



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: إقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في
تحسين جودة الخدمة العمومية
دراسة حالة المديرية العملياتية الفرعية اتصالات الجزائر
بالوادي

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبات:

د - ضو نصر

فاتن سليمان
حنان عمارة
سعدية بوسنينة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
- د. بوبكر نعرورة	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة حمه لخضر الوادي	رئيساً
- د. ضو نصر	أستاذ مساعد أ	جامعة حمه لخضر الوادي	مشرفاً ومقرراً
- د. أحمد بن خليفة	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة حمه لخضر الوادي	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2016/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کلمة شكر

بعد إنجاز هذا العمل المتواضع لا يسعنا إلا أن نحمد الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة

و الصبر على

مواصلة هذا البحث و إتمامه.

كما نتقدم بجزيل الشكر و عظيم التقدير للأستاذ ضو نصر لتفضله بالإشراف على هذه

المذكرة و لما بذله من جهد، وعلى كل النصائح والتوجيهات التي قدمها لنا وكانت حافزا في

إتمام هذا

العمل المتواضع.

و لا يفوتنا إلا أن نعبّر عن تقديرنا الخالص و أمنياتنا إلى كلّ

البحث هذا لإعداد التشجيع و الإرشاد والتوجيه المساعدة بيد أمّنا من

إلى كل من ساعدنا في مديرية التعمير والبناء والهندسة المعمارية خصوصا جمال شعباني

ومدير ملحقة ديوان محو الأمية بالوادي خليفة مزوار

و موظفي مديرية الضرائب بالوادي

وإلى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

هذا وما كان صواباً فمن الله، وما كان فيه الخطأ فمن أنفسنا ومن الشيطان...

وفي الأخير نتمنى التوفيق والسداد في هذا البحث.

إلى كل هؤلاء شكر

فاتن / حنان / سعدية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تحسين جودة الخدمة و الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة من الناحية النظرية وتقديم المفاهيم الأساسية وإبراز أهميتها والتعرف عن جودة الخدمة من خلال مؤشرات وطرق قياسها

أما تطبيقيا ، فقد تم إسقاط هذه العلاقة و هذا الدور على مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي ثم حاولنا قياس جودة الخدمة المقدمة من جهة نظر العمال مما توصلنا إلى أن هناك علاقة وطيدة بين جودة الخدمة و إستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات لكل من متلقي الخدمة و مقدمها.. وذلك من خلال الإستبيان المعتمد والذي وزع على عينة من افراد عمال المؤسسة ومن ثم تمت عملية تحليل النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي spss وكذا التكرارات , المتوسط الحسابي, تحليل التباين الاحادي , وكذا كاي² k²

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا, تكنولوجيا المعلومات والاتصال, الجودة , الخدمة, جودة الخدمة, تحسين جودة الخدمة.

:The abstract

This study aims at highlighting the strong relationship between information technology and communication, improving the quality of service and the role played by this technology in improving the quality of service in theory, presenting basic concepts, highlighting their importance and identifying the quality of service through their indicators and methods of measurement. As a practical matter, this relationship and this role was dropped on the Algerian Telecom Corporation in the Valley and then we tried to measure the quality of service provided by the workers' point of view, and we concluded that there is a strong relationship between the quality of service and the optimal utilization of these technologies for both the recipient and the provider. Through the questionnaire approved and distributed to a sample of the employees of the institution and then the process of analysis of the results based on the statistical program spss as well as duplicates, the arithmetic mean, the analysis of the unilateral variance, as well as Kay 2 k²

Keywords: technology, information and communication technology, quality, service, quality of service, improvement of quality of service.

فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر

الملخص

5-5	الفهارس
أ-ح	مقدمة
10	الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول الاتصال
10	المطلب الأول: التطور التاريخي للاتصال ومفاهيمه
10	أولاً: التطور التاريخي للاتصال
11	ثانياً: مفهوم الاتصال
12	المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الاتصال ومعوقاته
15	المطلب الثالث: طبيعة الاتصال في المؤسسة وشبكات الاتصال
15	أولاً: طبيعة الاتصال في المؤسسة
18	ثانياً: شبكات الاتصال
24	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
24	المطلب الأول: المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
24	أولاً: التكنولوجيا
27	ثانياً: المعلومات
31	المطلب الثاني: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال
32	المطلب الثالث: أهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
34	المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها
34	المطلب الأول: مؤشرات قياس الاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال
34	أولاً: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
35	ثانياً: مؤشرات البنك الدولي
36	ثالثاً: مؤشرات الاتحاد الدولي للاتصالات
37	المطلب الثاني: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحدياتها
37	أولاً: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

38.....	ثانيا:تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
38.....	المطلب الثالث:علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال إستعمالاتها وآثار إستخدامها
39.....	أولا :علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
40.....	ثانيا :استعمالاتها
43.....	ثالثا : آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال
47.....	خلاصة الفصل
48.....	الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية
49.....	تمهيد :
50.....	المبحث الأول :الأسس النظرية حول جودة الخدمة
50.....	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة (الأسس النظرية للجودة و الخدمة)
50.....	أولا : الخدمة (مفاهيم أساسية).
52.....	ثانيا : الجودة
56.....	ثالثا :مفهوم جودة الخدمة
58.....	المطلب الثاني : أهمية وأبعاد جودة الخدمة وقياسها
58.....	أولا :أهمية جودة الخدمة
58.....	ثانيا :أبعاد جودة الخدمة
60.....	ثالثا :قياس جودة الخدمة
63.....	المطلب الثالث : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
65.....	المبحث الثالث : الأطر المعرفية للخدمة العمومية
65.....	المطلب الأول :مفهوم الخدمة العمومية
67.....	المطلب الثاني :نظم وأنواع الخدمة العامة
67.....	نظام الخدمة العامة المفتوحة.
68.....	نظام الخدمة العامة المقفلة.
69.....	المطلب الثالث:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية.
69.....	أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية منظمات الخدمة العمومية.
70.....	الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية.
72.....	المبحث الثالث:علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة الخدمة العمومية.
72.....	المطلب الأول:تحسين جودة الخدمة العمومية.
72.....	الفرع الأول:وضع نظام لقيادة الجودة وتحقيق التميز في علاقتها مع الزبائن

76.....	الفرع الثاني :تنشيط الموارد البشرية.....
77.....	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين انتاجية الخدمة وعرضها.....
79.....	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها.....
82.....	خلاصة الفصل.....
83.....	الفصل الثالث:دراسة حالة اتصالات الجزائر.....
84.....	نمهيذ الفصل.....
85.....	المبحث الاول:نظرة عامة لمؤسسة اتصالات الجزائر الام.....
85.....	المطلب الاول:لمحة تاريخية للمؤسسة الام.....
88.....	المطلب الثاني:الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.....
92.....	المطلب الثالث:مهام واهداف اتصالات الجزائر واهميتها.....
96.....	المبحث الثالث:المديرية الفرعية لاتصالات الجزائر لولاية الوادي.....
96.....	المطلب الاول:تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة والهيكل التنظيمي.....
98.....	المطلب الثاني:منتجات وخدمات المؤسسة التي تقدمها للزبائن واهم الاجراءات لحمايتها.....
103.....	المطلب الثالث:الشبكة المعلوماتية للمديرية ونظام المعلومات.....
107.....	المبحث الثالث:عرض وتحليل نتائج الاستبيان.....
107.....	المطلب الاول:الدراسة الميدانية.....
111.....	المطلب الثاني:تحليل احصائي ومجالات الدراسة.....
126.....	المطلب الثالث:العلاقة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى جودة الخدمة المقدمة.....
130.....	المطلب الرابع:اختبار الفرضيات.....
138.....	الخلاصة.....
140.....	الخاتمة.....
145.....	قائمة المراجع.....
150.....	الملاحق.....

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1-1	تصنيف الشبكة wan	23
2-1	قائمة الاسمية لمؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لبعض القطاعات	36
3-1	تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	43
4-1	الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	44
1-3	عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة وكذا الصالح منها للتحليل	107
2-3	محاور الدراسة وأرقام العبارات الملائمة	109
3-3	درجات سلم ليكارت الثلاثي	109
4-3	المتوسط المرجح	110
5-3	معامل الفاكرونباغ للثبات والصدق	110
6-3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	111
7-3	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	112
8-3	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	113
9-3	توزيع افراد العينة حسب طبيعة العمل	114
10-3	توزيع افراد العينة حسب العمر	115
11-3	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية والتدريبية	116
12-3	تحليل ومناقشة عبارات محور المعدات والتجهيزات	117
13-3	تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات	118
14-3	تحليل ومناقشة عبارات محور الاتصال	119
15-3	تحليل ومناقشة عبارات محور الاعتمادية	120
16-3	تحليل ومناقشة عبارات محور الاستجابة	121
17-3	تحليل ومناقشة عبارات محور الكفاءة	122

123	تحليل ومناقشة عبارات محور المصادقية	18-3
-----	-------------------------------------	------

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
------------	---------	-----------

124	تحليل ومناقشة عبارات محور الامان	19-3
125	تحليل ومناقشة عبارات محور المظهر والجوانب المحسوسة	20-3
126	معاملات الارتباط	21-3
127	العلاقة الارتباطية بين محاور الدراسة	22-3
132	تحليل التباين الأحادي بين إجابات العينة حول تقييم جودة الخدمة العمومية بإتصالات الجزائر تبعا للأقدمية	23-3
134	تحليل التباين الأحادي بين إجابات العينة حول تقييم جودة الخدمة العمومية بإتصالات الجزائر تبعا الوظيفة	24-3
136	تحليل التباين الأحادي بين إجابات العينة حول تقييم جودة الخدمة العمومية بإتصالات الجزائر تبعا المستوى التعليمي	25-3

فهرس الأشكال

18	الشبكة ذات نمط نجمة	1-1
19	الشبكة ذات نمط خطى الناقل	2-1
20	الشبكة ذات نمط حلقي	3-1
21	الشبكة الهرمية	4-1
28	تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	5-1
38	البنية التحتية لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	6-1
40	العلاقة بين المؤسسة و أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	7-1
56	أهداف الجودة	1-2
57	مفهوم جودة الخدمة	2-2
61	طبيعة ومحددات الجودة المدركة من الخدمات	3-2
73	نظام اليقظة في جودة الخدمة	4-2
74	المظهر العام للخدمة لتنظيم سيورة أداء الخدمة	5-2
87	المديريات الإقليمية لاتصالات الجزائر (DTT)	1-3
88	تطور مؤسسة اتصالات الجزائر	2-3
91	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	3-3
92	خدمات اتصالات الجزائر	4-3
93	الخدمات التي تتركز عليها اتصالات الجزائر	5-3
97	الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية إتصالات الجزائر الوادي	6-3
104	هيكل شبكة المعلومات بالمديرية العملياتية	7-3
111	توزيع افراد العينة حسب الجنس	8-3
112	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	9-3
113	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	10-3
114	توزيع افراد العينة حسب العمل	11-3

115	توزيع افراد العينة حسب العمر	12-3
116	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية والتدريبية	13-3

تمهيد

لقد شهد العالم تطورات ,وتقدم علمي وتقني وقفزات كبيرة في مختلف الميادين والمجالات ,خصوصا مجال التكنولوجيا ,حيث تسعى كل الدول العالم إلى مواكبة هذه التطورات الحاصلة خاصة تلك التي تدخل ضمن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ,والتوجه نحو إستخدام وتطبيق هذا المفهوم,وتبني الثورة الرقمية ,مع إنتشار الواسع لشبكة الإنترنت وبروز تأثيرات عديدة على عمل النظم الإدارية ,التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي الاتصالي ,لإعادة صياغة الخدمات العمومية مع إستخدامها الأمثل والمتميز للأنترنت وشبكات الأعمال ,وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية ,كمصطلح يعكس مفهومها الذي يعبر عن السرعة والتفاعل الآني وإختراق الحدود والذي يسمح لها بوضع إستراتيجية تضمن لها النجاح لبلوغ أهدافها المسطرة ,فالحصول على المعلومات والإستغلال الجيد لها يعني إتخاذ قرار بإستخدام تكنولوجيا ووسائل الإتصال الحديثة .

حيث أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من المتغيرات على مفهوم الخدمة العمومية ,تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة التقليدية, هذا النهج الذي يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات, وبالتالي تمثل ثورة تحول ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية ,إضافة الى ذلك يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها تحسين جودة الخدمة العمومية .

فالخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق إستقرار المجتمع بصفة عامة,وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى مع حاجة المواطن حيث تجعله يشعر بالإطمئنان والثقة ,وتعرف أيضا بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين الرفاهية والتي يجب توفيرها.

وتعتبر الخدمات التي تقدمها شركة إتصالات الجزائر إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة وإرتياد من طرف المواطن وعليه فإن توسيعها وتحديثها يشكّلان إحدى عوامل التنمية الإقتصادية والإجتماعية لذلك أولت الدولة إهتماما متزايدا لهذه المؤسسة محاولة منها لتحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

ومنه فإن عصنة شبكة الاتصالات الجزائرية يتطلب إتخاذ إجراءات والوسائل الكفيلة بتحسين ظروف الإستقبال للمواطنين بالإعتماد على تكنولوجيا الحديثة وتعميم وإدخال الاعلام الآلي في مكاتب المؤسسة وذلك لتحسين

نوعية الخدمة المقدمة ,ومنه أصبح من المستحيل أن تستغني المؤسسة عن هذه التكنولوجيا في تقديم خدماتها لما لها من أهمية في تحسين جودة الخدمة العمومية ورضا الزبون

ومن خلال ما سبق ذكره تبرز الإشكاليات التالية :

الإشكالية الرئيسية: ماهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المساهمة في تحسين جودة العمومية في اتصالات الجزائر؟

الاشكاليات الفرعية :

- ما المقصود بالاتصال وطبيعة الاتصال بالمؤسسة؟
- ماذا نعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وماهي أهم مزاياها وخصائصها وأهدافها؟.
- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ؟
- ماهو واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية محل الدراسة؟ وكيف يؤثر هذا الواقع على جودة الخدمة المقدمة ؟
- هل مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث المعدات والتجهيزات له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في إتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة؟
- هل مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث البرمجيات له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة؟
- هل مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث الاتصال له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة؟

الفرضيات

- نغني بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بثبيت الشبكات الداخلية لتسهيل عملية تبادل المعلومات.
- نعم يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين جودة الخدمة .
- يمكننا تطبيق الادارة الالكترونية من خلال تطبيق نظام الحماية الالكتروني .
- يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة معتبرة جدا .
- واقع إستخدام تكنولوجيا معلومات الإتصال بالمؤسسات الجزائرية وضع متدني جدا .
- نعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث المعدات والتجهيزات له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في إتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة.
- لا يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث البرمجيات له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة.
- نعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث الاتصال له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة

مبررات اختيار الموضوع:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات.
- يعتبر موضوع الدراسة من إهتماماتنا البحثية الخاصة بدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وما تقدمه للمؤسسات، حيث يعطينا هذا حقلا خصباً لدراسات كثيرة و متعددة مرتبطة بمجال تخصصنا.
- القيمة العلمية لموضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية إضافة إلى توفر عنصر الجودة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي و محدودية الدراسات
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الرغبة في البحث و الاطلاع على هكذا مواضيع.
- الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي.
- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الاقتصادية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي:

- تقديم إطار نظري علمي ومنظم؛ من خلال دراسة أهمية تحسين جودة الخدمة المقدمة بتطبيق و إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ومعاييرها وقياسها.
- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى إستفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية .
- التعرف على وجهة نظر عمال إتصالات الجزائر حول تحسين جودة الخدمة المقدمة في مؤسساتهم.

أهمية الدراسة:

إن التأثير الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا زال يتدفق بإستمرار وبمعدلات عالية مما يصعب معه تحديد آثاره الحالية والمستقبلية نظرا لأن إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، أدى إلى إحداث تغيرات كبيرة على العديد من المفاهيم الإدارية التي كانت سائدة من قبل، لذا تكمن أهمية الموضوع كالتالي:

- نظرا للانتشار السريع للتطور التكنولوجي خاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المقدمة ، وعليه أصبح مهما جدا التركيز على هذه التكنولوجيا التي من شأنها تقدم مزايا للمؤسسات الاقتصادية.
- ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الجزائرية، لضمان بقائها وإستمراريتها ومواكبة العصر .
- حداثة الموضوع ، كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر للمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مساهمة وتتبع المنظمة للتطورات التكنولوجية.
- السعي لإبراز فائدة و جدوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للزبون.

الدراسات السابقة: هناك العديد من الدراسات المتوفرة و التي تدور حول موضوع تكنولوجيا المعلومات و

الاتصال نذكر منها ما يلي:

- دراسة حنان يحيى الشريف (2008/2007) تحت عنوان " تأثير نظام المعلومات على جودة خدمات المؤسسات الصحية - دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر-"، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، و الذي عالجته فيه مدى تأثير نظام المعلومات على إستراتيجية المؤسسة الصحية و على مختلف المسارات العملية فيها و كذا تأثيره على رضا العمال و المريض، و قد توصلت الباحثة لارتباط تأثير نظام المعلومات على الخدمة الصحية بالثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة ومدى إدراك موظفيها لقيمة المورد المعلوماتي في تحسين الأداء و تفعيل الاتصال و التبادل و من ثم العمل المشترك.
- إسمهان عامر "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، سنة 2010 و تناولت هذه الدراسة مدى مساهمة التكنولوجيا في الخدمة البنكية لما تكتسبه البنوك من أهمية في تحقيق الرفاهية الإقتصادية و الإجتماعية، و توصلت فيها إلى أن الإستخدام الكفؤ لتوليفة التكنولوجيا و المعلومات يؤدي إلى إنتاج معلومات ذات قيمة مضافة في الوقت المناسب . و بالتالي تحقيق ميزة تنافسية و التوصل إلى أن المشكل ليس على مستوى نقص نظم المعلومات أو نظم تكنولوجيا المعلومات و إنما يتمثل في ضعف إستثمار أو سوء تسيير المورد و قدرات هذه التكنولوجيات التي تتطلب ديناميكية فاعلة.

الاطار الزماني والمكاني:

الاطار المكاني: يمثل الاطار المكاني للدراسة في مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملياتية بالوادي من خلال أخذ عينة من عمال المؤسسة . حيث اخترنا مؤسسة إتصالات الجزائر كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها و ذلك لمعرفة موقع هذه الأخيرة من تحسين جودة خدماتها المقدمة و إستخدام تكنولوجيا الإتصالات المتطورة فيه.

الإطار الزمني: أجريت هذه الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي 2017/2016.

المنهج والأدوات المستخدمة: لدراسة موضوع البحث، تخلل بحثنا استخدام المناهج المعتمدة في البحوث

الاقتصادية و الاجتماعية بصفة عامة. فبالنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع، و يعتبر الأسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق و التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، و هذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة -دراسة حالة إتصالات الجزائر- الذي يعتمد الدراسة التطبيقية، بغية تحليل واقع استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال المتطورة في تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسة محل الدراسة، و استخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث، أما فيما يخص أدوات البحث و الدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري من هذا

البحث على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و المجالات و الرسائل ، إضافة إلى استخدام مواقع حديثة و متنوعة لشبكة الانترنت، أما عن أدوات الدراسة الميدانية، فتمت باعتمادنا أداة جمع البيانات، من خلال الاستبيان و المقابلات و الملاحظة و تحليل الوثائق، ثم تحليلها بالإعتماد على البرامج الإحصائية SPSS، كما هي موضحة في الفصل الثالث من البحث.

صعوبات الدراسة: لم تكن هناك صعوبات كبيرة فقط ضيق الوقت وبعض الصعوبات في الدراسة التطبيقية وبعض الصعوبات في التعامل مع البرنامج الإحصائي spss.

خطة و هيكل البحث: قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول إثنان منها تتعلق بالجانب النظري و الثالث فهو دراسة حالة. حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، فتطرقنا في المبحث الأول إلى المفاهيم الأساسية حول لاتصال من خلال إبراز مفهومه وتطوره التاريخي وخصائصه وأهميته وأبرز معوقاته الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. خلال إبراز مفهومه التكنولوجيا وخصائصها مراحلها و التعرف المفاهيم التي تخص المعلومات والمفاهيم التي تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها وأهميتها وتناولنا في المبحث الثالث متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها.

كرس الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية بحيث تناولنا في المبحث الأول الأسس النظرية لجودة الخدمة أما المبحث الثاني تناولنا فيه الأطر المعرفية للخدمة العمومية و المبحث الثالث تحديد علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة الخدمة العمومية . أما الفصل الثالث فهي الدراسة التطبيقية دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الوادي من خلال المبحث الأول نظرة عامة لمؤسسة اتصالات الجزائر الأم. وتناولنا في المبحث الثاني التعريف بالمديرية الفرعية لاتصالات الجزائر لولاية الوادي والمبحث الأخير تم التعرض لتحليل وعرض نتائج الإستبيان.

تمهيد:

لقد طرأت تطورات كبيرة ومذهلة أحدثت تغيرات تقنية حديثة يشهدها العالم في ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى السنوات القليلة الماضية, مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة , حيث سمحت بالانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات, حيث أثرت على المجال الاقتصادي والاجتماعي والثقافي وغيرها على المجتمع المعاصر, فهذه الثورة أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد .

والأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والتزاوج الذي تم بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وكذا شبكات الاتصال, حيث إرتقت هذه التكنولوجيا وذلك من خلال الانتقال صوب الأصغر والأسرع , والأسهل إستخداما.

وللإلمام بالموضوع سوف نتطرق في هذا الفصل عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل مفصل من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول الاتصال.

المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها.

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول الاتصال

يعتبر الاتصال من أهم الأساليب المتبعة في المؤسسة , بحيث تزداد أهميتها شىء فشىء , وذلك نظرا للدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة المستويات , ونتيجة للتطور المذهل لوسائلها أصبحت اليوم تؤثر بشكل مباشر على كفاءة ومردودية المؤسسة , فالإتصال مهمة لنجاح وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات , ومن خلال هذا المبحث سنتعرف بالتفصيل عن الاتصال

المطلب الأول: التطور التاريخي للإتصال ومفاهيمه

أولا: التطور التاريخي للاتصال

لم يظهر الإتصال لوحده او بالصدفة إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الإتصال البسيط حتى وصل الى ما هو عليه اليوم من طرق وانواع واساليب متنوعة فمر الاتصال على عدة مراحل الى ان وصل الى مرحلة متطورة ومتقدمة جدا وهذا ما يعيشه العالم اليوم.

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" والكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك, ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار, الصوت, الدق للإشعار بالخطر أو الفرح, لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع ولم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يقي شخصا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا, حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة, وبعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة واستعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو, التلفاز والهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات وحفظها ثم نقلها عبر الشبكات.¹

ومنه فإن الاتصال عرف تطورا كبيرا وقطع أشواط عديدة عبر العصور وهذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره ومشاعره وخبراته وحتى حاجاته للآخرين, فيرى علماء الاتصال والاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور كالتالي:

1. مرحلة ما قبل اللغة: التي إستخدم فيها الانسان الأصوات والإشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من

الوسائل, و هو ما يعرف بالإتصال الشفوي والإتصال الرمزي.

¹ سميرة كرامة, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة, دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت, ماستر العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي, كلية العلوم الاقتصادية, جامعة

2. مرحلة نشوء اللغة: وفيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية .
3. مرحلة الكتابة: فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال ووسائله, حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل والمستقبل معاً كما يحصل في المحادثة المباشرة.
4. مرحلة الاختراع للطباعة: على يد الألمان "جونتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب ومجلات وصحف وغيرها مما أسهم في نشر العلوم والثقافة بشكل واسع.
5. مرحلة تكنولوجيا الاتصالات: وفيها اخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وظهرت شبكات الإتصال والمعلومات¹.

ثانياً: مفهوم الاتصال

لا بد من أن لكل مؤسسة نظام إتصال فعال, ولكن هناك عدة مفاهيم وتعريف للإتصال فالإتصال في القواميس العربية, كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية² فكلمة الاتصال في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة communes, والتي تعني عام أو مشترك, ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة³.

وللاتصال عدة مفاهيم وتعريف عديدة لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين, فمعظمها ابرزت أهميته ودوره في حياة الإنسان ككل, ومن هذه التعريفات نذكر:

بالنسبة لقاموس أكفورد يعرف الاتصال بأنه "نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الاشارات)"⁴.

ويعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تم غالباً بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منها بصورة شخصية أو غير شخصية وفي الاتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم من خلال عملية إتصالية"⁵.

الاتصال هو: "عملية مستمرة تضمن قيام أحد الاطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة الى رسالة شفوية أو مكتوبة, تنقل من خلال وسيلة إتصال إلى الطرف الآخر."⁶

ويعرف "فلوريد يروكر" الاتصال هو عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر.⁷

¹ شوقي شاذلي, أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة, مذكرة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية, تخصص تسيير المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2008, ص3

² فيصل دليو, الاتصال (التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال), دار الثقافة, عمان, الطبعة الاولى, ص14

³ بشير العلاق, نظريات الاتصال مدخل متكامل, دار البازوري العملية, عمان, 2010, ص13

⁴ فيصل دليو, المراجع السابق, ص15

⁵ شعبان فرج, الاتصالات الادارية, الطبعة الاولى, دار الاسامة للنشر, 2008, ص6

⁶ أحمد ماهر, كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال, الدار الجامعية, الاسكندرية, 2003/2004, ص27.

⁷ السيد محمد الفهمي, فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية, دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, الاسكندرية, 2006, ص23

ويعرفه ماكفارلاند "الاتصال بأنه عملية تفاعل ذات مغزى بين الأفراد، أما "فليبو" بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعينها المتكلم أو الكاتب¹.

وعرفه كذلك "ألبرت هنري" الاتصال بأنه نقل المعنى من شخص لآخر من خلال علامات والإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمناً للطرفين².

