

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

Evaluation of service quality in Algerian post using SERVPERF Model - Study a sample of Algerian posts' clients in Laghouat City

بوهالي محمد

BOUHALI Mohammed

جامعة عمار ثليجي الأغواط

m.bouhali@lagh-univ.dz

* عطا الله ياسين

ATTALLAH Yacine

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

yacine.attallah@univ-msila.dz

تاريخ النشر: .../.../....

تاريخ القبول: .../.../.....

تاريخ الاستلام: .../.../.....

الملخص : تهدف الدراسة الى محاولة تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF بولاية الأغواط، ومحاولة اقتراح التوصيات المناسبة حسب النتائج المتوصل اليها، تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من 111 فرد تم اختيارهم بطريقة عشوائية مقصودة. توصلت الدراسة الى أن جودة خدمة بريد الجزائر فيما يتعلق ببعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف كانت دون مستوى تطلعات الزبائن، أما بعد الأمان فكان في مستوى تطلعات الزبائن. بينما جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERF بولاية الأغواط كانت دون مستوى تطلعات الزبائن.

، بريد الجزائر. SERVPERF الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، نموذج

تصنيف JEL: M31

Abstract : The aim of the study is trying to evaluate the service quality of Algerian post using SERVPERF Model in Laghouat City, and trying to suggest suitable recommendations according to the obtained results. The study based on questionnaire in collecting data from a sample of 111 clients, selected randomly and on purpose. The study concluded that service quality of Algerian post concerning Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Empathy were less than the level of clients' aspiration, whereas the assurance dimension were in the level of clients' aspiration. While service quality of Algerian post using SERVPERF Model in Laghouat City is less than the level of clients' aspiration.

Key words: service quality, SERVPERF Model, Algerian post.

JEL classification codes: M31

1. مقدمة:

شهد قطاع الخدمات نموا متسارعا في العقود الأخيرة، خصوصا مع مطلع ثمانينات القرن العشرين مقارنة بباقي القطاعات، مما أدى الى زيادة الاهتمام به سواء من الناحية الأكاديمية، وهذا تجلّى بالكم الهائل من البحوث والدراسات التي تناولته، أو من ناحية عدد المؤسسات الخدمية التي برزت في مختلف الاقتصاديات وتحقيقها لنتائج باهرة مقارنة بباقي القطاعات.

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر إحدى المؤسسات الخدمية الناشطة في الجزائر، والتي تتميز بعدد ضخم من الزبائن نظرا لطبيعة خدماتها وانتشارها الواسع عبر كامل التراب الوطني، لهذا فهي تسعى جاهدة لتطوير وتحسين نوعية خدماتها وهذا لمواكبة التطورات الحاصلة وخصوصا في مجال الرقمنة، للوصول الى رضا زبائنهم وكسب ولائهم.

ويعتبر موضوع جودة الخدمة من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين، وهذا لاعتبارات عديدة منها ما يتعلق بمفهوم الجودة ومنها ما يتعلق بالخدمة في حد ذاتها، ويعتبر كل من (Pararaman, Zeithaml, and Berry 1988) من الأوائل الذين اهتموا بقياس جودة الخدمات، وتجلى هذا في بناء نموذجهم المعروف بنموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات، ثم تلتها إسهامات أخرى لعل أبرزها إسهامات كل من (J.Cronin, Taylor 1992) والتي تولد عنها نموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمات.

1.1. إشكالية البحث:

شهدت خدمات بريد الجزائر تطورا ملحوظا في الآونة الأخيرة، سواء من ناحية توسيع شبكة فروعها، خصوصا داخل بعض المؤسسات الكبرى مثل الجامعات، محطات المسافرين... الخ، أو من ناحية رقمنة خدماته مثل البطاقات الالكترونية، الخدمات عن بعد، الشبكات الآلي... الخ، كل هذه الإضافات على مستوى الخدمات المقدمة أدت بالباحثين الى طرح السؤال التالي: ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم باستعمال نموذج SERVPERF؟

وتنبثق منه الأسئلة الجزئية التالية:

— ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الملموسية؟

- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الاعتمادية؟
- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الاستجابة؟
- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد الأمان؟
- ما هو تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق ببعد التعاطف؟

2.1. فرضيات البحث

للإجابة على الإشكاليات سابقة الذكر تمت صياغة الفرضيات التالية:

- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الملموسية في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاعتمادية في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاستجابة في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الأمان في مستوى تطلعات الزبائن.
- جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد التعاطف في مستوى تطلعات الزبائن.

