

## دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من مكاتب بريد الجزائر في ولاية برج بوعريش

### The role of information and communication technology in improving the quality of public service -A sample study of a Algeria post offices in the state of Bordj Bou Arreridj

حسين بركاتي

Hocine barkati

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر  
جامعة محمد بوضياف، المسيلة\_الجزائر

[hocine.barkati@univ-msila.dz](mailto:hocine.barkati@univ-msila.dz)

نور الدين نوي

Noureddinenoui

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر  
جامعة محمد بوضياف، المسيلة\_الجزائر

[noureddine.noui@univ-msila.dz](mailto:noureddine.noui@univ-msila.dz)

\*فوزي قدوج

Fouzi gueddoudj

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر  
جامعة محمد بوضياف، المسيلة\_الجزائر

[gueddoudj.fouzi@univ-msila.dz](mailto:gueddoudj.fouzi@univ-msila.dz)

تاريخ النشر: 2023/04/30

تاريخ القبول: 2023/03/25

تاريخ الاستلام: 2022/11/14

#### الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، التوكيد، الملموسية، التعاطف، الاستجابة) من وجهة نظر موظفي مكاتب بريد الجزائر ببرج بوعريش، وتم تحليل البيانات اعتمادا على نماذج الارتباط والانحدار، وقد أكدت النتائج على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ جودة الخدمة العمومية.

تصنيف JEL: L96، L63.

#### Abstract :

This study aimed to know the role of information and communication technology in improving the quality of public service in its five dimensions (dependency, emphasis, tangibility, empathy, responsiveness) from the point of view of the employees of Algiers post offices in the state of Bordj Bou Arreridj, and the data was analyzed based on (correlation) and (regression models), and the results confirmed the existence of a positive and statistically significant impact of information and communication technology in improving the quality of public service in its five dimensions.

**Key words:** information and communication technology; quality of public  
**JEL classification codes:** L96,L63.

## 1. مقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث أصبحت المعلومة من أكبر مصادر الدخل في السنوات الأخيرة، كما يعد موضوع الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، والمؤسسة الخدمتية على وجه الخصوص تسعى إلى تحسين جودة خدماتها بغية إرضاء زبائنها وتعزيز مكانتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة، وهذا من خلال استخدام هذه الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ويشهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة إنعاش اقتصادي كبير والتي تمثلت آثارها بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدة في ذلك على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالرغم من ذلك نجد أن جودة الخدمة في القطاع الخدماتي لازالت تقدم بطريقة غير مرضية، حيث يظهر ذلك جليا من خلال الخدمة المقدمة للزبائن والتي لا تلي رغباتهم بالشكل الكافي، وهنا تكمن إشكالية البحث التي تتمثل في السؤال الرئيس التالي: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين جودة الخدمة العمومية

المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج ؟
- هل يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج ؟
- هل يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج ؟
- هل يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج ؟
- هل يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج ؟

فرضيات الدراسة: وعليه يحاول البحث الإجابة على ذلك من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبين تحسين جودة الخدمة العمومية بمكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج.  
ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـرج بوعريـريـج.

#### أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الموضوع المدروس، باعتباره من مواضيع الساعة الهامة، خاصة أنه يدرس جانبا مهما وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا مستوى جودة الخدمة العمومية على مستوى مكاتب بريد الجزائر، ومدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرفع من جودة الخدمات.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن توضيحها في النقاط الآتية:

- دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الخدمية بصفة عامة و بريد الجزائر بصفة خاصة.
- التعرف على مستوى جودة الخدمة العمومية على مستوى مكاتب بريد الجزائر.

- التعرف على طبيعة ومستوى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تحسين جودة الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر .

### منهجية الدراسة:

من أجل الاجابة على اشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي لدراسة الأثر بين المتغير التابع جودة الخدمة والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تم في الجانب النظري وصف متغيرات الدراسة بالاعتماد على أهم المراجع ذات الصلة بالوضوع، أما في الجانب الميداني فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة للتحليل.

