

تقنية المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المالية

- دراسة حالة الوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة

Information technology and its role in improving the quality of services - a case study of Algeria Post OUARGLA

سعيداني محمد السعيد

جامعة الاغواط (الجزائر)

saidanimouha@gmail.com

روابع حنان*

جامعة غرداية (الجزائر)،

مخبر التطبيقات الكمية و النوعية للارتقاء الاقتصادي و
الاجتماعي و البيئي بالمؤسسات الجزائرية

rouabah.hanane@univ-ghardaia.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعريف بتقنية المعلومات في ماهيتها ،ابعادها بالإضافة الى أهمية الدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات بصفة عامة لكن هذه الدراسة التي نحن بصدد تقديمها تحاول التركيز على أهمية و دور تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر -ولاية ورقلة - حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الدراسة بالإضافة الى أداة الاستبانة و هذا يعني استخدام برنامج SPSS من اجل تحليل البيانات و الوصول الى نتائج دقيقة نحاول من خلالها الإجابة على الإشكالية المطروحة . و بعد توزيع 60 استبيان على عينة عشوائية من زبائن بريد الجزائر توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة عبر مكاتب البريد التابعة لها.

معلومات المقال

تاريخ الارسال:

2024/04/30

تاريخ القبول:

2024/06/13

الكلمات المفتاحية:

- ✓ تقنية المعلومات :
- ✓ جودة الخدمة :
- ✓ ابعاد جودة الخدمة:
- ✓ بريد الجزائر

Abstract :

This study aims to introduce information technology in addition to the important role it plays in improving the quality of services. We relied on the descriptive analytical approach appropriate to the nature of the study, in addition to the questionnaire tool, which means using the SPSS program in order to analyze the data and reach accurate results through which we try to answer the problem. After distributing 60 questionnaires to a random sample of Algeria Post customers, the study concluded that there is a statistically significant relationship to the use of information technology in improving the quality of financial services provided by the Algeria post.

Article info

Received

30/04/2024

Accepted

13/06/2024

Keywords:

- ✓ Information technology
- ✓ service quality :
- ✓ service quality dimensions :

. مقدمة:

التطور الهائل والسريع في مجال تقنية المعلومات (IT) في السنوات الأخيرة أحدث تحولات كبيرة في الاقتصاد العالمي، حيث تحول الاهتمام من الصناعة إلى الخدمات. بمعنى آخر، أصبح الاقتصاد يعتمد أكثر على تبادل واستخدام المعرفة والمعلومات بدلاً من التركيز على إنتاج المنتجات المادية. هذا التحول يُعرف بالاقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة.

في هذا السياق، أصبح من الضروري بالنسبة للمؤسسات أن تتبنى تطورات التكنولوجيا لتبقى على اطلاع بالتطورات وتحافظ على تنافسيتها. لذا، تقوم المؤسسات بالاستثمار في تقنية المعلومات عبر اقتناء أحدث التجهيزات والتطبيقات والبرمجيات التي تدعمها. مع ذلك، لا يكفي فقط باقتناء التكنولوجيا، بل يتعين على المؤسسات أيضاً أن تستخدمها بشكل فعال للاستفادة القصوى منها وتحقيق الفوائد المترتبة عن الاستثمار فيها. استخدام تقنية المعلومات يجب أن يكون هدفاً رئيسياً للمؤسسات الخدمية العمومية، حيث يسعى إلى تحسين الخدمات التي يقدمونها للمستفيدين منها. ومن ضمن هذه المؤسسات تأتي بريد الجزائر، الذي يسعى جاهداً لتحديث وتحسين خدماته من خلال دمج تقنية المعلومات في أنشطته.