3.1. أهداف البحث

يهدف البحث أساسا الى:

- معرفة تقييم ونظرة زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لمستوى جودة خدمات بريد الجزائر المقدمة لهم حسب الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF.
- الوقوف على جودة خدمات بريد الجزائر بولاية الأغواط نظرا لمكانته وعدد زبائنه.
- معرفة واقع جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط حسب نموذج SERVPERF.

4.1. أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من أهمية مؤسسة بريد الجزائر في المجتمع، ونظرا لطبيعة معاملاتها وحجم تعاملاتها مع شريحة واسعة من المجتمع.

5.1. المنهج المستخدم

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الملائم لمثل هكذا دراسات، وهذا عن طريق وصف عناصر الدراسة ثم تحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية، واستند الجانب النظري على البحوث السابقة المتعلقة بالموضوع، أما الجانب الميداني فقد ارتكز على الاستبيان لجمع البيانات بالإضافة الى الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات المتحصل عليها.

2. الإطار النظري للدراسة

نال موضوع جودة الخدمات ونماذج قياسها اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة من طرف العديد من الباحثين والمهتمين بمجال التسويق عموما وتسويق الخدمات خصوصا، وفيما يلي بعض الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث.

1.2. جودة الخدمة:

مفهوم جودة الخدمة مفهوم مركب من مصطلحين يقعان في صلب اهتمام دارسي حقل التسويق، لهذا نرى أنه من الضروري إعطاء تعريف لكل مصطلح قبل المرور الى تحديد مفهوم جودة الخدمة.

أ. تعريف الجودة: من الصعب تعريف الجودة تعريفا يلقي قبولا بين الباحثين نظرا لارتباطه بعدة مفاهيم ذات الصلة كالرضا، الإدراك، الشعور، التوقعات، الأداء... الخ، فهناك من يرى "الجودة تعني التحسين المستمر أو يمكن أن تعني التميز أو تلبية متطلبات الزبون (بسام و اسراء، 2020، صفحة 64)". والبعض الآخر يرى بأن "الجودة تعني قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد" (خلوط و شنشوبة، 2019، صفحة 623).

ب. تعريف الخدمة : عرف KOTLER الخدمة "بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف الى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أولا يكون مرتبط بمنتج مادي"، كما أن للخدمة عدة خصائص تحتص بها مقارنة بالسلعة، وفيما يلي بعض خصائصها (عطاالله و بوخلوة، 2020، صفحة 572) :

- **اللاملموسية:** أي أنه من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، سماعها قبل أن تتم عملية شرائها.
 - **التلازمة:** أي أنها تنتج وتباع وتستهلك في ذات الوقت كما لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها.
 - **التباين:** نوعية الخدمة تعتمد على من يقدمها وكذلك على الوقت والمكان والكيفية التي تقدم بها.
- الهلاك: يعني عدم إمكانية خزنها أو بيعها أو استخدامها لاحقاً.
- أما فيما يتعلق بتعريف جودة الخدمة فهناك من يعرفها بأنها "تعني قدرة المنظمة على مقابلة وتجاوز توقعات الزبائن، والتي تقاس بالتفاوت بين توقعات الزبائن للخدمة المعروضة وإدراك الزبائن للخدمة المستلمة (Mesurt, Mehmet, & Sabahattin, 2018, p. 2)". والبعض يرى بأنها "توفير الخدمة التي تمثل لاحتياجات الزبون والتي تتوافق مع توقعاته أو تفوقها" (Khatab, 2018, p. 25). والبعض الآخر ينظر إليها بأنها "هي عنصر أساسي لنجاح إيصال الخدمات ونيل رضا الزبون في عالم متطور وتنافسي ومعقد" (Khatab, 2018, p. 25). فهذا المفهوم ربط جودة الخدمة برضا الزبون، وفي هذا الصدد اعتبر Cronin and Taylor (1992) "أن التمييز بين المفهومين مهم وأكدوا على أن مقدم الخدمة يحتاج لمعرفة ما إذا كان هدفه هو الحصول على زبائن راضين بأدائه أو إيصال أعظم مستوى من جودة الخدمة المستلمة" (Cronin & Taylor, 1992, p. 56)، أما (Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, 1988) اقترحوا بأن المستوى الأعلى من جودة الخدمة المستلمة ينتج من زيادة رضا الزبون، ولكن أبحاث حديثة أثبتت بأن الرضا يسبق جودة الخدمة وتطرق (Cronin and Taylor 1994) بأن الفرق الأساسي بين جودة الخدمة ورضا الزبون في كون جودة الخدمة هي إدراك طويل المدى، بينما رضا الزبون هو حكم مؤقت يكون على أساس تلقي خدمة ما" (Cronin & Taylor, 1994, p. 126).