لكن نجد في المؤسسة من ينظر للاتصال من زوايا مختلفة وهذا راجع لتعدد تخصصات الأفراد فيها واختلاف مستوياتهم الإدارية فرجل العلاقات العامة يقصد به "توصيل وتحسين صورة المشروع أمام المجتمع"، ورئيس مجلس الإدارة يقصد به تقريب وجهة النظر بين المشروع والحكومة"، ويرى رجل المبيعات أنه إخبار العملاء والمستهلكين بمزايا المنتج"، أما مدير إدارة الأعمال يقصد به توفير المعلومات كاملة عن سياسة المشروع للعاملين"، والمدير الممارس يقصد به "تبادل المعلومات بينه وبين المرؤوسين"، أما المرؤوسين يقصدون به "الطرق السليمة لإخبار مسؤول المشروع بمشاكلهم"³.

ومنه من خلال التعريفات نلاحظ أن لكل تعريف له مزايا كونه يقدم معاني إضافية لتوضيح معنى المصطلح أكثر، كما أنها تعطي وجهة نظر الباحثين الذين تم بحوثهم في هذا المجال .

ومنه يتبين أن الاتصالات هي عبارة عن عملية أو فن نقل توصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات..... إلخ.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الاتصال ومعوقاته

وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى خصائص وأهمية وأهداف الاتصال ومعوقاته

أولاً: خصائص الاتصالات

إن للاتصالات خصائص تمتاز بها⁴

1. إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية.

2. الاتصال ظاهرة إجتماعية عامة لها صفة الانتشار.

3. الاتصال عملية موضوعية وواقعية.

¹ محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 9

² ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص 13

³ يحيى إبراهيم، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لدفعه ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم الاقتصادية، جامعة قاصدي

مرباح ورقلة، 2004/2005، ص 4

⁴ صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1997، ص 258

4. الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع.
5. الاتصال عملية لها صفة الجاذبية.

ثانياً: أهمية الاتصالات

إن الاتصال عملية لها أهمية كبيرة في أي تنظيم فهو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقع بقاؤها وترجع هذه الأهمية في المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصاً اجتماعياً وسيكولوجياً خطيراً، وعليه يمكن النظر لهذه الأهمية من جهة نظر المرسل ومن جهة نظر المستقبل

من وجهة نظر المرسل تمثل هاته الأهمية فيما يلي¹:

1. الإعلام: إعلام المستقبل عما يدور حولهم من أحداث.
2. التعليم: تدريب وتطوير أفراد المجتمع لتأهيلهم للقيام بوظيفة معينة
3. الترفيه: بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
4. الاقناع: إحداث تحولات في وجهة نظر الآخرين.

من وجهة نظر المستقبل كالتالي:

1. هم ما يحيط به من حوادث وظواهر.
2. تعلم المهارات والخبرات الجديدة.
3. الراحة والمتعة والتسلية.
4. الحصول على معلومات جديدة مساعدة في إتخاذ القرارات.

ومنه تجلّى وتلخص أهمية الاتصالات مجملًا كالتالي:

- ✓ يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- ✓ يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية.
- ✓ إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- ✓ إنها أداة فعالة لمواجهة أية شائبات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

¹ ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار الصفا، عمان، الاردن، 2005، ص 35-36

✓ إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى.

✓ تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع.

ثالثاً: أهداف الاتصالات

يعد الاتصال الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم وإستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ,ونقل أشكائها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم,لا يمكن لجماعة أو مؤسسة أن تنشأ وتستمر دون إتصال يجري بين أعضائها¹

ومنه فإن الاتصال يسعى لتحقيق هدف عام حتى تحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد يؤثر هذا على أفكاره لتعديلها وتغييرها على اتجاهاته أو على مهاراته ,لذلك يمكن تصنف أهداف الاتصال الى:

1. **هدف توجيهي:** يمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى حساب المستقبل اتجاهات جديدة او تعديل اتجاهات قديمة او تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.

2. **هدف تثقيفي:** ويتحقق هذاالهدف حينما يتجه الاتصال نحو نوعية المستقبل بأمر مهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع افقهم لما يدور حولهم من احدث.

3. **هدف تعليمي:** ويتحقق هذا عندما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات او مهارات او مفاهيم جديدة.

4. **هدف إداري:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحوتحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التعامل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة

5. **هدف ترفيهي أو ترويجي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور .

6. **هدف إجتماعي:** حيث ينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بفهمهم,وبذلك تقوى الصلة الاجتماعية بين الافراد.

رابعاً: معوقات الاتصالات

للإتصال عدة معوقات وعقبات تعمل وتحول دون إمكانية تحقيق اتصالات فعالة,ويمكن عرض أهم هذه العوامل حسب التقسيم التالي:²

¹ محمد محمد الهادي, إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة, دار المريخ, الرياض, د ت, ص43

² معن محمود عباسرة ومروان محمد بني احمد , القيادة والرقابة والاتصال الاداري, دار الحامد, عمان , 2008, ص175.

1. **معوقات شخصية:** تتعلق بالمرسل أو المستقبل من خلال الثقة فيما بينهم أو تضارب القيم والمبادئ والاتجاهات بين المرسل والمستقبل.

2. **معوقات تعلق باللغة:** يتمثل في اختلاف التفسير للألفاظ والعبارات من شخص لآخر مما يؤثر على محتوى ومضمون الرسالة، أو صعوبة التحدث بلغة ما أو فهمها.

3. **معوقات مادية:** قد تنشأ هذه المعوقات نتيجة للعوائق المادية كالضوضاء في أجهزة الاتصال وعدم الإضاءة المناسبة مما يؤثر على المستقبل في فهم الرسالة.

4. **معوقات الاصغاء:** حيث أن كثير من الأفراد لا يصغون بشكل جيد في حين أنهم يتظاهرون بالإنتباه، لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث، وهذا ناتج عن اللامبالاة أو عدم الاهتمام بمحتوى الرسالة أو لأسباب أخرى.

المطلب الثالث: طبيعة الاتصال في المؤسسة وشبكات الاتصال

سننظر في هذا المطلب لكل من طبيعة الاتصال في المؤسسة وشبكات الاتصال

أولاً: طبيعة الاتصال في المؤسسة

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعاً لأسس مختلفة هي الاتجاه، الأسلوب الاتصال، القناة وفيما يلي يتم توضيح هذه الأسس:

1. أساس اتجاه الاتصالات:

1.1 **الاتصال باتجاه واحد (بسيط):** يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات .

2.1 **الاتصال نصف المزدوج:** يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات والبيانات واستقبالها¹.

¹ محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، دار وائل، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 93

3.1 الاتصال كامل الإزدواجية: يتم نقل البيانات والمعلومات بكلا الاتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات وإستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفية أو عملية الاتصال بين حاسبين.

2. أساس أسلوب الاتصالات: تصنيف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما:

1.2 الاتصالات المسلسلة: يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل إستخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي يتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.

2.2 الاتصالات المتوازنة: يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بيت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.

3. أساس قناة الاتصالات: تصنف الاتصالات إعتقادا على قنوات الاتصال الى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والغير رسمية¹.

1.3 الاتصالات الرسمية: وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة وقد تكون داخلية أو خارجية.

1.1.3 الاتصالات الداخلية: أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة انواع ويضاف اليها نوع آخر كالآتي:²

1.1.1.3 الاتصالات النازلة: ويكون الاتجاه هذا الاتصال من اعلى الى الأسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمر والتعليمات والتوجيه³

2.1.1.3 الاتصالات الصاعدة: ويكون الاتجاه هذا الاتصال من أسفل الى الأعلى أي من المؤسسين الى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى الى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوى.... إلخ.⁴

¹ محمد آل فرج الطائي، المرجع السابق، ص 94-95

² المرجع نفسه، ص 96

³ سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مرجع سبق ذكره، ص 18

⁴ عبد الرحمن القرني، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، (غير منشورة) تخصص

إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون سنة، ص 21

3.1.1.3 الاتصالات الأفقية: ويقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم.¹

4.1.1.3 اتصالات القطرية: وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين ولا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوسين، ويقصد من هذه الاتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض إختصار الوقت والجهد، وهذا النوع من الاتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جداً وواضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتماً للإحتكاك والنزاع بين العاملين²

2.1.3 الاتصالات الخارجية: وهي عبارة عن تدفق البيانات والمعلومات الناجمة عن تفاعلات بين المؤسسة وبين بيئتها الخارجية ويكون على نوعين:

1.2.1.3 الاتصالات الداخلة: وهي عبارة عن تدفق البيانات والمعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائن.... الخ.

2.2.1.3 اتصالات الخارجة: أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الأداء المرسلة إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إدارياً أو إلى الدوائر الحكومية التي تطلب مثل هذه التقارير³.

2.3 الاتصالات الغير رسمية: وهي الاتصالات التي تم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار ووجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم وهذا خارج الشبكة الرسمية.⁴

إن هذه الاتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات ويمكن أن يكون لها نتائج وآثار للإشاعات والأقاويل ويتطلب الأمر من المديرين إستمرار اليقظة والإصغاء إليهم، كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة وأكثر سرعة.

¹ محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 138

² حسين حريم، مهارات الاتصال في عالم الإقتصاد وإدارة الأعمال، دار حامد، عمان، 2009، ص 19-20

³ محمد آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره ص 96

⁴ سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 19

ثانيا: شبكات الاتصال

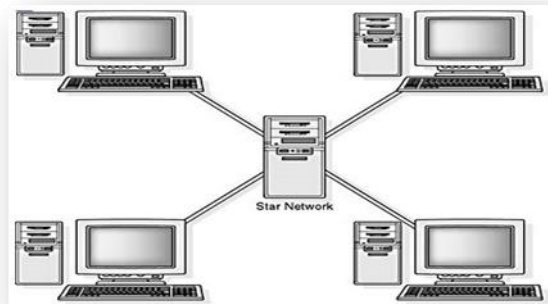
تعرف الشبكة على أنها: "عبارة عن مجموعة من التجهيزات (أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات إتصال، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة وتكون الشبكة من قسمين رئيسيين: ناقل ومنقول فالقسم الناقل ضروري ويشمل على التجهيزات وقنوات الاتصال، أما القسم المنقول أي وقع عليه فعل النقل¹.

فالشبكات يمكن تصنيفها حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة وحسب المجال الجغرافي وحسب المعيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة، كما تصنف أيضا حسب الخدمات التي يمكن أن تقدمها

1. تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال: وتقسم وفق هذا المعيار الى:

1.1 شبكة ذات نمط النجمة: تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة حاسوب مركزي حيث إن كل الانواع الاتصالات تمر عبر هذا الحاسوب، بذلك فإنها تعتمد بشكل كبير على قدرة الحاسوب المركزي²، من مزايا هذه الشبكة هو ان عطل أي جهاز لا يؤثر على عمل الشبكة باستثناء عطل المزود أو الموزع، بالإضافة إلى سهولة تراسل البيانات، لكن من عيوبها إنخفاض درجة الاعتماد عليها بسبب المخاطرة عطل الحاسوب المزود وطول فترة الانتظار وإرتفاع تكاليفها³.

شكل رقم (1-1): يمثل شبكة ذات نمط نجمة



المصدر: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص، نظم المعلومات و مراقبة التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2013 ص 45

¹ إبراهيم بخي، مقياس المعلوماتية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2004/2003 ص 55

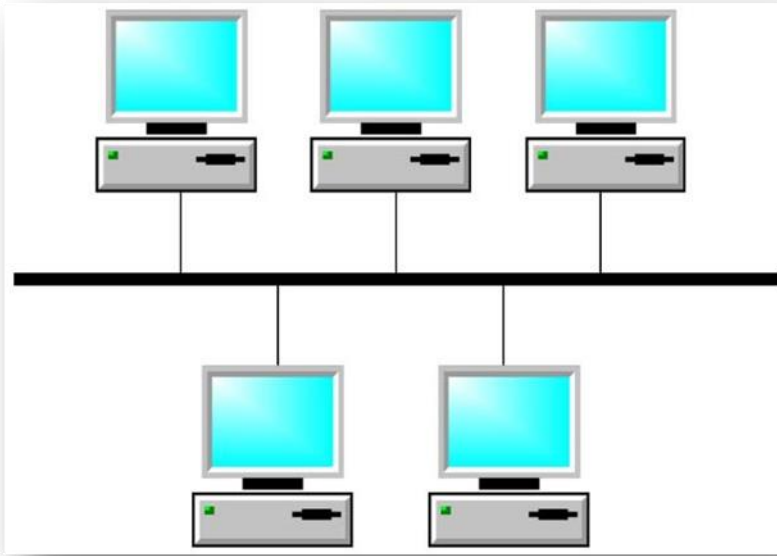
² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص 199

³ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2005، ص 167

2.1 شبكة ذات النمط الخطي (الناقل) the Bus Network: وتسمى أيضا **Bus topology** وهي شبكات حواسيب يكون شكلها كحركة سير الباص والحواسيب المشاركة على طرفي خط سيره¹, تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة خط رئيسي و يستخدم في توصيل الحواسيب إما سلك محوري أو سلك الألياف الضوئية².

ومن مزايا هذا النوع من الشبكة أنها محدودة التكاليف وإذا ما حصل خلل أو تعطل أي جهاز من الأجهزة المشاركة فلن يؤثر ذلك على الشبكة, ومن السهل إدارتها إضافة إلى إمكانية الإضافة إليها المشاركين الجدد أو الإنسحاب منها من دون تأثير يذكر على أداء الشبكة.

شكل رقم (2-1) يمثل شبكة ذات نمط خطي الناقل



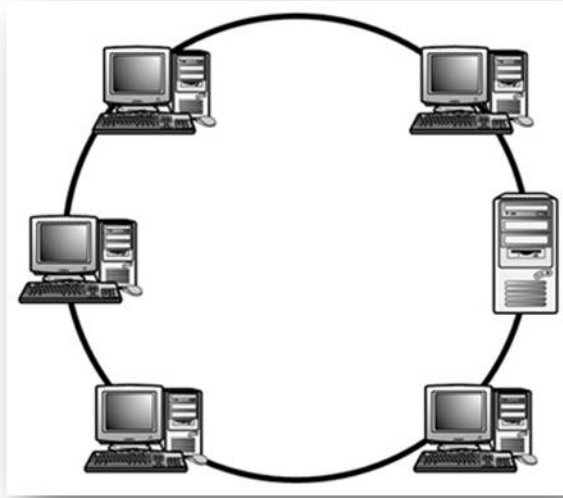
المصدر: بشير كاوجة, مرجع سبق ذكره ص 46

¹ سميرة كرامة, مرجع سبق ذكره ص 20

² مزهر شعبان العاني, مرجع سبق ذكره ص 197

3.1 الشبكة ذات النمط الحلقي: وفيها تم ربط جميع الحاسبات بواسطة ناقل في شكل حلقي أو دائرة، تكون من وصل كل حاسوب بالحاسوب المجاور له ووصلا للحاسوب الأخير والأول ويتم نقل المعلومة وفق هذه الشبكة على مدار الحلقة في إتجاه واحد و من مميزات هذه الشبكة أن تعطيل إحدى الحواسيب يؤدي إلى توقف عمل الشبكة.¹

شكل رقم (3-1) يمثل الشبكة ذات نمط الحلقي



المصدر: بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره ص 47

4.1 الشبكة الهرمية: the vierarchical network

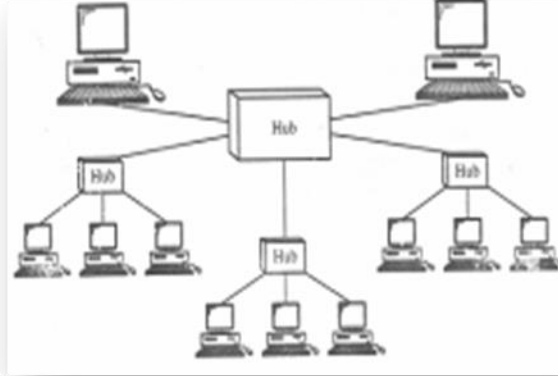
تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا، تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض على شكل شجري أو هرمي ويتم إرتباط جميع حواسيب الطرفية مع الحاسوب المركز ومن مميزاتة :

- كل الاتصالات تمر عبر الحاسوب المركزي.
- كل البيانات موجودة في الحاسوب المركزي.
- سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي طرق من الحواسيب، إذا حصل خلل من أي الحواسيب الطرفية فلن يؤثر على بقية الشبكة.

¹ علاء السلمي، حسين السلمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005، ص 31

- إذا حصل عطل في الحاسوب المركزي فإنه يعطل عمل الشبكة.
- الشبكة تعتمد على حاسوب مركزي .

شكل رقم (4-1) يمثل شكل الشبكة الهرمية



المصدر: بشير كاوجة, مرجع سبق ذكره, ص48

2. تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي: يمكن تصنيف الشبكات حسب هذا المجال إلى:

1.2 الشبكة المحلية LAN: وهي التي تربط عدد من أجهزة في مكتب واحد أو عدد من مكاتب في مبنى واحد¹, إلا

أن هذا النوع من الشبكات يغطي مسافات محددة تكون عادة بنائية واحدة, أو بضعة بيانات في منطقة جغرافية واحدة, وتتراوح سرعة تحويل البيانات من 10 ميغابايت إلى 100 ميغابايت حسب نوعية الموصلات والتكنولوجيا المستعملة في التشابك².

والشبكة LAN نوعان:

1.1.2 شبكة الخادم المستفيد: المزود/الزبون) (المضيف/الزبون)

تتكون هذه الشبكة من مجموعة من أجهزة الحاسوب يطلق على أحدها إسم خادم الشبكة بينما يطلق على البقية محطات العميل أو المستفيد. ومنه نلاحظ أن الحاسب في هذا النوع من الشبكات يؤدي أحد دورين إما خادم أو مستفيد فالخادم هو الذي يخزن ويعالج البيانات المشتركة ويتولى إدارة نشاطات الشبكة وهو ليس مرئيا للمستخدم, أما المستفيد فإنه يتفاعل مباشرة في حصة من التطبيقات وغالبا ماتكون في إدخال البيانات أو إستردادها.

¹ سعد غالب ياسين, مرجع سبق ذكره, ص164

² إبراهيم بختي, التجارة الإلكترونية مفاهيم وإستراتيجية التطبيق في المؤسسة, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2008, ص23

بحيث تتمتع شبكة الخادم/المستفيد بالمزايا التالية:

- ✓ السيطرة المركزية على أمن الشبكة ومصادرها مما يسهل إدارتها.
- ✓ وجود معدات وأجهزة بإمكانيات مميزة تؤدي الكفاءة في الوصول الى المصادر.
- ✓ وجود كلمة مرور واحدة للدخول إلى الشبكة¹

2.1.2 الشبكة التناظرية² (p-to-p) peer Net work

تتمثل الشبكة التناظرية في البيئة التي يمكن لجميع الحواسيب فيها أن تلعب دور الخادم والمستفيد في آن واحد، حيث يوفر كل منهم الخدمة للآخرين، كما يطلب الخدمة من الآخرين في وقت آخر عندما يحتاجها. والشبكة التناظرية مفيدة في البحوث والتصميم والتعاون التنافسي في العمل ومن مزايا هذه الشبكة هي:

- ✓ سهولة الإنشاء والبناء.
- ✓ عدم الحاجة إلى تعيين مدير للشبكة.
- ✓ تساهم في تقليل التكلفة.
- ✓ تعمل في بيئة ذات عدد محدود من الأجهزة.

أما عيوبها فهي كالتالي:

- ✓ عدم وجود سيطرة مركزية.
- ✓ لا تؤدي دورا جيد عندما يكون عدد حواسيب الشبكة كبيرا.
- ✓ قد يحتاج المستخدم لكثير من كلمات المرور، إذ نجد أن لكل مصدر كلمة مرور خاصة به³.

2.2 الشبكة الإقليمية Meterpolitan area network: هذا النوع من الشبكات ينشأ من ربط عدة

شبكات المحلية مع بعضها، لتغطية مدينة كبيرة وغالبا ما تمتد إلى 50 كيلومتر، حيث بإمكان مجموعة من الشبكات المحلية لنفس المنظمة أو لمنظمات مختلفة يمكن أن تكون شبكة إقليمية إذا ما ربطت مع بعضها.

3.2 الشبكات الواسعة wide area Networks (wan): وهي شبكات تغطي بقعة جغرافية واسعة وقد

تسمى الشبكات البعيدة، تستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية المدينة واسعة الأرجاء أو المدينة وضواحيها وقد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورة لأداء النشاطات والفعالية الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية وتستخدم من قبل

¹ فريد النجار جمعة، نظم المعلومات الادارية، دار الخادم للنشر، الأردن، 2005، صص 247-248

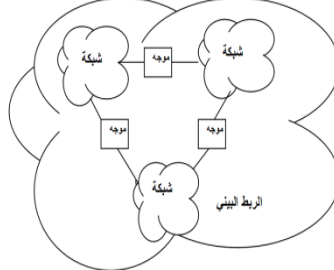
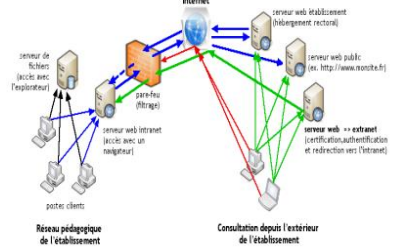
² سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 21

³ فريد النجار جمعة، المرجع السابق، صص 248-250

المصارف, المؤسسات الصناعية الكبيرة, شركات النقل, المؤسسات التي تنتقل وتسلم المعلومات عبر البلدان أو العالم.¹

ويمكن تصنيف الشبكات الواسعة كالتالي:²

جدول رقم (1-1) يمثل تصنيف الشبكة wan.

الشبكة الواسعة			
العيوب	المزايا	الشكل الهندسي	اسم الشبكة
- لا يوجد سلطة وحيدة تتحكم بالشبكة. - أمن الشبكة	تعتمد على قنوات اتصال لاسلكية و غير محدودة النطاق كالأقمار الصناعية و الموجات القصيرة		الشبكات الواسعة WAN
ثقل الشبكة عند استعمال عدة موجهات.	يربط بين مجموعة من الشبكات المحلية.		الشبكة الواسعة عن طريق موجه routeur
- أمن الشبكة. - تنفيذها مكلف للشركة - التقليل من لقاء المؤسسة بزيائنها و مورديها	- تحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت. - خدمات التوظيف. - تسهل العمليات الإدارية و التعامل مع العملاء والموردين في الشركات		شبكة الاكسترانت

المصدر: دكتور مقران رفاع(جامعة لمسيلى) , و فاروق حريزي(جامعة سطيف), مداخلة في ورشة "تكوين الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة و تحقيق التشغيل الكامل" تحت المحور الثالث التنمية المستدامة و ظاهرة البطالة, تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في التكوين, دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر, ص6

¹ علاء السالمي, حسين السالمي, شبكات الادارة الالكترونية, مرجع سبق ذكره, ص 31

² دكتور مقران رفاع(جامعة لمسيلى) , و فاروق حريزي(جامعة سطيف), مداخلة في ورشة "تكوين الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة و تحقيق التشغيل الكامل" تحت

المحور الثالث التنمية المستدامة و ظاهرة البطالة, تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في التكوين, دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر, ص6

المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد شهد العالم عدة تطورات سريعة وغير مسبقة في كافة نواحي الحياة , حيث أحدثت تطورات تقنية حديثة تمثلت في عالم تكنولوجيا الإتصال , مما أحدث تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي للمعلومات والإتصال خصوصا في المؤسسات .

المطلب الأول: المفاهيم الاساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

وفي هذا المطلب سوف يتم التطرق الى المفاهيم الاساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا : التكنولوجيا

1. مفهوم التكنولوجيا: إن لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي , حيث تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها التي نذكر منها مايلي:

- من الناحية اللغوية: ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمطلح التكنولوجيا كان في ألمانيا عام 1770 يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى كلمة يونانية وهي تكون من مقطعين , المقطع الأول ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني يعني علم دراسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق, أو بطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي , وهي علم التشغيل الصناعي.¹

- ومن حيث المضمون: تعتبر وسيلة من الوسائل التي إكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية ثم تطور إستعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.²

- من حيث المصطلح: المعرفة العلمية المنظمة التي سخرها الإنسان لخدمته وتطوير الطبيعة بإكتشاف مصادر الحياة حفاظا على إستمراره ووجوده وتمثل تلك المصادر في مستلزمات الحياة اليومية التي أنتجها الإنسان عن طريق العمليات الصناعية والموارد الطبيعية.³

محمد الصيرفي , إدارة تكنولوجيا المعلومات , الطبعة الأولى , دار الفكر الجامعي , الإسكندرية , 2009 , ص 131

فضيل دليو , تكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال , مرجع سبق ذكره , ص 202

نفس المرجع ص 223

أي أنها الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على محيط به.

ويعرف المعجم Webster التكنولوجيا أيضا بأنها "اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر ورفاهيتهم، أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض¹

يقترح Guy deneielou تعريف التكنولوجيا بأنها "إسم العلم الذي يهتم ويتعلق بالمنتجات والإجراءات في صناعة الإنسان".²

كما يوجد من يعرفها بأنها "الجهد المنظم الرامي إلى إستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع³ ويمكن تعريفها على أنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة⁴

ومنه نجد أن تعريف التكنولوجيا من خلال التعاريف بأنها مركبة من الإستخدام العام للمعرفة إلى عالم الفنون الصناعية والأدوات بما فيها الآلية ولكنها تشمل أيضا الأدوات العقلية مثل لغات العقول المبرمجة والتحليل المعاصر والتقنيات الرياضية والتطبيقات المنظمة للمعرفة العلمية على المهام العملية بل يوجد من عرف التكنولوجيا بأنها قواعد نمو المستقبل.⁵

ومن خلال هذا نجد أن المكونات الثلاثة التالية للتكنولوجيا:

✓ **المدخلات:** وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخدمات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.

