

Université Mohamed KHIDHER -Biskra

Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية

دراسة حالة مديرية بريد الجزائر - أولاد جلال -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

إعداد الطالبتين:

الأستاذ المشرف:

د/حمريط رشيد

لعياضي هند

عثماني إيمان

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ/ نجوى كساي	أستاذ مساعد (أ)	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/حمريط رشيد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	أ/ فتيحة عقون	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	جامعة بسكرة

Université Mohamed KHIDHER -Biskra

Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de
Gestion Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد و تسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

د/حمريط رشيد

إعداد الطالبتين:

لعياضي هند

عثماني إيمان

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ/نجوى كساي	أستاذ مساعد (أ)	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/حمريط رشيد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا	جامعة بسكرة
3	أ/فتيحة عقون	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	جامعة بسكرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا على البدء والختام:

(وآخر دعواهم أن الحمد لله ربي العالمين)

في هذه اللحظة الرائعة، وأنا اختتم رحلتي الجامعية وأبدأ مسيرتي في طريق الحياة الجديدة بعد تعب ومشقة دامت 5 سنوات في سبيل الحلم والعلم حملت في طياتها أمنيات اللياليوأصبح عنائي في اليوم للعين قوة ها انا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبىوأرفع قبعتي بكل فخر.فאלلهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إن رضيت ولك الحمد بعدالرضا لأنك وفقتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي.

وبشكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمنيأن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملادي

بعد الله فخري واعتزازي والذي

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها :

والدتي

إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي وأزاح عن طريقي المتاعب : أخي وأخيرا من قال أنا لها نالها وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها ما كنت لأفعل لولا توفيقالله ،فالحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا وأملا إلا وأغرقتني سرورا وفرحا ينسيني مشقتي

عثمانى إيمان

الإهداء

قال تعالى : (قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و
المؤمنون)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى ملاكي في الحياة و نور عيني و أعز ما أملك غاليتي
و جنة قلبي المرأة إلى من كان دعائها سر نجاحي و
حنانها بلسم جراحي

أمي الغالية

إلى سندي بطلي قدوتي إلى رفيق الروح و الرجل الأول
في حياتي

أبي الغالي

إلى من تقاسمت معهم عمرا كاملا بخلوه و مره

أخوتي

لعياضى هند

شكر و تقدير

قبل كل شيء نشكر الله عز و جل و نحمده الذي رزقنا من
العلم ما لم نكن نعلم و وهبنا من القوة و الصبر
ما نحتاج للوصول إلى هذا المستوى و إتمام دراستنا و عملنا المتواضع
هذا نفعنا الله به و إياكم كما نتقدم بالشكر الجزيل
للأستاذ المشرف الدكتور "حمريط رشيد"
على التوجيهات و الملاحظات القيمة التي لم يبخل بها علينا، كما نشكره
على حسن تواقفه ، كما نتقدم بالشكر الجزيل لجميع عمال
مؤسسة بريد الجزائر أولاد جلال
كما نتقدم أيضا بالشكر الجزيل لجميع أساتذة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية
و علوم التسيير خاصة قسم علوم الاقتصاد
و كل الذين ساعدونا و قدموا لنا يد المساعدة
سواء من قريب أو بعيد

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم الواقع الرقمي في المؤسسات العامة، ودوره في تعزيز جودة الخدمات البريدية في الجزائر حيث تم في الجزء النظري من الدراسة مناقشة مفهوم الرقمنة وتطبيقاته في سياق الخدمات البريدية، بالإضافة إلى استعراض مفاهيم جودة الخدمة وكيفية قياسها وتحسينها. أما في الجزء التطبيقي، فقد تم تنفيذ الدراسة على عينة من عملاء بريد الجزائر في ولاية أولاد جلال. تم اختيار عينة تتألف من 60 شخص، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS لتحليل البيانات واستخراج النتائج. ومن خلال تحليل النتائج، توصلت الدراسة إلى وجود اتجاه واضح داخل بريد الجزائر نحو تبني الرقمنة وتطبيقها في أنشطته، مما يعزز كفاءة وفعالية العمليات البريدية ويسهم في تحسين تجربة العملاء جودة الخدمة

الكلمات المفتاحية : الرقمنة، جودة الخدمة، جودة الخدمة البريدية، بريد الجزائر- أولاد جلال –

Abstract :

This study aims to explore and understand the digital reality in public institutions, and its role in enhancing the quality of postal services in Algeria. In the theoretical part of the study, the concept of digitization and its applications in the context of postal services was discussed, in addition to reviewing the concepts of service quality and how to measure and improve it. As for the applied part, the study was carried out on a sample of Algeria Postal customers in the province of Ouled Jalal. A sample consisting of 60 people was selected, and statistical packages software was used SPSS to analyze data and extract results. By analyzing the results, the study concluded that there is a clear trend within Algeria Post towards adopting digitization and applying it in its activities, which enhances the efficiency and effectiveness of postal operations and contributes to improving customer experience and quality of service.

Keywords: Digitization, quality of service, quality of postal service, Algeria Post - Ould Jalal -

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	البسمة
	الإهداء
	شكر و تقدير
	الملخص
	المقدمة
أ	إشكالية الدراسة
ب	فرضيات الدراسة
ب	أهداف الدراسة
ب	أسباب اختيار الموضوع
ت	حدود الدراسة
ت	أهمية الدراسة
ت	منهج الدراسة
ث	نموذج الدراسة
ث	الدراسات السابقة
ج	التعليق على الدراسات السابقة
ج	الدراسة الحالية
	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة
08	تمهيد
09	المبحث الأول : ماهية الرقمنة
09	المطلب الأول : نشأة و مفهوم الرقمنة
09	الفرع الأول : نشأة الرقمنة
10	الفرع الثاني : مفهوم الرقمنة
11	المطلب الثاني : خصائص و أهمية الرقمنة
11	الفرع الأول : خصائص الرقمنة
13	الفرع الثاني : أهمية الرقمنة
14	المطلب الثالث : مبادئ و متطلبات و أهداف الرقمنة
14	الفرع الأول : مبادئ الرقمنة
15	الفرع الثاني : متطلبات الرقمنة
16	الفرع الثالث : أهداف الرقمنة
18	المبحث الثاني : جودة الخدمة البريدية
18	المطلب الأول : ماهية الجودة
18	الفرع الأول : تعريف الجودة

19	الفرع الثاني : أهمية الجودة
20	الفرع الثالث : أهداف الجودة
20	المطلب الثاني : ماهية جودة الخدمة
20	الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة
21	الفرع الثاني : أهمية جودة الخدمة
22	الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة
23	المطلب الثالث : جودة الخدمات البريدية
23	الفرع الأول : تعريف جودة الخدمات البريدية
24	الفرع الثاني : قياس و تقييم جودة الخدمات البريدية
25	المبحث الثالث : دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمة البريدية
25	المطلب الأول: واقع الرقمنة في الجزائر
25	الفرع الأول :تعريف التحول الرقمي
26	الفرع الثاني : أفاق التحول الرقمي في الجزائر
27	المطلب الثاني : إنعكاس الرقمنة على جودة الخدمة
27	الفرع الأول : تعريف الخدمة الإلكترونية
28	الفرع الثاني : أثر الرقمنة على جودة الخدمة
29	المطلب الثالث : واقع الرقمنة في المؤسسات البريدية
33	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة
34	تمهيد
35	المبحث الأول : تقديم مؤسسة بريد الجزائر – أولاد جلال -
35	المطلب الأول : تعريف بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -
36	المطلب الثاني : الخدمات التي تقدمها مديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -
37	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي
37	المبحث الثاني : خصائص مجتمع و عينة الدراسة
37	المطلب الأول : لمحة عن مجتمع الدراسة
38	المطلب الثاني : خصائص عينة الدراسة
42	المبحث الثالث : صدق و ثبات أداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة
43	المطلب الأول : ثبات أداة الدراسة
45	المطلب الثاني : صدق أداة الدراسة
50	المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
51	المبحث الرابع : عرض و تحليل نتائج المستجوبين و اختبار الفرضيات
51	المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج الدراسة
52	الفرع الأول : عرض و تحليل نتائج متطلبات الرقمنة
55	الفرع الثاني : عرض و تحليل نتائج أبعاد جودة الخدمة
58	المطلب الثاني : اختبار التوزيع الطبيعي

59	المطلب الثالث : اختبار الفرضيات
63	خلاصة الفصل
65	الخاتمة
65	أولا - النتائج
65	1- النتائج النظرية للدراسة
66	2- النتائج التطبيقي للدراسة
67	ثانيا - الإقتراحات
	المراجع
	1- المراجع باللغة العربية
	2- المراجع باللغة الأجنبية
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	رقم الجدول
29	01
	الجدول رقم (01) : الخدمات الالكترونية التي طرحتها مؤسسة بريد الجزائر
35	02
	الكثافة البريدية
38	03
	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
39	04
	توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي
40	05
	توزيع العينة حسب متغير العمر
41	06
	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة الحالية
43	07
	ترتيب و تعداد فقرات الإستبيان
44	08
	سلم ليكارت الخماسي
44	09
	معامل الثبات Alpha de Cronbach
45	10
	الاتساق الداخلي لبعء البنية التحتية
46	11
	الاتساق الداخلي لبعء الموارد البشرية
46	12
	الاتساق الداخلي لبعء الوسائل التكنولوجية
47	13
	الاتساق الداخلي لأبعاد الرقمنة
47	14
	الاتساق الداخلي لبعء الملموسية
48	15
	الاتساق الداخلي لبعء الاعتمادية
49	16
	الاتساق الداخلي لبعء الاستجابة
49	17
	الاتساق الداخلي لبعء الأمان
50	18
	الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمة
52	19
	الاتجاه العام لعبارات البنية التحتية
53	20
	الاتجاه العام لعبارات الموارد البشرية
54	21
	الاتجاه العام لعبارات الوسائل التكنولوجية
55	22
	الاتجاه العام لعبارات الملموسية
56	23
	الاتجاه العام لعبارات الاعتمادية

57	الاتجاه العام لعبارات الاستجابة	24
58	الاتجاه العام لعبارات الأمان	25
59	اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov- Smirnov	26
60	اختبار الانحدار البسيط للبنية التحتية للرقمنة على جودة الخدمة	27
61	اختبار الانحدار البسيط للموارد البشرية المؤهلة على جودة الخدمة	28
62	اختبار الانحدار البسيط للوسائل التكنولوجية للرقمنة على جودة الخدمة	29
63	نتائج تحليل الانحدار البسيط اثر المتغير المستقل على المتغير التابع	30
63	نتائج حساب معامل بيرسون لاختبار صحة الفرضية الرابعة	31

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
04	نموذج المقترح للدراسة	01
37	الهيكل التنظيمي	02
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	03
40	توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي	04
41	توزيع العينة حسب متغير العمر	05
42	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة الحالية	06



المقدمة

المقدمة

شهد العالم تطورًا سريعًا في مجال التكنولوجيا، حيث أدى هذا التطور إلى دفع الدول نحو مواكبة التقنيات الجديدة واستخدام برامج المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة في مختلف قطاعات الحكومة. هدفت هذه المساعي إلى تسهيل العمليات وتطوير الأداء وزيادة الكفاءة في تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين والهيئات المختلفة بتكلفة وجهد أقل، وتحقيق جودة عالية في التقديم. تحولت هذه التقنيات بسرعة متوسطة إلى جزء لا يتجزأ من حياة المجتمعات، بما في ذلك المجتمع الجزائري، الذي أدى إلى انبثاق احتياجات جديدة في مجالات الحياة اليومية.

هذا الوضع استدعى إعادة النظر والدراسة في أعمال وخدمات الإدارة العامة لتكييفها مع هذه التطورات وتلبية احتياجات المواطنين، وضمان مواكبة جميع مراحل التطور التكنولوجي حيث تم اتخاذ إجراءات لتطوير خدمات المرافق العامة، بما في ذلك تبني التكنولوجيا الحديثة والانتقال من النظام الكلاسيكي إلى الإدارة الرقمية، مما أدى إلى تحسين كفاءة المعالجة وتقليل الأعباء الإدارية وزيادة الشفافية والمصداقية في العلاقة بين الإدارة والمواطن.

في هذا السياق، بدأت المؤسسات العمومية في الجزائر في اتخاذ خطوات نحو تقديم خدمات إلكترونية لتحسين أدائها، فقد شهدت مصلحة البريد بولاية أولاد جلال مبادرات هامة لتطوير جودة الخدمات البريدية وتحسين تجربة المستخدم، من خلال تبني أساليب الرقمنة وتقديم خدمات جديدة ومتطورة عبر الإنترنت. وتأتي هذه الجهود في إطار رؤية شاملة تهدف إلى تعزيز التفاعل الرقمي بين الحكومة والمواطنين، وتحسين جودة الخدمات وزيادة الشفافية والفعالية في الإدارة العامة.

من خلال هذه الخطوات، يمكن للجزائر أن تحقق نقلة نوعية في تقديم الخدمات الحكومية وتلبية تطلعات المواطنين نحو تجربة أفضل وأكثر سهولة وراحة. ومع استمرار التطور التكنولوجي، يتوقع أن تزداد هذه الجهود قوة وتأثيراً، وتصبح الرقمنة جزءاً لا يتجزأ من حياة المواطن الجزائري في المستقبل القريب. مما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية :

الإشكالية:

نظراً لأهمية الرقمنة والتحديات المترتبة عن تطبيقاتها في المؤسسات الخدمية، يظهر التساؤل الجوهرى التالي:

- مامدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة في مديرية بريد الجزائر-أولاد جلال-؟

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل فيما يلي:

- ✓ هل يوجد أثر لتفعيل البنية التحتية في تحسين جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -؟
- ✓ هل يوجد أثر لكفاءة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -؟
- ✓ هل يوجد أثر لتوفر الوسائل التكنولوجية في تحسين جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -؟
- ✓ هل هناك علاقة تأثير للرقمنة في تحسين جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -؟

الفرضيات :

- ✓ يوجد أثر لتفعيل البنية التحتية في تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - .
- ✓ يوجد أثر لكفاءة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - .
- ✓ يوجد أثر لتوفر الوسائل التكنولوجية في تحسين جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - .
- ✓ هناك علاقة تأثير للرقمنة في تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى :

دراسة دور الرقمنة في تحسين خدمات مديرية بريد الجزائر أولاد جلال بهدف تحسين جودتها وتقريب الإدارة من المواطنين التعرف على مفهوم جودة الخدمة وأهميتها و أبعادها معرفة ما المقصود بجودة الخدمة البريدية وأبعادها وكيفية قياسهاالتوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في جودة خدمات البريد بمديرية الجزائر-أولاد جلال-

أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع إلى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية

✓ الذاتية :

نتيجة لاهتمام الشديد بالتحول الرقمي وتأثيره على تحسين جودة الخدمات وبناء علمتطلبات عمل التي تتطلب فهما عميقا لدور الرقمنة في تحسين جوده الخدمة فإننا نجد أنفسنا متحمسين للقيام ببحث علمي يستكشف هذا الموضوع بشكل شامل ومفصل

✓ الموضوعية:

حادثة الموضوع ونقصي أدبياته جعل التفكير منصبا حول مناقشته ووضع كمرجعية إضافة إلى جانب قيمة الموضوع في الوقت الراهن الذي يصبو إلى تحسين جودة الخدمة ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن .

حدود الدراسة :

تم توضيح حدود هذه الدراسة على النحو التالي :

✓ الحدود المكائنية: الدراسة الميدانية كانت على مستوى مديرية بريد الجزائر-أولاد جلال-

✓ الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية المقطعية في مديرية بريد الجزائر أولاد

جلالفي الفترة الممتدة من 10 ماي 2024 إلى 15 ماي 2024

أهمية الدراسة :

أهمية الدراسة تكمن في أن مجال الرقمنة يحظى بأهمية كبيرة في عصرنا الحالي نتيجة للتطور التكنولوجي المستمر في جميع جوانب الحياة فالانتقال من العصر التقليدي الذي كان يتسم بالبطء والروتينية إلى عصر السرعة والتكنولوجيا جعل الرقمنة محور اهتمام للجميع حيث يسعون لفهم كيفية استخدامها والاستفادة القصوى منها وتتجلى أهمية الدراسات في الجوانب العلمية والتطبيقية حيث تسهم في النهاية في تطوير القدرات الأكاديمية والمهارات العملية للأفراد في هذا المجال .

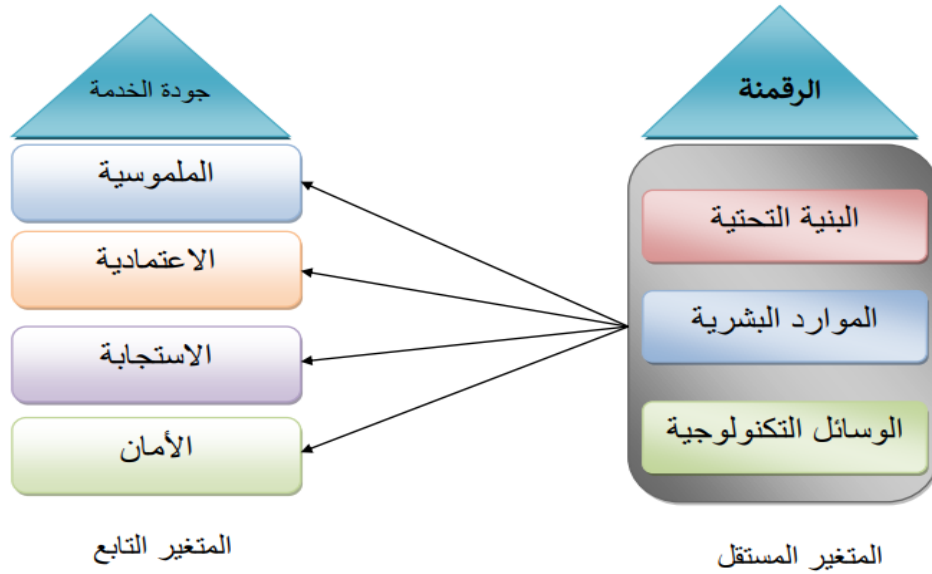
منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لتحقيق أهداف البحث وفهم جوانب الموضوع بشكل شامل ويتمثل تطبيق هذا المنهج في استخدام مفاهيم متعددة تتعلق بالرقمنة وجودة الخدمة وهذا في الفصل النظري كما تم اعتماد دراسة تطبيقية من خلال جمع البيانات والمعلومات عن طريق تطبيق المنهج الإحصائي spss وذلك بتوزيع استبيان موجه لإطارات مديرية بريد الجزائر أولاد جلال.

نموذج الدراسة :

يمكن توضيح العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (01) : النموذج المقترح للدراسة



من إعداد الطالبتين

الدراسات السابقة:

الدراسة 01: دراسة مهري سهيلة سنة 2006/2005 وهي دراسة حول موضوع **المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل** مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص اعلام علمي وتقني، جامعة منتوري قسنطينة هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مكانة المكتبة الرقمية ببلادنا وقامت بتوضيح الجوانب النظرية الرقمنة منحيث المفاهيم والاشكال وكذلك المتطلبات .