إشكالية البحث:

هل توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة عبر مكاتب البريد التابعة لها ؟

و تتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية :

- هل توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة ؟
- هل توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد المصدقية كأحد أبعاد جودة الخدمة ؟
- هل توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة ؟
- هل توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة ؟
- هل توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة ؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بين تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد المصدقية كأحد أبعاد جودة الخدمة

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة

الفرضية الرابعة: توجد علاقة توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة

الفرضية الخامسة: توجد علاقة توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات و بين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة

و للإجابة على هذه الإشكالية قسمنا هذه الورقة البحثية لثلاث محاور:

المحور الأول: مقارنة مفاهيمية لتقنية المعلومات

المحور الثاني: ماهية جودة الخدمات

المحور الثالث: دور استخدام تقنية المعلومات في تحسين جودة خدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

أهمية الدراسة :

تعرف التكنولوجيات الحديثة تطورا متسارعا أدى إلى ولوج مختلف أوجه النشاطات الإدارية و المعاملات المالية بما فيها مؤسسة بريد الجزائر وعليه يمكننا أن نحدد أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- ضرورة استخدام تقنية المعلومات خاصة في ظل الثورة التكنولوجية و المعلوماتية التي يشهدها عصرنا الحالي
- طرق تحسين جودة الخدمات المالية باستعمال التكنولوجيات الحديثة
- ما هي أهم المعاملات المالية في مؤسسة بريد الجزائر التي استعملت التكنولوجيا
- اثر التكنولوجيا على جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء على مفهوم تقنية المعلومات.
- دور تقنية المعلومات في رفع جودة الخدمات المالية .
- إبراز دور استخدام تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر .
- محاولة تعميم التجربة على مختلف القطاعات والمؤسسات المالية في الجزائر

2. المحور الأول: مقارنة مفاهيمية لتقنية المعلومات

1.2 تعريف تقنية المعلومات:

تقنية المعلومات، كما ورد في تعريف الجمعية الأمريكية لتكنولوجيا المعلومات (ITAA) ، تشير إلى دراسة وتصميم وتطوير وتنفيذ ودعم وإدارة أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب، وتشمل بشكل خاص تطبيقات البرمجيات والأجهزة الحاسوبية. يتمحور اهتمام تقنية المعلومات حول استخدام الحواسيب وتطبيقات البرمجيات لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة وإرسال واسترجاع المعلومات بشكل آمن وفعال.

وتعتبر تقنية المعلومات تخصصاً يُعنى بالتكنولوجيا وجوانبها المتعلقة بمعالجة وإدارة المعلومات، وهذا يشمل استخدام الحواسيب وتطبيقات البرمجيات في تحسين عمليات جمع وتحليل وتخزين وتبادل المعلومات. تكمن أهمية تقنية المعلومات بشكل خاص في السياق الحديث في قدرتها على تحسين كفاءة وفعالية إدارة المعلومات داخل المنظمات، وخاصة المنظمات الكبيرة التي تتطلب

تنظيماً دقيقاً وفعالية عالية في إدارة المعلومات والبيانات الضخمة. (ريم و منصور، 2015، صفحة 16):

2.1.2 خصائص تقنية المعلومات :

تتميز تقنية المعلومات بعدة خصائص يمكن حصرها فيما يلي :

- التفاعلية - الشبوع و الانتشار - الحركية - اللامركزية - اللامركزية - قابلية التوصيل - اللاتزامنية - قابلية التحول - العالمية و الكونية

3.1.2 مزايا تقنية المعلومات: (تيناوي، 2019/2018، صفحة 35)

لقد أدى استخدام تقنية المعلومات في المؤسسات إلى تحقيق العديد من المزايا لتلك المؤسسات، تتمثل أهم المزايا لاستخدام تقنية المعلومات بالنسبة للمؤسسات فيما يلي:

- زيادة الأرباح والمبيعات: يمكن لتقنية المعلومات تعزيز عمليات التسويق والبيع عبر الإنترنت وتحسين تجربة العملاء، مما يساهم في زيادة الإيرادات وتحسين معدلات المبيعات.
- الحصول على الميزة التنافسية: باستخدام تقنية المعلومات بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها وتقديم خدمات مبتكرة ومتميزة، مما يساعدها على التفوق على المنافسين في السوق.
- تخفيض التكاليف: يمكن لتقنية المعلومات تقليل التكاليف التشغيلية من خلال أتمتة العمليات، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، وتقليل الاعتماد على الورق، مما يساهم في تحقيق التوفيرات المالية.
- تحسين الجودة: يمكن لتقنية المعلومات تحسين جودة المنتجات والخدمات عبر مراقبة العمليات وتحليل البيانات، وبالتالي تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