✓ **العمليات:** وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم وداخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 221
 بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مرجع سبق ذكره. ص 42
 جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص 283
 عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 264
 عزت محمد جرادات وصادق إبراهيم عودة، العلم والتكنولوجيا والتنمية، الطبعة الأولى، دار صفا، عمان، 2007، ص 137.⁵

✓ **المخرجات:** وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للإستخدام كحلول للمشكلات

2. خصائصها:

تمثل خصائص التكنولوجيا كالتالي¹:

- ✓ التكنولوجيا علم مستقل له أصول وأهدافه ونظرياته.
- ✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- ✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة الإنسان.
- ✓ التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- ✓ التكنولوجيا هافة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- ✓ التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

3. مراحلها:

مرت التكنولوجيا عبر مراحل وهي كالتالي²:

- ✓ مرحلة الصناعات اليدوية. (Handicraft)
- ✓ مرحلة الآلية أو المكننة (Mechanization).
- ✓ مرحلة الإنتاج الواسع (Mass production).
- ✓ مرحلة التحكم الآلي (Automation).
- ✓ مرحلة التحكم الذاتي. (Cybernation).

حيث نلاحظ أن جميع مراحل التكنولوجيا هي مستخدمة في جميع المجتمعات وفي مختلف المجالات كما أن إستخدام الحاسب والتقنيات الحديثة أدى إلى تأثير كبير في عمل المؤسسات المعاصرة حيث إستعملت كثيرا في الجانب الإداري في المؤسسات.

1 بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر بالبويرة، ماستر علوم الاقتصادية تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة الجزائر، 2014، ص4
غسان قاسم داود اللامي، المرجع السابق، ص20-29.

ثانياً: المعلومات:

بعدما تعرفنا على مصطلح التكنولوجيا كونه جزء مهم من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سوف نتعرف على المعلومات باعتبارها مورداً جوهرياً .

1. مفهومها

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف :

- يعرفها wiig بأنها : "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفاً معيناً أو مشكلة معينة"¹
- كما تعرف أيضاً على أنها : "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية"².
- أشار يوزوا (الباحث الصيني) إلى أن مفهوم المعلومات له أكثر من ثلاثمائة تعريف وهو يعود اشتقاقياً إلى المصطلح اللاتيني Information, ويعني عملية توصيل أو شيء يتم توصيله، ويرى البعض أن المعلومات كالجاذبية والكهرباء لا نستطيع وصفها بدقة، ولكننا نعرف كيف تعمل ونذكر أثرها
- تعتبر المعلومات بمثابة الدم في عروق الإنسان، فهي تغذي جميع وحدات و أقسام المنظمة بما تحتاج إليه لأداء أعمالها ومهامها، إذ تشكل مورداً استراتيجياً لها، و الذي ينبغي توفيره بالمواصفات المطلوبة من حيث الدقة و الوقت و الثقة³.

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة knowledge من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصيلة مهمة و قائمة لإستخدام و إستثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم

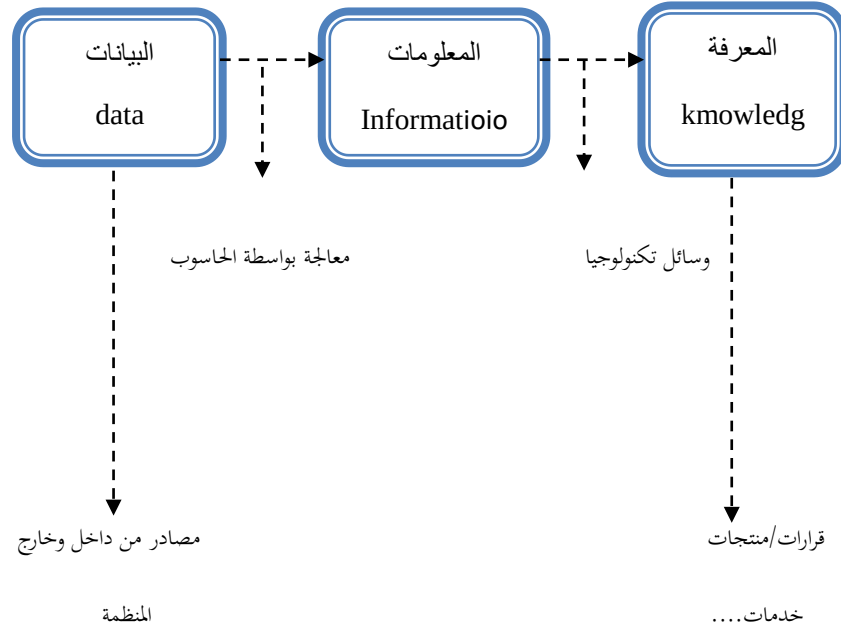
¹ مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 201

² سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 5

³ عزايي عمر و عجيبة محمد، مؤسسات المعرفة و ثقافة المؤسسات الاقتصادية - رؤية مستقبلية، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد الرابع، 2006، ص 57.

و علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات و التأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.

الشكل رقم (5-1): تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي، نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة دار المسيرة، عمان، 2008، ص 13.

2. خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها ¹:

- ✓ **التوقيت المناسب** : و هي المعلومات المناسبة زمنيا و تتوافر في وقت الحاجة إليها .
- ✓ **الوضوح**: يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض.
- ✓ **الدقة**: و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل.
- ✓ **الصلاحية** : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستخدم .
- ✓ **القياس الكمي** : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات .
- ✓ **المرونة** : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد .
- ✓ **عدم التحيز** : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستخدم أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستخدمين.

¹ سميرة كرامة ,مرجع سبق ذكره ص6

✓ إمكانية الحصول عليها : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال.

✓ الشمول : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز يفقد معناها.

✓ قابلة للمراجعة : و هي خاصية منطقية نسبيا و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

3. أهمية المعلومات

✓ المعلومات حامل للعمليات و التسيير

✓ المعلومات مضمون الاتصال في المؤسسة

✓ المعلومات حامل للمعارف الفردية

✓ المعلومات أداة ربط مع المحيط.¹

✓ إثراء البحث العلمي و تطور العلوم و تكنولوجيا.

✓ لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و الثقافية... الخ.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية و الاقتصادية إلى تحقيق المكاسب التالي²:

✓ تنمية قدرات المجتمع من خلال الاستفادة من المعلومات المتاحة.

✓ ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات.

✓ ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.

✓ الإرتفاع بمستوى كفاءة و فعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج و الخدمات.

✓ ضمان مقويات القرارات السليمة في جميع القطاعات.

4. مصادر المعلومات

• المصادر الداخلية: و هي التي تتكون من أشخاص مثل المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين بمختلف

مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل،

أو على الأساس الغير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات الغير الرسمية³.

¹ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص 20

² سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 7

³ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص 297.

- المصادر الخارجية: تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون الإنقطاع لها مصادر مختلفة و متعددة العامة منها خاصة و منها الوطنية و الدولية.

5. أنواع المعلومات:¹

تصنف أنواع المعلومات كالتالي:

- معلومة إيجازية: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ القرار لإنجاز عمل أو مشروع.
- معلومة إغائية: وهي المعلومة التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل
- معلومة تعليمية: وهي المعلومة التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد
- معلومة إنتاجية: وهي التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الانتاج.

وبعدما تعرفنا على كل مصطلح سوف نتعرف عن مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوماً وحيد المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة..... ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا².

وعرفها رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software

و تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات و نظم الإتصالات الحديثة.

حسب منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OCDE هي تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات و صور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، و التكنولوجيات الملحقه³

1 محمد ناجي، الحسين قاسمي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حمة لخضر الوادي، 2016/2015، ص6.

² فيصل دليو ، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره ص62.

³ بشير كاجية ، مرجع سبق ذكره، ص23.

تعرف على أنها كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق، تسجيل، تبادل، عرض و استعمال المعلومات بمختلف الأشكال (معطيات، أصوات، صور).

و تم تعريفها و النظر إليها على أنها كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني و التكنولوجيا السلكية واللاسلكية و الالكترونيات الدقيقة و الوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات و جمعها و تخزينها و معالجتها و نشرها و استرجاعها، بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري و الشخصي معاً.¹

أي هي مجموعة التكنولوجيات المستخدمة في معالجة وتحرير وتبادل المعلومات، و أكثر تحديداً البيانات الرقمية، و ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرجع أساساً إلى التقارب و المزج الذي تم بين المعلوماتية والاتصالات السلكية و اللاسلكية، و السمعي البصري.

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

المطلب الثاني مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص عن غيرها من التكنولوجيات من أبرزها:²

1. **الفاعلية :** و هي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ، ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
2. **تحديد المستفيد :** تعني أنه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، و عادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين و حاجاتهم من المعلومات و تجهيزهم بها لقاء مقابل لخدماته.
3. **اللاتزامية :** تعني إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز و تفحصها و استعمالها في وقت الحاجة.

¹ المرجع نفسه ص 24.

² المرجع نفسه ص 34

4. قابلية التحرك و الحركة : بمعنى إمكانية بث معلومات و استقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل و المستقبل.

5. قابلية التحويل : إمكانية نقل المعلومات من وعاء (وسيط) لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

6. قابلية التوصيل : إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة و التوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

7. الشبوع و الانتشار : قابلية التوسع أكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.

8. العالمية و الكونية : إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية.

9. تقليص الوقت : السماح بالنقل اللحظي للمعلومات و المعطيات، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول إلى المعلومات المخزنة بيسر و سهولة و في أقل وقت.

10. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : و هذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم و النظام.

11. اللامجاهرية : إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.

و هناك سمات و خصائص أخرى هي:

✓ الانتقال من اللغة الواحدة إلى عدة لغات.

✓ الانتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الاتصال.

✓ الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.

✓ الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري و السرعة في أداء الأعمال.

✓ ظهور الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. أهدافها:¹

✓ خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن إقتصاديات الحجم.

✓ جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة.

✓ توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.

¹ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص 33

- ✓ توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر و أفضل.
- ✓ تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- ✓ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجاباً على التنظيم.

2. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق إ نعزلاً.
- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التنمية الاقتصادية , فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.
- ✓ تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الإتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاءاً لجميع سكانه.
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو إنتماهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.
- من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الإنتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الإتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان و زمان و بتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم وغيرها¹.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها.

بعدما تعرفنا عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنتطرق إلى متطلبات تطبيقها وآثارها من خلال

ثلاث مطالب

المطلب الأول: مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

تختلف مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باختلاف الجهة وطريقة القياس المعتمدة، وتتمثل

أهم مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ما يلي:

أولاً: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD

تعتمد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية خمسة عشر (15) مؤشراً، وهي:¹

1. العدد الإجمالي لخطوط ومسارات التوصيل / لكل 100 نسمة.
2. العدد الإجمالي للمشاركين في الهاتف المحمول / لكل 100 نسمة.
3. العدد الإجمالي للمشاركين في الإنترنت.
4. عدد المشاركين في الشبكة ذات النطاق العريض / لكل 100 نسمة، ومدى وجود خطوط للاشتراك الرقمي D.S.L.
5. العدد الإجمالي للمشاركين في خطوط التلفزيون Cabl T.V.
6. نسبة انتشار الكمبيوتر في المنازل، نسبة توصيل البيوت بالإنترنت، ونسبة توصيل البيوت بالشبكة ذات النطاق العريض.
7. النفاذ إلى الإنترنت حسب حجم الطبقة (العمالية)، نسبة المنظمات التي تضم 10 عمال أو أكثر يستخدمون الإنترنت، البيع والشراء عبر الإنترنت حسب الصناعة، ونسبة استخدام الشبكة عريضة النطاق في مجال الأعمال.
8. نسبة الوظائف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد القومي.
9. العائد الإجمالي لخدمات الاتصالات، العائد الإجمالي لخدمات الاتصالات للهاتف المحمول، والاستثمار الإجمالي في البنية التحتية للاتصالات.
10. حصة القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القيمة المضافة لقطاع الأعمال، نفقات البحث والتطوير في إطار صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونسبة التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الأعمال.
11. نسبة براءات الاختراع الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي براءات الاختراع.

¹ حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، مدرسة الدكتوراه إدارة الأعمال والتنمية

12. نسبة التجارة في منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
13. الخمسين (50) شركة الأولى في مجال الاتصالات، والخمسين الأولى في مجال تكنولوجيا المعلومات.
14. خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيمة المضافة لكل فرد مستفيد من هذه الخدمات.
15. مساهمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي.

ثانياً: مؤشرات البنك الدولي (WB):¹

يعتمد البنك الدولي إحدى عشر (11) مؤشراً، وهي

1. إجمالي الهواتف لكل 1000 نسمة.
2. إجمالي الخطوط الهاتفية الأرضية لكل 1000 نسمة.
3. مستخدمي الهواتف النقالة لكل 1000 نسمة.
4. مستخدمي الحاسوب لكل 1000 نسمة.
5. نسبة توافر التلفزيونات في المنازل.
6. الإنترنت الدولية (الشبكة عريضة النطاق).
7. مستخدمي الإنترنت لكل 1000 نسمة.
8. سلة الأسعار لاستخدام الإنترنت (مقدرة بالدولار الأمريكي الشهري).
9. مدى توفّر خدمات الحكومة الإلكترونية.
10. مدى استخدام الإنترنت في الأعمال والتجارة.
11. الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي.

¹ حسين العلمي، مرجع سبق ذكره ص 49

ثالثاً: مؤشرات الاتحاد الدولي للاتصالات

في عام 2010 أصدر الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) تقريراً بعنوان "المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Core ICT Indicator) وذلك بمساهمة العديد من المنظمات والهيئات الدولية .

جدول رقم (2-1) يمثل: القائمة الاسمية لمؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لبعض القطاعات

القطاع	مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البنية التحتية والنفاذ	1. خطوط الهاتف الثابت لكل 100 ساكن 2. إجمالي الهواتف المحمولة لكل 100 ساكن 3. الاشتراك الثابت بشبكة الإنترنت لكل 100 ساكن. 4. الاشتراك الثابت بشبكة الإنترنت عريضة النطاق لكل 100 ساكن 5. الاشتراك بشبكة الهاتف المحمول لكل 100 ساكن. 6. عرض نطاق الإنترنت الدولية لكل ساكن (بت/bits/ثانية/ساكن). 7. نسبة المواطنين الذين تغطيهم شبكة الهاتف المحمول. 8. كلفة الاشتراك للإنترنت عريضة النطاق للشهر (الدولار الأمريكي) كنسبة من الدخل الشهري للفرد.
العائلات والأفراد	1. نسبة العائلات التي تمتلك مذياع. 2. نسبة العائلات التي تمتلك جهاز تلفزيون. 3. نسبة العائلات التي لديها خط هاتفي. أي هاتف؛ هاتف ثابت فقط؛ هاتف محمول فقط. 4. نسبة العائلات التي تمتلك جهاز كمبيوتر. 5. نسبة الأفراد الذين استخدموا الكمبيوتر في الاثني عشر (12) شهراً الأخيرة. 6. نسبة العائلات ذات التوصيل بالإنترنت. 7. نسبة الأفراد الذين استخدموا الإنترنت في الاثني عشر (12) شهراً الأخيرة. 8. مكان الأفراد الذين استخدموا الإنترنت في الاثني عشر (12) شهراً الأخيرة: ■ المنزل؛ ■ مكان العمل؛ ■ مكان الدراسة؛ ■ منزل شخص آخر؛ ■ منشأة عمومية للتوصيل بالإنترنت؛ ■ منشأة تجارية للتوصيل بالإنترنت؛ ■ من أي مكان عن طريق الهاتف المحمول؛ ■ من أي مكان عن طريق أي جهاز محمول آخر 9. الأنشطة التي قام الأفراد على الإنترنت في الاثني عشر (12) شهراً الأخيرة. ■ الحصول على معلومات حول السلع أو الخدمات؛ ■ الحصول على معلومات متعلقة بالصحة أو الخدمات الصحية؛ ■ الحصول على معلومات من المنظمات الحكومية؛

▪ التفاعل مع المنظمات الحكومية؛ ▪ إرسال أو استقبال البريد الإلكتروني؛ ▪ الاتصال الهاتفي عبر الإنترنت؛ ▪ عرض أو الإعلان عن معلومات، أو استخدام التراسل الفوري؛ ▪ شراء أو طلب سلع أو خدمات؛ ▪ التعامل مع البنوك الإلكترونية	
--	--

المصدر: حسين العلمي، مرجع سبق ذكره ص 50

المطلب الثاني: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحدياتها.

أولاً: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹

1. أجهزة الحواسيب كمبيوتر Computer و تشمل جميع أنواع الحواسيب الصغيرة و الكبيرة، الثابتة منها و المتنقلة.

2. أنظمة التشغيل Operating Systems و تشمل جميع أنظمة التشغيل المستخدمة كـ . الويندوز ولينكس و غيرها.

3. تطبيقات برامج المؤسسة Enterprise Software Application و تشمل جميع البرامج التطبيقية المستخدمة في المؤسسة كتطبيقات أوراكل لقواعد البيانات و تطبيقات مايكروسوفت و غيرها.

4. التخزين و إدارة البيانات Data Management and Storage و تشمل جميع البرامج المستخدمة في إدارة قواعد بيانات المؤسسة مثل شبكات التخزين و غيرها.

5. الاتصالات و الشبكات Telecommunication and Network و تشمل كل الأمور المتعلقة بالشبكات و الاتصالات من حيث الأجهزة المادية و البرمجيات.

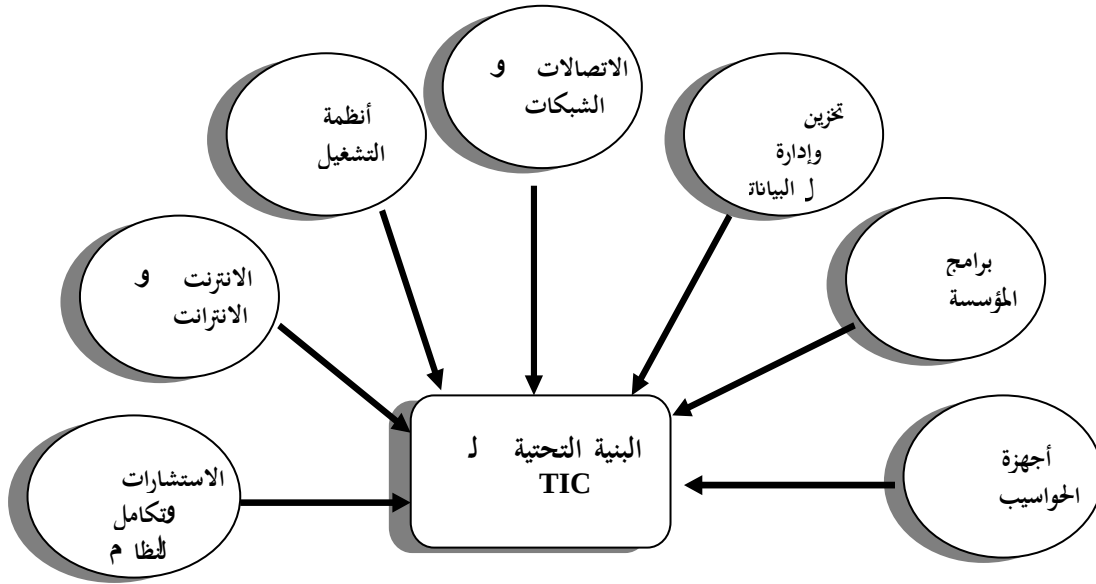
6. الإنترنت و الإنترنت Internet and Intranet و يشمل كل المعدات المادية و البرمجية و الإدارية لدعم مواقع الويب و خدمات الويب للإنترنت و الإنترنت.

7. الاستشارات و تكامل النظام Consulting and system Integration و يشمل كل الاستشارات المتعلقة بالتغيير و التطوير في العمليات و الإجراءات و التدريب و التعليم و تكامل البرمجيات.

الشكل الموالي يوضح البنية التحتية لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و هي تتكون من سبعة مكونات رئيسية هي موضحة بالشكل

¹ بوعلى فريدة، حكيمة بلفوضيل مرجع سبق ذكره ص 52

الشكل رقم (6-1) يمثل: البنية التحتية لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



المصدر: مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية: مرجع سبق ذكره، الأردن ص76

ثانيا: تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال¹:

عند التنفيذ الفعلي للعمل الشبكي و البنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ينبغي على المنظمات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافسي جيد، و هذا الصدد فإن الأسلوب السليم الذي ينبغي انتهاجه من قبل المنظمات هو بدفع هذه المنظمات إلى تكوين بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تكون قادرة و مؤهلة لتحقيق أهدافها، مما يتطلب بالضرورة قيام المنظمات بإعادة بناء الهياكل البنائية للمعلومات و للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الخاصة بها بشكل ينسجم مع ممارسات العمل الجيد. و عليه سوف نحاول تسليط الضوء على مجموعة تحديات ذات علاقة بمسألة إدارة البنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هذه التحديات هي:

1. فقدان سيطرة الإدارة على النظم حيث تشير التجارب و التطبيقات الميدانية إلى تنامي و تعقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات و بيانات المنظمة في بيئة موزعة، و ذلك بسبب الافتقار إلى إدارة مركزة موحدة قادرة بمفردها على تسيير جميع قضايا هذا الفرع من التكنولوجيا.

¹ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص73

2. تكامل عملية النهاية للنهائية مع التطبيقات يعد في غاية الصعوبة، و يعجز عديد من المنظمات عن بلوغه.

3. متطلبات التغير التنظيمي حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة إعادة هندسة المنظمة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية و عليه تحتاج المنظمة إلى هندرة جذرية في الفكر الإداري و الأداء و الرسالة أيضا.

4. التكاليف الضمنية لحوسبة المشروع لقد أدركت شركات عديدة أن الوفورات التي توقعوها من عملية حوسبة عملياته الموزعة لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية، فالوفورات المتحققة نتيجة تملك الأجهزة قد تددت بفعل التكاليف التشغيلية السنوية المترتبة على الحصول على قوى عاملة و وقت إضافي مطلوب حيث الوقت يمثل مالا أيضا.

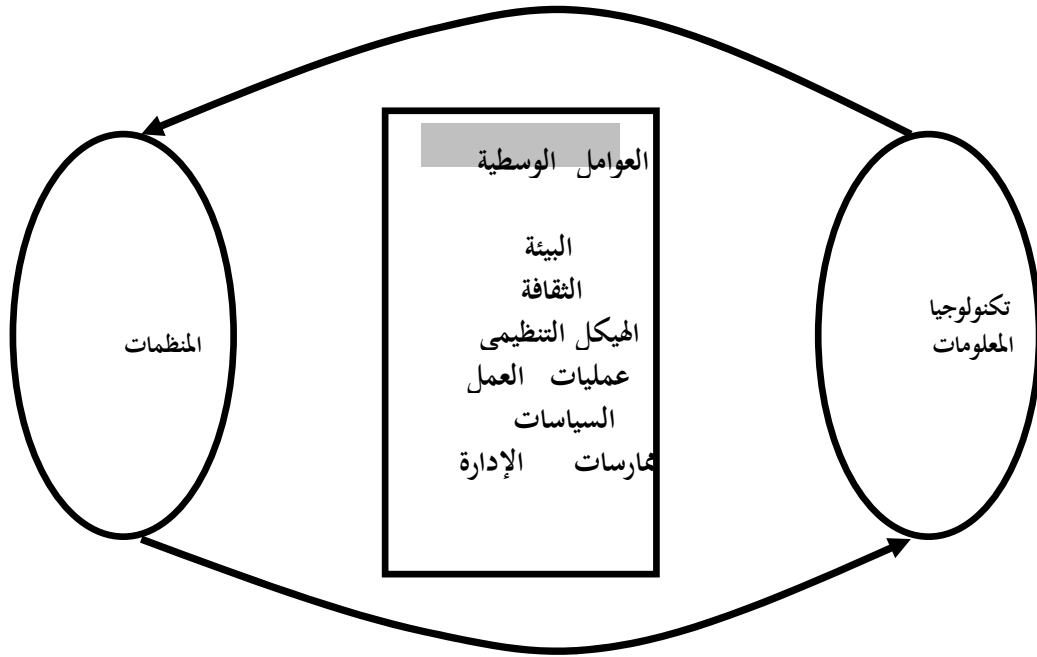
5. التوسع، الاعتمادية، و الأمن حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة و مؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، تكون فاعلة و ذو طاقة استيعابية كافية لبث و إدانة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها. أما الاعتمادية فتعني أنه على المنظمة البحث عن بنية تحتية خاصة بها، أو طبقا لمواصفات محددة تتلائم مع رسالتها و أهدافها، و هذا أمر صعب لأنه يتطلب موارد مالية و بشرية و فنية هائلة. أما مسألة الأمن، فهي غاية في الأهمية و الخطورة، خصوصا بالنسبة للمنظمات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد و المنظمات خارج حدودها الإقليمية، و عليه قد يشكل هذا خطرا على المنظمة والمتعاملين معها.

المطلب الثالث: علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وإستعمالها وآثار إستخدامها

أولا: علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

العلاقة بين المؤسسات و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل، كالمحيط الخارجي، و الثقافة، و الهيكل التنظيمي، و عمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية و الخارجية، فقد أصبحت المعلومات تدخل و تخرج من المنظمة بأشكال ثلاث هي المقررة و المسموعة و المرئية في آن واحد. و دخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الافتراضية و غيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال. لذا وجب على المنظمة أن تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام. و الشكل التالي:

شكل رقم (7-1) يمثل: العلاقة بين المؤسسة و أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: بوعلی فريدة، حكيمة بلفوزيل مرجع سبق ذكره ص54

ثانيا: إستعمالاتها¹

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي:

1. تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج ...
2. وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفة، الترقية...الخ.
3. ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة، و مهما تباعدت أجزاؤها أو فروعها جغرافيا، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.
4. الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي للحضور) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و كذا سرعة الوصول إليها.

5. تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص و المعالجة (طلب عطلة مثلا).

6. تحديد الوظائف و تحديد مهامها و مسؤولياتها.

7. وضع معلومات عن المنتج و مواصفاته لتفادي تكرار الشرح عدة مرات.

8. الانتقال السهل و السريع داخل المؤسسة.

