

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية  
دراسة حالة وحدة البريد الولائية - بسكرة-

د. حياة بن سماعيل جامعة بسكرة - الجزائر

أ. حكيمة بوغديري جامعة - بسكرة - الجزائر

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة إلى متلقي الخدمة، من خلال إجراء دراسة تحليلية لوحدة البريد الولائية بسكرة، حيث توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية لا لعدم توفر الوسائل اللازمة لذلك لكن يعود عزوف زبائن وحدة البريد الولائية بسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية راجع لعدم توفر أبعاد جودة الخدمة: الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة، الجودة، جودة الخدمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة الإلكترونية، الخدمة الإلكترونية، الخدمة المالية البريدية الإلكترونية.

**Abstract:**

The aim of this study was to identify the role of information and communication technology in improving the quality of the postal financial service provided to the recipients through an analytical study of the postal unit of Biskra. we found that information and communication technology has a small contribution to the improvement of the quality of the postal service, not because of the lack of means. However, the reluctance of the customers of the Post Office in Biskra is due to the use of magnetic cards and the absence of quality service dimensions: the concrete aspects, the degree of reliability, degree of response, degree of safety, degree of empathy

**Key words:** service, quality, quality of service, information and communication technology, e-governance, e-service, e- financial and postal services.

**المقدمة:**

يشهد العالم الاقتصادي اليوم تحولات متسارعة وتطورات متداخلة تعود أساسا إلى عملية مركبة لها أبعادها ومظاهرها الخاصة، وهي ما يطلق عليها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما يعد موضوع الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، والمؤسسة الخدمية على وجه الخصوص تسعى إلى تحسين جودة

خدماتها لرفع مستوى أدائها وإرضاء زبائنها من حيث عمليات تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة وتعزيز مكانتها التنافسية في السوق.

### إشكالية البحث:

شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطوير و إنعاش اقتصادي كبيرين والتي تمثلت آثارها بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقدمها معتمدتها في ذلك على إدخال و تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الإدارة وفي وسائل تقديمها، وبالرغم من هذا نجد جودة الخدمة في هذا القطاع لازالت تقدم بطريقة غير مرضية، حيث يظهر ذلك جليا من خلال الخدمة المقدمة للزبائن التي لا تلبى رغباتهم بالشكل الكافي، وهنا تكمن إشكالية البحث التي تدور حول: إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد الولائية بسكرة عبر مكاتب البريد التابعة لها؟

وتتفرع هذه الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من التساؤلات الجزئية، تتمثل في:

- ما مستوى جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد لزبائنها عبر مكاتب البريد التابعة لها؟
- ما هي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتمد عليها وحدة البريد للتحسين من جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها لزبائنها؟
- ما هي معوقات وحدود استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية بمديرية البريد لولاية بسكرة؟

### فرضيات البحث:

نظرا لاستخدام مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) فإن الجودة تعتمد على خمسة أبعاد هي: الجوانب الملموسة، والجوانب الاعتمادية، والاستجابية، والأمان، والتعاطف، وبناءا على ذلك يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

**الفرضية الأولى (H1):** هناك رضا نسبي عن جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد لزبائنها عبر مكاتب البريد التابعة لها.

■ **الفرضية الثانية (H2):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفر أبعاد جودة الخدمة ( الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة

الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف) في الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد عبر مختلف مكاتبها التابعة لها.

تتجزأ هذه الفرضية لمجموعة من الفرضيات الفرعية، هي:

■ **الفرضية الفرعية الأولى (H21):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية والجوانب المادية الملموسة لجودة الخدمة البريدية بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية الثانية (H22):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة الاعتمادية بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية الثالثة (H23):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة الاستجابة بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية الرابعة (H24):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة الأمان بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية الخامسة (H25):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة التعاطف بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية السادسة (H26):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبابيك الإلكترونية والجوانب المادية الملموسة لجودة بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية السابعة (H27):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبابيك الإلكترونية ودرجة الاعتمادية بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية الثامنة (H28):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبابيك الإلكترونية ودرجة الاستجابة بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية التاسعة (H29):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبابيك الإلكترونية ودرجة الأمان بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الفرعية العاشرة (H210):** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبابيك الإلكترونية ودرجة التعاطف بمكاتب البريد التابعة لوحة البريد.