4.1.2 مكونات تقنية المعلومات:

تقنية المعلومات لها دور حيوي في مختلف المجالات في عصرنا الحالي، ويتم استخدامها بشكل مستمر نظراً لأهميتها الكبيرة وللحاجة الملحة التي تواجهها المؤسسات لتخزين ومعالجة المعلومات بشكل سريع وفعال. ومن أجل تحقيق هذا الغرض، تتطلب تقنية المعلومات وجود بعض المكونات الأساسية التي تشكل الأساس لعملية التشغيل، ومن هذه المكونات:

1. المستلزمات المادية: تشمل هذه المكونات أجهزة الحاسوب، والخوادم، وغيرها من الأجهزة والمعدات التي تستخدم لتشغيل وتنفيذ العمليات اللازمة.
2. البرمجيات: تشمل البرمجيات تطبيقات الحاسوب والبرامج المختلفة التي تستخدم لمعالجة البيانات وتنفيذ الوظائف المختلفة.
3. الاتصالات: تتضمن هذه المكونات البنية التحتية للشبكات، التي تتيح تبادل المعلومات بين مختلف الأجهزة والأنظمة.
4. قواعد البيانات: تعتبر قواعد البيانات الأساسية في تخزين وإدارة المعلومات، حيث تُستخدم لحفظ البيانات بشكل منظم وسهل الوصول إليه.
5. الموارد البشرية: يعتبر العامل البشري جزءاً أساسياً في عملية تقنية المعلومات، حيث يتمثل دورهم في تصميم وتطوير وصيانة الأنظمة والتطبيقات وإدارة البيانات.
6. الإجراءات: تعتبر الإجراءات والسياسات والإرشادات الخاصة بالأمان والخصوصية وإدارة المخاطر أساسية لضمان تنفيذ عمليات تقنية المعلومات بشكل سليم وآمن.

3. المحور الثاني: ماهية جودة الخدمات:

1.3 مفهوم جودة الخدمة:

لقد تعددت تعريفات جودة الخدمة، ويرجع السبب في ذلك إلى صعوبة حصر خصائص الخدمة والعوامل المؤثرة فيها والتي تجعل من عملية قياس جودتها عملية صعبة إلا أنه قد وردت عدة تعريفات عن جودة الخدمة تفيد بأن جودة الخدمة هي الفرق بين ما يتوقعه الزبائن من الخدمة (الخدمة المتوقعة) وبين ما يدركونه فعلاً (الخدمة الفعلية). (السمان و عبد الجبوري، 2016، صفحة 132).

2.3 أهمية جودة الخدمة :

تهتم المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها في البقاء و النمو و الاستمرارية بجودة الخدمات التي تقدمها ، حيث يرى (الدليمي، 38، 2005-39) أن الجودة ميزة تنافسية و هذا ما جعلها هدفاً استراتيجياً تركز عليه المنظمات من خلال تطوير العمليات و إعادة التصميم بهدف زيادة معوليه منتجاتها و تحسين رضا المستفيدين (السمان و عبد الجبوري، 2016، صفحة 10)

و تكمن أهمية جودة الخدمة فيما يلي : (تيناوي، 2019/2018، صفحة 57)

1. نمو مجال الخدمة: يعتبر تقديم خدمات عالية الجودة سبباً رئيسياً لنمو القطاع، حيث يؤدي رضا العملاء وثقتهم إلى زيادة الطلب على الخدمات المقدمة.
2. ازدياد المنافسة: في سوق اليوم المتنافس، تعتبر جودة الخدمة عاملاً حاسماً للتفوق على المنافسين، حيث يمكن للشركات ذات الخدمات عالية الجودة الحفاظ على قاعدة عملاء واسعة وكسب حصة سوقية أكبر.
3. فهم العملاء: من خلال تقديم خدمات عالية الجودة، يمكن للشركات فهم احتياجات وتوقعات العملاء بشكل أفضل، وبالتالي تلبية احتياجاتهم بشكل أفضل وزيادة رضاهم.
4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: تعتبر جودة الخدمة مرتبطة بتحقيق الربحية وتحقيق المزيد من الإيرادات، حيث يمكن للخدمات عالية الجودة تعزيز الولاء للعملاء وزيادة التكرارية في العمليات التجارية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للشركة.

