبيان للدراسة، مما يجعلنا على ثقة بصحتها و صلاحيتها لتحليل النتائج و الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار الفرضيات.

ثالثاً- توضيح مقياس ليكارت الخماسي

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة) مقياس ترتيبي ، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان كما ذكر في الجدول رقم (01) سنقوم بحساب المتوسط الحسابي ويتم

ذلك بحساب طول الفترة أولا وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 ، و 1 تمثل عدد المسافات ومنه طول الفترة : 0.8 ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04): توضيح مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط الحسابي	المستوى / الاتجاه
1.80 - 01	غير موافق بشدة
2.60 - 1.81	غير موافق
3.40 - 2.61	محايد
4.20 - 3.41	موافق
05 - 4.20	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS بالاعتماد على: قناة Fadel Education، (2021، 17 فيفري)،

شرح مقياس ليكارت الخماسي: تعريفه، و كيفية حساب قيمة فئاته، فيديو يوتيوب،

<https://youtu.be/gPqRaxHrZTE?si=jWbAiyz4NCd3cAfR>

المبحث الثالث: معالجة و تحليل نتائج الاستبيان

من أجل الإجابة عن الإشكالية و التساؤلات الفرعية، وكذا اختبار الفرضيات والتأكد من صحتها أو العكس تم توزيع الاستبيانات على موظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية خنشلة ، ومن ثم جمع البيانات المتحصل عليها ومعالجتها بالأدوات الإحصائية المذكورة سلفا لتحليل وتفسير نتائج هذا الاستبيان.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج محور البيانات الشخصية

من خلال نتائج الاستبيان الخاص بالقسم الأول (البيانات الشخصية) لأفراد العينة نجد ما يلي:

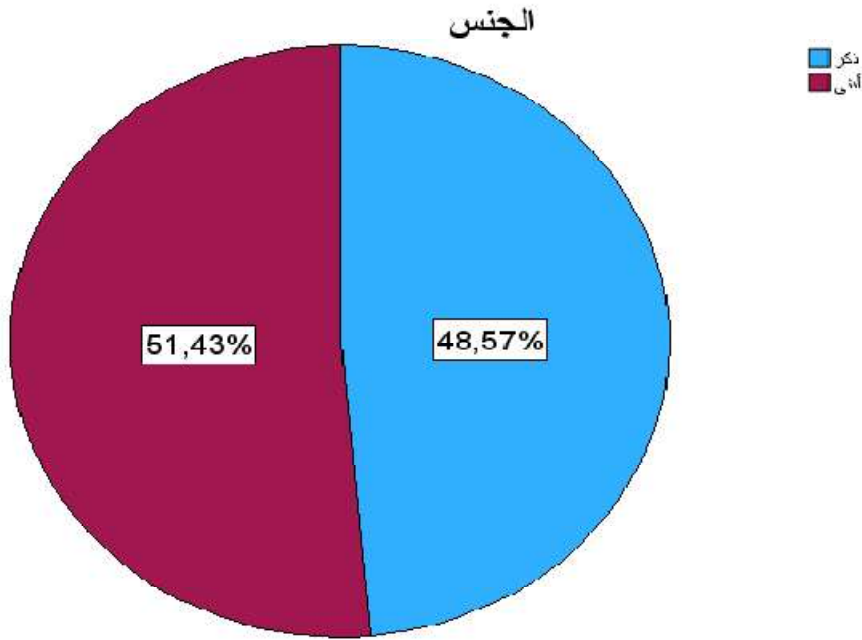
أولا- الجنس: يوضح الجدول و الشكل الآتي توزيع أفراد العينة حسب الجنس، كما يلي:

الجدول رقم (05) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المواصفات	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	17	48.6
أنثى	18	51.4
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم 06: الرسم البياني الدائري لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول و الشكل أعلاه يتبين لنا أن عينة الدراسة متكونة من (35) فردا، (17) ذكر و (18) إناث، أي أن نسبة الإناث كانت مرتفع مقارنة بنسبة الذكور في عينة الدراسة، حيث بلغت نسبة الإناث 51.43 %، حيث قدرت نسبة الذكور ب 48.57 %.

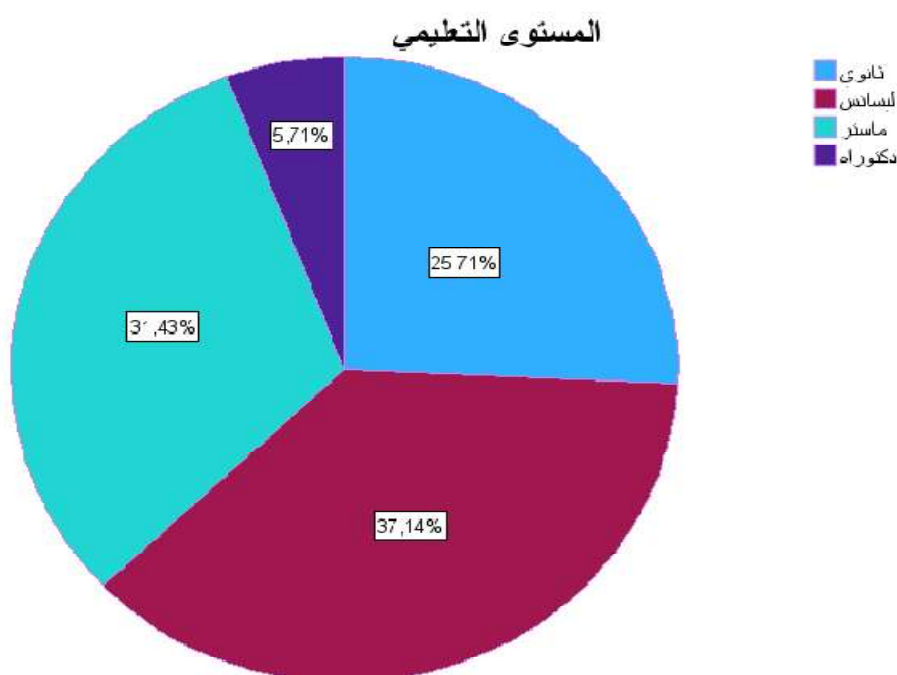
ثانيا- المستوى التعليمي: اظهر التحليل الإحصائي الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS المعلومات التالية:

الجدول رقم(06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
25.7	9	ثانوي
37.1	13	ليسانس
31.4	11	ماستر
5.7	2	دكتوراه
100	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 07: نسبة أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تبين لنا من خلال تصفح استمارات الاستبيان المستلمة من أفراد العينة المستجوبين أن نسبة 37.1% منهم حاصلين على شهادة ليسانس، في حين أن نسبة 31.4% هم من الحاصلين على شهادة الماستر، بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الدكتوراه بلغت 5.7%، أما نسبة ذوي المستوى الثانوي بلغت 25.7%، و يعكس هذا التوزيع رغبة الطالبين في توسيع مجال العينة وفق جميع المستويات مع التركيز أكثر على الفئة الجامعية والتي يمكن الاعتماد عليها في هذا النوع من البحوث.

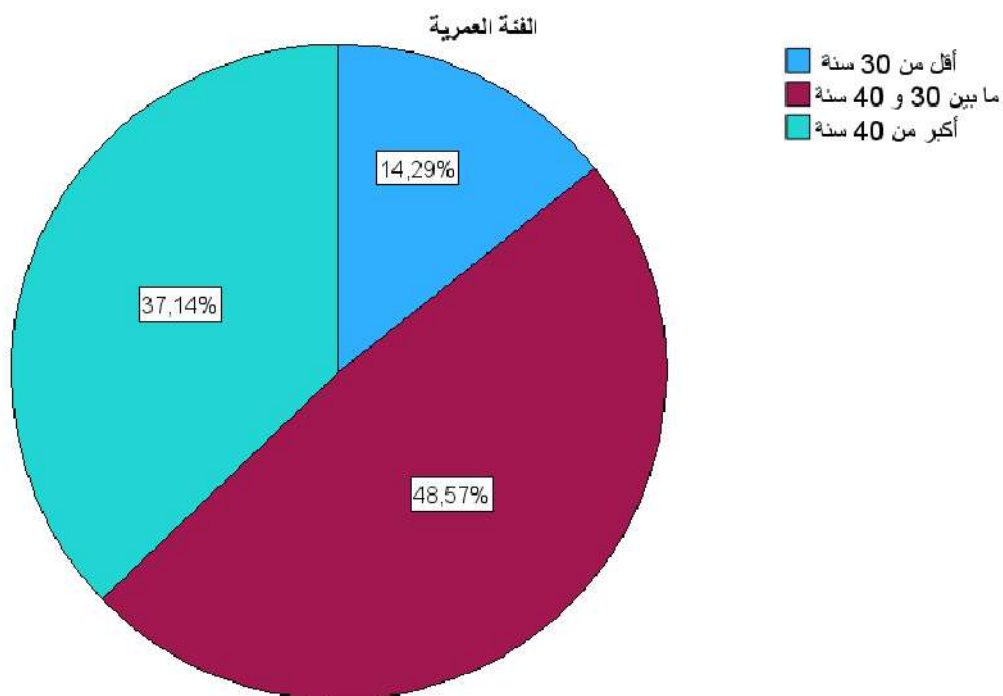
ثالثاً- الفئة العمرية: يمكن تمثيل أعمار عينة الدراسة في الجدول و الشكل التالي:

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرارات	النسبة %
أقل من 30 سنة	05	14.3
ما بين 30-40 سنة	17	48.6
أكبر من 40 سنة	13	37.1
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 08 : الرسم البياني الدائري لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول و الشكل أعلاه أنه يوجد تباين في أعمار أفراد عينة الدراسة حيث أنها مقسمة إلى ثلاث فئات حيث كانت الفئة الأولى لأفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة و التي قدرت نسبتها ب 48.6 %، تليها الفئة السنية أكبر من 40 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 37.1 %، و أخيرا الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 14.3%.