### 2.التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة:

#### 1.2مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC):

1.1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:عرفت على أنها "هي الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتغالها على كل ما يتعلق بالحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، ومواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية"(حامد و على فؤاد، 2021، صفحة 274)

كما عرفت على "أنها المعالجة الآلية للمعلومات بمعنى إعطاء الصفة الرقمية للمعلومات والتي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزنتعالج،ترسل، وتستعاد من طرف أجهزة معلوماتية أخرى من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على مجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة والقدرة على الإرسال والبث عن بعد تعتبر من بين الصفات الأكثر تميزا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال" (فني، 2018، صفحة 289)

كما عرفت على أنها: "مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات(الإلكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو مطبوعة أو ورقية، ونقلها من مكان إلى آخر" (عنون، 2020، صفحة 84)

مما سبق يمكن استنتاج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: استخدام الحواسيب والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات والاتصال لإنتاج المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحويلها في أي وقت ومن أي مكان.

### 2.1.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- **البرمجيات:** وهي عملية تشغيل وإدارة المكونات المادية والتي تقوم بمختلف التطبيقات من خلال تعليمات وتوجيهات الحاسوب بحيث تكون مكتوبة بلغة يفهما الحاسوب من أجل القيام بعمليات المعالجات المطلوبة وتصنف إلى برمجيات النظام مثل برمجيات نظام التشغيل وبرمجيات التطبيقات مثل برنامج الرواتب.

- **الاتصالات:** وتتمثل في عملية تبادل المعلومات بين طرفين مختلفين، وضرورة اعتماد النظرة الشاملة في وصفه لما فيها من جذب الانتباه وإدراك وفهم ماذا تعني الرسالة ومقدار تأثيرها في الآخرين ومدى قبول الحقائق والمعلومات المنقولة له من طرف المرسل.

- **الأجهزة والمعدات:** وهي الأجهزة والمعدات المستخدمة في عملية إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين وإرسال البيانات ويشمل هذا الجزء المعدات والأجهزة المادية كالحاسوب وملحقاته والطابعات والماسح الضوئي وأجهزة الاستنساخ وآلات التصوير إلى غير ذلك من المعدات، ويمكن القول أنها المكون الأساس الذي يقوم عليه عمل النظام (حنظل و سعد، 2020، الصفحات 163-164)

- **البيانات:** تشير إلى الأشياء، النشاطات، الحوادث والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها كمادة أولية بحيث تكون غير موبوءة ومرتبطة فهي لا تصلح للتوصيل، تخزن في قاعدة البيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل يسمح بالحصول عليها واسترجاعها، وتأخذ عدة أشكال منها البيانات العددية الهجائية كالأرقام والحروف، والبيانات النصية والبيانات البيانية والتي تكون على شكل أشكال بيانية والبيانات الصوتية.

- **الأفراد:** وهم الأفراد الذين يقومون باستخدام وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من تقنيين ومتخصصين، بحيث يتفق أغلب المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات على أن العنصر البشري ذو أهمية بالغة في إدارة وتشغيل نظام المعلومات بحيث تفوق أهميته باقي المستلزمات المادية (قرون، بوضياف، و العيفة، 2020، صفحة 48)

**3.1.2 خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خصائص عديدة من شأنها أن تزيد في أهميتها، ويمكن ذكر أهم هذه الخصائص في النقاط الآتية: (فقاير، 2022، صفحة 72)

- **الزيادة:** حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ابتكار طرق جديدة إضافة إلى تلك التي كنا نوزها.

- **السرعة:** حيث تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تبادل المعلومات بسرعة كبيرة نحو جميع بقاع العالم وبين عدة أطراف.

- **التكاليف:** حيث أصبحت تكلفة اقتناء واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتكلفة منخفضة ما سهل انتشارها.

- **تقليص المكان:** حيث أصبح العالم قرية صغيرة دون حواجز من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- **تقليص الوقت:** فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقلص الوقت المستغرق للحصول على المعلومة أو إرسالها.

ومن جهة أخرى ، تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:

- تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تنشأ من خلالها أشكال جديدة من التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية.