■ **الفرضية الثالثة (H3):** من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم تأهيل مقدمي الخدمة المالية العاملين بمكاتب البريد

التابعة لوحدة البريد وعدم متابعة زبائن البريد للخدمات المالية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها، بحيث تتجزأ هذه الفرضية بدورها إلى فرضيتين فرعيتين، هما:

■ **الفرضية الفرعية الأولى (H31):** من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم تأهيل مقدمي الخدمة المالية العاملين بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد.

■ **الفرضية الفرعية الثانية (H32):** من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم متابعة زبائن البريد للخدمات المالية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها مكاتب البريد التابعة لوحدة البريد.

**الفترة الزمنية للدراسة التطبيقية:**

**الحدود المكانية:** وحدة البريد الولائية لولاية بسكرة.

**الحدود الزمانية:** ينجز البحث في الفترة الزمنية من السنة الدراسية 2011/20012.

**الإطار النظري للدراسة:**

**1- جودة الخدمة:** يعرف كل من " Zeithaml "، " Parassuraman "، " Berry " جودة الخدمة على أنها الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون والجودة المتوقعة، في حين يرى البعض الآخر كأمثال Cronin، Taylor أن جودة الخدمة تعبر فقط عن الأداء الفعلي للخدمة أو ما يدركه الزبون (هاني حامد الضمور: تسويق الخدمات، 2002، ص: 437).

كما أن جودة الخدمة شأنها شأن الجمال والسعادة، لها معان متعددة والحكم على كفاءتها وتميزها يختلف باختلاف الأشخاص وليس دائما حسب معايير متفق عليها. (ناريمان اسماعيل متولي، 2005، ص: 141)

إذا يمكن القول أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

**2- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تشير إلى الأدوات المستخدمة لإنشاء وتخزين واسترداد، ونشر المعلومات ( باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل الإعلام، من بينها وسائل الإعلام التي تعتمد على الحاسوب) أنظمة المعلومات والبيانات، الشبكات، أنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية التفاعلية، وبعض أشكال التكنولوجيا المساعدة. (Prepared by

the Department of Education، 2005، P04)

**الخدمة الإلكترونية:** الخدمة الإلكترونية هي الخدمة التي يمكن تقديمها إلكترونياً ويمكن القول أنها تلك الخدمات التفاعلية التي يتم تسليمها الإنترنت باستخدام الاتصالات والمعلومات المتقدمة وتقنيات الوسائط المتعددة. (Charles F. Hofacker And othre, 2007,

(P 04

**الدراسات السابقة:** من أهم الدراسات التي تطرقت إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها:

**بختي ابراهيم، شعوبي محمد فوزي:** دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مقال تم نشره بمجلة الباحث العدد 07، 2010/2009، حيث توصلت الدراسة إلى أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير ذو أهمية بالغة في دفع نمو السياحة داخل الدولة، فعن طريقها يمكن التواصل مع السواح وتزويدهم بالمعلومات والعروض السياحية وتمكينهم بدءاً من الحجز عن بعد، وصولاً إلى التسديد على الخط، لكن ما تفتقر إليه معظم بلاد الدول العربية هو ضعف الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهم يستخدمونها كرمز دعاية إعلامية لا أكثر.

**لمين علوطي:** أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 2008/2007، أهم ما جاء به الباحث من نتائج ما يلي:

- هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات، من خلال التركيز على خلق القدرة الابتكارية، وتوطين التكنولوجيا، وإعداد الرأس المالي البشري والبنية التحتية التكنولوجية.
- يقتضي تعزيز الدور التنموي الاقتصادي والاجتماعي الذي يمكن أن تؤديه المؤسسة، السعي إلى امتلاك نظم معلومات مهمتها مساندة اتخاذ القرارات وتطوير تطبيقاتها باستمرار، لضمان استمرارية هذه المؤسسات ونموها وتأهيلها للمنافسة مع المؤسسات الأجنبية.