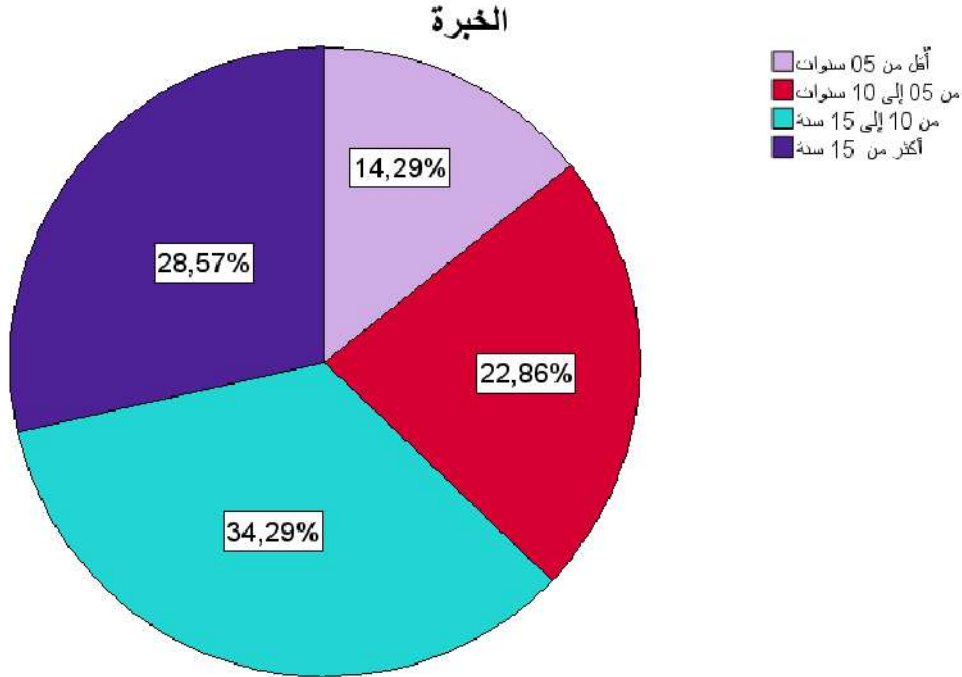
رابعاً- سنوات الخبرة: يوضح الجدول و الشكل الآتي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، كما يلي:

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 05 سنوات	05	14.3
من 05 إلى 10 سنوات	08	22.9
من 10 إلى 15 سنة	12	34.3
أكثر من 15 سنة	10	28.6
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم 09 : الرسم البياني الدائري لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول والشكل البياني أعلاه، نلاحظ أن عينة الدراسة مقسمة إلى أربعة فئات حيث احتلت المرتبة الأولى الفئة التي تتراوح سنوات خبراتهم من 10 إلى 15 سنة بنسبة 34.3 %، في حين تأتي في المرتبة الثانية فئة الموظفين التي تتعدى سنوات خبراتهم 15 سنة بنسبة 28.6 %، بينما تأتي في المرتبة الثالثة فئة الموظفين التي تتراوح سنوات خبراتهم من 05 إلى 10 سنوات، و في المرتبة الأخيرة تأتي الفئة التي تقل سنوات خبراتهم عن 05 سنوات بنسبة 14.3 %.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج محاور الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض وتحليل نتائج المحورين (فعالية الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر، جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر) ، من أجل التوصل إلى اختبار الفرضيات.

أولا - عرض وتحليل نتائج المحور الثاني المتعلق بفعالية الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر:

بغية معرفة نتائج المحور الأول يتوجب علينا عرض نتائج أبعاد المحور الأول المتمثلة في: فعالية الكفاءة البشرية، توفر الموارد المالية، الإمكانيات الإلكترونية.

1. تحليل نتائج البعد الأول (فعالية الكفاءة البشرية)

الجدول رقم (09) : نتائج البعد الأول (فعالية الكفاءة البشرية)

الرقم	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
01	التكرار	00	03	06	19	07	3.85	0,84	موافق	04
	النسبة	00	8.6	17.1	54.3	20				
02	التكرار	00	03	06	15	11	3.97	0.92	موافق	03
	النسبة	00	8.6	17.1	42.9	31.4				
03	التكرار	00	02	06	15	12	4.05	0.87	موافق	01
	النسبة	00	5.7	17.1	42.9	34.3				
04	التكرار	00	04	06	11	14	4.00	1.02	موافق	02
	النسبة	00	11,4	17.1	31.4	40				
المجموع										
							3.97	0.82	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

✓ جاءت العبارة الثالثة فعالية استخدام التطبيقات الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر وفر جهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 04.05 وقيمة الانحراف المعياري 0.87 و بالتالي فإن آراء الباحثين تتجه نحو الموافقة وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصورة بين 3.40 - 04.20 حيث بلغت نسبتها 42.9 %، بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 34.3 % ، في حين نسبة 17.1

% لأفراد العينة الذين لم يبدوا برأيهم بما جاءت به العبارة، و نسبة 5.7% لأفراد العينة غير موافقين، و هذا يدل أ، العبارة إيجابية و أن استخدام التطبيقات الرقمية في مؤسسة البريد وفر جهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة.

✓ **جاءت العبارة الرابعة** يؤدي استخدام الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر إلى تحديث الوظائف التقليدية واستبدالها بأجهزة الحاسوب والتطبيقات الحديثة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.00 وقيمة انحراف معياري 1.02 وبالتالي فإن آراء المبحوثين تتجه نحو الموافقة وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصورة بين 3.40 - 4.20 حيث بلغت نسبتها 31.4%، بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 40%، في حين نسبة 17.1% لأفراد العينة الذين لم يبدوا برأيهم بما جاءت به العبارة، و نسبة 11.4% لأفراد العينة غير موافقين، وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأن استخدام الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر يؤدي إلى تحديث الوظائف التقليدية واستبدالها بأجهزة الحاسوب والتطبيقات الحديثة.

✓ **جاءت العبارة الثانية** يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالرقمنة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.97% وقيمة الانحراف المعياري 0.92% وبالتالي فإن آراء المبحوثين تتجه نحو الموافقة وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصورة بين 3.40 - 4.20 حيث بلغت نسبتها 42.9%، بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 31.4%، في حين نسبة 17.1% لأفراد العينة الذين لم يبدوا برأيهم بما جاءت به العبارة، و نسبة 8.6% غير موافقين وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأنه يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالرقمنة.

✓ **جاءت العبارة الأولى** يعتمد بريد الجزائر على الأيدي العاملة المؤهلة في استخدام الرقمنة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.85% و قيمة الانحراف المعياري 0.84% و بالتالي فإن آراء المبحوثين تتجه نحو الموافقة وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصورة بين 3.40 - 4.2 حيث بلغت نسبتها 54.3%، بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 20%، في حين نسبة 17.1% لأفراد العينة الذين لم يبدوا برأيهم بما جاءت به العبارة، و نسبة 8.6 غير موافقين وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأن بريد الجزائر يعتمد على الأيدي العاملة المؤهلة في استخدام الرقمنة.

مما سبق نلاحظ أن أفراد العينة موافقون على عبارات البعد الأول المتمثل في بعد فعالية الكفاءة البشرية، وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي 3.97 المحصورة في مجال الموافقة مما يدل على أن مؤسسة بريد الجزائر تهتم بعنصر الكفاءة البشرية في تحسين جودة الخدمة.

