

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطلبة:

شراك عبدالقادر

بن سالم عبدالله

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد دراسة ميدانية ببيد الجزائر - وكالة تيارت -

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	(أستاذ محاضر قسم أ جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. بولعباس مختار
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر قسم أ جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. روابة محمد
مناقشا	(أستاذ محاضر قسم أ جامعة ابن خلدون تيارت)	أ. قوادري رشيد

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله

وصحبه ومن تبعهم الى يوم الدين

أهدي عملي هذا الى كل من ساعدني وأخذ بيدي الى طريق النجاح الى من

قال في حقهم الله عز وجل

﴿وَإِخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

الوالدين حفظهم الله ورعاهم وزادهم رفعة وألبسهم لباس الصحة والعافية ورزقنا

برهم ورضاهم

إلى من هم سندي في هذه الحياة اخوتي وأخواتي وعائلاتهم كل باسمه

إلى من شجعتني على مواصلة مسيرتي العلمية وكانت دائما و أبدا الى جانبي

رفيقة دربي زوجتي الكريمة حفظها الله ورعاها

إلى أبنائي وقرة عيني وبهجة فؤادي

﴿ عبد الرحمن ﴾

﴿ سارة ﴾

إلى كل من لم يسعهم قلبي و وسعهم قلبي

" عبدالقادر "

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشركك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب

اللحظات إلا بذكرك جل جلالك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى ملاكي وبسمتي في الحياة إلى معنى الحب والحنان إلى شمعة متقدة تنير

ظلمة حياتي إلى من كان دعائها سر نجاحي

أمي الحنون حفظها الله

إلى من تجرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حبه إلى من كلفه الله بالهبة والوقار

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من كان سببا في وجودي

أبي الحنون رحمة الله عليه

إلى אחتي وأخوالي وأعمامي

وإلى الأصدقاء والأحباب وعائلتي

وإلى كل من لم يتسنى لي ذكرهم

" عبد الله "

شكر وتقدير

قال الله تعالى "شهد الله أنه لا إله إلا هو و الملائكة

و أولو العلم بالقسط لا إله إلا هو العزيز الحكيم"

صدق الله العظيم

الآية 18 من سورة آل عمران

نشكر الله العلي القدير الذي أعاننا على إتمام هذا العمل

بتوفيق هو قدرته ونحمده حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الفاضل

روابة محمد

لقبوله الإشراف على هذا العمل

وتوجيهاته القيمة ، وتشجيعه لنا من أجل مواصلة إثراء البحث

وألف شكر و عرفان وتقدير إلى كل أساتذة

كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير

وفي الأخير نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من بعيد

أوقريب في إعداد هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة

* والحمد لله رب العالمين *

الصفحة	الفهرس
	الشكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
الفصل الأول: جودة الخدمات في ظل الرقمنة	
أ - ح	مقدمة
08	تمهيد
09	المبحث الأول : مدخل مفاهيمي حول الرقمنة
09	المطلب الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة
11	المطلب الثاني : أهداف و أهمية الرقمنة
12	المطلب الثالث : خصائص و نماذج الرقمنة
15	المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمة
15	المطلب الأول : مفهوم الخدمة
16	المطلب الثاني : خصائص وتصنيفات الخدمة
20	المطلب الثالث : أهمية الخدمة
20	المبحث الثالث: تحسين جودة الخدمة
20	المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة و أهميتها
22	المطلب الثاني : أبعاد جودة الخدمة
23	المطلب الثالث : دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر - وكالة تيارت -
27	المطلب الأول: نشأة و تعريف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة تيارت -
31	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي - الوحدة البريدية ولاية تيارت -
35	المطلب الثالث:الخدمات الرقمية للوحدة البريدية لولاية تيارت - إستعمال تقنية المقابلة -
41	المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

41	المطلب الأول : مجتمع الدراسة وإختيار العينة
42	المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات الإحصائية
43	المبحث الثالث : تقديم نتائج الدراسة التطبيقية ، مناقشتها و تحليلها
43	المطلب الأول : ثبات وصدق أداة الدراسة
44	المطلب الثاني : تحليل البيانات الشخصية
47	مطلب الثالث: تحليل محاور مجتمع العينة و اختبار الفرضيات
55	خلاصة الفصل
56	خاتمة
59	قائمة المصادر والمراجع
	ملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الإحصائية الخاصة بإستمارات الإستبيان	42
02	مقياس ليكارت الخماسي	43
03	معاملات الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ- الفا.	44
04	تحليل بيانات العينة	44
05	المحور الأول : واقع الرقمنة في بريد الجزائر	47
06	المحور الثاني : مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر	48
07	نتائج تحليل التباين للانحدار(الفرضية 01)	49
08	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية (الفرضية 01)	50
09	نتائج تحليل التباين للانحدار(الفرضية 02)	50
10	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية(الفرضية 02)	51

52	نتائج تحليل التباين للانحدار (الفرضية 03)	11
52	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية (الفرضية 03)	12
53	نتائج تحليل التباين للانحدار (الفرضية 04)	13
53	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية (الفرضية 04)	14
54	نتائج تحليل التباين للانحدار (الفرضية 05)	15
54	تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية (الفرضية 05)	16

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
19	تصنيف المنتجات حسب خاصية الملموسية واللاملموسية	01
29	شعار مؤسسة بريد الجزائر	02
34	الهيكل التنظيمي الوحدة البريدية ولاية تيارت -	03
37	خدمة بريدي موب BaridiMob	04
37	خدمة الاشعارات عبر الرسائل القصيرة SMS	05
38	خدمة برقيتك Barki@tic	06
39	خدمة حولتك H@WALATIK	07
39	خدمة التعقب والتتبع Tracking	08
40	خدمة E-CCP	09
41	البطاقة الذهبية	10
45	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	11
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	12
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي:	13

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
64	الإستبيان	01
67	مخرجات برنامج SPSS	02

المقدمة

مقدمة :

نظرا للتطورات التي تشهدها بيئة الاعمال الداخلية والخارجية للمؤسسات الخدماتية ، المتمثلة في التطور الكبير في مجال المعلومات والاتصال والعولمة التكنولوجية أصبحت جودة الخدمة الاكثر حسما في تحقيق اهداف المؤسسات كما انه لا يمكن تحقيق جودة الخدمة إلى من خلال تقديم مستوى ذو أداء عالي ينسجم مع متطلبات ورغبات المستخدمين الامر الذي يوضح الاهتمام الزائد بها بصورة مستمرة ، ان التطور الكبير والمتزايد أدى إلى تعقيد عملية تقديم الخدمات و التحكم فيها ولتحقيق التميز وجب الترابط بين التقنية المستخدمة وتحسين مستوى اداء الخدمة المقدمة .

بحيث انه لم يعد كافيا تقديم الخدمة للمواطن دون مراعاة جودة الخدمة ومتطلبات العميل ، بل يجب بذل جهود كبيرة للارتقاء بمستوى اداء الخدمة وجودتها للوصول الي درجة التميز التي يتطلع اليها المواطن و بفضل التطورات التكنولوجية والتحول الرقمي أدت الرقمنة إلى تحول جذري في كيفية وطريقة تقديم الخدمات بحيث، أصبحت امرا حيوياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مختلف القطاعات وحل عقد التي كانت تواجه تقديم خدمة ويشكل التحول إلى الخدمات الرقمية فرصة لتحسين تجربة المستخدم وزيادة الكفاءة ، بفضل استخدام التقنيات الحديثة لتوفير خدمات أكثر شمولية .

لقد ازدادت القناعة لدى المسؤولين في المؤسسات الخدماتية بضرورة التغيير ومواكبة التطورات التكنولوجية و الثورة الرقمية الهائلة حتى تتمكن من تحقيق التقدم في المؤسسات الخدماتية و الانتقال من المفهوم الكلاسيكي القديم الي مفهوم الادارة الرقمية .

إشكالية المحورية :

حاولت مؤسسة بريد الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائها فاهتمت بتوجه نحو تطوير و تنويع خدماتها و إعادة تهيئتها و تقربها للمستخدمين و ذلك من خلال إستحداث آليات و تجهيزات بمختلف التكنولوجيا الحديثة .
* مما تقدم نطرح الإشكالية التالية :

ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وكالة تيارت ؟

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة بررت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الالمام بحيثيات التساؤل الرئيسي وتتمثل فيما يلي :

- هل هنالك توجه لبريد الجزائر وكالة تيارت نحو رقمنة أنشطته الخدماتية ؟
- هل تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وكالة تيارت ؟

فرضيات الدراسة

من خلال الإشكالية والأسئلة الفرعية المطروحة نعرض مجموعة من الفرضيات الأولية والمتمثلة في :

- هنالك توجه لبريد الجزائر وكالة تيارت نحو رقمنة أنشطته الخدماتية .
- تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وكالة تيارت .

الأهداف والأهمية

01 أهداف الدراسة

تتلخص أهداف الدراسة فيما يلي :

- توضيح مفهوم جامع للرقمنة من خلال المفاهيم المختلفة .
- تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وأهميتها و أبعادها .
- إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وكالة تيارت .

02 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

- للدراسة أهمية علمية كونها تتناول موضوع حيوي والمتمثل في الرقمنة .
- الاهتمام العالمي الكبير لموضوع الرقمنة في الأونة الاخيرة و التطورات التكنولوجية الحديثة .
- إنتشار الرقمنة في جميع المجالات (الصناعية ، الخدماتية ، الثقافية ، الاجتماعية ..الخ) .
- الاهتمام الكبير الذي حظيت به الرقمنة من قبل الحكومة ، نتیجتاً لأثرها الايجابي الذي ينتج عن تطبيقها .

اسباب اختيار الموضوع

1- اسباب ذاتية

- الرغبة و الميول للبحث العلمي وتعزيز معرفتنا حول الرقمنة وتأثيرها على جودة الخدمات وتطوير مهارتنا البحثية والتحليلية .
- إزالة الغموض والإبهام للذان لهذا النوع من الدراسة وقلة الدراسات التي تطرقت إلي دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد .
- إهتمامنا الشخصي بموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد .

2- اسباب موضوعية

- إثبات كيف يمكن للرقمنة أن تحسن جودة خدمات مؤسسة البريد .
- التوجهات الحديثة والأهمية الاجتماعية والإقتصادية و الصناعية و الخدماتية للرقمنة .
- حداثة الموضوع و نقص أدبياته جعل التفكير منصب حول مناقشته ووضعه كمرجعية إضافية إلى جانب قيمة الموضوع .

حدود الدراسة

1. حدود المكانية

كانت الدراسة الميدانية علي مستوى الوحدة البريدية لولاية تيارت .

2. الحدود الزمانية

قسمت الدراسة حسب الأدوات المستعملة إلي شقين

إجراء المقابلة مع السادة مدراء الفرعين لبريد الجزائر وكالة تيارت خلال الفترة الممتدة من 2024/04/24 الى 2024/05/08 .

وتم توزيع استمارات الإستبيان علي العملاء و جمعها في الفترة الممتدة من 2024/05/07 إلي غاية 2024/05/09 .

منهج الدراسة

لإبراز مختلف وجهات النظر حول الدراسة والوصول إلى أهداف الدراسة بنجاح ، تم إختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة الدراسة يظهر ذلك بوضوح من خلال مناقشة المفاهيم المرتبطة بالرقمنة وتحسين الخدمات ، إضافةً إلى ذلك تم توظيف هذا المنهج في القسم التطبيقي من الدراسة ، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة لعملاء مؤسسة البريد الجزائر في ولاية تيارت ، ومن ثم تحليلها بمساعدة برنامج SPSS للتوصل إلى النتائج النهائية .

عينة الدراسة ومجتمع البحث

تحديد عينة الدراسة يُعتبر خطوة حاسمة في البحث العلمي ، حيث أنه يؤثر بشكل كبير على جميع مراحل البحث ، لضمان إمكانية تعميم النتائج وإضافتها كقيمة معرفية علمية ، يجب أن تُختار العينة بناءً على معايير دقيقة تمكن الباحث من تقدير مدى تمثيلها لمجتمع البحث الأوسع الذي سُتخرج منه العينة .

مجتمع الدراسة

تم إختيار مجتمع البحث من الأشخاص المتمثلين في عملاء بريد الجزائر الذين يملكون مؤهلات ومقدرة في الحكم علي مختلف العبارات الواردة في الإستبيان حول دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وكالة تيارت .

عينة الدراسة

تم إعداد هذه البحث علي أساس دراسة تحليلية لعينة مكونة من 52 شخص من عملاء بريد الجزائر وكالة تيارت وتم اختيار العينة وفق آلية العينة العشوائية لضمان توازن الفئات المختلفة من حيث الجنس و السن والمستوي التعليمي .

الدراسات السابقة

الدراسات المعتمدة تُبنى على أساس أعمال سبقتها ، ومع أنها قد تختلف في بعض التفاصيل ، إلا أنها غالباً ما تلتقي في العديد من الأطر الأساسية، الأبحاث العلمية تتمتع بطابع ديناميكي ، حيث تُسهم في إطلاق تساؤلات جديدة مرتبطة بدراسات سابقة ، لا سيما في ضوء التحولات السريعة التي تؤثر على مختلف الظواهر الزمانية والمكانية ، تُعد الأعمال العلمية السابقة ذات أهمية قصوى بكونها تشكل دعائم المعرفة العلمية ، وتساعد في تعزيز تواصل وتفاعل الأبحاث مع بعضها البعض ، ومن هنا تأتي الحاجة الماسة لمراجعة الأعمال والدراسات الفائتة ذات الصلة بالموضوع المراد دراسته .

الدراسة الأولى

بعنوان "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة" ، أعدّها الأستاذ عيان عبد القادر ، تحت إشراف الدكتور دبلّة وعبد العالي ، وهي أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه (ل م د) في علم الاجتماع ، من جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016/2015.

تضمنت هذه الدراسة 6 فصول 3 نظرية و3 تطبيقية وقد تم صياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي: "ما هي التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟" وتم تحليل التساؤل الرئيسي إلى أسئلة فرعية لتسهيل تحليله وفهمه بشكل أعمق ، وذلك بهدف الوصول إلى أهداف الدراسة ، اعتمدت الدراسة الفرضية الأساسية القائلة بأن هناك العديد من التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تسعى هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارات التقليدية في الجزائر ، مع التركيز بشكل خاص على تشخيص العقبات والمظاهر السلبية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بفعالية ولتحقيق أهدافها ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يتوافق مع طبيعة ومنهجية بحثنا

الدراسة الثانية

دراسة الدكتور د. فرطاس فتيحة (2016) بعنوان "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات المواطنين" ، مقال منشور في مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 15 مجلد 22 .

دراسة من جامعة خميس مليانة ، تهدف إلى انتقاء واقتراح سلسلة من التدابير لتحسين الخدمات العامة ، وذلك من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية واللامركزية في إصدار الوثائق ، بالإضافة إلى تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات و الإدارات العمومية ، وذلك بغرض عصرنتها تعتبر هذه التدابير جزءاً من الاستراتيجية الجديدة للحكومة.

دراسة الثالثة

لطالب حمزة بوتمانني قام بإعداد رسالة ماستر حول "أثر الرقمنة في رفع معايير جودة الخدمات في المؤسسات العامة" بمثابة دراسة حالة على بريد الجزائر بولاية مسيلة خلال الفترة بين 2021/2020 ، متسائلاً عن أثر الرقمنة في الخدمات العامة بالولاية المسيلة طرح عدة فرضيات منها كفاءة استخدام تقنيات الرقمنة في إدارة المرفق العمومي ، وتأثير الرقمنة مباشرة على جودة الخدمات.

الهدف من بحثه كان التحقق من أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية مع التأكيد على الأهمية المتزايدة للاقتصاد الرقمي ، الحديث والمتجدد استند في جمع بياناته على استبيانات لمستخدمي البريد بولاية مسيلة ، وخلص في نهاية المطاف إلى وجود علاقة مباشرة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات .

موقع دراستنا من الدراسات السابقة :

من خلال تحليل الدراسات السابقة ، نرصد وجود عناصر مشتركة ، ومختلفة عن دراستنا ونجملها في النقاط التالية:

- تتفق معظم تلك الدراسات مع هذا البحث الراهن في اعتمادها على المنهجية الوصفية التحليلية وتطبيقها لأسلوب دراسة العينة ؛
 - يُلاحظ التماثل بين الغالبية من الدراسات السابقة وهذه الدراسة في كونها تستهدف عينات مشابهة تنحدر من مستويات مختلفة و متنوعة ؛
 - وجود تقاطع في استخدام نفس أدوات وطرق جمع البيانات بين هذه الدراسة وسواها من الدراسات السابقة
- أبرز جوانب الاختلاف تمثلت فيما يلي:**

- اختيار المتغيرات البحثية المختلفة الذي تبلور حسب خصائص المتغيرات المستهدفة في كل بحث ؛
- تركيز كل من الدراسات السالفة على متغيرات معينة ، قد تختلف عن غيرها من الدراسات ؛
- تنفيذ الدراسات في ظروف بيئية متباينة مما يضيف تأثيرات متفاوتة على نتائج كل بحث بناءً على متغير البيئة.

صعوبات الدراسة

لكل بحث صعوبات لا يكاد يسلم منها أي باحث وكغيرنا من الباحثين خلال الموسم الدراسي 2023 / 2024 اهم الصعوبات التي واجهتنا :

- مشكلات تقنية الأجهزة والبرمجيات المستعملة في الدراسة .
- ضيق الوقت .
- قلة المراجع بالنسبة لمصطلح الرقمنة والذي يعد جديدا في وقتنا الحالي .
- قلة الدراسات المتعلقة بدور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد .

هيكل الدراسة

لتحقيق الأهداف المرجوة و الإجابة على الأسئلة المطروحة قمنا بتنظيم البحث إلى فصلين أساسيين:

الفصل الأول بعنوان جودة الخدمات في ظل الرقمنة حيث سنتطرق في المبحث الأول الي مدخل مفاهيمي حول الرقمنة ، من خلال استعراض مفاهيم عامة حول الرقمنة وأهداف وأهمية الرقمنة وكذلك خصائص ونماذج الرقمنة وننتقل الي المبحث الثاني بعنوان أساسيات حول الخدمة والذي يتضمن ماهية الخدمة وخصائص وأنواع الخدمة وأيضاً أهداف الخدمة .

أما المبحث الثالث فيتعلق بتحسين جودة الخدمة مبينا مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأبعادها ، ودور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة .

أما الفصل الثاني ف جاء بعنوان

واقع الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بريد الجزائر وكالة تيارت والذي تم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث متمثلة في :

المبحث الاول تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر-وكالة تيارت - والذي تمحورا علي نشأة و تعريف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة تيارت - والهيكل التنظيمي للوحدة البريدية ولاية تيارت و أيضاً إلى الخدمات الرقمية للوحدة البريدية لولاية تيارت و إستعمال تقنية المقابلة ، و يليه المبحث الثاني والذي كان مضمونه منهجية الدراسة الميدانية وشمل مجتمع الدراسة و إختيار العينة و أدوات جمع البيانات الإحصائية و اخيرا المبحث الثالث والذي خصص لي تقديم نتائج الدراسة التطبيقية مناقشتها و تحليلها وتطرقنا فيه الي دراسة البيانات الشخصية لخصائص العينة و تحليل فقرات الاستبيان .

الفصل الأول

الإطار النظري

جودة الخدمة في ظل الرقمنة

تمهيد:

ونظراً للتقدم التكنولوجي وانتشار استخدامه ، تراجعت أشكال الخدمة التقليدية ، مما استلزم اعتماد أساليب جديدة تتماشى مع التطور التكنولوجي والتحول نحو أساليب الإدارة الحديثة ، وفي السنوات الأخيرة ، كان هناك تركيز كبير على تحسين جودة الخدمة ، مدفوعاً بالتطورات والمتطلبات المجتمعية ، ويتجلى ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فضلاً عن الأدوات الإلكترونية المختلفة ، لتعزيز تقديم الخدمات وخلق تجربة أكثر تركيزاً على المواطن.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى جودة الخدمة في ظل الرقمنة من خلال ثلاثة مباحث :

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي حول الرقمنة

المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمة

المبحث الثالث : تحسين جودة الخدمة

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي حول الرقمنة

المطلب الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة

الفرع الأول: نشأة الرقمنة

يعود مفهوم الرقمنة إلى العديد من التطورات التاريخية التي شهدتها مرافق ومؤسسات المعلومات للقيام ببعض الأنشطة المكتبية بعد دخول الكمبيوتر في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينيات حسب "هرتر" من القرن الماضي ، وذلك من خلال النتائج التي تحققت باختفاء سجلات البطاقات الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية ، مما يتيح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها ميدانيا تهدف الفهرسة التعاونية في الإعارة بين المكتبات ، وفق مشروع المكتبة العالمية ، إلى توحيد الفهارس ونصوصها في مكتبات العالم من قبل القوى العظمى الغربية ، أو ما يعرف بمجموعة السبع ، في يوليو 1994 ، بهدف جعل جميع المصادر قابلة للبحث عبر الإنترنت ، فهو فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ، لتمتد بعد ذلك إلى اجتماعات عديدة بين الدول العظمى لرقمنة المكتبات من خلال تكثيف الاتصال الرقمي بين المكتبات المختلفة بهدف توسيع المعرفة لتشمل أوسع الحدود، جاء ذلك بعد اجتماعات عديدة بين هذه القوى نظرا لأهمية اجتماع بروكسل عام 1995 لدعم التنمية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية التي تعمل الولايات المتحدة الأمريكية على تعزيزها¹.

ليشمل هذا المشروع اقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

بعدها إنتقلت الى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا ، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية(و أكسفورد تاست أرشيف)ومعهد(تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية ، أو الذي عرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني يرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول العالم المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية².

ان المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك ان هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أداؤها، فهذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققت تطور كبير في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت وصولا الى المفردات والمصطلحات. اما فيما يكتبه ويقوله الباحثون والمتخصصون في المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيولوجرافية واسترجاعها وبتتها الى الجهات المستفيدة الأخرى.

¹ عبد الله حسن مسلم ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعمومات، دار المعتر لنشر والتوزيع،(الأردن) 2014 ، ص237

² أحمد، الكبيسي ، تطور النظم الألية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، المجلة العربية المجلد 300 ، العدد 29، 2008 ، ص 6 .

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

وقد أظهر هذا التطور الطويل الذي دام نحو نصف قرن أن هناك مسميات فرضت نفسها على أدبيات العلوم والمكتبات والمعلومات و المكتبات الإلكترونية أو رقمية أو افتراضية ، وأنه حدث خلط بينها وينبغي توضيح المعاني التي تتضمنها هذه المصطلحات ، بالإضافة إلى الأشكال المختلفة والعلامات التناظرية التي تشمل كافة المواد الرقمية ذات المنشأ الإلكتروني ويتطلب وجود جهاز إلكتروني ليصبح قابلاً للقراءة لأن مصطلح إلكتروني يشمل كيفية عمل الأجهزة أكثر من كونه وصفاً للبيانات التي تحتويها ، ولذلك فإن المكتبة الإلكترونية تتكون من جميع الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت الأجهزة الإلكترونية والموجودة في المكتبة الرقمية ، المكتبة الإلكترونية هي المصطلح الأكثر عمومية ولها المعنى الأوسع حيث أنها تشمل كلا من التناظرية والرقمية وتشمل جميع الجهود التي تهدف إلى استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكرو فيلم وأجهزة الكمبيوتر وغيرها ، وتشمل المواد الإلكترونية والرقمية ، إلا أن هذه المصطلحات الرقمية والمهتمين بها يحددون ويتحكمون في معنى هذه المصطلحات¹.

الفرع الثاني : تعريف الرقمنة

الرقمنة هي عملية يتم خلالها تحويل الوثيقة من شكلها التقليدي ، وهو الورق المكتوب أو المرسوم أو الفيلم المصغر إلى ملف صورة رقمي يمكن قراءته بواسطة الكمبيوتر. وتتكون هذه الصور الرقمية من وحدات أو نقاط تسمى البكسل (Pixels)، ويحدد عددها دقة الصورة وتصميمها (Resolution) من حيث الوضوح. ويشكل عددها الإجمالي ما يعرف بحجم الصورة أو وزنها ، وهو العدد المطلوب لتحويل الصورة إلى شكل رقمي، يتم بعد ذلك تخزين الصورة الرقمية على وسائط متعددة ، وأكثرها شيوعاً هي الوسائط المغناطيسية مثل الأشرطة أو الأقراص المغناطيسية أو الوسائط الضوئية، يمكن أن تتعلق مشاريع الرقمنة بالعديد من أنواع المستندات ، مثل الأرشيف التسجيلات النصية أو المصورة أو الصوتية أو المرئية أو أدوات البحث في الأرشيف² .

كما عرفها هارتون " HARTON " على أنها استناد التكنولوجيا و المعلومات للحاسوب من اجل انشاء خبرات التعلم أما مانك " MANK " يعرفها بأنها ذلك الشكل الذي يستخدم وسائط متعددة و شبكات لا معلومات و الاتصال و الانترنت في التدريس³

ويمكن تعريف عملية الرقمنة بأنها: " أية عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي ، سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر ، أو هي عملية تحويل المواد من الأشكال التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان ، إلى الشكل الذي يمكن

¹ أحمد الكبيسي ، مرجع سابق ، ص 08 .

² سليم مزهود ، مفهوم رقمنة الأرشيف التاريخي وأهمية إكتساب مهاراته ، مجلة بلبوفيليا ، لدراسات المكتبات و المعلومات ، المجلد: 2 ، العدد : 08 ، المركز الجامعي عبد الحميد بالصوف ميله 30 ديسمبر 2022 ص 133 .

³ تركي لمياء ، الرقمنة الادارية و دورها في تطور العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية ، رسالة ماستر ، في علوم الاعلام و الاتصال كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة 2018-2019 ص 22 .

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

أن يقرأ فقط بواسطة الحاسبات ، ويمكن استخدام المساحات المسطحة والكاميرات الرقمية والعديد من الأجهزة الأخرى لرقمنة المواد المختلفة .¹

على ضوء ما تم تقديمه من تعاريف ، يمكن تعريف الرقمنة بأنها : هي عملية إلكترونية تعتمد على معالجة أو تحويل البيانات المطبوعة والمكتوبة ، بالإستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة ، مثل الحاسبات والمساحات الضوئية ، للحصول على نتائج و مخرجات رقمية .

المطلب الثاني : أهداف و أهمية الرقمنة

الفرع الاول : أهداف الرقمنة

➤ سرعة الإسترجاع وسهولة الاستخدام تتميز الانظمة الرقمية بسرعة كبيرة في الإسترجاع حيث انه عند تحويل المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن إسترجاعها في ثواني قليلة .²

➤ الحفظ : يمثل هدفا آخر لبعض نظم المعلومات ، وخاصة تلك التي يتكون مخزونها من وثائق ذات أهمية ، مثل الأرشيف الذي يوجد فيه عدد قليل من النسخ (واحدة أو اثنتين على الأكثر) ، حيث يكون الهدف الخاص هو الحفاظ على النسخ الأصلية والمحافظة عليها من التداول من خلال توفير نسخ رقمية كبديل للعرض ، وأيضا إمكانية حفظ النسخة على شكل ديجيتال كنسخة إضافية للوثائق الإدارية الهامة³ ؛

➤ الإقتسام : من خلال الشبكات وخاصة الانترنت اتاحت الرقمنة إمكانية مشاهدة نفس الوثيقة من قبل عدة أشخاص في نفس الوقت؛⁴

➤ التخزين : يمكن تخزين كم هائل من الملفات في أجهزة صغيرة و التي يمكن حملها ونقلها من مكان الى اخر بدون عناء ؛

➤ الربح المادي : من خلال بيع الإنتاج الرقمي الجديد على منصات متعددة ؛⁵

➤ تبسيط الإجراءات : وتتمثل في اختصار الوقت و سهولة الاستخدام و تخفيض التكاليف وتوفير خدمة اكثر جودة ؛

¹ سامح زينهم عبد الجواد ، المكتبات والأرشيفات الرقمية ، ط 2 ، شركة ناس للطباعة ، القاهرة ، مصر ، 2012 ، ص 21 .

² مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة الواقع و تطلعات المستقبل ، رسالة ماجستير في علم المكتبات ، إعلام علمي و تقني منشورة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة ، 2005-2006 ص 83

³ بلمومن سمية ، قري صليحة ، دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمات ، رسالة الماستر ، في إدارة الاعمال ، كلية العلوم

الاقتصادية ، التجاري و علوم التسيير جامعة محمد البشير الابريهي ، برج بوعرييج ، 2022-2023 ص 11 .

⁴ بن علة فتيحة ، بلحاج قمر ، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، شعبة علم المكتبات و

المعلومات جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018-2019 ، ص 37 .

⁵ جمال يوسف بدير ، المكتبات الإلكترونية و الرقمية ، ط 1 ، دار كنوز المعرفة ، الاردن عمان ، 2009 ، ص 21.

الفرع الأول : أهمية الرقمنة

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر أهمها فيما يلي :

- إتاحة الوصول إلى المعلومات بشكل واسع ومتعمق ، بما في ذلك أصولها وفروعها ؛
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات بمفرداتها؛
- القدرة على طباعة المعلومات منه عند الحاجة و إصدار صورة طبق الاصل؛
- جمع المعلومات من مجموعة كبيرة مهما كان حجمها؛
- الحصول على المعلومات بالصوت والفيديو واللون أيضاً؛
- إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير الخدمة المقدمة؛
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى للصوت والصورة والفيديو وغيرها؛
- انخفاض تكاليف الحصول على المعلومات ، وإمكانية نقد المصادر والمواد المعلوماتية؛
- الرضا الذي يحصل عليه الباحث نتيجة هذا التنوع والإمكانيات والسرعة والدقة ، مما ينعكس إيجاباً على الخدمة؛
- الإمكانيات التفاعلية ، أي القدرة على البحث من خلال قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح نطاقات واسعة من الإمكانيات أمام المستخدم؛¹
- تؤدي إلى استخدام أكفأ للموارد ورأس المال والعمالة ، وتنشئ نماذج خدمة جديدة ؛²

المطلب الثالث : خصائص و نماذج الرقمنة

الفرع الأول : خصائص الرقمنة

للرقمنة عدة خصائص أهمها :³

- **تقليل الوقت** : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة ؛
- **تقليل المكان** : تمكن وسائل التخزين من إستيعاب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة ؛
- **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : أي حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، بحيث تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين ؛

¹ يزيد عباسي ، سليمه حفيظي ، الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات ، المجلد 05 ، العدد 02 ، جامعه بسكرة الجزائر ابريل 2022 ص 175 .

² د أبو بكر سلطان،العالم الرقمي، <https://qafilah.com> تم الاطلاع 2024/03/02 على الساعة 22:00

³ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم ، 2003 ، ص 07 .

* **تكوين شبكات الاتصال** : تتحد مجموعة الأجهزة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل

شبكات الإتصال 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 مرسل و مستقبل في نفس الوقت فالمشاركين
في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار .

* **اللا تزامنية** : إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم

* **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، فالانترنت مثلا تتمتع
باستمرارية 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
أوالبلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

* **قابلية التحرك والحركية** : يمكن للمستعمل أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته ، من أي مكان

عن طريق وسائل إتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال .. الخ.

* **قابلية التحويل** : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة
مطبوعة أو مقروءة.

* **اللا جماهيرية** : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة
إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك .

* **الشيوع والانتشار** : أي قابلية هذه الشبكة للتوسع أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث
تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن

الفرع الثاني : نماذج الرقمنة

للقمنة عدة نماذج يمكن حصرها في 15 نموذجا كما يلي:¹

01 - النموذج الفني THE Technical Model هو عملية تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية

باستخدام وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة ، وهذا يؤدي إلى ارتفاع نسبة
المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في إتخاذ القرارات.

02 - النموذج السلوكي The Behavioral Model

يتم التركيز في النموذج السلوكي على العوامل الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة التي تؤثر على تحويل
المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ومن ثم نقل أهمية إتخاذ القرارات رقميا.

¹ فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004

- 03 - النموذج الفني الاجتماعي The Sociotechnical** أي يؤخذ في الإعتبار درجات التفاعل والتنظيمي أثناء عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة من أجل تفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات.
- 04- نموذج المشاركة في المعلومات Information partnership** يركز على إشترك المنظمة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد أحد مؤسسات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.
- 05 - نموذج تحليل القوى التنافسية The Competitive** و الذي يعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة ، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.
- 06 - نموذج إدارة الأصول الرقمي Digital Asset Management** يعتمد على مجموعة كبيرة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.
- 07 - نموذج التحول التدريجي The Multistage Transformation Model** : إن هذا النموذج يركز على القدرات المالية للمؤسسات من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي. ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.
- 08 - نموذج التحول الإستراتيجي The Strategic Transformation Model** يستند التخطيط الإستراتيجي للمنظمة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد دعائم المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الاهداف.
- 09 - نموذج التحول الديناميكي The Dynamic Transformation Model** : يعتمد هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المنظمات بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم في تكنولوجيا المعلومات في التفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المنظمة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس.
- 10 - نموذج التنظيمي التطوير The Organizational Development Model** يركز على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.
- 11 - نموذج المثالية The Optimization Model** يعتمد على البحث عن الحلول الملائمة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتحويل إلى منظمة رقمية ، و يعتمد على المحاكاة.¹
- 12 - نموذج التكلفة والمكاسب COST-BENEFIT ANALYSIS MODEL** تقوم بعض المنظمات على مقارنة تكاليف التحول لمنظمة رقمية بالمكاسب المتوقعة من الحصول على منظمات معلوماتية حيث ، يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

¹ فريد النجار ، مرجع سابق ، ص200

13 - نموذج التحويل المتكامل The Integrated Transformation Model

يعتمد على فلسفة المنظومات والحاجة الى التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات لبناء المنظمة الرقمية وإلى الربط بين التغيرات في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية.

14 - نموذج التحويل الإستراتيجي The Information Communication Technology Model

إن المنظمات اليوم تعتمد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها ، وتستند فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات التكنولوجية وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

15 - نموذج في المشاركة The Information Communication Technology Model

يعتمد على أهمية الربط الشبكي للاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الإنترنت لدعم القرارات ، حيث يقوم على قياس المراكز التنافسية للمنظمات و إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات.¹

المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمة

المطلب الأول : مفهوم الخدمة

من الصعب تقديم تعريف محدد وشامل للخدمة في المقام الأول، لقد اختلفت وجهات النظر في الكتب في تحديد تعريف الخدمة ، وعليه تعددت التعريفات وتباينت بسبب تركيز كل واحد منها على جانب معين منها ، حتى لو اشتركت في بعض العناصر .

وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستخدم ولا يتم نقلها أو تخزينها.²

أما " p . Kotler " (فليب كوتلر) فعرفها بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر ، وهي في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية ، قد يكون أو لا يكون تقديم الخدمة مرتبطاً بمنتج مادي أولاً، ويشير هذا التعريف إلى التأكيد على الجانب غير الملموس للخدمة وأنها لا تتم إلا بوجود الفعل والطلب من طرف آخر، فإنه لا يرتبط بالضرورة بالإنتاج المادي ، فضلا عن كونه غير مملوك ماديا لمشتريه ، مما يعني إمكانية الاستفادة منه دون امتلاكه.³

وعرفها أدرين بالم " Adrain Palmer " بالقول ان الخدمة هي عملية انتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الاساس إما بحد ذاتها او كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال اي شكل من اشكال التبادل الاشباع حاجه او رغبه مشخصه لدى العميل او المستفيد وتعرف الخدمة بكونها نشاط يرافقه عدد من العناصر

¹ فريد النجار، مرجع سابق ، ص200

² نظام موسى سويدان ، ابراهيم حداد شفيق ، التسويق مفاهيم معاصرة ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، 2003 ص ص 226 ، 227 .

³ فريد كورتل و آخرون ، تسويق الخدمات الصحية ، ط1 ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان، الاردن ، 2010، ص ص 46،45 .

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

غير ملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن او مع خاصية الحياة (الامتلاك) وليس نتيجة انتقالها للملاك¹

كما ترى "Shostack" ان التميز بين الخدمة الجوهر والعناصر المحيطة بها الجوهر هو الاساسى يمكن اعتماد لتعريف الخدمة فالجوهر في عرض الخدمة هو عبارة عن مخرجات الضرورية بمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير ملموسة يتطلع اليها المستفيدون²

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة تهدف إلى تلبية احتياجات أو رغبات العميل أو المستفيد دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية ، قد تكون هذه الخدمة مرتبطة أو لا تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس .

المطلب الثاني : خصائص و تصنيفات الخدمة

أولاً : خصائص الخدمة

من التعاريف السابقة يتضح أن الخدمات لها عدة خصائص تميزها عن السلع المادية ، هناك من يصفها بالنشاط وآخرون يصفونها بأنها غير ملموسة ، بينما يضيف كوتلر أن ملكيتها لا تنتقل عند شرائها ، ويستنتج من ذلك أن الخدمة تتميز بعدة خصائص وهي:³

❖ **الملموسة** : حيث أن أبرز ما يميزها هو أنها غير ملموسة مما يؤدي إلى صعوبة فحص الخدمة أو

تجربتها قبل شرائها أو استخدامها

❖ **الخدمة ليست موحدة** : تختلف الخدمة حسب أوقات وظروف تقديمها لأنها تعتمد على من يقدمها

وكيفية تقديمها وظروف تقديمها.