2.2 نموذج تقييم جودة الخدمة SERVPERF

نموذج SERVPERF لجودة الخدمة (Cronin and Taylor 1992) هو "نتيجة انتقادات عدم توافق النماذج السابقة، خصوصاً نموذج SERVQUAL، هذا الأخير يقيس

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن البريد الجزائري بولاية الأغواط

جودة الخدمة عن طريق الفرق بين تجربة الزبائن مع أداء الخدمة وتوقعات الزبائن السابقة، لكن نموذج SERVPERF يقيس فقط جودة الخدمة عن طريق الأداء وإدراك جودة الخدمة فالباحثان (Cronin and Taylor 1992) ادعوا أن بنود التوقعات غير مهمة في عملية تقييم جودة الخدمة (Vesna, Maja, & Amina, 2019, p. 94). ويرتكز نموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمات على خمسة أبعاد وهي (خيثر و مرايمي، 2017، الصفحات 32-33):

- **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال؛ الاعتمادية: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق؛
- **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم؛
- **الأمان (الثقة):** خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة؛
- **التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.

3.2 الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات والبحوث موضوع جودة الخدمات ونماذج تقييم جودة الخدمة، سواء في البنوك، أو المستشفيات، أو الجامعات، أو حتى مؤسسات البريد، ومن بين الدراسات السابقة ما يلي:

- دراسة (Joseph Cronin, Jr. And Steven A. Taylor 1992)

هدفت الدراسة الى البحث في مفهوم وقياس جودة الخدمة والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون ونية الشراء، الدراسة اختبرت منهجية بديلة لجودة الخدمة المستلمة والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون ونية الشراء. وتوصلت الدراسة الى أن قياس الأداء المرتكز على جودة الخدمة يمكن أن يعتبر وسيلة لقياس بناء جودة الخدمة أن جودة الخدمة تسبق رضا الزبون ورضا

الزبون له أثر دال على نية الشراء، وجودة الخدمة لها أثر أقل على نية الشراء من رضا الزبون.

(Cronin & Taylor, 1992)

- دراسة رقاد صليحة (2007-2008)

تطرت الدراسة الى تقييم جودة الخدمات البريدية في مؤسسات بريد مدينة سطيف من وجهة نظر زبائنها، بهدف معرفة درجة رضاهم عن مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة، وتم استخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من 135 فرد.

وأهم ما توصلت اليه الدراسة هو وجود انطباع إيجابي ورضى زبائن مكاتب بريد مدينة سطيف عن الجوانب المتعلقة باللمسوية، والاعتمادية، والضمان، أما الجوانب المتعلقة بالاستجابة، والتعاطف فلم تكن بالدرجة التي تعطي الانطباع الإيجابي عن الجودة ورضى الزبائن عنها (رقاد، 2007-2008).

- دراسة بوعبدالله صالح (2016)

هدفت الدراسة الى بناء إطار لأداة قياس خاصة للجودة المدركة للخدمة البريدية في الجزائر، وتوصل الباحث الى بناء مقياس مختصر يعكس ثلاث مكونات أساسية وهي: الاستقبال، ناتج الخدمة، ومعالجة الشكاوى. واستعمل الباحث استمارة الاستبيان لجمع البيانات من زبائن مكاتب بريدتين كبيرتين بولاية سطيف، حيث بلغت عينة الدراسة 133 زبون.

وتوصلت الدراسة الى اختلاف المكونات الثلاثة السابقة في موضوعها وزمن التقييم وكذا في الزبائن الذين يشعرون بها، كما توصلت الدراسة الى أن الزبائن ليسوا سواء إزاء أبعاد الجودة، فجودة الأداء تعني كل الزبائن، بينما جودة الاستقبال تخص الزبائن الذين يتنقلون الى مكاتب البريد، أما جودة معالجة الشكاوى فيدركها من كانت له تجربة فعلية مع التشكي (بوعبدالله، 2016).