¹ بوعلی فريدة، فوزيل حكيمة مرجع سبق ذكره، ص54

9. النقل السريع و الاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستغرق في ذلك.

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المستوى الخارجي للمؤسسة ما يلي:¹

✓ نشر الإعلانات و الإشهار الخاصة بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت، حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

✓ السماح للزبائن الشراء و التسوق عبر الانترنت و تحقيق التجارة الالكترونية.

✓ سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، و ميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

✓ تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.

✓ الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

✓ الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

✓ اختبار سوق منتجاتها و لمعرفة مدى رضا المستهلكين عنها حتى يفيدها في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية و التسويقية.

✓ إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتجات أو المواد الأولية، السعر...إلخ.

✓ متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، أو القطاعات ذات العلاقة و ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

من أهم إستعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجالات أخرى ، حيث مست و شملت جميع المجالات و هو ما دفعنا إلى التعرض أو التطرق إلى أهم تطبيقاتها ونوجزها فيما يلي:

1. الآلات الموجهة رقميا Les Machines à Commande Numérique: هي أجهزة حلت محل

العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، و لكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالإلكترونيك.

2. الآلية La Robotique: مع تطور الإلكترونيك و ظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى

رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة و سريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة، لقد أصبحت هذه الآلات تقوم بعمليات عدة أهمها الإنتاج، التصميم، التنظيف، و الرفع، و يعتبر انخفاض نسبة الأخطاء من أهم مميزات الرجال الآليين.

¹ بشير كاجوة، مرجع سبق ذكره، ص 79

3. التصميم المساعد من خلال الحاسوب Conception Assistée par Ordinateur: لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت ما يعرف بإقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن و بأقل التكاليف مما سمح بإدخالها في عملية الإنتاج بواسطة التصميم و الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب (المعالج المصغر).

4. الذكاء الاصطناعي Intelligence Articielle : استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فها هو الحاسوب يقرأ و يتعرف على الأشياء بل و يستطيع أن يتحدث و يعطي لكل مشكلة حل، و لم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

5. التعليم الافتراضي E-Learning : حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كإحدى البنى الأساسية و كأداة لدعم التعليم الافتراضي و عملت على تسهيل النفاذ إليه و بتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.

6. الإعلام الإلكتروني E-communication الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في إيصال و تزويد الجماهير بالأخبار و المعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ و الأهداف العامة، غير أنه يتميز عنه من خلال الوسائل التكنولوجية المتطورة المعتمدة مثل، الهواتف النقالة، و الإنترنت..

7. الصحة و الطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الصحة و التطبيق عن بعد، تهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف و المناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج و السفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

8. المجال العسكري: حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة و الميدان و كذا لأغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب و القنابل الذكية، و غيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة.

توجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (3-1) يمثل: تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة في مجال التسيير
الحساب	- الحساب العلمي. - التصميمات	- علم الذرة، البحث. - مكاتب الدراسات	- بحوث العمليات . - المساعدة في اتخاذ القرار .

التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب - الألعاب الالكترونية	علم الفضاء	الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	معلومات قانونية	قواعد المعطيات	- تسيير براءات الاختراع - قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	التعرف على الأصوات	الرجل الآلي الموجه بالصوت	التسويق الالكتروني
الصورة	- المركبات الأوتوماتيكية - تحرك العين - إنشاء صورة أوتوماتيكية	- الاشهار. - الرسوم المتحركة	المخططات الخاصة بإنجاز التقارير.

المصدر: كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 - قلمة، الجزائر، 2010، ص 23+24.

ثالثا: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. الآثار التنظيمية

✓ الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية.

✓ تقليص حجم الوظائف و المستويات الإدارية.

✓ التحول في شكل الهيكل التنظيمي التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية و البنوية للمنظمة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات (**Network**) التي تساهم في ربط المنظمة داخليا و خارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المنظمة و الموردين و العملاء و حتى المنافسين و يسمح بنقل و تبادل المعلومات فيما بينهم.

من كل ما سبق يمكن و من خلال الجدول التالي أن نوضح و بأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمنظمات الحديثة قياسا بالمنظمات التقليدية.

الجدول رقم (1- 4) يمثل: الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

العوامل و الأبعاد	المنظمة التقليدية	المنظمة المعتمدة على ال . TIC
-------------------	-------------------	-------------------------------

تصميم العمل	ضيق و محدودية و انعدام المرونة	واسع و عالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي / بيروقراطي	مفلطح شبكي
عدد المستويات الإدارية	كبيرة	قليل
نطاق الإشراف للإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشرافي	قيادي
نوعية العاملين	مهيكليين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: بشير كاوجة, مرجع سبق ذكره, ص 85

2. الآثار الاقتصادية:¹

تحت تأثير عصر المعلومات و ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح الرأس المال الفكري أهم نسبياً من الرأس المال المادي، و أصبحت المعلومات قوة و ثروة تضيفي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة و الصناعة.

و لعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الالكتروني، كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، و ما ذلك إلا لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، و السهولة في التشغيل و الصيانة، و ضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع و تطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، و أهميتها في تعمير مفهوم المركزية و اللامركزية في الهيكل التنظيمي في

¹ بشير كاوجة, مرجع سبق ذكره, ص 86

المنظمة، بالإضافة إلى قدرتها العالية على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.

3. الآثار الاجتماعية

للآثار الاجتماعية شقين هناك السلبية والإيجابية

1.3 الآثار الإيجابية:

✓ الآثار المستقبلية على العملية التربوية و التعليمية و تطوير البحث العلمي و التقني، و ما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح و التعاون الدولي في مجال المعلومات، حيث أشار TOFFLER إلى أن البشرية قد مرت بثلاثة مراحل:

- اكتشاف الزراعة.
- الثورة الصناعية.
- الثورة المعلوماتية.

- ✓ كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات و تخفيف المعانات التي يتعرض لها الأفراد.
- ✓ الدور الإبداعي للعمل التكنولوجي القائم على أساس البحث و التقصي.
- ✓ القياسات الحيوية و العمل على مكافحة الجريمة.
- ✓ تشجيع السلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة و العدالة الاجتماعية ، وحرية التعبير و بناء. العلاقات الشخصية و حماية حقوق الملكية الفكرية و تشجيع الثقافة والفن .

2.3 الآثار السلبية:

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد و المجتمع نذكر منها الآثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية لشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع و المجالات الكهرومغناطيسية، التأثيرات السيكلوجية للاتصال، إدمان الانترنت و الهاتف المحمول، تعب العين و الصداع...) و كذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها (استهلاك الطاقة و ما تخلفه على الجانب البيئي، مشكلات وحدات التصنيع و المواد المضرّة بالبيئة.

كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع مثل التشجيع و المساعدة على الانتحار و تهديد الأمن العام و العلاج بالسحر و التطرف الديني و العقائدي و الدعوة للتعصب

و العنصرية و ترويج الإباحية الالكترونية و السرقة المعلوماتية و إنتحال الشخصيات , بمعنى إستخدامها في الجريمة
بشتى أنواعها , خصوصا إستخدامها من طرف الجماعات الإرهابية للقيام بالعديد من العمليات مثل التنقيب عن
المعلومات المهمة مثل (المنشآت النووية، المطارات..) والتخطيط و التنسيق و الاتصال بين الجماعات الإرهابية و
لتجنيد إرهابيين جدد و كذا تلقين التعليمات و الأفكار التطرفية بالإضافة إلى الحصول على التمويل إما المتعمد أو
التمويل بواسطة تضليل الناس و توهيمهم أن أموالهم ستستخدم للجمعيات الخيرية و رعاية الأيتام وغيرها.

لقد فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات، وهذا من خلال ما تنتجه هذه التكنولوجيا، فأصبح من الضروري على المؤسسة الاطلاع على هذه التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهي المحرك الأساسي والمهم لأي تطور بالمؤسسة، حيث تم في هذا الفصل بيان أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي تعدى الحدود التقليدية، فلم تعد وظيفة الاتصالات تقتصر على التخابر داخل المؤسسة أو بينها وبين المحيط بل إتسعت بسرعة بفضل تنوع وتطور الشبكات.

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية

تقديم :

يشهد العالم تطورا كبيرا في عدة مجالات خصوصا في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزايد نمو المنافسة العالمية في مجال السلع و الخدمات و الأفكار ،و إنتقال الإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع إلى الإهتمام بالخدمات و المعرفة كما تعاظم دور بعض القطاعات الخدمية ،مما أصبح على هذه المؤسسات أن تتبع الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة.

حيث حظيت جودة الخدمة بمركز ومكانة و أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات و المستفيدين ،مما جعل هذه المؤسسات الخدمية تهتم بتطبيق مفهوم إدارة الجودة لضمان رضا الزبون وولائهم وتحسين الخدمة المقدمة له، بحيث يأتي هذا إلا بإهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وتدريب الكفاءات البشرية على إستخدام هذه الوسائل و الإستغلال الأمثل لها .

سوف نتعرف في هذا الفصل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة العمومية ,بحيث يندرج تحت ثلاث مباحث وهي بالعناوين التالية:

المبحث الأول : الأسس النظرية لجودة الخدمة.

المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية.

المبحث الثالث:علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة الخدمة العمومية .

المبحث الأول: الأسس النظرية حول جودة الخدمة.

تعد الجودة أهم ركيزة تنافسية، لذا إزداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية و دور الجودة، كما أن الزبائن هم أيضا أبدوا إهتماما كبيرا بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة و تقديمها، و ما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة (الأسس النظرية للجودة والخدمة)

نظرا للأهمية المتزايدة للخدمات في الوقت الحالي، حاولنا تسليط الضوء على المفاهيم الاساسية لجودة الخدمة

أولاً: الخدمة (مفاهيم أساسية)

1. طبيعة الخدمة و مفهومها: يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية servitium والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد أي الملوك أما في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو العميل¹ ويمكن أن نوجز مفهوم طبيعة الخدمة في النقاط التالية:

- ✓ إن كلمة "الخدمة" توحي بالشيء المعنوي أكثر منه المادي ولذلك غالبا ما يستعمل لفظ المنتج للتعبير عن الخدمة كقولنا منتجات سياحية أو فندقية.
- ✓ إن كلمة "الخدمة" لا تشمل قطاع معين أي أن قطاع الخدمات متنوع جدا.
- ✓ لطالما اعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم نقص مفعوله في وقت اكتسحت فيه الآلة ميدان الخدمات مثل الغسيل الآلي للسيارات، آلات تقديم القهوة.... وغيرها، أي أن الخدمة تتغير بتغير المحيط التكنولوجي²

فقد عرف كوتلر الخدمة على أنها : " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس³

¹ جميلة مديوني، تسويق الخدمات حالة الهاتف النقال بمؤسسة جازي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد د حلب بالبلدية، البلدة، 2003/2004 ص41.

² المرجع نفسه، ص41.

³ أين برنجي، الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة أحمد بوقر بومرداس، 2008/2009 ص56.

وتعرفه Skinne : "الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد أو الأشياء"¹

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها : " هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، و لا يتم نقلها أو تخزينها، و هي تقريبا تفنى بسرعة الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها و إستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة و غالبا ماتتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها و ليس لها لقب أو صفة."²

ومنه تعرف الخدمة على أنها نشاط أو مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف لآخر و تحقق له منفعة و تكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان، كما تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس.

2. أهمية الخدمات:³

- ✓ إرتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات، حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات.
- ✓ الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات فسلع الكمبيوتر و الانترنت وأنظمة الأمان تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة و التدريب وقطع الغيار.
- ✓ إرتفاع مستويات الدخول في كثير من دول العالم مما جعل الإنفاق على كثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا.
- ✓ التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الإلكتروني و إستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.

3. خصائص الخدمات:

- **عدم الملموسية:** و بالتالي يتعذر على العميل تبعا لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل إقتنائها عكس السلع، وبالتالي لا يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها.

¹ محمد بوبقير، دور إدارة الجودة الشاملة في الإرتقاء بالخدمات الصحية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسير، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب بالبلدية،

البلدية، 2006 ص 321.

² سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 45

³ المرجع نفسه، ص 48

- **عدم الانفصالية :** وتعني تلازم عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة و تشير الخاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة و المستفيد فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضا على هذه الخاصية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه السمة تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وكمثال على ذلك نجد أن دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتوقف إلى حد كبير على دقة المعلومات والإجابات التي يعطيها المستفيد لمزود الخدمة.
- **عدم التجانس "تباين الخدمة":** فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان ، كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي، و منه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير.

ثانيا: الجودة

1. التطور التاريخي للجودة ومفهومها

من خلال التطور الفكري و الإداري فيما يتعلق بإدارة الجودة يمكن أن نلاحظ أن تتابع المداخل للجودة عبر تطورها لم يحدث في صورة قفزات، و لكنها كانت من خلال تطور مستقر و ثابت. وكان هذا التطور إنعكاسا لسلسلة من الإكتشافات ترجع إلى القرن الماضي وهذه الإكتشافات يمكن تقسيمها إلى أربعة عصور و هي:¹

- **مرحلة الفحص بداية القرن العشرين :** إقترنت هذه المرحلة بمرحلة التسيير العلمي للعمل "لتايلور" الذي كان يهدف إلى رفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية داخل المصنع عن طريق التخصيص، النمطية، تبسيط العمل و كذا تقسيم العمل الذي يسمح بالاستغلال الأمثل لليد العاملة المتوفرة وغير المؤهلة كأحسن طريقة من أجل زيادة الإنتاج، وبأقل التكلفة، كما دعا إلى ضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج و وظيفة التفتيش و في هذا النظام يتركز نشاط التفتيش بفحص المنتجات التي ينتجها المصنع في المرحلة النهائية ليتأكد من مطابقتها لمعايير الجودة المحددة مسبقا و الكشف عن عيوب هذه المنتجات و هذا بهدف تطوير العملية الإنتاجية²

¹ سميرة كرامة، المرجع السابق، ص48

² محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003/2004 ص11

● **مرحلة مراقبة الجودة (1930-1950) :** كانت الجودة هنا تهدف إلى تقليل نسبة المعيبات المستخدمة، بالإضافة إلى المرحلة الأولى تطبق الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة لأداء أنشطة الجودة والتحقق من مطابقة المنتج لمقياس الجودة. و على الرغم من أن مراقبة الجودة أكثر تقدما من مرحلة الفحص إلا أن التقدم في إدارة الجودة جعل الإعتماد على مراقبة الجودة غير كافي بل وغير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر ،ولعل الإستعراض التالي لنظام الجودة يوضح نواحي القصور و عدم الفعالية في هذا النظام.

● **مرحلة تأكيد الجودة (1950-1970)** هذا المدخل أكثر بعدا وعمقا من المداخل السابقة له تا ريخيا فلأول مرة يقدم هذا المدخل مفهوم التكامل والتنسيق بين برامج الإدارة ولأول مرة أيضا يؤكد أن كافة المستويات الإدارية لابد أن تشارك في تخطيط و مراقبة الجودة؛ و في هذه المرحلة تم إنتقال من جودة المنتج إلى جودة النظام و أساسه منع وقوع الخطأ¹

● **مرحلة إدارة الجودة الشاملة (المدخل الحديث) فترة 1970 إلى يومنا هذا :** وهي نظام شامل للقيادة والتشغيل لمؤسسة يعتمد على مشاركة العاملين والموردين و العلماء من أجل التحسين المستمر للجودة².

2. **مفهوم الجودة:** يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة³، و قدما كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار و الأوابد التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر بها أو إستخدامها لإغراض الحماية⁴. و حديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة و متشعبة .و قد عرفت الجودة بصفة عامة بأنها: " تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات المستهلك في الوقت الملائم و بالكمية المناسبة و بأقل تكاليف ممكنة"⁵.

كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها : " مجموعة من المزايا و خصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"⁶.

3. **أهمية الجودة:** إن تحقيق الجودة حلم يراود جميع المؤسسات ذلك أن الجودة لم تعد إختيارا يمكن التغاضي عنه ،و إنما هي إلتزام لا بديل له و تعد الجودة هامة لثلاث أطراف رئيسية هم:

¹ يوسف بومدين ،إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز،مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة، العدد الخامس، 2007، ص 03.

² أحمد بن عشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة العدد الرابع، 2006، ص 10.

³ رتبية عروب، إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على أداء المنظمة، الملتقى العلمي الوطني إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التجارئة، جامعة مولاي الطاهر ص 3.

⁴ سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 50.

⁵ محمد الصيرفي، راقب جودة منتجاتك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 81

⁶ سميرة كرامة، المرجع السابق، ص 50

● **المؤسسة :** و تظهر أهمية جودة المنتجات بالنسبة للمؤسسة من خلال النقاط التالية:

✓ **الصورة العامة و سمعة المؤسسة في السوق :** تستمد المؤسسة شهرة من مستوى جودة منتجاتها و يتضح

ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين و خبرة العاملين و مهاراتهم و محاولة تقديم منتجات تلبي رغبات و حاجات زبائن المؤسسة.¹ فعدم توفير الإهتمام اللازم بالجودة قد يؤدي إلى تدمير سمعة المؤسسة، و بالتالي تخفيض مشاركتها التجارية في الأسواق المحلية و العالمية، و عدم رضا زبائنها على مستوى منتجاتها.

✓ **درجة الثقة في منتجاتها :** فسوء تصميم أو تصنيع المنتجات قد يؤدي إلى وقوع حوادث لمستعملي هذه المنتجات، مما يتسبب في المسائلة القانونية للمؤسسة، كوقوع حادث السيارة بسبب سوء تصميم أو تصنيع نظام المكابح.

✓ **مستوى الإنتاجية :** فالجودة السيئة تؤثر سلبا على الإنتاجية، و ذلك من خلال إنتاج سلع معيبة غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى تكاليف الإصلاح.

✓ **التكلفة:** فالمستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة و ذلك من خلال زيادة المرفضات، بالإضافة إلى تكلفة فقدان الزبائن.

✓ **الأنظمة والتشريعات الدولية :** فعدم الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بالمنتجات يحول دون دخول المنظمة للأسواق العالمية، و بالتالي عدم قدرتها على مواجهة منافسيها في هذه الأسواق، مما يؤدي إلى فقدان لجزء من حصتها السوقية، و لربما معظمها.²

✓ **زيادة الأرباح و الحصة السوقية :** إن تحقيق الجودة الجيدة و التحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن، و من ثم زيادة الحصة السوقية. و بالتالي تخفيض التكاليف و من ثم زيادة ربحية المؤسسة.

● **العملاء :** و تتضح أهمية الجودة بالنسبة للزبائن من خلال العنصرين التاليين:

✓ **الرضا :** فلا يمكن لأي مؤسسة أن تستمر ما لم تعمل على تقديم المنتجات الجيدة و ترضي رغبات الزبائن و حاجاتهم.

✓ **الوفاء :** ضمان وفاء الزبون يكلف خمس مرات من إكتساب زبون جديد، ف ضمان وفاء الزبائن لا يتحقق إلا من خلال تقديم السلع و الخدمات التي تلبي رغباتهم و إحتياجاتهم.

● **العمال :** و تتجلى أهمية الجودة بالنسبة للعمال في الأوجه التالية:

¹ المرجع نفسه، ص51

² فلة العيبار، دور الجودة في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير بالخروية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر،

- ✓ **دعم نشاط كل فرد :** إن تحسين جودة العمل يعد عاملاً هاماً لرفع فعالية الأداء، و ذلك من خلال تحسين ظروف العمل، مما يساهم في تحسين أداء كل فرد في المؤسسة و بالتالي تحسين الإنتاجية و رفع مستوى الجودة.
- ✓ **المساهمة في تنسيق عملية التسيير :** فالتسيير يهدف إلى تنشيط و تحفيز فريق العمل لإرضاء الزبائن بصفة دائمة و الذي لا يتحقق إلا بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة الذي يقوم على إشراك كافة الأفراد.
- ✓ **التناسق و الترابط :** إن سياسة الجودة تقترح أسلوباً جديداً للعمل في المنشآت الحديثة و المتمثل في تطوير شبكات الإتصال الأفقي بين مختلف الأقسام من خلال العلاقة (المورد / الزبون) داخلي، و المشاركة في حل مشاكل الزبون¹.

4. أهداف الجودة : هناك نوعان من أهداف الجودة هما

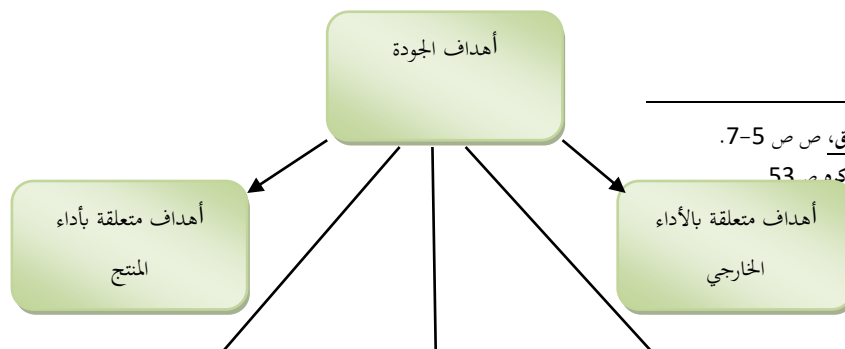
- **أهداف تخدم ضبط الجودة :** و هي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ على مستوى المؤسسة ككل و ذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان و رضا الزبائن

- **أهداف تحسين الجودة :** و هي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء و تطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر

كما يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- ✓ **أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة** ويتضمن الأسواق والبيئة و المجتمع.
- ✓ **أهداف أداء المجتمع و تتناول حاجات الزبائن والمنافسة.**
- ✓ **أهداف العمليات و تتناول مقدرة العمليات و فاعليتها وقابليتها للضبط.**
- ✓ **أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة و فاعليتها ومدى إستجابتها للتغيرات ومحيط العمل.**
- ✓ **أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات و القدرات و تحفيز وتطوير العاملين.**²

الشكل رقم (2-1) : يمثل أهداف الجودة



¹ فلة العيهار، المرجع السابق، ص ص 5-7.

² سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره ص 53



المصدر: سميرة كرامة مرجع سبق ذكره ص 53

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، و ذلك لإختلاف حاجات و توقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، و كذلك الإختلاف في الحكم على جودة الخدمة و منه يمكن إعطائها التعاريف التالية:

✓ معيار لدرجة

تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة¹.

✓ تعتبر مقياس

لدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء و أن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل².

✓ و جودة الخدمة

يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة و من منظور المستفيد من هذه الخدمة، و هذا ما يؤكد عليه

1 بوبكر عباسي، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق جامعة قاصدي

مرباح، ورقة، 2009/2008 ص 20.

2 عبد القادر بريس، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسينة بن بوعلي، الشلف الجزائر

العدد 3، ديسمبر 2005 ص 75-85.

الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد / الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لإستخداماته و إستعمالاته¹

الشكل رقم (2-2) يمثل: مفهوم جودة الخدمة



المصدر: سميرة كرامة مرجع سبق ذكره، ص 55

و يتضح من الشكل أنه إذا توافقت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة، و إذا تحقق العكس و هو أن الخدمة الفعلية لم ترقى إلى مستوى التوقعات أو تجاوزت التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة، و من ثم فإن الزبون يكون غير راضي عن هذه الخدمة.

● إن لجودة الخدمة مكونين أساسيين

✓ **الجودة الفنية (Technical Quality):** و تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة و التي يمكن التعبير عنها كمياً.

✓ **الجودة الوظيفية (Functional Quality):** و تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة (الزبون).

المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة الخدمة وقياسها

¹ إبراهيم بظاظو، أحمد العمارة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 54، 2010 ص 9.

وفي هذا المطلب سوف نتطرق لأهمية وأبعاد جودة الخدمة وقياسها

أولاً: أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي :

- **نمو مجال الخدمة :** لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلاً نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.
- **إزداد المنافسة :** إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، و بالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- **فهم الزبائن :** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، و الفهم الأكبر للعملاء.
- **المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة :** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب زبائن جدد، و لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة¹.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبنى عليها الزبائن توقعاتهم و إدراكهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي:

- **الإعتمادية :** تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت و الإنجاز، تماماً مثلما تم وعده بذلك و أن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته².
- **الإستجابة :** و التي تشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب و إحتياجات الزبائن.
- **الجدارة :** و هي تمثل مدى إستعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشكله.
- **المصداقية :** حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة و مستوى المعرفة لديه دوراً كبيراً في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد و تجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقاً لتوقعاته.

1 بوعنان نور الدين، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006 ص66.

2 سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص56

● **الأمان :** تعد هذه الخدمة دورا كبيرا و فعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان و الثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد. إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة.

● **درجة فهم مقدم للخدمة :** يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد و كم من الوقت و الجهد يحتاج هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته خاصة مشاعر المستفيد و تقدير هذه المشاعر¹.

● **الإتصال :** و تعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة و الزبائن بشكل سهل و بسيط.

● **الوصول للخدمة :** لا يتضمن هذا البعد الإتصال فحسب، و لكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل : ملائمة ساعات العمل و موقع المؤسسة.

● **الأشياء الملموسة :** غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل (المعدات و الأجهزة و الأفراد ...).

● **اللباقة :** و تعني أن يكون مقدم الخدمة على قدرة من الإحترام و الأدب، و أن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن و من ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة و الود بين مقدم الخدمة و الزبون.

بعد فترة وجيزة قام نفس الباحثين parasuraman zeithanrl and berry بتقليص عدد الأبعاد إلى خمسة أبعاد هي:

● **الإعتمادية :** وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا و يكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن و تعرف الإعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق و دقيق.

● **الضمان (الثقة و التوكيد) :** خلق و كسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا و مهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة و الإستعداد و اعتماد الطرف الآخر في تبادل تجا ري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.