**الإطار التطبيقي للدراسة:**

**1/ إطار مجتمع الدراسة:** اعتمدنا في اختيار مجتمع الدراسة على معيار حيازة على الأقل شهادة الليسانس إلا أننا حصلنا على مستويات للعينة أقل من هذه الشهادة وكذلك متحصليين على شهادات أعلى كالعينة المتحصلة على شهادة الماجستير والدكتوراه.

**عينة الدراسة:** لم يتم تحديد حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع أو نشر استمارة الاستبيان العادي والإلكتروني، حيث قمنا بتوزيع أكثر من 100 استمارة على عينة عشوائية اشتملت على أكاديميين ومهنيين وموظفين وطلبة دراسات عليا في مختلف التخصصات، حيث الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة

البيانات	العدد
الاستثمارات الموزعة	100
الاستثمارات المستلمة	80
الاستثمارات الملغاة	20
الاستثمارات المعتمدة	50

**المصدر:** من إعداد الباحثة الاعتماد على استمارات الاستبيان.

بعد عملية فرز وتنظيم الاستثمارات المستلمة قررنا الإبقاء على 50 استمارة من مجموع الاستثمارات المستلمة لتمثل عينة الدراسة، بعد ما قمنا باستبعاد 30 استبيان لعدة أسباب

2/ تحليل أبعاد جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها مكاتب البريد التابعة لوحدة البريد الولائية ببسكرة:

لتحليل أبعاد جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها المكاتب التابعة لوحدة البريد تم استخدام الوسط الحسابي، لتحديد الأهمية النسبية للأبعاد الخمسة لمقياس (SERVPERF)، وذلك من خلال حساب متوسطات الإجابة على كل عبارة من عبارات الاستبانة.

**التحليل الإحصائي الوصفي لإجابات أفراد العينة:**

أظهر التحليل الإحصائي الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS المعلومات التالية:

**الجدول رقم (02): قياس أبعاد جودة الخدمة المالية البريدية**

العنصر	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
1	AC1	3.000	1.160	متوسط
2	AC2	3.400	1.277	متوسط
3	AC3	2.780	1.111	متوسط
4	AC4	2.660	1.099	متوسط
5	AR1	3.120	1.303	متوسط
6	AR2	3.180	1.256	متوسط
7	AR3	3.040	1.211	متوسط
8	AR4	3.100	1.199	متوسط
9	AR5	3.180	1.272	متوسط
10	ASR1	3.100	1.129	متوسط
11	ASR2	3.040	1.308	متوسط
12	ASR3	3.220	1.298	متوسط
13	ASR4	3.060	1.376	متوسط
14	AS1	3.280	1.340	متوسط
15	AS2	2.840	1.166	متوسط
16	AS3	3.080	1.242	متوسط
17	AS4	2.900	1.164	متوسط
18	AE1	3.120	1.409	متوسط
19	AE2	2.340	1.222	مرتفع
20	AE3	2.740	1.225	متوسط
21	AE4	3.500	1.297	منخفض
22	AE5	2.980	1.301	متوسط
23	NQFS	3.120	1.364	متوسط
	المتوسط العام	3.168	1.250	متوسط

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول وبعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة المستجوبة، لاحظنا أن المتوسط العام بلغ (3.168) والانحراف المعياري العام قدر بـ (1.250)

**الجزء الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية الإلكترونية:**

يرتبط هذا العنصر بالأسئلة الممتدة من السؤال (01) إلى غاية السؤال (08)، وتهتم هذه الأسئلة باستطلاع آراء الأفراد المستجوبين حول استخدامهم لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية الإلكترونية.

