مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دراسة العلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة البريد السريع دراسة ميدانية علي عملاء شركة النقل السريع Syria Logistics and Express DHL
اسم الكاتب: نوره مفيد زيود
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5394
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 01:00 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Examine the relationship between usage of IT devices and the quality of courier service- Field study on DHL Express and Logistics Syria customers

Nourah Mofeed Zyoud*

(Received 18 / 11 / 2019. Accepted 5 / 2 / 2020)

□ ABSTRACT □

The aim of this research is to study the relationship between the use of IT equipment and the quality of service in DHL Company in Syria through its relationship with the dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, warranty, care). In the Syrian Arab Republic, it relied on the questionnaire as a tool for the study, where it collected its primary data through 57 questionnaires, and used the linear correlation method to study the relationship between the independent variable and the dependent.

The study found that there is a direct and strong relationship between the independent variable (IT hardware) and the dimensions of the dependent variable (reliability, tangibility, responsiveness, warranty, and care) from the point of view of the research sample**.**

Keywords: IT Hardware, Quality of Service, Quality of Service Dimensions, DHL**.**

*Master - Business Administration - Syrian Virtual University - Syria.

دراسة العلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة البريد السريع
دراسة ميدانية على عملاء شركة النقل السريع DHL Express and Logistics Syria

نوره مفيد زيود *

(تاريخ الإيداع 18 / 11 / 2019. قُبِل للنشر في 5 / 2 / 2020)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في شركة DHL في سورية من خلال علاقتها مع أبعاد جود الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، العناية)، وقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة القصدية من خلال استهدافها لعملاء الشركة حصراً في الجمهورية العربية السورية، واعتمدت على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث قامت بجمع بياناتها الأولية من خلال 57 استبانة، واستخدمت أسلوب الارتباط الخطي لدراسة العلاقة بين كل من المتغير المستقل والتابع.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية وقوية بين المتغير المستقل (أجهزة تكنولوجيا المعلومات) وأبعاد المتغير التابع (كل من الاعتمادية والملموسية، والاستجابة، والضمان، والعناية) من وجهة نظر عينة البحث.

الكلمات المفتاحية: أجهزة تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة، أبعاد جودة الخدمة، شركة DHL.

* ماجستير – ادارة أعمال – الجامعة الافتراضية السورية – سورية.

مقدمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة؛ فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت تكنولوجيا المعلومات، إذ أضحت قوة تتحكم في حياة الشعوب والمؤسسات والدول. إن ما يحدث من تحول تقني متسارع في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها، وما يحدث من نمو هائل للمعلومات التي تنتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم قد كرس تكنولوجيا المعلومات كوسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة، وفرض عليها على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل إذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة.

ولقد شهدت القطاعات الخدمية ولاسيما قطاع الشحن وبصورة خاصة قطاع شحن البريد السريع تسارعاً هائلاً في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة أدت إلى تحول جذري في العمل وخصوصاً بعد الاستخدام الهائل للإنترنت وظهور التجارة الإلكترونية التي أعطت بعداً جديداً لقطاع شحن البريد السريع ليصبح من القطاعات المزدهرة عالمياً، حيث تتزايد الرغبة لدى المستهلكين بتسلم مشترياتهم خلال يوم أو يومين وبشروط أمان وضمان عالية، كما تستلزم هذه الخدمة خدمات أخرى مثل الخدمات اللوجستية والتغليف والتأمين. فأخذت شركات شحن البريد السريع بتبني استراتيجيات تقوم على ضمان تحقيق جودة الخدمة.

من هذا المنطلق سيحاول هذه البحث دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة لعملائها في شركة DHL Express and Logistics Syria إحدى فروع شركةDHL العملاقة المملوكة من شركة البريد الألماني (Deutsche Post DHL Group). وبالتالي هل من الممكن الاستفادة من استقدام المزيد من الابتكارات التكنولوجية الحديثة المطبقة في العالم المتقدم والابتكارات لتحسين جودة الخدمة.

الدراسات السابقة:

1/2 دراسة (غدير، عيسى، 2015) بعنوان:

دور استخدام الحاسب الآلي في تحسين اعتمادية واستجابة الخدمة – دراسة ميدانية على الخدمات المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين

هدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين استخدام الحاسب الآلي وجودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين من خلال قياس كل من الاستجابة والاعتمادية كبعدين من أبعادها، حيث تم توزيع استبانة على عينة من الموظفين في جامعة تشرين بلغت 169 موظفا، وتوزيع استبانة ثانية على عينة عشوائية من الطلاب بلغت 247 طالبا، وخلصت الدراسة إلى انخفاض معدل استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الإدارية أثناء عملهم اليومي، بالإضافة إلى انخفاض مستوى استجابة واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين، وبالتالي انخفاض مستوى جودة هذه الخدمة، ومن خلال الاعتماد على اختبار T لعينتين مستقلتين باستخدام برنامج SPSS، وتم التوصل إلى وجود علاقة بين استخدام الحاسب الآلي وجودة الخدمة.

2/2 دراسة (حسين وآخرون، 2018):

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية –الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا –

لقد كثر مؤخرا تداول استخدام مصطلح الحكومة الالكترونية أو الإدارة الإلكترونية أين اتجهت معظم دول العالم نحو التحول إلى استعمال الحكومة الالكترونية وذلك لغرض مجارات ثورة تكنولوجيات الاتصال، لذا لجأت معظم حكومات الدول لتغيير طريقة تقديم خدماتها من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الحديثة (الإلكترونية)، ومن هذا المنطلق عملت

هذه الورقة على تقديم إطار فكري وعلمي لجودة الخدمة العمومية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ومن ثم شرح لمقومات تكنولوجيا المعلومات، ولتوضيح أكثر لمدى تأثير تقنيات وتكنولوجيات المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

3/2 دراسة (liu, wen, 2012) بعنوان:

"Study of Competitiveness A Case Study of DHL"

دراسة القدرة التنافسية لحالة شركة DHL

هدفت رسالة الماجستير هذه إلى تحديد الميزات التنافسية التي تمتلكها شركة DHL وإلى تحديد نقاط الضعف فيها تجاه الشركات المنافسة. حيث قام الباحثان بتحليل SWOT للعوامل الداخلية والخارجية الفاعلة في تحديد نقاط القوة في تحقيق الميزة التنافسية ونقاط الضعف لهذه الشركة. تم جمع البيانات الأولية من خلال إجراء مقابلات مع مدراء عاملون فيها، أما البيانات الثانوية فقد تم جمعها من التقارير السنوية الصادرة عن الشركة.