● **الإستجابة :** و يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات ، تقيس إهتمام المؤسسة بإعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة، و حرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، و الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم ،و عدم إنشغال الموظفين عن الإستجابة الفورية لطلبها تهم.

● **الأشياء الملموسة :** و تشمل التسهيلات المادية و المعدات و مظهر الموظفين و مواد الإتصال¹.

- التعاطف (العناية) : و تعني مستوى العناية و الإهتمام الشخصي المقدم للزبون.

ثالثاً: قياس جودة الخدمة

تواجه الخدمة صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع و بالرغم من هذه الصعوبات، فإن هناك عديد من الدراسات التي ساهمت في وضع أطر و معايير علمية و عملية لقياس جودة الخدمة .

- قياس جودة الخدمة من منظور الزبون : و هذا الإتجاه يتضمن عدة مقاييس منها:

✓ قياس عدد الشكاوى: و المقدمة من طرف الزبون خلال فترة زمنية، و تبين هذه الشكاوى عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون إلى بلوغه.

✓ قياس رضا الزبون : و هي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة، فتتم من خلال حصر خصائص الخدمة في جدول و سؤال الزبائن عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يدركها هؤلاء الزبائن.

✓ مقياس الفجوة : و الذي يعتمد على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، و من ثم تحديد ما بين التوقعات و الإدراكات بإستخدام الفجوات.

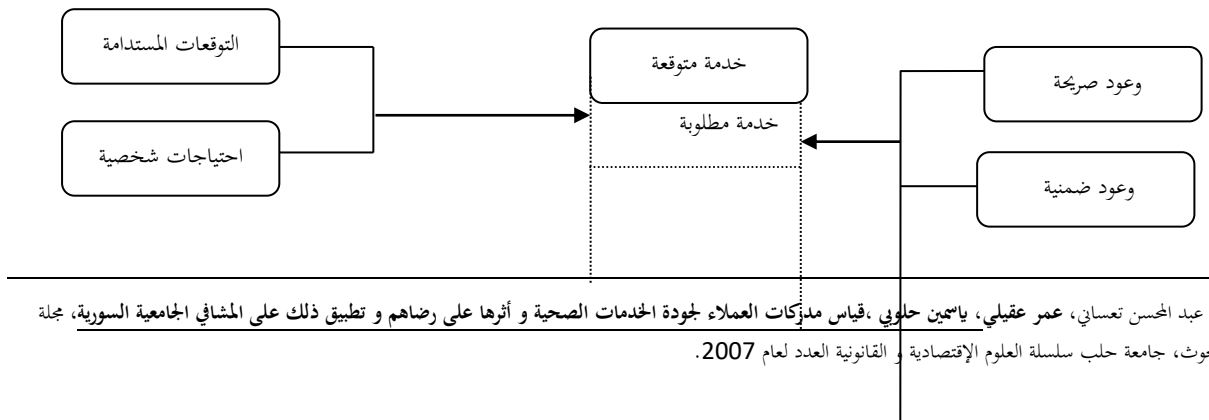
و عند التحدث عن هذا المقياس لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة و هما:

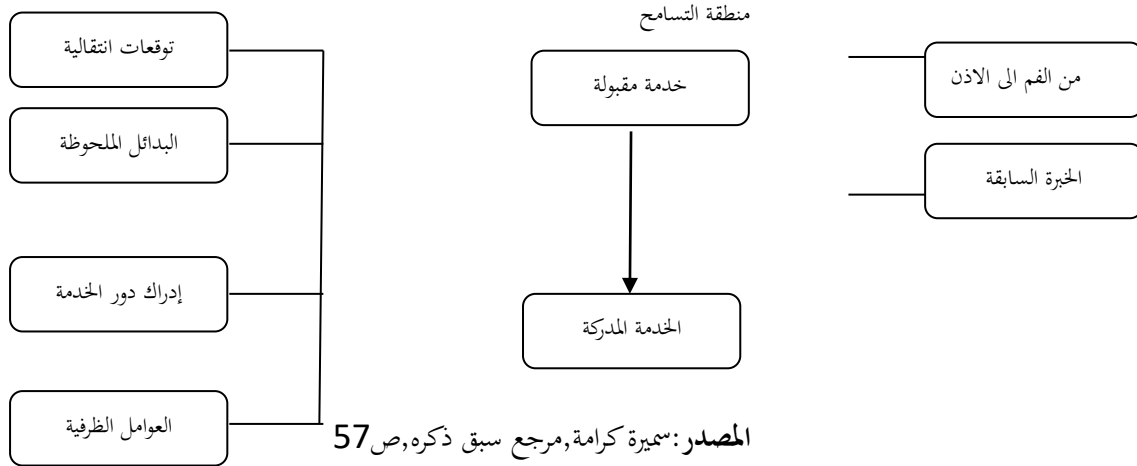
✓ توقعات الزبون : وهي تلك الإعتقادات التي تتكون لديه و يتمنى تحقيقها أو توفرها في الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة التي يتعامل معها.

و على ضوء العملية التي يقيم من خلالها الزبائن جودة الخدمة، قدما zeithanl , parasuraman et

berry مفهوم منطقة التسامح التي تربط بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة و هذا حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): طبيعة ومحددات الجودة المدركة من الخدمات





الخدمة التي يتوقعها العميل هي الفجوة بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة، و إذا كانت الخدمة المتلقاة أقل من الخدمة المتوقعة فسوف تسبب إستياء للعميل .

الخدمة المطلوبة تتأثر بعاملين رئيسيين هما : العوامل المحددة للعميل و العوامل ذات الصلة بالمؤسسة ، الخدمة المطلوبة تعتمد دائما على تصرفات العميل، مستوى الطلب العام على الخدمات، الاحتياجات الشخصية و يتوقف أيضا على الشركات ، الوعود الصريحة و الضمنية، من الفهم إلى الأذن، التجارب السابقة من الخدمة. أما الخدمة المقبولة و تعني قبولها يتوقف على توقعها الحد الأدنى من الخدمة، تصور البدائل، تصوير أو إدراك الدور الخاص في خدمة العملاء و العوامل الظرفية .

و مقارنة بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة من قبل الزبون خلال تجربة الخدمة يخلق إما رضا الزبون أو عدم رضاه

✓ إدراكات الزبون : و هي المعايير التي يدركها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له، ومنه

جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات, ويعتبر المقياس (Servqual) الأكثر شيوعا في قياس الجودة المدركة للخدمة في جل الدراسات الميدانية، و نموذج Servqual لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل يتعداها إلى عمليات تقديم الخدمة ويبني بالمقارنة بين توقعات الزبائن وإدراكاتهم، وذلك لقياس خمس فجوات أساسية تتعلق بكل مؤسسة خدمية و بالزبون و بالإثنين معا.¹

* مقياس أداء الخدمة Servqual

لقد ترتب على الانتقادات الموجهة لمقياس Servqual تقديم عدة دراسات ، Taylor and Gronin و التي نتج عنها مقياس جديد يسمى مقياس الأداء الفعلي service performance أو ما

¹ سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 61

يعرف بمقياس Servperf، فاعتمادا على مراجعة عميقة لنماذج قياس جودة الخدمة في حين أن التوقعات ليست جزءا من هذا المفهوم. و وجه الاختلاف في هذا المقياس أنه يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء و التوقعات و يركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة، إلا أنه في نفس الوقت يستخدم نفس الأبعاد الخمسة الموضحة من قبل (parasuraman et Al).

Servqual و يعني جودة الخدمة و مكون من العبارتين service الجودة و quality الخدمة

و قد قاما بإجراء اختبار ميداني لأربعة نماذج لقياس جودة الخدمة هي :

✓ Servqual جودة الخدمة = الأداء - التوقعات

✓ Wiegthed Servperf جودة الخدمة = (الأداء - التوقعات)

✓ Servperf جودة = الأداء

✓ Wiegthed Servperf جودة الخدمة = الأهمية x الجودة .

- قياس الجودة المهنية : و هو يمثل قياس الجودة من منظور مقدميها و يكون ذلك بدلالة المداخلات و العمليات المطلوبة لإنجاز الخدمة والنتائج المتمثلة بالخدمة بصورها النهائية المقدمة للزبون و هذا يتم من خلال الأداء المقارن أو الأسئلة الموجهة للموظفين
- قياس الجودة من المنظور الشامل أو الكلي : أي من وجهة نظر الزبون و مقدمي الخدمة لكي يتسنى للمؤسسة من تقويمها و إجراء برامج تحسين مستمر لجودة الخدمة

المطلب الثالث : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية : ¹

- جذب الانتباه و إثارة الانتباه بالزبائن : و يمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يذيعها

مقدم الخدمة للزبائن وفقا لما يلي:

- ✓ الاستعداد النفسي و الذهني لمواجهة الزبائن، و إشعارهم بالإهتمام بهم .
- ✓ حسن المظهر و المقابلة الايجابية و الفاعلة نحو الزبائن.
- ✓ الابتسام و الرقة و الدقة في التعامل مع الزبائن و إظهار روح الود و المحبة في مساعدتهم.

- ✓ الروح الايجابية المتفاعلة نحو الزبائن بصرف النظر عن الجنس و المظاهر... الخ.
- ✓ الثقة بالنفس و قوة الشخصية و إنتهاج الموضوعية في التفاعل و التعامل مع مختلف الزبائن.
- ✓ الدقة التامة في إعطاء الموصفات الدقيقة عن السلعة أو الخدمة و عدم اللجوء للمبالغة.
- ✓ إشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.
- خلق رغبة لدى الزبائن و تحديد حاجاتهم : و من المتطلبات الأساسية التي يتم إعتماها بهذا الشأن ما يلي:
 - ✓ العرض السليم و المنطقي و المرتب لمزايا السلعة أو الخدمة.
 - ✓ التركيز على نواحي القصور في السلع و الخدمات التي يعتمد عليها الزبون.
 - ✓ ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها و أن يكون مجهز الخدمة مستعدا للرد عليها على تلك الإستفسارات بموضوعية و دقة دون مبالغة أو تهويل، التركيز على الجوانب الإنسانية بالتعامل كالترحيب، الابتسامة و الشعور بالأهمية، توفير متطلبات الحاجات الحالية و المستقبلية للزبائن.
- خلق إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه: ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزبائن وهي (أن الزبون دائما على حق)، وفي هذا يمكن الإعتماد على مجموعة من المبادئ كما يلي:

 - ✓ الإعتماد على مبدأ نعم هذا صحيح و لكن، حيث يظهر البائع للزبون إتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بذكاء.
 - ✓ الإقلال قدر الإمكان من الإعتماد على النفي المباشر مع إمكانية الإعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه.
 - ✓ طريقة التعويض وهي تقوم على المثل الشائع أن الغالي ثمنه فيه، فإذا قام الزبون بالإعتراض على ثمن السلعة، يمكن التسليم معه بارتفاع السعر، لكن عند أخذ إعتبارات الجودة، فان ذلك يجعلها تظهر بأنها الأوفر من الناحية الاقتصادية.

- ✓ طريقة العكس تقوم على قلب الاعتراض إلى ميزة، مثال ذلك الاعتراض على بعض أنواع السيارات بأنها صغيرة، و هنا يمكن الرد بأن ذلك من أهم مميزاتا حيث أنها تحتاج إلى مساحة أقل بالنسبة لأماكن الانتظار و الوقوف فضلا على أنه يمكن المرور بسهولة نسبية في أماكن إختناق المرور.
- ✓ طريقة الاستجواب : تقوم على لجوء مقدم الخدمة البيعية و التسويقية إلى توجيه بعض الأسئلة للزبون يكون في الإجابة عليها إتقاء لاعتراض الزبون.
- ✓ يجب على مقدم الخدمة أن يكون مسمعا جيدا للزبون وأن يظهر الإهتمام واليقظة بحديث الزبون ويمكن أن يدون بعض الآراء والملاحظات بالنسبة للزبون.
- ✓ يجب على مقدم الخدمة ألا يأخذ إعتراضات الزبون بالقضية المسلم.
- ✓ من الأمور الهامة عند الرد على الإعتراضات أن لا يشعر مقدم الخدمة الزبون بأنه قد هزم في المنافسة، حيث إن هذا الشعور قد يؤدي إلى نتائج عكسية وقد يعمل على فشل المهمة البيعية بعد أن كادت أن تنتهي بنجاح.

● التأكيد من إستمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة: ويمكن ذلك بـ:

- الإهتمام بشكاوي الزبائن و ملاحظاتهم و يتطلب هذا الأمر من تجهزي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في إستيعاب شكاوي المستهلكين و إتخاذهم الإجراءات الكفيلة لمعالجة المواقف من خلال:
- ✓ الإعتذار عن الخسارة لهم و إشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة من قبلهم.
- ✓ تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك.
- ✓ إستبدال الإجراءات التالفة أو غير الصالحة للإستخدام بالسلعة.
- ✓ إستبدال السلعة بأكملها بسلعة أخرى ثم في نهاية المقام يقدم الشكر لهم وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة.
- ✓ توفير الخدمات ما بعد البيع يجب على تجهزي الخدمة أن يتابعوا بإستمرار تقديم الخدمات ما بعد البيع مثل : خدمات التركيب، خدمات الصيانة، خدمات تدريب القائمين على التشغيل، توفير قطع الغيار للأجزاء التي يتم تلفها أثناء الإستعمال.... الخ.

المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية

يتطرق هذا المبحث بالتحليل لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية إذ سيتناول المجال المعرفي وتحديد

الأطر المفاهيمية للخدمة العامة .

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

يوشي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:

1. ضبط مفهوم الخدمة العمومية¹

• مفهوم الخدمة العامة كعملية (Serviceas process) : حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

✓ **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ،ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة ، مثل محاكمة الأفراد ،وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

✓ **الموارد (matererials) :** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد ،وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

✓ **المعلومات (Information) :** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص

المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

• مفهوم الخدمة العامة كنظام (Service as a system)

إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- ✓ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- ✓ نظام تسليم الخدمة: (Service delivery) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين :
- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني ، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية ، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن (يراه بنفسه) ، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة (مكتب المرور مثلاً) مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضرورياً لاستكمال الخدمة وتقديمها.

المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة

إن للخدمة العامة أنواع وهي كالتالي:

1. نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها ، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية ، و تقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا

النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية ، زراعية ، تجارية ، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة¹. ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

1.1 البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- ✓ لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- ✓ لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه).

2.1 مرونة النظام : تترجم حرية الإدارة في التخلي ، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائداً أكبر.

3.1 اقتصادية النظام: تنبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

- ✓ التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.
- ✓ عنصر الانفتاح على المجتمع ، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في انه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة ، ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة ، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات ،تقوم بإعداد موظفين مؤهلين ،وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور ، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام تهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات

2. نظام الخدمة العامة المقفلة:² وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، و اكتشاف

¹ عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 46

² المرجع نفسه، ص 48

الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

1.2 قانون الموظفين : هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين، والمعاملة المالية، والإجازات والمنافع المادية، والمعنوية المختلف، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

2.2 حياة وظيفية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على إستخدام عامل، إستنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة. يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي :

- ✓ إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- ✓ رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- ✓ الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

- ✓ صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.
- ✓ إشكالات قياس حجم الإنتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف)
- ✓ كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، والإتكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات، والخبرات التي تحتاجها الإدارة.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث ، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية .

1. أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية منظمات الخدمة العمومية¹

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة ، يحقق مزايا عديدة ، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر، (Face- to- Face Contact) مع تسجيل السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية ، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحاً في هذا المجال بالنطاقات الأقل نمواً في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية ، وعمليات التوثيق والاستمارات، التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية ، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية و على رسالة، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف، وإزالة المشكلات التي تجاهاها.

2. الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية

¹ المرجع نفسه، ص 72

أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد ، سواء كان المواطن في منزله أو عمله ، من خلال مواقع الخدمات ، والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات ، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة، ومؤديها، وبين أسباب الانحراف¹ إن ترشيد الخدمة العمومية ،يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن " الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت ، وظهور خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية ، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع ،الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للتعامل ، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يتركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

- ✓ **مر دودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي ، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.
- ✓ **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال ، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
- ✓ **سرعة الاستجابة و احترام المواعيد :** حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ،ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

¹ فؤاد ناصر ، مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن وسلاح في وجه الفساد، " نشرة تكنولوجيا الإدارة " ، مصر ، وزارة الدولة للتنمية الادارية، العدد الثامن ، فيفيري /

✓ **الدقة**: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية ، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

✓ **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة** : انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة ، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة ، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى ، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة. وبالرغم من المزايا سابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء، وتسليم الخدمة العامة للمواطنين، وما تحقّقه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة

الخدمة العامة ،فان التحول للخدمات الالكترونية، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبيات قد تعرقل ، وتشوه مضمون الخدمة العمومية، فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة، قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل: عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية، بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، و التباين في الرغبات بين المواطنين، الذين يطلبون نفس الخدمة، خاصة مع وجود الأمية التكنولوجية، وما تطرحه من إشكالات حول استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة، في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعدات وإحتمال التلف أو التخريب.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة ، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية ، "ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولاً، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة الخدمة العمومية

يشهد العالم تطوراً كبيراً في وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال حيث أحدثت تغيرات و تحولات جوهرية في كل أجزاء الأعمال و خاصة مجال الخدمات.

المطلب الأول: تحسين جودة الخدمة العمومية

ومن خلال هذا المطلب سنعرض كيف يتم تحسين الخدمة العمومية

الفرع الأول: وضع نظام لقيادة الجودة وتحقيق التميز في علاقتها مع الزبائن.

يعتبر نظام قيادة الجودة من بين الأساليب الحديثة المعتمدة في مختلف المؤسسات، وذلك بغرض تحسين جودة خدماتها وضمن التنسيق الداخلي لعملياتها، الفوز بالرضا الدائم لزبائنهم، وذلك من خلال أنظمتها الفرعية التي تهدف إلى استغلال المعلومات والبيانات المتوفرة عن بيئة الأعمال في عمليات تطوير نشاط المؤسسة وتفوقه عن المنافسين من جهة، وتحقيق التميز في خدمة الزبون وكسب ولائه ووفائه للشركة من جهة أخرى.

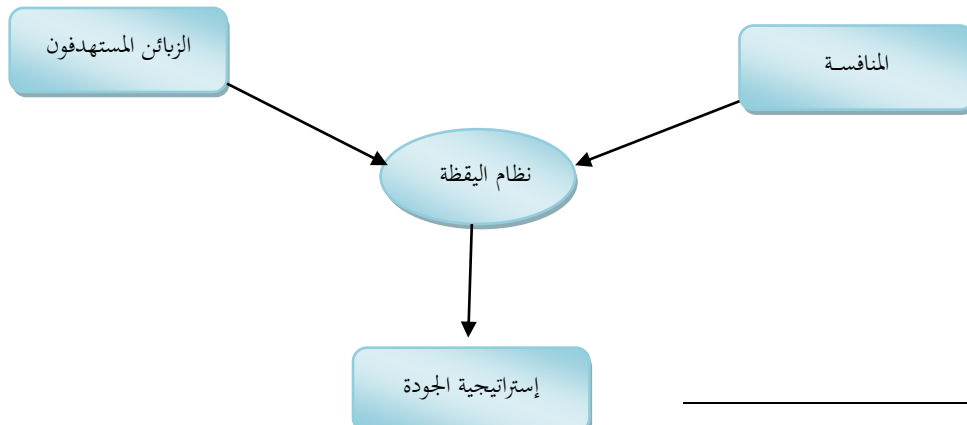
1. وضع نظام لقيادة الجودة: إن نظام قيادة الجودة يهدف إلى تحقيق رضا الزبون و تحسين أداء المؤسسة

و الاستثمار في توجه الزبون و يتكون هذا النظام من:

✓ **نظام اليقظة :** و الذي يعمل على متابعة تطور إحتياجات الزبائن و التغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، وذلك بهدف التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه الزبائن و منافسيها، و العمل على إستغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها

هذه التغيرات، و بالتالي وضع إستراتيجية في مجال جودة الخدمات¹.

الشكل رقم (4-2) يمثل: نظام اليقظة في جودة الخدمة



¹ فتيحة بوحرد، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة

المصدر : بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 81

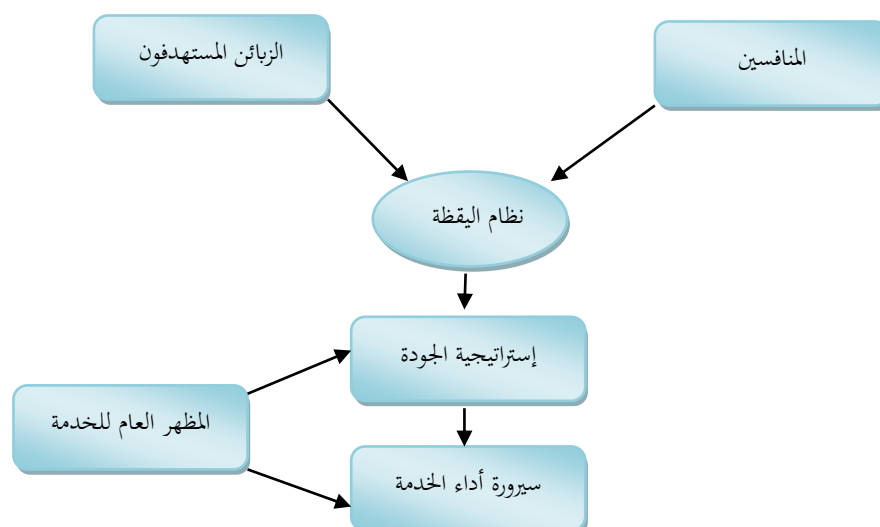
يعمل نظام اليقظة على توفير المعلومات الضرورية حول المنافسين و الزبائن الحاليين و المحتملين مما يسمح بتحليل نشاط المؤسسة و دراسة إمكانية موقعها في السوق عن طريق توسيع حصتها السوقية بكسب زبائن جدد

✓ تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة : من خلال الحصول على معلومات حول المنافسين و الزبائن، يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة و أبعادها الملموسة و غير الملموسة، وفقا لتوقعات الزبون و بشكل متميز عن المنافسين لإرضاء الزبائن الحاليين و جذب زبائن جدد و بالإضافة إلى ذلك فإن تحديد المظهر العام للخدمة له عدة مزايا تتمثل في:

- على المستوى التسويقي: تكوين "حزمة الخصائص" المميزة للخدمة.
- على المستوى التجاري : تحقيق الوعود التجارية التي تروج لها المؤسسة من خلال حملاتها الاشهارية.
- على المستوى الاداري : تلبية و تحقيق المواصفات الداخلية .

والشكل التالي يوضح المظهر العام للخدمة لتنظيم سيرورة أداء الخدمة

الشكل رقم (2-5) المظهر العام للخدمة لتنظيم سيرورة أداء الخدمة



المصدر: فتيحة بوحرد، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير

، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف 2005/

2006 ص 62

✓ **تحديد سياسة الجودة :** بعد تحديد الزبائن المستهدفين و إختيار المظهر العام للخدمة تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، و ذلك بتحديد إجراءات الضرورة المتعلقة بالموارد البشرية، الطرق، الأدوات، التنظيم، الإتصال و التمويل و التخطيط، إن تنفيذ سياسة الجودة يسمح بتحقيق نموذج الأعمال و تحقيق الأهداف المتعلقة برضا الزبائن¹.

✓ **نظام تقييم رضا الزبائن :** بعد تنفيذ سياسة الجودة يتمتقيم رضا الزبائن و بناءا عليه يمكن للمؤسسة من إستغلال فرص التحسين و تحقيق فعالية إجراءاتها و يكون ذلك بالإصغاء للزبائن و تحديد توقعاتهم و التعرف على مواقفهم إتجاه الخدمات المقدمة لهم بالإضافة إلى:

- إستقبال و تحليل شكاوي الزبائن.
- البحوث الخاصة برضا الزبائن.
- إختبار المنتجات.
- **نظام التحسين المستمر :** يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بنية الأعمال للتعرف على درجة رضا الزبائن و كذلك فعالية العمليات الخاصة بالتحسين المستمر و لإستعمال الفرص المتاحة لتحسين العرض و التنظيم .

2. تحقيق التميز في العلاقات مع الزبائن

يعتبر التميز في العلاقة مع الزبون ركيزة أساسية بالنسبة للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها و تعزيز وجودها في السوق، فتواصل العلاقة مع الزبون تمثل عملية تحسين مستمر لجودة الخدمة عن طريق تقييم الزبون للنتيجة المتحصل عليها من جهة و التقييم الداخلي الذي تقوم به المؤسسة لضمان توافق مواصفات الخدمة مع متطلبات الزبون.

ومنه فإن التميز في العلاقة مع الزبون لغرض تفعيل عملية تحسين الجودة و تتطلب وضع عدة إستراتيجيات منها:

¹ فتيحة بوحرد، المرجع السابق، ص 26

✓ إدارة فترة انتظار الزبون : إن الفترة التي يقضيها الزبون في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيراً سلبياً على إنطباعاته حول المؤسسة و مستوى الجودة في خدماتها، و لذلك ينبغي على المؤسسة استثمار فترة إنتظار زبائنها بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة، فالزبون الذي ينتظر وهو مشغول يشعر بوقت قصير من الزبون الذي ينتظر وهو غير مشغول، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات..... الخ .