2. تحليل نتائج البعد الثاني (توفر الموارد المالية)

الجدول رقم (10) : نتائج البعد الثاني (توفر الموارد المالية)

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	الرقم
03	موافق	0.95	04.02	13	13	06	03	00	التكرار	05
				37.1	37.1	17.1	8.6	00	النسبة	
03	موافق	0.95	04.02	13	13	06	03	00	التكرار	06
				37.1	37.1	17.1	8.6	00	النسبة	
01	موافق	0.83	04.11	13	14	07	01	00	التكرار	07
				37.1	40	20	2.9	00	النسبة	
02	موافق	0.89	04.02	12	14	07	02	00	التكرار	08
				34.3	40	20	5.7	00	النسبة	
	موافق	0.80	04.05	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاءت العبارة السابعة تعمل مؤسسة البريد على تحديث وتطوير وصيانة الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الالكتروني باستمرار في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.11 و قيمة الانحراف المعياري 0.83 و بالتالي فإن آراء الباحثين تتجه نحو الموافقة، وهذا ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين 3.40-4.20 حيث بلغت نسبتها 40% بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 37.1%، في حين نسبة 20% لأفراد العينة الذين لم يبدوا برأيهم بما جاءت به العبارة، ونسبة 2.9% غير موافقين وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأن مؤسسة البريد تعمل على تحديث وتطوير وصيانة الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الالكتروني باستمرار.

جاءت العبارة الثامنة تنفق مؤسسة بريد الجزائر على البحوث والدراسات الموجهة لتكوين العاملين في مجال الرقمنة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.02 و قيمة الانحراف المعياري 0.89 وبالتالي فأراء المبحوثين تتجه نحو موافق وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين 3.41-4.20 حيث بلغت نسبتها 40% بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 34.3%، في حين نسبة 20% لأفراد العينة الذين لم يبدوا بأرائهم بما جاءت به العبارة، ونسبة 5.7% غير موافقين وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأن مؤسسة بريد الجزائر تنفق على البحوث والدراسات الموجهة لتكوين العاملين في مجال الرقمنة.

في حين جاءت العبارة الخامسة تقوم مؤسسة البريد بتوفير العداد الرقمي ولواحقه بشكل كافي لمختلف وحداتها وفروعها والعبارة السادسة يوفر البريد جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.02 و انحراف معياري 0.95 والذي يقع ضمن مجال الموافقة.

مما سبق نلاحظ أن أفراد العينة موافقون على عبارات البعد الثاني المتمثل في بعد توفر الموارد المالية، وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي 04.05 المحصورة في مجال الموافقة، مما يدل على أن مؤسسة بريد الجزائر تهتم بتوفير الموارد المالية اللازمة في تحسين جودة خدماتها.

3. تحليل نتائج البعد الثالث (الإمكانيات الالكترونية)

الجدول رقم (11) : نتائج البعد الثالث (الإمكانيات الالكترونية)

الرقم	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
09	التكرار	00	04	04	14	13	4.02	0.98	موافق	03
	النسبة	00	11.4	11.4	40	37.1				
10	التكرار	00	04	04	14	13	4.02	0.98	موافق	03
	النسبة	00	11.4	11.4	40	37.1				

02	موافق	0.91	4.08	13	15	04	03	00	التكرار	11
				37.1	42.9	11.4	8.6	00	النسبة	
01	موافق	0.93	4.11	15	11	07	02	00	التكرار	12
				42.9	31.4	20	5.7	00	النسبة	
	موافق	0.86	4.06	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جاءت العبارة الحادية عشر توجد بمؤسسة بريد الجزائر لوحات الكترونية و إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.08 و قيمة الانحراف المعياري 0.91 و بالتالي فأراء المبحوثين تتجه نحو موافق وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصورة بين 3.40-4.20 حيث بلغت نسبتها 42.9% بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 37.1%، في حين نسبة 11.4% لأفراد العينة الذين لم يبدوا آرائهم بما جاءت به العبارة، ونسبة 8.6% غير موافقين وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأنه يوجد بمؤسسة بريد الجزائر لوحات الكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.

جاءت العبارة الثانية عشر تقوم مؤسسة بريد الجزائر بحفظ التعاملات البريدية التي قام بها العملاء الكترونيا في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.11 و قيمة الانحراف المعياري 0.93 و بالتالي فإن آراء المبحوثين تتجه نحو موافق وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين 3.41-4.20 حيث بلغت نسبتها 31.4%، بينما نسبة الأفراد الذين يوافقون بشدة بلغت 42.9%، في حين نسبة 20% لأفراد العينة الذين لم يبدوا آرائهم بما جاءت به العبارة، ونسبة 5.7% غير موافقين وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأن مؤسسة بريد الجزائر تقوم بحفظ التعاملات البريدية التي قام بها الزبائن الكترونيا.

جاءت العبارة التاسعة تستخدم مؤسسة بريد الجزائر تجهيزات ومعدات تقنية متطورة والعبارة العاشرة تمتلك مؤسسة البريد مواقع الكترونية وتطبيقات الكترونية توفر للعميل إجراء مختلف الخدمات البريدية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.02 و انحراف معياري 0.98 والذي يقع ضمن مجال الموافقة.

مما سبق نلاحظ أن أفراد العينة موافقون على عبارات البعد الثاني المتمثل في بعد توفر الموارد المالية، وذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي 04.06 المحصورة في مجال الموافقة، مما يدل على أن مؤسسة بريد الجزائر تسعى إلى توفير الإمكانيات الالكترونية اللازمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية.

ثانيا : عرض وتحليل نتائج المحور الثالث المتعلق بجودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر
الجدول(12): نتائج المحور الثاني (جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر - خنشلة-)

الرقم	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
13	التكرار	00	01	07	20	07	3.94	0.72	موافق	10
	النسبة	00	2.9	20	57.1	20				
14	التكرار	00	04	03	14	14	4.08	0.98	موافق	05
	النسبة	00	11.4	8.6	40	40				
15	التكرار	00	02	05	13	15	4.11	0.86	موافق	03
	النسبة	00	5.7	14.3	37.1	42.9				
16	التكرار	00	04	03	11	17	04	0.93	موافق	08
	النسبة	00	11.4	8.6	31.4	48.6				
17	التكرار	00	03	05	09	18	3.94	0.87	موافق	11
	النسبة	00	8.6	14.3	25.7	51.4				
18	التكرار	00	04	05	14	12	4.02	1.01	موافق	07
	النسبة	00	11.4	14.3	40	34.3				
19	التكرار	00	01	06	16	12	4.22	0.84	موافق بشدة	01
	النسبة	00	2.9	17.1	45.7	34.3				

04	موافق	0.99	4.11	15	13	03	04	00	التكرار	20
				42.9	37.1	8.6	11.4	00	النسبة	
12	موافق	1.08	3.94	14	10	06	05	00	التكرار	21
				40	28.6	17.1	14.3	00	النسبة	
02	موافق	1.01	4.17	17	11	03	04	00	التكرار	22
				48.6	31.4	8.6	11.4	00	النسبة	
09	موافق	0.89	3.97	10	17	05	03	00	التكرار	23
				28.6	48.6	14.3	8.6	00	النسبة	
06	موافق	1.02	4.05	14	14	02	05	00	التكرار	24
				40	40	5.7	14.3	00	النسبة	
				المجموع						
	موافق	0.79	4.05							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

- ✓ نلاحظ من الجدول أن العبارة رقم (19) القائمة بان تضع مؤسسة بريد الجزائر مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.22 و انحراف معياري 0.84 ضمن مجال الموافقة بشدة.
- ✓ في حين يزداد الاتفاق ما بين العبارة رقم (22) و (15) و (20) و (14) و (24) و (18) و (16) حيث بلغت المتوسطات الحسابية (4.17) و (4.11) و (4.11) و (4.08) و (4.05) و (4.02) و (4.02) و (04) على الترتيب، و بانحرافات معيارية مقدرة ب (1.01) و (0.86) و (0.99) و (0.98) و (1.02) و (1.01) و (0.93) على الترتيب، احتلت المرتبة الثانية من إجابات أفراد العينة، ضمن مجال الموافقة.
- ✓ بينما العبارة رقم (23) القائمة بأن عمال البريد يوفرون وسائل الراحة و يقدمون كل التسهيلات المتوفرة للعملاء جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.97 و انحراف معياري بلغت قيمته 0.89 ، ضمن مجال الموافقة.
- ✓ أما كل من العبارات (13) و (17) و (21) فتأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.94 لكل منهم و انحراف معياري قيمته (0.72) و (0.87) و (1.08) على الترتيب ، ضمن مجال الموافقة.