توصلت هذه الدراسة إلى تحديد نقاط القوة للشركة وهي تحقق رضا الزبائن باستخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في العالم لضمان الجودة العالية لخدمات النقل وبرنامج الشحن باستخدام الطاقة المستدامة GOGREEN لحماية البيئة والشراكات طويلة الامد مع الزبائن القائمة على أساس الربح لجميع الأطراف. هذه النقاط تجعل العملاء راضين ويتعزز الامان لديهم، ومن جهة أخرى تحقق الشركة الفوائد المالية والرواتب الجيدة التي تضمن ولاء وبقاء الموظفين الكفؤ في الشركة.

أما نقاط الضعف فهي افتقار شركة DHL إلى الضمان التأميني الذي يؤدي إلى خسارة الزبائن. وأيضا سياسة التقليل من عدد الموظفين. كما يعد السعر المرتفع مقارنة بالمنافسين أحد نقاط الضعف.

أوصى الباحثان باتباع سياسات التطوير وتبني الاختراعات العلمية لمفاجأة العملاء بكل ما هو جديد، والتغلب على تهديدات سياسات الشركات المنافسة.

4/2 دراسة (Hillebrandm et al, 2016) بعنوان:

"Technology and change in postal services-impacts on consumers"

التكنولوجيا والتغيير في الخدمات البريدية –الآثار على المستهلكين

أعدت هذه الدراسة في ألمانيا في Wiki–Consult GmbH& ITA Consulting، وهدفت إلى تقديم لمحة عامة عن التطورات والاختراعات التكنولوجية الحاصلة في القطاع البريدي، ودراسة تأثيراتها المستقبلية على السوق بشكل عام وعلى المستهلكين في بريطانيا بشكل خاص. وتغطي نواحي كثيرة وهامة لكل من الشركات العاملة في هذا القطاع والزبائن.

تتضمن عشرون دراسة حالة عن أهم الادوات والتقنيات التي أنتجت خدمات جديدة في هذا القطاع، ويتم حالياً استخدام الرجل الآلي بشكل تجريبي في كل من شركة أمازون وشركة دي اتش ال في عمليات فرز الطرود البريدية.

تمت دراسة حالة شركات (B2C) عالمية عاملة في أوروبا مثل: Yodel, Hermes Royal Mail, DHL, DPD, UK's Parcelforce UPS, TNT Express, Fedex ، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم جمع البيانات من البحوث الثانوية ومن المقابلات الشخصية والتحليل الشخصي، وبنيت النتائج والمعلومات على الدراسات السابقة والبحث المعمق والمقابلات مع خمس عشرة شركة توصيل بريدي وأصحاب المصلحة والخبراء.

ومن نتائج الدراسة أن التكنولوجيا الرقمية غيرت القطاع البريدي حيث تراجع قطاع بريد الرسائل وازدهر قطاع الطرود البريدية مختلفة الأحجام. مع بقاء السيطرة للمشغل البريد الملكي في بريطانيا بسبب توقف المنافسين الأخرين عن

العمل. بالإضافة إلى ارتفاع كفاءة شركات البريد السريع بشكل كبير بانخفاض الاخطاء في التوصيل وأصبحت تراعي راحة الزبائن ورغباتهم. الزبون هو الحجر الاساس لنجاح عمل الشركات في عصر الانترنت وأجهزة الموبايل.

مشكلة الدراسة:

من خلال دراسة استطلاعية لعينة من المتعاملين مع شركات النقل سواء المحلية أو العالمية، ظهر للباحثة وجود تباين في ردود أفعال العملاء حول جودة الخدمة في إيصال طرودهم، متمثلة في البطئ أحياناً، أو سلامة المنتج أحياناً أخرى، او صعوبة التواصل وبيئة الانتظار، حيث أن هذا التباين ظهر بوضوح فيما يخص أبعاد الاعتمادية والملموسية بشكل أكبر مما هو عليه الحال بالنسبة لباقي أبعاد جودة الخدمة.

ومن خلال المراجعة الأدبية التي قام بها الباحثة حول العوامل المؤثرة بجودة الخدمة ولا سيما البريدية منها، وجد أن العديد من الباحثين قاموا بالربط بين تكنولوجيا المعلومات ولا سيما أجهزتها وبين جودة الخدمة، ومنه يمكن صياغة التساؤل الرئيس للبحث بالآتي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في شركة DHL Express and Logistics Syria لشحن البريد السريع؟

فرضيات الدراسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة شحن البريد السريع.

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية.

أهمية البحث و أهدافه:

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحديد الدور الذي يمكن أن يؤديه استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة من شركة شحن البريد السريع ويتفرع عن هذا الهدف مايلي:

- تحديد دور استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية.
- تحديد دور استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية.
- تحديد دور استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة.
- تحديد دور استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان.
- تحديد دور استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية.

أهمية البحث:

تنبع الأهمية النظرية من أهمية جودة الخدمة في قطاع البريد السريع،التي تحولت إلى نقطة ارتكاز في بناء الميزة التنافسية ومواجهة المنافسة، وتطور هذا القطاع في الآونة الأخيرة على وجه التحديد، بالإضافة إلى الاختلاف الذي تناولته هذه الدراسة في بيئة التطبيق، حيث هناك ندرة في الأبحاث التي تناولت خدمة البريد السريع في البيئة السورية، ومن الناحية العملية يمكن لهذا البحث من خلال النتائج والتوصيات التي سيصل إليها من تمكين المنظمة موضوع الدراسة من تطوير خدماتها وتحسين أدائها فيما لو تم الأخذ بنتائج هذا البحث.