الدراسة 02:دراسة فوزية صادقي سنة 2021/2020 وهي دراسة حول **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر**،دراسة تحليلية الجماعات المحلية،أطروحة دكتوراه ،تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الرقمنة والدور الذي تلعبه لتحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، وقد تم طرح الإشكالية التالية: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية وقد تم إتباع المنتج الوصفي التحليلي ومنها توصلنا لدراسة إلى أن نجاح مشروع الرقمنة مرتبط بقدر الجماعات المحلية على إنجاز المشروب بمرونة والتأقلم مع التحويلات الرقمية المتجددة .

الدراسة 03:دراسة شرقي صليحة _ خرباشي زهرة سنة 2022/2021 وموضوعها **رقمنة الإدارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها**،دراسة حالة مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج مذكرة ماستر، وتتمثل أهمية الدراسة في معرفة قدرة الإدارة العمومية في تقديمالخدمات وفق الأساليب الحديثة للخدمة العمومية وقد تم طرح الإشكالية التالية: مادورالرقمنة في تحسين خدمات الإدارة العمومية؟ وكذلك تم الإعتماد على المنهج الوصفيالتحليلي وقد أظهرت النتائج أن رقمنة الإدارة العمومية تحقق القدرة على تنمية أفكار جديدةبين الإدارة و الموظفين والمتعاملين معها من الوسط الخارجي .

الدراسة 04: دراسة شروق مسعودان _ ليندة رحال سنة 2021/2022 وهي دراسة حول أثر الرقمنة على جودة الخدمات، دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيبل مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي وتكمن أهمية الدراسة في الدور الكبير الذي تقدمه الرقمنة في ضمان جودة الخدمة أي التكنولوجيا الرقمية التي تسمح باستخدام تقنية التحادث والتواصل عن بعد التي تتيحها عدد من التطبيقات الرقمية ، وقد تم طرح الإشكالية التالية: مامدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية جيبل وقد تم إتباع المنتج الوصفي التحليلي ومنها دراسة الحالة وبينت الدراسة أن الرقمنة في الوقت الحالي من أهم المحددات لمدة جودة الخدمة المقدمة أي أنه توجد علاقة تفاعلية بين الرقمنة جودة الخدمة ويرجع هذا لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتحقيق جودة الخدمة الرقمية .

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة اتضح لنا ما يلي:

✓ اهتمت الدراسات السابقة بالتركيز على الجانب النظري الرقمنة، إلا أنها لم توضح دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة .

✓ المساعدة في إعداد وتأسيس الجانب النظري لمتغيرات الدراسة

✓ التعرف على مختلف الأساليب الإحصائية المناسبة لمثل هذه الدراسة

الدراسة الحالية:

أما دراستنا فقد تناولت هذا الموضوع من زاوية أخرى وهي التركيز على الموارد البشرية و كذلك المعدات المتطورة والخدمات الجديدة التي تساهم في كسب رضا الزبائن حيث أردنا أن نكمل النقائص التي وردت في الدراسات السابقة.

الفصل النظري

تمهيد

في العصر الحديث أصبحت التكنولوجيا و الرقمنة أدوات رئيسية في تحسين جودة الخدمة في مختلف القطاعات ،حيث يتيح لنا الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة فرصا جديدة لتحسين تجارب العملاء سواء من خلال تسريع العمليات أو تحسين التفاعل والتواصل أو حتى توفير خدمات شخصية مخصصة ، بناء على ذلك أصبح من الضرورية توجيه مزيد من الاهتمام والبحث عن سبل لتحسين جودة هذه الخدمات .

وسنتطرق في هذا الفصل إلى " تحسين جودة الخدمة البريدية من خلال الرقمنة " في ثلاثة مباحث:

- ✓ المبحث الأول: ماهية الرقمنة
- ✓ المبحث الثاني: جودة الخدمات البريدية
- ✓ المبحث الثالث: دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمة البريدية

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

تعود نشأة الرقمنة الى تقدم التكنولوجيا وتطور الانترنت حيث بدأت كتقنيات بسيطة في العصر الحديث وتحولت إلى تكنولوجيا متقدمة تشمل الذكاء الاصطناعي والحوسبة وسنتاول ذلك في المطالب التالية بالتفصيل

المطلب الأول : نشأة ومفهوم الرقمنة

الفرع الأول: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية في مرافق ومؤسسات بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا منذ الخمسينات حسب هرنز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات ،البطاقات الورقية لتحل نحبها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفكرية التعاونية وكذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد النصوص في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994. (جيهان، 2022، صفحة 09)

بغرض جعل كل المناظر قابلة البحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربح الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلىأوسع الحدود وجاءت بعد العديد من الاجتماعات من أهمها بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية النازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمية للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

تنتقل بعدها أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (اكسفورد تاكسست أرشيف)،ومعهد (توازن) الأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية أو مايعرف بالإنتاجالفكري الالكتروني. (الكبسي، صفحة 06)

إن المتتبع لمسار الرقمنة يدرك أن هذا التحواس جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجية لتنمية أدائها ،هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال الذي حققه في مجالات عديدة نتيجة لتوظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات .

هذا التطور الطويل لحوالي نصف قرن بين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات و المعلومات والمكتبات الالكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني، إضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني وتتطلب انجاز الكتروني لتصبح مقروءة لان عبارة الالكترونية تتألف من الموارد الموجودة في المكتبات التي تدخلت أجهزة الكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الالكترونية هو مصطلح الدراهم والأوسع دلالة حيث بشكل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل الجهود التي ترمي إلى استخدام الأجهزة الالكترونية مثل: آلات الفيديو و الحاسوب وهي تشمل مواد الكترونية ورقمية غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخطأ والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من الناظرين العرب الكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها. (الكبسي، صفحة 08)

الفرع الثاني: مفهوم الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وتستخدم لمعالجتها الحاسب الالكتروني في سياق نظم المعلومات تعني الرقمنة تحويل النصوص المطبوعة أو الصور الى إشارات ثنائية باستخدام جهاز الماسح الضوئي وتتيح عرض النتائج على شاشة الحاسوب. (فراح، 2005، صفحة 38)

تعرف الرقمنة على أنها عملية رقمية لاستنساخ الوثائق بعض النظر عن نوعها أو حجمها وتحويلها إلى سلسلة رقمية، ويتضمن هذا العمل التقني جهدا فكريا ومكتبيا لتنظيم المعلومات وإعداد قوائم الفهارس والجداول وتمثيل محتوى النص المرقمن. (الدلهومي، 2001، صفحة 72)

الرقمنة هي عملية تحويل الوثائق التقليدية مثل الأوراق المكتوبة أو المرسومة إلى ملفات صور يمكن قراءتها بواسطة الكمبيوتر، يتم تخزين هذه الصور المرقمنة على وسائط متعددة مثل الأشرطة الممغنطة أو الأقراص تشمل مشاريع الرقمنة مجموعة متنوعة من الوثائق الأرشيفية مثل النصوص الصورة والتسجيلات الصوتية والمرئية. (بابليوفيليا، 2020، صفحة 133)

عرفها القاموس الموسعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية تنتج رموز الكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو عبر إشارات الكترونية تناظرية. (عكنوش، 2010، صفحة 149)

وكذلك قدم دوخ هودجز مفهوما تم نبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات الدوريات، والكتب والمخطوطات والخرائط إلى شكل رقمي. (بن دادى و سعيدات، 2022، صفحة 13)

وبالتالي ومن هذه التعاريف التي أعطتنا صورة واضحة عن مفهوم مصطلح الرقمنة ومن خلالها تم صياغة التعريف التالي:

"الرقمنة هي تحويل المعلومات من شكل ورقي إلى شكل رقمي، مما يسهل عملية التعامل ويوفر الجهد والوقت ويساعد في تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة باستخدام الأدوات الالكترونية مثل: الحاسوب والانترنت".

"وهي نظام يجعل المعلومات تتداول بشكل رقمي بفضل التطور التقني مما يجعل تخزينها سريعا وموفرا الجهد".

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الرقمنة

الفرع الأول: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص التي جعلتها ذات قدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مجالات متنوعة ويمكن تلخيصها كالتالي:

1- **تقليص الوقت:** وسائل التخزين تتيح استيعاب كميات هائلة من المعلومات مع سهولة الوصول إليها.

2- **تقليص المكان:** الرقمنة تجعل الأماكن متصلة وتزيل الحدود الجغرافيا مما يغير مفهوم الزمان والمكان. (ومان، 2015_2016، صفحة 97)

3- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير المعرفة وتعزيز فرص تعلم المستخدمين مما يعزز الشمولية ويمكن من مراقبة عمليات الإنتاج.

4- **تكوين شبكات الاتصال:** تتحدث التجهيزات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتشكيل شبكات الاتصال، مما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين ومنتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع أنشطة أخرى. (بضياف، 2021، صفحة 71)

5- **التفاعلية:** المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكنه أن يكون مسئول ومتلقي في نفس الوقت، مما يتيح للأشخاص المشتركين في عملية الاتصال تبادل الأدوار وهذا يساهم في تعزيز التفاعل بينهم. (سالمي ج.، 2010، صفحة 33)

- 6- **الالتزامية**: أي أن الرسائل يمكن استقبالها في أي وقت يناسب المستخدم مما يعني أن المشاركين غير ملزمين بتواجدهم في النظام في نفس الوقت .
- 7- **اللامركزية**: هذه الخاصية تسمح بالاستقلالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فمثلا تظل الانترنت تعمل بشكل مستمر في جميع الظروف مما يعني انه لا يمكن لأجهزة أن تعطله. (شريقي و خرباشي، 2022، صفحة 12)
- 8- **قابلية التوصيل**: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.
- 9- **قابلية التحرك والحركية**: أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي، الهاتف النقال ...
- 10- **قابلية التحويل**: أي إمكانية تنقل المعلومات من وسيط إلآخر كتحويل الرسالة الممسوحة إلى رسالة مطبوعة. (بضياف، 2021، صفحة 71)
- 11- **اللاجماهيرية**: تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- 12- **الشيوع والانتشار**: قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن .
- 13- **العالمية و الكونية**: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا(شريقي و خرباشي، 2022)

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة

هناك فوائد عديدة للرقمنة ومن بين أهمها:

- تمكين الوصول الواسع والشامل إلى المعلومات في جميع مستوياتها وفروعها
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفراداتها
- يمكن الحصول على المعلومات من مجموعات ضخمة بغض النظر عن حجمها
- إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية
- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية
- تخفيض تكاليف الوصول إلى المعلومات
- إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى الصوت، الصورة، الفيديو.. الخ

- الحصول على المعلومات بالصورة والصوت وبالألوان أيضاً. (حمزة، 2010، صفحة 74)
- القدرة على طباعه المعلومات منها عند الحاجة .
- إصدار صور طبق الأصل عليها.
- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً. (خالص حسين، 2013، صفحة 446)
- إتاحة فرص وظيفة جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وامن المعلومات
- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي. (موسى و بساعي، الصفحات 36-37)
- تعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين
- تخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعيه بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات. (2022, p. 109)
- التركيز على النتائج: حيث تهتم الإدارة الرقمية بتحويل الأفكار إلى نتائج على ارض الواقع. (البلي و اوحجيج، 2001، صفحة 893)

المطلب الثالث: المبادئ و المتطلبات و الأهداف

الفرع الأول: مبادئ الرقمنة

تطبيق عملية الرقمنة يتطلب توفر عدة مبادئ وأسس يمكن تلخيصها كما يلي:

- يتضمن النظام الرقمي المطلوب آلية حماية موثوقة تمنع أي تعديل على الوثيقة الأصلية من خلال تحديد صلاحيات الوصول بدقه والاحتفاظ بنسخ من الوثيقة من بيانات وثق التاريخ إنشائها والجهة المسؤولة عن الإنشاء ويجب أيضا توثيق أي تغييرات أو إضافات تطرأ عليها بتاريخ التعديل والجهة المسؤولة عنها.
- ضمان الاحتفاظ بجميع المعلومات ذات الصلة بالسياق مثل علاقة الوثيقة بوثائق أخرى ومنشأ الوثيقة والسياق الذي تم إنتاجها فيه.
- ضمان الاحتفاظ بجميع المعلومات المتعلقة ببنية الوثيقة وتسجيل استخدام البيانات والشكل والوسيط الحقول الجداول الهوامش الفصول مع الأجزاء والصور المتضمنة في الوثيقة. (شريقي و خرباشي، 2022، صفحة 15)

- تخزين المعلومات الوصفية حول الوثيقة وتشمل هذه المعلومات كيفية تسجيل الوثيقة نوعها موضوعها بالإضافة إلى خلفيتها وسلسلتها وتوفير معلومات حول محتواها
- ضمان توافق الوثيقة مع التطور التكنولوجي المتسارع يتطلب نقلها من النظام التقليدي إلى النظام الأحدث مع الحرص على الحفاظ على المعلومات السياق البنية والمعطيات الوصفية دون تغيير
- ضمان احترام كل المقاييس والمواصفات المتعلقة بالتسيير الإلكتروني للأرشيفات الإلكترونية التصوير الرقمي من حيث:
 - ✓ المقياس الدولي Iso 10196 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات
 - ✓ التسيير العلمي وفقا للمقياس الدولي Iso15489 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات والحفظ الدائم للأرشيف الإلكتروني
 - ✓ تحويل أدوات البحث المنتجة إلى الشكل الإلكتروني باستخدام المقياس الدولي (حافظي، 2008، صفحة 125)

الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة

تسعى المؤسسات إلى تحويل أنشطتها وإجراءاتها إلى صيغ رقمية وهذا يتطلب إمكانيات ومتطلبات يجب توفيرها لتنفيذ عملية التحول ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

1. **القوى البشرية المؤهلة:** عملية الرقمنة تعتمد على تعاون الأفراد المسؤولين داخل المؤسسات والموظفين المؤهلين الذين يتمتعون بمهارات وكفاءات عالية وهذا التكامل يسهم في تحقيق مشاريع الرقمنة بجوده عالية.(غرمول و بلغول، 2023، صفحة 10)
2. **الموارد المالية:** إن مشروعات الرقمنة تحتاج موارد مالىة لشراء المعدات الرقمية لعملية الرقمنة وصيانة هذه المعدات وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة. . (غرمول و بلغول، 2023، صفحة 10)
3. **المتطلبات التقنية:** لتنفيذ مشروع الرقمنة بشكل فعال يتطلب توفر مواد وأدوات أساسية مثل الحواسيب المسحات الضوئية برمجيات الرقمنة وسائط التخزين إضافة إلى عناصر البنية التحتية التي لا يمكن الاستغناء عنها في تطبيق الرقمنة في المؤسسات وتشمل هذه العناصر:

- ✓ **البنية التحتية الصلبة للرقمنة:** وتشمل كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات والتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسه الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات الإلكترونية
- ✓ **البنية التحتية الداعمة للرقمنة:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الإلكترونية. (بومروان، 2014، صفحة 20)
4. **شبكة الانترنت:** تربط المجتمعات بكافة قطاعاتها وأنشطتها المتنوعة من خلال شبكه عالميه من الحواسيب المتصلة مما يتيح لمستخدمها الوصول إلى مجموعه متنوعه من المعلومات:
- ✓ **الشبكة الداخلية أو الانترنت :** يمكن لموظفي الإدارة التواصل وأداء أعمالهم وتنسيقها داخل إطار النظام الداخلي للإدارة التي يعملون فيها ويتم إدخال جميع المعلومات والبيانات المسجلة في السجلات أو الملفات الورقية إلى الشبكة الداخلية عبر الكمبيوتر لإنشاء أرشيف إلكتروني يسهل حفظ المعلومات وتصنيفها بطريقه تسهل الوصول إليها بدقه وسرعه
- ✓ **الشبكة الخارجية أو الاكسترنانت:** هي شبكه مكونه من مجموعه من شبكات انترانت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الانترنت فهي هي تقوم بربط مجموعه من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات المشاركة فيها والحفاظ على خصوصية الانترنت المحلية لكل منظمه. (بومروان، 2014، صفحة 20)

الفرع الثالث: أهداف الرقمنة

للمرقة عده أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- **الحفظ:** تتمتع الوسائط الرقمية بمقاومه اكبر للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعده أخطار
- **التخزين:** بالنسبة للتخزين يمكن القرص المضغوط تخزين الآلاف من الصفحات وبالتالي فان الرقمنة توفر مساحه كبيره لنا
- **الأقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكه الانترنت حيث سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوقت من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت
- **سرعه الاسترجاع وسهوله الاستخدام:** النظم الرقمية تتميز بالقدرة الكبيرة على الاسترجاع السريع حيث يمكن للإفراد استرجاع المواد والوثائق المحولة إلى شكل رقمي في ثواني بدلا من عده دقائق في الشكل الورقي. (خوائرة، 2021، صفحة 65)

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

- توصيل المعلومات للمستخدمين دون تدخل بشري
- تحقيق العائد المالي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء كان عبر أقراص مدمجة أو من خلال توفيره عبر الشبكة حيث يفهم الربح هنا على أنه الحصول على عائد مالي يغطي جزءاً من التكاليف لضمان استمرارية العمليات. (براهمية و جدي، 2023، صفحة 49)

- بيير إيف دوشومان يحدد مجموعة أهداف رئيسية للتحقيق من خلال الرقمنة، ويمكن تلخيصها في إتاحة الفرص لـ:

✓ **الإطلاع على النصوص:** على الرغم من انقطاع التواصل الفيزيائي للمستخدم مع المصدر التقليدي للمعلومات بعد الرقمنة، فإن هذه العملية قد تؤدي في بعض الحالات إلى قراءة أفضل من النص الأصلي، بالإضافة إلى إمكانيات تقنية تسهل القراءة مثل التكبير والتصغير على النص والانتقال المباشر إلى أي جزء من النص من خلال الروابط، بالإضافة إلى محاكاة وسائط القراءة الرقمية مثل الكتاب الإلكتروني، مما يسهل عملية الانتقال بين الصفحات. (أحمد فرج، 2009، صفحة 12)

✓ **زيادة قيمة النصوص:** يمكن لعملية الرقمنة أن توفر فرصة للاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة، التي قد لا تكون منشورة على نطاق واسع في بعض الحالات. يمكن تحقيق ذلك عن طريق إعادة إتاحة هذه المصادر، سواء على أقراص مدمجة مثل CD-ROM أو CD-I التفاعلية، أو عبر الشبكات الداخلية مثل Intranet أو الشبكة العالمية Internet، خاصة إذا كان الجمهور المستهدف واسع النطاق، وتعتمد طريقة الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها المؤسسة في هذا الشأن. (عكنوش، 2010، صفحة 152)

✓ **إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات الإنترنت:** تمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بُعد إحدى السمات الأساسية للمجموعات الرقمية، حيث يمكن للمنظمة توفير نسخة إلكترونية من مصدر المعلومات لأي منظمة أخرى عبر نظام الشبكات. يجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المنظمات، مما يتيح للمستخدم فرصة الإطلاع والمقارنة في مكان واحد على جميع مصادر المعلومات المتاحة في مؤسسات المعلومات. (مكي و عطاب، 2021، صفحة 1255)

المبحث الثاني: جودة الخدمات البريدية

جودة الخدمة البريدية تمثل الأساس لرضا العملاء وثقتهم في خدمات البريد حيث تتمثل جودة الخدمة في عوامل مثل سرعة التسليم والتوصيل الدقيق بالإضافة إلى الأمان جودة التغليف

حيث تهدف إلى تحقيق تجربة ايجابية للعملاء وضمان استمرارية العلاقات التجارية الناجحة وسنتناول ذلك بالتفصيل في المطالب التالية

المطلب الأول: ماهية الجودة

الفرع الأول: تعريف الجودة

تتنوع تعريف الجودة بحسب الشخصيات التي ارتبطت بها أو ساهمت في مجال الجودة وإدارتها:

طبقا للتعريف القياسي الذي يحمل رقم ازو 8402 تعرف الجودة بأنها تكامل الملامح والخصائص في منتج أو خدمة بشكل يساعد على تلبية احتياجات المتطلبات محددة ومعروفة ضمنا. (محمد، الجودة بين فلسفه التنظير وفعاليه التطبيق مع رصد لتطور نظم ومفاهيم الجوده منشاه المعارف بالاسكندريه، 2013، صفحة 19)

وتعرف كذلك الجودة: quality بمفهومها اللغوي المشتق من الكلمة اللاتينية qualitas وتعبر عن ماهية الشخص أو السلعة وصلاحيتها وتشير أيضا بالدقة والإتقان وإحسان العمل والإخلاص في صنعه كما تعكس مدى جماليه السلعة والخدمة المقدمة وقدرته على تلبية احتياجات المستهلكين والتوافق مع المعايير و المتطلبات المعتمدة. (بن احمد خالد بن محمد، 2015، صفحة 76)

عرف جوزيف جوران Joseph juran الجودة على أنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام والمقصود بالجودة في هذا التعريف ماذا قدره المنتج على تقديم الشيء الذي يريده الزبون منه وقد بين جوران أن الملائمة للاستخدام تعتمد على توفى خمسه أبعاد أساسية وهي جوده تصميم جوده المطابقة للمواصفات أن تكون السلعة متاحة سلامه الحصول على السلعة صلاحية أداء المنتج في ميدان الاستعمال. (زكي شفيح، 2018، صفحة 16)

وبناء على ما سبق يمكننا إعطاء تعريف شامل عن الجودة:

إذا الجودة تمثل مفهوم دائم التطور يتطور بزيادة احتياجات وتطلعات المستفيدين للخدمة أو المنتج مع مرور الوقت إذ يختلف ما يحتاجه مستفيد الخدمة اليوم عن متطلباته في المستقبل والتي من المرجح إن تزداد تعقيدا نتيجة لزيادة الاحتياجات البشرية المتزايدة مع مرور الزمن.