❖ **عدم نقل الملكية** : وهذه الخصائص تميز الخدمة عن السلعة ، حيث يمكن للعميل الاستفادة من

الخدمة لمدة معينة دون أن يمتلكها ، مثل استخدام وسائل النقل.

❖ **عدم انفصال الخدمة** : يعني عدم القدرة على فصل الخدمة عن مقدمها وارتباطها به

❖ **عدم قابلية التخزين** : ان الخدمات لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لفترة من الزمن وهذه الخاصية ناتجة

عن لا ملموسية الخدمة اي انها قابلة للتلاشي والفناء على سبيل المثال حجز مقاعد في دور السينما

بعدم الحضور يؤدي الى الغاء الحجز¹

¹ Adrian Palmer, **The essence of services Marketin** , Prentice-Hall International(UK),Ltd,1995,P6 .

² بومدين طاشمة ، مفهوم الخدمة العمومية دراسة في مستويات التنظيم ، مداخلة للمشاركة في الملتقى العلمي حول السياسات العامة ودورها في ترقية الخدمة العمومية في الأقطار المغاربية ، جامعة تلمسان كلية الحقوق والعلوم السياسية يومي الاثنين و الثلاثاء في 14 ماي 2014 .

³ عصام مالك، احمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية ، رسالة دكتوراة ، كلية الحقوق ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2017، 114ص .

❖ **التباين وعدم التجانس** : تتميز خدمه بالتباين وعدم ثبات واتساق الاداء الخدمة لان الخدمة تعتمد

على من يقدمها وعلى كيفية وظروف تقديمها فمن الصعب ان ينتج مقدم خدمة واحد نفس مستوى الخدمة للزبائن²

ثانياً: تصنيفات الخدمة :

على الرغم من اختلاف الخدمات حسب نوع النشاط والتنظيم ، إلا أن هناك عدة تصنيفات وأقسام تخضع لها الخدمات ، والتي قرر الباحثون تقسيمها حسب ما هي مبسطة وما هي متعمقة ، وسنحاول في هذه الفقرة إبراز أهم هذه التصنيفات .

أولاً: التصنيف المبسط³

وبحسب هذا التصنيف هناك أنواع من الخدمات يمكن تصنيفها وفق هذا الأسلوب ، ومن أهمها:

(أ) **حسب نوع السوق** ، وينقسم إلى نوعين حسب طبيعة الوجهة التي سيتم استهلاك الخدمات فيها ، وهما:
* **الخدمات الاستهلاكية لتلبية الاحتياجات الشخصية** : مثل الخدمات الصحية ، وخدمات النقل و الاتصالات، وخدمات الحلاقة والتجميل ، ولهذا السبب تسمى الخدمات الشخصية.

* **خدمات المنشأة** : هي الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات المنشأة التجارية ، مثل الخدمات المحاسبية ، وخدمات الاستشارات الإدارية ، وصيانة الآلات والمعدات والمباني.

(ب) **حسب درجة كثافة وقوة العميل و وتنقسم لقسمين كثيفة ومادية**
* **خدمات تعتمد على قوة عميل كثيفة** : مثل الحلاقة رعاية الاطفال خدمات التدريس خدمات التجميل خدمات الطبية...الخ.

* **خدمات تعتمد على المستلزمات المادية** : مثل خدمات النقل العمومي خدمات الاتصال السلكية و لاسلكية ، خدمات الغسل الالي للسيارات خدمات الاطعام ، خدمات النقل الجوي...الخ .

(ج) حسب درجة الاتصال بالمستفيد

وتنقسم الى ثلاث انواع :

¹ وداد بن قيراط ، دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جوده خدمات ، رسالة الدكتوراة ،في علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية ،علوم التسيير جامعة إبراهيم سلطان شبيوط ، الجزائر 3 السنة 2017- 2018 ص 27 .

² وداد بن قيراط ، مرجع السابق ص ، 28 .

³ الطائي حميد ، عبد النبي و العلاق بشير عباسي، تسويق الخدمات ، دار اليازوري ، العلمية الطبعة العربية عمان ، الأردن ، 2009 ص17.

* خدمات ذات اتصال شخصي عادي : وأمثلتها خدمة النقل الجوي ، وخدمة التأمين خدمة المحامي والطبيب .

* خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: يكون فيها الاتصال المباشر مع المستفيد من الخدمة أقل من النوع

الأول مثل : خدمات مواقف السيارات خدمات البريد خدمات الصراف الآلي وغيرها .

* خدمة ذات اتصال الشخصي متوسط : وفيها لا يغلب أي طرف على الآخر وأمثلتها خدمات المسرح خدمات

المطاعم للوجبات السريعة ...الخ .

(د) التصنيف حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات وينقسم إلى مهنية وغير مهنية

* مهنية : مثل خدمات المستشارين الإداريين والصناعيين خدمات الأطباء والمحامين خدمات اصحاب

المهارات البدنية والذهنية وغيرها .

* غير مهنية : مثل حراسة العمارات ، حراسة مواقف السيارات ، زراع الحدائق...الخ

ثانياً التصنيف المتعمق

يوجد عدة طرق تختلف عن بعضها لتصنيف الخدمات ومن أهمها¹

1- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير قابلة للتسويق : وهنا سنعرض بين تلك الخدمات القابل

للتسويق بين تلك التي تتطلب ضرورة اقتصادية واجتماعية وعوامل بيئية من أن تكون منافعها لا تعتمد اساسا

على السوق ومن أمثلتها الكثير من الخدمات الحكومية و هناك مجموعة من الخدمات التي تعتبرها بعض

المجتمعات والثقافات غير قابله للتسويق مثل الطبخ التنظيف رعاية الأطفال.

2 - الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي

تقدم خدمات المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمتعتهم الخاصة مثل: الحلاقة حيث لا

يترتب عن استهلاك الخدمة من المستفيد النهائي أي منافع اقتصادية أخرى.

أما فيما يخص خدمات المشتري الصناعي فهي تقدم إلى منشأة أعمال حيث تقوم هذه المنشأة أو وحدة الأعمال

بإنتاج شيء آخر ذو منفعة اقتصادية مثل: مؤسسات نقل البضائع بمختلف أنواعها حيث أنها تبيع خدماتها

للمشتريين الصناعيين الذين يضيفون قيمة لبضائعهم أو منتجاتهم .

3- عرض الخدمات وفقا لحاجة السوق الوزن النسبي لعناصر الخدمة

في إجمالي عملية تقديم أو عرض المنتج هنا يمكن التمييز بين ثلاث أدوار رئيسية يمكن تشخيصها فيما يلي

* الخدمات المطلقة (البحتة) يتضمن العرض تقديم خدمة بشكل تام مثل العناية بالأطفال العلاج النفسي ،

المسابح ، حيث لا يوجد هناك أي أثر للسلعة ملموسة في تركيب الخدمة¹

¹ الطائي حميد ، عبد النبي و العلق بشير، مرجع سابق ص 45 .

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

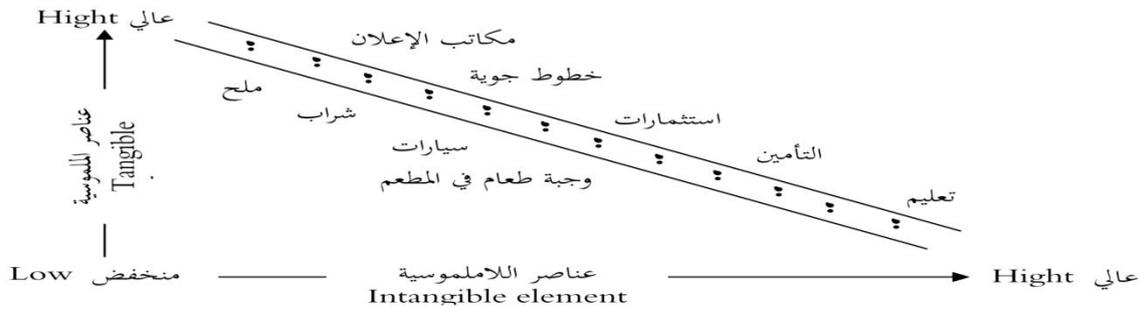
* منتجات ملموسة مصحوبة بخدمات يحصل هذا عندما يقوم صانع السلعة بتعزيز جوهر سلعته الملموسة من خلال تقديم منافع خدمية ترافق السلعة الملموسة مثل خدمات ما بعد البيع.²

* خدمة رئيسية مسحوبة بسلعة وخدمة ثانوية و يقصد بها أن خدمة ترافقها السلعة مساعدة لها مثل : المسافرين بواسطة القطار يقومون بشراء خدمة النقل لهدف الوصول الى وجهاتهم بدون اخذ شيء ملموس لقاء ما دفعة من مبالغ لكي يمكن أن يستفيدون من بعض الأشياء الملموسة، كالشراب والطعام على متن القطار وبعد الخدمات المرافقة لها ايضا.³

4 مدى مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة توجد خدمات يتم تقديمها من خلال المشاركة الكاملة للمستفيدين منها اي تتطلب تدخلهم شخصيا اثناء تقديم الخدمة وهناك نوع اخر ايضا لا يتطلب من المستفيدين إلا دور بسيط وبسيط لتحريك عملية الانتاج الخدمة ففي الحالة الأولى نحتاج لإنتاج الخدمة الى مشاركة كاملة للزبون على سبيل المثال : خدمات الرعاية الشخصية كالحلاقة مثلا، يتطلب من الزبون ان يشرح طريقة التسريح التي يرغب فيها اذا جودة الخدمة وإنتاجها في غاية الأهمية وتتطلب تدخل الزبون اما بالنسبة للخدمات الاخرى فالأمر لا يتطلب مشاركة كاملة من قبل المستفيد في عملة إنتاج الخدمة، مثلا المستمع للموسيقى عبر محطة الاذاعة لا يحتاج اي مشاركة للحصول على خدمة يتم بشكل غير فعال اي دون جهد كبير.⁴

5 تصنيف الخدمات حسب عناصر الملموسة و اللاملموسية : يتم التقسيم هنا حسب خاصية الملموسية و اللاملموسية و يمكن التمييز بين نوعين سلع مادية ذات ملموسة عالية وخدمات ملموسية غير عالية والشكل التالي يوضح المعنى اكثر.⁵

الشكل رقم : 01 تصنيف المنتجات حسب خاصية الملموسية واللاملموسية



الصامدعي محمود جاسم ويوسف، مرجع سابق ص 33

¹ الصامدعي محمود جاسم ، ويوسف ردينا عثمان، تسويق الخدمات ، ط 02 ، دار المسيرة للنشر، عمان ، الاردن 2014 ، ص 29 .

² الطائي حميد ، عبد النبي ، العلاق بشير ، مرجع سابق ص 48 .

³ الصامدعي محمود ، جاسم ويوسف ، مرجع سابق ص 29 .

⁴ بن عبيد عمر، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في ظل التوجه نحو التكيف مع التغيرات التنظيمية ، رسالة الدكتوراة ، كلية علوم اقتصاديه، التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية ، ادرار ، الجزائر 2020/ 2021 ص 129 .

⁵ الصامدعي محمود ، جاسم يوسف ، مرجع سابق ص 33 .

المطلب الثالث : أهمية الخدمة

الخدمة لها أهمية كبيرة في الحياة المعاصرة ، فهي تتكامل مع السلع لتحقيق المنفعة المطلوبة،حيث شهدت الخدمات تطوراً هائلاً في السنوات الأخيرة بفضل الاقتصاد المعرفي وعصر العولمة ، مما أدى إلى زيادة فرص العمل والدخل القومي.¹

ومن بين العوامل التي أدت إلى زيادة أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة هي:²

- 1 ارتفاع مستويات الدخل الفردي وزيادة عدد العاملين في قطاع الخدمات ؛
- 2 زيادة أوقات الفراغ بسبب التشغيل الآلي في المصانع ؛
- 3 زيادة تعقيد المنتجات التقنية مما يتطلب خدمات الصيانة مثل الكمبيوتر والانترنت ؛
- 4 التحولات التكنولوجية في منظمات الأعمال مثل التسويق الإلكتروني والاعتماد على التكنولوجيا مما يعزز الحاجة إلى الخدمات المدعومة لهذه الأنشطة ؛

المبحث الثالث : تحسين جودة الخدمة

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة و أهميتها

أولاً : تعريف جودة الخدمة

هناك عدة مفاهيم حول جودة الخدمة فقد عرّفها دال باري (Dale Barrie ، 1999) بأنها تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء وتقديم مستوى مناسب من الخدمة لهم بناءً على توقعاتهم ، والتي تشير إلى رغباتهم وتطلعاتهم ، والتي تتشكل وفقاً للخبرة السابقة مع المنظمة ، والمزيج التسويقي للخدمة ، والاتصالات الشخصية أيضاً وهو بمثابة الحكم الشخصي للعميل وينتج عن المقارنة بين توقعات الخدمة وتصورات الخدمة الفعلية المقدمة³ .

تُعرف جودة الخدمة بأنها مدى ملائمة الخدمة لاستخدامات العملاء واستخداماتهم ، وهي درجة الرضا التي يمكن أن تُحققها الخدمة للمستفيدين والعملاء من خلال إشباع وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

و عرفها درويش (عام 2009) ، جودة الخدمة : بأنها مفهوم يعكس ما دامت الخدمة المقدمة فعليا مناسبة لتوقعات المستفيد من الخدمة ، وهو ما يعتبر تقدماً نوعياً، عالية ومستمرة وبشكل يفوق قدرة المنافسين الآخرين⁴

¹ فريد كورتيل ، مرجع سابق، ص 76

² قاسم نايف ، علوان المحياوي ، إدارة الجوده في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن 2006 ص ص 54- 55 .

³ الصرن رعد حسن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية ، دار التواصل العربي ، عمان ، الاردن ، 2007 ص 47 .

⁴ بضياف زهير ، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية ، مجله التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدولي الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة ، في الدول النامية الواقع والتحديات ، نوفمبر 2021 ص 75 .

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

وقد عرفها (LOVELOK) لوفلوك هي: تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة وأنها الدرجة التي يمكن ابتداء منها ارضاء الزبون بتلبية حاجياته ورغباته وتوقعاته باستمرار¹ تستنتج من مختلف التعاريف السابقة أن جودة الخدمات تقوم على تقييم شخصي من قبل المستخدم ، وبالتالي يحدد تعريفها من وجهة نظره نظراً لإعتمادها على توقعاته الشخصية ، يمكن للمستخدم أن يحتفظ بخصائص ومواصفات يستخدمها كمعيار للمقارنة بين البدائل المتاحة ، وأن شعور الزبون بالرضا يعكس قدرة الخدمة على تلبية احتياجاته بمستوى توقعاته .

ثانياً: أهمية جودة الخدمة

إن جودة الخدمات لها أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات من أجل تحقيق النجاح والاستقرار والاستمرارية. ولذلك يجب على العاملين أن يتعاونوا بشكل جيد من أجل خلق القيمة وتقديم أفضل الخدمات على أعلى المستويات. ومن أهم مبررات الاهتمام بجودة الخدمات ما يلي:²

01 - تشجيع الإدارة على تطوير التكنولوجيا والأساليب المستعملة والعمل على تطويرها باستمرار؛

02 - زيادة كفاءة العاملين : اي الاهتمام بتحسين جودة الخدمة يزيد من تحسين الاهتمام بالعاملين وتأهيلهم وتزويدهم بالمعارف والخبرات والمهارات ومعالجة المواقف الطارئة بشكل مستمر و يتم تزويدهم بجميع المعلومات لجعلهم قادرين على الاجابة على اي استفسار دون الرجوع الى مسؤولين الاعلى منهم، لذلك يجب على الادارة مكافاتهم كتحفيز لمواصلة العطاء بالنسبة لهم .

03 - المحافظة على ولاء العملاء : ان العملاء بالنسبة للمنظمة يمثل راس مالها وترتكز وتتمحور حوله جميع اعمال المنظمة وجهودها والاهتمام برغباته وأذواقه ومتطلباته يزيد من أرباح المنظمة وهذا ما يدعو للمحافظة على العميل اتجاه المنظمة والاستقطاب عملاء جدد .

04 - الرؤية الاستراتيجية : تتشكل لدى المؤسسات الخدمات الراقية تصورات دقيقة و واضحة حول طبيعة عملاتها واحتياجاتهم وذلك من اجل كسب ولائهم .

05 - ارضاء العاملين والزبائن في ان واحد : بهدف تطوير جودة ونوعية خدماتها ، تلجأ المنظمات الخدمية إلى اعتماد الأداء التسويقي الداخلي لمساعدة العميل ومكافأة أدائه الجيد، لأنها تدرك جيداً أن علاقة المنظمة بالموظفين تنعكس إيجاباً أو سلباً على علاقتهم بالعميل .

06 - وضع أنظمة لمراقبة أداء الخدمة : تستخدم المنظمات الخدمية وسائل لقياس اعتماد على آراء الزبائن وشكاويهم ومقترحاتهم ، كما ترسل بطاقات إستبائية إلى منازلهم لتحديد مستوى جودة خدمات الموظفين فيها، وتتابع أيضاً خدمات منافسيها.

¹ Lovelok Christopher , Wirtz , Jochen , **Marketing des services**, (6 ed.). Paris,2008, p609 .

² السقال محمد تيسير، قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف التجاري ، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن ، 2016، ص 79 .