مجتمع البحث وعينته:

• مجتمع البحث: عملاء (أفراد/ شركات) شركة DHL Express and Logistics Syria لشحن البريد السريع في سورية.

• عينة البحث: مجموعة من عملاء الشركة DHL Express and Logistics Syria من شركات وأفراد وتم وضع قائمة من ستين زبون وتم استرداد /57/ استبانة حيث بلغت نسبة الاسترداد 95%. ويلاحظ قلة عدد المستجوبين، وذلك عائد للشركة كون عملها يرتبط بنقل الوثائق والطرود من داخل سورية وإلى الخارج وبالعكس، مما جعل الكثير من تعاملاتها محدودة بالشركات الكبيرة والبنوك. بينما تنشط الشركات السورية المحلية مثل (القدموس والأهلية وآخرون) في نقل البريد الداخلي.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام للتفكير، انطلقت فيه من العام كبداية كبرى وصولاً لصياغة الفرضيات على مستوى قطاع البريد السريع في شر DHL، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرجوع إلى الدراسات والأبحاث والمصادر والمراجع للوصول إلى البيانات الثانوية وإنجاز القسم النظري من الدراسة، واعتمدت الباحثة على أسلوب التحليل الإحصائي لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) واستخدمت في هذا التحليل كل من معامل ألفا كرونباخ، ومعامل الارتباط بيرسون، بالإضافة إلى بعض التوصيفات الإحصائية المناسبة باستخدام برامج الحزم الإحصائية SPSS.

حدود البحث:

- الحدود الزمانية: امتد البحث خلال عام 2019
- الحدود المكانية: الجمهورية العربية السورية

الإطار النظري للبحث:

1-مفهوم تكنولوجيا المعلومات

وعرف الكاتبان (Knott&Waites) تكنولوجيا المعلومات بأنها مصطلح يستخدم لوصف المنتجات والأنظمة التي تعالج المعلومات وتديرها وتولدها وذلك باستخدام تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات (Knott&Waites,1997).

وعرف (Hellriegel) تكنولوجيا المعلومات أنها نظم تتميز باستجابتها الذاتية ثم تصميمها على الحاسوب لكي تساعد المنظمات ومواردها البشرية على جمع البيانات وخزنها واسترجاعها ومعالجتها ونقلها (Hellriegel et al.,1999)

وفي ضوء ما سبق يمكن تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها هيكل متراكم من التقنيات المتطورة (بكافة أشكالها) والمستخدمة من قبل إدارة المنظمة ومواردها البشرية للوصول إلى أفضل حالات تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية

وتحقيق رضا المستهلك (الزبون) عن الخدمات أو السلع التي تطبق هذه التقنيات وانعكاس ذلك في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمة.

2-مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

1. المكونات المادية: وتتمثل في شبكات الحاسوب والتي تتكون من مجموعة من الأجهزة التي تنتمي إلى وسائط التراسل، حيث تتولى وسائط التراسل نقل الإشارات التي تمثل البيانات التي يتم تبادلها بين عناصر الشبكة المختلفة سواء كانت هذه الوسائط سلكية أو لا سلكية، أما معدات التراسل فتمثل مجموعة الأجهزة التي بواسطتها ترتبط أجهزة الشبكة المختلفة مع بعضها البعض لأداء وظائف مختلفة، وتتمثل في جهاز الحاسوب وملحقاته مثل الشاشة، لوحة المفاتيح، الطابعة، بالإضافة إلى القرص الصلب، مكبرات الصوت، الفأرة، الماسح الضوئي، مودم، والمعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة (الصيرفي،2009) تستخدم المكونات المادية في عمليات إدخال البيانات ومعالجتها، واستخراج المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة وتحسين أداء الأعمال.

2. المكونات البرمجية: بعد أن التحدث عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات، لابد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة وهي البرمجيات التي بدونها لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية، وبعبارة أخرى لا توجد لها أي قيمة تذكر بدونها، تضم البرمجيات عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات التي تمكن الحاسوب من أداء الأعمال التي تطلب منه، ويحتوي البرنامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب، حيث تؤدي إلى نتيجة مفيدة للمستعمل وهناك ثلاثة أنواع من التطبيقات (الصيرفي،2009) وهي:

* التطبيقات القاعدية: وهي تضم كل البرامج المشغلة للآلة، وهي برامج أنشئت خصيصاً لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب، فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستعمل وتحويلها إلى إشارات تشغل بها المعدات، وتكون كل هذه البرامج ما يسمى بنظام التشغيل.

* التطبيقات العامة: وهي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب ككتابة النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جداول ... إلخ، فكل الأعمال التي يمكن القيام بها عديدة ولا تحصى تستدعي فقط نوعاً ما من التطبيقات.

* التطبيقات المفيدة: وهي جميع التطبيقات العلمية، وكذلك التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية ولإقامة هذا النوع من التطبيقات تستعمل لغات البرمجة المختلفة، وقد تطور علم البرمجة عما كان عليه في العقد الماضي، حيث يتم اليوم استخدام برامج الرياضيات وبرامج الاستعمالات العامة من قبل الطلاب والعلماء بسهولة نسبية، وازدادت هذه البرامج انتشاراً في السنوات الأخيرة، ومن الايجابيات المهمة أن جزءاً منها يمكن استخدامه كمختبر فعلي لتحليل المعلومات واستنتاج التفسيرات.

3. الشبكات: تعرف الشبكة بأنها جهازين أو أكثر من الحواسيب الآلية مرتبطة ببعضها البعض بما يسمح لمستخدميها من الاتصال والتفاعل وتقاسم الموارد، وتعد من أدوات تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية (الرايس،2007).

3- فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.