- دراسة بلقاسم قريشي، عبد النور شنين، إسماعيل قزال (2020)

هدفت الدراسة الى إبراز دور التسويق الابتكاري في تطوير وتحسين أداء الخدمات للمؤسسات العمومية، مع تقديم أفضل الخدمات للزبائن والمتعاملين عن طريق استراتيجية واضحة العناصر لتحسين الخدمات في المؤسسات العمومية. واعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان لجمع البيانات، وتكونت العينة من 46 فرد من زبائن وموظفي بريد الجزائر بولاية ورقلة. وأهم ما توصلت اليه الدراسة ما يلي:

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

-أهمية وفاعلية التسويق الابتكاري في تحسين أداء الخدمات بشكل عام، بالإضافة الى تحليل أثرها على عناصر استراتيجية تحسين الخدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

-استراتيجية تطوير الخدمة غير دالة احصائيا والسبب احتكار بريد الجزائر للخدمات البريدية والمالية في الجزائر.

-الخدمات المقدمة من بريد الجزائر لازالت دون تطلعات أفراد العينة (قريشي، شنين، و قزال، 2020).

وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بجدثة فترة الدراسة، حيث تمت الدراسة في شهر فيفري 2020. كم أن عينة الدراسة استندت على ثلاث عناصر مهمة وهي المؤهل العلمي، حيث كان أدني مستوى شهادة الليسانس. ومدة التعامل مع بريد الجزائر، ارتكزت على عينة تشترط فيها التعامل مع بريد الجزائر بصورة متكررة على الأقل مرة في الشهر. واستبعاد موظفي بريد الجزائر من العينة. والعناصر الثلاثة سابقة الذكر التي ارتكزت عليها عينة الدراسة ترمي لضمان موضوعية وحيادية الدراسة.

3. الدراسة الميدانية

تمت الدراسة الميدانية على زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم الاعتماد على الاستبيان المستخدم في دراسة: عبد الحميد أحمد دياب وعبد الله عويد طويرش 2003، (عبد الحميد و عبدالله، 2013) مع بعض التعديلات الطفيفة عليه لتناسب عينة الدراسة وموضوعها.

3.1 التعريف بمؤسسة بريد الجزائر:

تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 مع الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية المتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية. هذا ووضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة

البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، وهي تغطي بالصفة الاعتبارية وبلاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى (بريد الجزائر).

2.3. عينة الدراسة وأداة جمع البيانات:

أ. **عينة الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة في عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، تم اختيارها بطريقة عشوائية مقصودة، وارتكز اختيار العينة على أساسين، أولهما المؤهل الجامعي، فهذا الأخير كان حده الأدنى مستوى الليسانس، ومبرر الحد الأدنى للمؤهل الجامعي هو اعتقاد الباحثين بقدرة مستوى الليسانس على تقييم جودة خدمة بريد الجزائر مقارنة بالمستويات الأقل منه، وموضوعيته في التقييم وإصدار الأحكام، وثانيهما هو امتلاك أفراد العينة لحساب بريدي وموظف دائم، وهذا لضمان تعامل المستجوب مع بريد الجزائر بصورة متكررة شهريا على الأقل، ومبرر هذا الأساس هو ضمان موضوعية أفراد العينة، كما تم استبعاد موظفي بريد الجزائر من العينة وهذا لضمان حيادية المستجوبين وموضوعية الدراسة. وتم توزيع 130 استمارة استرجعت منها 115 استمارة، منها 4 استمارات غير صالحة نظرا لعدم اكتمال إجابات المستجوبين.

ب. **أداة جمع البيانات:** تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وقد تضمن الاستبيان على ما يلي:

- **المحور الأول:** يتضمن المعلومات الشخصية لأفراد العينة واحتوى ثلاثة أسئلة (الجنس، المؤهل العلمي، ومدة التعامل مع بريد الجزائر)
- **المحور الثاني:** تضمن الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF لتقييم جودة خدمة بريد الجزائر وهي:

- ✓ بعد الملموسية: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 1 إلى 5.
- ✓ بعد الاعتمادية: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 6 إلى 10.
- ✓ بعد الاستجابة: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 11 إلى 14.

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

✓ بعد الأمان: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 15 الى 19.

✓ بعد التعاطف: تم التعبير عن هذا البعد بالعبارات من 20 الى 24.

وتقيس أسئلة الأبعاد الخمسة سابقة الذكر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب مقياس SERVPERF. وذلك من خلال مقياس ليكرت الخماسي، حيث يشير الرقم 1 الى غير موافق بشدة، أما الرقم 2 فيشير الى غير موافق، والرقم 3 يشير الى محايد، أما الرقم 4 فيشير الى موافق، في حين الرقم 5 فيشير الى موافق بشدة.