3.3 أبعاد و مؤشرات تقييم جودة الخدمة :

حدد كل من (Parasuraman ,Berry,Zeithaml, 1990) عشرة مؤشرات لقياس جودة الخدمات وهي: التجسيد والأمانة والاستجابة والمنافسة والمجاملة والمصادقية والأمن والحرية والاتصال وفهم الزبون (السمان و عبد الجبوري، 2016، صفحة 10) وقد تم تطوير نموذج لي شمل خمسة أبعاد أطلق عليه نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) وهذه الأبعاد هي: (مراد و عبدوس، 2017، صفحة 4)

- **الملموسة: (Tangibles)** يركز على العناصر الظاهرة والملموسة للخدمة مثل المباني، والتجهيزات، ومظهر الموظفين. كما يساهم في تشكيل انطباع العميل الأولي ويعكس مدى اهتمام المؤسسة بالجودة.
- **الاعتمادية: (Reliability)** يقيس قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وفي الوقت المناسب وتحت الظروف المتفق عليها. كما يساهم في بناء الثقة والولاء لدى العملاء ويحد من المشاكل والاستياء.
- **الاستجابة: (Responsiveness)** يعكس قدرة المؤسسة على التعامل مع احتياجات وشكاوى العملاء بسرعة وفعالية. كما يعزز الاستجابة السريعة والمبادرة من قبل الموظفين الصورة الإيجابية للمؤسسة ويعزز التفاعل الإيجابي مع العملاء.
- **الأمان: (Assurance)** يتعلق بضمان العميل بأن الخدمة ستقدم بشكل موثوق ودقيق وخالٍ من الخطأ ويعزز الثقة والاطمئنان لدى العملاء ويسهم في بناء علاقات طويلة الأمد.
- **التعاطف: (Empathy)** يركز على رعاية العملاء والاهتمام بحاجاتهم الشخصية والمهنية. كما يعزز الشعور بالارتباط والثقة لدى العملاء ويجعلهم يشعرون بأنهم محل اهتمام ورعاية.

4. المحور الثالث : دور تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات -دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر -ورقلة:

1.4 عينة الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بالوحدة الولائية بورقلة , وتم توزيع 60 استمارة استبيان على عينة مكونة من 60 زبون من مختلف مكاتب البريد التابعة للوحدة الولائية لبريد الجزائر بورقلة و تم استرجاع 60 منها صالحة للدراسة

2.4 أدوات الدراسة: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان من اجل الحصول على المعلومات و كذا برنامج SPSS من اجل تحليل النتائج و الإجابة على الفرضيات.

3.4 نتائج الاستبيان:

الطريقة المستخدمة للقياس :

تفريغ أسئلة الاستبيان وتحليلها باستخدام برنامج الإحصائيات SPSS يمكن أن يساعد في فهم تفاصيل استجابات المشاركين وتحديد أهمية كل فقرة في الاستبيان. استخدمنا سلم Likert الخماسي لتقييم مدى اتفاق المشاركين مع كل فقرة، ويمكن استخدام الجدول التالي لتحديد مستوى الأهمية:

الجدول 1: مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي:

الدرجة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
	1	2	3	4	5
مجال المتوسط	1.80 – 1	2.60 – 1.81	3.40 - 2.61	4.20-3.41	5-4.21

معالجة الاستبيان الموزع على عينة الدراسة :

أولا : قياس ثبات و صدق العينة :

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم 2: اختبار الثبات وفق الفاكرونباخ