– زيادة الاختراعات والتجربة الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي ارتفاع الاستهلاك.
– تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالباً ما تكون الانترنت، مما يحقق الميزة التنافسية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.
– تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.
– تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
– تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابياً على التنظيم.

4– استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات:

أكد تقرير موانئ دبي (dpworld.com 2015) على أهمية تفعيل استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات بهدف الوصول إلى الدقة والسرعة في العمل، وتعرف أجهزة تكنولوجيا المعلومات بأنها أجهزة الكترونية تقوم بمعالجة المعلومات مثل استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية، من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن. ومنها أجهزة الهاتف الذكي والأجهزة اللوحية ووسائل الاتصال المختلفة والطابعات وحتى الكاميرات.

لاستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات فوائد متعددة أهمها: زيادة الإنتاجية، تقليل الأخطاء، تقليل التكاليف، إرضاء العملاء وغيرها من النقاط الإيجابية.

وقد حددت وحدة المعلوماتية لمجموعة إيكونوميست الابتكارات الخمس الرئيسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لقطاع الموانئ والشحن واللوجستيات وهي: الروبوتات والمركبات بدون سائق وانترنت الأشياء والبيانات الضخمة وأنظمة محاكاة الواقع الافتراضي والأمن الإلكتروني المتقدم.

5–مفهوم جودة الخدمة

تعددت تعريفات جودة الخدمة، لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، ولاختلاف الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة تختلف بين رجال الأعمال وبين الزبائن العاديين وعليه يمكن إعطائها التعاريف الآتية:

فقد عرفت بأنها "هي جودة الخدمات المقدمة سواء المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها (الدراركة وآخرون، 2001).

ويعرفها (عيسى، 2015) بأنها " مركب تفاعلي بين جودة الخدمة النهائية من حيث العمليات والتصميم، وجودة عملية التقديم من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها، بالإضافة إلى الجودة المادية المحيطة بالعملية (بيئة التقديم).

وبالتالي يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها التقييم النهائي لعميل بالنسب لما حصل عليه من خدمة من خلال المقارنة بين توقعاته لأداء الخدمة وطريقة الحصول عليها، والإدراك الفعلي لذلك.

6– قياس جودة الخدمة

تواجه الخدمة صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع وبالرغم من هذه الصعوبات، فإن هناك عديد من الدراسات التي ساهمت في وضع أطر ومعايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة ومن بينها: الدراسات المشتركة للثلاثي الشهير Berry, Parasuraman, Zeithanrl في الأعوام (1985، 1988، 1991)، دراسات Lehtine, (1982) ، دراسات (Gronroos, 1982,1983) و دراسات (Cronin and Taylor,1992, 1994).

ويقسم قياس جودة الخدمة إلى (Buttle Francis, 1996):

الجودة الموضوعية للخدمة: يقصد به القياس الذي يعتمد على مؤشرات موضوعية وتقوم به المنظمة المقدمة للخدمة عن طريق إحصائيات داخلية مثل مدة الخدمة، عدد الأعطال المسجلة، وعدد الشكاوى، ونسبة المعالج منها.

الجودة الذاتية للخدمة (الجودة المدركة): يقصد بها الجودة المدركة من وجهة نظر الزبون، ومنذ التسعينيات أثبتت دراسات عدة العلاقة بين الجودة المدركة وعدد من المؤشرات المهمة لأي مؤسسة وهي: الربحية، التكلفة، الرضا، الولاء، الحصة السوقية، الحفاظ على الزبائن، والحديث الإيجابي عن المؤسسة.

7-أبعاد جودة الخدمة

إن قياس جودة الخدمة يختلف تماماً عن جودة المنتج، فهناك مجموعة من الأبعاد لقياس جودة الخدمات وهي على مستوى من القبول (Schroeder,2007)، ولكي تكون المنظمات رائدة في جودة الخدمة يجب عليها أن تتبنى أبعاد متعددة لإدارة الجودة، كما أنها يجب أن تكون فاعلة في تصميم وتسليم الخدمة، لذلك على المنظمة أن تعرف ماذا يرغب الزبون وأن تعمل على تنفيذه بالطريقة الصحيحة (Dupont,2001).

يتم قياس جودة الخدمة في معظم البحوث وفق نموذج SERVQUAL حيث من الممكن تطبيقه على العديد من الصناعات وذلك بتعديل طفيف على المصطلحات المتعلقة بمواضيع الخدمة في كل مجال أثناء صياغة الاستبيانات واستطلاعات الرأي (Parasuraman et al.,1988)، يتعامل نموذج SERVQUAL بخمسة أبعاد لجودة الخدمة والتي بدورها تقاس بما مجموعه 22 بنداً (Parasuraman et al., 1988)، وهذه الأبعاد هي:

1-الأبعاد الملموسة للخدمة Tangible: وتعني مظهر الخدمة المادي الملموس مثل مظهر الأشخاص المكلفين بتقديم الخدمة والتسهيلات المادية والتجهيزات.

2-الموثوقية (الاعتمادية) Reliability: وتعني إنجاز الخدمة المطلوبة بشكل صحيح ودقيق ويمكن الاعتماد عليه.

3-الاستجابة Responsiveness: وتعني مساعدة الزبائن في الحصول على الخدمة، وتقديم الخدمة بسرعة.

4-الضمان (الثقة) Assurance: وهو امتلاك الموظفين للمعرفة والمهارة واللياقة اللازمة ليقدموا الثقة والإقناع للزبون.

5-العناية Empathy: وتعني العناية والاهتمام التي توليها المنظمة لكل زبون بمفرده.

الإطار العملي للدراسة:

تمهيد:

إن شركة DHL Express and Logistics Syria تعمل وفق التقنيات الحديثة المستخدمة في الشركة الأم، فهي تراعي دقة التسليم وصحة وسرعة التوصيل، وتبذل مجهودات عالية خلال فترة الحرب من أجل ضمان واستمرار تدفق خدماتها.