- 07 - إشباع رغبات ورضا العملاء الخارجيين وتلبية احتياجاتهم بشكل كامل : وذلك من خلال خفض التكاليف وزيادة الثقة في الخدمات المقدمة ، مما يعزز استقرار المنظمة وتعزيز كفاءتها.
- 08 - تحقيق الربح والقدرة على المنافسة : اي أن التميز في الخدمة يأتي من خلال تقديم جودة مقبولة بتكاليف منخفضة ومعالجة شكاوى العملاء بفعالية ، مما يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين ، وبالتالي زيادة ربحية المنظمة وقدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية .
- 09 - المفهوم الاقتصادي لجودة الخدمة : في الوقت الحالي أصبحت المؤسسات الخدمية تهتم بنسبة كبيرة على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب عملاء جدد و إهمال العملاء الحاليين، لكن يجب عليها التوفيق بينهما ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.¹
- 10 - تحسين جودة صورة المنظمة مقدمة الخدمة ؛

المطلب الثاني : أبعاد جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة مؤشراً رئيسياً للقيمة التنافسية ورضا العملاء والربحية وهو أكثر من مجرد تقديم المنتجات والخدمات بشكل صحيح وينطوي على بناء علاقة طويلة الأمد مع العملاء من خلال توفير تجربة استثنائية تتجاوز توقعاتهم، بحيث قام العديد من الباحثين في تقسيم أبعاد جودة الخدمة الى خمسة أصناف و المتمثلة في ما يلي :

- 01- الاعتمادية : التي تعني درجة الاتساق في اداء الخدمة وتقديمها في الشكل صحيح من أول مرة²
- 02- الاستجابة : تشير الاستجابة الى مبادرة المؤسسة في حل مشاكل الزبائن والإجابة على كل تساؤلاتهم المتعلقة بالخدمة وتقبل انتقاداتهم مهما كانت طبيعتها .³
- 03- التجسيد : ويتمثل في كل من التسهيلات المادية والمظهر الخارجي و المعدات الخاصة بالموظفين⁴
- 4 الملموسية : تشير إلى الجوانب الفعلية والملموسة للخدمة ، حيث تتضمن العناصر والمكونات التي يمكن رؤيتها أو لمسها ، مثل التجهيزات ، والأدوات ، والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة للعميل.⁵

¹ كتوش عاشور، قورين حاج قويدر، إدارة الجودة والتميز في الخدمات وتحديات تطبيقها في بيئة الأعمال الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، يومي 10 و 11 ماي 2011 .

² توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة وقياس المقارنة ، دار الفكر العربي ، مكتبة كلية العلوم الادارية ، جامعة نمار ، اليمن 2006 ص 45 .

³ شريفة رفاع ، عائشة قاسمي ، أثر استخدام دار العلاقات مع الزبون على جوده الخدمه العمومية، مجله العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد 11، العدد 02 ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقله 2018 ص 325 .

⁴ Abdel Aziz Abdelaal Zak :Dissertation presented to obtain a doctorate degree in Business Administration International Virtual University, United Kingdom Supervisory authority :UK Consulting Centre Distance Learning Support Team/ IVUDBA/EG May 2010 p 56.

⁵ مايا بلاك ، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك سوريا والمهر، رسالة ماجستير، قسم إدارة الاعمال التخصصي الجامعة الافتراضية السورية سوريا ، 2016 ، ص 21 .

الفصل الأول: جودة الخدمة في ظل الرقمنة

05- **التعاطف** : يعني الاهتمام والعناية التي يبديها مقدم الخدمة لفهم احتياجات ومتطلبات العميل ، ومن ثم تكييف تقديم الخدمة وتلبية تلك الاحتياجات بشكل فعال.¹

المطلب الثالث : دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات

تسعى المؤسسات الخدمانية إلى تقديم خدمات عالية الجودة تُلبّي إحتياجات ورغبات عملائها مما يؤدي إلى تحقيق مستوى عالٍ من الرضا والتنافسية ، ويتحقق ذلك من خلال حل المشاكل التي قد تعيق عملية تحسين وتطوير الجودة ، ومن ضمنها مشاكل القياس والمعايرة ، إن تقديم خدمات تلبية توقعات العملاء وتتجاوز سلبيات الانتظار يعتبر أمراً أساسياً ، بالإضافة إلى تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تناسب الحالة الراهنة ، مما يتطلب من مقدم الخدمة الاستعداد وتجاوز التوقعات وتقديم الأفضل دائماً ، ومن هنا يتمحور دور الرقمنة في تحسين جوده الخدمة في النقاط التاليه :²

01 - تقريب الإدارة من المواطن عبر الوصول إلى المناطق النائية ، لتسهيل تسيير أمورهم ؛

02 - تقليل الضغوط في نوافذ الخدمة وتقليص وقت الانتظار ؛

03 - تقليل تراكم الأوراق عبر الاعتماد على الوثائق الإلكترونية ؛

04 - تقليل الازدحام وعدد الزيارات للمكاتب وتحقيق مبدأ الإنصاف والعدالة ؛

05 - تبسيط وتسهيل الإجراءات عبر استخدام بيانات الوثائق البيومترية³

06 - توفير الأرشفة الالكترونية مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة وفي وقت قصير⁴

07 - المساهمة في تحقيق إتصال أسرع وأفضل مما يساعد المستخدمين في الحصول على خدمات عالية الجودة وبأقل تكلفة⁵

08 - تحسين الكفاءة يمكن ان تساعد الرقمنة في تحسين الكفاءة من خلال إنجاز المهام التي كانت تتم يدويا في السابق مما يؤدي هذا الى توفير الوقت والمال⁶

09 - تحسين الأمان يمكن ان تساعد التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأمان من خلال جعل المعلومات اكثر امانا من الوصول الغير المصرح به⁷

¹ عيسى مرزاق ، سهام مخلوف ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، العدد،12. 1 جوان 2017 ص 390.

² فتيحة فرطاس ، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 15، فيفري 2016 ص 318 .

³ موقع وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية <https://www.mpt.gov.dz> تم الاطلاع 2024/03/25 على الساعة 14:00

⁴ نور الدين بربار ، مريم مشري مساهمة التكنولوجيا المعلومات في التحديث الخدمات المالية ، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات العدد 01 جامعة أكلي محند أو لحاج البويرة ، الجزائر، 2016، ص 63 .

⁵ نور الدين بربار، مرجع سابق ، ص63

⁶ اشرف والي ، الرقمنة في الحياة اليومية متوفر على الموقع <https://el2e5tyar.com> تم الاطلاع 2024/04/10 على الساعة 10:30 .

⁷ اشرف والي ، مرجع سابق .

خاتمة الفصل:

من خلال الدراسة التي قمنا بها في هذا الفصل تبين لنا الأهمية البالغة للرقمنة في تحسين جودة الخدمة بالنسبة للمؤسسات، وذلك من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في العالم ، حيث تمكن الرقمنة من تحسين الأداء العام والتفاعل مع العملاء وتبسيط الاجراءات وتسريع العمليات وتخفيف التكاليف وريح الوقت وتوفير بيئة اكثر فعالية وشفافية مما أنعكس إيجابياً في تقديم خدمة ذات جودة عالية .

وفي الفصل الثاني قد يتضح المفهوم أكثر وكيف تمكن بريد الجزائر من تحسين جودة خدماته بفضل الرقمنة.

الفصل الثاني

دراسة حالة

واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر

وكالة تيارت

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

تمهيد:

بعدما تطرقنا نظرياً لأهم محاور دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وعرض كل المفاهيم المتعلقة بها في الفصل السابق.

سنحاول إسقاط المبادئ و الأسس التي تم التطرق إليها على مؤسسة الوحدة البريدية لبريد تيارت، حيث يحتل هذا القطاع مكانة هامة في كل من المجالات الاقتصادية والاجتماعية و الذي بدوره يساهم بدفع عجلة التنمية الاقتصادية ، عن طريق تقديم خدمات عصرية و ذات جودة عالية.

وسنتطرق في هذا الفصل الى واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وكالة تيارت من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر - وكالة تيارت -

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : تقديم نتائج الدراسة التطبيقية ، مناقشتها و تحليلها

المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر - وكالة تيارت -

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة لما يقدمه من خدمات متعددة لمختلف أصناف المجتمع ، حيث شهد هذا القطاع عدداً من الإصلاحات التي نتج عنها تأسيس مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري و المتمثل في بريد الجزائر والذي يساهم في تطوير الخدمة العمومية وجعلها عصرية ، وتقدم خدمات رقمية تلبي احتياجات المجتمع و تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.

المطلب الأول : نشأة و تعريف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة تيارت -

الفرع الأول : نشأة مؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة البريد الجزائري نتيجة لعدة اصلاحات شملت اعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات وأعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي ، و المشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة كانت مؤسسه بريد الجزائر تسيير وفق الامر رقم 75 / 89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد والمواصلات الذي يجعل من قطاع البريد ومواصلات مؤسسة واحدة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضاً في استغلالها لمختلف النشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفقاً للمادة 01 المادة 39 فترجمة هذه النقلة بصدور قانون رقم 03/200 المؤرخ في 05 اوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف الى :

➤ تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي مع ضمان مصلحة العامة .

➤ تحديد الشروط العملية للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين .

➤ تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزاره البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي مواصلات السلكية واللاسلكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به .

وتنفيذ لمحتويات هذا القانون صدرت المراسم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية اخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.¹

اما المراسم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكرها فيما يلي:²

¹ بلمهدي نبيلة ، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية الجزائرية ، أطروحة الدكتوراة تخصص تسويق كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 الجزائر، 2017/2018 ص 119119

² المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 يتضمن ترخيص على سبيل التسوية ، الجريدة الرسمية العدد 80 ، الصادرة في 26 ديسمبر 2001 .

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : ويهدف الى منح ترخيص إنتقالي إلى متعامل يسمى إتصالات الجزائر كشركة مساهمة من أجل إقامة إستغلال شبكة عمومية لمواصلات السلكي واللاسلكية المرسوم التنفيذي رقم 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 :¹ ويهدف الى تحديد نظام الإستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحوالات البريدية ، الصكوك البريدية ، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية. وفيما يلي المراسيم المتعلقة بالإنشاء :

المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر"² - تقع مؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار تبعد عن العاصمة بحوالي 20 كلم وهي بجانب المطار الدولي هواري بومدين.³

الفرع الثاني : تعريف بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، تحكمها القوانين والتنظيمات السارية ، لاسيما القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية ، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر" وتمنح النشاطات الخاضعة لنظام الحصرية للمتعامل "بريد الجزائر" بموجب أحكام القانون 18-04 سالف الذكر.⁴

شعار مؤسسه "بريد الجزائر"⁵

- قامت المؤسسة باختيار الاسم التجاري بريد الجزائر لتقريب المستهلك، من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسميا مميز الاسم التجاري (logo) شعار وتوقيع يختصر أهداف المؤسسة وقد إهتم المصممين على الألوان الأصفر فاقع اللون لتذكير وجلب الانتباه ، واللون الازرق داكن كدلالة ، على خاصية الإعلام، ويتشكل الشعار من قسمين: قسم بالرسم الكيلغرافي يسمح بقراءة الحرف (ب) والحرف (ج) للدلالة على بريد الجزائر موجودان

¹ المرسوم التنفيذي رقم 01/418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 ، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد ، الجريدة الرسمية العدد 04 ، الصادرة في 16 يناير 2002 .

² المرسوم التنفيذي رقم 43/2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" الجريدة الرسمية العدد 04 ، الصادرة في 16 يناير 2002 .

³ مجلة شهرية لعمال البريد ، 27 جانفي 2006 ، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة .

⁴ موقع وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية <https://www.mpt.gov.dz> تم الاطلاع 2024/04/15 على الساعة 13:00 .

⁵ الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.post.dz تم الاطلاع 2024/04/04 على الساعة 17:00 .

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

في وضعية متناظرة طرق النقل المستعملة (الجو، البر، البحر) وقسم باللون الازرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية .

أما التوقيع فهي جملة المقروءة التي تصاحب العروض الإشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية: (Pour être pris de vous nous engageons à être partout)
الشكل رقم 02 شعار مؤسسة بريد الجزائر



المصدر : الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.post.dz

الفرع الثالث : تنظيم مؤسسة بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة ، يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد أو ممثل عنه يسيّرهما مدير عام ، معيّن بموجب مرسوم رئاسي .

محدّدة بقرار وزاري مؤرّخ في 21 يناير 2010 (رقم 002/أخ/و، ب ، م ، س ، ل ، ت ، ر) و مؤطّرة من قبل لجنّتين (02) تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق ، يتمحور نشاط المؤسسة حول المهن البريدية الكلاسيكية ، وهذا على ثلاث أصعدة كالآتي :¹

01 على الصعيد المركزي :

*** اقسام المهن (03) :**

✓ الشبكة ومهن البريد ؛

¹ الموقع الرسمي لبريد الجزائر <https://www.poste.dz/page/presentation> تم الاطلاع 2024/04/09 على الساعة

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

✓ النقدية والخدمات المالية البريدية ؛

✓ البريد والطرود ؛

* مديريات الدعم المركزية (12) :¹

✓ الإعلام الآلي وأمن الشبكات ؛

✓ الممتلكات العقارية والوسائل العامة ؛

✓ مديرية المالية والمحاسبة؛

✓ الموارد البشرية؛

✓ التكوين والتّحسين ؛

✓ الإستراتيجية، التّنظيم ومراقبة التّسيير؛

✓ الهياكل البريدية والمباني؛

✓ المفتشية المركزية؛

✓ التّدقيق والرّقابة الداخليّة؛

✓ مديرية الاتصال؛

✓ المعيارية والنّوعية؛

✓ الطّوابع البريدية و الطّوابعيّة؛

* على الصّعيد الجهوي :

✓ المفتشّيات الجهويّة (13) ؛

✓ المراكز الماليّة الجهويّة (08) ؛

✓ المراكز الجهويّة للمحاسبة (08) ؛

* على الصّعيد الولائي :

✓ مديريّات الوحدات البريدية الولائيّة (60).

* وحدها ولاية الجزائر، بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريّات موزّعة على ثلاثة مناطق كالآتي:

✓ مديرية وحدة بريد الجزائر (شرق) ؛

✓ مديرية وحدة بريد الجزائر (وسط) ؛

✓ مديرية وحدة بريد الجزائر (غرب) ؛

على المستوى المحليّ ، توضع مكاتب البريد جغرافيا تحت وصاية "مديريّة وحدة بريدية" ولائيّة.

¹ الموقع الرسمي لبريد الجزائر <https://www.poste.dz/page/presentation> تم الاطلاع 2024/04/09 على الساعة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي - الوحدة البريدية ولاية تيارت -

الفرع الأول : لمحة عن المؤسسة محل الدراسة " مديرية بريد الجزائر وحدة تيارت"

هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي ، و فرع من فروع بريد الجزائر. الذي أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02 / 43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 ، وبعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات ، تم استحداث الوحدة الولائية لبريد تيارت ، تحتوي الوحدة على طاقة بشرية هامة تعمل على تحقيق أهداف الوحدة ومكاتبها عبر الولاية، و بتاريخ 5 جويلية 2022 ، قام السيد محمد أمين درامشي ، والي ولاية تيارت ، بتدشين المقر الجديد

للوحدة ، الكائن بوسط المدينة بشارع بلخوجة خالد ، تيارت.

تُشرف مديرية وحدة بريد الجزائر بتيارت على تسيير 89 مكتب بريدي عبر تراب الولاية ، بالإضافة إلى مكتب الفرز، ويقدر عدد العمال بـ 471 عاملاً بمختلف الأصناف ، (462 عاملاً في منصب عمل دائم و 09 عمال في إطار عقود العمل المساعدة)¹.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي - الوحدة البريدية ولاية تيارت

- المدير الولائي للوحدة البريدية

يتولى المدير مسؤولية تسيير الوحدة الولائية للبريد و إدارة بشكل فعال ، و السهر على الالتزام بتطبيق القوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها ، وذلك من أجل تحقق أهداف المؤسسة المسطرة . للمدير أمانة خاصة به تعمل كوسيط بين الإدارة العليا والمكاتب الفرعية ، بالإضافة إلى التفاعل مع المؤسسات الخارجية ، ويتمثل دورها في إستقبال وفرز البريد الوارد ، و استقبال وتحويل المكالمات ، واستقبال المواطنين ، وإرسال برقيات الفاكس ، والبريد الصادر ، والمراسلات الإدارية المختلفة .. الخ .

02 - خلية الأمن الداخلي

تعمل على حماية وتأمين المرافق والموارد البريدية الداخلية ووظائفها تشمل:

- مراقبة الدخول والخروج من المرافق البريدية والتأكد من الأمن والسلامة؛
- التحقق من هويات الموظفين والزوار والتأكد من عدم وجود تهديدات؛
- مراقبة العمليات البريدية الداخلية للتأكد من سلامتها وكفاءتها؛
- معالجة أي مخاطر أمنية داخلية محتملة مثل سرقة البريد أو التلاعب بالبيانات؛
- التعاون مع الأجهزة الأمنية الخارجية في حالات الطوارئ أو الحوادث؛
- تقديم التوجيه والتدريب للموظفين حول السلامة والأمن الداخلي؛
- تطوير وتحديث سياسات وإجراءات الأمن الداخلي لمواكبة التطورات الأمنية؛
- العمل على حماية بيانات العملاء والتأكد من سرية المعلومات المرسلة والمستقبلة؛
- الاستجابة الفورية لأيّة حوادث أمنية داخلية واتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها؛

¹ معلومات مقدمة من طرف السيد ، دراوة فيصل ، المدير الفرعي للإعلام الآلي ، وحدة بريد تيارت .

- رفع التقارير الدورية عن حالة الأمن الداخلي واقتراح التحسينات اللازمة ؛

03 - المديرية الفرعية للإعلام الآلي

تشمل مهام المديرية الفرعية للإعلام الآلي ما يلي:

- تنفيذ سياسات وبرامج الإعلام الآلي التي تحددها الإدارة العليا ؛
- تشغيل وصيانة أنظمة وشبكات الحاسب الآلي وضمان استمراريتها ؛
- تقديم الدعم الفني وحل المشكلات الفنية للمستخدمين داخل المؤسسة ؛
- تطوير وتحسين أنظمة وبرامج المنظمة لتحسين كفاءة العمل ؛
- حماية البيانات وتأمين الأنظمة الإلكترونية من التهديدات الأمنية ؛
- تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان الالتزام بتشريعات ولوائح حماية البيانات ؛
- تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة والأنظمة الجديدة ؛
- إعداد التقارير الفنية والإحصائية اللازمة للإدارة العليا ؛
- البحث عن حلول تقنية مبتكرة لتلبية احتياجات المنظمة وتحسين أدائها ؛
- مراقبة التطور التكنولوجي والارتقاء بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة ؛

04 - المديرية الفرعية للوسائل العامة والموارد البشرية :

(أ) مصلحة الوسائل العامة : وتكفل هذه المديرية بانجاز والسهر على تطبيق السياسة المتعلقة بالعقارات والنقل والتموين والصيانة والحماية والأمن...الخ.