كما سبق نلاحظ أن أفراد العينة موافقون على عبارات المحور الثالث المتمثلة في جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر، و ذلك ما توضحه قيمة المتوسط الحسابي 04.05 المحصورة في مجال الموافقة، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بعنصر الجودة.

المطلب الثالث: تحليل النتائج و اختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب يتم اختبار فرضيات الدراسة حيث يتم قبولها أو رفضها و ذلك باستخدام معامل الارتباط و معامل الانحدار بالاستعانة ببرنامج SPSS.

أولاً- نتائج اختبار الفرضيات

باستخدام نموذج الانحدار البسيط تم اختبار فرضيات الدراسة وذلك بقياس اثر المتغير المستقل (أبعاد الرقمنة) على المتغير التابع (جودة الخدمات البريدية).

1- الفرضية الأولى: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05 بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية".

وتم صياغة الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 على النحو التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	Bêta	F قيمة الحسوبة	مستوى الدلالة sig
بعد فعالية الكفاءة البشرية	جودة الخدمات	0,864	0,747	0,838	0,864	97,431	<0,001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد فعالية الكفاءة البشرية و جودة الخدمة البريدية وهذا ما تدل عليه قيمة معامل الارتباط التي بلغت 86.4% كما أن معامل التحديد R² والتي بلغت قيمته 0.747 تشير إلى أن بعد فعالية الكفاءة البشرية تفسر ما مقداره 74,7% من التغير الحاصل في جودة الخدمة البريدية والنسبة الباقية والمقدرة بـ 25,3% ترجع إلى عوامل أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة ، كما يشير معامل الانحدار B ذو القيمة 0.838 إلى أن التغير في فعالية الكفاءة البشرية بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في جودة الخدمة البريدية بنسبة 83,8% أي انه كلما زادت فعالية الكفاءة البشرية بوحدة واحدة زادت جودة الخدمة بـ 83,3%. في حين بلغت قيمة F= 97,43 بمستوى دلالة أقل من 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 المعتمد في الدراسة ، وبذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، ونقر بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وجودة الخدمة البريدية.

وعليه يمكن التعبير عن الأثر رياضيا بمعادلة الانحدار البسيط وفق الصيغة التالية:

$$Y=0,721+0.838X1$$

حيث أن:

Y: جودة الخدمة.

X1: بعد فعالية الكفاءة البشرية.

2- الفرضية الثانية" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد توفر الموارد المالية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية"

وتم صياغة الفرضية الصفرية H0 والفرضية البديلة H1 على النحو التالي:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد توفر الموارد المالية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد توفر الموارد المالية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاختبار الفرضية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	Bêta	F قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة sig
بعد توفر الموارد المالية	جودة الخدمات	0,874	0,764	0,862	0,874	107,077	<0,001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد توفر الموارد المالية و جودة الخدمة البريدية وهذا ما تدل عليه قيمة معامل الارتباط التي بلغت 87,4% كما أن معامل التحديد R² والتي بلغت قيمته 0,764 تشير إلى أن بعد فعالية الكفاءة البشرية تفسر ما مقداره 76,4% من التغير الحاصل في جودة الخدمة البريدية والنسبة الباقية والمقدرة بـ 23,6% ترجع إلى عوامل أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة ، كما يشير معامل الانحدار B ذو القيمة 0,862 إلى أن التغير في فعالية الكفاءة البشرية بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في جودة الخدمة البريدية بنسبة 86,2% أي انه كلما زادت فعالية الكفاءة البشرية بوحدة واحدة زادت جودة الخدمة بـ 86,2%. في حين بلغت قيمة F= 107,077 بمستوى دلالة أقل من 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 المعتمد في الدراسة ، وبذلك فإننا نرفض الفرضية

الصفريية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، ونقر بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد توفر الموارد المالية وجودة الخدمة البريدية.

وعليه يمكن التعبير رياضيا عن الأثر بمعادلة الانحدار البسيط وفق الصيغة التالية:

$$Y=0,558+0,862X_2$$

حيث أن:

Y : جودة الخدمة.

X_2 : بعد توفر الموارد المالية.

3- الفرضية الثالثة " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد الإمكانيات الإلكترونية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية".

وتم صياغة الفرضية الصفريية H_0 والفرضية البديلة على النحو التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد الإمكانيات الإلكترونية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05 بين بعد الإمكانيات الإلكترونية وبين تحسين جودة الخدمات البريدية.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاختبار الفرضية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	Bêta	F قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة sig
بعد الإمكانيات الإلكترونية	جودة الخدمات	0,915	0,837	0,841	0,915	169,006	<0,001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد الإمكانيات الإلكترونية و جودة الخدمة البريدية وهذا ما تدل عليه قيمة معامل الارتباط التي بلغت 91,5% كما أن معامل التحديد R² والتي بلغت قيمته 0,837 تشير إلى أن بعد الإمكانيات الإلكترونية تفسر ما مقداره 83,7% من التغير الحاصل في جودة الخدمة البريدية والنسبة الباقية والمقدرة بـ 16,3% ترجع إلى عوامل أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة ، كما يشير معامل الانحدار B ذو القيمة 0,841 إلى أن التغير في الإمكانيات الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في جودة الخدمة البريدية بنسبة 84,1% أي انه كلما زادت فعالية الكفاءة البشرية بوحدة واحدة زادت جودة الخدمة بـ 84,1%، في حين بلغت قيمة F = 169,006 بمستوى دلالة أقل من 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 المعتمد في الدراسة ، وبذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، ونقر بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الإمكانيات الإلكترونية وجودة الخدمة البريدية.

و عليه يمكن التعبير عن الأثر رياضيا بمعادلة الانحدار البسيط وفق الصيغة التالية:

$$Y = 0,630 + 0,841X3$$

حيث أن:

Y: جودة الخدمة.

X3: بعد الإمكانيات الإلكترونية.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا التطبيقية التي قمنا بها على مستوى مؤسسة بريد الجزائر -خنشلة- حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية، حاولنا إعطاء صورة واقعية عن مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة البريدية من وجهة نظر مقدمي الخدمة، حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة، ومن خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية والإجراءات المنهجية قمنا بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة، و بعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى انه يوجد مساهمة فعالة للرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية، حيث أن كل النتائج أكدت على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرقمنة وتحسين جودة الخدمات البريدية.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال عرض الدراسة للجانب النظري المتعلق بموضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات البريدية، تم التعريف بالمتغيرين وأهميتهما وكذا أهم الأبعاد التي تسهل عملية القياس ولمعالجة إشكالية الدراسة تم إسقاط هذه الأبعاد على الواقع من خلال القيام بدراسة ميدانية لمؤسسة بريد الجزائر بولاية خنشلة لتقييم واقع ومستوى كلا المتغيرين، لتستخلص الدراسة جملة من النتائج نوجزها كما يلي:

أولاً: اختبار نتائج الفرضيات

توصلت الدراسة الميدانية إلى النتائج التي تدعم أو ترفض الفرضيات المطروحة، وهي كما يلي:

بالنسبة للفرضية الأولى: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وتحسين جودة الخدمات البريدية" وهي فرضية صحيحة تم تأكيدها من خلال الدراسة الميدانية.

بالنسبة للفرضية الثانية: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين بعد توفر الموارد المالية وتحسين جودة الخدمات البريدية" و هي فرضية صحيحة تم تأكيدها من خلال الدراسة الميدانية.

بالنسبة للفرضية الثالثة: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين بعد توفر الإمكانيات الالكترونية وتحسين جودة الخدمات البريدية" وهي فرضية صحيحة تم تأكيدها من خلال الدراسة الميدانية.

ثانياً: نتائج الدراسة النظرية

- أحدثت الرقمنة تحولات هامة في عصرنة المؤسسات الخدماتية و تحسين الخدمات المقدمة من طرفها.
- الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات و الخدمات إلى صورة رقمية يمكن معالجتها و تخزينها و استرجاعها بشكل رقمي.
- تعرف جودة الخدمة على أنها مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته للخدمة.
- يسعى قطاع الخدمات البريدية للتقرب من الزبائن و تحسين جودة الخدمة عبر: استخدام الرقمنة، تطوير البنية التحتية و تقرب الخدمة من الزبائن، تقليل مدة الانتظار في المكاتب البريدية....