وعليه تم تناول هذه الشركة كدراسة ميدانية لأنها فرع من شركة DHL Express رائدة قطاع شحن البريد السريع والطرود والخدمات اللوجستية في العالم، وتقدم خدماتها بأحدث التقنيات وتسعى للابتكار والحداثة دائماً، فهي نموذج دراسة مثالي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في شحن الوثائق والطرود البريدية على أعلى درجات التطور (Liu & Wen, 2012).

1-أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات الأولية، حيث تم صياغة الاستبانة بالرجوع إلى العديد من الدراسات السابقة، وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم ميل المفردات لعبارات الاستبيان، وقسم الاستبيان إلى:

- المحور الأول: المتغيرات الشخصية: مستخدم الخدمة (شركة /فرد)، مكان تقديم الخدمة، الخدمة المستخدمة، مدة التعامل مع الشركة، وسيلة الاتصال المستخدمة.
- المحور الثاني: استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والهدف منه التعرف على مستوى جودة أجهزة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وتوفرها.
- المحور الثالث: الملموسية والهدف منه التعرف على مقدرة عملاء الشركة على الشعور بجودة الخدمة المقدمة ومدى انطباقها على أرض الواقع وتوافقها مع متطلباتهم.
- المحور الرابع: الاعتمادية والهدف منه معرفة مدى تأكد عملاء الشركة من الحصول على الخدمة بالشكل الصحيح والوقت المناسب.
- المحور الخامس: الاستجابة والهدف منه معرفة مدى سرعة استجابة الشركة لمتطلبات العملاء.
- المحور السادس: الضمان والهدف منه معرفة درجة موثوقية الشركة والضمان والأمانة وسرية المعلومات المقدمة للعملاء.
- المحور السابع: العناية والهدف منه التعرف على مدى اهتمام الشركة بعملائها وتوفير الأساليب الأكثر راحة لهم.

2-ثبات المقياس:

لاختبار ثبات المقياس الذي قمنا ببنائه نستخدم معامل ألفا كرونباخ الذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح

الجدول رقم (1): نتيجة اختبار الفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	43

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (1) أن قيمة اختبار معامل ألفا كرونباخ مرتفعة وقد بلغت قيمته 0.965 وهذا دليل على ثبات عبارات الاستبانة وجودة نتائجها، ومن ثم يمكن القول إن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها الذي يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

3-دراسة المقاييس الاحصائية لمحاور الاستبانة:

سنقوم باحتساب معدل المتوسط العام لإجابات كل محور على حدة والانحراف المعياري لكل منهم، وحسب نموذج ليكرت الخماسي الذي يمكننا تحديد موقع الاجابات، وهو على الشكل التالي (البلداوي،2014):

1-غير موافق بشدة (1-1.79) 2-غير موافق (1.80-2.59). 3-حيادي (2.60-3.39).

4-موافق (3.40-4.19). 5-موافق بشدة (4.20-5).

الجدول رقم (2): قيم المتوسط والانحراف المعياري والقيم العظمى والصغرى

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أجهزة تكنولوجيا المعلومات	57	2.75	4.63	3.7193	.45518
الملموسية	57	2.00	4.80	3.6421	.56787

الاعتمادية	57	1.71	4.71	3.5890	.62566
الاستجابة	57	2.22	4.44	3.5457	.51778
الضمان	57	1.80	5.00	3.8794	.58423
العناية	57	1.33	4.33	3.6135	.57934

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق وحسب طريقة تجميع المتوسطات ينتج لدينا:

1) المحور الأول (أجهزة تكنولوجيا المعلومات): نجد أن قيمة متوسط الإجابات بلغت 3.7193 أي أنه هناك موافقة على أن الشركة تستخدم المعدات والتكنولوجيا المتطورة في عملها لتسهيل التواصل مع الزبائن وأن هذه المعدات تلبي حاجة العملاء وبنسبة خطأ قليلة حيث بلغ الانحراف المعياري 0.45518، وتظهر لنا القيم الصغرى والكبرى بأن هنالك اختلافات بالرأي بحيث أن بعضهم يرون أن الأجهزة الموجودة هي كافية، بينما يرى البعض الآخر بأن الأجهزة الموجودة بحاجة إلى تعديلات وتطوير مستوى التكنولوجيا.

2) المحور الثاني (الملموسية): نجد أن قيمة متوسط الاجابات بلغت 3.6421 أي هناك موافقة أيضاً على أن الشركة تقدم الخدمة بالشكل المطلوب وحسب احتياجاتهم، ومن القيم الصغرى والكبرى نلاحظ اختلافات بالرأي وهذا ناتج عن اختلاف المتطلبات من حيث التفضيلات للخدمة فيشعر البعض بأن الخدمة المقدمة ليست بالمستوى المطلوب.

3) المحور الثالث (الاعتمادية): نجد أن قيمة متوسط الإجابات بلغت 3.5890 أي هنالك موافقة بأن الأجهزة التكنولوجية والموقع الالكتروني يقدمون الخدمة بالشكل المناسب ويمكن الحصول على الخدمة من خلالهم وبالشكل المطلوب، وتظهر لنا القيم الصغرى والكبرى وجود اختلافات بالرأي وذلك تبعاً للحاجة للخدمة وفهم العميل لأسلوب التواصل فمنهم يواجهون مشكلة بالتواصل عبر المواقع وبالتالي ينعكس سلباً على حصولهم على الخدمة.

4) المحور الرابع (الاستجابة): نجد أن قيمة متوسط الاجابات بلغت 3.5457 وبالتالي هناك موافقة على أن الاستجابة لطلبات العملاء هي جيدة وتتم بالوقت المناسب والسرعة المطلوبة، ومن خلال الاطلاع على القيم الصغرى والكبرى يتبين وجود اختلافات بالرأي بحيث أن بعض العملاء يرون بأن هناك انتظار قد يعود لأسباب خارجة عن السيطرة أو أن الشركة قد يكون لديها مشاكل تقنية.