الفرع الثاني: أهمية الجودة

من خلال تعريف الجودة يتبين أن هدفها هو تلبية احتياجات العملاء وبالتالي تحسين أداء المؤسسة وهكذا يمكن التعبير عن أهمية الجودة من خلال هذه النقاط الأساسية:

- **سمعه المنظمة:** تتأكد سمعة المنظمة من خلال جوده منتجاتها والعلاقات الوثيقة مع الموردين ومن خلال خبرتي ومهارات موظفيها تسعى المنظمة دائما للتلبية رغبات واحتياجات زبائننا بشكل مستمر
- **المسؤولية القانونية للجودة:** تتزايد بشكل مستمر القضايا التي يتم التحكم فيها من قبل المحاكم والتي تتعلق بجودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة وبموجب القوانين تتحمل المنظمة المسؤولية القانونية عن أي ضرر يلحق بالعملاء نتيجة لاستخدام منتجاتها
- **حماية المستهلك:** تطبيق معايير الجودة في أنشطة المنظمة وتحديد المواصفات القياسية يساهم في حماية العملاء من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة عندما يكون مستوى الجودة منخفضة يمكن أن يترتب عن ذلك ابتعاد العملاء عن طلب منتجات المنظمات حيث يعتبر عدم رضا العملاء علامة على فشل المنتج في أداء الوظيفة المتوقعة منه وبسبب تدني الجودة وعدم الطبقة المواصفات قد تظهر جماعات تهتم بحماية حقوق العملاء وتوجيههم نحو المنتجات ذات الجودة والأمان الأفضل. (نايف و المحياوي، 2006، صفحة 33)
- **التكاليف والحصة السوقية:** تحقيق معايير الجودة في جميع عمليات الإنتاج يساهم في اكتشاف الأخطاء وتجنبها مما يساعد في تجنب الكلف الإضافية بالإضافة إلى ذلك يمكن الاستفادة القصوى من زمن التشغيل المعدات والآلات عن طريق تقليل الوقت الذي لا تعمل فيه مما يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة أرباح المنظمة. (فليسي، 2011، صفحة 12)

الفرع الثاني: أهداف الجودة

بشكل عام يمكن تقسيم أهداف الجودة إلى نوعين وهما:

- ✓ **أهداف تخدم ضبط الجودة:** المحافظة على المعايير المطلوبة من قبل المؤسسة حيث يتم صياغة هذه المعايير على المستوى المؤسسة بأكملها باستخدام متطلبات تحقيق مستوى أدنى من الجودة والصفات المميزة
- ✓ **أهداف تحسين الجودة:** تركز غالبا على تقليل المخاطر وتطوير منتجات وخدمات جديدة بشكل يرضي العملاء بفعالية أكبر

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات وهي:

- **أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة** تشمل الأسواق المجتمع والبيئة

- أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة وتناول الحاجات العملاء والمنافسين
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل
- أهداف أداء العاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.(بوعنان، 2007، صفحة 09)

المطلب الثاني: ما هية الجودة الخدمة

جوده الخدمة تلعب دورا أساسيا في عملية تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها وتمثل أهمية كبيره لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

تختلف تعريفات جودة خدمة بناء على احتياجات وتوقعات العملاء المختلفة عند البحث عن الخدمة المطلوبة، حيث يمكن إعطاء عدة تعريفات منها :

جودة الخدمة تعرف عادة على أنها التفوق على التوقعات الزبون أي يقصد بجوده الخدمة في هذا التعريف بان المؤسسة تتفوق في خدمتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات.(الدرادكة، 2001، صفحة 142)

وتعرف جودة الخدمة بأنها تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين وانخفاض نسبة الشكاوى. (سعد، 2002، صفحة 35)

كما تعرف بأنها العلاقة التفاعلية بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يقيم الزبون جوده الخدمة من خلال مقارنة توقعاتي بالأداء الفعلي للخدمة. (بلحسن، 2012، صفحة 13)

يقصد بجودة الخدمة أنها قياس لمدة تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستفيد) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة).(الطائي، 2007، صفحة 07)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن جوده الخدمة هي مدى تميز وتفوق الخدمة المقدمة عن توقعات الزبون وتقييم الزبون لجوده الخدمة يعتمد على مقارنته بينما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها مما يؤثر على تجربة الزبون ورضاه وولائه للمؤسسة.

الفرع الثاني أهمية جودة الخدمة

لضمان تحقيق النجاح والاستقرار تعتبر جودة الخدمة ذات أهمية بالغة للمؤسسات حيث يتطلب الأمر التعاون العملاء والموظفين معا لخلق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى لذلك تكمل أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

- **نمو مجال الخدمة:** حيث ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسة الخدمائية ما زالت في نمو متزايد ومستمر
- **ازدياد المنافسة:** زيادة عدد المؤسسات الخدمية ستؤدي إلى تصاعد المنافسة بينها وبالتالي يمكن للمؤسسات الاعتماد على جودة الخدمة كمورد تنافسي يمنحها مزايا عده. (الدرادكة، 2001، صفحة 194)
- **المدلول الاقتصادي لجوده الخدمة:** في الوقت الحالي تولى المؤسسات الخدمية اهتماما متزايدا بتوسيع حصتها في السوق لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من اجل جذب الزبائن الجدد بل يجب أيضا الحرص على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين ولتحقيق هذا يجب زيادة الاهتمام بمستوى جوده الخدمة وتحسينه بشكل مستمر
- **فهم الزبون:** فالزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جوده وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون. (بلحسن، 2012، صفحة 13)

الفرع الثالث أبعاد جودة الخدمة

- هذه الأبعاد يمكن من خلالها قياس جوده الخدمة مع الإقرار بحقيقة أن قياس جوده الخدمات يختلف تماما عن جوده المنتج وهي كالتالي
- **الاعتمادية:** تعني قدره مقدمي الخدمة على تنفيذها بدقه وثبات مما يمكن العملاء من الاعتماد عليها بثقة ويسر تشمل الاعتمادية أيضا تقديم الخدمة المطلوبة بدرجة عالية من الجودة والإتقان مما يضمن تحقيق توازن مناسب بين قيمه الخدمة والمستوى المتوقع منها ((Cronin & Taylor, p. 55)
 - **الملموسية:** تتمثل في التسهيلات المادية المعدات الأفراد العاملين والتي تستخدم عند تقديم الخدمة (Schroeder & Roger, 2007, p. 140).
 - **الاستجابة:** تعني التعامل مع جميع متطلبات العملاء بسرعة وكفاءة، بما في ذلك استجابة سريعة للشكاوي محلها بشكل منظم يعكس هذا احترام المؤسسة للعملاء وتقديرها لهم ويظهر مبادرة الموظفين في تقديم الخدمة بفعالية وبصدر رحب.

- **التعاطف:** أي اهتمام العاملين في المنظمة بالزبائن اهتماما شخصيا وكذلك إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته .
- **الضمان:** أو الأمان ويعني الاطمئنان من قبل بان الخدمة المقدمة للزبائن تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك.(الجاسمي و عباس كريدي، 2007، صفحة 54)

المطلب الثالث : مفهوم جودة الخدمات البريدية

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة البريدية

يعتبر موضوع جودة الخدمة البريدية من الموضوعات التي تتصل بقله دراسات التي أجريت من حولها في مجال جودة الخدمة بشكل عام والسبب في قله الدراسات يعود إلى الإهمال الذي تعرض له القطاع بعد ظهور التكنولوجيا الحديثة والبريد الإلكتروني والأجهزة الذكية. و من أهم تعاريف جودة الخدمة البريدية ما يلي :

يعرف Joseph.m جودة الخدمة البريدية على أنها الملائمة للاستخدام ومن هذا المنطلق ينبنى على أساس ملائمة الخدمات البريدية المقدمة للعميل ونتيجة لذلك كلما كانت تلك الخدمات متنوعة وملائمة لاحتياجات ورغبات شرائح مختلفة من العملاء فان ذلك يشير إلى وجود جهد ملموس من جانب المؤسسة البريدية في تحسين جوده الخدمة التي تقدمها.(عريضة، 2005، صفحة 16)

كما تعرف جودة الخدمة البريدية على أنها الجودة التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار لتحقيق الربحية من خلال الاعتماد على القدرات الذاتية وإنشاء وحدات مراقبة الجودة وتنفيذ نظام لمعالجة الشكاوي العملاء ووضع خطة تدريب مستمرة للموظفين لبناء علاقات مع العملاء وضمان استمرارية العمل.(Azizzadeh, Karam, & Soltani, 2013, p. 114)

جودة الخدمة البريدية هي مجموعه العناصر المتكاملة من حيث الدقة والسرعة وسهولة الوصول والاختصار في الوقت والتقليل من التكاليف تعمل جميعها على تلبيه احتياجات المتلقين للخدمة وإشباعها بشكل كامل. (نور الله، صفحة 343)

جودة الخدمة البريدية هي مدى التزام مكتب البريد بتحقيق احتياجات ورغبات العملاء (متلقي الخدمة) حيث يعتبر ذلك حجر الأساس في أي عملية تحسين وتطوير لجودة الخدمة البريدية والتي تنعكس على تحقيق رضا متلقي الخدمات .

والمنتج البريدي هو خليط من الخصائص الملموسة وغير الملموسة التي تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك كالطرود البرقيات الطابع البريدية التحويلات المالية.(برانيس، صفحة 161)

وبناء على ما سبق يمكننا تعريف جودة الخدمة البريادية على أنها:

القدرة على تلبية احتياجات وتطلعات متلقي الخدمة سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل في مكاتب البريد العامة التابعة للحكومة وفي المؤسسات البريادية الخاصة على سبيل المثال في حال كانت تابعة المؤسسة خاصة غير تابعة للدولة والتي تساهم في تلبية احتياجات مرغبات في مجالات التواصل والاتصال والتجارة الالكترونية.

الفرع الثاني: قياس وتقييم جودة الخدمة البريادية

بعد استعراض الأبحاث والمقالات السابقة في مجال قياس جوده الخدمة، يظهر انه لا يوجد مقياس محدد لجودة الخدمة البريادية بدلا من ذلك تقيم معظم الدراسات جودة الخدمة البريادية باستخدام المقاييس التقليدية لجودة الخدمة والتي تعتمد في الأساس على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة هي كالتالي:

- **مقياس عدد الشكاوي:** عدد الشكاوي التي يقدمها الزبائن خلال فترة زمنية معينة يعتبر مقياسا يدل على مدى انخفاض جوده الخدمة المقدمة أو على عدم تناسب الخدمات المقدمة مع التوقعات الزبائن يمكن لهذا المقياس مساعده المؤسسات الخدمية على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين جوده الخدمات المقدمة للعملاء. (عمروش، 2012، صفحة 43)
- **مقياس الرضا:** يعتبر واحدة من ابرز الطرق لقياس توجهات العملاء نحو جودة الخدمة حيث يطلب من العملاء عادة تقديم آرائهم بعد تلقيهم الخدمة ويتم ذلك من خلال استخدام استبيانات بطاقات الملاحظات أو المقابلات الشخصية تتميز هذه الطريقة بتوفير معلومات قيمة للمؤسسة الخدمية حول تجربه العملاء ونقاط القوه والضعف في الخدمة المقدمة يمكن هذا المؤسسة الخدمية من تبني استراتيجيات تسويقية تتماشى مع احتياجات السوق وكذلك تحسين جودة الخدمة لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. (توفيق محمد، 2006، صفحة 57)
- **مقياس القيمة:** قيمة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الخدمية لعملائها تعتمد على المنفعة التي يشعر بها العميل بالنسبة للثمن الذي يدفعه للحصول على تلك الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة حيث يزيد إقبال العملاء على الشراء كلما زادت مستويات المنفعة المدركة مقارنة بالسعر وعندما يتجاوز السعر المطلوب قيمة المنفعة تصبح الخدمة غير مجدية مما قد يدفع العميل إلى البحث عن مؤسسة خدمية أخرى تقدم قيمة أفضل لذا تتمثل مهمة المؤسسة الخدمية في اتخاذ

الخطوات اللازم لزيادة المنفعة المدركة لخدماتها بحيث يتم تحسين القيمة المقدمة للعملاء وتخفيض تكلفة حصول الخدمة بالنسبة لهم.(عديلة، 2023، صفحة 16)

- **مقياس الفجوة:** هي أداة ووسيلة لقياس الفجوة بين توقعات العملاء من الخدمة والخدمة المقدمة لهم فعليا تم تصميم هذا النموذج بافتراض أن مستوى جودة الخدمة يمكن تحديده من خلال الفجوة بين توقعات العملاء وجودة الخدمة الفعلية مع قياس أهمية كل جانب من جوانب جودة الخدمة . (offia of public services reform, measurny, understanding customer, report of social research institute April 2002, <https://www.ipsos.com>):
- **مقياس الأداء الفعلي:** تواصل الجهود العالمية لتطوير نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، حيث قدم الباحثان تايلور وكرانين نموذجا جديداً في عام 1992، يُعرف بنموذج الأداء الفعلي. يركز هذا النموذج على قياس جودة الخدمة عبر تقييم الأداء الفعلي للخدمة بناءً على الأبعاد الخمسة للجودة: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف. (ثابت عبد الرحمن، 2006، صفحة 304)

المبحث الثالث: دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمة البريدية

عمل التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة في مؤسسات البريد من خلال تحديث خدمات المؤسسة، وذلك عبر عدة أنظمة متطورة و برامج و تطبيقات تسمح بتلبية احتياجات الزبائن بشكل أسرع و أكثر كفاءة .

المطلب الأول: واقع الرقمنة في الجزائر

الفرع الأول - تعريف التحول الرقمي

تقنية التحول الرقمي تمكّن الشركات والمؤسسات الحكومية من التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة، وذلك من خلال تعديل نماذج أعمالها وعملياتها، بهدف الحفاظ على تنافسيتها في السوق. يُعتبر التحول الرقمي مهماً للشركات التجارية التي تسعى لجذب قاعدة عملاء أكبر، بينما يلعب دوراً حيوياً أيضاً في المؤسسات الحكومية التي يعتمد عليها المواطن في التعامل معها

يعرف التحول الرقمي بشكل عام على أنه تحويل الوثائق والعمليات إلى شكل إلكتروني، حيث يتم تحويل الوثائق إلى صورة رقمية أو نص، مما يسمح بتعديلها وتحريرها باستخدام برامج متخصصة للتعرف على الحروف.(مخرمش و سالمى، 2023، صفحة

(3)

ويعرف أيضاً على أنه "مشروع حكومي يشمل جميع خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة في الدولة. يتمثل هذا المشروع في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى شكل إلكتروني ذكي، باعتماد تقنيات حديثة متطورة". (شاوشي و خلوف، 2023، صفحة 19)

و مما سبق يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه " تغيير المؤسسات من العمل التقليدي إلى الاعتماد على التقنيات الرقمية في الابتكار وتسويق المنتجات والخدمات، مع إنشاء قنوات جديدة للعوائد وتطوير استراتيجيات رقمية، وذلك بتقييم الإمكانيات الرقمية وتوفير إدارة للتغيير".

الفرع الثاني - آفاق التحول الرقمي في الجزائر

جاء في خطاب السيد الأمين العام بعنوان "آفاق التحول الرقمي في الجزائر" الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الالكترونية العرب التاسع الذي تنظمه الاسكوا يوم 16 كانون الأول/ديسمبر 2021 ما يلي :

تتميز الجزائر بمنشآت قاعدية أرضية وبحرية وفضائية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مما يوفر القدرات اللازمة لتبادل المعلومات بجودة عالية ومستوى أمن يتوافق مع المعايير الدولية. وتشمل بعض الإنجازات في هذا المجال:

1- الوصلة البحرية للألياف البصرية بين وهران وفالنسيا بإمكانية 100 جيجابت في الثانية، الداعمة للكابلات الموجودة مسبقاً.

2- الوصلة البصرية بين الجزائر وعين قزام، التي تعتبر جزءاً من الوصلة البحرية للألياف البصرية بين الجزائر العاصمة وزندر في النيجر وأبوجا في نيجيريا، مع خطط لتعزيزها وتأمينها بواسطة خطوط أخرى لضمان استمرارية الخدمة.

3- التحول التدريجي إلى تقنية الجيل الخامس للهاتف النقال وإنترنت الأشياء.

4- تغطية كاملة للتراب الوطني بشبكة الإنترنت، بما في ذلك المناطق النائية، من خلال استخدام القمر الصناعي للاتصالات AIComSat الذي تم إطلاقه سنة 2017.

يهدف الاقتصاد الرقمي في الجزائر إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير صناعة محلية للتجهيزات والخدمات الرقمية، مع إرساء بيئة من الثقة تسهل زيادة التبادلات التجارية والمالية عبر الاتصالات الإلكترونية. وتشمل بعض الخطوات المتخذة:

1- سن قوانين لتنظيم التجارة الإلكترونية.