ثالثا: نتائج الدراسة الميدانية

من خلال الدراسة التطبيقية توصلنا إلى العديد من النتائج وهي كما يلي:

- أكدت الفئة المستهدفة للدراسة أن تطبيق الرقمنة يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات البريدية المقدمة.
- حاز بعد الإمكانيات الالكترونية على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية لأبعاد الرقمنة وذلك حسب تقييم عمال مديرية وحدة البريد خنشلة، وهذا ما يبينه معامل الارتباط (0,91) فهو دليل على أن المؤسسة تحرص على التحسين والتطوير المستمر للأجهزة والمعدات المرتبطة بالرقمنة.
- حظي بعد توفر الموارد المالية بدلالة إحصائية وأهمية نسبية جعلته يأتي في المرتبة الثانية بقوة تفسيرية قدرها (76%)، وهو ما يعكس مساهمته البالغة في تحسين جودة الخدمات البريدية وهذا راجع لاهتمام المؤسسة بتوفير مخصصات مالية كافية لدعم البنية التحتية الرقمية.
- أظهرت النتائج أن وجود كفاءة بشرية فعالة في مجال الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمات البريدية بقوة تفسيرية (86%) وهذا ما يعكس حرص المؤسسة على تكوين وتدريب الموظفين في مجال الرقمنة لتقديم خدمات رقمية بأحسن جودة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد فعالية الكفاءة البشرية وتحسين جودة الخدمات البريدية عند مستوى دلالة 0,05، مما يدل على أن تأهيل وتدريب الموظفين يعد عنصرا أساسيا في إنجاح عملية تبني الرقمنة داخل المؤسسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد توفر الموارد المالية وتحسين جودة الخدمات البريدية عند مستوى دلالة 0,05، وهو ما يعكس أهمية تخصيص ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات الرقمية وتطوير البنية التحتية التكنولوجية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الإمكانيات الالكترونية وتحسين جودة الخدمات البريدية عند مستوى دلالة 0,05، وهو ما يدل على أن توفر بنية تحتية رقمية ملائمة من أجهزة، برمجيات، شبكات اتصال، يعتبر أساسا لنجاح الرقمنة.

رابعاً: الاقتراحات والتوصيات

- ضرورة عصنة البنية التحتية للهياكل البريدية و تعزيز قدراتها التنافسية عبر تكثيف استخدام الرقمنة، مما يؤدي لتحسين جودة الخدمات البريدية.
- ينبغي على مؤسسة البريد الاستمرار في تحديث الأجهزة والمعدات بما يسمح بمواكبة التكنولوجيا الحديثة واستخدامها في تحسين جودة الخدمات البريدية.
- ضرورة القيام بدورات تكوينية للموارد البشرية تماشياً مع احدث التطورات التكنولوجية لضمان كفاءة وفعالية في تقديم الخدمة
- العمل على استحداث تطبيقات وخدمات الكترونية سهلة الاستخدام لتحفيز الزبائن على اعتماد الحلول الرقمية بدلا من زيارة مكاتب البريد.
- العمل على وضع نظام مراقبة وتقييم دوري لمدى فعالية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وتحديد نقاط القوة والضعف.

خامساً: آفاق الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية تبين لنا عمق هذا الموضوع خصوصا لحدائته ووجب تعميمه في كافة المجالات حيث يكتسي أهمية كبيرة تفتح آفاق لدراسات وبحوث أكثر عمقا حيث أردنا اقتراح بعض المواضيع من اجل التوسع أكثر في هذه الدراسة:

- دراسة دور الرقمنة في تعزيز الشمول المالي.
- دراسة واقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن.
- تحليل التحديات التي تواجه الرقمنة في المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. درازكة م، .، الشبلي ط. (2010). *الجودة في المنظمات الحديثة*. عمان: دار صفاء للطباعة و النشر والتوزيع.
2. عزام ز. أ.، الشيخ م. س.، حسونة ع. أ. (2008). *مبادئ التسويق الحديث*. عمان: دار المسيرة
3. عماد عيسى محمد صالح. (2008). *المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية* (الإصدار 2). القاهرة، مصر: الدار المصرية واللبنانية.
4. نجلاء أحمد بس. (2013). *الرقمنة وتقنياتها في المكاتب العربية* (الإصدار 1). القاهرة، مصر: دار العربي للنشر والتوزيع.

ثانياً: المقالات والمجلات

1. أحمد فرج أحمد. (2009). *الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها-دراسة في الاشكاليات ومعايير الاختيار-*. مجلة دراسات المعلومات (4).
2. بربار ن. أ.، مشري م. (2016). *مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية-دراسة حالة بريد الجزائر*. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات. 1(1), pp. 57-69.
3. بغدادي إ.، رماش س. (2022). *تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. العلوم الاجتماعية و الإنسانية* , 1.
4. بوسهوه ن. (2023). *أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية-دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية في الجزائر*. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية. 10(2), pp. 197-219.
5. راجحي ب. (2020). *الإدارة الالكترونية كرهان لتحسين جودة الخدمات العمومية-التجربة الجزائرية نموذجاً* - مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية (1) 4 ,

6. ربيع نصيرة. (2021). حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر. مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، 6 (4).
7. زهير بضياف. (2021). دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات "تطبيق خدمتي" في قطاع الموارد المائية. التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الإنسانية .
8. ساعد, ف. ب. (2023). جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون. مجلة الابتكار والتسويق , 10(1), pp. 133-153.
9. سالمى, ر. , قاسمية, أ. (2015). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال . مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية .
10. سامية, ع. (2021). أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال , 4(1), pp. 266-289.
11. سامية, ي. (2015). أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية. 2013مجلة معارف (18).
12. سامية, ي. , مديني, ع. , عوادى, م. (2021). الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة-تحليل تجربة مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادى. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال , 4(1), pp. 707-726.
13. صالح, ب. ا. (2009). قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية . 81-94. (2), pp.
14. قرن, خ. , بلقرع, ف. (152-169). تسيير جودة الخدمات.
15. قمار, خ. (2023). الرقمنة الإدارية في الجزائر- بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق. -المفكر , 18(1).
16. الكبيسي, أ. (2008). تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة والافتراضية. مجلة العربية (29), p. 6.

17. لبني سحر فاري. (2021). دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات. *الجزائرية للاقتصاد والمالية* ، 8 (15).
18. لشيخ، ع. ا.، طول، و. (2021). أثر جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون-دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المنيعه. *الجزائرية للاقتصاد و الادارة* . 15 (1), 453-473 ,
19. مُجّد، أ. م. (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون-دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة أربيل. *المجلة العربية للنشر العلمي* . 18 (18), pp. 70-92.
20. مخلوف، س. غراي، خ. (s.d.). الجودة في المؤسسات-دراسة نظرية. *مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية* . 15 (15), pp. 42-53.
21. مرزاقه، ع.، مخلوف، س. (2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل. *مجلة الاقتصاد الصناعي* . 12 (12), pp. 386-404.
22. مسفرة بن دخيل الله الغثمي. (2010). مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات - دراسة الاستراتيجيات المتبعة-. *RIST* ، 19 (1).
23. نعاس، ا. ا.، خلفاوي، ح. (2023). دور جودة الخدمة في تعزيز القيمة المقدمة للزبائن-دراسة عينة من وكالات البنوك التجارية بمدينة الجلفة. *مجلة لاقتصاديات الأعمال* . 9 (2), pp. 242-262 ,
24. الهام يحياوي. (2022). دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر-البطاقة الذهبية نموذجاً-. *التحليل والاستشراف الاقتصادي* ، 3 (1).
25. يوسف سيفي. (2020). جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والإمكانيات. *التكامل* (10)، 139-122.

ثالثا، المؤتمرات والملتقيات

1. فريد النجار. (2004). دور تكنولوجيا المعلومات في الأحوال نحو المنظمات الرقمية. *المؤتمر العربي السنوي الخامس في مجال الإدارة والإبداع والتجديد* ، (الصفحات 199-200).

رابعاً: الأطروحات والرسائل

1. حسان, ب. (2013). أثر جودة الخدمة على رضا الزبون-دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة سطيف(رسالة ماجستير). (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير): جامعة سعد دحلب.
2. الحلبي, م. ع. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين-دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة) -رسالة ماجستير. (غزة, كلية التجارة, فلسطين: الجامعة الإسلامية بغزة).
3. سعداوي, م. (2009). انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية(رسالة ماجستير). (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر).
4. عمار مُجد زهير تيناوي. (2019). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات(رسالة ماجستير). الجمهورية العربية السورية: الجامعة الافتراضية السورية.
5. مهري, س. (2015-2016). المكتبة الرقمية في الجزائر(دراسة الواقع وتطلعات المستقبل)(رسالة ماجستير). (قسنطينة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, الجزائر: جامعة منتوري).

خامساً: مذكرات

1. شراك, ع. ا., بن سالم, ع. ا. (2024). دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد دراسة ميدانية لبريد الجزائر-وكالة تيارت)-مذكرة ماستر. (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, تيارت: جامعة ابن خلدون).
2. طواهرى, ح., ليتيم, ك. (2024). دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة القوائم المالية دراسة حالة بريد الجزائر(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, خنشلة: جامعة عباس لغرور.