5) المحور الخامس (الضمان): إن قيمة متوسط الاجابات بلغت 3.8794 أي انه هناك موافقة على ان الشركة ذات موثوقية عالية وأمان عالٍ من عدة نواح منها سرية المعلومات وأمان الطرود والوثائق ووصولها بشكل سليم، وبمراجعة القيم الصغرى والكبرى نجد أن هناك اختلافات بالرأي بحيث أن بعض العملاء ليس لديهم الثقة الكبيرة بالشركة والسبب بأن الشركة ليست ذات انتشار كبير مثل الشركات المنافسة التي لها عقود من العمل في المنطقة مثل آرامكس وفيديكس.

6) المحور السادس (السادس): نجد أن قيمة متوسط الاجابات بلغت 3.6135 أي أن هناك موافقة على أن الشركة تسعى الى إرضاء العملاء وتهتم بمستوى الرضا لديهم وخاصة ما بعد تقديم الخدمة (التغذية العكسية) وأن رضا الزبون هو من صلب اهتمامات الشركة، وتظهر لنا القيم الصغرى والكبرى وجود اختلافات بالرأي فبعض العملاء يرون بعض الاختلافات من ناحية العناية فيشعرون أن هناك تفضيلات أخرى على حساب رضا الزبون مثل تكلفة الخدمة فهي تخفض من رضا الزبون وذلك بعد مقارنتها مع تكلفة الخدمة مع منافسيها.

4-اختبار الفرضيات:

- فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة

- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

- الفرضية العدم H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية.
- الفرضية البديلة H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية.

وقد اخترنا معامل الارتباط الخطي لبيرسون الذي يقيس قوة العلاقة بين متغيرين كميين وهما (قيمة متوسط الاجابات لاستخدام أجهزة تكنولوجيا وقيمة متوسط الاجابات للملموسية).

الجدول رقم (3): اختبار معامل الارتباط بيرسون بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية

		أجهزة تكنولوجيا المعلومات	الملموسية
أجهزة تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
الملموسية	Pearson Correlation	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ أن معامل الارتباط المحسوب للعلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية يبلغ 0.858 وهو يعبر عن علاقة طردية قوية بين المتغيرين، وذلك بسبب الإشارة الموجبة التي تسبق القيمة وهذا دليل على أن العلاقة طردية بينما قيمة المعامل هي تقع ضمن المجال]0.8,0.9[أي أن العلاقة قوية، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وذلك بسبب أن قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة وبذلك نكون قد قبلنا الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة طردية قوية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية.

واستناداً على هذه النتيجة يمكننا القول إنه كلما تم استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات كلما ساهم في ارتفاع جودة الخدمة من ناحية الملموسية وبالتالي يمكننا القول بأن تطور الاجهزة المستخدمة في تقديم الخدمات للعملاء وتلبية احتياجاتهم يؤدي الى ارتفاع مستوى جودة الخدمة ومدى شعور العملاء بجودتها ومقدار شعور العملاء بالرضا عن الخدمة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية.

الجدول رقم (4): اختبار معامل الارتباط بيرسون بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية

		أجهزة تكنولوجيا المعلومات	الاعتمادية
أجهزة تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
الاعتمادية	Pearson Correlation	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ أن معامل الارتباط البسيط المحسوب للعلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية يبلغ 0.842 وهو يعبر عن علاقة طردية قوية بين المتغيرين، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وذلك بسبب ان قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة وبذلك نكون قد قبلنا الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة طردية قوية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية.

واستنادا على هذه النتيجة يمكننا القول انه كلما تم استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات كلما ساهم في رفع جودة الخدمة (الاعتمادية)، وبالتالي يمكننا القول بأن استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى ارتفاع رغبة العملاء في الحصول على خدمات الشركة كونها توفر لهم الخدمة المطلوبة بأقل جهد ممكن.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية العدم H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة.
- الفرضية البديلة H1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة.

وقد اخترنا معامل الارتباط الخطي لبيرسون الذي يقيس قوة العلاقة بين متغيرين كميين وهما (قيمة متوسط الاجابات لاستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات وقيمة متوسط الاجابات عن الاستجابة).

الجدول رقم (5): اختبار معامل الارتباط بيرسون بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة

		أجهزة تكنولوجيا المعلومات	الاستجابة
أجهزة تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
الاستجابة	Pearson Correlation	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ أن معامل الارتباط البسيط المحسوب للعلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة يبلغ 0.806 وهو يعبر عن علاقة طردية قوية بين المتغيرين، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وذلك بسبب ان قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة، وبذلك نكون قد قبلنا الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة طردية قوية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة.

واستناداً إلى هذه النتيجة يمكننا القول إنه كلما تم استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات كلما ساهم في ارتفاع مستوى الاستجابة للعملاء في الشركة، وبالتالي يمكننا القول بأن استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى ارتفاع قدرة الشركة على تلبية طلبات العملاء بالسرعة القصوى وايصال الخدمة في الوقت المحدد مما يرفع مستوى الخدمة ويزداد رضا العملاء عن مستوى الخدمة ومستوى الشركة ككل.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية العدم H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان.
- الفرضية البديلة H1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان.

الجدول رقم (6): اختبار معامل الارتباط بيرسون بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان

		أجهزة تكنولوجيا المعلومات	الضمان
أجهزة تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
الضمان	Pearson Correlation	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ أن معامل الارتباط البسيط المحسوب للعلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان يبلغ 0.837 وهو يعبر عن علاقة طردية قوية بين المتغيرين، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وذلك بسبب ان قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة وبذلك نكون قد قبلنا الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة طردية قوية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان.

وبناءً على هذه النتيجة يمكننا القول إنه كلما تم استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات كلما ساهم في ارتفاع مستوى الضمان، وبالتالي يمكننا القول بأن استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى ارتفاع قدرة الشركة على توفير الضمان للخدمة المقدمة وايصال الشحنة في الوقت المناسب مما يرفع مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية العدم H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية.

الفرضية البديلة H1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية.