- تساعد في عملية صنع القرارات من خلال سهولة الحصول على المعلومات حين طلبها(حنظل و سعد، 2020، صفحة 163)

- القضاء على الحواجز الجغرافية والمساهمة في نشر المعلومات بسرعة و مرونة وثقة.

- السرعة في الوصول إلى المعرفة والمعلومات و بأقل التكاليف.

## 2.2.2 جودة الخدمة العمومية:

### 1.2.2 تعريف جودة الخدمة:

يعرف كل من "Zeithaml"، "Parassurman"، "Berry" جودة الخدمة على أنها الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون والجودة المتوقعة، في حين يرى البعض كأمثال Tylor، Cronin أن جودة الخدمة تعبر فقط عن الأداء الفعلي للخدمة أو ما يدركه الزبون(سماعين و بوغديري، 2017، صفحة 4)

كما عرف "Bayane" جودة الخدمة العمومية على أنها " تتعلق بقدرة المؤسسة على ملافاة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء (مرزاق و مخلوف، 2017، صفحة 388)

كما عرفت على أنها "مقياس يبين كيف يمكن بمستوى خدمة مقدم مطابقة توقع المستهلك، والمقصود بجودة الخدمة هو ملائمة توقعات المستهلك بناء على قاعدة متناسقة وثابتة" (مصطفى، 2014، صفحة 359)

مما سبق من التعاريف يمكن القول أن جودة الخدمة العمومية هي قدرة الدولة على توقع حاجات ورغبات المواطنين والحرص على تلبيتها بنسبة كبيرة.

**2.2.2 معايير قياس جودة الخدمة العمومية:** من أهم معايير قياس جودة الخدمة العمومية والتي نزيد اختبارها في هذه الدراسة هي:

- **الاعتمادية:** وهي القدرة على خدمة تماشى ورسالة المنظمة من حيث الصدق، والقدرة على الوفاء بالعود وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف مقدمي الخدمة؛
  - **الاستجابة:** وتمثل في قدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة بشكل دائم وفي الوقت المحدد إلى جانب شعوره بالحماسة والسعادة عند تقديمه للخدمة ومدى جاهزيته لذلك، بحيث تلخص الاستجابة في قياس السرعة في تنفيذ المعاملة وتقديم الخدمة، وإعلام المواطن بأجل الوفاء بها وسرعة الرد على الشكاوى التي يقدمها.
  - **التوكيد(الأمان):** هي درجة الشعور بالأمان خلال تلقي الخدمة والثقة بمن يقدمها، أي شعور متلقي الخدمة بالراحة والاطمئنان خلال تعامله مع مقدم الخدمة (بربار و بلجيلي، 2019، الصفحات 46-47)
  - **التعاطف:** ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون من طرف مقدم الخدمة.
  - **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر مقدمي الخدمة وكذا مواد الاتصال(خثير و مرايمي، 2017، الصفحات 32-33)
- 3. الدراسة الميدانية:**

### 1.3 عرض مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها:

- **ميدان الدراسة:** مكاتب بريد الجزائر بولاية برج بوعريج، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن، وتمثل هذه الخدمات في:
  - خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع و الطوابعية.

■ الخدمات البريدية المالية بجميع أنواعها.

- **مجتمع الدراسة:** ويتمثل في موظفي مكاتب بريد الجزائر بولاية برج بوعريريج، ويبلغ مجموع أفراد مجتمع الدراسة 490 موظف يتوزعون عبر 79 مكتب بريدي عبر إقليم الولاية حسب إحصائيات شهر سبتمبر 2022.

- **عينة الدراسة:** وهي عينة عشوائية موجهة إلى مختلف الفئات الوظيفية المتواجدة على مستوى مكاتب البريد، حيث قمنا باختيار عينة ملائمة بما يوازي 10% وتمثلت في 53 موظفا من مختلف الفئات.