(ب) مصلحة الموارد البشرية : وتكفل بالسهر على تطبيق قوانين العمل ، والمشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، وإعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي ، والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية

05 - المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية

تتكفل المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية ما يلي:

- تنظيم ومراقبة المراكز الجهوية ومركز الصكوك ومركز التوفير والاحتياط ومركز مراقبة الحوالات ؛
- متابعة النزاعات المتعلقة بالصندوق التوفير والاحتياط ؛
- تطوير تبادل الأقراص المضغوطة بين مراكز الصكوك والمؤسسات الكبرى ؛
- متابعة ومعالجة الاستعلامات المتعلقة بالسندات غير المؤداة ؛
- متابعة تطوير عملية الإعلام الآلي خاصة المدمجة حديثاً لتقديم الخدمات ؛
- مراقبة الحسابات والمعاملات المالية ، وضمان دقة وشمولية السجلات المالية والتقارير ؛
- العمل على وضع وتطبيق سياسات مالية تحقق أهداف بريد الجزائر وتعزز استدامته المالية ؛

06 - المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية

وتتمثل مهام هذه المديرية فيما يلي:

- تأطير مختلف الهياكل والبياديين المحاسبية ؛
- المراقبة المحاسبية النظرية للمكاتب البريدية ؛
- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة ؛
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبي ؛
- توحيد متابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف ؛
- متابعة المحاسبة البريدية الشهرية للمؤسسات البريدية؛
- العمل على وضع وتطبيق سياسات مالية تحقق أهداف البريد وتعزز استدامته المالية ؛

07 - المديرية الفرعية للمصالح البريدية

تتكفل هذه المديرية بـ:

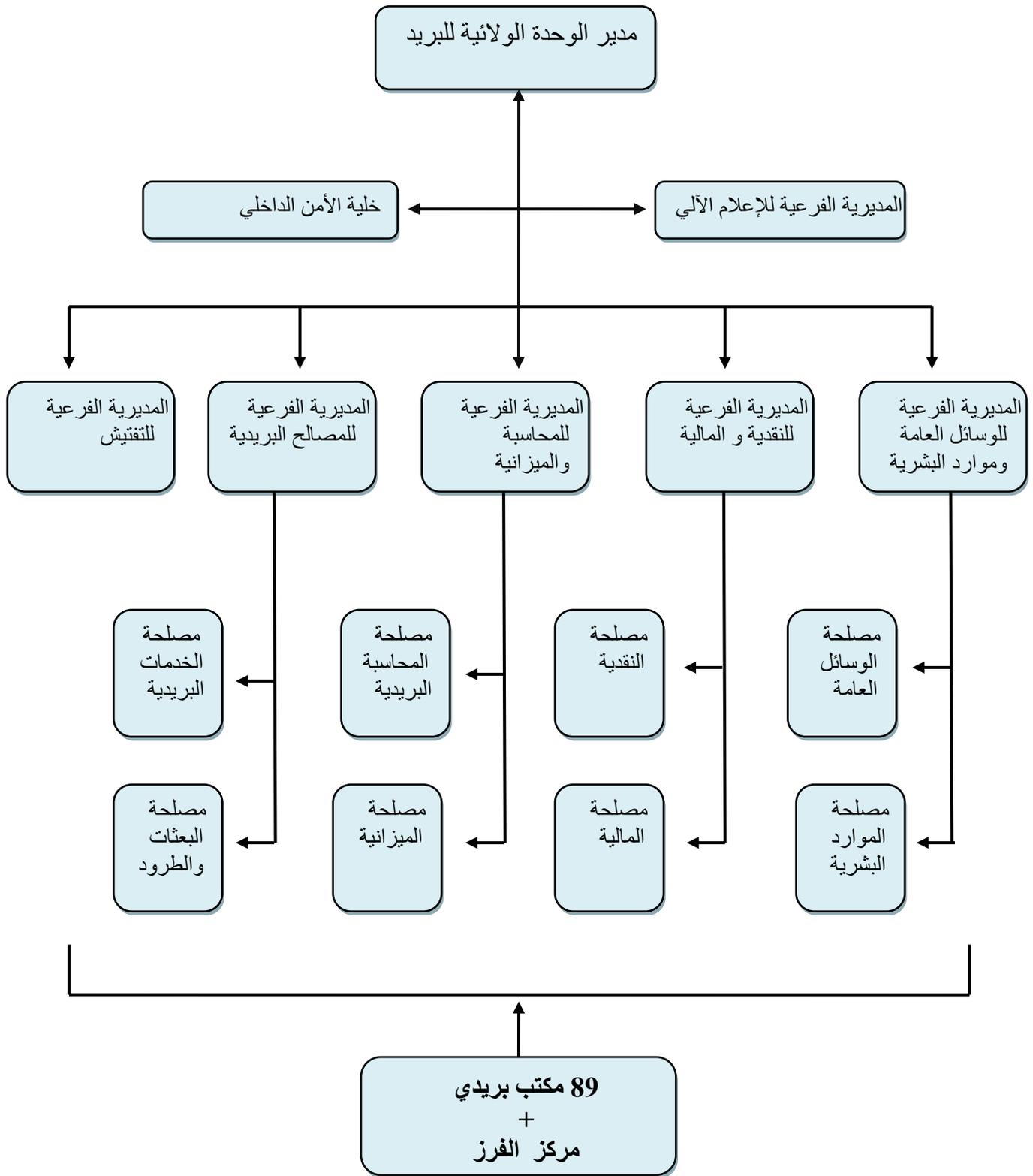
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد ؛
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية ؛
- اقتراح برامج ومخططات التنمية على ضوء التوجيهات العامة للمديرية العامة ؛
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات واتفاقيات الثنائية والمتعددة الأطراف بالتبادل والبعثات والطرود البريدية ؛
- تنظيم مراقبة الاستغلال البريدي ؛
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية ؛
- تطوير وترقية البريد الشخصي ؛
- إعداد التقارير الدورية والإحصائيات المختلفة ؛
- إجراء الدراسات الميدانية على مستوى المكاتب بخصوص تحديد القوة البشرية الضرورية؛

08 - المديرية الفرعية للمصالح البريدية للتفتيش

تعتبر المديرية الفرعية للمصالح البريدية للتفتيش جزءاً هاماً من الهيكل التنظيمي للبريد و تتمثل وظيفتها الرئيسية فيما يلي:

- تنفيذ عمليات التفتيش والمراجعة للتحقق من سلامة العمليات المالية والإدارية؛
- اقتراح الدورات التفتيشية بالتنسيق مع المديرية الإقليمية وتكوين الملفات ومتابعتها ؛
- متابعة سير العمل في المكاتب الفرعية للمؤسسات المنتشرة في أنحاء الوطن ؛
- تنفيذ برامج التفتيش المعدة مسبقاً ؛
- النظر في الشكاوى المقدمة من العملاء ؛
- مراقبة وتقييم أداء مكاتب البريد ومنافذ الخدمة البريدية الأخرى في منطقة محددة أو على مستوى وطني؛
- واتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وجود أي مخالفات أو تجاوزات ؛

الشكل رقم 03 الهيكل التنظيمي الوحدة البريدية ولاية تيارت



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على وثائق المؤسسة .

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

المطلب الثالث : الخدمات الرقمية للوحدة البريدية لولاية تيارت- إستعمال تقنية المقابلة -

من أجل معرفة أهم الخدمات الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر وكالة تيارت قمنا بإجراء المقابلة مع السيد درواة فيصل المدير الفرعي للإعلام الآلي يوم 07/05/2024 والمتعلقة بموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بريد الجزائر وكالة تيارت.¹

س01 : كم هو العدد الاجمالي لبطاقات الذهبية المتداولة حاليا؟

من خلال تقارير السنوية(2024) تبين أن عدد بطاقات ذهبية قد ارتفع بنسبه 25% مع نهاية السنة 2023 مقارنة بسنة 2022 وقد وصل عدد البطاقات في السداسي الأول من سنة 2024 الى 13 مليون بطاقة . و بلغ عدد البطاقات الموزعة داخل التراب الولاية في نهاية السنة 2023 إلى 105048 بطاقة وهي كما يلي:

- 54655 بطاقة ذهبية العادية
- 50355 بطاقة ذهبية بريميميوم (prémium)
- 38 بطاقة ذهبية (المقابل الذاتي) السداسي الاول من سنة 2024

س 02 : كم هو عدد الموزعات الآلية لبريد الجزائر؟

بلغ العدد الإجمالي للموزعات الآلية (GAB) التابعة لمؤسسة بريد الجزائر تيارت سنة (2024) الى 48 موزع وهي مقسمة كما يلي :

18 موزع خاص بولاية تيارت .

30 موزع منتشرة على باقي البلديات الولاية .

س 03 : كم هو عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية؟

بلغ العدد الاجمالي لعمليات السحب من الموزعات الآلية نهاية سنة 2023 حوالي 3080427 عملية ، مقارنة بسنة 2022 والذي وصل الى 1395210 عملية أي ارتفاع بنسبة 120%

س 04 : ما هي العمليات الرقمية التي تعتمد عليها مؤسسة بريد الجزائر في تحسين جودة خدماتها ؟

يوجد عدة عمليات تتم عن بعد دون التنقل الى مكاتب البريد وهي متوفرة على الموقع الإلكتروني <https://www.poste.dz> ومن بينها الاطلاع على الرصيد وكشف مفصل لمعاملات الحساب الجاري (CCP) ،خدمة تتبع البريد و الطرود ، طلب فتح حساب جاري (ccp) عبر الانترنت شراء الطوابع ،تسديد الفواتير والتعبئة دفع مستحقات التأمينات ،شراء تذاكر الطيران ..الخ

س 05 : كم هو عدد الأجهزة النهائية للدفع الإلكتروني (TPE)؟

العدد الاجمالي لأجهزة نهائية للدفع الإلكتروني (TPE) 183 جهاز وهي منتشرة داخل إقليم الولاية و موزعة على النحو التالي :

¹ المقابلة مع السيد ، درواة فيصل ، المدير الفرعية للإعلام الآلي ، وحدة بريد تيارت ، يوم 07/05/2024 الساعة 14:00 .

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

على مستوى مؤسسة البريد :

- 90 جهاز وهي نوعان :

- 72 جهاز موصول عن طريق الربط الشبكي (câble)
- 18 جهاز موصول عن طريق الربط بالشريحة (puce)

* على مستوى الخواص

- 79 جهاز؛

* على مستوى المؤسسات

- 14 جهاز منها :

- 03 أجهزة لمؤسسة موبيليس ؛
- 09 أجهزة لإتصالات الجزائر؛
- 01 جهاز للوكالة الوطنية للتطوير الاستثمار ؛
- 01 جهاز للبريد السريع ؛

وقد بلغت نسبة الاجهزة (TPE) على النحو التالي :

- على مستوى البريد بـ 50 % ؛
- على مستوى الخواص بـ 44 % ؛
- على مستوى المؤسسات 06 % ؛

س 05 : أذكر لنا باقي الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر وكالة تيارت عن طريق العمليات الرقمية؟¹

* خدمة بريدي موب Baridi Mob

هو تطبيق يقدم مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية ، ويمكن استخدام هذا التطبيق فقط للأشخاص الذين يمتلكون بطاقة ذهبية ، حيث يسمح لهم بالقيام بالعديد من العمليات دون الحاجة إلى التنقل إلى أي مكان، يتيح هذا التطبيق إجراء جميع المعاملات التي تتيحها البطاقة ، مثل إرسال واستقبال الأموال ، و الاطلاع على الرصيد ، و شحن الرصيد الهاتفي ، و دفع الفواتير ، وغيرها ...وللاستفادة من مزايا التطبيق ، يمكن للمستخدمين التسجيل فيه عبر بريدهم الإلكتروني ورقم البطاقة الذهبية ورقم الهاتف المحمول.

¹ المقابلة مع السيدة ،سريج أمينة ،مديرة فرعية للنقدية و المصالح المالية وحدة بريد تيارت يوم 05 /05/ 2024 الساعة 15:00

الشكل رقم 04 خدمة بريدي موب Baridi Mob



* خدمة الاشعارات عبر الرسائل القصيرة SMS

تتيح هذه الخدمة لك تلقي إشعارات عبر الرسائل النصية (SMS) لكل عملية إيداع أو تحويل أو سحب جديد، بالإضافة إلى إبلاغ المستخدم بجاهزية بطاقته الذهبية ودفتر الصكوك عند توفرهما في مكتب البريد، كما يتم إبلاغ المستخدم بكل عملية سحب تتم عبر الشبايبك الآلية للأوراق النقدية.

الشكل رقم 05 خدمة الاشعارات عبر الرسائل القصيرة SMS



الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

خدمه برقيتك Barki@tic

أطلقت مؤسسة بريد الجزائر خدمة جديدة باسم "برقيتك" ، تسمح للمؤسسات والمهنيين والأشخاص بإرسال برقياتهم عبر البريد الإلكتروني بشكل آمن عبر التراب الوطني، حيث قامت مؤسسة بريد الجزائر بتطوير الأرضية الإلكترونية لتسيير البرقيات ، ويتعلق الأمر بتوفير آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا من حلول في مجال البريد الإلكتروني لتعويض خدمة البرقيات ، وتندرج هذه الخدمة السريعة والمضمونة والتي تتميز بالسرية والأمان ضمن استراتيجية المؤسسة الهادفة إلى تنويع خدمات الزبائن في مؤسسة بريد الجزائر .

الشكل رقم 06 خدمة برقيتك Barki@tic



* خدمة حوالتك H@WALATIK

خدمة " حوالتك " لبريد الجزائر تمكن من إرسال واستقبال الأموال من أي شخص دون الحاجة إلى صك بريدي أو حتى إلى حساب بريدي ، بحيث يمكن للراغب في تحويل الأموال التوجه إلى مكتب البريد وتقديم وثيقة إثبات الهوية والمبلغ المالي للتحويل ، يقوم المرسل بملى استمارة العملية المالية البريدية مع كتابة رقم الهاتف الخاص به وهاتف المستفيد من الحوالة ، يقدم بريد الجزائر للزبون وصل الدفع للحوالة ، وبعد ذلك يصل رسالة نصية إلى هاتف المرسل وهاتف المستفيد تحتوي على رمز الحوالة ورقمها السري ، و المبلغ الأقصى الذي يمكن تحويله هو 200.000,00 دينار جزائري، أما المبلغ الأدنى فهو 1.000,00 دينار جزائري .

الشكل رقم 07 خدمة حوالتك H@WALATIK



* خدمة التتبع والتتبع Tracking

تسمح هذه الخدمة للزبائن بتتبع الطريق, التي تتم بها معالجة إرسالاتهم عبر الموقع الإلكتروني <https://aptracking.poste.dz> لبريد الجزائر بفضل الرقم الرمز الشريطي المخصص لكل ارسال

الشكل رقم 08 خدمة التتبع والتتبع Tracking



* خدمة : E-CCP

يمكن الحصول على هذه الخدمة عن طريق الموقع الالكتروني <https://eccp.poste.dz> أو تطبيق (E-CCP) المتوفر على متجر التطبيقات الهواتف و الألواح الذكية ، بحيث تسمح هذه الخدمة بإجراء العمليات التالية :

- ✓ الاطلاع وتحميل كشف العمليات الخاصة بالحساب الباري الجاري ccp ؛
- ✓ طلب و تتبع مسار البطاقة الذهبية ؛
- ✓ طلب و تتبع مسار دفتر الصكوك ؛
- ✓ تتبع مسار البعثات و طرود ؛
- ✓ فتح حساب بريدي جاري (ccp) ؛
- ✓ شراء الكتب بالبطاقة الذهبية مع التوصيل ؛
- ✓ شراء الطوابع بالبطاقة الذهبية والتوصيل الى المنزل؛
- ✓ تسديد الفواتير والتعبئة والتأمينات وتذاكر الطيران ؛

الشكل رقم 09 خدمة E-CCP



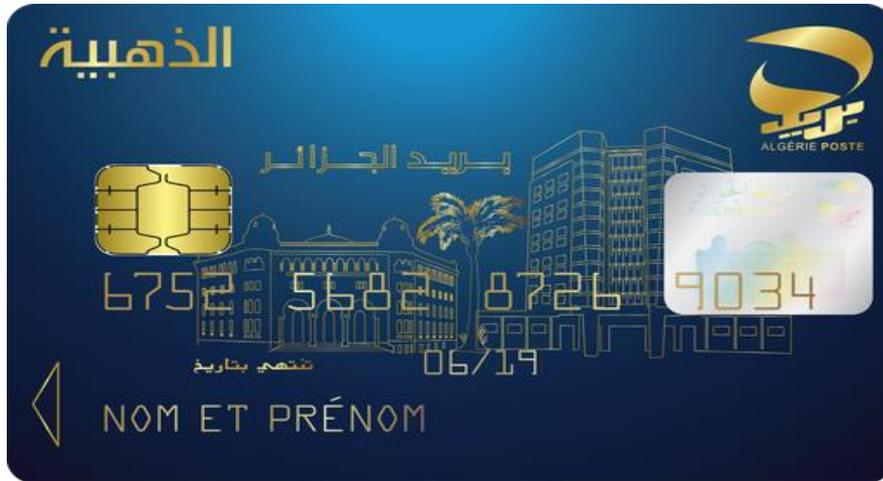
الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

* خدمة البطاقة الذهبية هي بطاقة سحب و دفع إلكتروني للأموال بالدينار الجزائري ، صادرة عن بريد الجزائر ، مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (Europay Mastercard and Visa) تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ، بحيث يمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال و الدفع الإلكتروني عبر الانترنت عن بعد أو شبابيك الآلية للأوراق النقدية "GAB"، وعبر أجهزة الدفع الإلكتروني " TPE " .

فوائد البطاقة الذهبية واستخداماتها:

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري ؛
- تحويل الأموال من حساب لآخر ؛
- سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر و البنوك ؛
- دفع الفواتير عبر الانترنت ؛
- السحب بدون بطاقة من موزعات الآلية لبريد الجزائر ؛
- تعبئة الهاتف النقال ؛
- حجز تذاكر الطيران ؛
- شراء كل المستلزمات من المحلات التي بها قارئ للبطاقة " TPE " ... الخ

الشكل رقم 10 البطاقة الذهبية



المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

ترتكز الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة و تحليل دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة بريد الجزائر - وكالة تيارت - محل الدراسة بالاعتماد على الإجابات الواردة من الاستبيان الموزع على العملاء .

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وإختيار العينة

01 - مجتمع الدراسة الميدانية:

تم اختيار مجتمع الدراسة الميدانية من الأشخاص الذين يملكون مؤهلات ومقدرة في الحكم على مختلف العبارات الواردة في الاستبيان حول دور ، الرقمنة في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة بريد الجزائر - وكالة تيارت-

02 - عينة الدراسة:

لم يتم تحديد حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع الاستبيان ، حيث قمنا بتوزيع حوالي 60 استبيان شملت عملاء بريد الجزائر - وكالة تيارت- ، وقد اعتمدنا طريقة التسليم والاستلام المباشر لمفردات العينة . بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم ، تقرر الإبقاء على 52 استبيان من مجموع 60 استبيان لتمثل عينة الدراسة ، بعدما قمنا باستبعاد 8 استمارات استبيان لعدم الإجابة عليها من طرف بعض مفردات الدراسة أو بسبب غيابهم ، والجدول التالي يبين الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان.