2- دعم بروز المؤسسات الناشئة وتعزيز الابتكار التكنولوجي.

3- تطوير نظام للدفع الإلكتروني والمعاملات المالية الإلكترونية.

4- تعزيز الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال باستخدام رمز QR.

وفي النهاية، تتطلع الجزائر إلى التعاون مع الدول الشقيقة والصديقة لتعزيز البيئة الرقمية وتعزيز التحول الرقمي عالمياً.

المطلب الثاني : انعكاس الرقمنة على جودة الخدمة

الفرع الأول : تعريف الخدمة الإلكترونية:

تعريف Selon Ruyter و Kleijnen و Wetzels : " الخدمة الإلكترونية هي خدمة تفاعلية، تتمحور حول المحتوى، و تعتمد على الأنترنت، مدفوعة من قبل المستهلكين و يتم دمجها من خلال عمليات و تقنيات دعم العملاء التنظيمية التي تهدف إلى تعزيز العلاقة بين المستهلك و مقدم الخدمة "

تعريف Selon Rust و Lemon : " الخدمة الإلكترونية هي خدمة يتم توصيلها من خلال الشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت " تم تلخيص تعريف Boyer،Hallowell و Roth على النحو التالي : " الخدمات الإلكترونية تتكون من جميع الخدمات التفاعلية التي يتم توصيلها عبر الإنترنت باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال " (Manar, 2023, p. 15)

و مما سبق يمكن تعريف الخدمة الإلكترونية على أنها " خدمة يتم تقديمها أو تقديم جزء منها عبر وسائط رقمية مثل الإنترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية. تتميز هذه الخدمات بالتنفيذ الآلي أو شبه الآلي، مما يعني أن العمليات تتم بشكل تلقائي أو بإشراف محدود من البشر دون الحاجة إلى تدخل بشري مباشر " .

الفرع الثاني : أثر الرقمنة على جودة الخدمة :

استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمات العامة يوفر فوائد عديدة. يوفر هذا الاستخدام درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنةً بالطرق التقليدية لتسليم الخدمات وتسجيلها وجهاً لوجه أو عن طريق الاتصال المباشر. كما يتميز بالسرعة في إنجاز المهام وتقديم الخدمات واستلامها أو طلبها، مما يساهم في تلبية احتياجات المواطنين بفعالية. تقليل الأخطاء في أداء الخدمات وتسليمها يعود للدقة المتناهية للأنشطة الإلكترونية. كما يساهم الاستخدام الفعال للتكنولوجيا في توفير الوقت للمستخدمين من الخدمات، مما يحل بشكل فعال مشاكل التعقيد الإداري والبيروقراطية. بواسطة توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، يمكن استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة المشكلات التنموية التقليدية بطرق إبداعية. (سالمي و قاسمية، 2015، صفحة 351)

تطبيق إدارة الكترونية في مختلف المؤسسات العامة أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وذلك من خلال تأثيره على أساليب تقديم الخدمة العامة وطرق إجراء العمليات المرتبطة بها، ويتجلى ذلك في العناصر التالية: (عديلة و عوام، دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد) (رسالة ماجستير)، 2023، صفحة 20)

- 1- **مردودية الخدمة** : يرتبط ذلك بدراسة مردودية مشاريع الخدمة العمومية وتحديثها لتلبية احتياجات المواطنين، وينعكس ذلك في الفوائد التي يجنيها النظام البيروقراطي الحكومي من تطبيق هذا النموذج من الخدمات، ويظهر ذلك في الجهود المبذولة لكسب رضا المواطنين وثقتهم في مؤسسات الخدمة العامة
- 2- **تقليص التكاليف** : من خلال التحول إلى الاتصالات الإلكترونية والوصول إلى الخدمة من خلال النوافذ الافتراضية، يتيح ذلك تقليل التكاليف والنفقات الناتجة عن التنقل الذي كان يتطلبه الوصول إلى بوابات الخدمة العمومية
- 3- **سرعة الاستجابة** : يعمل استخدام تقنيات الشبكة الوحيدة للأنشطة الإدارية المتماثلة على توفير الوقت وتحفيز الإدارة للالتزام بالالتزامات بسرعة استجابة أكبر للخدمة دون تأخير
- 4- **الدقة**: تتحسن الدقة وفقاً لنموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات من خلال توفير أدوات معالجة معلوماتية دقيقة، مما يقلل بشكل كبير من الأخطاء الإدارية وتجاوزاتها أثناء تقديم الخدمة.
- 5- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة** : من خلال الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات العمومية، يتم تمكين إمكانية المحاسبة على جميع جوانب تلك الخدمة والأنشطة من خلال النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة. يتم تجنب إخفاء العمليات والفرصة لاستثارة خدمة جهات أخرى، مما يجعل الصالحة العامة تبقى عامة طالما أن الخدمة تظل عامة .

المطلب الثالث : واقع الرقمنة في المؤسسات البريدية

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدمني، أنشئت سنة 2002 امتداداً لبرنامج إصلاح قطاع البريد و المواصلات، الذي تم سنه بموجب القانون رقم 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، و الرامي إلى عصرنه قطاع البريد، توفر مؤسسة بريد الجزائر قائمة من الخدمات عبر الأنترنت حيث تهدف المؤسسة إلى تسهيل مختلف العمليات

على زبائنها، و يمكن للزبون الاستفادة من هذه الخدمات التي توفرها المؤسسة لأجل القيام بالعديد من العمليات عبر الانترنت ودون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب المؤسسة أو بعض الوكالات التجارية، فيمكن للزبون مثلا دفع الفواتير الخاصة بالكهرباء أو الماء كما يمكن الاستفادة من خدمات أخرى وذلك عبر البوابة الإلكترونية المتاحة من طرف المؤسسة، و من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة البريد ما يلي:(عليط، 2023، صفحة 43)

الجدول رقم (01) : الخدمات الإلكترونية التي طرحتها مؤسسة بريد الجزائر

اسم الخدمة	تعريفها	شعار الخدمة
بنوك رقمي	هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تسمح للزبائن بالاستفادة من الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الأحسن لحسابكم البريدي الجاري وللمعاملات المالية، ومن أهم خدماتها الاطلاع على حسابكم البريدي الجاري، تسيير البطاقة الذهبية، تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي وغيرها من الخدمات	
رقم رقمي	هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة يتم اجراءه دون أي اتصال، أي بدون بطاقة ذهبية و بدون سيولة بحيث يتم اجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق بريدي موب ليتم بعدها منح رمز الاجابة السريع للتاجر، و هو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بكل أمان و وقت فوري	
بنوك رقمي	يسمح تطبيق بريدي ويب، لزبائن بريد الجزائر بالاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة و في أي وت، و منة أهم خدماته الإطلاع على حساب البريدي الجاري، تسيير البطاقة الذهبية، التحويل من حساب إلى آخر و غيرها من الخدمات	

	<p>تتوفر خدمة فتح حساب لدى الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط "CNAP" على مستوى معظم مكاتب البريد، و هي موجهة لفائدة الطالب أو الغير على حد سواء، حيث يقدم الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط "CNAP" نوعين من الدفاتر و هي: دفتر التوفير من أجل السكن بنسبة فائدة سنوية تعادل 2.00% و دفتر التوفير الشعبي بنسبة فائدة سنوية تعادل 2.50% .</p>	<p>خدمة E-CNP</p>
	<p>تم خدمة E-CCP عن طريق الأنترنت و تقدم عدة عمليات منها الإطلاع على رصيد الحساب الجاري، تغيير الرمز السري، كشف الحساب البريدي الجاري وطلب دفتر الصكوك و للإستفادة من هذه الخدمة يتوجب على الزبون إمتلاك حساب بريدي جاري و الرمز السري الذي توفره له أي مؤسسة بريد مقابل تقديم طلب .</p>	<p>E-CCP</p>
	<p>تسمح خدمة تتبع البعثات لمستخدميها بتتبع المراسلات المسجلة والمؤمنة والطرود البريدية ومعرفة حالتها على مستوى الدولي، بداية من مرحلة الشحن إلى غاية وصول الطرد، مع وجود تفاصيل تشمل الوقت و المكان، و يمكن اللجوء إلى هذه الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر .</p>	<p>تتبع البعثات</p>
	<p>تسمح هذه الخدمة بتلقي إشعار لكل معاملة إيداع أو تحويل أو سحب جديد، و للإشتراك في خدمة الإشعار عبر SMS يجب تسجيل الدخول إلى ECCP أو يمكن الحصول على الرمز السري على مستوى أي مؤسسة بريدية مقابل تقديم نسخة عن بطاقة التعريف الوطنية مصحوب بإستمارة تحمل من موقع البريد.</p>	<p>الإشعار عبر رسائل القصيرة</p>
	<p>تم إطلاق البطاقة الذهبية في إطار خدمة الدفع الإلكتروني، و هي تسمح بالقيام بمختلف المعاملات المالية عبر شبكة الانترنت (الدفع الإلكتروني)، على غرار عمليات سحب الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني المتواجدة عبر مكاتب البريد، دفع قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نهائيات الدفع الإلكتروني</p>	<p>البطاقة الذهبية</p>

	<p>تعتبر خدمة "حوالتك" نوعا جديدا من الخدمات في باقة خدمات الحوالات الإلكترونية المرسلّة، فهي خدمة تجمع بين السهولة، السرعة والأمان، حيث تسمح بالإرسال والاستلام الفوري للأموال في كافة أنحاء القطر الوطني وانطلاقا من أي مكتب بريدي، دون اشتراط فتح حساب بريدي جاري أو حساب بنكي.</p>	<p>H@WALATIK</p>
	<p>تعتبر خدمة البرقية الإلكترونية "برقيتك" حلا من الحلول الإلكترونية، وهي تسمح بنقل الرسائل بصفة إلكترونية من مكتب بريد إلى آخر، بالإضافة إلى تسليم الرسالة شخصيا للمرسل إليه، حيث تسمح هذه الخدمة بامتلاك دليل تسليم، متابعة تلغرام عن بعدو تسعيرات متلائمة حسب خصوصية الرسالة، وتتميز هذه الخدمة بالسرعة، المصداقية والأمان.</p>	<p>Banki@tic</p>
	<p>خدمة "رصيدي" تسمح بالإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، عن طريق خدمة الهاتف للمتعامل "موبيليس" وذلك عن طريق إرسال رسالة قصيرة إلى الرقم "603" تتضمن رقم الحساب البريدي الجاري دون المتاح، ثم فراغ، ثم الرمز السري الخاص بالخدمة، ويمكن للزبون أن يحصل على الرمز السري على مستوى أي مؤسسة بريدية .</p>	<p>رصيدي</p>

من إعداد الطالبتين بالإعتماد (ALGÉRIE POSTE)

خلاصة الفصل النظري

من خلال هذا الفصل النظري نستطيع أن نستنتج بوضوح أن الرقمنة تلعب دورا بارزا في تحسين جودة الخدمة البريدية من خلال تطبيق التقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي والتشغيل الآلي، بالإضافة إلى ذلك تساهم الرقمنة في تحسين تجربة العملاء عبر توفير خدمات أكثر سلاسة وسرعة، ومع ذلك يجب أن ندرك أن التحول الرقمي ليس مجرد تبني التكنولوجيا بل يتطلب تغييرا شاملا في الثقافة التنظيمية والعمليات ، ومن هنا يظهر أن التحول الرقمي للقطاع البريدي ليس مجرد خيار بل أصبح ضرورة، لذا يتعين علينا الاستمرار في البحث والتطوير والتبني الفعال للتقنيات من أجل تحسين استدامة وتنافسية الخدمات البريدية في المستقبل.

الفصل التطبيقي

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري حول أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية، سنحاول إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي، من خلال دراسة حالة مديرية بريد الجزائر بولاية أولاد جلال. و ذلك لأن بريد الجزائر أبرز تقدمه بشكل كبير في التحول الرقمي من خلال التطبيقات و المنصات الرقمية المتعددة التي ساهمت في حل العديد من المشاكل، فالرقمنة ساعدت مراكز البريد على تحسين جودة الخدمة وتيسير الوصول إليها من قبل المواطنين والشركات على حد سواء. و هذا بإتباع منهج التحليل الوصفي و استخدام أداة الدراسة الإستبانة و التي تم توزيعها على العاملين في المؤسسة. و تم تحليل النتائج ببرنامج التحليل الاحصائي spss و في هذا الفصل سنتطرق إلى :

المبحث الأول : التعرف على المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني : خصائص مجتمع و عينة الدراسة

المبحث الثالث : صدق و ثبات أداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة

المبحث الرابع : عرض و تحليل نتائج المستجوبين و اختبار الفرضيات

المبحث الأول : تقديم مؤسسة مديرية بريد الجزائر – أولاد جلال –

تأسس مكتب بريد الجزائر خلال الفترة الاستعمارية في الجزائر، وقد ساهم بشكل كبير في الحفاظ على الاتصالات وتسهيل الخدمات المالية والإدارية. وبعد حصول الجزائر على استقلالها في عام 1962، تم تغيير اسم مكتب البريد إلى "البريد المركزي"، مما ساعد على تلبية احتياجات الشعب الجزائري. وفي عام 2002 تم إنشاء بريد الجزائر كمؤسسة مستقلة لتقديم الخدمات البريدية والمالية بموجب المرسوم التنفيذي 02-43 الصادر في 2002/1/14 امتدادا لبرنامج عصرنة قطاع البريد وفقا للقانون رقم 03-2000 بتاريخ 2000/08/05 و يقوم هذا القانون على فصل بين قطاع البريد و قطاع الاتصالات. و قد حققت المؤسسة تطورا كبيرا، حيث توظف عددا كبيرا من الموظفين حيث أن بريد الجزائر يوظف اليوم حوالي 24417 موظفا، كما أنه يملك العديد من مكاتب البريد موزعة على كافة ربوع الوطن و قد بلغت 3685 مكتب بريد .

المطلب الأول : تعريف بمديرية بريد الجزائر- أولاد جلال-

تقع مديرية البريد لولاية أولاد جلال في حي الاستقلال، هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي تأسست بعد ترقية أولاد جلال إلى ولاية كاملة الصلاحيات بداية سنة 2021 بموجب القانون رقم 19-12 المؤرخ في 2019/12/11، و هي تحت وصاية بريد المواصلات السلكية والاسلكية، تسهر على الفروع التابعة لها عبر الولاية، تقدم خدمات متنوعة لرباننها من خلال مختلف المصالح والمكاتب البريدية البالغ عددها 19 مكتب بريدي، منها القباضة الرئيسية (RP)، و التصنيف الثاني (R2) و التصنيف الثالث (R3) و التصنيف الرابع (R4)، و هذا الأخير هو الغالب على الأصناف الأخرى بمعدل 16 مكتب بريدي من الصنف R4 .

جدول رقم (02) : الكثافة البريدية

عدد سكان الولاية	عاصمة الولاية	الكثافة البريدية للولاية
239.111	84.347	12.584

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة

يتبين من الجدول رقم (02) أن الكثافة البريدية لولاية أولاد جلال مرتفعة و هذا يعتبر شيء إيجابيا حيث يُمكن من توفير الخدمات البريدية بشكل أسرع وأكثر فعالية للسكان. تلك الخدمات تشمل استلام وتسليم الطرود والمراسلات، وإجراء عمليات مالية مثل تحويل الأموال والادخار، بالإضافة إلى توفير خدمات أخرى مرتبطة بالبريد.

المطلب الثاني : الخدمات التي تقدمها مديرية بريد الجزائر – اولاد جلال –

تقدم مديرية البريد اولاد جلال العديد من الخدمات للمواطنين، تشمل:

أ- خدمات النقل والتوزيع:

✓ البريد البري: إرسال واستقبال الرسائل والطرود البريدية العادية .
✓ البريد المسجل: إرسال واستقبال الرسائل والطرود البريدية المسجلة مع إمكانية تتبعها.

✓ البريد المضمون: إرسال واستقبال الرسائل والطرود البريدية المضمونة مع تعويض قيمتها في حال فقدانها أو تلفها.

✓ البريد السريع: إرسال واستقبال الرسائل والطرود البريدية بشكل سريع ، غالباً خلال 24 ساعة أو 48 ساعة.

✓ البريد الإلكتروني: إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية عبر الإنترنت.

ب- الخدمات المالية:

✓ تحويل الأموال: إرسال واستقبال الأموال داخل البلد أو إلى الخارج.

✓ سحب الأموال: سحب الأموال من حسابك البريدي.

✓ إيداع الأموال: إيداع الأموال في حسابك البريدي.

✓ دفع الفواتير: دفع فواتير الكهرباء والماء والهاتف وغيرها من خلال مكتب البريد.

✓ شحن رصيد الهاتف: شحن رصيد هاتفك المحمول من خلال مكتب البريد.

بالإضافة إلى ذلك، تقدم مكاتب البريد العديد من الخدمات الأخرى، مثل:

✓ بيع طوابع البريد والبطاقات البريدية.

✓ تأجير صناديق بريدية.

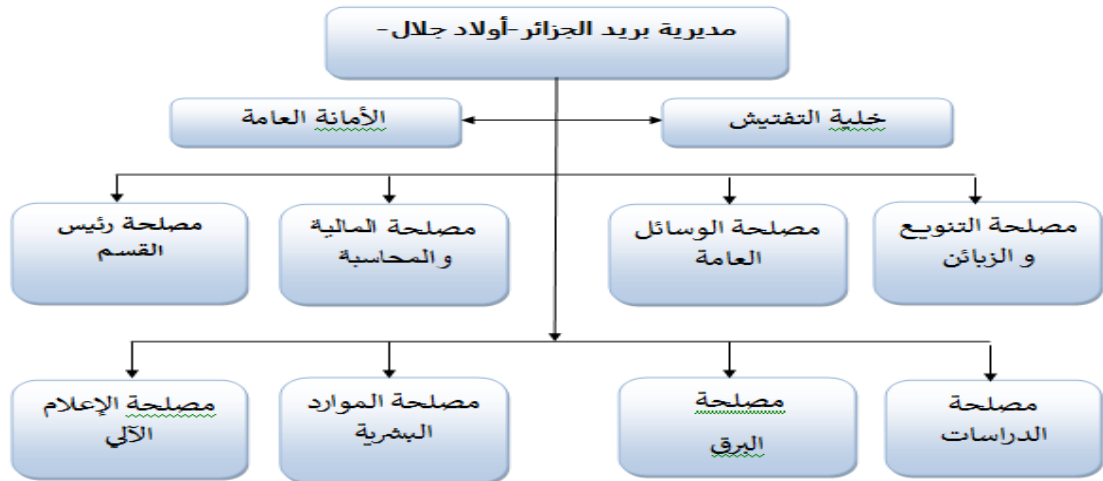
✓ خدمات التأمين.

✓ خدمات الجمارك.