المقياس	الابعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	النتيجة
استخدام تقنية المعلومات	استخدام تقنية المعلومات	06	0.96	اكبر من 0.70
جودة الخدمة	الاعتمادية	05	0.77	اكبر من 0.70
	الضمان	05	0.98	
	الاستجابة	07	0.98	
	الملموسية	07	0.99	
	التعاطف	04	0.96	
الكلي		32	0.99	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,

يبين الجدول أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة هي معاملات ثبات جيدة جدا ومقبولة إحصائيا بدرجة كبيرة جدا لأنها أكبر من 0.60 حيث بلغت حدها 0.99 مما يعني أنّ مجموعة أسئلة الاستبيان المستخدم في البحث تتمتع بمعامل ثبات جد مقبول، وهي تتمتع بالانسياق الداخلي المناسب وهو أعلى من القيمة المقبولة إحصائياً والتي أشار إليها Narver and later 1990 أن تكون أكبر من (0.70)

جدول رقم 03 يوضح توزيع افراد العينة حسب السن

السن	اقل من 25 سنة	من 25 و اقل من 35 سنة	من 35 و اقل من 45 سنة	أكبر من 46 سنة
عدد الأفراد	10	13	17	20
النسبة المئوية	16,7	21,7	28,3	33,3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,

أظهرت النتائج المدونة في الجدول، أن 33.3% من أفراد العينة المستجوبة كانت أعمارهم أكثر من 46 سنة ومنه نستنتج أن غالبية الزبائن المستجوبين هم من فئة 46 وأكثر، وأقل نسبة هي 25 سنة.

جدول رقم 04 : يوضح توزيع العينة المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	2	3,3
متوسط	13	21,7
ثانوي	25	41,7
جامعي	20	33,3
المجموع	60	100,0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن المستوى التعليمي الغالب على أفراد العينة المستجوبة هو المستوى التعليمي الثانوي وذلك بنسبة 41.7% ويليهما المستوى الجامعي 33.3%، أما أقل نسبة كانت عند المستوى ابتدائي فبلغ نسبته 3.3%.

لجدول رقم 05 : يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
موظف	36	60,0
طالب	9	15,0
أعمال حرة	9	15,0
متقاعد	6	10,0
المجموع	60	100,0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,

من النتائج المعينة في الجدول أعلاه، يتبين أن أغلب المستجوبين هم من فئة الموظفين حيث بلغت نسبتهم 60%، في حين أن باقي المستجوبين هم من فئة طالب و اعمال الحرة بنسبة 15% أما الأقل نسبة هي متقاعد بنسبة 10%، نلاحظ من خلال مجمع العينة أن نوع الوظيفة الغالب هو الموظف الأكثر وجودا بالنسبة للدراسة.

تحليل البيانات و اختبار الفرضيات:

نتائج المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم 06. المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات:

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات
موافق	0,90	3,95	1. تمتلك مؤسسة بريد الجزائر معدات وتطبيقات تساعد على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد
موافق	0,82	3,91	2. تمتلك مؤسسة بريد الجزائر بنية تحتية تسمح لها باستخدام تكنولوجيا المعلومات
موافق	0,98	4,06	3. لدى مؤسسة بريد الجزائر موقع رسمي على صفحة الانترنت يوفر المعلومات اللازمة عن خدماته
موافق	0,88	4,16	4. يستخدم مؤسسة بريد الجزائر تطبيقات خاصة بها عبر الهاتف الذكي لتوفير الخدمات المالية عبر الانترنت
محايد	01,32	3,31	5. لدى مؤسسة بريد الجزائر العدد الكافي من الموزعات الآلية للنقد
موافق	0,97	3,65	6- لدى مؤسسة بريد الجزائر تجهيزات و أنظمة متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات
موافق	0.91	3.84	بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى المتوسط الكلي لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات كانت الموافقة عليه بدرجة عالية وذلك بوسيط حسابي قدره 3.84 و إنحراف معياري 0.91، وهذا يدل على أن موظفي مؤسسة بريد الجزائر ورقلة لديهم مفهوماً واضحاً على مستوى شركتكم ونسبة كبيرة من الرضا.