جدول رقم (01) : الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية	العدد	
100	60	عدد الاستمارات الموزعة
13.33	08	عدد الاستمارات غير المجاب عليها
86.67	52	عدد الاستمارات الصالحة

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان

المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات الإحصائية

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية :

❖ **النسب المئوية** : تم استخدام النسب المئوية لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن أسئلة الاستمارة .

❖ **معامل الثبات ألفا كرونباخ** : ويستخدم لإجراء اختبار الثبات لعبارات الاستمارة ، ويأخذ قيمة تتراوح

بين الصفر و الواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية

للصفر ، و على العكس إذا كان

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

- ❖ هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح ، و كما هو معروف في علوم الاجتماع فإن معامل الثبات يكون مقبولاً ابتداءً من 0.7 و الثبات يعني أنه هناك اتساق في النتائج عند تطبيق الأداة مرات عديدة .
 - ❖ التوزيعات التكرارية : تهدف إلى التعرف على تكرار الإجابات عند أفراد العينة.
 - ❖ المتوسط الحسابي : و ذلك لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارة من عبارات الاستمارة .
 - ❖ الانحراف المعياري : تم استخدامه للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة لكل عبارة عن متوسطها الحسابي ، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد العينة.
 - ❖ معامل الارتباط بيرسون : وذلك لمعرفة هل هناك علاقة بين المحاور ، وقوة العلاقة حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح ، وضعيفا عند اقترابه من الصفر ، وتكون قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طردي ، والارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة.
 - ❖ الانحدار البسيط : توضيح كيف يؤثر المتغير المستقل في المتغير التابع ، ويضع في عين الاعتبار هامش الخطأ، والذي يؤول إلى الصفر عند تقدير معاملات النموذج ، ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو عدم قبولها من خلال تحليل التباين ANOVA والقيمة الإحصائية F.
- وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات ، وهذا من أجل إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في الاستبيان من أجل تسهيل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (02) : مقياس ليكارت الخماسي

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

المبحث الثالث: تقديم نتائج الدراسة التطبيقية مناقشتها و تحليلها

ينتضمن هذا المبحث وصفاً لخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة ، وكذا التعرف على مدى التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة ، و عرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة ، وفي الأخير سنقوم باختبار الفرضيات التي تبينها في الدراسة وتفسيرها

المطلب الأول : ثبات و صدق أداة الدراسة

أولاً : ثبات أداة البحث

سيتم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل:

ألفا كرونباخ (cronbach's alpha coefficient) ، والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.70

فأكثر ، حيث كانت النتائج كما يلي :

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

الجدول رقم (03): معاملات الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ- الفا.

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ- الفا
المحور الثاني	14	.9650
المحور الثالث	12	.9330
المجموع	26	.9770

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الاستبيان العام مرتفع بلغ (0.977)، و هي القيمة الأكبر من معدل المعيار (0.7) ، و هذا يعني أن الدراسة بشكل عام تتمتع بالثبات الممتاز. أو بصفة أخرى 97% من العينة المختارة سيكونون ثابتين في الإجاباتهم في حالة ما إذا تم استجوابهم من جديد وفي نفس الظروف ، وهي نسبة توضح مصداقية النتائج التي يمكن إستخلاصها .

المطلب الثاني : تحليل البيانات الشخصية

تم توزيع الاستبيان على عملاء بريد الجزائر- وكالة تيارت- محل الدراسة ، وفيما يلي عرض لخصائص عينة المبحوثين المتحصل عليها.

أولاً: تحليل البيانات العينة : تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات ، و النسب المئوية لوصف نوع المبحوثين كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (04): تحليل البيانات العينة

توزيع العينة حسب المتغير	البيان	النسبة المئوية%	التكرار
الجنس	الذكر	63.5	33
	الأنثى	36.5	19
السن	أقل من 19 سنة	5.8	3
	ما بين 19 - 30 سنة	26.9	14
	ما بين 31 - 40 سنة	38.5	20
	45 سنة فما فوق	28.8	15
المستوى التعليمي	ثانوي	34.6	18
	جامعي	42.3	22
	آخر	23.1	12

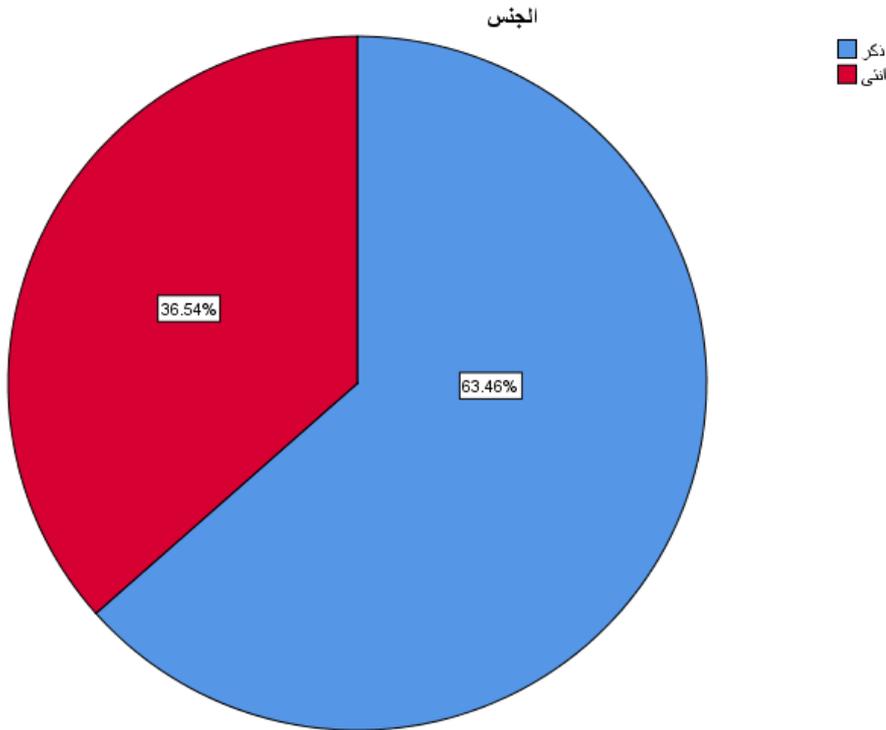
المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي :

1- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الجنس : يتضح من الجدول السابق أن 33 زبون يمثلون 63.50 % من إجمالي عينة الدراسة هم ذكور ، في حين أن 19 منهم يمثلون نسبة 36.50% هم إناث

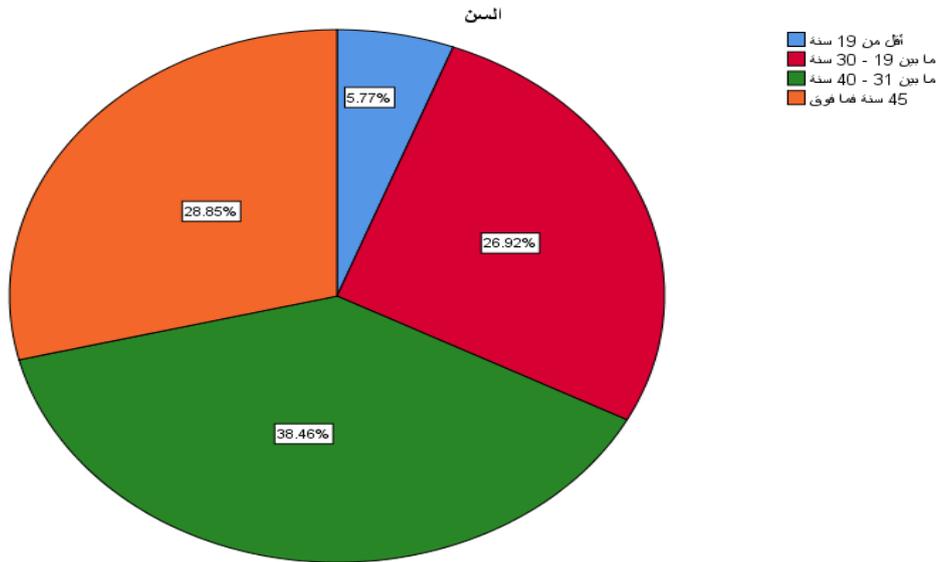
الشكل رقم: (11) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

2- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب العمر: تدل النتائج على ان النسبة الكبيرة من العملاء يمثلون الفئة العمرية (ما بين 31 - 40 سنة) بنسبة 38.50 % ، ثم تأتي كل من الفئة (45 سنة فما فوق) بنسبة 28.80 % و بعدها الفئة العمرية (ما بين 19 - 30 سنة) بنسبة 26.90 % ، في الأخير تأتي فئة (أقل من 19 سنة) بنسبة 5.80% على التوالي و الممثلة في الشكل التالي :

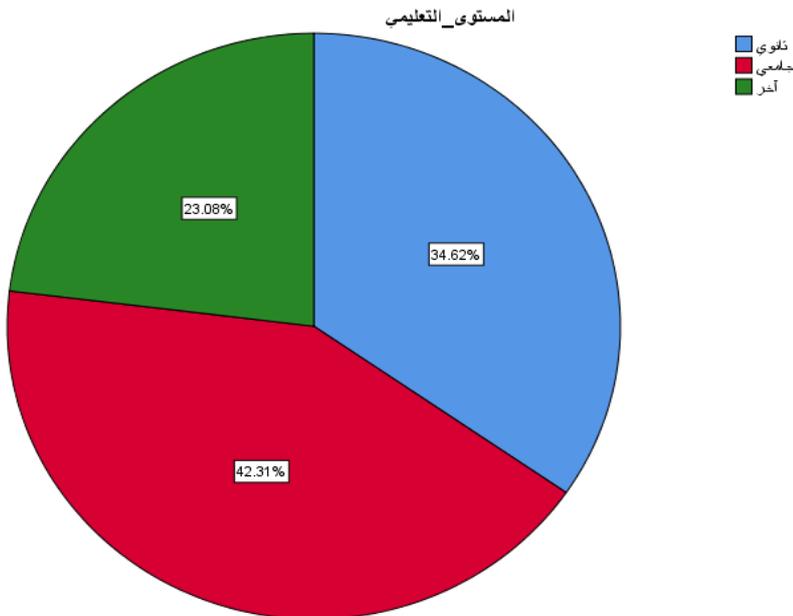
الشكل رقم: (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



من المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

3- فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي : فيما يتعلق في توزيع عينة الدراسة حسب هذا المتغير فإننا نلاحظ 42.30% بالنسبة للمستوى الجامعي و بعدها تأتي فئة مستوى ثانوي بنسبة 34.60% و في الاخير تأتي فئة مستوى اخر بنسبة 23.10% حسب ما هو مبين في الشكل التالي :

الشكل رقم: (13) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي:



من المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

مطلب الثالث: تحليل محاور مجتمع العينة و اختبار الفرضيات

اولا: تحليل البيانات مجتمع العينة : تمثل الجداول الموالية نتائج استخدام الخدمات الرقمية في مؤسسة الوحدة البريدية لولاية تيارت محل الدراسة ، وهذا بالاعتماد على الإحصاء الوصفي الاستدلالي الوسط الحسابي و الانحراف المعياري:

المحور الأول : واقع الرقمنة في بريد الجزائر

الجدول رقم (05) : المحور الأول : واقع الرقمنة في بريد الجزائر

النتيجة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
محايد	13	0.855	2.904	01 - يقوم البريد بتطوير وتحديث المعدات وبرامج المعلومات الخاصة به.
محايد	4	0.872	3.115	02- تسهل قواعد البيانات تزويد المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة.
محايد	8	0.969	3.096	03 - يمتلك بريد الجزائر - وكالة تيارت - قاعدة بيانات كافية ومتاحة لوحده و فروع.
محايد	9	0.814	3.058	04 - يتوفر نظام معلومات بريد الجزائر - وكالة تيارت - على شبكة اتصال متطورة.
محايد	12	0.904	2.923	05 - تسهل عملية الرقمنة التواصل بين العمال والمستخدمين.
محايد	11	0.862	2.962	06 - يتوفر بريد الجزائر على موظفين ذوي كفاءة في استخدام الرقمنة.
محايد	5	0.844	3.115	07 - العمال في بريد الجزائر يلتزمون بمهامهم على أحسن وجه.
محايد	6	0.844	3.115	08 - يتم التواصل مع مسؤولين في حالة عدم فهم العمال لاهتماماتك حول خدمات الرقمنة.
موافق	2	0.905	3.654	09 - يوجد مشاكل في التعامل مع موظفين.
محايد	10	0.688	3.058	10- هل يحسن الموظفون في تعاملهم مع تقنيات الرقمنة؟
محايد	3	0.955	3.135	11 - يلتزم العمال في بريد الجزائر باحترام أوقات عملهم.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

موافق	1	0.931	3.731	12 - تمتلك مؤسسة بريد الجزائر موقعًا إلكترونيًا يتوفر على معلومات خاصة بالخدمة.
محايد	14	0.955	2.904	13 - تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة.
محايد	7	0.988	3.115	14 - يقوم البريد بتسجيل معلومات خاصة بالعملاء في قاعدة بيانات.
محايد		0.837	3.13	الدرجة كلية

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن متوسطات الحسابية و الانحرافات معيارية لاستجابة الأفراد العينة الدراسة على المجال المحور الاول واقع الرقمنة في بريد الجزائر - وكالة تيارت - أن المتوسط الحسابي للدرجة كلية (3.13) و انحراف معياري (0.837) وهذا يدل على أن محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر جاء بمحايد.

المحور الثاني : مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر

سننتظر في هذا العنصر إلى تحليل متغير مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر بأبعاده الاربعة كما هي موضحة في الجدول الموالي.

جدول رقم (06-): المحور الثاني : مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر

النتيجة	ترتيب العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
محايد	3	0.934	2.903	15 - استخدام الرقمنة في بريد الجزائر وفر الجهد والوقت المطلوب للاستفادة من الخدمة
محايد	2	0.863	3.000	16 - توفر الرقمنة الخدمات التي يطلبها العملاء.
محايد	1	0.977	3.153	17- يقدم البريد خدمات فعالة في الزمان و المكان الملائم للعملاء
محايد	الرابع	0.991	3.019	البعد الأول
محايد	1	1.177	3.153	18 - ساعدت الرقمنة في تحسين دقة ووقت تقديم خدمات البريد.
محايد	3	0.934	2.903	19 - ساهمت الرقمنة في تقليل من الأخطاء المحتملة في توصيل البريد.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

محايد	2	0.863	3.000	20 - توثيق الرقمنة لبيانات العملاء بأكثر فعالية.
محايد	الثالث	0.991	3.019	البعد الثاني
محايد	3	0.944	3.153	21 -النظام الرقمي للخدمات البريدية يوفر استجابة شاملة وفعالة .
محايد	2	0.945	3.153	22 - تعزز الرقمنة الاتصال الفوري واستجابة للعملاء.
موافق	1	0.973	3.615	23. وفرت الرقمنة الوقت لتفادي الانتظار الطويل في الطابور.
محايد	الثاني	0.954	3.307	البعد الثالث
محايد	3	0.950	3.096	24 - تشعر بالثقة في سياسات الخصوصية والأمان الخاصة بالخدمة الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر.
محايد	2	0.700	3.173	25 - تسمح الخدمات الرقمية بإجراء معاملاتك بكل أمان وخصوصية عن بُعد دون زيارة فروعنا.
موافق	1	1.004	3.673	26 - توفر الرقمنة حماية لمعلوماتك من السرقة والقرصنة.
محايد	الاول	0.974	3.314	البعد الرابع
محايد		0.977	3.165	الدرجة كلية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد : المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني والمتعلق بـ: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر : بلغ 3.16 بإنحراف معياري بلغ 0.977 وهذا الأخير يدل على أن محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر جاء بمحايد.
ثانيا: اختبار الفرضيات الدراسية

للتأكد من مدى صحة الفرضيات التي يُبنى عليها هذا البحث العلمي وفي بحثنا انطلقنا من فرضية سنسعى للتأكد من صحتها أو خطأها ، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

H_0 : لا تؤثر الرقمنة في درجة الملموسية لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H_1 : تؤثر الرقمنة في درجة الملموسية لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (07): نتائج تحليل التباين للانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	27.242	1	27.242	268.553	.000
الخطأ	5.072	50	.101		
المجموع الكلي	32.314	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

* مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

الجدول رقم (08): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

معامل التحديد R^2	$0.84 \simeq 0.843$
معامل الارتباط R	0.918
تقدير النموذج	$Y = 0.482 + 0.810X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss ملحق رقم 08

نجد أن معامل الارتباط بين بعد الملموسية ومحور واقع الرقمنة في بريد الجزائر ككل تبلغ قيمته (0.918) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.84) وهذا يعني أن 84% من التغيرات التي تحل على بعد الملموسية يفسرها محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (268.553)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 يعني وجود تأثير ذوا دلالة إحصائية، وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلة H1 التي تؤكد على وجود علاقة بين بعد الملموسية و محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر من وجهة نظر عملاء البريد وكالة تيارت .