حيث أظهر التحليل الإحصائي الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS المعلومات التالية:

عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0.05 فإن هناك فروق أي أن رضا الزبون عن جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة إليه عن طريق المكاتب التابعة لوحدة البريد محقق، لذلك سنقوم بربط توفّر قارئ البطاقات المغناطيسية بكل بعد من الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF، حيث سنتعرف فيما إذا كان ذلك البعد يتأثر بوجود وتوفّر قارئ البطاقات المغناطيسية أم لا، وهذا ما ستبينه الجداول الخمسة التالية:

**الجدول رقم (03):** يبين العلاقة بين توفّر قارئ البطاقات المغناطيسية بالمكاتب التابعة لوحدة البريد وبعد الجوانب الملموسة

المجموعة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	40	2,981	0,844	0,346	0,730	بعد الجوانب الملموسة AC
المكاتب التي لا تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	10	2,875	0,966			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.730 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (04):** يبين العلاقة بين توفر قارئ البطاقات المغناطيسية بالمكاتب التابعة لوحدة البريد وبعد الاعتمادية

المجموعة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	40	3,056	0,892	-0,746	0,458	بعد الاعتمادية AR
المكاتب التي لا تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	10	3,300	1,046			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.458 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (05):** يبين العلاقة بين توفر قارئ البطاقات المغناطيسية بالمكاتب التابعة لوحدة البريد وبعد سرعة الاستجابة

المجموعة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	40	3,095	0,965	-0,442	0,660	بعد سرعة الإستجابة ASR
المكاتب التي لا تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	10	3,240	0,741			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.660 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (06):** يبين العلاقة بين توفر قارئ البطاقات المغناطيسية بالمكاتب التابعة لوحدة وبعد الأمان.

المجموعة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	40	2,981	1,059	-	0,602	بعد الأمان
المكاتب التي لا تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	10	3,200	0,872			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.549 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (07):** يبين العلاقة بين توفر قارئ البطاقات المغناطيسية بالمكاتب التابعة لوحدة البريد وبعد التعاطف

المجموعة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	40	2,900	1,040	-	0,499	بعد التعاطف
المكاتب التي لا تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	10	3,080	0,919			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.619 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0.05 فإن هناك فروق أي أن رضا الزبون عن جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة إليه عن طريق المكاتب التابعة لوحدة البريد الولائية بسكرة محقق لذلك سنقوم بربط توفر الشبائيك الآلية بكل بعد من الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF حيث سنتعرف فيما إذا كان ذلك البعد يتأثر بوجود وتوفر الشبائيك الآلية أم لا، وهذا ما سنتبينه الجداول الخمسة التالية:

**الجدول رقم (08):** يبين العلاقة بين توفر الشبائيك الآلية وبعد الجوانب الملموسة

المجموعة	الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها الشبائيك الآلية	35	2.9929	0.84776	0.409	0.684	بعد الجوانب الملموسة AC
المكاتب التي لا تتوفر بها الشبائيك الآلية	15	2.8833	0.91548			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.684 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (09):** يبين العلاقة بين توفر الشبائيك الآلية وبعد الاعتمادية

المجموعة	الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها الشبائيك الآلية	35	3.0800	0.97039	-0.513	0.610	بعد الاعتمادية
المكاتب التي لا تتوفر بها الشبائيك الآلية	15	3.2267	0.81017			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.610 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (10):** يبين العلاقة بين توفر الشبابيك الآلية وبعد سرعة الإستجابة

المجموعة	الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها الشبابيك الآلية	35	3.0429	0.97039	-0.727	0.471	بعد سرعة الاستجابة
المكاتب التي لا تتوفر بها الشبابيك الآلية	15	3.2500	0.89642			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.471 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (11):** يبين العلاقة بين توفر الشبابيك الآلية وبعد الأمان

المجموعة	الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها الشبابيك الآلية	35	2.9214	1.06026	-1.099	0.277	بعد الأمان
المكاتب التي لا تتوفر بها الشبابيك الآلية	15	3.2667	0.90862			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.277 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.

**الجدول رقم (12): يبين العلاقة بين توفر الشبابيك الآلية وبعد التعاطف**

المجموعة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	جودة الخدمة
المكاتب التي تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	40	2,900	1,040	-0,499	0,619	التعاطف
المكاتب التي لا تتوفر بها قارئ البطاقات المغناطيسية	10	3,080	0,919			

**المصدر:** إعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS

هنا مستوى الدلالة قدر بـ 0.866 حيث أن هذه القيمة أكبر من القيمة المحددة بـ 0.05 هذا يعني أن مستوى دلالة أكبر المتحصل عليه من القيمة المحددة.  
**خاتمة الدراسة:**