✓ خدمات حكومية أخرى.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي

الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر – اولاد جلال -



من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: خصائص مجتمع وعينة الدراسة

لضمان شمولية دراستنا وكفاءتها، وجب تحديد الطرق والوسائل المستخدمة في جمع البيانات. يتضمن هذا الجانب وصف النموذج الافتراضي المستخدم في الدراسة والتقنيات المستخدمة في التطبيق العملي لهذا النموذج. يشمل ذلك تحديد المجتمع المستهدف والعينة المختارة، فضلاً عن الأدوات المستخدمة في البحث وطرق جمع البيانات والإجراءات اللازمة لذلك، بالإضافة إلى التحقق من صدق وموثوقية الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول : لمحة عن مجتمع الدراسة

اختيار عينة البحث هو خطوة أساسية في عملية البحث، حيث يجب ربطها بالهدف الرئيسي للدراسة. تعتبر العينة مجموعة جزئية من الأفراد أو العناصر التي تمثل جماعة البحث بشكل عام. تحديد العينة بعناية يضمن تمثيلية جيدة للمجتمع المدروس، مما يسمح بالتعمق في التحليل والتفسير بناءً على البيانات التي تم تجميعها. لذا، ينبغي أن يكون اختيار عينة الدراسة مرتبطاً بأهداف البحث وأدوات جمع البيانات المستخدمة، وذلك لضمان الحصول على نتائج صحيحة وموثوقة تعكس الواقع بشكل دقيق .

أ- **مجتمع الدراسة:** قمنا بتحديد مجتمع الدراسة من خلال استهداف فئة إطارات و مسيري مديرية بريد الجزائر - أولاد جلال - و ما يتبعها من موظفي مراكز بريد في الولاية حيث بلغ عددهم 80 ، و ترجع أسباب اختيارنا لهذه الفئة نظراً لأنها الفئة الفاعلة في متغيرات البحث، و هي الفئة التي بإمكانها أن تخدم أكثر موضوع الدراسة.

ب- **عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة جميع موظفي مديرية البريد إطارا و مسؤولا و جميع الموظفين العاملين في القبضة الرئيسية التابعة للمديرية و بعض مراكز البريد في عاصمة الولاية ، حيث تم توزيع 50 استبيان عبر زيارة ميدانية لأفراد العينة و تم استرجاع 45 استبيان و بعد الاطلاع عليها و فحصها تم استبعاد 7 استبيانات غير قابلة للتحليل، و بقي 38 استبانة قابلة للتحليل أي ما يشكل نسبة 47% من مجتمع الدراسة

المطلب الثاني : خصائص عينة الدراسة

من أجل تقديم صورة واضحة عن المؤسسة محل الدراسة يجب علينا تحليل المعطيات الديموغرافية للمبحوثين و ذلك بناءا على مجموعة من المتغيرات النوعية .

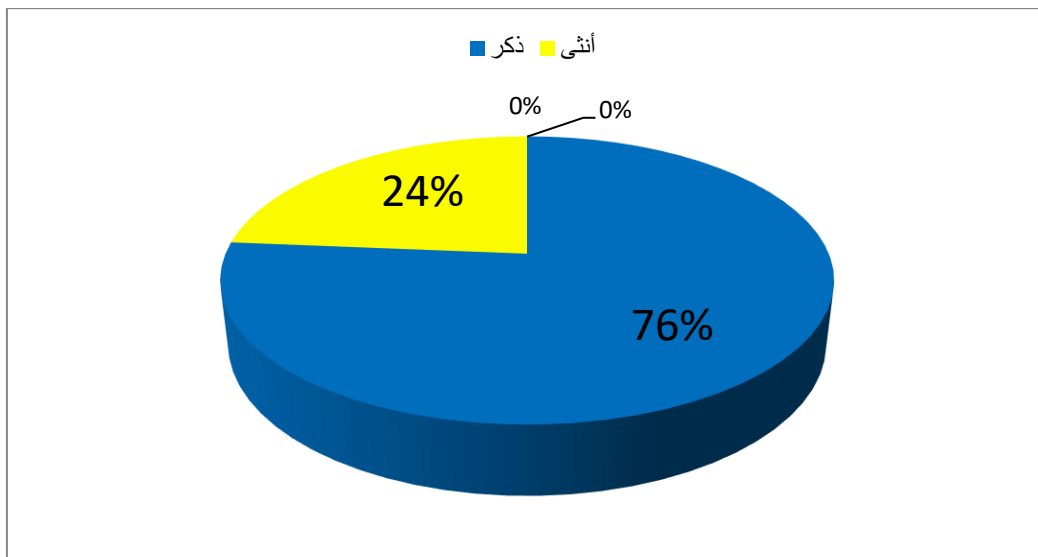
أولا - توزيع العينة حسب متغير الجنس في مديرية بريد الجزائر-أولاد جلال-

الجدول رقم (03) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
76.3	29	ذكر
23.7	9	أنثى
100.0	38	الإجمالي

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

الشكل رقم (03) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (03) الذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب العمر أن عدد الذكور في العينة أكثر من عدد الإناث حيث أن عدد الذكور كان 29 بنسبة 76.3% من إجمالي العينة في حين أن عدد الإناث كان 9 بنسبة 23.7% من إجمالي العينة ، و هذا بسبب أن عدد الإناث العاملين في مديرية بريد الجزائر- أولاد جلال- قليل جدا مقارنة بعدد الذكور .

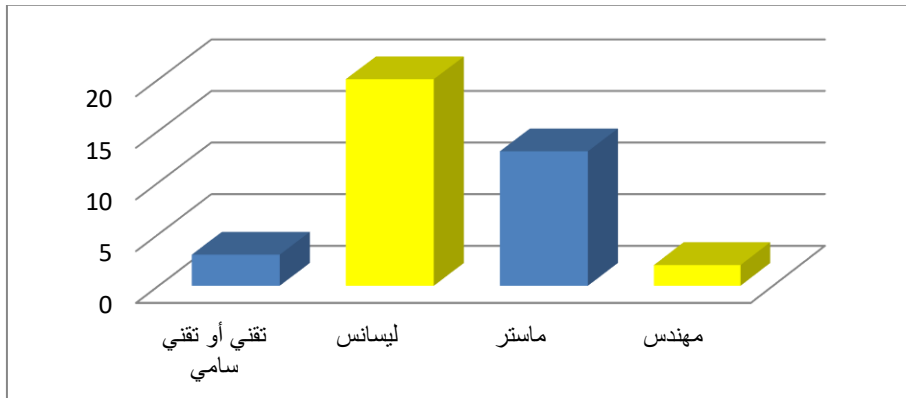
ثانيا- توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي :

جدول رقم (04) : توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
7.9	03	تقني أو تقني سامي
52.6	20	ليسانس
34.2	13	ماستر
5.3	02	مهندس
100.0	38	الإجمالي

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

الشكل رقم (04) : توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي



من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (04) الذي يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي أن المستوى الغالب في المؤسسة هو الليسانس حيث بلغ عدد الأفراد في العينة الحاملين لشهادة الليسانس 20 بنسبة 52.6% من إجمالي العينة، وهذا راجع لشروط التوظيف في مؤسسات البريد، ثم يليه الأفراد الحاملين لشهادة الماجستير حيث بلغ عددهم 13 بنسبة 34.2% ، أما بالنسبة لحاملي شهادة التقني أو تقني سامي فقد كانوا 3 أفراد فقط، وفي الأخير حاملين شهادة

مهندس فقد كان عددهم 2 وهم يمثلون الإطارات العاملة بمديرية بريد الجزائر- أولاد جلال-

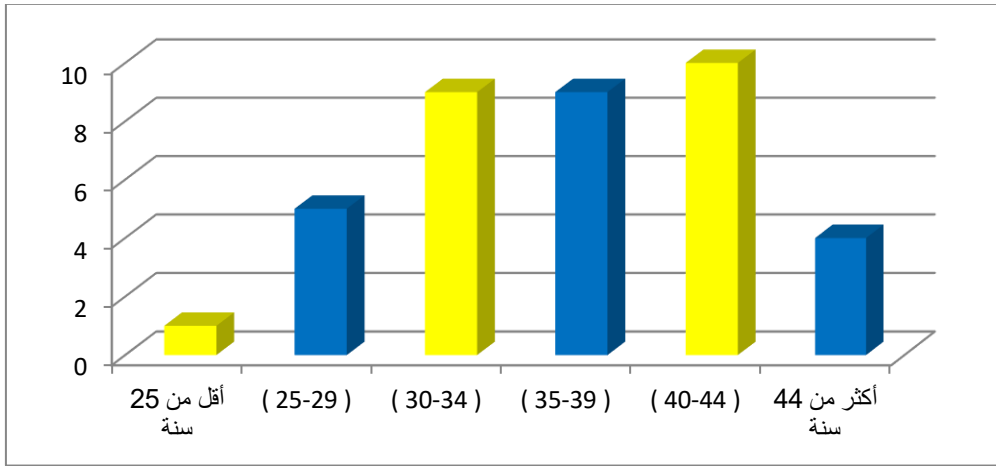
ثالثا- توزيع العينة حسب العمر :

الجدول رقم (05) : توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	1	2.6
(29-25)	5	13.2
(34-30)	9	23.7
(39-35)	9	23.7
(44-40)	10	26.3
أكثر من 44 سنة	4	10.5
الإجمالي	38	100.0

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

الشكل رقم (05) : توزيع العينة حسب متغير العمر



من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يبين الجدول رقم (05) الذي يمثل توزيع العينة حسب العمر أن الفئة العمرية (40-44) قد مثلت أعلى نسبة 26.3% و من ثم الفئة العمرية (30-34) و (40-44) بنسبة 23.7% و من ثم الفئة العمرية (25-29) بنسبة 13.2% ، و فئة العمرية الأقل من 25 سنة بنسبة 2.1% و هذا يدل على أن أغلب المبحوثين يمثلون فئة الشباب، و هذا راجع لاعتماد

المؤسسة على قدرات الشباب، و في الأخير الفئة العمرية الاكثر من 44 سنة بنسبة 10.5%

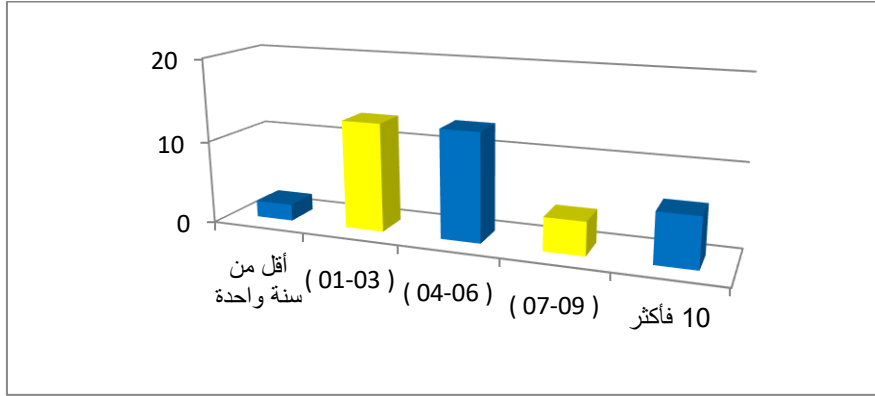
رابعاً- توزيع العينة حسب الأقدمية في الوظيفة :

جدول رقم (06) : توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	الأقدمية في الوظيفة الحالية
5.3	2	أقل من سنة واحدة
34.2	13	(03-01)
34.2	13	(06-04)
10.5	4	(09-07)
15.8	6	10 فأكثر
100.0	38	الإجمالي

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

الشكل رقم (06) : توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة الحالية



من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

نلاحظ من الجدول رقم (06) الذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة الحالية أن نسبة 34.2% لديهم خبرة في العمل من (01-03) و كذلك بالنسبة للأفراد الذين لديهم خبرة (04-06) ، و قد بلغت نسبة الأفراد الذين لديهم اقدمية في الوظيفة أكثر من 10 سنوات 15.8% ، و نسبة 10.5% للأفراد الذين لديهم خبرة من (07-09) و في الأخير نسبة 5.3% للأفراد الذين لديهم خبرة اقل من سنة واحدة.

المبحث الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة

لضمان الإحاطة بكافة جوانب الدراسة و يجب عليا تحديد الأدوات و قياس ثباتها و الأساليب المستخدمة في الدراسة التي ساعدتنا في جمع و تحليل كافة المعطيات و ذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة و تبيان صدق الاتساق الداخلي و هذا ما تطرقنا إليه في المطالب التالية :

المطلب الأول: ثبات أداة الدراسة

الفرع الأول : أداة الدراسة

اخترنا استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك بناءً على التجارب السابقة والدراسات المشابهة، ثم قمنا بتقديمه لتقييمه من قبل مجموعة من الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. تلقينا تعليقات مفيدة منهم، مما ساعدنا في تحسين الاستبيان وتعديله وفقاً لاحتياجات دراستنا. بعد ذلك، أجرينا التعديلات الضرورية على فقرات الاستبيان وثبتنا شكله النهائي. تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية؛ الجزء الأول يستعرض المعلومات الشخصية الأساسية للمشاركين، بينما يركز الجزء الثاني على مدى تطبيق الرقمنة في المؤسسة البريدية، ويتكون من 12 عبارة. أما الجزء الثالث، فيتعلق بجودة الخدمات المتوفرة في المؤسسة البريدية، ويتألف من 16 عبارة. بفضل هذه الخطوات، تمكنا من تحقيق درجة عالية من الدقة والاعتمادية في جمع البيانات، وبالتالي تعزيز جودة النتائج والاستنتاجات التي سنتوصل إليها في الدراسة.

الجدول رقم (07) : ترتيب و تعداد فقرات الإستبيان

عدد العبارات	ترقيم العبارات	الأبعاد	المحاور
04	04 - 01	البنية التحتية	الرقمنة في المؤسسات البريدية
04	08 - 05	الموارد البشرية	
04	12- 09	وسائل تكنولوجية	
12	المحور الثاني الرقمنة في بريد الجزائر		
04	16 - 13	الملموسية	جودة الخدمات في المؤسسات البريدية
04	20 - 17	الإعتمادية	
04	24 - 21	الإستجابة	
04	28 - 25	الأمان	
16	المحور الثالث جودة الخدمات المتوفرة في بريد الجزائر		
28	مجموع عدد عبارات الإستبانة		

من إعداد الطالبتين

و قد تم استخدام سلم ليكارت الخماسي لقياس إجابات المبحوثين لعبارات الإستبيان كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (08) : سلم ليكارت الخماسي

المجال	1 إلى 1.80	1.80 إلى 2.60	2.60 إلى 3.40	3.40 إلى 4.20	4.20 إلى 5
الإتجاه العام للعينة	معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا
المستوى الموافق له	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا

من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: قياس ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) و ذلك من أجل فحص مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) . تتراوح قيم ألفا كرونباخ بين الصفر و الواحد، حيث تكون القيمة مساوية للصفر إذا لم يكن هناك ثبات، و تكون القيمة تساوي الواحد إذا كان هناك ثبات تام في البيانات، و هذا ما سنلاحظه في الجدول التالي :

جدول رقم (09) : معامل الثبات Alpha de Cronbach

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الرقمنة	البنية التحتية	04	0.88
	الموارد البشرية	04	0.82
	الوسائل التكنولوجية	04	0.76
الثبات العام للرقمنة			0.86
جودة الخدمة	الملموسية	04	0.86
	الاعتمادية	04	0.70
	الاستجابة	04	0.81
	الأمان	04	0.89
الثبات العام لجودة الخدمة			0.92
معامل الثبات الكلي			0.92

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

ومن خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي قد بلغ 0.92 وهو معامل ثبات مرتفع جدا ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر معاملات الثبات لمتغيري الدراسة مرتفعة و مناسبة للدراسة، فقد بلغ معامل ثبات العام للرقمنة 0.86 و الثبات العام لجودة الخدمة 0.92، وهكذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث، مما يجعلنا على ثقة تامة من صحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج .

المطلب الثاني : صدق الاتساق الداخلي
الفرع الأول : صدق الإتساق الداخلي لأبعاد الرقمنة

جدول رقم (10) : الاتساق الداخلي لبعد البنية التحتية

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.783**	0.000	01
0.901**	0.000	02
0.907**	0.000	03
0.847**	0.000	04

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعد البنية التحتية أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 70% ، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعد البنية التحتية، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد .

جدول رقم (11) : الاتساق الداخلي لبعد الموارد البشرية

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.823**	0.000	05
0.863**	0.000	06
0.776**	0.000	07
0.794**	0.000	08

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعد الموارد البشرية أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 70% ، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعد الموارد البشرية، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد .

جدول رقم (12) : الاتساق الداخلي لبعد الوسائل التكنولوجية

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.809**	0.000	09
0.788**	0.000	10
0.795**	0.000	11
0.715**	0.000	12

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعد الوسائل التكنولوجية أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 70% ، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعد الوسائل التكنولوجية، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد .

جدول رقم (13) : الاتساق الداخلي لأبعاد الرقمنة

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارات	أبعاد الرقمنة
0.819**	0.000	(04 – 01)	البنية التحتية
0.791**	0.000	(08 – 05)	الموارد البشرية
0.782**	0.000	(12 – 09)	الوسائل التكنولوجية

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يبين هذا الجدول أن جميع معاملات ارتباط أبعاد الرقمنة موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة 0.01 فأقل، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط Pearson أكبر من 70% و هي معاملات تبين أن الارتباط قوي جداً، مما يعني أن هذه الأبعاد تتسق مع متغير الرقمنة ، و هو ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لهذه الأبعاد .

الفرع الثاني : الإتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمة

جدول رقم (14) : الاتساق الداخلي لبعده الملموسية

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.767**	0.000	13
0.755**	0.000	14
0.926**	0.000	15
0.871**	0.000	16

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعده الملموسية أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 70% ، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعده الملموسية، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

جدول رقم (15) : الاتساق الداخلي لبعده الاعتمادية

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.747**	0.000	17
0.695**	0.000	18
0.744**	0.000	19
0.758**	0.000	20

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعده الاعتمادية أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 60 بالمئة، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعده البنية الاعتمادية، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد .

جدول رقم (16) : الاتساق الداخلي لبعء الاستجابة

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.800**	0.000	21
0.749**	0.000	22
0.832**	0.000	23
0.820**	0.000	24

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعء الاستجابة أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 70 بالمئة، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعد الاستجابة، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد .

جدول رقم (17) : الاتساق الداخلي لبعء الأمان

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة
0.882**	0.000	25
0.817**	0.000	26
0.898**	0.000	27
0.863**	0.000	28

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss20

يتبين من خلال معطيات هذا الجدول الذي يمثل صدق الاتساق الداخلي لبعء الأمان أن جميع معاملات ارتباط عبارات هذا البعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل ، و قد جاءت جميع معاملات الارتباط قوية بحيث تجاوزت 80 بالمئة، و هذا يعني اتساق هذه العبارات مع بعد الأمان، و بالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد .

جدول رقم (18) : الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمة

معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارات	أبعاد جودة الخدمة
----------------	---------------	----------	-------------------

0.926**	0.000	(16 – 13)	الملموسية
0.713**	0.000	(20 – 17)	الاعتمادية
0.908**	0.000	(24 – 21)	الاستجابة
0.849**	0.000	(28 – 25)	الأمان

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يبين هذا الجدول أن جميع معاملات ارتباط أبعاد جودة الخدمة موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة 0.01 فأقل، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط Pearson أكبر من 70% و هي معاملات تبين أن الارتباط قوي جداً، مما يعني أن هذه الأبعاد تتسق مع متغير جودة الخدمة ، و هو ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لهذه الأبعاد .

المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

للإجابة على أسئلة الدراسة وتحليل العلاقة بين متغير الرقمنة وجودة الخدمة واختبار الفرضيات، قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss ، و هي كالتالي :

معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) : هو اختبار إحصائي يستخدم لقياس مدى ثبات نتائج الدراسة و تحديد ما إذا كانت الأبعاد متسقة مع موضوع الدراسة، تتراوح قيم ألفا كرونباخ بين 0 و 1 ، و كلما كانت القيمة قريبة من 1 كان الاتساق الداخلي للدراسة أعلى، تزداد احتمالية الحصول على قيمة عالية لمعامل ألفا كرونباخ إذا زاد عدد الأسئلة ذات الصلة بموضوع الدراسة .

صدق الاتساق الداخلي : هو نوع من أدوات التحليل الإحصائي التي تقيس مدى ارتباط العبارات بالبعد الذي تنتمي إليه أو ارتباط البعد بالمحور الذي ينتمي إليه، و يتم ذلك بحساب معامل الارتباط و يمكن تحسينه أي زيادة قيمته عن طريق إعادة صياغة الأسئلة بشكل واضح أو زيادة أسئلة ذات صلة بالدراسة، و في الغالب يتم الإعتماد على درجة المعنوية لمعرفة ما إذا كان الارتباط معنوي أي أقل من (α) أو غير معنوي أكبر من (α) ، عموماً $(\alpha=0.01)$ أو $(\alpha=0.05)$.

اختبار التوزيع الطبيعي : هو أداة تستخدم في الإحصاء لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، و يعرف على أنه توزيع احتمالي له منحنى على شكل جرس متمائل حول متوسط الدراسة، هناك العديد من اختبارات التوزيع الطبيعي منها اختبار

كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) و اختبار شابيرو-ويلك (Shapiro-Wilk Test).

مقاييس الإحصاء الوصفي : و قد تم استخدامها من أجل وصف العينة و إظهار الخصائص المتعلقة بها كالمتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري .

اختبار الانحدار البسيط : أداة إحصائية تستخدم لدراسة العلاقة الخطية بين متغيرين، أحدهما تابع و الآخر مستقل، و ذلك لتحديد قوة العلاقة بين هاذين المتغيرين، و بناءا على نتائج المقدمة من طرف برنامج spss يمكن استنتاج ما إذا كانت هناك علاقة خطية ذات دلالة إحصائية أم لا .

معامل بيرسون : هو مقياس احصائي يتم استخدامه لقياس قوة علاقة الارتباط بين متغيرين و هو يطبق على المتغيرات الكمية فقط .

المبحث الرابع : عرض و تحليل نتائج المستجوبين و اختبار الفرضيات
يتم في هذا المبحث تقديم نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها و تحليلها، و من ثم التأكد من صحة الفرضيات المذكورة سابقا .

المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج الدراسة
في هذا المطلب، ستنم دراسة اتجاهات موظفي مديرية بريد الجزائر- اولاد جلال -، حول أبعاد الرقمنة و أبعاد جودة الخدمة . سيتم ذلك من خلال عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية. وتحديد درجة الموافقة من خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها باستخدام سلم ليكارت الخماسي .

الفرع الأول : عرض و تحليل أبعاد الرقمنة
أولا - البنية التحتية

جدول رقم (19) : الاتجاه العام لعبارات البنية التحتية

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تدعم إدارة البريد سياسة تطبيق الرقمنة، لتقديم خدمات ذات جودة عالية في المؤسسة	4.76	0.43	موافق جدا
02	تتوفر شبكة اتصال حديثة وفعالة لخدمة نظام المعلومات في مؤسسة البريد	4.63	0.58	موافق جدا
03	تعمل مؤسسة البريد على تحديث و تطوير الأجهزة و البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الإلكتروني	4.61	0.59	موافق جدا

04	تعمل مؤسسة البريد على توفير متطلبات حماية المعلومات و النظام بشكل عام	4.63	0.67	موافق جدا
	المتوسط العام لبعء البنية التحتية	4.65	0.49	موافق جدا

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد البنية التحتية بلغ 4.65، مع انحراف معياري يساوي 0.49، يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جدا، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.61 و 4.76، مع انحرافات معيارية تتراوح بين 0.43 و 0.67. يشير ذلك إلى أن العبارة رقم 1 حصلت على أعلى متوسط، مما يدل على أن إدارة البريد تدعم سياسة تطبيق الرقمنة، لتقديم خدمات ذات جودة عالية في المؤسسة .

ثانيا - الموارد البشرية :

جدول رقم (20) : الاتجاه العام لعبارات الموارد البشرية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
05	يعتمد البريد على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام الرقمنة	4.39	0.75	موافق جدا
06	زيادة التواصل بين العملاء من خلال استعمال تقنيات رقمية حديثة	4.50	0.55	موافق جدا
07	يتكيف موظف البريد مع التغيرات السريعة في البيئة الرقمية	4.55	0.55	موافق جدا
08	يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالرقمنة	4.50	0.68	موافق جدا
	المتوسط العام لبعء الموارد البشرية	4.48	0.51	موافق جدا

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد الموارد البشرية بلغ 4.48، مع انحراف معياري يساوي 0.51. يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جدا، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.39 و 4.55، مع انحرافات

معيارية تتراوح بين 0.55 و 0.75. يشير ذلك إلى أن العبارة رقم 07 حصلت على أعلى متوسط، مما يدل على أن موظف البريد يتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الرقمية .

ثالثا - الوسائل التكنولوجية :

جدول رقم (21) : الاتجاه العام لعبارات الوسائل التكنولوجية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
09	تتوفر قاعدة بيانات شاملة و كافية و متاحة لجميع مراكز البريد	4.34	0.74	موافق جدا
10	تتوفر شبكة داخلية جيدة (أنترنت) في المؤسسة	4.16	0.88	موافق
11	تتوفر الأجهزة المناسبة لمشروع الرقمنة مثل: الحواسيب، شبكات المعلومات، البرمجيات	4.53	0.55	موافق جدا
12	تمتاز الأنظمة الإلكترونية المستخدمة بكفاءة عالية في تخزين، تصنيف، تحديث واسترجاع البيانات والمعلومات التي تحتاجها	4.61	0.49	موافق جدا
	المتوسط العام لبعد الوسائل التكنولوجية	4.40	0.52	موافق جدا

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد جودة القرار الإداري بلغ 4.40، مع انحراف معياري يساوي 0.52. يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جدا، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.16 و 4.61، مع انحرافات معيارية تتراوح بين 0.49 و 0.88. يشير ذلك إلى أن العبارة رقم 12 حصلت على أعلى متوسط، مما يدل على أن الأنظمة الإلكترونية المستخدمة تمتاز بكفاءة عالية في تخزين، تصنيف، تحديث واسترجاع البيانات والمعلومات التي تحتاجها .

الفرع الثاني : عرض و تحليل نتائج أبعاد جودة الخدمة .

أولا- الملموسية :

جدول رقم (22) : الاتجاه العام لعبارات الملموسية

رقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	درجة
-----	----------	---------	----------	------

العبرة	الحسابي	المعياري	الموافقة
13	4.16	0.78	موافق
14	4.32	0.70	موافق جدا
15	4.21	0.87	موافق
16	4.21	0.96	موافق
	4.22	0.69	

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد جودة القرار الإداري بلغ 4.22، مع انحراف معياري يساوي 0.69. يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جدا، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.16 و 4.32، مع انحرافات معيارية تتراوح بين 0.70 و 0.96 يشير ذلك إلى أن العبارة رقم 14 حصلت على أعلى متوسط، مما يدل على أن مؤسسة البريد تمتلك برمجيات نظم تشغيل وتطبيقات تمكنها من إنجاز الأعمال الإلكترونية .

ثانيا- الاعتمادية :

الجدول رقم (23) : الاتجاه العام لعبارات الاعتمادية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
17	قدرة مقدم الخدمة البريدية على تلبية احتياجات العميل في الزمن المناسب	4.26	0.76	موافق جدا
18	توثيق المعلومات الخاصة بالعميل و تسهيل استرجاعها	4.63	0.48	موافق جدا
19	التقليل من الاختلافات في العمليات البريدية، و تقليل الأخطاء و تحسين جودة الخدمات المقدمة	4.58	0.50	موافق جدا
20	تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المطلوبة من طرف العملاء	4.55	0.55	موافق جدا

متوسط العام لبعد الاعتمادية	4.50	0.42	موافق جدا
-----------------------------	------	------	--------------

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد جودة القرار الإداري بلغ 4.50، مع انحراف معياري يساوي 0.42. يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جداً، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.26 و 4.63، مع انحرافات معيارية تتراوح بين 0.48 و 0.76. يشير ذلك إلى أن العبارة رقم 18 حصلت على أعلى متوسط، مما يدل على أن مؤسسة البريد تعمل على توثيق المعلومات الخاصة بالعميل و تسهيل استرجاعها .

ثالثاً- الاستجابة :

جدول رقم (24) : الاتجاه العام لعبارات الاستجابة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
21	تؤدي المؤسسة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير	4.24	0.75	موافق جدا
22	تساهم شبكات الاتصال داخل المؤسسة في تبادل بين الأقسام، مما يزيد من كفاءة إنجاز الأعمال	4.39	0.54	موافق جدا
23	توفر الرقمنة وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة البريدية	4.47	0.68	موافق جدا
24	زيادة مستوى الشفافية و التواصل بين العملاء و المؤسسة من خلال التطبيقات و المنصات الإلكترونية	4.37	0.63	موافق جدا
	المتوسط العام لبعد الاستجابة	4.36	0.52	موافق جدا

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد جودة القرار الإداري بلغ 4.36، مع انحراف معياري يساوي 0.52. يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جداً، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.24 و 4.47، مع انحرافات معيارية تتراوح بين 0.54 و 0.75. يشير ذلك إلى أن العبارة رقم 23 حصلت

على أعلى متوسط، مما يدل على أن الرقمنة توفر وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة البريدية ..
رابعاً- الأمان :

جدول رقم (25) : الاتجاه العام لعبارات الأمان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
25	يعمل البريد على توفير متطلبات حماية المعلومات والنظام بشكل عام	4.58	0.68	موافق جداً
26	تحقيق الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية ذات الخصوصية داخل البريد مهم لضمان سلامة البيانات و سرية المعلومات	4.53	0.64	موافق جداً
27	تسهل الرقمنة مراقبة جودة البيانات المجمع و تحافظ على سرية معلومات العملاء من القرصنة أو الاختراق	4.63	0.67	موافق جداً
28	تساعد الرقمنة في عملية تزويد و البحث و الاسترجاع واستخدام المعلومات بشكل آمن	4.63	0.63	موافق جداً
	المتوسط العام لبعده الأمان	4.59	0.57	

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن متوسط الحسابات الإجمالية للعبارات بعد جودة القرار الإداري بلغ 4.59، مع انحراف معياري يساوي 0.57. يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما كانت درجة الموافقة على هذا البعد عالية جداً، فقد كانت المتوسطات الحسابية لها تتراوح بين 4.53 و 4.63، مع انحرافات معيارية تتراوح بين 0.63 و 0.68. يشير ذلك إلى أن العبارتين رقم 27 و 28 قد حصلتا على أعلى متوسط، مما يدل على أن الرقمنة تساعد في عملية تزويد و البحث و الاسترجاع واستخدام المعلومات بشكل آمن و مراقبة جودة البيانات المجمع و تحافظ على سرية معلومات العملاء من القرصنة أو الاختراق .

المطلب الثالث : إختبار التوزيع الطبيعي

استخدمنا اختبار التوزيع الطبيعي (Smirnov – Kolmogorov) لمعرفة ما إذا كانت البيانات التي تم جمعها في الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. إذا كانت قيمة الاحتمالية (sig.) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة أو النسبة المئوية التي حددها الباحث (α) ، فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تقول أن "بيانات عينة البحث المستخدمة تخضع للتوزيع الطبيعي". أما إذا كانت القيمة أكبر من مستوى الدلالة المحدد، فإننا نقبل الفرضية الصفرية. في دراستنا، اعتمدنا مستوى الدلالة (α) بقيمة 0.05، وهو المستوى المعتاد في معظم الدراسات الاجتماعية.

جدول رقم (26) : اختبار التوزيع (Kolmogorov- Smirnov الطبيعي)

محاور الدراسة	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistique	ddl	Significatio n
الرقمنة	0,193	38	0,061
جودة الخدمة	0,114	38	0,200*

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتبين لنا من الجدول رقم (26) الذي يمثل اختبار التوزيع الطبيعي أن قيمة sig لكلا المحورين أكبر من (α) و هذا يعني أننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول أن "بيانات عينة البحث المستخدمة تخضع للتوزيع الطبيعي".

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

بعد تحليل عبارات الرقمنة و عبارات جودة الخدمة ننتقل في هذا المطلب إلى اختبار الفرضيات باعتبارها أداة تحليل تهدف إلى الوصول لاستنتاجات إحصائية نوع معين من البيانات ، بهدف استخلاص استنتاجات صحيحة ودقيقة. يحدد اختبار الفرضية مدى احتمالية وجود علاقة والتحقق من صحتها، ويعتمد على ضرورة وجود الفرضية الصفرية (Null Hypothesis) والفرضية البديلة (Alternative Hypothesis). يجب أن تكون الفرضيتين الصفرية والبديلة متناقضتين، تحديد ما إذا كانت البيانات التي تم الحصول عليها من العينة تتوافق مع الفرضية الصفرية أم تدعم الفرضية البديلة.

1- اختبار الفرضية الأولى : يوجد أثر لتفعيل البنية التحتية في تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - .

جدول رقم (27) : اختبار الانحدار البسيط للبنية التحتية للرقمنة على جودة الخدمة

النموذج	المعاملات غير النمطية	المعاملات النمطية	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
---------	-----------------------	-------------------	-----------------	-------------------

		B	الخطأ المعياري	A	
0.001	3.753		11.018	41.347	جودة الخدمة
0.011	2.684	0.408	0.588	1.579	البنية التحتية

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول، يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للرقمنة في تحقيق جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر - أولاد جلال - عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت 2.684 بمستوى دلالة (0.011) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، و تشير قيمة معامل الارتباط ($B=0.408$) أن هناك علاقة قوية موجبة بين بعد البنية التحتية للرقمنة و جودة الخدمة. و منه نستنتج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للمؤسسة في تحسين جودة الخدمة في مديرية بريد الجزائر - أولاد جلال - و ذلك من خلال دعم إدارة البريد لسياسة تطبيق الرقمنة، تقديم خدمات ذات جودة عالية، و عمل المؤسسة على توفير شبكة اتصال حديثة و فعالة لخدمة نظام المعلومات وتحديث و تطوير الأجهزة و البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الالكتروني .

2- الفرضية الثانية :

" يوجد أثر للموارد البشرية المؤهلة في جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر - أولاد جلال - "

جدول رقم (28): اختبار الانحدار البسيط للموارد البشرية المؤهلة على جودة الخدمة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		B	الخطأ المعياري	A	
0.000	4.680		10.455	48.929	جودة الخدمة
0.043	2.102	0.331	0.579	1.217	الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول التالي، يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للرقمنة في تحقيق جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر - أولاد جلال - عند

مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) ، و ذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت 2.102 بمستوى دلالة (0.043) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) ، و تشير قيمة معامل الارتباط ($B= 0.331$) أن هناك علاقة قوية موجبة بين بعد الالموارد البشرية للرقمنة و جودة الخدمة، و منه نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر الموارد البشرية المؤهلة في جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - ، و ذلك لأن هذه الأخيرة تعتمد على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام الرقمنة وتدريب العاملين على استخدام الأجهزة و البرمجيات الخاصة بالرقمنة .

3- الفرضية الثالثة: " يوجد أثر لتوفر الوسائل التكنولوجية في تحسين جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - ."

جدول رقم (29): اختبار الانحدار البسيط للوسائل التكنولوجية للرقمنة على جودة الخدمة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		B	الخطأ المعياري	A	
0.000	4.468		9.788	43.729	ثابت
0.009	2.781	0.421	0.551	1.533	الوسائل التكنولوجية

من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول، يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للرقمنة في تحقيق جودة الخدمة بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) ، و ذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت 2.781 بمستوى دلالة (0.009) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) ، و تشير قيمة معامل الارتباط ($B= 0.42$) أن هناك علاقة قوية موجبة بين بعد البنية التحتية للرقمنة و جودة الخدمة، و منه نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد لتوفر الوسائل التكنولوجية على تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال - ، و ذلك من خلال توفر قاعدة بيانات شاملة و كافية و متاحة لجميع مراكز البريد و توفر الأجهزة المناسبة لتطبيق الرقمنة مثل الحواسيب، شبكات المعلومات والبرمجيات .

4- الفرضية الرابعة "هناك علاقة تأثير للرقمنة في تحسين جودة الخدمة البريدية في مديرية بريد الجزائر – أولاد جلال –"

الجدول رقم (30) : نتائج تحليل الانحدار البسيط اثر المتغير المستقل على المتغير التابع

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
الفرضية الرابعة	0,485 ^a	0,235	0,214	4,34985

a. Valeurs prédites : (constantes), جودة الخدمة

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يبين الجدول رقم (30) الذي يمثل نتائج تحليل الانحدار البسيط أثر المتغير المستقل على المتغير التابع أن $R = 0.485$ أي أن معامل الارتباط قوي ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) ، أما معامل التحديد فقد بلغ $R\text{-deux} = 0.235$ ، وهذا يدل على أن 23% من تغيرات الحاصلة في جودة الخدمة سببها الرقمنة ، بينما النسبة الباقية 77% تفسرها أسباب أخرى خارج هذا النموذج .

الجدول رقم (31) : نتائج حساب معامل بيرسون لاختبار صحة الفرضية الرابعة

الاختبارات	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
الفرضية الرابعة	0.485**	0.002

من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (31) الذي يمثل نتائج حساب معامل بيرسون لاختبار صحة الفرضية الرابعة أن معامل بيرسون قدر ب 0.485 و يدل على قوة الارتباط بين الرقمنة و جودة الخدمة و نلاحظ كذلك ان مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.002$ اي أنه دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) ، و من هنا يمكن القول أنه هناك علاقة تأثير للرقمنة في تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال –

خلاصة الفصل التطبيقي

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال – من أجل تقييم مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة البريدية تبين لنا أن :

- تمتلك مديرية البريد موارد بشرية مؤهلة
- إدارة مؤسسة البريد تدعم سياسة تطبيق الرقمنة لتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- تبين لنا أن موظفي البريد في المؤسسة قادرين على التكيف مع متغيرات البيئة الرقمية.
- وتبين لنا أن المؤسسة تمتلك برمجيات نظم تشغيل و تطبيقات تمكنها من إنجاز الأعمال الالكترونية
- و اتضح لنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الرقمنة على تحسين جودة الخدمات البريدية .