سادساً: مواقع الانترنت

استراتيجيتنا في مجال البريد والخدمات المالية البريدية (s.d.). Consulté le 20, 2025, sur <https://www.mpt.gov.dz/> والمواصلات السلكية واللاسلكية

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عباس لغرور - خنشلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
استمارة استبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر
تخصص: اقتصاد نقدي و مالي

إلى موظفي مؤسسة بريد الجزائر - ولاية خنشلة-

سيدي، سيدتي:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج للحصول على شهادة ماستر تخصص اقتصاد نقدي و مالي بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر- ولاية خنشلة-"، نرجو منكم المشاركة والمساهمة في إثراء هذا الموضوع من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة الأسئلة المتضمنة في هذه الاستمارة، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وجهة نظركم والحكم على فعالية الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمات بمؤسستكم .

نرجوا منكم أن تولون كل الاهتمام والجدية في الإجابة على الأسئلة، ونحيطكم علما بأن إجاباتكم ستحظى بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لكل سؤال.

أولاً- المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى ذكر

2-المستوى التعليمي:

ثانوي

ليسانس

ماستر

دكتوراه

3- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة

ما بين 30 - 40 سنة

أكبر من 40 سنة

4- سنوات الخبرة:

اقل من 05 سنوات

من 05 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

ثانيا - المحور الثاني: فعالية الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر - ولاية خنشلة -

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: فعالية الكفاءة البشرية						
01	يعتمد بريد الجزائر على الأيدي العاملة المؤهلة في استخدام الرقمنة.					
02	يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة و البرمجيات الخاصة بالرقمنة.					
03	فعالية استخدام التطبيقات الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر وفر جهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة.					
04	يؤدي استخدام الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر إلى تحديث الوظائف التقليدية و استبدالها بأجهزة الحاسوب و التطبيقات الحديثة.					
البعد الثاني: توفر الموارد المالية						
05	تقوم مؤسسة البريد بتوفير العتاد الرقمي و لواحقه بشكل كافي لمختلف وحداتها و فروعها.					
06	يوفر البريد جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.					
07	تعمل مؤسسة البريد على تحديث و تطوير و صيانة الأجهزة و البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الالكتروني باستمرار.					
08	تنفق مؤسسة بريد الجزائر على البحوث و الدراسات الموجهة لتكوين العاملين في مجال الرقمنة.					
البعد الثالث: الإمكانيات الالكترونية						
09	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر تجهيزات و معدات تقنية متطورة					
10	تمتلك مؤسسة البريد مواقع الكترونية وتطبيقات الكترونية توفر للعميل إجراء مختلف الخدمات البريدية .					
11	توجد بمؤسسة البريد لوحات الكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.					
12	تقوم مؤسسة البريد بحفظ التعاملات البريدية التي قام بها العملاء الكترونيا.					

ثالثا - المحور الثالث: جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر -ولاية خنشلة-

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
13	المعدات و الوسائل و الأجهزة التي تعتمد عليها مؤسسة بريد الجزائر تتميز بالحدثة و التطور من اجل تقديم خدمات ذات جودة للزبائن.					
14	لدى مؤسسة بريد الجزائر موقع إلكتروني يسمح بإجراء بعض المعاملات.					
15	تمكن مؤسسة بريد الجزائر مقدمي الخدمة من تقديم الخدمات بدقة عالية باستخدام الوسائل الرقمية.					
16	تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على العدد الكافي من الموظفين الذين يتميزون بالمهنية في تقديم الخدمة.					
17	توفر مؤسسة بريد الجزائر إمكانية الحصول على الخدمة في كل وقت و مكان.					
18	أماكن الانتظار و الاستقبال مناسبة داخل مؤسسة البريد حيث تتوفر على لوحات إرشادية إلكترونية تسهل الوصول إلى مكان تقديم الخدمة.					
19	تضع مؤسسة بريد الجزائر مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها.					
20	تسمح الخدمات الرقمية للعملاء بإجراء معاملاتهم بكل أمان و خصوصية عن بعد دون الحاجة إلى زيارة مكاتب البريد.					
21	تقوم مؤسسة بريد الجزائر بالرد الفوري على استفسارات و شكاوي الزبائن.					
22	المؤسسة لديها معاملة خاصة لكل عميل (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة...).					
23	يوفر عمال البريد وسائل الراحة و يقدمون كل التسهيلات المتوفرة للعملاء.					
24	توفر مؤسسة البريد حماية لمعلومات و بيانات العملاء من السرقة و القرصنة.					

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes Laghrour University, Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences



ختيئة في :

مكان الميلااد: بيشيلية ختيئة

• عنوان تقرير التريص: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر ولاية ختيئة

• مكان التريص: مؤسسة بريد الجزائر ولاية ختيئة

الرقم: 1460 / ك ع ا ت / ق ع ا ق / 2025

الاسم و اللقب : رحمة قروري

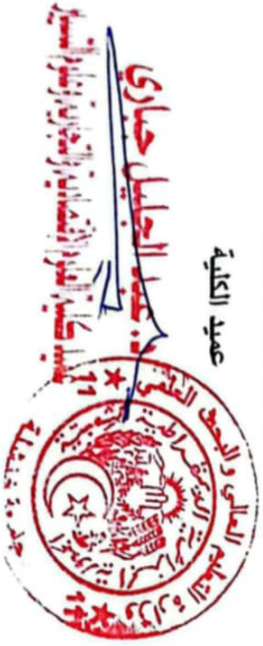
تاريخ الميلااد: 2002/10/17

• مكان التريص: مؤسسة بريد الجزائر ولاية ختيئة

ملاحظة	العلامة	عناصر المواقفة
	04/...04...	المواقفة
	04/...04...	المباردة
	04/...04...	المعارف التطبيقية
	04/...04...	قدرة العمل
	04/...04...	العلاقة مع العمل
	04/...04...	العلامة النهائية
	20/...0...	

ملاحظات أخرى:

عميد الكلية



الممثل التريص للمحاسبة
الكلية الاقتصادية والتجارية
جامعة عبد الحميد اللاودي
إسطنبول



ممثل المؤسسة

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes Inghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences



خريطة في :

مكان الميولاد: بيشيلية خنقلا

• عنوان تقرير الترييض: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر ولاية خنقلا

مكان الترييض: مؤسسة بريد الجزائر ولاية خنقلا
03-03-03 إلى: 03-03-03

• مكان الترييض: مؤسسة بريد الجزائر ولاية خنقلا

الرقم: 1460 / ك ع ات ع ت / ق ع اق / 2025

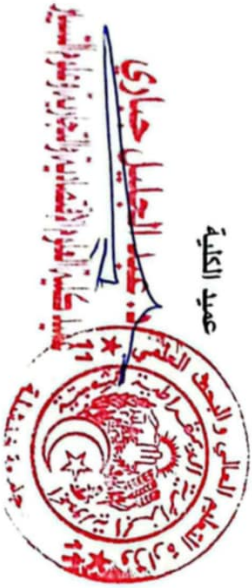
الاسم و اللقب : رحمة قروري

تاريخ الميولاد: 2002/10/17

ملاحظة	العلاقة	عناصر المواظبة
	04/.....04....	المواظبة
	04/.....04....	المعايرة
	04/.....04....	المعارف التطبيقية
	04/.....04....	فترة العمل
	04/.....04....	العلاقة مع العمل
	20/.....04....	العلاقة النهائية

ملاحظات أخرى:

عميد الكلية

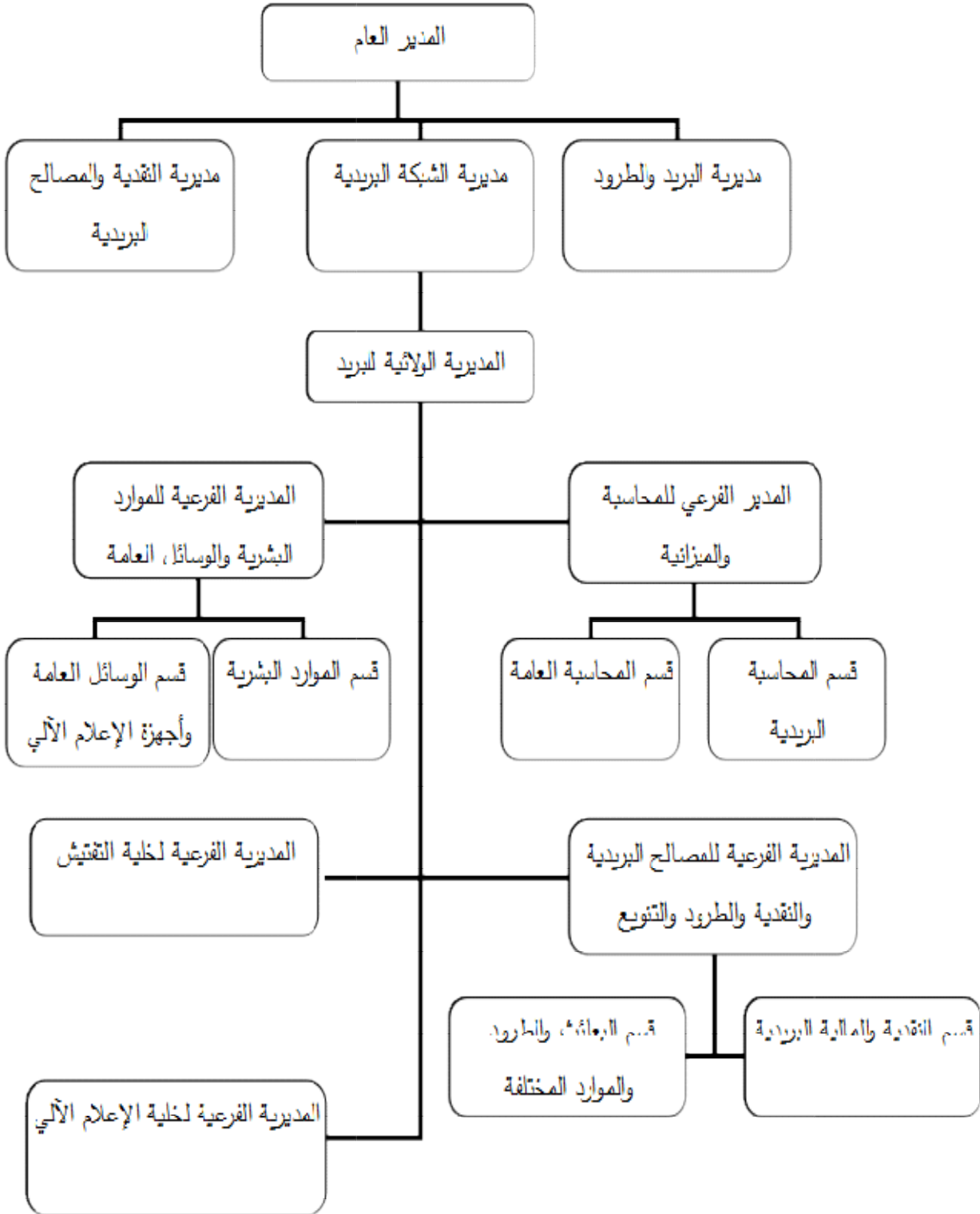


الاسم الفرعي للمحاسبة
رانيا بنت
إسماء
عيسى عثمان



مثل المؤسسة

الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم (04): مخرجات برنامج SPSS

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,967	12

الفاكرونباخ للمحور الاول

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,964	12

الفاكرونباخ للمحور الثاني

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,981	24

الفاكرونباخ المجموع

Fréquences

Remarques		
Sortie obtenue		23-MAR-2025 18:43:22
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\pc\Documents\ الاستبيان.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	35
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس /PIECHART PERCENT /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:03,37
	Temps écoulé	00:00:00,95

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	ذكر	17	48,6	48,6	48,6
	أنثى	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé

الملاحق

Valide	سنة 30 من أقل	5	14,3	14,3	14,3
	40 و 30 بين ما سنة	17	48,6	48,6	62,9
	سنة 40 من أكبر	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	ثانوي	9	25,7	25,7	25,7
	ليسانس	13	37,1	37,1	62,9
	ماستر	11	31,4	31,4	94,3
	دكتوراه	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الخبرة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	سنوات 05 من أقل	5	14,3	14,3	14,3
	10 إلى 05 من سنوات	8	22,9	22,9	37,1
	سنة 15 إلى 10 من	12	34,3	34,3	71,4
	سنة 15 من أكثر	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

نتائج البعد الأول: فعالية الكفاءة البشرية

Statistiques					
		يعتمد بريد الجزائر على الأيدي العاملة المؤهلة في استخدام الرقمنة	يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة و البرمجيات الخاصة بالرقمنة	فعالية استخدام التطبيقات الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر وفر جهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة.	يؤدي استخدام الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر إلى تحديث الوظائف التقليدية و استبدالها بأجهزة الحاسوب و التطبيقات الحديثة
N	Valide	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,8571	3,9714	4,0571	4,0000
Ecart type		,84515	,92309	,87255	1,02899

Statistiques		
		فعالية_الكفاءة_البشرية
N	Valide	35
	Manquant	0
Moyenne		3,9714
Ecart type		,82197

Table de fréquences

يعتمد بريد الجزائر على الأيدي العاملة المؤهلة في استخدام الرقمنة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6
	محايد	6	17,1	17,1	25,7
	موافق	19	54,3	54,3	80,0
	موافق بشدة	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة و البرمجيات الخاصة بالرقمنة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6
	محايد	6	17,1	17,1	25,7
	موافق	15	42,9	42,9	68,6
	موافق بشدة	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

فعالية استخدام التطبيقات الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر وفر جهد كبير على الموظفين في تقديم الخدمة.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,7	5,7	5,7
	محايد	6	17,1	17,1	22,9
	موافق	15	42,9	42,9	65,7
	موافق بشدة	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

يؤدي استخدام الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر إلى تحديث الوظائف التقليدية و استبدالها بأجهزة الحاسوب و التطبيقات الحديثة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	6	17,1	17,1	28,6
	موافق	11	31,4	31,4	60,0
	موافق بشدة	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

نتائج البعد الثاني: توفر الموارد المالية

Statistiques					
		تقوم مؤسسة البريد بتوفير العتاد الرقمي و لواحقه بشكل كافي لمختلف وحداتها و فروعها	يوفر البريد جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.	تعمل مؤسسة البريد على تحديث و تطوير و صيانة الأجهزة و البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الالكتروني باستمرار	تنفق مؤسسة بريد الجزائر على البحوث و الدراسات الموجهة لتكوين العاملين في مجال الرقمنة.
N	Valide	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0286	4,0286	4,1143	4,0286
Ecart type		,95442	,95442	,83213	,89066

Statistiques		
		توفر_الموارد المالية
N	Valide	35
	Manquant	0
Moyenne		4,0500
Ecart type		,80850

Table de fréquences

تقوم مؤسسة البريد بتوفير العتاد الرقمي و لواحقه بشكل كافي لمختلف وحداتها و فروعها					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6
	محايد	6	17,1	17,1	25,7
	موافق	13	37,1	37,1	62,9
	موافق بشدة	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

يوفر البريد جزء من المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6
	محايد	6	17,1	17,1	25,7
	موافق	13	37,1	37,1	62,9
	موافق بشدة	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تعمل مؤسسة البريد على تحديث و تطوير و صيانة الأجهزة و البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الالكتروني باستمرار					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	7	20,0	20,0	22,9
	موافق	14	40,0	40,0	62,9
	موافق بشدة	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تنفق مؤسسة بريد الجزائر على البحوث و الدراسات الموجهة لتكوين العاملين في مجال الرقمنة.					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,7	5,7	5,7
	محايد	7	20,0	20,0	25,7
	موافق	14	40,0	40,0	65,7
	موافق بشدة	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

نتائج البعد الثالث: الإمكانيات الالكترونية

Statistiques					
		تمتلك مؤسسة البريد مواقع الكترونية وتطبيقات الكترونية توفر للعميل إجراء مختلف الخدمات البريدية	توجد بمؤسسة البريد لوحات الكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.	تقوم مؤسسة البريد بحفظ التعاملات البريدية التي قام بها العملاء الكترونيا	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر تجهيزات و معدات تقنية متطورة
N	Valide	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0286	4,0286	4,0857	4,1143
Ecart type		,98476	,98476	,91944	,93215

Statistiques		
		_الإمكانيات الالكترونية
N	Valide	35
	Manquant	0
Moyenne		4,0643
Ecart type		,86675

Table de fréquences

تستخدم مؤسسة بريد الجزائر تجهيزات و معدات تقنية متطورة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	4	11,4	11,4	22,9
	موافق	14	40,0	40,0	62,9
	موافق بشدة	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تمتلك مؤسسة البريد مواقع الكترونية وتطبيقات الكترونية توفر للعميل إجراء مختلف الخدمات البريدية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	4	11,4	11,4	22,9
	موافق	14	40,0	40,0	62,9
	موافق بشدة	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