- **خصائص العينة:**

جاءت خصائص عينة الدراسة كمايلي:

الجدول 1: خصائص عينة الدراسة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	25	47.2%
	إناث	28	52.8%
	المجموع	53	100%
العمر	أقل من 25 سنة	01	1.9%
	من 25 إلى 35 سنة	24	45.3%
	أكثر من 35 سنة	28	52.8%
	المجموع	53	100%
المستوى الدراسي	ثانوي	24	45.3%
	ليسانس	16	30.2%
	ماستر أو مهندس	13	24.5%
	دكتوراه	0	0%
	المجموع	53	100%
الوظيفة	قابض بريد	06	11.3%
	عون شبك	34	64.2%
	مسئول الخدمة	10	18.9%
	موزع البريد	03	5.7%
	المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 1 يتضح لنا أن معظم أفراد العينة كانوا نساء بنسبة تقدر بـ 52.8% ومنه نستنتج انه يغلب على أفراد عينة الدراسة الجنس الأنثوي، وهذا راجع لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة والمتمثل في الجانب الخدماتي. أما حسب متغير العمر فان فئة أكثر من 35 سنة غالبية بنسبة 52.8% ، وكان متغير المستوى التعليمي بأكبر نسبة من نصيب ذوي مستوى ثانوي بنسبة 45.3% تليها مباشرة فئة حاملي شهادة ليسانس بنسبة 30.2% ويعود ذلك إلى تغيير مؤسسة بريد الجزائر مؤخرا لشروط التوظيف حيث أصبحت شهادة الليسانس والماستر الأكثر طلبا بعد أن كان التوظيف مقتصرًا على ذوي مستوى ثانوي، في الأخير بالنسبة للمستوى الوظيفي فان الأغلبية العظمى ترجع لأعوان الشباك بنسبة 60% وهذا راجع لكون المؤسسة خدمية تقدم خدماتها عبر الشبائيك.

## 2.3 أساليب المعالجة الإحصائية والاختبارات التحضيرية على البيانات الدراسة

### 1.2.3 الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة

للبحث في موضوع الدراسة تم الاعتماد على الأساليب والأدوات الإحصائية الآتية:

- اختبار (Cronbach-alpha) لأجل قياس ثبات فقرات الاستبيان.
- اختبار (kolmogorov-smirnov) بما أن حجم العينة يفوق 50 مفردة لمعرفة طبيعة توزيع البيانات.
- مقاييس الإحصاء الوصفي مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- اختبار (Spearman) لعلاقات الارتباط، ومعاملات الانحدار البسيط وكتابة معادلة خط الانحدار.

### 2.2.3 الاختبارات التحضيرية على البيانات: ثبات الاستبيان وطبيعة التوزيع

✓ اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

الجدول 2: نتائج معامل "الفا كرونباخ" لثبات الاستبيان

المحور	بيان المحور	الأبعاد	عدد العبارات	Cronbach-alpha
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال		13	0.880
	تحسين جودة الخدمة	الاعتمادية	05	0.711
		التوكيد	04	0.712
		الملموسية	05	0.741
		التعاطف	04	0.852

0.577	05	الاستجابة	العمومية	02
0.905	23	تحسين جودة الخدمة العمومية		
<b>0.932</b>	<b>36</b>	<b>الاستبيان (جميع المحاور)</b>		

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS -V- 22.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 2، بناء على معامل "الفاكرباخ" أن درجة ثبات الاستبيان قد بلغت 93.2% بالنسبة لمحاور الدراسة مجتمعة، متجاوزة عتبة القبول الممثلة ب: 70% ، وعليه فإن أداة القياس ككل عرفت درجة ثبات ومصدقية عالية في قياس متغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات، تحسين جودة الخدمة العمومية). وبخصوص محاور الدراسة منفصلة فقد بلغت درجة ثبات قيم المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) نسبة قدرها: 88%، ومحور تحسين جودة الخدمة العمومية: 90.5%

### ✓ اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات المجمعة من عينة المستجوبين

الجدول 3: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

المحور	بيان المحور	الأبعاد	K-smirnov	sig	النتيجة
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال		0.120	0.055	تتبع التوزيع الطبيعي
02	تحسين جودة الخدمة العمومية	الاعتمادية	0.166	0.001	لا تتبع التوزيع الطبيعي
		التوكيد	0.206	0.001	لا تتبع التوزيع الطبيعي
		الملموسية	0.116	0.072	تتبع التوزيع الطبيعي
		التعاطف	0.280	0.000	لا تتبع التوزيع الطبيعي
		الاستجابة	0.251	0.000	لا تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS -V- 22.