الجدول رقم (7): اختبار معامل الارتباط بيرسون بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية

		أجهزة تكنولوجيا المعلومات	العناية
أجهزة تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	**775.
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
العناية	Pearson Correlation	**775.	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نجد أن معامل الارتباط البسيط المحسوب للعلاقة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية يبلغ 0.775 وهو يعبر عن علاقة طردية جيدة بين المتغيرين، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وذلك لأن قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة وبذلك نكون قد قبلنا الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة طردية جيدة بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

- هناك موافقة على أن الشركة تستخدم المعدات والتكنولوجيا المتطورة في عملها لتسهيل التواصل مع الزبائن وأن هذه المعدات تلبي حاجة العملاء وبنسبة خطأ قليلة.
- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والملموسية، فكلما زاد توفر استخدام التكنولوجيا المتطورة سواء فيما يتعلق بصفوف الانتظار، أو وسائل الراحة انعكس ذلك ايجاباً على ملموسية الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية، فالاعتماد على التكنولوجية الحديثة سوف يؤدي الى تقليل الأخطاء البشرية وينعكس ايجاباً على مصداقية وموثوقية الشركة.
- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاستجابة، حيث ان التطور التكنولوجي سوف يساعد في سرعة تقديم الخدمة، ومقابلة احتياجات ورغبات العميل بالسرعة القصوى، ما ينعكس ايجاباً على سرعة الاستجابة.
- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والضمان.
- توجد علاقة طردية جيدة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والعناية.

التوصيات:

- عدم الاكتفاء بالأجهزة التكنولوجية المستخدمة في الشركة والعمل على استقدام المزيد من التكنولوجيا المتطورة إلى سورية لما له من أثر كبير في تحقيق جودة الخدمة المقدمة وزيادة رضا العملاء وتحسين الأداء في الشركة.

- ضرورة توخي استخدام أجهزة تكنولوجيا معلومات متطورة قادرة على تلبية حاجات العمل المتغيرة ومواكبة التغيرات المستجدة في قطاع شحن البريد السريع
- العمل على استهداف عملاء جدد أفراد وشركات، من خلال الاستفادة من الأدوات التسويقية الحديثة ولا سيما وسائل التواصل الاجتماعي وآليات التسويق الإلكتروني.
- ضرورة توعية عملائها حول الموقع الالكتروني كقناة اتصال فعالة ومكتب أمامي للشركة وربما يكون ذلك باستحداث خيار اللغة العربية في الموقع الالكتروني للشركة في سورية وباستخدام دليل متعدد الوسائط لكيفية استخدام الخدمات المتواجدة فيه عن طرق فيديوهات اليوتيوب.
- ضرورة اهتمام شركات شحن البريد السريع العاملة في سورية بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمة.

الاستبانة

الرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المربع المناسب والممثل لشخصكم الكريم:

1-تمتلك الشركة أجهزة تكنولوجيا المعلومات (أدوات اتصال، أجهزة، معدات مؤتمتة) متطورة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

2- يستخدم العاملون في الشركة أجهزة تكنولوجيا معلومات (أدوات اتصال، أجهزة، معدات مؤتمتة) متطورة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

3-يرتبط اسم الشركة بالحداثة التكنولوجية

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

4-الأجهزة التكنولوجية تمكن الشركة من تقديم الخدمة في الوقت المحدد دائماً

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

5-في اعتقادك إن تكنولوجيا المعلومات تمكن الشركة من تنفيذ الخدمة بدون أخطاء من المرة الأولى

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

6- تثق أن الفواتير المقدمة من الشركة دائما صحيحة من دون أخطاء

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

7-في اعتقادك إن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة تمكن الشركة من تقديم الخدمة بدقة عالية

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

8-تضمن لك وسائل تكنولوجيا المعلومات الحصول على الخدمة من دون الحاجة للانتظار

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

9-من السهل الاتصال بالموظفين بمختلف وسائل الاتصال الحديث

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

10- تعزز تكنولوجيا المعلومات مصداقية الشركة لجهة عدم التلاعب بتكلفة الخدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

11- الشركة حريصة على أمان الطرود والرسائل البريدية من لحظة تسلمها إلى لحظة تسليمها للزبون

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

12- تمكنك تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة من أن تحصل دائما على المعلومات الدقيقة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

13- تثق أن الشركة تحافظ على سرية بيانات العملاء بسبب استخدام التكنولوجيا المتطورة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

14- تشعر أن الشركة تضع مصلحة العميل في صلب اهتمامها

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

15- يتسم سلوك الموظفين باللياقة عند اتصالك بالشركة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

16- عندما تطلب الخدمة عبر الموقع الالكتروني فإنها تنفذ كما وعدت بها الشركة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

17- يؤمن لك الموقع الالكتروني إمكانية تتبع توصيل البريد من المصدر إلى الزبون على مدار الساعة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

18- يؤمن لك الموقع الالكتروني تنفيذ الخدمة وبدون أخطاء من المرة الأولى

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

19- يؤمن لك الموقع الالكتروني المعلومات الصحيحة المتعلقة بالتكلفة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

20- يؤمن لك الموقع الالكتروني المعلومات الكافية عند حصول تأخير في الإنجاز من دون الحاجة للاتصال بمركز الخدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

21- يمكنك الموقع الالكتروني من الحصول على الخدمة على مدار الساعة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

22- يوفر لك الموقع الالكتروني امكانية تتبع البريد على مدار الساعة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

23- يضمن لك الموقع الالكتروني الحصول على المساعدة بسهولة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

24- تشعر أن الموقع الالكتروني ينفذ الخدمة بناء على تفضيلات الزبون

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

25- يقدم الموقع الالكتروني حلول الشحن المناسبة لحاجات الزبون

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

26- في اعتقادك أن تصميم الموقع الالكتروني يحافظ على سرية البيانات المقدمة من قبلك

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

27- تصميم الموقع الالكتروني يعزز لديك الثقة في إجراءات إنجاز الخدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