✓ جعل العلاقة مع الزبون شخصية:

في محيط يتميز بالمنافسة الشديدة وتعدد الأسواق يجب على المؤسسة الخدمية أن تأخذ في الحسبان بأن إستراتيجية الولاء لدى الزبائن أقل تكلفة من إستراتيجية غزو أسواق جديدة . فعدم الرضا لدى الزبون سيؤدي حتما إلى فقدانه مما يحتم على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع ال زبون شخصية أي أنه حتى تتميز العلاقة مع الزبون لا بد من تقوية درجة التقارب فيها، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز ولكن العلاقة هي التي تخلق التميز في حد ذاتها. و بالتالي يجب على المؤسسة أن تختار الموظف المناسب الخاص بكل زبون حتى تضمن إستمرارية هذه العلاقة من خلال التعرف عليه أكثر وعلى إحتياجاته، وتستعمل هذه الطريقة خاصة مع الزبائن الأكثر تعاملًا مع المؤسسة، إلى جانب الزبائن الذين تراهم المؤسسة مهمين في التعامل معها¹

الفرع الثاني: تنشيط الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية من أهم الركائز فيما يتعلق بالجودة في مجال الخدمات، و تكمن أهميتها في طبيعة الخدمات في حد ذاتها، و خاصة اللا ملموسة للخدمة تجعل مقدمي الخدمة

في قلب الإتصال مع الزبائن، كذلك عدم مراقبة الخدمة قبل تقديمها (عدم القابلية للتخزين) يجعل الإتصال مع الزبائن بما يعرف "لحظة الحقيقة " لأن الإتصال مع الزبون يعتمد بشكل كبير على كفاءة الموظفين و سلوكياتهم تجاه الزبون

تكمن أهمية الموارد البشرية في تقسيم رأس المال المعنوي للمؤسسة، حيث أن المؤسسة تعتمد على صورة الإتصال، قاعدة بيانات الزبائن، مراقبة أداء الخدمات، أما الموظفين يعتمدون مباشرة على الخبرة، المصادقية، المعرفة، إذن لا بد من توفر موارد إستراتيجية .

إن عملية تحسين و تطوير الجودة فيما يخص الموارد البشرية ترتكز على محورين كما يلي:

¹ سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص78

1. تحديد، اكتساب، و تطوير الكفاءات الضرورية: حتى تحقق المؤسسة أهدافها يجب أولاً أن تحدد الوسائل الضرورية لذلك، خاصة إحتياجاتها من الكفاءات، فتطوير أنشطة المؤسسة يجب أن يصاحبه تكيف الكفاءات مع هذه التغيرات.

2. التحكم في الاستقلالية التنظيمية للموارد البشرية: يعتبر تكيف الإطار التنظيمي في المؤسسة من محاور تحسين الجودة، فإذا لم يوجد نموذج تنظيمي خاص بالخدمة فإنه ينتج إختلاف في جودة الخدمة المقدمة فخصوصية الخدمة يمكن أن تخلق مشكلة تنظيمية لذلك فعلى المؤسسة أن تأخذ بعين الإعتبار ما يلي:

- للتخفيف من درجة الإختلاف في أداء الخدمة و التحكم في تناسقها يجب على المؤسسة أن تطبق معايير و إجراءات خاصة بأداء الخدمة.

- إن المشكلة التنظيمية تقود عموماً المؤسسات الخدمية إلى البحث عن أشكال تنظيمية تجمع بين اللامركزية و المراقبة، الاستقلالية و وضع المعايير، المرونة و الترابط.¹

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها

تعمل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على تحسين إنتاجية الخدمة و عرضها

1. دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين إنتاجية الخدمة

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجيتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا و الإكثار من الإعتمادا على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها و اختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها والتوصية بالطرق البديلة و تحسين التنسيق داخل النظام ككل، يمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاثة طرق: من خلال تكنولوجيا الأجهزة و المعدات أو تكنولوجيا البرامج أو كلاهما

✓ **تكنولوجيا الأجهزة:** تعني إحلال الآلات و الوسائل محل العنصر البشري مثل غسيل السيارات أوتوماتيكياً، أجهزة تصوير ذاتية.....إلخ

✓ **تكنولوجيا البرامج :** تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد

تشتمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل

النتائج (مثل مطاعم الوجبات السريعة.....إلخ).

✓ خريط من النوعين السابقين: حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية و السرعة في عملية إنتاج الخدمة (خدمات تصليح السيارات إلكترونيا مثلا).

إذا هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات و ينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

- زيادة تنميط الأداء و الإنتاج الكبير.
- تقييم الوظائف يكون الإهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا و أكثر فعالية و كيف يمكن للوظائف و المهام أن تتغير....
- التخصيص في الجهود و الأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية.

إن الزيادة في البراعة في أداء بعض الخدمات من الممكن فعله من خلال تحسين الجوهر المادي للخدمة، و هذا قد يكون بديلا للعمالة أو كطريق لتقوية الطبيعة الشخصية و جودة الخدمة.

كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية و تطوير الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كمناوله المواد و النقل و أنظمة المراقبة الإلكترونية في العمل و البنك الإلكتروني و المكتبات..... وغيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات الخدمية للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا و ذلك لتحسين إنتاجيتها و تخفيض تكاليفها.¹

2. دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين عرض الخدمة:

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات و التي يطلق عليها بحزمة الخدمة و تشمل هذه الحزمة قسمين هما:

الخدمة الجوهر (core)، و خدمات تكميلية داعمة للجوهر (supplementary service)، و قد قسم الباحثون في تسويق الخدمات الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى مجموعات رئيسية هي:

المعلومات، إستلام الطلبات، حماية ممتلكات الزبون، الدفع، إصدار الفواتير تقديم الإستشارة، لإستثناءات، الضيافة

✓ المعلومات و الإستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة، كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن²

¹ سميرة كرامة، مرجع سبق ذكره، ص 86

² المرجع نفسه، ص 90

✓ **إستلام الطلبات :** فتقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع، و بالإستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أصبح بالإمكان تقديم الطلبات عبر نظم الهواتف. المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات و هي إحدى الخيارات المتاحة اليوم، فمؤسسات الطيران تشجع الزبائن على التحقق من جداول السفر و القيام بإجراءات الحجز بأنفسهم.

✓ **الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن و الإستثناءات:** تساهم عناصر الضيافة و حماية ممتلكات الزبائن، و التي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية، في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة و راحة من خلال معاملاتهم و الإهتمام بتلبية حاجاتهم و رغباتهم المتنوعة، أما فئة الإستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة و حل المشاكل معاً، فالطلبات الخاصة خصوصاً تلك التي تنطوي على حاجات طبية و غذائية معينة تعتبر شائعة في الصناعات مثل الضيافة الفندقية و السياحة و يمكن تحدي الأسس في هذا المجال السريع من قبل القائمين على تقديم الخدمة أو الإدارة المسؤولة عنهم و يتألف دور تكنولوجيا المعلومات في التخزين مثل الطلبات و تمريرها إلى الإدارات المختصة ذات العلاقة و توثيق تنفيذها و تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تسريع عملية حل المشاكل أيضاً.

✓ **إعداد الفواتير و الدفع:** تعتبر الفواتير و كشوفات الحساب من الوثائق المهمة سواء كانت على شكل ورقيا أو إلكترونيا، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير و كشوفات الحساب واضحة و متضمنة معل و مات مفيدة و مرتبة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب، وغالبا ما تلجأ المؤسسات الرائدة في هذا المجال إلى بحوث التسويق للوقوف على ما يتوقعه الزبائن بصدد الكشوفات و الفواتير من حيث هيكلتها و التفاصيل المطلوبة فيها لكي تتمكن من إستخدام التكنولوجيا الملائمة لتنظيم عملية إعداد و إصدار الفواتير و الكشوفات بما يتطابق مع رغبات الزبائن الحقيقية، فقد قرر أحد المصارف العربية طرح ثلاثة أنواع من كشوفات الحساب و ترك المجال للزبائن لاختيار أفضلها بغرض فاتورة الحساب على شاشة التلفزيون الداخلي (أو عبر الشبكة) الموجودة داخل غرف النزلاء، و ذلك لتمكينهم بشكل مسبق من الإطلاع عليها و التحقق منها و المصادقة أو الاعتراض عليها قبل مغادرة الفندق بفترة كافية و في بعض المطاعم الفرنسية يجلب النزل إلى طاولة الضيافة قارئ بطاقة لاسلكي عندما يحين موعد دفع الفاتورة، حيث يتم إدخال مبلغ فاتورة و تقديمها للتوقيع من قبل الضيف، إن أمكنة كهذه توفر الوقت للزبون و مزود الخدمة معاً، بالإضافة إلى تقليصها للعمل الورقي و لإحتمالات الوقوع في الأخطاء التي غالبا ما تنتج عن نقل يدوي للبيانات¹

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها

لقد أصبحت مسألة التوجه للزبائن من المحاور الأساسية لإستراتيجيات الكثير من المؤسسات الكبرى والرائدة ، فالعمل على إرضاء الزبون و تنمية ولاء المؤسسة يشكل أولوية كبرى لجميع المؤسسات

1. إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في دعم أنشطة التسويق بالعلاقات: هناك العديد من التعاريف لمفهوم التسويق بالعلاقات و لكن أغلبها تركز على أسس متشابهة يتضمنها مفهوم التسويق بالعلاقات و من هذه التعاريف:

✓ عرف (berry) التسويق بالعلاقات : بأنه عملية جذب الزبائن و الإحتفاظ بهم و تعزيز العلاقة معهم، و يعتبر الإحتفاظ بالزبائن الحاليين أكثر أهمية من السعي الدائم لجذب و استقطاب زبائن جدد

✓ أما (gronroos) فيعرف التسويق بالعلاقات بأنه : تعريف الزبون المستهدف ثم العمل على جذبه و استهدافه، ثم العمل على الإحتفاظ به و من ثم دعم و تطوير العلاقة معه إضافة إلى تطوير العلاقات المستمرة مع الأطراف الأخرى ذات المصلحة بالمنظمة مما يساعد على تحقيق أهداف جميع هذه الأطراف، و هذا يتحقق من خلال الوفاء بالوعود المقدمة لجميع هذه الأطراف بالشكل المرضي و المقبول و يتم دعم أنشطة التسويق بالعلاقات من خلال إستخدام التقنيات التالية:

- إستخدام شبكة الإنترنت في الإتصال الفوري بين الزبون و ممثل خدمة الزبائن، بما يضمن حل مشاكله و معالجة شكواه بنفس السرعة و الإهتمام الشخصي الذي تتيحه المكالمات الهاتفية
- تقنيات التجارة الإلكترونية حيث تستطيع المؤسسة تقديم منتجاتها عبر شبكة الإنترنت بسرعة و دقة متناهيتين.

● كما تستخدم الإنترنت في مكافأة أفضل زبائن المؤسسة من خلال إعطائهم معلومات عن أسعار، عروض خاصة لمنتجاتها و تقديم خصومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للزبون و تفضيلاته من خلال شبكات المستندات التابعة للزبائن.

● تقنيات الدفع الذكية مثل الشبكات الإلكترونية و البطاقات الذكية التي تعزز خيارات الدفع بالنسبة للزبائن و التجار، و بما يحقق ربحية أكبر. و يمكن للمؤسسات المالية أن تعزز علاقتها مع التجار و الحفاظ عليهم من خلال

تقديم قيمة دائمة تتمثل في مساعدتهم على استخدام التجارة الإلكترونية و تطوير برامج جديدة بما يمكنهم من مراقبة و إدارة تعاملاتهم عبر شبكة الإنترنت بسهولة¹.

2. استخدام الإنترنت في تنمية إدارة العلاقة مع الزبائن: في إطار الإهتمام ببناء علاقات طويلة الأمد مع

الزبائن و تنمية الولاء لديهم قدر الإمكان، إنتقلت المؤسسات

من مفهوم التسويق بالعلاقات إلى مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن كمفهوم أوسع و أشمل، يمكنها من الحفاظ على زبائنها و اجتذاب زبائن جدد، و يركز هذا المفهوم على الانتقال من مرحلة بناء علاقة مع الزبائن إلى مرحلة تسيير و إدارة العلاقة لجعلها مستدامة.

و يشمل مفهوم إدارة علاقة مع الزبون " جميع أنشطة المؤسسة الهادفة إلى الكسب و الحفاظ على زبائنها و يشمل هذا المفهوم تسيير العمليات التسويقية، المساعدة في البيع، خدمة الزبائن، مركز الإتصال، مكتب طلب المساعدة، و البرمجيات التي تضمن واحدة أو جميع هذه العمليات".

كما تعرف إدارة العلاقة مع الزبون على أنها : " سلسلة من الأنشطة و الأدوات التي تسمح بمقارنة كلية تهدف إلى توفير إستجابة تتكيف مع رغبات و تطلعات الزبون المحتمل، بواسطة المتدخل الكفاء في الوقت المناسب و عن طريق القناة الجيدة".

ونظرا لطبيعة العلاقة بين المؤسسة و زبائنها على الإنترنت، فقد أوجدت المؤسسات نظاما لتسيير هذه العلاقة على الإنترنت، و ذلك لأن أدوات تسيير هذه العلاقة تختلف على شبكة الإنترنت، و تتطلب مهارات خاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

وتعرف إدارة العلاقة مع الزبون عبر الإنترنت على أنها : " مجموعة الأدوات المتوفرة على الإنترنت، و التي تمكن من تسيير العلاقة مع زبائن المؤسسة مثل شخصنة المواقع الإلكترونية، عمليات تنمية الولاء، دعم الزبائن عبر الويب، الإتصال عبر البريد الإلكتروني و غيرها.

و يتوجب على المؤسسات أن تركز على إحتياجات زبائنها، و أن تمارس إدارة فعالة للعلاقات مع الزبائن، و نظرا لأن العمل الإلكتروني يتطلب تحكّم جيد في الإنترنت، فمن الضروري إعطاء الأولوية للتركيز على إدارة العلاقة مع الزبائن الإلكترونيين.

¹ سميرة كرامة، المرجع السابق، ص 93

و تتوفر اليوم في السوق الكثير من الأدوات التي تساعد على خدمة الزبائن على الشبكة مثل أدوات البريد الإلكتروني، أدوات الوصول إلى قواعد المعلومات و أخرى لمعالجة طلبيات الشراء على ال ويب، كما تتوفر أدوات تمكن من شخصنة صفحات الويب.

خلاصة الفصل:

لقد رزقت المؤسسات اليوم بما يسمى بالإنترنت, الأمر الذي أدى إلى إنتقال الأعمال من شكلها التقليدي، إلى الشكل الإلكتروني أين أصبح من السهل القيام بعمليات إستشارة و الحصول على عدد كبير من المعلومات، إستلام الطلبات و بناء علاقة قوية بين المؤسسة وزبائنها في وقت وجيز مع تقديم أفضل وسريع للخدمة المقدمة للزبون .

لذا يجب على المؤسسات بصفة عامة و الخدمية بصفة أخص، التحكم الجيد في هذه التكنولوجيات وتبنيها والإهتمام بها أكثر من أجل تحسين إنتاجية الخدمات، تخفيض التكاليف، تنمية العلاقة بين المؤسسة و زبائنها و التعرف أكثر على رغباتهم و تطلعاتهم .

الفصل الثالث

دراسة حالة اتصالات الجزائر

تمهيد:

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، [د]ف إستكمال البنية التحتية من خلال إستخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات، وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها [د]ف تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتوظيف تقنيات حديثة مواكبة للعصر [د]ف تخفيض تكاليف أداء الخدمات، والعمل على تحقيق مستوى راق في تقديم الخدمات بجودة عالية لكسب زبائن وتحقيق لهم الرفاهية، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني .

تدعيما لما تعرضنا له في الفصلين النظريين، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي بالتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي حيث يندرج هذا الفصل على ثلاث مباحث.

المبحث الاول: نظرة عامة لمؤسسة اتصالات الجزائر الأم.

المبحث الثاني: المديرية الفرعية لاتصالات الجزائر لولاية الوادي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: نظرة عامة لمؤسسة اتصالات الجزائر الأم.

سنتعرف من خلال هذا المبحث إلى تقديم لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر الأم، وكذلك أهميتها وأهدافها ومهامها التي تقوم بتقديمها وهيكلتها التنظيمي.

المطلب الأول: لمحة تاريخية للمؤسسة الأم.

نتناول من خلال هذا المطلب تقديم نظرة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر¹

أولا- تاريخ اتصالات الجزائر

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، بحيث جاء هذا القانون لإلغاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارسات الدولية في 2003م، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم

ثانيا- ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر

¹ فوضيل حكيم، بوعلى فريدة، مرجع سبق ذكره، ص 105

مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال إجتماعي تنشط في مجال الاتصالات

فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م .

01 جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية مع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

ثالثا- تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

إتصالات الجزائر هي شركة عمومية إقتصادية ذات أسهم حددت مدتها بـ (99) عام، ورأسمال عمومي قدر بـ: 50.000.000.000 دج، هي ملك لدولة بنسبة 100%، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 م تحت رقم 02 0018083B الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية 16211 بالجزائر العاصمة، ممثلة بالسيد "مسعود شتيح" الرئيس المدير العام، من جهة وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للاتحاد العام للعمال الجزائريين ممثلة بأمينها العام السيد "محمد تشولاق" من جهة أخرى، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا¹، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائن القطاعين المتزلي والأعمال، مصممة لابتكار سياسات وإستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 3/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م

¹ جريدة اتصالات الجزائر، العدد 10، سبتمبر 2003.

وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات:

✓ المردودية

✓ الفعالية

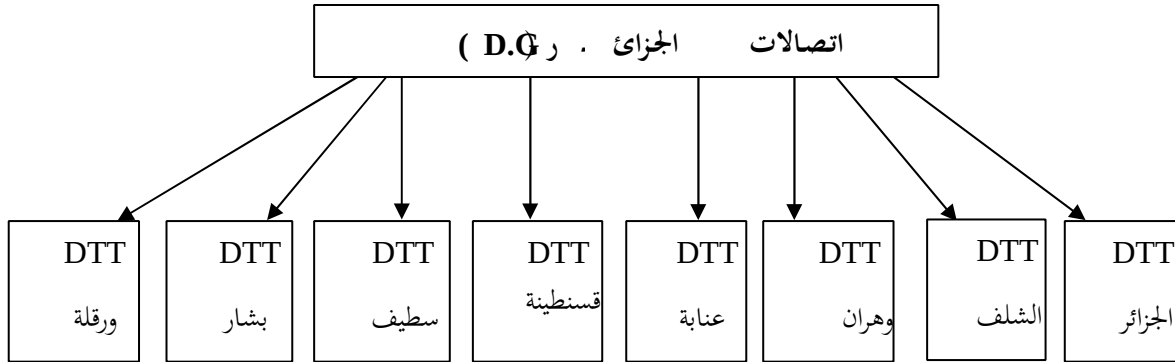
✓ جودة الخدمة

رغبا في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات إستعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08 مديريات إقليمية، وهي:

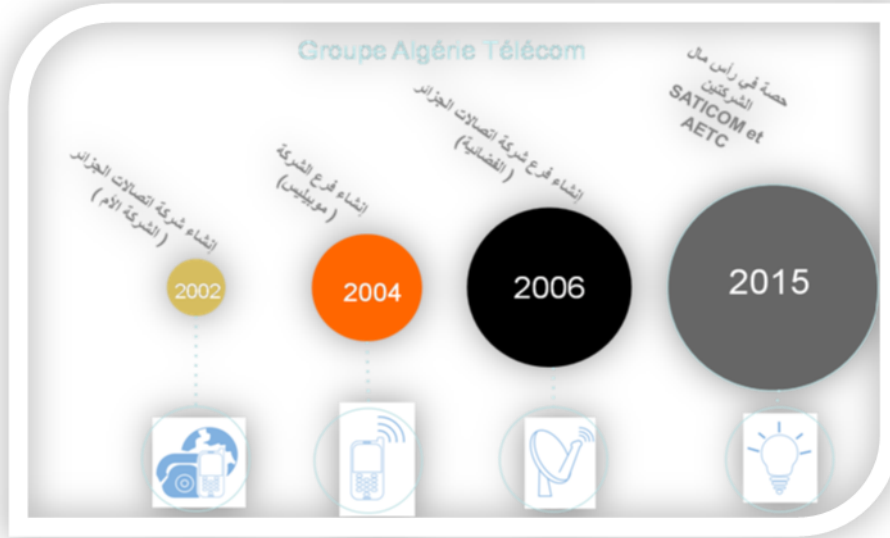
الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة. وهذا ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-3): المديريات الإقليمية لاتصالات الجزائر (DTT)



المصدر: من خلال الوثائق المقدمة من المؤسسة

شكل رقم: (2-3) وهذا الشكل يمثل تطور مؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: اتصالات الجزائر من خلال اليوم العالمي لحماية المستهلك

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر .

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية، و50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن، ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية.

1. الرئيس المدير العام (PDG)¹: هو رئيس مجلس الإدارة، ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة، ومن مهامه السهر على مايلي:

- ✓ الحفاظ على الحصص في السوق، وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة.
- ✓ السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والتنسيق بين المصالح.
- ✓ مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليها من المصالح المختلفة.
- النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح، وكذلك المحافظة على السير الحسن والعادي في المؤسسة.

2. مدير المشروع (IDT): ويقوم بالمهام التالية:

- ✓ التغذية الإعلامية العامة.

¹ من الموقع الالكتروني للمؤسسة: <http://www.algeriatelecom.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/4/23

✓ تطبيق المهام المؤكدة عند طلب الرئيس المدير العام، والتنسيق ما بين المديريات عبر المعلوماتية.

الاطلاع على كل ما يخص الفواتير من تخليص أو عدم تخليص أو تعطلات

3. المفتشية العامة: وهي تحت الرقابة المباشرة للمدير، وهي مكلفة بـ:

✓ قاعدة الأعمال السنوية.

✓ تنفيذ المهام المفاجئة للتفتيش بطلب من المدير العام شخصيا، والقيام بتحقيقات في حالة أي مضرة للشركة.

تنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية، وتطبيق المخطط السنوي الجهوي بموافقة المدير العام.

4. المفتشية المركزية: ومن مهامها مايلي:

✓ رقابة السير القانوني أو غير القانوني لمهام ومصالح الشركة، ورقابة الأهداف المسطرة واحترام مواعيدها.

✓ تشخيص وتحليل أي خلل في الشركة، وتقييم نوعية الخدمة للزبون.

5. مديرية الوسائل العامة اليومية: مكلفة بـ:

✓ المشاركة في إعداد المخططات السنوية لشركة.

✓ تسيير مشاريع، التطوير المضبوطة، بالخصوص تحديد التقنيات، التخطيط العملي، خلاصة العقود، التحقيق،

استقبال المراجع، تأدية الخدمات وإرسالها إلى التشغيل تسيير المراكز الملحقة.

وتتكون من أربع مديرين، هم على التوالي: مدير التسيير التجاري والنوعية، مدير الصفقات التجارية الدولية، مدير

الحسابات الكبرى، مدير الدراسات والبرمجة.

6. مديرية تجهيزات الربط: وهي تم بكل ما يخص أجهزة الاتصال من هواتف، أسلاك خاصة بالاتصال، جهاز

الحاسوب... إلخ .

7. مديرية التراسل: مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية التراسلات بين الشركة والزبائن.

8. مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصالات: وهي مكلفة بـ:

✓ المشاركة في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات أخرى.

✓ مراقبة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكات، تسيير المراكز الوطنية وإعادة ربطها.

✓ تدعيم المديريات الإقليمية للاتصالات من أجل التدخلات غير النمطية عن طريق الصيانة.

9. مديرية مشروع موارد الحاسوب: وهي مكلفة بـ:

✓ تحديد فرضيات لتطوير شبكة الاتصال، إعداد الدراسات قبل مشاريع البرامج العملية.

✓ متابعة مخططات الاستثمارات.

✓ تخطيط، تصميم والمساعدة في الصيانة وتطوير الأنظمة العامة فيها، خاصة فيما يخص الإعلام الآلي والتسيير.

10. **مديرية الطاقة والبيئة:** وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى دراسة المحيط العام لها .

11. **مديرية الموارد البشرية:** وهي مكلفة بالمهام التالية:

✓ تعتبر العمود الفقري للشركة، بحيث تقوم بإعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرات التسيير

✓ المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال والكفاءات.

✓ إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي، تسيير أنظمة المكافآت التحفيزية.

12. **مديرية الإدارة العامة والإمدادات:** وتقوم بـ:

✓ معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة.

✓ المحافظة على هياكل الشركة في معالجة المسائل القضائية.

✓ تسيير وحماية الذمم المالية، وإعادة تسجيل عقود الملكية وإعادة الملفات العقارية.

✓ بث المراكز وتسيير المراكز التابعة، وتنشيط التسيير الإداري باستنتاج وفحص الصفقات.

13. **مديرية المالية والمحاسبة:** وهي مكلفة بـ:

✓ تقديم المساعدة للهياكل العملية وتنشيط السير المحاسبي والمالي للشركة.

✓ تسيير الميزانية والجباية، وإعداد ووضع القواعد والإجراءات والسهر على تطبيقها.

14. **الثلاث الخطوط المباشرة:** وهي على التوالي :

✓ **خط موبيليس:** وهو خط خاص بالهاتف النقال Mobilis.

✓ **خط اتصالات الجزائر للقمر الصناعي:** وهو الخط المباشر للجزائر اتصالات مع المحطة الفضائية.