### 3.3 تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى:  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـ بروج بوعريـج.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـ بروج بوعريـج.

الجدول 4: انحدار تكنولوجيا المعلومات (TIC) وبعد الاعتمادية

معامل التحديد R = 0.74		خطأ معياري للتقدير 0.41		
قيمة فيشر F = 61.55		مستوى المعنوية Sig = 0.000		
المتغير	B	Seb	Bêta	T
الثابت	1.421	0.318		4.471
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.70	0.089	0.740	7.846

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول 4، تشير نتائج معاملات الانحدار البسيط، أن المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته: 0.740 من التباين الحاصل في بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية لدى المؤسسة محل الدراسة، كما أن قيمة المعدل (F) قد بلغت: 61.55، بدرجة حرية: 0 وهذه النتائج دالة إحصائياً، لان (sig) اخذ قيمة: 0.000 وهي اقل من الحد: 0.05 وبذلك فإننا نرفض فرضية العدم الأولى H0 ونقبل الفرضية البديلة الأولى H1، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية.

وعليه سيتم التعبير رياضياً عن الأثر بمعادلة تصف الانحدار الخطي البسيط، وهذا وفق

$$Y1 = 1.421 + 0.70 X1$$

حيث أن: Y1: بعد الاعتمادية X1: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

- الفرضية الثانية: H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر ببحر بوعريريج.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر ببحر بوعريريج.

الجدول 5: انحدار تكنولوجيا المعلومات (TIC) وبعد التوكيد

معامل التحديد R = 0.477		خطأ معياري للتقدير 0.499		
قيمة فيشر F = 15.027		مستوى المعنوية Sig = 0.000		
المتغير	B	Seb	Bêta	T
الثابت	2.492	0.384		6.486
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.418	0.108	0.477	3.876

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول 5، تشير نتائج معاملات الانحدار البسيط، أن المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته: 0.477 من التباين الحاصل في بعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية لدى المؤسسة محل الدراسة، كما أن قيمة المعدل (F) قد بلغت: 15.027، بدرجة حرية: 0 وهذه النتائج دالة إحصائية، لان (sig) اخذ قيمة: 0.000 وهي اقل من الحد: 0.05. وبذلك فإننا نرفض فرضية العدم الأولى H0 ونقبل الفرضية البديلة الأولى H1، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية.

وعليه سيتم التعبير رياضيا عن الأثر بمعادلة تصف الانحدار الخطي البسيط، وهذا وفق

$$Y2=2.492 + 0.418 X1$$

حيث أن: Y2: بعد التوكيد

X1: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

- الفرضية الثالثة: H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر ببرج بوغريج.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر ببرج بوغريج.

الجدول 6: انحدار تكنولوجيا المعلومات (TIC) وبعد الملموسية

خطأ معياري للتقدير		معامل التحديد		
0.486		R = 0.723		
مستوى المعنوية		قيمة فيشر		
0.007 :		F = 55.974		
Sig				
المتغير	Bêta	Seb	B	الثابت
T		0.374	1.056	
	2.822	0.105	0.786	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
	7.482	0.723		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول 6، تشير نتائج معاملات الانحدار البسيط، أن المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته: 0.723 من التباين الحاصل في بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية لدى المؤسسة محل الدراسة، كما أن قيمة المعدل (F) قد بلغت: 55.974، بدرجة حرية: 0 وهذه النتائج دالة إحصائياً، لان (sig) اخذ قيمة: 0.007 وهي اقل من الحد: 0.05 وبذلك فإننا نرفض فرضية العدم الأولى H0 ونقبل الفرضية البديلة الأولى H1، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية.

وعليه سيتم التعبير رياضياً عن الأثر بمعادلة تصف الانحدار الخطي البسيط، وهذا وفق الصيغة الآتية:  $Y3 = 1.056 + 0.786 X1$

حيث أن: Y3: بعد التعاطف

X1: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

- الفرضية الرابعة: H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـ برج بوعريـيج. H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـ برج بوعريـيج.