من خلال ما تم تناوله في هذه الدراسة، نتطرق مباشرة إلى **نتائج اختبار الفرضيات والتمثلة في الآتي:**

انطلاقاً من طريقة المعالجة التي اعتمدت في هذه الدراسة والتي جمعت بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية في تقييم الواقع والاستقصاء من جهة أخرى، حيث توصلنا أثناء اختبار الفروض إلى النتائج التالية:

**إثبات الفرضية الأولى (H1):** " هناك رضا نسبي عن جودة الخدمة المالية البريدية التي تقدمها وحدة البريد لربانته عبر مكاتب البريد التابعة لها "، ظهر ذلك جلياً من خلال قياس جودة الخدمة المالية البريدية في المحور الأول باستخدام نموذج SERVPERF حيث كان مستوى استجابة المستجوبين من أفراد العينة بشكل متوسط وهذا ما يعكس الرضا النسبي لديهم نتيجة جودة الخدمة المالية البريدية التي لت تحقق بعد على أكمل وجه كما يتوقعها الزبون.

**عدم إثبات صحة الفرضية الثانية (H2):** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفر أبعاد جودة الخدمة ( الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف) في الخدمة المالية البريدية

التي تقدمها وحدة البريد عبر مختلف مكاتبها التابعة لها " تتجزأ هذه الفرضية لمجموعة من الفرضيات الفرعية، هي:

**عدم إثبات الفرضية الفرعية الأولى (H21)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية والجوانب المادية الملموسة لجودة الخدمة البريدية بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، وهذا راجع إلى أن زبون الوحدة لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر قارئ البطاقات المغناطيسية عند إجراء تعاملاته المالية البريدية سواء كانت سحب أو دفع إلكتروني بالمكاتب البريدية التابع لها نظرا للعطلات الدائمة لها مما أدى إلى عدم اهتمامه بالوسائل المادية والتقنيات المستخدمة ولا يسعى إلى تطبيقها والإستفادة منها كما لا يهتم بمظهر وتنظيم الموظفين في مختلف مكاتب البريد التابعة للوحدة.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية الثانية (H22)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة الاعتمادية بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بينهما، وهذا راجع أن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر قارئ البطاقات المغناطيسية عند إجراء تعاملاته المالية البريدية بالمكاتب البريدية التابع لها ولا يعتمد على قارئ البطاقات المغناطيسية في عمليتي السحب والدفع الإلكتروني بالشكل الكلي التي يقوم بها وذلك راجع إلى أنه لم يتحقق له تقديم الخدمة المالية البريدية في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة وكذا مدى الوفاء بالالتزام هنا نلمس أن الزبون.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية الثالثة (H23)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة الاستجابة بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" إذا لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، هذا يعني أن الزبون لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر قارئ البطاقات المغناطيسية عند إجراء تعاملاته المالية البريدية بالمكاتب البريدية التابع لها ويفضل الاستخدام القديم لعمليتي السحب والدفع الآلي بحثا عن التعامل الفعال مع الشكاوي التي يقدمها وكذا بحثا عن مبادرة من موظفي البريد بتقديم الخدمة المالية البريدية بصدر رحب.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية الرابعة (H2<sub>4</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة الأمان بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" إذا لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، وهذا راجع إلى غياب الحملات التحسيسية اتجاه زبائن وحدة البريد لدفعهم إلى استخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة وأخذ بعين الاعتبار مخاوف وشكاوي الزبائن.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية الخامسة (H2<sub>5</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية ودرجة التعاطف بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" إذا لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، لأن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر قارئ البطاقات المغناطيسية عند إجراء تعاملاته المالية البريدية بمكاتب البريد كما يبحث عن من يهتم بجميع تعاملاته المالية البريدية وإشعاره بأهميته الرغبة في أن تقدم له خدمة مالية بريدية حسب حاجته وهذا ما لم يجده في استخدام قارئ البطاقات المغناطيسية.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية السادسة (H2<sub>6</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبائيك الإلكترونية والجوانب المادية الملموسة بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، وهذا راجع إلى أن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر الشبائيك الآلية عند إجراء تعاملاته المالية البريدية بالمكاتب البريدية التابع لها، كما لا يهتم باستخدام الشبائيك الآلية كثيرا ولا بالوسائل الأخرى التي توفرها مكاتب البريد التابعة لوحدة البريد بسكرة وهذا راجع إلى التعطل لمثل هذه الأجهزة مما أفقد ثقة الزبون في استخدامها. وهذا راجع لعدم اهتمامه بالوسائل المتاحة إليه لتقديم خدمة مالية.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية السابعة (H2<sub>7</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبائيك الإلكترونية ودرجة الاعتمادية بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد " أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، وهذا راجع إلى أن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر الشبائيك الآلية عند إجراء تعاملاته المالية البريدية بالمكاتب البريدية التابع لها، بالإضافة إلى أنه لا يعتمد كثيرا على استخدام الشبائيك الآلية بحثا عن تقديم خدمة مالية مقدمة بدقة عالية.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية الثامنة (H2<sub>8</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبائيك الإلكترونية ودرجة الاستجابة بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، وهذا راجع إلى أن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر الشبائيك الآلية عند إجراء تعاملاته المالية البردية بالمكاتب البريدية التابع لها، لأنه لم يحصل على الاستجابة التي كان يتوقعها.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية التاسعة (H2<sub>9</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبائيك الإلكترونية ودرجة الأمان بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، وهذا راجع إلى أن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر الشبائيك الإلكترونية عند إجراء تعاملاته المالية البردية بالمكاتب البريدية التابع لها، لأنه لم يشعر بالأمان أي الاطمئنان النفسي والمادي في تعامله المالي.