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H₀ : لا تؤثر الرقمنة في درجة الإعتمادية لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₁ : تؤثر الرقمنة في درجة الإعتمادية لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (09): نتائج تحليل التباين للانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	27.242	1	27.242	268.553	.000
الخطأ	5.072	50	.101		
المجموع الكلي	32.314	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

الجدول رقم (10): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

معامل التحديد R^2	$0.84 \approx 0.843$
معامل الارتباط R	0.918
تقدير النموذج	$Y = 0.482 + 0.810X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss ملحق رقم 06

نجد أن معامل الارتباط بين بعد الإعتمادية ومحور واقع الرقمنة في بريد الجزائر ككل تبلغ قيمته (0.918) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.84) وهذا يعني أن 84% من التغيرات التي تحل على بعد الإعتمادية يفسرها محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (268.553)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 يعني وجود تأثير ذوا دلالة إحصائية، وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلة H1 التي تؤكد على وجود علاقة بين بعد الإعتمادية و محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر من وجهة نظر عملاء البريد وكالة تيارت .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H₀ : لا تؤثر الرقمنة في درجة الإعتمادية لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₁ : تؤثر الرقمنة في درجة الإعتمادية لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

الجدول رقم (11): نتائج تحليل التباين للانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	37.741	1	37.741	530.285	.000 ^b
الخطأ	3.559	50	.071		
المجموع الكلي	41.299	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

الجدول رقم (12): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

معامل التحديد R^2	$0.91 \approx 0.914$
معامل الارتباط R	0.956
تقدير النموذج	$Y = 0.321 + 0.953X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss ملحق رقم 06

نجد أن معامل الارتباط بين بعد الإستجابة ومحور واقع الرقمنة في بريد الجزائر ككل تبلغ قيمته (0.95) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.91) وهذا يعني أن 91% من التغيرات التي تحل على بعد الإستجابة يفسرها محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (268.553)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 يعني وجود تأثير ذوا دلالة إحصائية، وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلة H1 التي تؤكد على وجود علاقة بين بعد الإستجابة و محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر من وجهة نظر عملاء البريد وكالة تيارت .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H₀ : لا تؤثر الرقمنة في درجة الأمان لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

H₁ : تؤثر الرقمنة في درجة الأمان لي جودة الخدمة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (13): نتائج تحليل التباين للانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	31.494	1	31.494	379.169	.000 ^b
الخطأ	4.153	50	.083		
المجموع الكلي	35.647	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

الجدول رقم (14): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

معامل التحديد R^2	$0.88 \approx 0.883$
معامل الارتباط R	0.940
تقدير النموذج	$Y = 0.586 + 0.870X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS ملحق رقم 07

نجد أن معامل الارتباط بين بعد الأمان ومحور واقع الرقمنة في بريد الجزائر ككل تبلغ قيمته (0.94) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.88) وهذا يعني أن 88% من التغيرات التي تحل على بعد الأمان يفسرها محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (268.553)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية، وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلة H1 التي تؤكد على وجود علاقة بين بعد الأمان و محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر من وجهة نظر عملاء البريد وكالة تيارت .

اختبار الفرضية الفرعية الرئيسية:

H₀: لا يوجد علاقة بين محور مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر و محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الفصل الثاني: واقع الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر - وكالة تيارت -

H₁: يوجد علاقة بين محور مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر و محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (15): نتائج تحليل التباين للانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	30.786	1	30.786	1541.746	.000 ^b
الخطأ	.998	50	.020		
المجموع الكلي	31.785	51			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

الجدول رقم (16): تقدير النموذج ومعامل التحديد والارتباط للفرضية

معامل التحديد R ²	0.96 \approx 0.96
معامل الارتباط R	0.984
تقدير النموذج	$Y = 0.467 + 0.861X1 + ei$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss ملحق رقم 07

نجد أن معامل الارتباط بين محور مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر ومحور واقع الرقمنة في بريد الجزائر ككل تبلغ قيمته (0.98) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.96) وهذا يعني أن 96% من التغيرات التي تحل على محور مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر يفسرها محور واقع الرقمنة في بريد الجزائر والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية.

ولدينا حسب الجدول قيمة F المحسوبة تقدر بـ (1541.746)، وبما أن قيمة دلالة الاختبار هي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 تعني وجود دلالة إحصائية،

ملاحظة : وبناء عليه، نقبل الفرضية البديلة H₁ ونرفض الفرضية الصفرية H₀

التي تؤكد على وجود علاقة بين محور مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر و محور

واقع الرقمنة في بريد الجزائر من جهة نظر عملاء البريد وكالة تيارت

خاتمة الفصل:

يتضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي كان الهدف منها معرفة واقع الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بريد الجزائر وكالة تيارت ، حيث تم تسليط الضوء على مؤسسة بريد الجزائر وكالة تيارت و هيكلها التنظيمي وقمنا بإجراء التريص على مستوى الوحدة البريدية لولاية تيارت ، حيث تعرفنا على أهم الخدمات الرقمية التي تمتاز بها هذه المؤسسة ، و من خلال إستخدام الأدوات الإحصائية و الإجراءات المنهجية توصلنا إلى نتيجة مفادها أن هناك توجه واضحاً نحو الرقمنة ، في منظور عملاء مؤسسة بريد الجزائر علاوة على ذلك أثبت تحليل الدراسة التي قمنا بها وجود علاقة إيجابية بين إستخدام الرقمنة و التحسن العام في جودة خدمات البريد .

المخاتمة

الخاتمة

أصبحت الرقمنة ضرورة للمنظمات من أجل مواكبة التطور التكنولوجي و الإنتقال من الخدمات التقليدية الى الخدمات الرقمية من أجل الإستفادة منها ، وذلك من خلال توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية والتقنية من اجل خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة و إبداعية تساعد على تحسين جودة الخدمات والتوسع والانتشار لنطاق أوسع .

إن تجربة بريد الجزائر في مجال الخدمات الرقمية تبرز تقدماً واعداً بناء على الجهود المبذولة حالياً من تقديم خدمات مفيدة سواء من خلال مكاتب البريد الفعلية أو عبر مواقع الانترنت ، من خلال إستخدام التكنولوجيا لتطوير الخدمات العامة باستمرار وتعزيز الاتصال بين العملاء و الادارة .

في دراستنا قمنا بمحاولة معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر وأهم الخدمات الرقمية التي يقدمها البريد للعملاء ، نتيجة للدراسة توصلنا الى العديد من النتائج وفي اطارها إرتأينا تقديم بعض المقترحات نعرضها على النحو التالي :

أولاً نتائج الدراسة :

يمكن تقييم أهم النتائج التي توصلنا اليها من خلال هذه الدراسة الى نقطتين أساسيتين هما:

من الناحية النظرية :

01 احدثت الرقمنة تحولات هامة في عصرنة المؤسسات الخدمائية وتحسين الخدمات المقدمة من طرفها؛

02 الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والخدمات الى صورة رقمية يمكن معالجتها وتخزينها واسترجاعها بالشكل رقمي ؛

03 تعتبر الخدمات الرقمية كل الخدمات التي تقدمها مؤسسة البريد عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت؛

04 تعرف جودة الخدمة على انها مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته للخدمة؛

05 يتم تقييم جودة الخدمة بالنسبة للزبون من خلال ابعاد جودة الخدمة والتي تتمثل في الاعتمادية الاستجابة التعاطف الامان و الملموسية؛

06 على المؤسسات أن تسعى جاهدة نحوى تحسين جودة خدماتها الرقمية حتى تستطيع تفادي العراقيل التي تواجه قطاع الخدمات من خلال إمتلاك مزايا تنافسية لضمان البقاء والاستمرار؛

من الناحية التطبيقية :

01 يستخدم بريد الجزائر مختلف الوسائل الحديثة في التعامل مع عملائه ، وقام بإستغلال التطورات التكنولوجية من اجل تحديث المعاملات التي سمحت باختصار الوقت المخصص للمعالجة والتقليل من الافراط في الاستخدام الورقي والموارد البشري؛

- 02 تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من قطاعات السباق التي بادرت بتطبيق الرقمنة حيث ساهمت في تقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها كخدمات الدفع والسحب الإلكتروني من خلال استخدام البطاقات الذهبية والتطبيقات الإلكترونية؛
- 03 يعتبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر نقطة إيجابية لصالحها حيث ساهم في تقريبها من عملائها وكافة المستخدمين؛
- 04 هنالك علاقة دلالة احصائية بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر

إختبار صحة الفرضيات

الفرضية الأولى: والتي نصت على هنالك توجه لبريد الجزائر وكالة تيارت نحو رقمنة أنشطته الخدمائية هي فرضية صحيحة لأنها تعتمد على أجهزة وتقنيات رقمية أكثر تطوراً وأمان في تقديم خدماتها.

الفرضية الثانية: والتي نصت على "الرقمنة لها تأثير كبير على تحسين جودة الخدمة وذلك يعتمد على كيفية تطبيق إدارتها" هي فرضية صحيحة مع التوضيح أن خدمات الرقمية المقدمة ساهمت في تحسين جودة الخدمة

الإقتراحات :

- ✓ تشجيع إستعمال رقمنة في كافة خدمات البريد؛
- ✓ إتاحة خيارات دفع الكترونية متعددة لتسهيل عملية الدفع لخدمات البريد؛
- ✓ إستدراك النقص في الموزعات الألية للأوراق النقدية والحرص على نشرها بشكل لا مركزي؛
- ✓ توفير خدمة رقمية لتجديد البطاقة الذهبية دون اللجوء الى استبدالها ؛
- ✓ السماح للعملاء بالتوقيع إلكترونياً عند استلام الطرود لتسهيل عملية التسليم والحفاظ على السجلات ؛
- ✓ تشجيع المواطنين على استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني وتوفيرها في مختلف مراكز التسويق والمحلات التجارية ؛
- ✓ توفير محفظة رقمية خاصة بخدمات البريد تمكن العملاء من دفع مختلف الفواتير وإدارة ميزانيتهم البريدية ؛

أفاق الدراسة :

من خلال دراستنا لموضوع الرقمنة تبين لنا عمق هذا الموضوع خصوصاً لحدائته وجب تعميمه في كافة المجالات حيث يكتسي أهمية كبيرة ، تفتح آفاق للدراسات وبحوث أكثر عمقاً حيث أردنا اقتراح بعض المواضيع من أجل التوسع أكثر في هذه الدراسة .

- ✓ دراسة التحديات الأمنية التي تنشأ مع الرقمنة وكيف يمكن التغلب عليها لحماية بيانات المستخدم .
- ✓ دراسة تأثير نظم التتبع الرقمية المتطورة على الشفافية وسرعة توصيل خدمات البريد .
- ✓ دراسة امكانية دمج خدمات البريد مع منصات التواصل الاجتماعي لتسهيل الخدمات وعمليات الشراء والدفع .
- ✓ دراسة سلوك الزبون الجزائري اتجاه المعاملات الرقمية .

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولاً الكتب:

- 01 - الصرن رعد حسن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية ، دار التواصل العربي ، عمان ، الاردن ، 2007
- 02 - الصامدعي محمود جاسم ، ويوسف ردينا عثمان، تسويق الخدمات ، ط 02 ، دار المسيرة للنشر، عمان ، الاردن 2014 .
- 03 - الطائي حميد ، عبد النبي و العلاق بشير عباسي، تسويق الخدمات ، دار اليازوري ، العلمية الطبعة العربية عمان ، الأردن ، 2009
- 04 - السقال محمد تيسير، قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف التجاري ، ط01 ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2016 .
- 05 - توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة وقياس المقارنة ، دار الفكر العربي ، مكتبة كلية العلوم الادارية ، جامعة ذمار ، اليمن 2006 .
- 06 - فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر، المنظمة العربية للتممية الإدارية،. 2004 .
- 07 - فريد كورتل و آخرون ، تسويق الخدمات الصحية ، ط1 ، دار كنوز المعرفة العلمية ، عمان الاردن ، 2010 قاسم نايف ، علوان المحياوي ، إدارة الجوده في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن 2006 .
- 08 - نظام موسى سويدان ، ابراهيم حداد شفيق ، التسويق مفاهيم معاصرة ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، 2003
- الاطروحات والرسائل الجامعية:
- 09 - بن عبيد عمر، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في ظل التوجه نحو التكيف مع التغيرات التنظيمية ، رسالة الدكتوراة ، كلية علوم اقتصاديه، التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية ، ادرار ، الجزائر 2021/ 2020 .
- 10 - بلمهدي نبيلة ، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية الجزائرية ، أطروحة الدكتوراة تخصص تسويق كليه العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 الجزائر، 2018/2017
- 11 - بن علة فتيحة ، بلحاج قمر، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، شعبة علم المكتبات و المعلومات جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018 -2019

- 12 - تركي لمياء ، الرقمنة الادارية و دورها في تطور العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية ، رسالة ماجستير ، في علوم الاعلام و الاتصال كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة 2019-2018
- 13 - عصام مالك، احمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية ، رسالة دكتوراة ، كلية الحقوق ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2017،
- 14- عيسى مرزاق ، سهام مخلوف ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، العدد، 12. 1 جوان 2017 .
- 15 - مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة الواقع و تطلعات المستقبل ،رسالة ماجستير في علم المكتبات ،إعلام علمي و تقني منشورة،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة ،2005-2006.
- 16 - مايا بلاك ، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك سوريا والمهر ، رسالة ماجستير ، قسم إدارة الاعمال التخصصي الجامعة الافتراضية السورية سوريا ، 2016
- ثانياً المقالات والمجلات:
- 17 - أحمد، الكبسي ، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، المجلة العربية المجلد 300 ، العدد 29 ، 2008 .
- 18 - ألقصاديه والتسيير والعلوم التجارية المجلد 11، العدد 02 ، جامعة قاصدي مباح ، ورقله 2018 .
- 19 - يزيد عباسي ، سليمه حفيظي ، الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات ، المجلد 05 ، العدد 02 ، جامعه بسكرة الجزائر ابريل 2022 .
- 20 - سليم مزهود ، مفهوم رقمنة الارشيف التاريخي وأهمية إكتساب مهاراته ، مجلة بيليوفيليا ، لدراسات المكتبات و المعلومات ،المجلد :2، العدد : 08 ، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف ميلا 30 ديسمبر 2022 .
- 21 - شريفة رفاع ، عائشة قاسمي ، أثر إستخدام دار العلاقات مع الزبون على جوده الخدمه العمومية، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لمجلد 11 ، العدد 02 ،جامعة قاصدي مباح 2018.
- 23 - مجلة شهرية لعمال البريد ، 27 جانفي 2006 ، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة
- 24 - نور الدين بربار ، مريم مشري مساهمة التكنولوجيا المعلومات في التحديث الخدمات المالية ، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات العدد 01 جامعة ألكلي محند أو لحاج البويرة ، الجزائر، 2016 .

25 - وداد بن قيراط ، دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جوده خدمات ، رسالة الدكتوراة ، في علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية ، علوم التسيير جامعة إبراهيم سلطان شيبوط ، الجزائر 3 السنة 2017-2018 .

ثالثا الجريدة الرسمية :

26 - المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 يتضمن ترخيص على سبيل التسوية ، الجريدة العدد 80 ، الصادرة في 26 ديسمبر .

27 - المرسوم التنفيذي رقم 01/418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 ، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد ، الجريدة الرسمية العدد 04 ، الصادرة في 16 يناير 2002

28 - المرسوم التنفيذي رقم 43/2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" الجريدة الرسمية العدد 04 ، الصادرة في 16 يناير 2002

رابعاً الملتقيات والمؤتمرات:

29 - أحمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم ، 2003 .

30 - بومدين طاشمة ، مفهوم الخدمة العمومية دراسة في مستويات التنظيم ، مداخلة للمشاركة في الملتقى

العلمي حول السياسات العامة ودورها في ترقية الخدمة العمومية في الأقطار المغاربية ، جامعة تلمسان كلية الحقوق والعلوم السياسية يومي الاثنين و الثلاثاء في 14 ماي 2014

31 - كتوش عاشور، قورين حاج قويدر، إدارة الجودة والتميز في الخدمات وتحديات تطبيقها في بيئة الأعمال الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، يومي 10 و 11 ماي 2011 .

32 - بضياف زهير ، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية ، مجله التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدولي الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة ، في الدول النامية الواقع والتحديات ، نوفمبر 2021 .

خامساً المراجع باللغة الأجنبية:

33 - Abdel Aziz Abdelaal Zak :Dissertation presented to obtain a doctorate degree in Business Administration International Virtual University, United Kingdom Supervisory authority :UK Consulting Centre Distance Learning Support Team/ IVUDBA/EG May 2010 .

- 34 Adrian Palmer, The essence of services Marketin , Prentice-Hall International(UK),Ltd,1995.

- 35 Lovelok Christopher , Wirtz , Jochen , Marketing des services, (6 ed.). Paris,2008.

سادسا المقابلات الشخصية

36 - المقابلة مع السيد ، درواة فيصل ، المدير الفرعية للإعلام الآلي ، وحدة بريد تيارت .

37 - المقابلة مع السيدة ،سريج أمينة ،مديرة فرعية للنقدية و المصالح المالية وحدة بريد تيارت .

سابعا المواقع الالكتروبية :

- 38 – <https://www.mpt.gov.dz>
- 39 – <https://www.poste.dz/page/presentation>
- 40 – <https://el2e5tyar.com>
- 41 – <https://www.mpt.gov.dz>
- 42 – <https://qafilah.com>
- 43 – www.post.dz

الملاحق

الملحق رقم 01 الإستبيان

جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير



استمارة استبيان

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص إدارة الأعمال على مستوى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت، والموسومة بـ :

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة بريد الجزائر - وكالة تيارت -

أعدنا هذا الاستمارة كأداة لتمكيننا من الحصول على المعلومات اللازمة لدعم هذه الدراسة لذا ، نرجو مساهمتكم الجادة في الإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية وبصراحة تامة، وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ، صحة النتائج تعتمد على دقة وصحة المعلومات التي تقدمونها ، ونحيطكم علماً بأن الإجابة لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، مع مراعاة السرية التامة تجاه المعلومات المصرح بها.

إشراف الأستاذ :
رواية محمد

من إعداد الطلبة:
شراك عبدالقادر
بن سالم عبدالله

السنة الجامعية: 2023-2024

* المحور الأول : البيانات الشخصية:

01 - الجنس :

ذكر أنثى

02 - السن :

أقل من 19 سنة ما بين 19 - 30 سنة ما بين 31 - 40 سنة 45 سنة فما فوق

03 - المستوى التعليمي :

ثانوي جامعي آخر

* المحور الثاني : واقع الرقمنة في بريد الجزائر - وكالة تيارت -

غير مواف بشدة	غير مواف	محايد	مواف	مواف بشدة	العبارات
					01 - يقوم البريد بتطوير وتحديث المعدات وبرامج المعلومات الخاصة به.
					02- تسهل قواعد البيانات تزويد المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة.
					03 - يمتلك بريد الجزائر - وكالة تيارت - قاعدة بيانات كافية ومتاحة لوحداته وفروعه.
					04 - يتوفر نظام معلومات بريد الجزائر - وكالة تيارت - على شبكة اتصال متطورة.
					05 - تسهل عملية الرقمنة التواصل بين العمال والمستخدمين.
					06 - يتوفر بريد الجزائر على موظفين ذوي كفاءة في استخدام الرقمنة.
					07 - العمال في بريد الجزائر يلتزمون بمهامهم على أحسن وجه.
					08 - يتم التواصل مع مسؤولين في حالة عدم فهم العمال لاهتماماتك حول خدمات الرقمنة.
					09 - يوجد مشاكل في التعامل مع الموظفين.
					10- هل يحسن الموظفين في تعاملهم مع تقنيات الرقمنة
					11 - يلتزم العمال في بريد الجزائر باحترام أوقات عملهم.

					12 - تمتلك مؤسسة بريد الجزائر موقعًا إلكترونيًا يتوفر على معلومات خاصة بالخدمة.
					13 - تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة.
					14 - يقوم البريد بتسجيل معلومات خاصة بالعملاء في قاعدة بيانات.

* المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بريد الجزائر - وكالة تيارت -

الأبعاد	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية	15 - استخدام الرقمنة في بريد الجزائر وفر الجهد والوقت المطلوب للاستفادة من الخدمة					
	16 - توفر الرقمنة الخدمات التي يطلبها العملاء.					
	17- يقدم البريد خدمات فعالة في الزمان و المكان الملائم للعملاء					
الإعتمادية	18 - ساعدت الرقمنة في تحسين دقة ووقت تقديم خدمات البريد.					
	19 - ساهمت الرقمنة في تقليل من الأخطاء المحتملة في توصيل البريد.					
	20 - توثيق الرقمنة لبيانات العملاء بأكثر فعالية.					
الإستجابة	21 -النظام الرقمي للخدمات البريدية يوفر استجابة شاملة وفعالة .					
	22 - تعزز الرقمنة الاتصال الفوري واستجابة للعملاء.					
	23. وفرت الرقمنة الوقت لتفادي الانتظار الطويل في الطابور.					
الأمان	24 - تشعر بالثقة في سياسات الخصوصية والأمان الخاصة بالخدمة الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر.					
	25 - تسمح الخدمات الرقمية بإجراء معاملاتك بكل أمان وخصوصية عن بُعد دون زيارة فروعنا.					
	26 - توفر الرقمنة حماية لمعلوماتك من السرقة والقرصنة.					

الملحق رقم 02 مخرجات برنامج spss

رقم 01: صدق الداخلي

Corrélations

		محور 01	محور 02
محور 01	Corrélation de Pearson	1	.984
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	52	52
محور 02	Corrélation de Pearson	.984	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	52	52

رقم 02: معاملات الثبات للاستبيان والمحاور الدراسة باستخدام الثبات كرونباخ - الفا.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.965	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.933	12

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.977	26

رقم 03 : البيانات الشخصية

		الجنس	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر		33	63.5	63.5	63.5
	انثى		19	36.5	36.5	100.0
Total			52	100.0	100.0	

		السن	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 19 سنة		3	5.8	5.8	5.8
	ما بين 19 - 30 سنة		14	26.9	26.9	32.7
	ما بين 31 - 40 سنة		20	38.5	38.5	71.2
	45 سنة فما فوق		15	28.8	28.8	100.0
Total			52	100.0	100.0	

		المستوى التعليمي	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي		18	34.6	34.6	34.6
	جامعي		22	42.3	42.3	76.9
	آخر		12	23.1	23.1	100.0
	Total		52	100.0	100.0	

رقم 04: متوسطات الحسابية الانحراف المعياري لفقرات الاستبيان

Statistiques

	01 يقوم البريد بتطوير وتحديث المعدات وبرامج المعلومات الخاصة به.	02 تسهل قواعد البيانات تزويد المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة.	03 يمتلك بريد الجزائر - وكالة تيارت - قاعدة بيانات كافية ومتاحة لوحده وفروعه.	04 يتوفر نظام معلومات بريد الجزائر - وكالة تيارت - على شبكة اتصال متطورة.
N	52	52	52	52
Valide	52	52	52	52

Manquant	0	0	0	0
Moyenne	2.9038	3.1154	3.0962	3.0577
Ecart type	1.24080	1.18245	1.15910	1.01775

Statistiques

08 - يتم التواصل مع مسؤولين في حالة عدم فهم العمال لاهتماماتك حول خدمات الرقمنة.
07 - العمال في بريد الجزائر يلتزمون بمهامهم على أحسن وجه.
06 - يتوفر بريد الجزائر على موظفين ذوي كفاءة في استخدام الرقمنة.
05 - تسهل عملية الرقمنة التواصل بين العمال والمستخدمين.

N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2.9231	2.9615	3.1154	3.1154
	Ecart type	.90415	.86232	1.18245	1.18245

Statistiques

12 - تمتلك مؤسسة بريد الجزائر موقعا إلكترونيا يتوفر على معلومات خاصة بالخدمة.
11 - يلتزم العمال في بريد الجزائر باحترام أوقات عملهم.
10 - هل يحسن الموظفون في تعاملهم مع تقنيات الرقمنة؟
09 - يوجد مشاكل في التعامل مع موظفين.

N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3.6538	3.0577	3.1346	3.7308
	Ecart type	.90499	1.01775	1.10309	.93127

Statistiques

16 - تتوفر الرقمنة الخدمات التي يطلبها العملاء.
15 - استخدام الرقمنة في بريد الجزائر وفر الجهد والوقت المطلوب للاستفادة من الخدمة.
14 - يقوم البريد بتسجيل معلومات خاصة بالعملاء في قاعدة بيانات.
13 - تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة.

N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2.9038	3.1154	2.9038	3.0000
	Ecart type	1.24080	1.18245	.93431	.86319

Statistiques

20 - توثيق الرقمنة لبيانات العملاء بأكثر فعالية.
19 - ساهمت الرقمنة في تقليل من الأخطاء المحتملة في توصيل البريد.
18 - ساعدت الرقمنة في تحسين دقة ووقت تقديم خدمات البريد.
17 - يقدم البريد خدمات فعالة في الزمان و المكان الملائم للعملاء

N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3.1538	3.1538	2.9038	3.0000
	Ecart type	1.17798	1.17798	.93431	.86319

Statistiques

24 - تشعر بالثقة في سياسات الخصوصية والأمان الخاصة بالخدمة الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر.
23 - وفرت الرقمنة الوقت لتفادي الانتظار الطويل في الطابور.
22 - تعزز الرقمنة الاتصال الفوري واستجابة للعملاء.
21 - النظام الرقمي للخدمات البريدية يوفر استجابة شاملة وفعالة.

N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3.1538	3.1538	3.6154	3.0962
	Ecart type	1.17798	1.17798	.97325	1.01479

Statistiques

26 - توفر الرقمنة حماية لمعلوماتك من السرقة والقرصنة.
25 - تسمح الخدمات الرقمية بإجراء معاملاتك بكل أمان وخصوصية عن بُعد دون زيارة فروعنا.

N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3.1731	3.1731	3.6731	3.6731
	Ecart type	1.09761	1.09761	1.00433	1.00433

Table de fréquences

01 - يقوم البريد بتطوير وتحديث المعدات وبرامج المعلومات الخاصة به.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	11.5	11.5	11.5
موافق بشدة				

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	21	40.4	40.4	51.9
غير موافق	22	42.3	42.3	94.2
غير موافق بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

02- تسهل قواعد البيانات تزويد المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	4	7.7	7.7	7.7
موافق	18	34.6	34.6	42.3
محايد	1	1.9	1.9	44.2
غير موافق	26	50.0	50.0	94.2
غير موافق بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

03 - يمتلك بريد الجزائر - وكالة تيارت - قاعدة بيانات كافية ومتاحة لوحده وفعو.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	4	7.7	7.7	7.7
موافق	18	34.6	34.6	42.3
محايد	1	1.9	1.9	44.2
غير موافق	27	51.9	51.9	96.2
غير موافق بشدة	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

04 - يتوفر نظام معلومات بريد الجزائر - وكالة تيارت - على شبكة اتصال متطورة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
موافق	17	32.7	32.7	36.5
محايد	11	21.2	21.2	57.7
غير موافق	20	38.5	38.5	96.2
غير موافق بشدة	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

05 - تسهل عملية الرقمنة التواصل بين العمال والمستخدمين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
موافق	17	32.7	32.7	36.5
محايد	16	30.8	30.8	67.3
غير موافق	17	32.7	32.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

06 - يتوفر بريد الجزائر على موظفين ذوي كفاءة في استخدام الرقمنة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	19	36.5	36.5	36.5
محايد	17	32.7	32.7	69.2
غير موافق	15	28.8	28.8	98.1
غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

07 - العمال في بريد الجزائر يلتزمون بمهامهم على أحسن وجه.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	4	7.7	7.7	7.7
موافق	18	34.6	34.6	42.3
محايد	1	1.9	1.9	44.2
غير موافق	26	50.0	50.0	94.2
غير موافق بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

08 - يتم التواصل مع مسؤولين في حالة عدم فهم العمال لاهتماماتك حول خدمات الرقمنة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	4	7.7	7.7	7.7
موافق	18	34.6	34.6	42.3
محايد	1	1.9	1.9	44.2
غير موافق	26	50.0	50.0	94.2
غير مواف بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

09 - يوجد مشاكل في التعامل مع موظفين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
موافق	5	9.6	9.6	13.5
محايد	6	11.5	11.5	25.0
غير موافق	35	67.3	67.3	92.3
غير مواف بشدة	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

10- هل يحسن الموظفون في تعاملهم مع تقنيات الرقمنة؟

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
موافق	17	32.7	32.7	36.5
محايد	11	21.2	21.2	57.7
غير موافق	20	38.5	38.5	96.2
غير مواف بشدة	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

11 - يلتزم العمال في بريد الجزائر باحترام أوقات عملهم.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
موافق	19	36.5	36.5	40.4
محايد	4	7.7	7.7	48.1
غير موافق	24	46.2	46.2	94.2
غير مواف بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

12 - تمتلك مؤسسة بريد الجزائر موقعًا إلكترونيًا يتوفر على معلومات خاصة بالخدمة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
موافق	5	9.6	9.6	13.5
محايد	4	7.7	7.7	21.2
غير موافق	35	67.3	67.3	88.5
غير مواف بشدة	6	11.5	11.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

13 - تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات تقنية متطورة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	6	11.5	11.5	11.5
موافق	21	40.4	40.4	51.9
غير موافق	22	42.3	42.3	94.2
غير مواف بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

14 - يقوم البريد بتسجيل معلومات خاصة بالعملاء في قاعدة بيانات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق بشدة	4	7.7	7.7	7.7
موافق	18	34.6	34.6	42.3
محايد	1	1.9	1.9	44.2
غير موافق	26	50.0	50.0	94.2
غير مواف بشدة	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

15 - استخدام الرقمنة في بريد الجزائر وفر الجهد والوقت المطلوب للاستفادة من الخدمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	5.8	5.8
	موافق	16	30.8	36.5
	محايد	16	30.8	67.3
	غير موافق	17	32.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0

16 - توفر الرقمنة الخدمات التي يطلبها العملاء.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	18	34.6	34.6
	محايد	17	32.7	67.3
	غير موافق	16	30.8	98.1
	غير مواف بشدة	1	1.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0

17 - يقدم البريد خدمات فعالة في الزمان و المكان الملائم للعملاء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	7.7	7.7
	موافق	17	32.7	40.4
	محايد	1	1.9	42.3
	غير موافق	27	51.9	94.2
	غير مواف بشدة	3	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

18 - ساعدت الرقمنة في تحسين دقة وقت تقديم خدمات البريد.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	7.7	7.7
	موافق	17	32.7	40.4
	محايد	1	1.9	42.3
	غير موافق	27	51.9	94.2
	غير مواف بشدة	3	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

19 - ساهمت الرقمنة في تقليل من الأخطاء المحتملة في توصيل البريد.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	5.8	5.8
	موافق	16	30.8	36.5
	محايد	16	30.8	67.3
	غير موافق	17	32.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0

20 - توثيق الرقمنة لبيانات العملاء بأكثر فعالية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	18	34.6	34.6
	محايد	17	32.7	67.3
	غير موافق	16	30.8	98.1
	غير مواف بشدة	1	1.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0

21 - النظام الرقمي للخدمات البريدية يوفر استجابة شاملة وفعالة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	7.7	7.7
	موافق	17	32.7	40.4
	محايد	1	1.9	42.3
	غير موافق	27	51.9	94.2
	غير مواف بشدة	3	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

22 - تعزيز الرقمنة الاتصال الفوري واستجابة للعملاء.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	7.7	7.7
	موافق	17	32.7	40.4
	محايد	1	1.9	42.3
	غير موافق	27	51.9	94.2
	غير مواف بشدة	3	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

23. وفرت الرقمنة الوقت لتفادي الانتظار الطويل في الطابور.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	5.8	5.8
	موافق	5	9.6	15.4
	محايد	5	9.6	25.0
	غير موافق	35	67.3	92.3
	غير مواف بشدة	4	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0

24 - تشعر بالثقة في سياسات الخصوصية والأمان الخاصة بالخدمة الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	3.8	3.8
	موافق	16	30.8	34.6
	محايد	11	21.2	55.8
	غير موافق	21	40.4	96.2
	غير مواف بشدة	2	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

25 - تسمح الخدمات الرقمية بإجراء معاملاتك بكل أمان وخصوصية عن بُعد دون زيارة فروعا.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	3.8	3.8
	موافق	18	34.6	38.5
	محايد	4	7.7	46.2
	غير موافق	25	48.1	94.2
	غير مواف بشدة	3	5.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0

26 - توفر الرقمنة حماية لمعلوماتك من السرقة والقرصنة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	5.8	5.8
	موافق	5	9.6	15.4
	محايد	4	7.7	23.1
	غير موافق	34	65.4	88.5
	غير مواف بشدة	6	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0

رقم 05: انحدار البسيط للفرضية الاولى

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	محور ^b 01	.	Introduire

a. Variable dépendante : بعد01

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.918 ^a	.843	.840	.31850

a. Prédicteurs : (Constante), محور01

01 بعد. Variable dépendante :

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	27.242	1	27.242	268.553	.000 ^p
	de Student	5.072	50	.101		
	Total	32.314	51			

01 بعد. Variable dépendante :
محور 01. Prédictors : (Constante),Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	.482	.161		2.991	.004
	محور 01	.810	.049	.918	16.388	.000

01 بعد. Variable dépendante :

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1.5803	4.4137	3.0192	.73086	52
de Student	-.70618	.72582	.00000	.31536	52
Valeur prévue standard	-1.969	1.908	.000	1.000	52
Résidu standard	-2.217	2.279	.000	.990	52

01 بعد. Variable dépendante :

رقم 06: انحدار البسيط للفرضية الثانية

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور 01 ^b	.	Introduire

02 بعد. Variable dépendante :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.918 ^a	.843	.840	.31850

محور 01. Prédictors : (Constante),

02 بعد. Variable dépendante :

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	27.242	1	27.242	268.553	.000 ^p
	de Student	5.072	50	.101		
	Total	32.314	51			

02 بعد. Variable dépendante :
محور 01. Prédictors : (Constante),Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	.482	.161		2.991	.004
	محور 01	.810	.049	.918	16.388	.000

02 بعد. Variable dépendante :

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
--	---------	---------	---------	------------	---

Valeur prédite	1.5803	4.4137	3.0192	.73086	52
de Student	-7.70618	.72582	.00000	.31536	52
Valeur prévue standard	-1.969	1.908	.000	1.000	52
Résidu standard	-2.217	2.279	.000	.990	52

02 بعد a. Variable dépendante :

رقم 07: انحدار البسيط للفرضية الثالثة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور ^b 01	.	Introduire

003 بعد a. Variable dépendante :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.956 ^a	.914	.912	.26678

01 محور a. Prédictors : (Constante),

003 بعد b. Variable dépendante :

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	37.741	1	37.741	530.285	.000 ^b
	de Student	3.559	50	.071		
	Total	41.299	51			

003 بعد a. Variable dépendante :

01 محور b. Prédictors : (Constante),

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	.321	.135		2.379	.021
	محور ^b 01	.953	.041	.956	23.028	.000

003 بعد a. Variable dépendante :

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1.6140	4.9490	3.3077	.86024	52
de Student	-.66282	.75252	.00000	.26415	52
Valeur prévue standard	-1.969	1.908	.000	1.000	52
Résidu standard	-2.485	2.821	.000	.990	52

003 بعد a. Variable dépendante :

رقم 08: انحدار البسيط للفرضية الرابعة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور ^b 01	.	Introduire

004 بعد a. Variable dépendante :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.940 ^a	.883	.881	.28820

01 محور a. Prédictors : (Constante),

004 بعد b. Variable dépendante :

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	31.494	1	31.494	379.169	.000 ^p
	de Student	4.153	50	.083		
	Total	35.647	51			

a. Variable dépendante : بعد04
b. Prédicteurs : (Constante), محور01

Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	.586	.146		4.019	.000
	محور01	.870	.045	.940	19.472	.000

a. Variable dépendante : بعد04

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1.7669	4.8135	3.3141	.78583	52
de Student	-.92577	.50945	.00000	.28536	52
Valeur prévue standard	-1.969	1.908	.000	1.000	52
Résidu standard	-3.212	1.768	.000	.990	52

a. Variable dépendante : بعد04

رقم 09: انحدار البسيط للفرضية الرئيسية

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور01 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور02

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.984 ^a	.969	.968	.14131

a. Prédicteurs : (Constante), محور01

b. Variable dépendante : محور02

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	30.786	1	30.786	1541.746	.000 ^p
	de Student	.998	50	.020		
	Total	31.785	51			

a. Variable dépendante : محور02
b. Prédicteurs : (Constante), محور01

Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	.467	.071		6.543	.000
	محور01	.861	.022	.984	39.265	.000

a. Variable dépendante : محور02

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1.6354	4.6475	3.1651	.77695	52
de Student	-.29098	.62697	.00000	.13992	52
Valeur prévue standard	-1.969	1.908	.000	1.000	52
Résidu standard	-2.059	4.437	.000	.990	52

a. Variable dépendante : محور02

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات الخدمتية العمومية ، و كذا الوقوف على مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريد الجزائر .
ففي الجزء النظري من هذه الدراسة تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالرقمنة و اساسيات حول الخدمة و تحسين جودة الخدمة .

أما الجانب التطبيقي ، فقد أجريت الدراسات على عينة من العملاء بريد الجزائر وكالة تيارت ، اخذنا عينة من 52 شخص و تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية " spss " في استخراج النتائج و قد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى وجود مساهمة الرقمنة في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر و من خلال تحليل النتائج الإحصائية تبين ان هناك تأثير للرقمنة على تحسين جودة الخدمة في بريد الجزائر و ذلك من وجهة نظر عملاء البريد .

الكلمات مفتاحية : الرقمنة ، الخدمة ، جودة الخدمة ، بريد الجزائر، وكالة تيارت.

Abstract :

This study aims to give an idea of the reality of the application of digitization in public service institutions, and this is how digitization contributes to improving the quality of postal services Algeria .

In the theoretical part of this study, basic concepts related to digitization and fundamentals about service and improving service quality were addressed. On the applied side, the studies were conducted on a sample of customers Post Algeria Tiarte Agency We took a sample of 52 people and the social science statistical package program spss was used to extract results, Through this study, we have found that digitization contributes to improving the quality of Algiers Post services. and by analysing statistical results, there has been an impact of digitization on improving the quality of service in Algiers Post, from the point of view of postal customers.

Keywords: digitization, service, quality, Algeria Post, Poste de tiaret.