أما اتجاه الإجابات فيكون كما يلي: $5 \div 4 = 0.8$ أي: من 1 الى 1.8 غير موافق بشدة، من 1.8 الى 2.6 غير موافق، من 2.6 الى 3.4 محايد، من 3.4 الى 4.2 موافق، ومن 4.2 الى 5 موافق بشدة. أما فيما يخص الأدوات الإحصائية المستعملة، فتم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS لحساب المتوسطات والانحراف المعياري.

* ثبات أداة جمع البيانات: تم الاعتماد على طريقة α (Cronbach alpha) لقياس درجة ثبات الاستبيان، وقد بلغت قيمة α لاستمارة الاستبيان 93 % وهي نسبة مقبولة لأنها تفوق 70 %. (انظر الملحق، ص 17).

3.3 نتائج الدراسة واختبار الفرضيات: في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل نتائج المعالجة الإحصائية للدراسة واختبار الفرضيات.

أ. **البيانات الشخصية:** تضمنت استمارة الاستبيان ثلاث أسئلة حول البيانات الشخصية للزبون وهي الجنس، المؤهل العلمي، ومدة التعامل مع بريد الجزائر، فكانت نسبة الذكور 68.5 %، أما نسبة الاناث فكانت 31.5 %، أما فيما يخص المؤهل العلمي فكانت 25.2 % لحاملي شهادة الليسانس و 2.7 % لحاملي شهادة مهندس و 34.2 % لحملة شهادة الماستر، و 4.5 % لحملة شهادة الماجستير، و 33.3 % لحاملي شهادة الدكتوراه، أما فيما

يتعلق بمدة التعامل مع بريد الجزائر، فكانت نسبة 6.3 % للأفراد الذين تقل مدة تعاملهم الخمس سنوات، و 25.2 % للأفراد الذين تتراوح مدة تعاملهم بين الخمس سنوات والعشر سنوات، ونسبة 68.5 % للأفراد الذين تفوق مدة تعاملهم مع بريد الجزائر العشر سنوات.

الجدول رقم 1: خصائص أفراد العينة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	76	68.5
	أنثى	35	31.5
المؤهل العلمي	ليسانس	28	25.2
	مهندس	3	2.7
	ماستر	38	34.2
	ماجستير	5	4.5
	دكتوراه	37	33.3
مدة التعامل مع بريد الجزائر	أقل من 5 سنوات	7	6.3
	5-10 سنوات	28	25.2
	أكثر من 10 سنوات	76	68.5

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ب. اختبار الفرضية الأولى: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الملموسية في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم 2: بعد الملموسة

العبارة	متوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1- يتوفر بريد الجزائر على تجهيزات ومعدات متطورة.	3.0270	1.04846	محايد
2- التسهيلات والمرافق لدى بريد الجزائر ملائمة وجذابة.	3.0991	1.07834	محايد
3- مظهر العاملين في بريد الجزائر مرتب ولائق.	3.4144	0.98598	موافق
4- التصميم والتنظيم الداخلي لبريد الجزائر مرتب ومريح.	3.2523	1.03983	محايد

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

5- يلتزم العاملون في بريد الجزائر بالمواعيد المحددة.	3.1802	1.19239	محايد
الملموسية	3.1946	0.72436	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة للعبارات 1، 2، 4، و 5، والمتعلقة بالتجهيزات، المرافق، التصميم، التنظيم الداخلي، وكذا الالتزام بالمواعيد المحددة لم تكن في مستوى تطلعات أفراد العينة، بينما العبارة 3 والخاصة بمظهر العاملين فنالت موافقة عينة الدراسة وكانت في مستوى تطلعاتهم. كما أن متوسطات إجابات العينة فيما يخص العبارات 1، 2، 4، و 5 تقع في المجال بين 2.6 و 3.4 أي اتجاه الإجابات محايد، ماعدا العبارة 3 فكان المتوسط يقع في المجال 3.4 و 4.2 أي موافق، أما متوسط بعد الملموسية ككل فكان 3.1946 وهو يقع في مجال محايد. اذن نرفض الفرضية الأولى. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق بعد الملموسية ليست في مستوى تطلعات الزبائن.