**عدم إثبات الفرضية الفرعية العاشرة (H2<sub>10</sub>)** " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبائيك الآلية ودرجة التعاطف بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما. وهذا راجع إلى أن زبون وحدة البريد لا يتأثر بتوفر أو عدم توفر الشبائيك الآلية عند إجراء تعاملاته المالية البردية بالمكاتب البريدية التابع لها، لعدم شعوره بالتعاطف والحرص على تلبية حاجاته المالية.

**إثبات الفرضية الثالثة (H3)** " من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم تأهيل مقدمي الخدمة المالية العاملين بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد وعدم متابعة زبائن البريد للخدمات المالية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها"، بحيث تتجزأ هذه الفرضية بدورها إلى فرضيتين فرعيتين، هما: **إثبات الفرضية الفرعية الأولى (H3<sub>1</sub>)** " من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم تأهيل مقدمي الخدمة المالية البريدية العاملين بمكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" تقوم الوحدة بإجراء دورات تدريبية حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها لا تخصصها لأعوان الشباك الذين مسؤولين عن تقديم الخدمة المالية البريدية.

**إثبات الفرضية الفرعية الثانية (H3<sub>2</sub>)** " من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية عدم متابعة زبائن البريد للخدمات المالية

البريدية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها مكاتب البريد التابعة لوحدة البريد" وذلك لعدم متابعة زبون البريد للخدمات المالية البريدية.

والجدير بالذكر أن قطاع البريد بولاية بسكرة هو في طور النمو الملحوظ، غير أن البوادر المشجعة التي لمسناها من قبل المسؤولين والهيئات المعنية تشير إلى أن القطاع يشهد تطورا ونقله نوعية في المستقبل.

#### المراجع باللغة العربية:

- 01/هاني حامد الضمور: تسويق الخدمات، (دار وائل للنشر، الأردن، 2002)، ص: 437.
- 02/ ناريمان اسماعيل متولي: تطوير قياسات تقييم جودة الأداء والخدمة والمقتنيات، بالمكتبات ومراكز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين، (مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد 02، 2005).

#### المراجع باللغة الأجنبية:

**01/ the integration of information and communication technology (within the curriculum)**, (Prepared by the Department of Education, Learning Resources and Technology ,crown copyright, province of nova Scotia 2005).

<http://lrt.ednet.ns.ca/pdf/ICT.pdf>

02/ Charles F. Hofacker And othre: **E-Services (A Synthesis and Research Agenda)**, (in the Journal of Value Chain Management, Florida State University, 2007).