توجد بمؤسسة البريد لوحات الكترونية إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6
	محايد	4	11,4	11,4	20,0
	موافق	15	42,9	42,9	62,9
	موافق بشدة	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تقوم مؤسسة البريد بحفظ التعاملات البريدية التي قام بها العملاء الكترونيا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,7	5,7	5,7
	محايد	7	20,0	20,0	25,7
	موافق	11	31,4	31,4	57,1
	موافق بشدة	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

نتائج المحور الثاني:

Statistiques					
		المعدات و الوسائل و الأجهزة التي تعتمد عليها مؤسسة بريد الجزائر تتميز بالحدثة و التطور من اجل تقديم خدمات ذات جودة للزبائن	لدى مؤسسة بريد الجزائر موقع إلكتروني يسمح بإجراء بعض المعاملات	تمكن مؤسسة بريد الجزائر مقدمي الخدمة من تقديم الخدمات بدقة عالية باستخدام الوسائل الرقمية	تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على العدد الكافي من الموظفين الذين يتميزون بالمهنية في تقديم الخدمة
N	Valide	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,9429	4,0857	4,1143	4,0000
Ecart type		,72529	,98134	,86675	,93934

Statistiques					
		توفر مؤسسة بريد الجزائر إمكانية الحصول على الخدمة في كل وقت و مكان	أماكن الانتظار و الاستقبال مناسبة داخل مؤسسة البريد حيث تتوفر على لوحات إرشادية إلكترونية تسهل الوصول إلى مكان تقديم الخدمة	تضع مؤسسة بريد الجزائر مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها	تسمح الخدمات الرقمية للعملاء بإجراء معاملاتهم بكل أمان و خصوصية عن بعد دون الحاجة إلى زيارة مكاتب البريد
N	Valide	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,9429	4,0286	4,2286	4,1143
Ecart type		,87255	1,01419	,84316	,99325

Statistiques					
		تقوم مؤسسة بريد الجزائر بالرد الفوري على استفسارات و شكاوي الزبائن	المؤسسة لديها معاملة خاصة لكل عميل (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة...)	يوفر عمال البريد وسائل الراحة و يقدمون كل التسهيلات المتوفرة للعملاء	توفر مؤسسة البريد حماية لمعلومات و بيانات العملاء من السرقة و القرصنة
N	Valide	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,9429	4,1714	3,9714	4,0571
Ecart type		1,08310	1,01419	,89066	1,02736

Statistiques	
جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر	
N	Valide 35
	Manquant 0
Moyenne	4,0500
Ecart type	,79731

Table de fréquences

المعدات و الوسائل و الأجهزة التي تعتمد عليها مؤسسة بريد الجزائر تتميز بالحدثة و التطور من اجل تقديم خدمات ذات جودة للزبائن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	7	20,0	20,0	22,9
	موافق	20	57,1	57,1	80,0
	بشدة موافق	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

لدى مؤسسة بريد الجزائر موقع إلكتروني يسمح بإجراء بعض المعاملات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	3	8,6	8,6	20,0
	موافق	14	40,0	40,0	60,0
	بشدة موافق	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تمكن مؤسسة بريد الجزائر مقدمي الخدمة من تقديم الخدمات بدقة عالية باستخدام الوسائل الرقمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	5,7	5,7	5,7
	محايد	5	14,3	14,3	20,0
	موافق	15	42,9	42,9	62,9
	بشدة موافق	13	37,1	37,1	100,0

الملاحق

Total	35	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على العدد الكافي من الموظفين الذين يتميزون بالمهنية في تقديم الخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	3	8,6	8,6	20,0
	موافق	17	48,6	48,6	68,6
	بشدة موافق	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

توفر مؤسسة بريد الجزائر إمكانية الحصول على الخدمة في كل وقت و مكان

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6
	محايد	5	14,3	14,3	22,9
	موافق	18	51,4	51,4	74,3
	بشدة موافق	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أماكن الانتظار و الاستقبال مناسبة داخل مؤسسة البريد حيث تتوفر على لوحات إرشادية إلكترونية تسهل الوصول إلى مكان تقديم الخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	5	14,3	14,3	25,7
	موافق	12	34,3	34,3	60,0
	بشدة موافق	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تضع مؤسسة بريد الجزائر مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	6	17,1	17,1	20,0

الملاحق

	موافق	12	34,3	34,3	54,3
	بشدة موافق	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تسمح الخدمات الرقمية للعملاء بإجراء معاملاتهم بكل أمان و خصوصية عن بعد دون الحاجة إلى زيارة مكاتب البريد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	3	8,6	8,6	20,0
	موافق	13	37,1	37,1	57,1
	بشدة موافق	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تقوم مؤسسة بريد الجزائر بالرد الفوري على استفسارات و شكاوي الزبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	14,3	14,3	14,3
	محايد	6	17,1	17,1	31,4
	موافق	10	28,6	28,6	60,0
	بشدة موافق	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المؤسسة لديها معاملة خاصة لكل عميل (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة...)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	11,4	11,4	11,4
	محايد	3	8,6	8,6	20,0
	موافق	11	31,4	31,4	51,4
	بشدة موافق	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

يوفر عمال البريد وسائل الراحة و يقدمون كل التسهيلات المتوفرة للعملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	8,6	8,6	8,6

الملاحق

	محايد	5	14,3	14,3	22,9
	موافق	17	48,6	48,6	71,4
	بشدة موافق	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

توفر مؤسسة البريد حماية لمعلومات و بيانات العملاء من السرقة و القرصنة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	14,3	14,3	14,3
	محايد	2	5,7	5,7	20,0
	موافق	14	40,0	40,0	60,0
	بشدة موافق	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الانحدار البسيط للفرضية الاولى:

Récapitulatif des modèles ^b						
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,864 ^a	,747	,739	,40708	,747	97,431

Récapitulatif des modèles ^b			
Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	33	<,001

a. Prédicteurs : (Constante), البشرية_ الكفاءة_ فعالية,

b. Variable dépendante :

الجزائر_ بريد_ مؤسسة_ في_ الخدمات_ جودة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,145	1	16,145	97,431	<,001 ^b
	de Student	5,468	33	,166		
	Total	21,614	34			

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

b. Prédicteurs : (Constante), البشرية_الكفاءة_فعالية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,721	,344		2,093	,044
	الكفاءة_فعالية_البشرية	,838	,085	,864	9,871	<,001

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

Statistiques des résidus ^a					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,3972	4,9123	4,0500	,68910	35
de Student	-,69267	,80230	,00000	,40105	35
Valeur prédite standard	-2,398	1,251	,000	1,000	35
Résidus standard	-1,702	1,971	,000	,985	35

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

انحدار بسيط للفرضية الثانية:

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	توفر_الموارد_المالية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles ^b						
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,874 ^a	,764	,757	,39281	,764	107,077

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	33	<,001

a. Prédicteurs : (Constante), المالية_الموارد_توفر

b. Variable dépendante :

الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,522	1	16,522	107,077	<,001 ^b
	de Student	5,092	33	,154		
	Total	21,614	34			

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

b. Prédicteurs : (Constante), المالية_الموارد_توفر

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,558	,344		1,623	,114
	الموارد_توفر_المالية	,862	,083	,874	10,348	<,001

a. Variable dépendante : جودة_الخدمات_في_مؤسسة_بريد_الجزائر

Statistiques des résidus ^a					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,2825	4,8691	4,0500	,69709	35
de Student	-,64469	1,20866	,00000	,38699	35
Valeur prédite standard	-2,536	1,175	,000	1,000	35
Résidus standard	-1,641	3,077	,000	,985	35

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

انحدار بسيط للفرضية الثالثة:

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الالكترونية_الامكانيات ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles ^b						
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,915 ^a	,837	,832	,32710	,837	169,006

Récapitulatif des modèles ^b			
Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	33	<,001

a. Prédicteurs : (Constante), الالكترونية_الامكانيات

b. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.

الملاحق

1	Régression	18,083	1	18,083	169,006	<,001 ^b
	de Student	3,531	33	,107		
	Total	21,614	34			

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة :

b. Prédicteurs : (Constante), الالكترونية_الامكانيات

Coefficients^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,630	,269		2,345	,025
	الامكانيات_الالكترونية	,841	,065	,915	13,000	<,001

a. Variable dépendante : الجزائر_بريد_مؤسسة_في_الخدمات_جودة :

Statistiques des résidus^a					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,3131	4,8373	4,0500	,72928	35
de Student	-,49994	1,09145	,00000	,32226	35
Valeur prédite standard	-2,382	1,080	,000	1,000	35
Résidus standard	-1,528	3,337	,000	,985	35

a. Variable dépendante : جودة_الخدمات_في_مؤسسة_بريد_الجزائر