ج. اختبار الفرضية الثانية: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق بعد الاعتمادية في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم 3: بعد الاعتمادية

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابات
1- يحتفظ بريد الجزائر بسجلات وملفات دقيقة.	3.4775	0.69866	موافق
2- تمتاز عمليات بريد الجزائر بالدقة.	3.5135	0.96167	موافق
3- لذي درجة عالية من الثقة ببريد الجزائر.	3.2613	1.17328	محايد
4- يقدم بريد الجزائر خدماته في الأوقات التي يعد بها.	3.2703	1.06127	محايد
5- يتم اجراء العمليات البريدية بسرعة.	3.2072	1.14509	محايد
بعد الاعتمادية	3.3459	0.74831	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة للعبارتين 1 و 2 والخاصة باتسام السجلات، الملفات، والعمليات كانت في مستوى التطلعات، بينما العبارات 3، 4، و 5 والخاصة بالثقة والالتزام بالوقت وكذا سرعة اجراء العمليات لم تكن في مستوى تطلعات الزبائن. أما متوسط إجابات العينة على العبارتين 1 و 2 يقع في المجال 3.4 و 4.2 أي في اتجاه موافق، بينما باقي العبارات 3، 4، و 5 تقع في مجال محايد. أما متوسط بعد الاعتمادية فكان 3.3459 وهو يقع في مجال محايد. اذن نرفض الفرضية الثانية. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاعتمادية ليست في مستوى تطلعات الزبائن.

د. اختبار الفرضية الثالثة: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الاستجابة في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم 4: بعد الاستجابة

العبرة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه إجابات
1-يستجيب العاملون في بريد الجزائر لاحتياجات العملاء بشكل فوري وسريع.	2.9459	1.08576	محايد
2-يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة.	2.7477	1.06573	محايد
3-يوجد لدى العاملين في بريد الجزائر استعداد دائم للتعاون مع العملاء.	3.1441	0.91301	محايد
4-يتم اخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها.	3.0721	1.00645	محايد
بعد الاستجابة	2.9775	0.80096	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن البريد الجزائري بولاية الأغواط

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة لكل عبارات بعد الاستجابة كانت دون مستوى التطلعات، أما متوسط إجابات العينة على عبارات هذا البعد كلها تقع في المجال 2.6 و 3.4 أي في اتجاه محايد، ومتوسط بعد الاستجابة كذلك يقع في مجال محايد. إذن نرفض الفرضية الثالثة. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق بعدد الاستجابة ليست في مستوى تطلعات الزبائن.

هـ. اختبار الفرضية الرابعة: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق بعدد الأمان في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الإحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم 5: بعد الأمان

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1- أشعر بالأمان عند تعاملي مع بريد الجزائر.	3.4054	1.01245	موافق
2- يتحلى العاملون في بريد الجزائر بالأخلاق الحميدة.	3.5586	0.95045	موافق
3- يحافظ بريد الجزائر على سرية حسابات العملاء.	3.7658	0.80853	موافق
4- العاملون في بريد الجزائر مؤهلون للقيام بأعمالهم.	3.4685	0.84013	موافق
5- يحصل العاملون في بريد الجزائر على الدعم الكافي من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة.	3.0811	0.83269	محايد
بعد الأمان	3.4559	0.63313	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة لعبارات بعد الأمان كانت في مستوى تطلعات الزبائن ماعدا العبارة المتعلقة بحصول الموظفين على الدعم الكافي من الإدارة، فكانت دون تطلعات الزبائن، وعموما بعد الأمان كان في مستوى تطلعات الزبائن. أما متوسط إجابات العينة على العبارات 1، 2، 3، و 4 تقع في المجال 3.4 و 4.2 أي اتجاه الإجابات الى موافق،

ما عدا العبارة رقم 5 فتقع في المجال المحايد، ومتوسط بعد الأمان يقع في مجال موافق، اذن نقبل الفرضية الرابعة، والتي تنص على أن جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد الأمان في مستوى تطلعات الزبائن.

و. اختبار الفرضية الخامسة: جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد التعاطف في مستوى تطلعات الزبائن. النتائج المحصل عليها من التحليل الاحصائي مدونة في الجدول التالي.