نتائج المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة

جدول رقم 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمة

الاتجاه	الانحراف	المتوسط	فقرات بعد المؤسسة
موافق	0.94	3.83	7. تستخدم مؤسسة بريد الجزائر معدات وأجهزة حديثة ومناسبة لتقديم الخدمة
موافق	1.20	3.50	8. توفر الموزعات الآلية في مؤسسة بريد الجزائر الخدمة 24س/24سا
موافق	1.01	4.16	9. توفر بطاقة الذهبية عدة خدمات دون الحاجة إلى التنقل للمكاتب البريدية
موافق	0.98	3.81	10. يتوفر موقع مؤسسة بريد الجزائر الإلكتروني على القدر الكافي من المعلومات حول الخدمات المقدمة
موافق	1.16	4.11	11. يمكن الاستفادة من عدة خدمات عبر الانترنت (الاطلاع على الرصيد، تخلص مختلف الفواتير، تحويل الأموال من حساب إلى آخر...)
موافق	1.01	3.76	12- يمكن استعمال آلة الدفع الإلكتروني TPE في المعاملات التجارية

موافق	1.00	3.86	بعد الملموسية
			فقرات بعد الاعتمادية
موافق	1.18	3.56	13. يقوم أعوان مؤسسة بريد الجزائر بتقديم الخدمات في الوقت المحدد
موافق	1.04	3.46	14- يحرص موظفي مؤسسة بريد الجزائر على توجيهه و مساعدة الزبائن في حل المشكلات حول الخدمات البريدية المقدمة
موافق	1.04	3.46	15. تلتزم مؤسسة بريد الجزائر على انجاز و تقديم الخدمات التي وعدت بها
موافق	1.27	3.41	16. يلتزم أعوان مؤسسة بريد الجزائر بتقديم الخدمات للزبائن دون تمييز
موافق	1.10	3.47	بعد الاعتمادية
			فقرات بعد الاستجابة
مجايد	1.14	3.36	17. يستجيب أعوان مؤسسة بريد الجزائر لاحتياجات الزبائن مما كانت درجة انشغالهم
موافق	1.14	3.53	18- يقدم أعوان مؤسسة بريد الخدمة للزبائن حسب أولوية دخولهم و بدون تجاوز
موافق	0.84	4.08	19. يتوفر في مؤسسة بريد الجزائر آلة موزع تذاكر انتظار الطابور
موافق	1.04	3.43	20. تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقليل الوقت لتقديم الخدمات
موافق	0.89	3.95	21. توفر مؤسسة بريد الجزائر بعض الخدمات الالكترونية من اجل اقتصار الوقت و الجهد
موافق	1.14	3.66	22. تولي مؤسسة بريد الاهتمام بشكاوي و استفسارات الزبائن
موافق	1.02	4.03	23. توفر بمؤسسة بريد الجزائر شاشات إرشادية لتوجيه الزبائن و تقديم إشهار للخدمات
موافق	0.98	3.72	بعد الاستجابة
			فقرات بعد الضمان
موافق	0.83	3.95	24. تشعر بالثقة والأمان عند التعامل مع مقدمي الخدمات البريدية
موافق	1.05	3.63	25. عند حدوث خطأ تتولى مؤسسة بريد الجزائر بتعويض الزبون
موافق	0.75	4.25	26. تحرص مؤسسة بريد الجزائر على سرية المعلومات الخاصة بزيائنها
موافق	0.73	4.38	27. إشعار الزبون على أي حركة في رصيد الحساب الجاري عبر خدمة الرسائل القصيرة SMS
موافق	0.915	4.10	28. استعمال كلمة مرور OTP أحادية الاستخدام في المعاملات الخاصة بالبطاقة الذهبية
موافق	0.81	4.06	بعد الضمان
			فقرات بعد التعاطف
موافق	0.76	4.08	29. ساعات عمل مؤسسة بريد الجزائر مناسبة لأغلب المستفيدين من خدماتها الزبائن
موافق	0.85	3.53	30. تولي مؤسسة بريد الجزائر الزبون اهتماما شخصيا
موافق	1.04	3.48	31- تهتم مؤسسة بريد الجزائر برأي الزبون حول نوعية الخدمة المقدمة
موافق	0.87	3.81	32- يقدم أعوان مؤسسة بريد الجزائر النصح و الإرشادات الخاصة بالخدمة للزبون
موافق	0.84	3.72	بعد التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه :

- بالنسبة لبعد الملموسية : تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى المتوسط الكلي لمتغير الذي يقيس بعد الجوانب المادية والملموسة كانت الموافقة عليه بدرجة موافقة عالية وذلك بوسيط حسابي قدره 3.86.
- بالنسبة لبعد الاعتمادية : تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى المتوسط الكلي لمتغير الاعتمادية أو المصدقية كانت الموافقة عليه بدرجة موافقة متوسطة وذلك بوسيط حسابي قدره 3.47.
- بالنسبة لبعد الإستجابة : تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى المتوسط الكلي لمتغير الذي يقيس بعد الاستجابة ومساعدة العميل بدرجة موافق عالية وذلك بوسيط حسابي قدره 3.72
- بالنسبة لبعد الضمان : تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى المتوسط الكلي لمتغير الذي يقيس بعد الضمان (الثقة والأمان) بدرجة موافق عالية وذلك بوسيط حسابي قدره 4.06
- بالنسبة لبعد التعاطف : تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى المتوسط الكلي لمتغير الذي يقيس بعد التعاطف مع العميل بدرجة موافقة عالية وذلك بوسيط حسابي قدره 3.72

نتائج اختبار فرضيات البحث:

❖ الفرضية الرئيسة : يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و تحسين جودة الخدمة

جدول رقم 08 : نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة

Sig(f)	قيمة F		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغير التابع
	الجدولية	المحسوبة			
0.003	6.95	1109.989	0.950	0.975	جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تحسين جودة الخدمة أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.975^{**}) وهذا يعني أن الارتباط طردي وقوي جدا بين المتغيرين. كما أن قيمة F المحسوبة والمحسوبة والبالغة (1109.989) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.95) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، فإننا نرفض فرضية العدم الرئيسية، ونقبل الفرضية البديلة الرئيسية، أي أنه توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والمتغير التابع له ، أي أنه توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة عبر مكاتب البريد التابعة لها

❖ الفرضيات الفرعية:

جدول رقم 09: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة الخدمة

Sig(f)	قيمة F		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغير التابع
	الجدولية	المحسوبة			
0.000	6.95	1819.023	0.969	0.984	بعد الملموسية
0.000	6.95	375.053	0.866	0.931	بعد الاعتمادية
0.000	6.95	1655.322	0.966	0.983	بعد الاستجابة
0.003	6.95	668.178	0.920	0.959	بعد الضمان
0.000	6.95	876.330	0.937	0.968	بعد التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

❖ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين بعد الملموسية كأحد أبعاد

جودة الخدمة

نتائج تحليل الارتباط تشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل (استخدام تقنية المعلومات) والمتغير التابع (بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة). يُظهر معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.984^* هذا الارتباط القوي والإيجابي بين العوامل المدروسة. وعلاوة على ذلك، تؤكد قيمة F المحسوبة (1819.023) معنويتها عند مستوى المعنوية 0.000، الذي يقل عن مستوى المعنوية المقبول (0.05)، مما يدعم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. بمعنى آخر، يُظهر التحليل أن هناك علاقة إحصائية معنوية بين استخدام تقنية المعلومات وبعد الملموسية كواحد من جوانب جودة الخدمة.

❖ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد

جودة الخدمة

نتائج تحليل الارتباط تشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل (استخدام تقنية المعلومات) والمتغير التابع (بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة). قيمة معامل الارتباط التي بلغت 0.931^* تشير إلى قوة هذا الارتباط واتجاهه الإيجابي بين المتغيرين المدروسين. بالإضافة إلى ذلك، تظهر قيمة F المحسوبة (375.053) معنويتها عند مستوى المعنوية 0.000، وهو أقل من مستوى المعنوية المقبول (0.05)، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. وبناءً على ذلك، يمكن القول بأن هناك علاقة إحصائية ذات دلالة بين استخدام تقنية المعلومات وبعد الاعتمادية كواحد من جوانب جودة الخدمة.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين بعد الاستجابة كأحد أبعاد