✓ **خط جواب (DJAWEB):** وهو خط مباشر خاص بالمول الرئيسي لخدمات الانترنت لشركة اتصالات

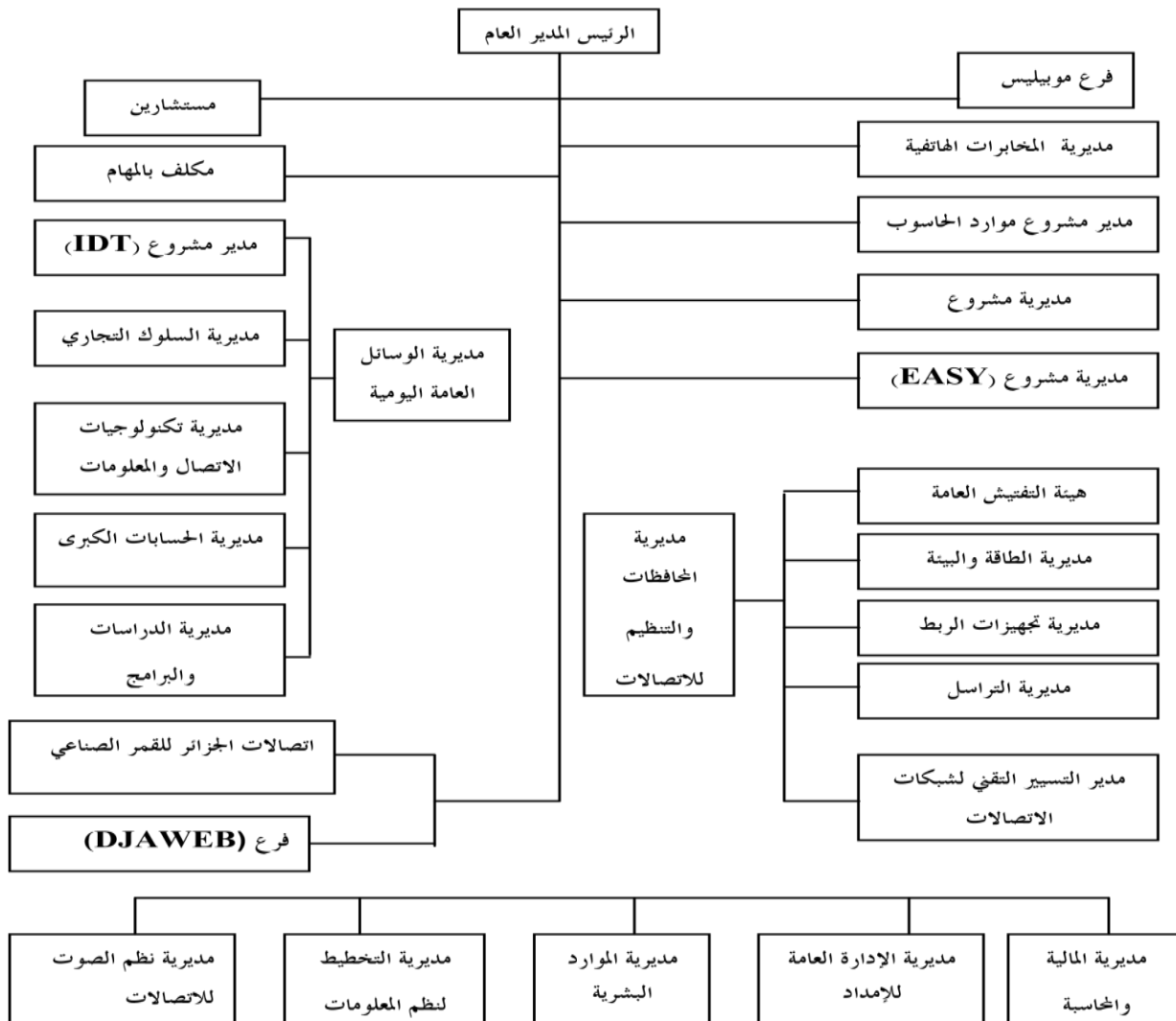
الجزائر.

بالإضافة إلى ثمانية مديريات إقليمية للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية، وكل مديرية إقليمية

للاتصالات تشرف على وحدة عمليات للاتصالات (حيث توجد وحدة واحدة في كل ولاية)، وكل

وحدة عملية للاتصال تشرف على الوكالات التجارية للاتصالات (Actel)، ويختلف عدد الوكالات حسب الكثافة السكانية ويلخص الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم (3-3): يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر : <http://www.algerietelecom.dz> تاريخ الإطلاع 2017/4/23

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة إتصالات الجزائر وأهميتها

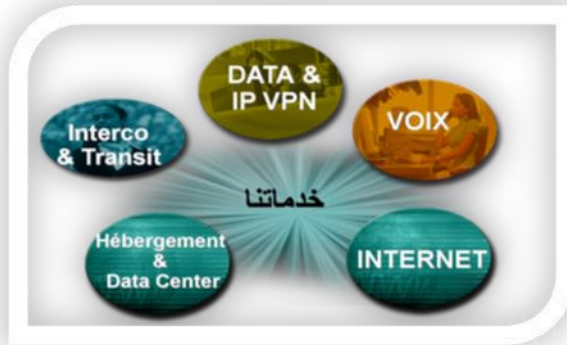
في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مختلف المهام التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى أهدافها وأهميتها:

أولاً: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

تتكفل اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد اتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزبائنها كما يلي:

تصميم و بناء البنية التحتية للتدفق العالي والعالي جدا لصالح السكان والمشغلين والمؤسسات العامة من أجل التنمية المستدامة.

الشكل رقم (3-4): يمثل خدمات اتصالات الجزائر



المصدر: اتصالات الجزائر من خلال اليوم العالمي لحماية المستهلك

- ✓ تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الإرسالات عبر الأقمار الصناعية، حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها "أصوات، صور، معطيات"، عن طريق أي واسطة كهربائية أو راديو كهربائية بصرية أو كهرومغناطيسية كانت... إلخ، وذلك بغية رفع تحديات معقدة ومتعددة.
- ✓ العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.

✓ زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من المواطنين،

خاصة في المناطق الريفية

شكل رقم (3-5) : يمثل الخدمات التي تركز عليها اتصالات الجزائر



المصدر: اتصالات الجزائر من خلال اليوم العالمي لحماية المستهلك

- ✓ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- ✓ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- ✓ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- ✓ محاولة تصميم نظام معلوماتي متميز (GAIA)، وفاء للزبائن، وذلك عن طريق ما يلي:¹
 - كل زبون له شباك وحيد على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، التي تحفظ طلب الزبون، ومعلومات خاصة به، عنوانه، إلخ.
 - إزالة تبادل الورق (الوثائق) بين المصالح التقنية والوكالة التجارية (تسيير صفري للأوراق).
 - السماح للزبائن بالاستشارة فيما يخص فواتيرهم عبر الإنترنت.

¹ من الموقع الإلكتروني للمؤسسة: <http://www.algeriatelecom.dz>، مرجع سبق ذكره

يتمثل النشاط الرئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر في:

✓ تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.

✓ مردودية الهياكل القاعدية والمحافظة عليها، لاسيما فيما يتعلق بصيانة أفصل.

✓ عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها.

✓ تحصيل الديون في أجلها المستحقة

ثانيا: أهدافها¹

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

✓ الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.

✓ الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.

✓ تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.

✓ المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.

✓ تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

✓ التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... إلخ .

✓ العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

✓ ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.

ثالثا: أهميتها

¹ المرجع السابق

- ✓ المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- ✓ المساهمة في النقل و التسليم على الصعيدين الوطني و الدولي للإتصالات.
- ✓ المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- ✓ المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق بإعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الإتصالات في الجزائر.
- ✓ المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية و الأرقام الهاتفية التقنية و العملية للطلبات الممكن تحقيقها .
- ✓ المساهمة في تقديم الإستعلامات و الشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

المبحث الثاني: المديرية الفرعية لاتصالات الجزائر لولاية الوادي

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تقديم المديرية العملية للإتصالات بالوادي, فيما يخص نشأة الهيكلها التنظيمي، وكذا منتجها وكل ما يخصها.

المطلب الاول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة و الهيكل التنظيمي

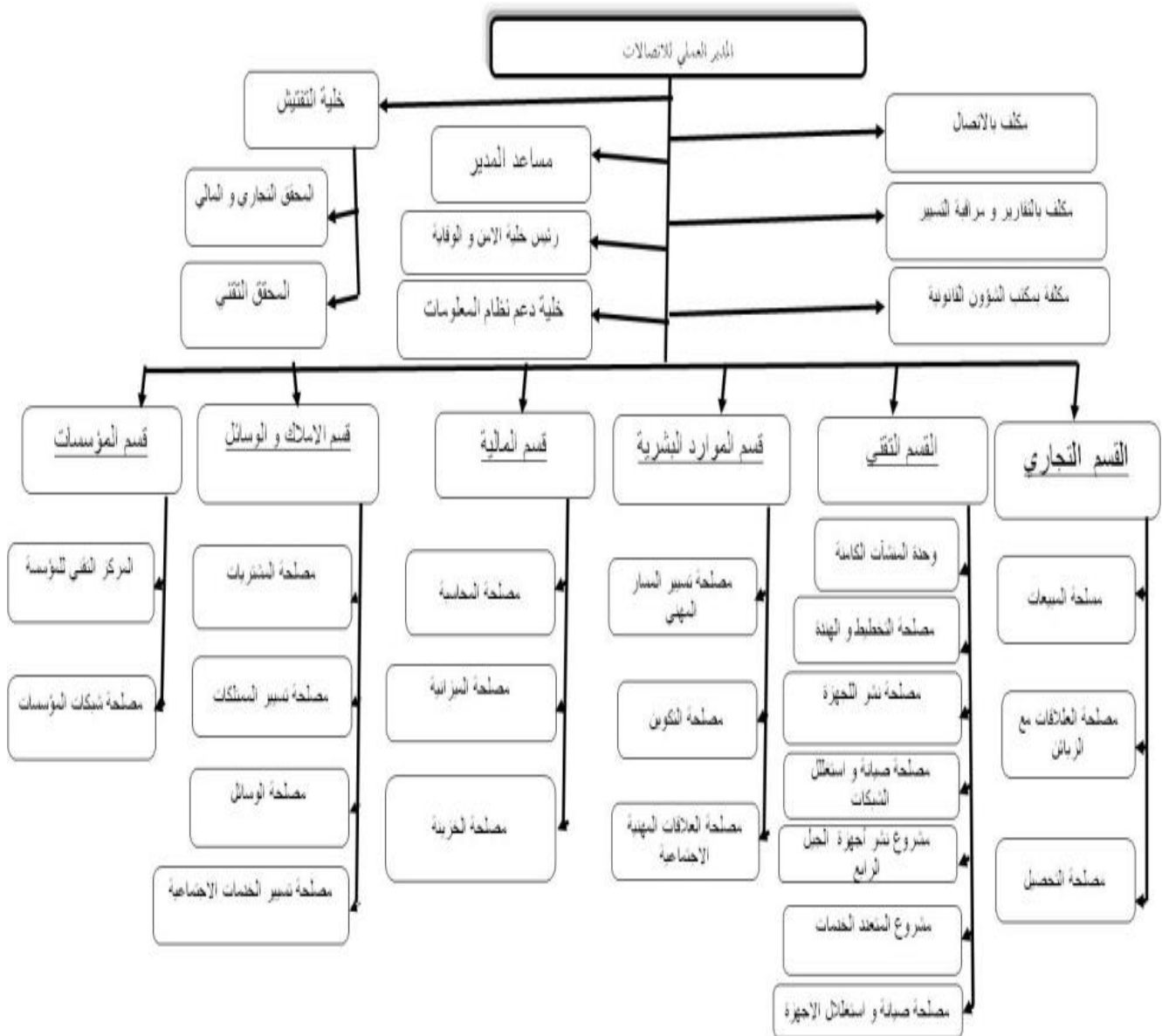
تعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الإتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الإقتصادية التي يتعامل معها ، وسنحاول في هذا المطلب التعرف على مكان التبرص ودراسة الهيكل التنظيمي

أولا: تقديم عام لإتصالات الجزائر لولاية الوادي

إن مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي هي عبارة عن مؤسسة إقتصادية هي ذات طابع خدمي تهتم بالمؤسسات والعملاء الذين يتعاملون معها, تمت الإنطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على إتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في مشوارها

أما الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية العملية للإتصالات الجزائر بالوادي وهو كالتالي:

الشكل رقم (6-3) يمثل: الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية إتصالات الجزائر الوادي



المصدر: من خلال الوثائق المقدمة من اتصالات الجزائر بالوادي

المطلب الثاني: منتجات وخدمات (عروض) المؤسسة التي تقدمها للزبائن وأهم الاجراءات حمايته

حققت شركة الاتصالات الجزائرية استثمارات كبيرة من أجل تعميم الوصول إلى الإنترنت والسماح للمواطنين للتمتع بخدمات سرعة عالية وعالية جدا مع جودة المطلوبة.

تتضمن شركة اتصالات الجزائر على مزيج واسع من خلال الخدمات المقدمة في السوق الجزائرية ومن أهم المنتجات التي تقدمها المديرية العملياتية بالوادي هي خدمة الهاتف الثابت بنوعية السلكي واللاسلكي الخطوط الخاصة وخدمة البطاقات المسبقة بطاقة أمال، بطاقة قضاء انترنت، خدمة الانترنت ذو تدفق العالي ADSL، خدمة تكنولوجيا الجديدة MSAN، الأكشاك المتعددة الخدمات، المزايا المجانية التي يستفيد منها كل زبون أو مشترك مثل ميزة النداء الثاني، المحاور الثلاثية تحويل النداء، الفاتورة المنفصلة، G4. بطاقة مكتبي.... إلخ.

أولا: خدمات وعروض اتصالات الجزائر

1. خدمة الهاتف الثابت السلكي: توفر اتصالات الجزائر، شبكات اتصالات مثالية وتضمن جودة عالية في نوعية الاتصالات بفضل شبكة الهاتف السلكي، والتي تغطي كامل التراب الوطني، وتعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت هي¹:

- ✓ إعلام ببدء في الانتظار تسمح هذه الخدمة للمشارك عند إجرائه لمكالمة ما بمعرفة إن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به وذلك بإشارة سمعية، وبها يمكنه عدم المبالاة، وترك المكالمة الجديدة أو تحرير للمكالمة الاولى وأخذ المكالمة الجديدة أو الاحتفاظ بالمكالمة الأولى مع أخذ المكالمة الجديدة.
- ✓ النداء بدون ترقيم هذه الخدمة تسمح بالحصول على رقم أوتوماتيكيا دون تشكيل الرقم أوتوماتيكيا، هذه الخدمة موجهة الى الأطفال الصغار والمعاقين، المسنين.
- ✓ خدمة المنهبة هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يبرمج بنفسه نداء أو عدة نداءات ويمكن إلغاء النداءات المبرجة بالإضافة الى التنبيه بالمواعيد المهمة.
- ✓ المحاضرة الثلاثية هذه الخدمة تسمح بالاتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت، فهي نفس الوقت فهي تكمن من إجراء إجتماعات بعيدة المدى.
- ✓ تحويل النداء هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتي إلى رقم آخر يختاره هو.

¹ فرج عبد الرؤوف، فارس حناترة، لزهارى حميداني، الانتركتيكية التسويقية لتقديم منتج جديد، دراسة حالة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، لنيل شهادة تقني سامي، تخصص التسويق، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني البشير لعامة بالوادي، دفعة افريل 2016، ص 100

2. خدمة الهاتف اللاسلكي ¹WLL: بالإضافة إلى الربط بالخيوط للهاتف الثابت، توفر إتصالات الجزائر تقنية تسمح بتحقيق إتصالات بين المشتركين لاسلكيا عن طريق تقنية LOOP WIRELESS WLL LOCAL ونظرا للبيئة التي تتمتع بها هذه التقنية والمزايا التي توفرها هذه التكنولوجيا فقد إعتمدت عليها إتصالات الجزائر من أجل إستدراك التأخير المسجل في مجال الكثافة الهاتفية على مستوى المناطق الريفية ولتوفير فعالية أكثر في مجال الاتصالات.

• خصائص الهاتف الثابت اللاسلكي:

- ✓ سرعة الإنتشار وسهولة الشبكة
 - ✓ السهولة في الصيانة خاصة في موسم الشتاء لانه يحتوي على الخيوط ولا على الاعمدة
 - ✓ سرعة كبيرة في التدخل من اجل إصلاح الاعطال .
 - ✓ جودة خدمات مضمونة .
 - ✓ تكنولوجيا متطورة .
- الخدمات المتاحة:

- ✓ الخدمات الاساسية للهاتف (الصوت، الفاكس، المحاضرات الثلاثة)
- ✓ خدمة الولوج في الشبكة عبر الدائرة المحلية بتدفق يصل إلى 4.14 كيلو بايت ساعي.
- ✓ خدمات الانترنت و الفيديو بتدفق يصل إلى 6.15 كيلو بايت ساعي.
- ✓ خدمات ممتعة .

3. خدمات الانترنت (FAWRI.EASY.ANIS.MSAN)ADSL

- خدمة أنترنت "جواب": هي خدمة الأنترنت المقدمة من طرف إتصالات الجزائر، والتي تم إنشائها بناء على إعادة هيكلة خدمات الأنترنت السابقة FAWRI.EASY.ANIS فأصبح "جواب" فرع مجمع إتصالات الجزائر مهمتها وضع الخيارات والقدرات في خدمة إبتكار والتحديد ويعمل على تطوير وتنوير الخدمات المتعلقة بالمشاريع، وكذا مساندة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة، عالية الجودة تسمح بحرية الابحار في شبكتها بتقنية الانترنت ذات تدفق على.
- خدمة أنيس: هي خدمة الانترنت عريضة النطاق فائقة السرعة من إتصالات الجزائر "جواب"، مستند على آخر التكنولوجيا الحديثة متوفرة بصيغات مختلفة من حيث السرعة والتكلفة الخدمة، وحسب فئات وأصناف الزبائن.

¹ المرجع نفسه، ص 101

- خدمة الأيدوم IDOOM هو العرض الجديد لاتصالات الجزائر التي يمكن من إجراء المكالمات غير محدودة من نحو الثابت مقابل دفع استدراك بسيط يبدأ من 350 دج شهريا.
- خدمة LTE 4G: تعتبر إتصالات الجزائر أول متعامل بسوق تكنولوجيا LTE 4G في شمال إفريقيا، وهي الثانية على المستوى الإفريقي بعد جنوب إفريقيا تمكن من إتصال بالانترنت بسرعة عالية تصل حتى 100 M bp، وهي تكنولوجيا لا سلكية تعمل عن طريق موجات الراديو، ويتم تقسيم التدفق بين المجموعة من المشتركين وتميز هذه الخدمة ب:¹
 - ✓ تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق الجدة عالية.
 - ✓ فهي تمكن من الدخول إلى الأنترنت من كمبيوتر المكتب، الهاتف الذكي، اللوحة أو الكمبيوتر المحمول بسرعة تدفق وراحة عاليتين.
 - ✓ تمكن سرعة التدفق الجدة عالية لهذه التكنولوجيا من إجراء التحميلات فائقة السرعة، التصفح السهل الذي يسمح بالاستفادة من خدمات متعددة الوسائط.
 - ✓ تمكن تكنولوجيا LTE من تقليص زمن الاستجابة إلى أقل من 150ms.
 - ✓ تركيب وإعداد جهاز استقبال الزبون (CPE) بطريق سهلة وسريعة.
 - ✓ يمكن للمستهلكين استخدام مختلف الدعامات اللاسلكية wifi الكمبيوتر المحمول، اللوحة أو الهاتف الذكي.
 - ✓ تخدم الزبائن الذين لا يملكون الهاتف الثابت.
 - ✓ تثبت وضبط محطة الإستقبال الخاصة بالزبون بطريقة بسيطة و سريعة.
 - ✓ يستطيع المستخدمون إستعمال الأجهزة المختلفة المجهزة بالإتصال اللاسلكي wifi
 - ✓ حجم التدفق يسرع عمل خدمات الوسائط المتعددة والبث المباشر للفيديوهات العالية الدقة على الانترنت فعرض 4G محددة بكمية إستهلاك المعلومات وليس بسرعة التدفق، إذ سرعة المتوفرة والتحميل والوقت المختار يمكن من الاستفادة الكاملة من الاشتراك كما يحتوى هذا العرض على نوعين وهي كمايلي :

* عرض خاص بالزبائن الخواص: إذ يمكنكم تصفح وتحميل البيانات مع سرعة تدفق قصوى (يمكن أن تصل 150 ميغابيت في الثانية) مقابل أحجام إستهلاك مختلفة، وبعد إستنفاد الحصة، يستفيدون من إتصال بالانترنت بسرعة تدفق تقدر ب 512 Kbp كيلوبيت في الثانية بشكل غير محدود إلى غاية إنقضاء مدة الصلاحية، ومع ذلك

¹ المرجع نفسه، ص 102

يمكنكم تعبئة حسابكم في أى وقت عبر الأنترنت بإستعمال بطاقات التعبئة 1 جيجا أوكتي بـ 1000 دج للشهر، 3 جيجا أوكتي بـ 2500 دج للشهر، 5 جيجا أوكتي بـ 3500 دج للشهر و 10 جيجا أوكتي بـ 6500 دج للشهر وهذا عبر التعبئة.

* عرض خاص بالزبائن المهنيين: هذا العرض موجه فقط للزبائن المهنيين، إذ يمكنكم تصفح وتحميل البيانات مع سلامة تدفق قصوى يمكن ان تصل 150 ميغايت في الثانية مقابل حجم استهلاك يقدر بـ 10 جيجا أوكتي، وبعد استنفاد الحصة، يستفيدو من من اتصال بالانترنت بسرعة تدفق تقدر بـ 512 Kbp كيلوبيت في الثانية بشكل غير محدود الى غاية انقضاء مدة صلاحية، ومع ذلك يمكنكم تعبئة حسابكم في أي وقت عبر الانترنت بإستعمال بطاقات التعبئة 5 و 10 جيجا أوكتي فقط عبر فضاء التعبئة.

بعض العروض والخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر



Algérie Télécom 2017 © Tous droits réservés

ثانيا: أهم الإجراءات لحماية

الإجراءات التي اتخذتها اتصالات الجزائر لحماية المستهلك

- ✓ إطلاق ما يسمى بخدمة البريد الإلكتروني "jesignale@at.dz" اتصالات الجزائر تضع العلاقة مع الزبائن (المستهلكين) وتحسين جودة الخدمة محور انشغالها



- ✓ خدمة في Fi@mane كيف تحمي أبناءك من مخاطر استعمال الإنترنت مع برنامج "في أمان" لاتصالات الجزائر.



المطلب الثالث: شبكة المعلوماتية للمديرية ونظام معلومات.

سنتناول في هذا المطلب الشبكة التي تعتمد عليها المديرية العملياتية للاتصالات بالبويرة، ومكونا، وشكلها الهندسي.

أولاً- تعريفها ونشأ:

هي شبكة انترانيت محلية تربط المديرية العملياتية للاتصالات مع مختلف وحدات التجارة والتقنية (وكالات تجارية، مراكز الإنتاج، أقسام تجارية، أقسام تقنية)، وهذه الشبكة مربوطة بموجة fouteur على مستوى المديرية الإقليمية، حيث ترتبط هذه الأخيرة بالخادم المركزي على مستوى المديرية العامة

وقد بدأ العمل حيث بدأت عملية التسيير المعلوماتي للزبائن على مستوى الوكالات التجارية ومراكز الإنتاج للاتصالات، ثم بدأت المديرية في توسيع الشبكة لتشمل مقر المديرية، وجميع الأقسام التجارية والتقنية.

ثانياً- مكونات ووسائل الربط: تتكون الشبكة الخاصة بالمديرية العملياتية ووحدات من عدة تجهيزات، وهي:

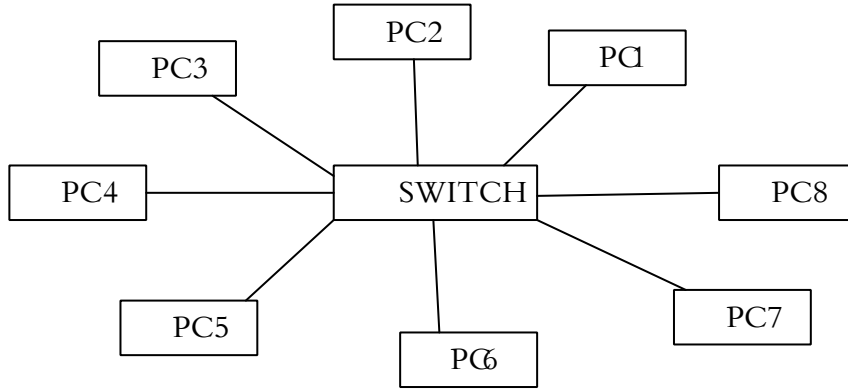
- ✓ أجهزة الحاسوب.
- ✓ المحولات.
- ✓ الموجه.
- ✓ مودم للربط بشبكة الانترنت.
- ✓ بطاقة الشبكة أو ما يسمى كروت الشبكات، وهي مدمجة مع جهاز الحاسوب.
- ✓ كابل ألياف البصرية للربط بين الوحدات.
- ✓ كابل الزوج الملتوي أو الدول غير معزول، UTP وهو يتكون من 08 نواقل منفصلة ومعزولة مرتبة في أربعة أزواج تستخدم معها وصلات لربط أجهزة الحاسوب بالمحولات.
- ✓ طابعة الشبكات.
- ✓ نظام استغلال.

ثالثاً- الشكل الهندسي للشبكة:

إن الشكل الهندسي المعمول به في المديرية العملياتية هو الشكل النجمي (STAR)، بحيث يرتبط كل حاسوب بالمحمول المركزي (SWITCH) للمديرية ونفس التصميم يطبق على باقي الوحدات التابعة لها

يمكن أن نوضح بشكل تفصيلي تصميم الشبكة وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (7-3): هيكل شبكة المعلومات بالمديرية العمليانية



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا عن وثائق المؤسسة

رابعاً- التطبيقات المعلوماتية على شبكة الانترنت بالمديرية العمليانية للاتصالات

إن شبكة الانترنت في المؤسسة هي بمثابة حامل أو سند تحمل عليه التطبيقات المختلفة للمؤسسة ونعرفها كالتالي:

- **نظام المعلومات GAIA:** وهو نظام معلوماتي يضمن تسيير شبكة زبائن اتصالات الجزائر، ويعمل هذا النظام على تحليل واستغلال تسيير الزبائن في الميدان الجاري والتقني والمالي، كما يساهم في تسهيل نقل المعلومة والوثائق وتطوير هيكل المؤسسة، ويستخدم هذا النظام من طرف جميع أفراد المؤسسة في القطاع التجاري والتقني، حيث يملك كل فرد اسم مستخدم وله كلمة مرور خاصة به، وتختلف درجة البلوغ إلى المعلومات من فرد إلى آخر، حسب منصبه فالعون العادي مسموح له بالدخول والعمل في مجال محدد، بينما الإطار يسمح له بالدخول إلى مجالات أوسع، ويغطي نظام GAIA أربعة ميادين وهي:

✓ تسيير الزبائن والتسيير التجاري.

✓ التسويق من خلال العروض للمنتوجات والخدمات.

✓ تسيير الشبكة.

✓ الفواتير والتحصيل .