الجدول رقم 6: بعد التعاطف

العبارة	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1-يتفهم موظفو بريد الجزائر احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها.	3.2703	0.99037	محايد
2-يعتبر موظفو بريد الجزائر خدمة العملاء من أهم أولوياتهم.	3.1351	1.01342	محايد
3-ساعات الدوام اليومية لبريد الجزائر ملائمة.	3.5766	0.98673	موافق
4-ييدي موظفو بريد الجزائر روح الصداقة للعملاء.	3.3333	0.89781	محايد
5-يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم.	3.2793	0.98323	محايد
بعد التعاطف	3.3189	0.73082	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن: تقييم عينة الدراسة لساعات الدوام اليومية كانت في مستوى تطلعات الزبائن، أما باقي عبارات هذا البعد والمتعلقة بتفهم الموظفين للعملاء، خدمة العملاء، ابداء روح الصداقة، وتقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم فكانت دون مستوى تطلعات الزبائن. أما متوسط إجابات العينة على العبارات 1، 2، 4 و 5 تقع في المجال 2.6 و 3.4 أي اتجاه الإجابات الى محايد، ما عدا العبارة رقم 3 فتقع في المجال الموافق، ومتوسط بعد التعاطف يقع في مجال محايد. وبالتالي نرفض الفرضية الخامسة. ونقبل بالفرضية البديلة وهي أن

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

جودة خدمة بريد الجزائر بولاية الأغواط فيما يتعلق ببعد التعاطف ليست في مستوى تطلعات الزبائن.

من خلال ما تقدم، وبالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية، يمكن تلخيص تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF من طرف عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): نموذج SERVPERF

البعد	المتوسطات	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابات
1-الملموسية	3.1946	0.72436	محايد
2-الاعتمادية	3.3459	0.74831	محايد
3-الاستجابة	2.9775	0.80096	محايد
4-الأمان	3.4559	0.63313	موافق
5-التعاطف	3.3189	0.73082	محايد
نموذج SERVPERF	3.2586	0.61896	محايد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERF كانت 3.2586، أي محايد، بمعنى دون مستوى تطلعات عينة الدراسة.

4. تحليل النتائج

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق ببعد الملموسية محايدا، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة دون تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة لا تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى وجود انطباع إيجابي فيما تعلق بهذا البعد من طرف زبائن بريد الجزائر.
- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق ببعد الاعتمادية محايدا، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة

دون تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة لا تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى وجود انطباع إيجابي فيما يتعلق بهذا البعد من طرف زبائن بريد الجزائر.

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق ببعد الأمان كان موافق، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة في مستوى تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى وجود انطباع إيجابي فيما يتعلق بهذا البعد من طرف زبائن بريد الجزائر.

- تقييم زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط لجودة الخدمات المقدمة لهم حسب نموذج SERVPERF فيما يتعلق، ببعد الاستجابة وبعد التعاطف كان محايدا، وهذا يعني أن جودة الخدمات المقدمة دون تطلعات زبائنه، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (رقاد صليحة 2007-2008) التي توصلت الى أن هذين البعدين لم يكونا بالدرجة التي تعطي الانطباع الإيجابي عن الجودة.

- أما نتائج الدراسة فقد توافقت تماما مع دراسة بلقاسم قريشي، عبد النور شنين، إسماعيل قزال (2020)، وهذا التوافق راجع لأسباب عدة أهمها نفس توقيت الدراساتين، وكذا تقريبا نفس البيئة فولاية ورقلة وولاية الأغواط كلاهما يقعان في الجنوب وبالتالي تشابه آراء العينة نظرا لاعتبارات عدة، وهذا التوافق بسبب زمن التقييم وكذا الزبائن يتفق مع ما جاء في دراسة بوعبدالله صالح (2016).

- تجدر الإشارة أنه لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على كل زبائن بريد الجزائر، وهذا راجع للاختلاف فيما بينهم، من ناحية المستوى التعليمي، الثقافي، أو حتى حسب المنطقة الجغرافية، وكذا الكثافة السكانية، وحتى الفروقات الفردية.

5. الخاتمة :

هدفت هذه الدراسة الى دراسة تقييم جودة خدمات بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF-دراسة ميدانية بولاية الأغواط-، وقد خلصت الدراسة الى أن بعد الأمان فقط كان في مستوى تطلعات الزبائن، أما الأبعاد الأربعة الأخرى وهي بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، وبعد التعاطف كان دون مستوى تطلعات زبائن بريد الجزائر.

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

وكخلاصة يمكن القول أن جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERF بولاية الأغواط كانت دون مستوى تطلعات الزبائن.