الجدول 7: انحدار تكنولوجيا المعلومات (TIC) وبعد التعاطف

معامل التحديد		R = 0.162		
خطأ معياري للتقدير		0.604		
قيمة فيشر		F = 1.370		
مستوى المعنوية		Sig : 0.000		
المتغير	B	Seb	Bêta	T
الثابت	3.512	0.465		7.551
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.153	0.131	0.162	1.171

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول 7، تشير نتائج معاملات الانحدار البسيط، أن المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته: 0.162 من التباين الحاصل في بعد التعاطف

كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية لدى المؤسسة محل الدراسة، كما أن قيمة المعدل (F) قد بلغت: 1.370، بدرجة حرية: 24.7 وهذه النتائج دالة إحصائياً، لان (sig) اخذ قيمة: 0.000 وهي اقل من الحد: 0.05 وبذلك فإننا نرفض فرضية العدم الأولى H0 ونقبل الفرضية البديلة الأولى H1، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية.

وعليه سيتم التعبير رياضياً عن الأثر بمعادلة تصف الانحدار الخطي البسيط، وهذا وفق

$$Y4 = 3.512 + 0.153 X1$$

حيث أن: Y4: بعد الملموسية

X1: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

- الفرضية الخامسة: H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر ببرج بوعريريج. H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر ببرج بوعريريج.

الجداول 8: انحدار تكنولوجيا المعلومات (TIC) وبعد الاستجابة

معامل التحديد		R = 0.443		
خطأ معياري للتقدير		0.414		
قيمة فيشر		F = 12.45		
مستوى المعنوية		Sig = 0.001		
المتغير	B	Seb	Bêta	T
الثابت	2.888	0.319		9.049
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.316	0.090	0.443	3.529

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجداول 8، تشير نتائج معاملات الانحدار البسيط، أن المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته: 0.443 من التباين الحاصل في بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية لدى المؤسسة محل الدراسة، كما أن قيمة المعدل (F) قد بلغت: 12.45، بدرجة حرية: 1 وهذه النتائج دالة إحصائياً، لان (sig) اخذ

قيمة: 0.001 وهي اقل من الحد: 0.05 وبذلك فإننا نرفض فرضية العدم الأولى  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة الأولى  $H_1$ ، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية.

وعليه سيتم التعبير رياضيا عن الأثر بمعادلة تصف الانحدار الخطي البسيط، وهذا وفق

$$Y_5 = 2.888 + 0.316 X_1$$

الصيغة الآتية:  $Y_5$ : بعد الاستجابة

$X_1$ : تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

الفرضية الرئيسية:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـ برج بوعريـيح.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بين تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة بمكاتب بريد الجزائر بـ برج بوعريـيح.

#### الجدول 9: انحدار تكنولوجيا المعلومات (TIC) ومحور جودة الخدمة العمومية

خطأ معياري للتقدير		معامل التحديد		
0.414		R = 0.639		
مستوى المعنوية		قيمة فيشر		
Sig = 0.000		F = 35.17		
المتغير	Bêta	Seb	B	
الثابت	7.976	0.285	2.274	
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.639	0.080	0.475	
	5.931			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول 9، تشير نتائج معاملات الانحدار البسيط، أن المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته: 0.639 من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمة العمومية لدى المؤسسة محل الدراسة، كما أن قيمة المعدل (F) قد بلغت: 35.17، بدرجة حرية: 0 وهذه النتائج دالة إحصائية، لان (sig) اخذ قيمة: 0.000 وهي اقل من الحد: 0.05 وبذلك فإننا نرفض فرضية العدم الأولى  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة الأولى  $H_1$ ، ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة العمومية.

وعليه سيتم التعبير رياضيا عن الأثر بمعادلة تصف الانحدار الخطي البسيط، وهذا وفق

$$Y=2.274 + 0.475 X1$$

حيث أن:

Y: تحسين جودة الخدمة العمومية X1: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

#### 4. خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر مقدمي الخدمة، وذلك من خلال معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة العمومية في مكاتب مؤسسة بريد الجزائر ببرج بوعرييج، ومن خلال التحليل والدراسة التي قمنا بها فقد تمكنا من التوصل إلى النتائج الآتية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مكاتب البريد بنسبة مقبولة .
- تقديم خدمات ذات جودة عالية على مستوى مكاتب بريد الجزائر بولاية برج بوعرييج.
- وجود أثر دال إحصائيا، بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر ببرج بوعرييج.