جودة الخدمة

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.983^*) وهذا يعني أن الارتباط طردي وقوي جدا بين المتغيرين. كما ان قيمة F المحسوبة والمبسوطة والبالغة (1655.322) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.95) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، فإننا نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والمتغير التابع له ، أي أنه توجد علاقة بين استخدام تقنية المعلومات و بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة

❖ **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين بعد الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع أن قيمة معامل الارتباط تبلغ (0.959*)، مما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية وإيجابية بين المتغيرين. هذا يعني أن زيادة استخدام تقنية المعلومات تترافق بزيادة في بعد الضمان كواحد من أبعاد جودة الخدمة.

بالإضافة إلى ذلك، قيمة F المحسوبة (668.178) تظهر معنويتها بشكل كبير (عند مستوى المعنوية 0.003)، وهي أقل من مستوى المعنوية المقبول (0.05)، مما يؤكد أنه يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. بناءً على ذلك، يمكن القول بأن هناك علاقة إحصائية ذات دلالة بين استخدام تقنية المعلومات وبين بعد الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة.

❖ **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة

يبدو من تحليل الارتباط أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.968). هذا يعني أن زيادة استخدام تقنية المعلومات تترافق بزيادة في بعد التعاطف كواحد من أبعاد جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، قيمة F المحسوبة (876.330) تظهر معنويتها بشكل كبير (عند مستوى المعنوية 0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية المقبول (0.05)، مما يدل على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع. بناءً على ذلك، يمكن القول بأن استخدام تقنية المعلومات له تأثير ملموس على بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة، حيث يعزز استخدام التقنية هذا البعد بشكل إيجابي وبشكل معنوي إحصائي.

• خاتمة:

في هذه الدراسة، سعينا لفهم مدى تأثير تقنية المعلومات على جودة الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر في وحدتها الولائية في ورقلة، من خلال استخدام الاستبيان كأداة للتقييم. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام تقنية المعلومات يلعب دوراً كبيراً في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، يمكن تلخيص أهم النتائج فيما يلي:

من خلال العرض السابق للتحليل الإحصائي، واختبار فرضيات البحث يمكن استخلاص ما يأتي:

* من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

* من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بُعد سرعة الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

* من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بُعد الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

* من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بُعد التعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

*من خلال نتائج اختبار الفرضية الرئيسة تبين وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر

بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها من خلال تحليل أبعاد جودة الخدمة الخمسة، يمكن استنتاج أن تقنية المعلومات تسهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، ويؤكد ذلك آراء العينة من زبائنها. تلخيصاً لمضمون البحث، فإن الدراسة تسلط الضوء على دور تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر، وذلك من خلال تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا في خمسة جوانب رئيسية لجودة الخدمة. يظهر التحليل الإحصائي للبيانات أن استخدام تقنية المعلومات يرتبط بشكل إيجابي ومعنوي بكل من جوانب الجودة الخمسة، وهو ما يدل على أهمية هذه التقنية في تعزيز تجربة العملاء وتحسين مستوى الخدمة.

5. قائمة المراجع:

- اسماعيل مراد، و عبد العزيز عبدوس. (مارس، 2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (ServPerf) دراسة حالة مؤسسة -موبيليس-. مجلة البشائر الاقتصادية، 3 (1).
- ثائر احمد سعدون السمان، و مراد موسى عبد الجبوري. (2016). متطلبات حوكمة تقنية المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة في المديرية العامة لانتاج الطاقة الكهربائية /صلاح الدين. المجلة العربية للإدارة، 36 (1)، الصفحات 125-141.
- ريم، و ريم محمد منصور. (2015). اثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية-دراسة ميدانية-. اطروحة دكتوراه في المحاسبة . سوريا.
- عمار محمد زهير تيناوي. (2019/2018). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (SYRIATEL&MTN). ادارة الاعمال، سوريا: الجامعة الافتراضية السورية .