ومن خلال ما سبق تناوله يمكن القول بأن مؤسسة بريد الجزائر، ورغم المجهودات المبذولة في سبيل تحسين جودة خدماتها عن طريق تقريب فروعها من الزبون وكذا سعيها لتوفير خدمات الكترونية، إلا أن زبائنها بولاية الأغواط لا زالوا ينتظرون منها الكثير في مجال جودة خدماتها بأبعادها المختلفة.

وفي الختام يمكن تقديم الاقتراحين التاليين:

- على صناع القرار في مؤسسة بريد الجزائر التركيز على الزبون لأنه مستقبل المؤسسة، وهذا عن طريق القيام باستطلاع آراء زبائنها حول خدماتها المقدمة لمعرفة مواطن الضعف لتداركها ومواطن القوة لتعزيزها؛
- على صناع القرار في مؤسسة بريد الجزائر تحسين جودة خدماتها خصوصا فيما يتعلق ببعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف، ويمكنها ذلك عن طريق الاعتماد على الخدمات الالكترونية والاستعانة بالصراف الآلي GAB، وهذا بوضع على الأقل جهاز في كل مؤسسة عمومية، مما يؤدي لتخفيف الضغط على مكاتب البريد، وبالتبعية تتحسن صورة المؤسسة عند زبائنها وبالتالي يتحقق الرضا خصوصا وأنها أحد أكبر المؤسسات من ناحية عدد الزبائن في الجزائر.

6. قائمة المراجع:

أولا: باللغة الأجنبية :

1. Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring service quality: A Reexamination and Extention,. Journal of Marketing,, pp. 55-68. Retrieved february 10, 2020, from <https://www.jstor.org/stable/i.253426>
2. Cronin, J., & Taylor, S. (1994, January). SERVPERF VERSUS SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations measurement of service quality. Journal of Marketing, 58(1), pp. 125-131. Retrieved February 10, 2020, from <https://doi:10.2307/1252256>
3. Khatatb, F. (2018). Developing a service quality model for private higher education institutions in Lebanon. Journal of Management and Marketing Review, pp. 24-33. Retrieved fevrier 10, 2020, from <https://ssrn.com/abstract=3157742>
4. Mesurt, A., Mehmet, T., & Sabahattin, T. (2018, January 21). Examining perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF MODEL. Total Quality and Business Excellence, pp. 342-352.
5. Vesna, B. H., Maja, A. K., & Amina, S. (2019, January). IPA and SERVPERF quality conceptualisations and their role in Hotel services satisfaction. Tourism and Hospitality Management, 25(1). Retrieved February 11, 2020, from <https://doi.org/10.20867/thm25.1.4>

ثانيا: باللغة العربية :

6. أحمد دياب عبد الحميد، و عويد طويرش عبدالله. (ديسمبر، 2013). قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية، دراسة تطبيقية على منطقة جدة. المجلة العربية للإدارة، المجلد 33(العدد2).
7. بريد الجزائر. (بلا تاريخ). بريد الجزائر. تاريخ الاسترداد 21 فيفري، 2020، من <https://www.poste.dz/page/historique>
8. بلقاسم قريشي، عبد النور شنين، و اسماعيل قزال. (2020). دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء خدمات المؤسسات العمومية، دراسة استطلاعية لعينة من من مؤسسة بريد الجزائر. الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الرابعة، المستجدات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي يومي 27 و28 جانفي (الصفحات 903-914). ورقة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح.

تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF

دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط

9. جهاد خلوط، و محمد شنشوية. (19 ديسمبر، 2019). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية، دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الصفحات 619-634.
10. صالح بوعبدالله. (20 جوان، 2016). نحو مقياس خاص للجودة المدركة للخدمة البريدية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، 9(15)، الصفحات 121-142.
11. صليحة رقاد. (2007-2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. مذكرة ماجستير. باتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الحاج لخضر.
12. لحسن عطالله، و باديس بوخلوة. (2020). دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون. الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الرابعة: المستجدات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي، يومي 27 و28 جانفي 2020، (الصفحات 571-582). ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
13. محمد خيثر، و أسماء مرايمي. (22 جانفي، 2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3 العدد 4، الصفحات 31-47.
14. منيب علي الطائي بسام، و وعدالله قاسم السبعواوي اسراء. (2020). التسويق المستدام وأثره في تحسين جودة الأداء التسويقي، دراسة استطلاعية في احدى المنظمات الصناعية العراقية. الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الرابعة، المستجدات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الأداء المؤسسي، يومي 27 و28 جانفي 2020، (الصفحات 61-68). ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.