الخاتمة

الخاتمة

تعتبر الرقمنة في العصر الرقمي الحديث نقطة تحول حاسمة في تطور العديد من المؤسسات العامة و الخاصة، حيث يسعى التنافس في العصر الحالي إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والتغيرات في المجتمع، فهي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتوسيع نطاق الوصول إليها، وذلك من خلال تحسين الأداء وتبسيط العمليات. بالإضافة إلى ذلك، تسهل الرقمنة عملية التكامل بين مختلف أقسام المؤسسة وتبادل المعلومات بشكل سريع ومبسط. حيث أن استراتيجيات الرقمنة في الجزائر تشمل تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير التطبيقات والمنصات الرقمية لتسهيل اللجوء إلى الخدمات الحكومية والتجارية. كما تركز الجهود على تطوير مهارات العمالة لمواكبة التحول الرقمي وتشجيع ريادة الأعمال والابتكار في القطاع التكنولوجي، بهدف تعزيز الاقتصاد الرقمي وتحسين الخدمات الحكومية والشركات، وتحقيق التواصل الفعال بين المؤسسات والمواطنين.

لذا حاولنا من خلال دراستنا معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة البريدية، حيث تطرقنا في الفصل النظري إلى ماهية الرقمنة و خصائصها و متطلباتها و أهم التحديات التي تواجه تطبيقها، و بعدها تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة بشكل عام و جودة الخدمة البريدية بشكل خاص ثم قمنا بدراسة انعكاس الرقمنة على جودة الخدمة البريدية، و الفصل التطبيقي قمنا بدراسة ميدانية لمديرية بريد الجزائر – اولاد جلال – و تبين لنا ان استخدام التكنولوجيا في قطاع البريد يمكن أن يحسن من جودة الخدمات البريدية من خلال إحداث ثورة في العمليات البريدية التقليدية. ومن خلال تكامل التقنيات الرقمية، يمكن للخدمات البريدية تحقيق تحسينات مختلفة تعود بالنفع على مقدمي الخدمة والعملاء على حد سواء. و من خلال دراستنا يمكن أن نبرز مجموعة من النتائج النظرية و التطبيقية كما يلي :

• النتائج النظرية :

- ✓ تتضمن عمليات الرقمنة تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية تسهل التنفيذ وتحسن الكفاءة والجودة.
- ✓ للرقمنة عدة خصائص تشمل جوانب تتعلق بالتكنولوجيا الرقمية و التفاعلات الإلكترونية .
- ✓ متطلبات الرقمنة تتمثل في مجموعة من العوامل التي يجب توفرها لتمكين التحول الرقمي والاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الرقمية مثل البنية التحتية و الموارد البشرية المؤهلة و الوسائل التكنولوجية .
- ✓ هناك بعض التحديات التي تواجه الرقمنة و التي تتطلب جهود مشتركة من القطاعين العام و الخاص للتغلب عليها و تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية .

- ✓ تتيح المنصات الرقمية التواصل الشخصي مع العملاء، وتقدم عروضاً ترويجية مخصصة وخيارات توصيل وآليات للتعليقات من أجل تجربة مستخدم محسنة.
- ✓ سهّلت الحلول الرقمية مثل شراء الطابع البريدية عبر الإنترنت والإشعارات الإلكترونية على العملاء التفاعل مع الخدمات البريدية.

• النتائج التطبيقية :

- ✓ أدت الرقمنة إلى تبسيط العمليات و تقليل أخطاء العمليات البريدية .
- ✓ تعمل الرقمنة على جمع و تحليل البيانات و اتخاذ القرار بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين عروض الخدمة البريدية .
- ✓ تعمل الرقمنة على تبسيط العمليات البريدية من خلال رقمنة العمليات مثل الفرز والتتبع والتسليم، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة.
- ✓ تعتمد الرقمنة على تكامل عدة عوامل من التكنولوجيا والبنية التحتية والبيانات والعمليات والثقافة التنظيمية والسياسات لتحقيق جودة الخدمة البريدية .
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للرقمنة على جودة الخدمة البريدية في مديرية بريد الجزائر- أولاد جلال – عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية المؤهلة للرقمنة على جودة الخدمة البريدية في مديرية بريد الجزائر- أولاد جلال – عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوسائل التكنولوجية للرقمنة على جودة الخدمة البريدية في مديرية بريد الجزائر- أولاد جلال – عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)
- ✓ هناك علاقة تأثير للرقمنة في تحسين جودة الخدمة البريدية بمديرية بريد الجزائر – أولاد جلال –

• الإقتراحات :

- ✓ تغيير ثقافة المؤسسة لتكون متوافقة مع عمليات الرقمنة، بما في ذلك تحسين المهارات والتدريب وتعزيز التفكير الرقمي والابتكار.
- ✓ تعزيز الشراكات مع مقدمي التكنولوجيا وأصحاب المصلحة الآخرين للاستفادة من الخبرات والموارد اللازمة لمبادرات الرقمنة الناجحة.
- ✓ القيام بتقييم وتحديث الأنظمة الرقمية بانتظام لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة.
- ✓ توفير بيئة قانونية وتنظيمية تدعم الرقمنة وتضمن الأمان وحماية البيانات وتشجيع الابتكار.
- ✓ توسيع شبكات الاتصالات وتحسين جودة الإنترنت وتوفير الخدمات الرقمية للمواطنين والشركات.

✓ دعم الابتكار التقني وتشجيع على تطوير الحلول الرقمية الجديدة في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات والتحول الرقمي .

الاهتمام بتطوير مهارات الكوادر البشرية في مجال التكنولوجيا والرقمنة من خلال برامج التدريب والتأهيل والتعليم العالي في مجالات الحوسبة وتقنيات المعلومات



قائمة المراجع

قائمة المراجع :

المراجع باللغة العربية

- 1- أحمد أحمد فرج. (2009). الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ (04)،
- 2- احمد الكبسي. (بلا تاريخ). تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية. (29).
- 3- ادريس ثابت عبد الرحمن. (2006). *كفاءة وجودة الخدمات واللوجستية*. مصر: الدار الجامعيه الاسكندريه .
- 4- الجاسمي، و باسم عباس كريدي. (2007). جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون/مدخل قيمي. مجلة *القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية*، 09 (01).
- 5- الدراجي مكي، و كلثوم عطاب. (2021). رقمنة الشباك الالكتروني الموحد الوثائق اليوميترية كاليه لتحسين الخدمه العموميه في الجزائر. *مجلة الإجتهد القضائي*، 13 (02)، الصفحات 1253-1280.
- 6- بابليوفيليا (2020). ديسمبر. *دراسات المكتبات والمعلومات* , 02(08) .
- 7- برانيس. (بلا تاريخ). مشاكل عرض الخدمات البريديه في الجزائر. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا*، 07 (05).
- 8- جمال سالمى. (2010). *الاقتصاد الدولي وعولمة اقتصاد المعرفة*. عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- 9- جيهان رزاق. (2022). الرقمنة وانعكاساتها على الإدارة المحلية (رسالة ماجستير). الصفحة 09. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس.
- 10- حميد الطائي. (2007). *الاسس العلميه للتسويق الحديث*. عمان الأردن: دار البازوري للنشر والتوزيع .
- 11- خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. *مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية*، 05 (01)، الصفحات 17-30.
- 12- رشيد سالمى، و أسماء قاسمية. (01 11, 2015). *ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال*. *مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية*، 01 (03)، الصفحات 343-355.
- 13- زبد زكي شفيق. (2018). تقييم مستوى جودة الخدمات البريديه وعلاقتها بالرضا من وجهه نظر متلقي الخدمه رساله ماجستير. الصفحة 16. فلسطين، محاسبة، القدس: جامعة القدس.
- 14- زهير بضياف. (30 نوفمبر، 2021). دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المالية. *مجلة التمير الفكرية للعلوم الإجتماعية و الانسانية*، 3 (3)، الصفحات 80-68.
- 15- زهير حافظي. (مارس، 2008). *الانظمة الالية ودورها في تنمية الخدمات الارشيفية (أطروحة دكتوراه)*. 125. كلية العلوم الانسانية، قسنطينة: جامعة منتوري.
- 16- سامية خواثره. (21 فيفري، 2021). الرقمنة ضمانه لجوده التعليم العالي والبحث العلمي وتحسين التنميّه المستدامة . *كلية الحقوق والعلوم الانسانيه* ، الجزائر: جامعه محمد بوقره .

- 17- سمية بومروان. (2014). الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، الطبعة الاولى، (المجلد 01). مكتبة القانون و الاقتصاد الرياضية.
- 18- سميحه بلحسن. (2012). تأثير جوده الخدمات على تحقيق الرضى الزبون تخصص تسويق الخدمات مذكروه ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
- 19- شاكر بن احمد خالد بن محمد. (2015). الجوده الشامله عمان دار الفكر. عمان: دار الفكر.
- 20- شيماء غرمول، و فاطمة بلغول. (2023). دور الرقمنة في المؤسسات في تحسين الخدمات المالية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس.
- 21- صالح الدلهومي. (2001). اشكاليه المكتبه الالكترونيه ومستفيدها اعمال المؤتمر العشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: "المكتبه الالكترونيه والنشر الالكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي".
- 22- صليحة شريقي، و الزهرة خرباشي. (2022). رقمنة الادارات العمومية مالية لتحسين خدماتها ،دراسة حالة مديرية التشغيل لولاية برج بوعرييج. الصفحة 13. جامعة محمد البشر ابراهيم برج بوعرييج، تخصص ادارة اعمال.
- 23- صليحة شريقي، و الزهرة خرباشي. (2022). رقمنة الادارات العمومية مالية لتحسين خدماتها. الصفحة 12. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، برج بوعرييج: جامعة محمد البشر ابراهيم.
- 24- ضياء الدين عديلة. (2023). دور رقمنة في تحسين جوده خدمات البريد مذكروه ماجستير. الصفحة 16. ، علوم اقتصاديه وتجاريه وعلوم التسيير، ورقله: جامعه قاصدي مرباح .
- 25- ضياء الدين عديلة، و مسعود عوام. (2023). دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
- 26- ع عريضة. (2005). تقييم جوده الخدمه البريديه المقدمه للمستفيدين من قطاع البريد الاردني بعد الخصخصه رساله ماجستير دار المنظومه. الصفحة 16. ، الاردن: جامعه ال البيت.
- 27- عبد المحسن توفيق محمد. (2006). قياس الجوده والقياس المقارن. مصر: دار الفكر العربي الاسكندريه.
- 28- عبد المنعم ابراهيم محمد. (2013). الجوده بين فلسفه التنظير وفعاليه التطبيق مع رصد لتطور نظم ومفاهيم الجوده منشاه المعارف بالاسكندريه. الاسكندرية: منشأة المعارف .
- 29- عبدالرحمن فراح. (2005). مفاهيم اساسيه في المكتبات الرقمية. مجله المعلوماتيه المملكه العربيه السعوديه مركز المصادر التربويه بوزاره التربيه والتعليم، 10.
- 30- قاسم نايف، و علوان المحياوي. (2006). اداره الجوده الشامله في الخدمات (مفاهيم عمليات وتطبيقات). الاردن: دار النشر للشروق والتوزيع.
- 31- ليندة فليسي. (2011). واقع وجوده الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز مذكروه ماجستير. الصفحة 12. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة أحمد بوقرة.
- 32- مأمون الدرادكة. (2001). اداره الجوده الشامله. 01 ، 142. عمان: دار الثقافه للنشر والتوزيع.
- 33- محمد الصافي مخرمش، و مراد سالمى. (2023). التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي. كلية العلوم الاقتصادية و علوم تجارية و علوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

- 34- محمد ومان. (2015_2016). البيئة الرقمية دراسة في بيئة الابعاد السوسيو،تقنية (اطروحة دكتورا). الصفحة 97. كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، بسكرة: جامعة محمد خيضر .
- 35- محمود المصري سعد. (2002). ادارة تسويق الانشطة الخدميه المفاهيم واستراتيجيات. اسكندرية: دار الجامعة الاسكندرية.
- 36- مريم خالص حسين. (2013). الحكومه الالكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .
- 37- مسعود البلي، و ساره اوحجيج. (2001). نحو رقمته الاداره العموميه قطاع التعليم العالي. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، 06 (01)، الصفحات 887-908.
- 38- مصطفى نور الله. (بلا تاريخ). فجوه جوده خدمه في المصارف القطاع الخاص في محافظه اللاذقيه السوريه. مجلة الباحث (14).
- 39- منير حمزة. (2010). المكتبة الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق. قسنطينة: دار الالمعية لنشر والتوزيع.
- 40- مهدي براهيمية، و كريم جدي. (2023). تأثير الرقمنة على الاداء الوظيفي مذكرة ماجستير.. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، تبسة: جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.
- 41- نبيل عكنوش. (2010). المكتبة الرقمية الجامعه الجزائريه تصميمها وانشائها مكتبه جامعته الامير عبد القادر نموذجا رساله الدكتوراه كليه العلوم الانسانيه والعلوم الاجتماعيه قسم علم المكتبات. الصفحة 149. كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.
- 42- نجوى عمروش. (2012). دور جوده خدمه في تحقيق رضا العميل مذكرة ماجستير . الصفحة 43. كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير ، قسنطينة : جامعة منتوري.
- 43- نصيرة عليط. (جوان، 2023). توجه الزبائن نحو الخدمات الالكترونية لبريد الجزائر ورضاهم عن جودتها. مجلة المنهل الاقتصادي، 06 (01)، الصفحات 37-54.
- 44- نوال موسى، و سناء بساعي. (بلا تاريخ). فعالية الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي داخل المؤسسة (رسالة ماجستير). الصفحة 36_37. كلية العلوم الاجتماعية، مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس.
- 45- نور الدين بوغان. (2007). جوده الخدمات واثرها على رضا العميل دراسه ميدانيه في المؤسسه المينائيه لسكيكده مذكرة ماجستير جامعته محمد بوضياف مسيله الجزائر. الصفحة 09. كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، مسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- 46- هشام بن دادي، و عبد القادر معمر سعيدات. (2022). رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومية للتكيف (رسالة ماجستير). كلية الحقوق، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

المراجع باللغة الأجنبية

47- ALGÉRIE POSTE. (s.d.). Consulté le 05 10, 2024, sur <https://www.poste.dz/>.

48- Azizzadeh, F., Karam, K., & Soltani, I. (2013). service Quality Measurement in the Public Sector (ILam Province Post Office Case Studies),.

- 49- Cronin, J., & Taylor, S. (s.d.) , “Measuring Services Quality: A Reexamination and extension ”,journal of marketing, Vol56. 55.
- 50- journal of economic growth and entrepreneurship . (2022). 94 (02).
- 51- Manar, A. (2023). L’impact des services électroniques postaux sur la performance de l’ entreprise. ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE, Tipaza.
- 52- *offia of public services reform, measurny,understanding customer,report of social research institute April 2002*,متاح:<https://www.ipsos.com>. (s.d.).
- 53- Schroeder, & Roger, G. (2007). "Operations Management", 3 rded , McGraw-Hill companies , Inc, Boston. 140.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات

تحية طيبة, و بعد :

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر،
فرع العلوم الاقتصادية تخصص "اقتصاد و تسيير مؤسسات" تحت عنوان " دور الرقمنة في
تحسين جودة الخدمات البريدية "دراسة حالة مؤسسة البريد أولاد جلال

لذا يرجى التكرم بتعبئة هذه الاستمارة الموجه لعمال مؤسسة بريد الجزائر – أولاد جلال-
بوضع علامة (x) أمام كل عبارة في حقل الذي يمثل وجهة نظرك بكل أمانة ودقة و موضوعية , و
بالشكل الذي يعكس واقع حال متغيرات الدراسة في المؤسسة , فذلك سيكون له أثر كبير في
الحصول على نتائج ايجابية , علما أن نتائجها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

و تفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الطالبة:

لعياضي هند

عثماني إيمان

السنة الجامعية

2024/2023

1- البيانات الشخصية

الجنس: ذكراً أنثى

المستوى الدراسي: تقني أو تقني أمي بانس ماستر مهندس

العمر: أقل من 25 سنة (25-29) (30-34) (35-39) (40-44) أكثر من 44 سنة

الوظيفة:

الأقدمية في الوظيفة الحالية: أقل من سنة واحدة (0-3) (4-6) (7-9) 10 فأكثر

2- الرقمنة في المؤسسة البريدية

الرقم	العبارات	موافق جداً	موافق	محايد	معارض	معارض جداً
البنية التحتية						
01	تدعم إدارة البريد سياسة تطبيق الرقمنة، لتقديم خدمات ذات جودة عالية في المؤسسة.					
02	تتوفر شبكة اتصال حديثة وفعالة لخدمة نظام المعلومات في مؤسسة البريد					
03	تعمل مؤسسة البريد على تحديث وتطوير الأجهزة و البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الإلكتروني					
04	تعمل مؤسسة البريد على توفير متطلبات حماية المعلومات و النظام بشكل عام					
الموارد البشرية						
05	يعتمد البريد على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام الرقمنة					
06	زيادة التواصل بين العملاء من خلال استعمال تقنيات رقمية حديثة					
07	يتكيف موظف البريد مع التغيرات السريعة في البيئة الرقمية					
08	يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة و البرمجيات الخ بالرقمنة					
وسائل التكنولوجيا						
13	تتوفر قاعدة بيانات شاملة و كافية و متاحة لجميع مراكز ال					
14	تتوفر شبكة داخلية جيدة (أنترنت) في المؤسسة					
15	تتوفر الأجهزة المناسبة لمشروع الرقمنة مثل: الحواسيب، شبكات المعلومات، البرمجيات					
16	تمتاز الأنظمة الإلكترونية المستخدمة بكفاءة عالية في تخزين تصنيف، تحديث واسترجاع البيانات والمعلومات التي تحتاج					

3- جودة الخدمات المتوفرة في بريد الجزائر

الرقم	العبارات	موافق جد	موافق	محايد	معارض	معارض جد
الملموسية						
17	تتوفر المؤسسة على تجهيزات و معدات تقنية متطورة					
18	تمتلك مؤسسة البريد برمجيات نظم تشغيل وتطبيقات تمكنها من إنجاز الأعمال الإلكترونية					
19	توفر مؤسسة البريد خدمات فعالة في الوقت المناسب					
20	تقديم وسائل الراحة و التسهيلات للعملاء، مثل تقليل وقت الإنتظار، و تحسين سرعة الخدمة، وضمان الخصوصية					
الاعتمادية						
21	قدرة مقدم الخدمة البريدية على تلبية احتياجات العميل في الزمن المناسب					
22	توثيق المعلومات الخاصة بالعميل و تسهيل استرجاعها					
23	التقليل من الإختلافات في العمليات البريدية، و تقليل الأخطاء و تحسين جودة الخدمات المقدمة					
24	تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المطلوبة من طرف العملاء					
الاستجابة						
25	تؤدي المؤسسة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير					
26	تساهم شبكات الاتصال داخل المؤسسة في تبادل المعلومات بين الأقسام، مما يزيد من كفاءة إنجاز الأعمال					
27	توفر الرقمنة وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة البريدية					
28	زيادة مستوى الشفافية و التواصل بين العملاء و المؤسسة خلال التطبيقات و المنصات الإلكترونية					
الأمان						
29	يعمل البريد على توفير متطلبات حماية المعلومات و النظام بشكل عام					
30	تحقيق الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية ذات الخصوص داخل البريد مهم لضمان سلامة البيانات و سرية المعلومات					
31	تسهل الرقمنة مراقبة جودة البيانات المجمعمة و تحافظ على سرية معلومات العملاء من القرصنة أو الاختراق					
32	تساعد الرقمنة في عملية تزويد و البحث و الاسترجاع واستخدام المعلومات بشكل آمن					

شكرا على تعاونكم معنا.....