28- يمكنك إنجاز إجراءات الشحن الكترونيا بدون الحاجة لإجراءات ورقية

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

29- تتيح لك الخدمة الالكترونية DHL Express Import إمكانية شحن الطرود البريدية من أي مكان في العالم إلى سورية

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

30- تتيح لك الأداة الالكترونية DHL eMailShip تسهيلات كبيرة لإجراءات الشحن

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

31- تستخدم الشركة الروبوت في إنجاز الخدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

32- تستخدم الشركة الطائرة من دون طيار لتسريع عملية التوصيل

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

33- تتسم الشركة بتنوع الخدمات المؤتمتة التي تقدمها

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

34- تتيح الأجهزة التكنولوجية المستخدمة تقديم الخدمة بدون أخطاء في كل مرة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

35- تتيح الأجهزة التكنولوجية المستخدمة تقديم الخدمة حسب تفضيلات العميل

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

36- تحتفظ الشركة بسجلات الكترونية دقيقة عن المعلومات المتعلقة بالخدمة المقدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

37- تثق بأن الوسائل التكنولوجية المستخدمة تمكن الشركة من الوفاء بتسليم البريد للعميل ضمن الوقت المحدد

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

38- تتيح البرمجيات المستخدمة تنفيذ الخدمة بسرعة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

39- تتيح البرمجيات المستخدمة إمكانية الرد على استفسارات الزبون بسرعة كبيرة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

40- تقدم البرمجيات المستخدمة الحلول المناسبة للمشاكل التي يمكن أن تحدث مع العملاء من دون الحاجة إلى الاتصال بموظفي مراكز الخدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

41- تعتقد أن الأجهزة التكنولوجية المستخدمة الحفاظ على سرية البيانات الخاصة بعملاء الشركة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

42- تشعر أن الاستخدام الكبير للوسائل التكنولوجية يعزز ثقة العملاء في أداء الشركة

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

43- يتيح استخدام الوسائل التكنولوجية إمكانية التعامل مع الحاجات الخاصة لكل عميل

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة

References:

- Hussein, Nouri; Boudoshin, Yakuti; Lakhdar, Western (2018). dawr tiknulujia almaelumat walaitisal fi tahsin jawdat alkhidmat aleumumiat -alhukumat aldhakiyat fi al'iimarat alearabiat almutahidat namudhaja Journal of Contemporary Economic Studies. Number 5. pp. 130: 147.
- Dararka, Mamoun et al., 2001, 'iidarat aljawdat alshaamilat, dar safa' lilnashr waltawziei, altibeat al'uwalaa First Edition, Amman.
- Soleimani, Mounira 2013. dwr tiknulujia almaelumat fi tahqiq almiazat altanafusiat dirasat maydaniat muasasat qarwrat alghaz-batin" mudhakiratan majstyr ghyr manshurati, jamieat muhamad khysrt-bsikrt kuliyat aleulum alaiqtisadiat waltijariat waeulum altasyiri, aljazayir
- Thanks Crown, Princess; Al-Essa, Mustafa Jafar. (2013) " madaa tatbiq sharikat albarid alsarie DHL li'abead jawdat alkhidmat litahqiq rida alzubun biaietimad 'asbaqiat waqt altaslima" , majalat aleulum alaiqtisadiat wal'iidariat , aleadad 73 , almujalid 19, jamieat baghdad, aleiraq.
- Al-Serafi, Mohamed, 2009 iidarat tiknulujia almaelumati, dar alfikr aljamey, al'iiskandariat.
- Ghadeer, Basim; Issa, Jamil (2015). dawr aistikhdam alhasib alalii fi tahsin aietimadiat waistijabat alkhidmat - dirasat maydaniat ealaa alkhadamat almuqadamat fi almakatib al'iidariat fi jamieat tashrina. majalat jamieat tishrin lilbihawth waldirasat aleilmiati. aleadad al'awl. P p: 317:335.
- Qasem Al-Lami, Ghassan, 2010. 'iidarat altiknulujia bialmafahim wamadakhil wataqniat watatbiqat eamaliati, dar alminhaj lilnashr, euman, al'urdunn.

المراجع الإنكليزية

- Bonkenburg, T. (2016): "Robotics in Logistics: ADPDHL perspective on implications and use cases for the logistics industry". Publisher: DHL Customer Solutions & Innovation.

- Daft, R. (2001) Organization Theory and Design, 7th edition, South Western, USA.
- Daniel Robey, (1986) Organization development: progress and perspectives, Irwin.
- Gulc, A. (2017): "Courier service quality from the clients' perspective". Bialystok University of Technology, Faculty of Management, International Chinese and Central-Eastern European Institute of Logistics and Service Science, Poland
- Hellriegel Don, Susan E. Jackson, John W. Slocum, Management 1999, Published by South-Western Educational Publishing (2002), Management, 8th ed, Ohio.
- Hillebrandm, A. S.Thiele, C.Hildebrandt, P.Needham,M.Kortum (2016) "Technology and change in postal services-impacts on consumers" WIK Consult GmbH, Rhöndorfer Str. 68 53604 Bad Honnef Germany.
- Kara, A. (2007). An applied stochastic model of the quality–quantity trade-off in the public Health care sector, Springer Science plus Business Media B.V.
- Khan, A(2016): "Electronic Commerce: A study on benefits and challenges in an emerging economy". Mawlana Bhashani Science and Technology University, Bangladesh. Global Journal of Management and Business Research: B Economics and Commerce. Volume 16, Issue 1. Online ISSN: 2249-4588& Print ISSN: 0975-5853
- Knott, G., & Waites (1997) Information Technology, 2nd ed., Business Education Publishers Limited , Gateshead .
- Liu, J, & Y. Wen, (2012)"**Study of Competitiveness A Case Study of DHL** ". Master's Thesis in Business Administration, Department of Business and Economic Studies, University of Gävle. Gävle, Sweden.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41–50.
- Sarah Franklin and Charlene Walker. Survey methods and practices Published by authority of the Minister responsible for Statistics Canada. (2013). pp. 55-56.