#### توصيات الدراسة:

في ظل نتائج الدراسة، هناك بعض التوصيات التي يمكن أن تقدم إلى مسؤولي مكاتب بريد الجزائر وهي كالاتي:

- ضرورة تقديم مكاتب بريد الجزائر لخدماتها في الوقت المحدد دون تأخير، والحرص على حل مشاكل الزبائن حول الخدمات المقدمة بسهولة ويسر.
- الالتزام بتقديم الخدمات التي وعدت بها الزبائن، وانجازها بطريقة صحيحة مما ينعكس على رضا الزبائن.
- جعل العملاء يشعرون بالثقة والأمان عند تعاملهم مع مكاتب بريد الجزائر، من خلال تحلي العاملين بسلوك حسن والشفافية في التعامل.

- ضرورة استخدام مكاتب بريد الجزائر لأحدث المعدات والأجهزة التكنولوجية، وكذا الاهتمام بالمباني وقاعات الانتظار من حيث الإضاءة والتكييف مما ينعكس إيجاباً على رضا الزبون والعاملين.
  - يجب أن تكون جميع الاتصالات والمعلومات الخاصة بالزبائن سرية.
  - ضرورة إعطاء الزبون اهتمام خاص، وان تكون ساعات العمل في مكاتب البريد مناسبة له .
  - ضرورة الاهتمام بانشغالات وشكاوي الزبائن، وكذا حل المشكلات التي تواجههم في تقديم الخدمة بسرعة ويسر.
- ضرورة توفير العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للزبائن، وتكوينهم في مجال عملهم مما ينعكس في تحقيق رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم.

## 5. قائمة المراجع.

- حياة بن سماعين، و حكيمه بوغديري. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية - دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة. *ابحاث اقتصادية وإدارية* (العدد 21)، 1-17.
- عيسى مرزاققة، و سهام مخلوف. (2017). أهمية جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العميل. *مجلة الإقتصاد الصناعي*، المجلد 07 (العدد 01)، 386-404.
- فضيلة فني. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن - دراسة تطبيقية لمجموعة بنوك عمومية جزائرية. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*، المجلد 05 (العدد 02)، 286-304.
- فؤاد عنون. (2020). إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية وادي العلايق. *مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي*، المجلد 04 (العدد 01)، 83-96.
- فيصل فقير. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية - دراسة حالة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالبلدية. *مجلة دفاتر بوداكس*، المجلد 11 (العدد 01)، 68-84.
- قاسم احمد حنظل، و صالح عيسى سعد. (2020). دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الاقتصاد المعرفي - دراسة استطلاعية لأراء عينة من الافراد العاملين في شركة اسيا سيل للاتصالات محافظة اربيل. *المجلة العربية للاداب والدراسات الانسانية*، المجلد 04 (العدد 13)، 159-172.

- محمد خثير، و اسماء مرابطي. (2017). العاقبة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة العمومية ورضا الزبون بالمؤسسة. *AL-RYADA for busniess economics*, vol 03, (01 °N)، 31-47.
- نحلة حامد اسماعيل حامد، و عبد الله عثمان على فؤاد. (2021). دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية مهارات التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة. *المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقه، المجلد 03 (العدد 01)*، 271-295.
- نور الدين بريار، و فتيحة بلجيلالي. (2019). أثر تطبيق الادارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر. *مجلة دراسات جبايية، المجلد 08 (العدد 01)*، 40-61.
- نورهان قرون، جهاد بوضياف، و رحيمة العيفة. (2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الالكتروني - عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب. *مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 08 (العدد 15)*، 39-61.
- وليد نور الله مصطفى. (2014). فجوة جودة الخدمة العمومية في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية سورية. *مجلة الباحث، المجلد 2014 (العدد 14)*، 357-371.