الرقم : 00605 / ك.ع.إ.ت.ع ت / 2024

إلى السيد مدير: مؤسسة بريد الجزائر
ولاية اولاد جلال

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

لعياضي هند
عثماني إيمان

لمسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
السنة: ثانية ماستر اقتصاد المؤسسة
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

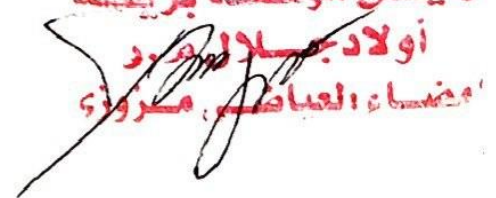
بسكرة في: 2024-04-30

ع/ عميد الكلية



أشيرة المؤسسة المستقبلية

رئيس المؤسسة المستقبلية
أولاد جلال
عضو: العياضي مكي



بسكره في: 2024/ 06/3 .

جامعة محمد خيضر-بسكره
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية.

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة): حمريط رشيد

الرتبة: أستاذ تعليم عالي

قسم الارتباط : العلوم الاقتصادية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطالب (ة):

1. لعياضي هند.

2. عثمانى إيمان

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: إقتصاد و تسيير المؤسسات

بعضوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات البريدية.

دراسة حالة : دراسة حالة مديرية بريد الجزائر – أولاد جلال -

أشهد بأن المذكرة أنجزت وفقا للدليل المنهجي المعتمد من قبل المجلس العلمي للكلية. وارخص بطبع المذكرة المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الأستاذ المشرف

فك

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	29	76,3	76,3	76,3
Valide انثى	9	23,7	23,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	

دراسي مستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تقنيات وتقني سامي	3	7,9	7,9	7,9
ليسانس	20	52,6	52,6	60,5
Valide ماستر	13	34,2	34,2	94,7
مهندس	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

العائلية الحالة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عازب	10	26,3	26,3	26,3
متزوج	27	71,1	71,1	97,4
Valide مطلق	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 25 أقل من	1	2,6	2,6	2,6
(29-25)	5	13,2	13,2	15,8
(34-30)	9	23,7	23,7	39,5
(39-35)	9	23,7	23,7	63,2
(44-40)	10	26,3	26,3	89,5
Valide سنة 44 أكثر من	4	10,5	10,5	100,0

قائمة المحتويات

Total	38	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

الوظيفة أقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقلمنسنذتواحدة	2	5,3	5,3	5,3
(03-01)	13	34,2	34,2	39,5
(06-03)	13	34,2	34,2	73,7
(09-07)	4	10,5	10,5	84,2
فاكثر 10	6	15,8	15,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Corrélations

	b1	تدعم إدارة البريد سياسة تد تطبيقا لقمة، لتقديم خدمات تذات جودة عالية في المؤسسة	تتوفر شبكة اتصال حديثة وتوفر الخدمة من نظام المعلومات ومؤسسة البريد	تعمل مؤسسة البريد على تحديث وتطوير الأجهزة البرمجية تالخاصة بنظام المعلومات إلكتروني	تعمل مؤسسة البريد على توفير متطلبات حماية المعلومات لنظامها كعام	
b1	Corrélacion de Pearson	1	,783**	,901**	,907**	,847**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
تدعم إدارة البريد سياسة تد تطبيقا لقمة، لتقديم خدمات تذات جودة عالية في المؤسسة	Corrélacion de Pearson	,783**	1	,712**	,680**	,436**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,006
	N	38	38	38	38	38
تتوفر شبكة اتصال حديثة وتوفر الخدمة من نظام المعلومات ومؤسسة البريد	Corrélacion de Pearson	,901**	,712**	1	,731**	,669**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	38	38	38	38	38
تعمل مؤسسة البريد على تحديث وتطوير الأجهزة البرمجية تالخاصة بنظام المعلومات إلكتروني	Corrélacion de Pearson	,907**	,680**	,731**	1	,706**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	38	38	38	38	38
تعمل مؤسسة البريد على توفير متطلبات حماية المعلومات لنظامها كعام	Corrélacion de Pearson	,847**	,436**	,669**	,706**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,000	,000	
	N	38	38	38	38	38

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

Corrélations

		b2	يعتمد البريد على الأيدي العاملة مئة المؤهلة في مجال الاستخدام امال رقمنة	زيادة التواصليين العملاء منذ خلال الاستعمالات تقنيات رقمية تحد يثة	يتكيف موظفو البريد مع التغيير ر اتالسر يعنفيا البيئية الرقم ية	يتمتد بيالعامليين على استخدام داما لأجهزة قو البرمجيات لخاصة بالرقمنة
b2	Corrélation de Pearson	1	,823**	,863**	,776**	,794**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
يعتمد البريد على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال الاستخدام رقمنة	Corrélation de Pearson	,823**	1	,739**	,433**	,443**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,007	,005
	N	38	38	38	38	38
زيادة التواصليين العملاء من خلال الاستعمالات تقنيات رقمية تحد يثة	Corrélation de Pearson	,863**	,739**	1	,568**	,529**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,001
	N	38	38	38	38	38
يتكيف موظفو البريد مع التغيير اتالسر يعنفيا البيئية الرقيمة	Corrélation de Pearson	,776**	,433**	,568**	1	,602**
	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,000		,000
	N	38	38	38	38	38
يتمتد بيالعامليين على استخدام اأجهزة قو البرمجيات الخا صا بالرقمنة	Corrélation de Pearson	,794**	,443**	,529**	,602**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,001	,000	
	N	38	38	38	38	38

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

Corrélations

		b3	تتوفر قاعدة بيانات شاملة كافية ومتاحة لجميع اكر ز البريد	تتوفر شبكة داخلية (انترنت) جيدة في المؤسسة	تتوفر الأجهزة المناسبة لمشرو : عالرقمنة مثل الحواسيب، شبكات، المعلومات والبرمجيات	تمتاز الأنظمة الالكترونية المستخد دمت بكفاءة عالية في تخزين، تصني ف، تحديث واسترجاع البيانات والمعل ومات التي تحتاجها
b3	Corrélation de Pearson	1	,809**	,788**	,795**	,715**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
تتوفر قاعدة بيانات شاملة كافية ومتاحة لجميع اكر الب ريد	Corrélation de Pearson	,809**	1	,489**	,466**	,522**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,003	,001

قائمة المحتويات

	N	38	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,788**	,489**	1	,484**	,269
فيالمؤسسة (أنترنت) تتوفر شبكة داخلية جيدة	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,002	,102
	N	38	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,795**	,466**	,484**	1	,676**
تتوفر الأجهزة المناسبة لمشروع عالرقمنة مثل الحواسيب، شبكات، المعلومات البرمجيات	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,002		,000
	N	38	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,715**	,522**	,269	,676**	1
تمتاز الأنظمة الإلكترونية المستخدمة بكفاءة عالية في تخذ زين، تصنيف، تحديث واسترجاع البيانات والمعلومات التي تحتاجها	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,102	,000	
	N	38	38	38	38	38

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

Corrélations

	a1	تتوفر المؤسسة على تكنولوجيات حديثة	تمتلك مؤسسة البريد برمجيات منتظمة	توفر مؤسسة البريد خدمات فعال	تقديم وسائل لراحة التسهيل للتعلم
		هي اتمعدا تكنولوجية متطورة	متشغلو تطبيقا تمكدها من إنجاز الأعمال الإلكترونية	وقتنا المناسب	لاء، مثل نقل وقت انتظار، وتحسين رعة الخدمة، وضمان الخصوصية
	Corrélacion de Pearson	1	,767**	,775**	,926**
a1	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,767**	1	,444**	,616**
تتوفر المؤسسة على تكنولوجيات متطورة	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,000	,001
	N	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,775**	,444**	1	,681**
تمتلك مؤسسة البريد برمجيات منتظمة تشغيلها	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,000	,000
مناجز الأعمال الإلكترونية	N	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,926**	,616**	,681**	1
توفر مؤسسة البريد خدمات فعال وقنا مناسب	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38
	Corrélacion de Pearson	,871**	,524**	,539**	,780**
تقديم وسائل لراحة التسهيل للتعلم، مثل نقل وقت انتظار	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000
طار، تحسين رعة الخدمة، وضمان الخصوصية	N	38	38	38	38

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

Corrélations

قائمة المحتويات

	a2	قدرة مقدم الخدمة البريدي علتلبية احتياجات العميل يا لزمنا المناسب	توثيق المعلومات الخاصة لعميلو تسهيلات رجاها	التقليل من الاختلافات في العمليات ريدية، وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة	تساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المطلوبة من طرف ملاء	
a2	Corrélation de Pearson	1	,747**	,695**	,744**	,758**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
قدرة مقدم الخدمة البريدي علتلبية احتياجات العميل يا لزمنا المناسب	Corrélation de Pearson	,747**	1	,268	,228	,479**
	Sig. (bilatérale)	,000		,104	,168	,002
	N	38	38	38	38	38
توثيق المعلومات الخاصة لعميلو تسهيلات رجاها	Corrélation de Pearson	,695**	,268	1	,675**	,273
	Sig. (bilatérale)	,000	,104		,000	,098
	N	38	38	38	38	38
التقليل من الاختلافات في العمليات ريدية، وتقليل الأخطاء و تحسين جودة الخدمات المقدمة	Corrélation de Pearson	,744**	,228	,675**	1	,471**
	Sig. (bilatérale)	,000	,168	,000		,003
	N	38	38	38	38	38
تساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المطلوبة من طرف عملاء	Corrélation de Pearson	,758**	,479**	,273	,471**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,098	,003	
	N	38	38	38	38	38

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

Corrélations

	a3	تؤدية المؤسسة خدماتها بالوقت المحدد وتناخير	تساهمة شبكات الاتصال داخل مؤسسة فتياد المعلومات ملائم يدمكفاءة إنجاز الأعمال	توفر الرقمنة في الاستجابة السريعة ديما الخدمة البريدي	زيادة مستوى الشفافية في بنا العمل والمؤسسة طبيقات المنصات الإلكترونية	
a3	Corrélation de Pearson	1	,800**	,749**	,832**	,820**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
تؤدية المؤسسة خدماتها بالوقت المحدد وتناخير	Corrélation de Pearson	,800**	1	,556**	,458**	,493**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,004	,002
	N	38	38	38	38	38
تساهمة شبكات الاتصال داخل مؤسسة فتياد المعلومات ملائم يدمكفاءة إنجاز الأعمال	Corrélation de Pearson	,749**	,556**	1	,496**	,427**

	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,002	,008
	N	38	38	38	38	38
توفر الرقمنة قمتحدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة البريدية	Corrélation de Pearson	,832**	,458**	,496**	1	,706**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,002		,000
	N	38	38	38	38	38
زيادة مستوى الشفافية في التواصل بين العملاء والمؤسسة منذ خلال التطبيقات والمنصات الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,820**	,493**	,427**	,706**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,008	,000	
	N	38	38	38	38	38

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

Corrélations

	a4	يعمل لير يد علنتو فير منتظا باتحماية المعلومات النظام ميشكلعام	تحقيقا الدقوة الوضوح فيا عمليات الادار ية اذ انا لخص وصية اذ اخلالير يدمهملا ضمان سلامة البيانات وسر ية المعلومات	تسهلا لرقمنة اقية جودة البياد االمجمعة تحافظ على سر ية معل ومات العملاء من اقر صنة أو الاذ تراق	تساعد الرقمنة في عمليات تنز يدو البحثو الاسترجاعوا ستخداما المعلومات بشكللا من	
a4	Corrélation de Pearson	1	,882**	,817**	,898**	,863**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
يعمل لير يد علنتو فير متطلب احماية المعلومات النظام شكلعام	Corrélation de Pearson	,882**	1	,638**	,710**	,694**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
تحقيقا الدقوة الوضوح فيا العمليات الادار ية اذ انا لخصوصيد اذ اخلالير يدمهملا ضمان سلامة البيانات وسر ية المعلومات	Corrélation de Pearson	,817**	,638**	1	,642**	,552**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	38	38	38	38	38
تسهلا لرقمنة اقية جودة البياد انا لمجمعة تحافظ على سر ية معلومات العملاء من اقر صنة أو الاختراق	Corrélation de Pearson	,898**	,710**	,642**	1	,749**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	38	38	38	38	38
تساعد الرقمنة في عمليات تنز يدو البحثو الاسترجاعوا داما المعلومات بشكلامن	Corrélation de Pearson	,863**	,694**	,552**	,749**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	

N | 38 | 38 | 38 | 38 | 38

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

Corrélations

		M1	b1	b2	b3
M1	Corrélation de Pearson	1	,819**	,791**	,782**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38
b1	Corrélation de Pearson	,819**	1	,501**	,474**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,003
	N	38	38	38	38
b2	Corrélation de Pearson	,791**	,501**	1	,386*
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,017
	N	38	38	38	38
b3	Corrélation de Pearson	,782**	,474**	,386*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,017	
	N	38	38	38	38

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

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

Corrélations

		M2	a1	a2	a3	a4
M2	Corrélation de Pearson	1	,926**	,713**	,908**	,849**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
a1	Corrélation de Pearson	,926**	1	,540**	,795**	,743**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
a2	Corrélation de Pearson	,713**	,540**	1	,624**	,408*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,011
	N	38	38	38	38	38
a3	Corrélation de Pearson	,908**	,795**	,624**	1	,684**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	38	38	38	38	38
a4	Corrélation de Pearson	,849**	,743**	,408*	,684**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,011	,000	
	N	38	38	38	38	38

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

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,876	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,821	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,759	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,699	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

4	,809
---	------

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,888	4

Statistiques

	تدعيم إدارة البريد سياسة تطبيق الرقمنة، لتقديم خدمات ذات جودة عالية في المؤسسة	تتوفر شبكة اتصال حديثة وفعالة تخدم نظام المعلومات لتقديم خدمة البريد	تعمل مؤسسة البريد على تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظام المعلومات الإلكتروني	تعمل مؤسسة البريد على توفير متطلبات الحماية المعلوماتية والمعلوماتية
N	38	38	38	38
Valide	38	38	38	38
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,76	4,63	4,61	4,63
Médiane	5,00	5,00	5,00	5,00
Ecart-type	,431	,589	,595	,675

Statistiques

	يعتمد البريد على الأيدي العاملة المؤهلة لتقديم الخدمات الرقمنة	زيادة التواصليين العملاء من للاستعمال التقنيات الحديثة	يتكيف موظفو البريد مع التغيرات للسريع في البيئة الرقمية	يتمتع بيا العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات الخاصة الرقمنة
N	38	38	38	38
Valide	38	38	38	38
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,39	4,50	4,55	4,50
Ecart-type	,755	,558	,555	,688

Statistiques

	تتوفر قاعدة بيانات تشمل كافة قوائم عملائنا في البريد	تتوفر شبكة داخلية جيدة في المؤسسة (إنترنت)	تتوفر الأجهزة المناسبة لم : وعالرقمنة مثل الحواسيب، شبكات، المعلومات اتو البرمجيات	تمتاز الأنظمة الإلكترونية بسهولة عالية في تخزين ن، تصنيف، تحديث واسترجاع البيانات المعلوماتية التي تحت جها
N	38	38	38	38
Valide	38	38	38	38

Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,34	4,16	4,53	4,61
Ecart-type	,745	,886	,557	,495

Statistiques

	تقديم وسائل الراحة والتسهيلات للعملاء، مثل تقليل وقت الانتظار وتحسين سرعة الخدمة، وضمان الخصوصية	توفر مؤسسة البريد خدماتها لتلقي الوافدين المناسب	تمتلك مؤسسة البريد برمجيات حديثة لتشغيل تطبيقاتها من أجل الأعمال الإلكترونية	توفر المؤسسة خدمة البريد عبر الإنترنت
N	38	38	38	38
Valide	38	38	38	38
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,16	4,32	4,21	4,21
Ecart-type	,789	,702	,875	,963

Statistiques

	تسهيل الوصول إلى خدماتنا عبر الإنترنت	توفير المعلومات الخاصة بالعميل بسهولة	التقليل من الاختلافات في العمليات البريدية، وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة	تسهيل الوصول إلى خدماتنا عبر الإنترنت
N	38	38	38	38
Valide	38	38	38	38
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,26	4,63	4,58	4,55
Ecart-type	,760	,489	,500	,555

Statistiques

	توفير الرقمنة وتحديد اللاسلكية	تسهيل الوصول إلى خدماتنا عبر الإنترنت	توفير الرقمنة وتحديد اللاسلكية	زيادة مستوى الشفافية والتواصل بين العملاء والمؤسسة من خلال التطبيقات والمنصات الإلكترونية
N	38	38	38	38
Valide	38	38	38	38
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,24	4,39	4,47	4,37
Ecart-type	,751	,547	,687	,633

Statistiques

	تؤدىالمؤسسةخدماتهافيالوقت تالمحددونتأخير	تساهمشبكةالاتصالداخلالم ؤسسةفيبيادالمعلوماتينبالأ قسام،ممايزيدمنكفاءةإنجازا لأعمال	توفرالرقمنموقتمحددلاست جايةالسريععتقديمالخدمةال بريدية	زيادةمستوىالشفافيةوتوا صليبناالعملاءوالمؤسسةمنذ خلالالتطبيقاتوالمصناعاتالإلك ترونية
N	Valide Manquante	38 0	38 0	38 0
	Moyenne	4,24	4,39	4,47
	Ecart-type	,751	,547	,687

Statistiques

	بعملايريدعلنوغيرمتطلبات حمايةالمعلوماتوالنظامبشكل عام	تحقيقالدقةووضوحفياالعمل باتالإداريةذاتالخصوصيةأ خلاليريدمهملمضمانسلامةأ بياناتوسريةالمعلومات	تسهلالرقمنمراقبةجودةالبي اناتالمجمعةوتحافظعلسرية معلوماتالعملاءمنالفرصنةأ والاختراق	تساعدالرقمنفيعملياتيزودوا لبحثوالاسترجاعواستخداما لمعلوماتبشكلامن
N	Valide Manquante	38 0	38 0	38 0
	Moyenne	4,58	4,53	4,63
	Ecart-type	,683	,647	,675

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
M1	,193	38	,061	,908	38	,004
M2	,114	38	,200 [*]	,897	38	,002

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	41,347	11,018	3,753	,001
	b1	1,579	,588	,408	,011

a. Variable dépendante : M2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	48,929	10,455		4,680	,000
b2	1,217	,579	,331	2,102	,043

a. Variable dépendante : M2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	43,729	9,788		4,468	,000
b3	1,533	,551	,421	2,781	,009

a. Variable dépendante : M2

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,485 ^a	,235	,214	4,34985

a. Valeurs prédites : (constantes), M2

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	209,152	1	209,152	11,054	,002 ^b
Résidu	681,163	36	18,921		
Total	890,316	37			

a. Variable dépendante : M1

b. Valeurs prédites : (constantes), M2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	32,216	6,653		4,842	,000
M2	,311	,093	,485	3,325	,002

a. Variable dépendante : M1