GAIA نموذج نظام



- تطبيق خاص بالبريد الإلكتروني (MESSAGERIE): ويستخدم هذا التطبيق لتبادل الرسائل الإلكترونية بين المديرية العامة، وباقي المديرية العملية على مستوى الوطن، وهذه الرسائل عبارة عن بريد إلكتروني (E-mail) محتواه عبارة عن تعليمات مصلحية، طلب إحصائيات، التعريف بخدمة جديدة، شرح مشروع جديد، وهو يختلف من مصلحة لأخرى، ولا يسمح الدخول والوصول إليه إلا لعدد محدد من إطارات المؤسسة من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور.

● موقع المؤشر (Mouacher):

وهو عبارة عن موقع وضعته مؤسسة اتصالات الجزائر خصيصا ككلوحة قيادة فيها العديد من المؤشرات والإحصائيات، يمكن أن يطلع عليها المسؤولين في المؤسسة لمعرفة مدى تحقيقهم لأهدافهم، والمساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة، ومخصص أيضا لعدد محدود من الإطارات، حيث يسمح لهم بالدخول من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور، والمعلومات والإحصائيات التي يوفرها تتعلق بكل مديرية على مستوى الوطن ولعدة سنوات في مجالات عدة، وهي: التحصيل للمستحقات الهاتفية، تطوير رقم الأعمال في المؤسسة التكاليف، الخزينة، الأجور، وتقسيم الموارد البشرية.

1. نظام تسيير أجور المستخدمين (HRACCESS)

وهو نظام يستغل شبكة الانترنت الموجودة بالمؤسسة لتسيير أجور المستخدمين ومتابعة كل ما يتعلق بهم من تصنيفات مختلفة، ترقية، علاوات، برنامج تكوين كل موظف، إذ هذا النظام يضمن وجود بطاقات تقنية لكل مستخدم من خلال قاعدة البيانات التابعة له، كما يحتوي على السيرة الذاتية لكل فرد في المؤسسة ويتابع سير برنامج العطل السنوية والمرضية

نظام معلومات لإدارة الموارد البشرية **برنامج HR Access** يعتبر برنامج HR Access هو برنامج عالمي شهير أنتج سنة 2003 من طرف شركة IBM الأمريكية الرائدة في صناعة الأجهزة والبرمجيات الإلكترونية وهو برنامج يخص بتسيير الموارد البشرية وتتهافت عليه كبريات الشركات العالمية والمؤسسات

- تسيير الوظائف والمناصب

- تسيير العمال

- تحديد الكفاءات

** التكوين **

- إدارة الاجور

- التسيير التنظيمي

- التوظيف

بعد النقر المزدوج على البرنامج يظهر



المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

سوف يتم التعرف على كل من منهجية الدراسة وميدان الدراسة وكذا مصادر البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى المديرية العملياتية لإتصالات الجزائر بالوادي وذلك من خلال ثلاث مطالب

المطلب الأول: الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المطلب إلى الوسائل والطرق المستخدمة والمتبعة للقيام بالدراسة الميدانية

أولا: ميدان البحث والدراسة

يشمل ميدان الدراسة المديرية العملياتية لإتصالات الجزائر بولاية الوادي، ويرجع هذا السبب في اختيار هذه المؤسسة لكونها هي بحد ذاتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال تقديم الخدمات للزبائن ولوجود تطور في استخدام التكنولوجيا مقارنة بمؤسسات أخرى، وحتى تكتمل الدراسة الإستكشافية إعتدنا على مجموعة من الأدوات منها الملاحظة وعدد من المقابلات كأداة للبحث في هذه الدراسة بحيث لجأنا إلى عدد من الموظفين وذلك راجع لتوفر بعض الخصائص التي تعتبر من الأمور المهمة في الدراسة

✓ **مجتمع الدراسة**، يتكون من عدد من الموظفين بمديرية العملياتية اتصالات الجزائر بالوادي .

✓ **عينة الدراسة**: تمثلت في عينة من موظفين بالمديرية العملياتية لإتصالات الجزائر بالوادي حيث خصصنا 30 استثمار .

الجدول رقم (1-3) يمثل عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة وكذا الصالح منها للتحليل

العينة	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المستردة	الاستثمارات المستعدة	الاستثمارات الصالحة للتحليل
عدد استثمارات الموظفين	30	20	1	19

المصدر: من إعداد الطالبات.

ثانياً: أداة البحث

1. **الملاحظة:** الفترة التي قمنا بها بالتربص سمحت لنا بالاعتماد على أداة الملاحظة، لأن هذه الفترة مكنتنا من مشاركة أفراد المديرية في كل ما يشغل بالهم، وبالتالي معرفة الخصائص الاجتماعية لميدان الدراسة، وهذا ما ساعدنا في الحصول على المعلومات والبيانات.

2. **الاستبيان:** الاستبيان هو إحدى الوسائل شائعة الاستعمال للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين كما يعرف أيضاً: "على أنه وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد"¹

وعليه، فإن الاستبيان يأتي في صيغة أسئلة متتالية تؤدي الإجابة عليها إلى حصول الباحث على المعلومات والبيانات التي يرغب في الحصول عليها، والتي تتعلق مباشرة بموضوع بحثه.

لقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية لكونه الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات التي تسمح بتكوين نظرة شاملة على واقع المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، فهو يسمح للمستجوبين بالإجابة بأكثر راحة وحرية، بعيداً عن مختلف التأثيرات التي تواجه الأجوبة، كما أنه يعطي الوقت للمستجوب للإجابة الصحيحة وفق نظرته، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة.

ثالثاً- تصميم دليل الاستبيان: يتكون هذا الدليل من عدة أسئلة، إذ قمنا في بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم الاستبيان، والذي يحتوي على عدة جوانب، ثم قسمنا الاستمارة قسم خاص بالبيانات الشخصية وقسم ينقسم إلى محورين أساسيين، وذلك تماشياً مع مشكلة البحث، وحتى يكون هناك ربط بين ما هو نظري وما هو تطبيقي، ويندرج تحت كل محور مجموعة من الأسئلة وتنوعت الأسئلة على حسب كل هدف².

رابعاً: الأساليب الإحصائية: بعد ما قمنا بجمع الاستمارات، قمنا بتشفير عباراتها بالطرق المناسبة، بعد ذلك قمنا بمعالجة هذه البيانات بطريقة إلكترونية من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الذي

¹ أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية)، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، 2005، ص 181

² انظر ملحق رقم 1

يرمز له Spss وذلك بالاعتماد على حساب تحليل عدد من المؤشرات الإحصائية أهمها:

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري.
- معيار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- تحليل التباين الاحادي one anova - كاي 2.
- معامل الارتباط

ويمكن توضيح محاور الإستبيان وعدد العبارات لكل قسم في الجدول التالي :

1. الإستبيان:

الجدول رقم (2-3) يمثل محاور الدراسة وأرقام العبارات الملائمة

الأقسام	رقم المحور	المحور	عدد العبارات الملائمة للمحور
مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر	01	من حيث المعدات والتجهيزات	4
	02	من حيث البرمجيات	5
	03	من حيث الاتصالات	5
تقييم مستوى جودة الخدمة في اتصالات الجزائر	الرقم	المحور	العبارات الملائمة للمحور
	01	من حيث الاعتمادية	4
	02	من حيث الاستجابة	5
	03	من حيث الكفاءة	4
	04	من حيث المصداقية	3
	05	من حيث الامان	3
	06	من حيث المظهر والجوانب الملموسة	4

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على استمارة البحث

وللإطلاع على آراء وتوجهات المستقصين إعتدنا على مقياس ليكارت الثلاثي لكل عبارات الاستمارة, بعد الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأى قيمة معينة من 1 الى 3 كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (3-3) يمثل: درجات سلم ليكارت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبات

ويتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح ثم يحدد الاتجاه حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3-4) يمثل: المتوسط المرجح

الرأي	المتوسط المرجح
غير موافق	1.66 ← من 1
محايد	2.33 ← من 1.67
موافق	3 ← 2.34

المصدر: من اعداد الطالبات

2. إختبار الصدق والثبات للمحتوى: يقصد بثبات المقياس دقته وإتساقه فيما يقيسه من معلومات وسلوك عن إتجاهات المستقضي, لذلك نستخدم معامل الفاكرونباخ وهو معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفردات المقياس. لإختبار ثبات أوتجانس أو اتساقه الداخلي, حيث أن معامل الفاكرونباخ كلما كان (0.7) فأكثر دل على الثبات والإتساق الداخلي للمقياس المستخدم¹

لقد قام الطالبات بإجراء قياس معاملات الثبات على محاور الاستبيان وها بإستخدام طريقة الفاكرونباخ ومن خلال مخرجات برنامج spss كانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (3-5) يمثل: معامل الفاكرونباخ للثبات والصدق

المحور	الثبات	الصدق
المحور الاول	0.888	0.942
المحور الثاني	0.919	0.958
الاجمالي	0.951	0.975

المصدر: من إعداد الطالبات

من خلال جدول الصدق والثبات نلاحظ أن إجمالي المقياس ثابت ومعدل ثباته 95.1% بدرجة صدق 97.5% مما يعني جودة المقياس وإذا فصلنا في كل محور على حدا نجد أن الثبات والصدق عالي جدا, مما يوضح ثبات وصدق المحتوى وجودة المقياس كذلك.

¹ جولي بالانت, التحليل الاحصائي بإستخدام برنامج spss ترجمة خالد العمري, دار الفاروق للنشر والتوزيع, ط2, الجيزة, مصر, 2009, ص111

المطلب الثاني : التحليل الإحصائي و مجالات الدراسة

سنحاول في هذا المطلب تحليل ومناقشة جميع الفقرات لمحاو الاستبيان في كلا القسمين لتعرف على مستوى التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمة المقدمة على مستوى اتصالات الجزائر، حيث سيتم معالجة كل محور على حدى.

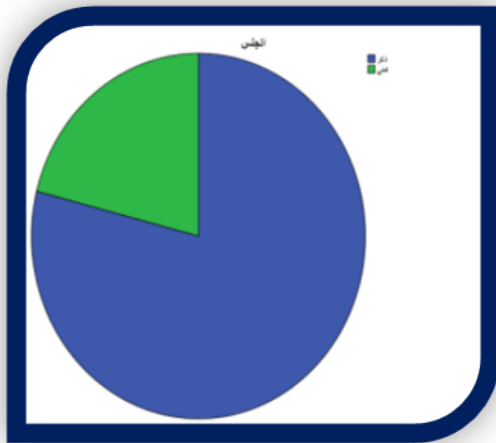
1. التحليل الإحصائي (تحليل البيانات الخاصة بالسّمات الشخصية لأفراد العينة)

• الجنس

توزع عينة الدراسة من حيث الجنس , كما هي موضحة في الجدول التالي:

الشكل رقم (3-8) يمثل: توزيع افراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (3-6) يمثل: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	15	78.9%
أنثى	4	21.1%
المجموع	19	100%

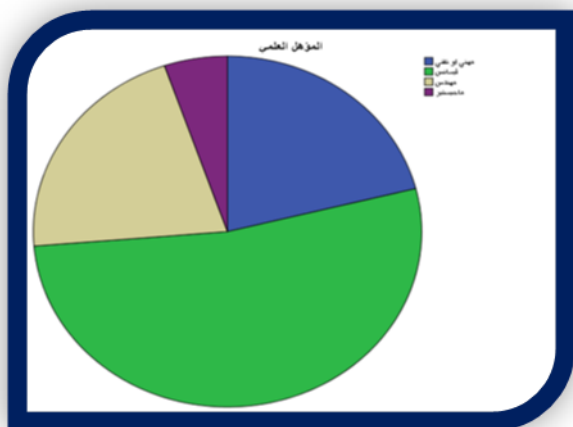
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول السابق توزيع افراد العينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس, حيث نجد أن عدد الذكور بلغ 15 فردا وبنسبة 78.9% من إجمالي أفراد الدراسة في حين كان عدد الإناث 4 بنسبة 21.1% من المجموع والرسم البياني يوضح ذلك أكثر, ومنه نلاحظ أن جنس الذكور يمثل النسبة الأكبر .

المؤهل العلمي: الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة المرحلة التعليمية لأفراد العينة والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي الشكل رقم (3-9): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
تقني أو مهني	4	21.1%
ليسانس	10	52.6%
مهندس	4	21.1%
ماجستير	1	5.3%
المجموع	19	100%

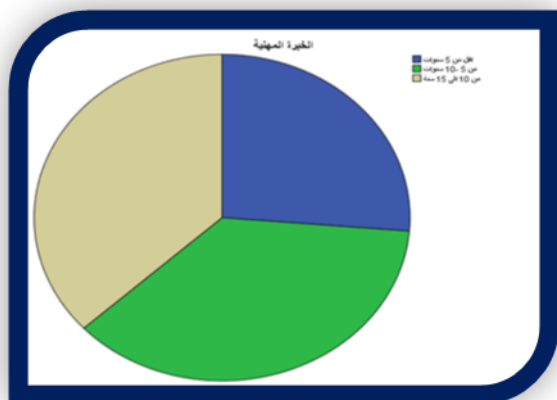
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث نجد أن الأفراد الذين هم في مرحلة الليسانس بلغ 10 موظفاً ونسبة 52.6% من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد أفراد المؤهل العلمي لكل من تقني أو مهني ومهندس نفس النسبة 21.1% وبلغ عدد تكرار كل واحد منهم 4، ويمكن ملاحظة أن المؤهل العلمي لماجستير بلغ عدده 1 وكانت النسبة ضعيفة ومنه نلاحظ أن معظم أفراد العينة كانت أغلبيتها للمؤهل العلمي الليسانس مقارنة بالعدد الإجمالي ومنه نلاحظ أن المؤسسة جل عملها تقريباً مستواهم التعليمي جامعي .

الخبرة المهنية: الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أقدمية أي الخبرة المهنية لأفراد العينة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية الشكل رقم (3-10) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



عدد السنوات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	5	26.3%
من 5-10 سنوات	7	36.8%
من 10-15 سنة	7	36.8%
المجموع	19	100%

المصدر: من

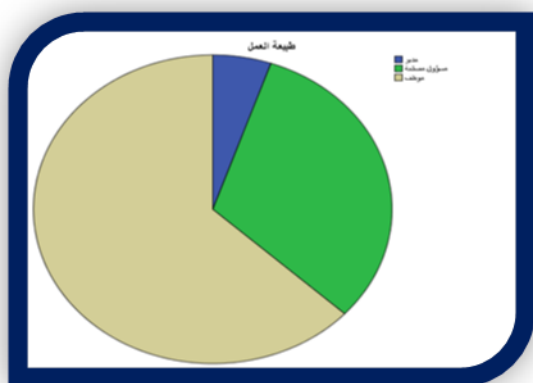
إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول أن أفراد العينة الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات بلغ عدد 5 بنسبة مئوية 26.3% وهي النسبة أقل بالنسبة لأفراد العينة الذين لديهم خبرة مهنية من 5-10 سنوات وبلغ عددها 7 بنسبة مئوية 36.8% وهذه النسبة متساوية مع أفراد العينة الذين لديهم خبرة مهنية من 10-15 سنة أي أن هذه المؤسسة ليست قديمة أي عمر هذه المؤسسة تقريبا 15 سنة في حديثة النشأة.

- طبيعة العمل: تهدف هذه الدراسة الى معرفة افراد العينة حسب طبيعة العمل للتعرف عن مستوى التوظيف والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-9): توزيع افراد العينة حسب طبيعة العمل الشكل رقم (3-11): توزيع افراد العينة حسب طبيعة العمل



طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
مدير	1	5.3%
مسؤول مصلحة	6	31.6%
موظف	12	63.2%
المجموع	19	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

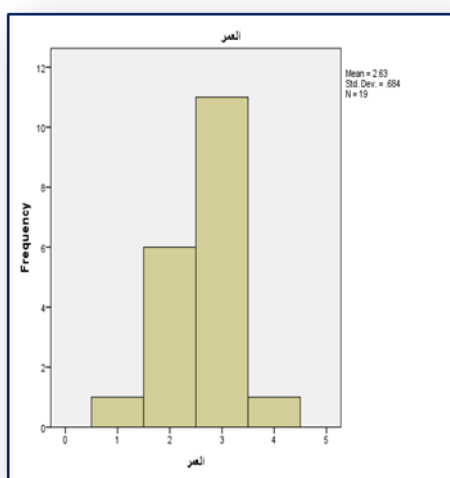
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول أن توزيع افراد العينة وفقا لمتغير طبيعة العمل ,بحيث نجد أن عدد أفراد الذين هم بصفة موظف تحتل الأغلبية بلغ عددها 12 بنسبة مئوية 63.2% بينما ,مسؤول مصلحة كان اقل من صفة موظف بلغ عدده 6 وبنسبة مئوية 31.6% بينما يحتل منصب مدير أقل نسبة 5.3% وعدده 1 هذا دليل على أن المؤسسة تتبع نظام السلم الإداري في المسؤوليات.

● **العمر:** وتهدف هذه ادراسة لمعرفة سن افراد العينة والجدول الموالي يوضح ذلك:

الشكل الجدول يوضح (3-10) توزيع افراد العينة حسب العمر
رقم (3-12): توزيع افراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	1	5.3
من 20 الى 30	6	31.6
من 30 الى 40	11	57.9
أكثر من 40 سنة	1	5.3
المجموع	19	100



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

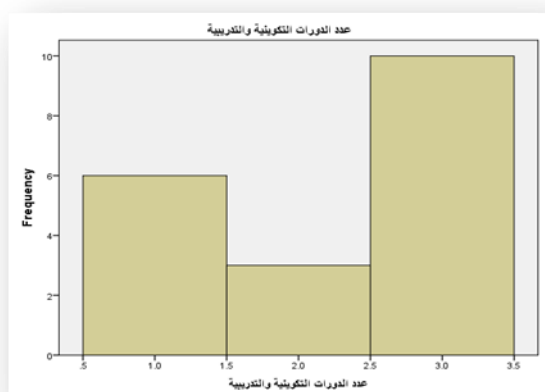
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الفئة العمرية التي تحتل المركز الاول الفئة من 30 الى 40 سنة التي بلغ عددها 11 بنسبة مئوية 57.9% ثم تأتي بعدها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة التي بلغ عددها 6 بنسبة مئوية 31.6% والفئة القليلة والضعيفة جدا كانت لكل من الفئة اقل من 20 سنة بلغ عدده 1 بنسبة مئوية 5.3% وكانت الفئة أكثر من 40 سنة هي كذلك بلغ عدده 1 بنسبة مئوية 5.3% حيث نلاحظ أن الفئة العمرية التي هي موجودة بالمؤسسة هي الفئة من 30 الى 40 سنة دليل على ان المؤسسة تحتكرها فئة الشباب.

- الدورات التكوينية والتدريبية: وتهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى تلقي أفراد العينة دورات تكوينية والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم: (11-3) توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التكوينية والتدريبية

الشكل رقم (13-3) توزيع أفراد حسب عدد الدورات التكوينية والتدريبية



الدورات التكوينية	التكرار	النسبة المئوية
أقل 5 دورات	6	31.6%
5 إلى 10 دورة	3	15.8%
أكثر من 10 دورة	10	52.6%
المجموع	19	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن الأفراد الذين تلقوا دورات تكوينية أكثر من 10 مرات بلغ عددهم 10 بنسبة 52.6% ثم الأفراد الذين تلقوا من 5 إلى 10 مرات بلغ عددهم 3 بنسبة 15.8% والذين تلقوا أقل من 5 مرات بلغ عددهم 6 بنسبة 31.6%. بحيث نلاحظ أن المؤسسة تعتمد عن في طبيعة نظام العمل بتدعيم موظفيها بالدورات التكوينية لمواكبة التطورات والتكنولوجيا الجديدة .

2. تحليل مجالات الدراسة: سنحاول تحليل ومناقشة جميع الفقرات المشكلة لمحاور الاستبيان في كلا القسمين للتعرف على مستوى التكنولوجيا وجودة الخدمات المقدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر , حيث سيتم معالجة كل محور على حدى .

1.2 تحليل محاور تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هذا القسم يتشكل من 3 محاور موزعة كالآتي:

• تحليل ومناقشة عبارات محور المعدات والتجهيزات:

يتشكل هذا المحور من أربعة عبارات ،ومن خلاله سيتم تقييم المعدات والتجهيزات التكنولوجية في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(12-3): تحليل ومناقشة عبارات محور المعدات والتجهيزات

البيان	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	محور التجهيزات والمعدات التكنولوجية
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة	النسبة	النسبة	
موافق	0.653	2.74	16	1	2	تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في المؤسسة بشكل مناسب
			84.3	5.3	10.5	
موافق	0.229	2.95	18	1	0	يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية
			94.7	5.3	0	
موافق	0.229	2.95	18	1	0	يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية
			94.7	5.3	0	
موافق	0.535	2.79	16	2	1	المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة في أماكن مناسبة
			84.2	10.5	5.3	
موافق	0.267	2.86	المتوسط الحسابي الإجمالي			

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور المعدات والتجهيزات التكنولوجية تتراوح مجالات المتوسطات ما بين (2.34 و 3.00) ويتضح من الجدول السابق مايلي: وجود موافقة على إجمالي المحور من طرف المجيبين حيث وافقوا على كامل العبارات الخاصة بالمعدات والتجهيزات الموجودة في مؤسسة إتصالات الجزائر وهذا ما يدل أن المؤسسة مجهزة بجميع المعدات والتجهيزات التكنولوجية.

- تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات: يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم مستوى البرمجيات في المؤسسة من وجهة الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13-3) يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات

محور البرمجيات	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الآراء
تتوفر المؤسسة على البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة	1	3	15	2.74	0.564	موافق
	5.3	15.8	78.9			
البرمجيات الموجودة ذات جودة عالية	1	6	12	2.58	0.607	موافق
	5.3	31.6	63.2			
البرمجيات المتوفرة سهلة الاستخدام	2	6	11	2.47	0.697	موافق
	10.5	31.6	57.9			
تقوم المؤسسة بتحديث البرامج بشكل دوري	2	5	12	2.53	0.697	موافق
	10.5	26.3	63.2			
تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة	2	2	15	2.68	0.671	موافق
	10.5	10.5	78.9			
المتوسط الحسابي الإجمالي						
				2.60	0.541	موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الخمسة لمحور البرمجيات تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34 و 3) ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور البرمجيات قدره 2.60 والانحراف المعياري قيمته 0.541 أي أن اجابات العينة على هذا المحور كلها موافق مما يعني أن مستوى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من مؤسسة إتصالات الجزائر من جانب البرمجيات موجود

- تحليل ومناقشة عبارات محور الاتصال: يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم مستوى الاتصالات في المؤسسة من وجهة الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14-3) يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور الاتصال

محور الاتصال	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
وسائل الاتصال المعتمدة متنوعة (هاتف، النقال، الفاكس، التلكس....)	0	1	18	2.95	0.229	موافق
	0	5.3	94.7			
تتوفر المؤسسة على شبكات الاتصال المناسبة (الانترنت، انترانت، اكسترانت)	1	2	16	2.79	0.535	موافق
	5.3	10.5	84.2			
تم الاستجابة المتوقعة عند استخدام وسائل الاتصال .	1	3	15	2.74	0.562	موافق
	5.3	15.8	78.9			
تم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري.	4	7	8	2.21	0.787	محايد
	21.1	36.8	42.1			
توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت ووسائل الاتصال الاخرى.	2	4	13	2.58	0.692	موافق
	10.5	21.1	68.4			
المتوسط الحسابي الإجمالي						
				2.65	0.431	موافق

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الخمسة لمحور البرمجيات تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34 و 3) ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الإتصال قدره 2.65 والانحراف المعياري قيمته 0.431 أي وجود موافق على إجمالي المحور من طرف المجيبين حيث وافقوا على كامل العبارات الخاصة بالإتصال المؤسسة، ووجود عبارة اتجهت نحو المحايدة حيث الكثير لم يقيم بالموافقة أو عدم الموافقة وفصل المحايدة في الإجابة وهذه العبارة هي الرابعة والتي تنص أنه " تتم صيانة شبكات الأنصال بشكل دوري" هذا يدل على أنهم لم يفهموا العبارة أم فضلوا عدم الإجابة.

2.2 تحليل محاور تقييم مستوى جودة الخدمة العمومية: هذا القسم يتشكل من 6 محاور موزعة كالآتي:

• تحليل ومناقشة عبارات محور الاعتمادية:

يتشكل هذا المحور من أربعة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الاعتمادية في المؤسسة من وجهة الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15-3) يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور الاعتمادية

محور الاعتمادية	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
هناك جودة في الاساليب المتبعة في حل مشاكل الزبائن بفعالية.	2	6	10	2.44	0.705	موافق
	10.5	31.6	94.7			
تتم تلبية حاجات الزبائن في المواعيد المحدد.	4	6	9	2.26	0.806	محايد
	21.1	31.6	47.4			
يوجد أخطاء في تقديم الخدمة.	3	8	8	2.26	0.733	محايد
	15.8	42.1	42.1			
تحرص على تقديم الخدمة بالدقة المطلوبة.	3	6	10	2.37	0.761	موافق
	15.8	31.6	52.6			
المتوسط الحسابي الإجمالي				2.33	0.483	محايد

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول يتجلى أن المتوسط الحسابي لل فقرات الأربعة لمحور الاعتمادية تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (1.67 و 2.33) ويتضح من الجدول السابق مايلي: من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط المرجح الإجمالي للمحور يتراوح من 1.67 إلى 2.33 مما يدل على إتجاه إجابات أفراد العينة إلى المحايدة حيث كانت الإجابة على العبارة الأولى "هناك جودة في الأساليب المتبعة في حل مشاكل الزبائن بفعالية" وكذلك العبارة الأخيرة "تحرص على تقديم الخدمة بالدقة المطلوبة" لكن العبارة الثانية "تتم تلبية حاجات الزبائن في المواعيد المحددة". إتجهت الى المحايدة لأن هناك بعض الخدمات لا يمكن أن تلبى في الموعد المحدد كظهور عمل مفاجئ للمسؤول في اتخاذ القرار كالسفر أو إرتباطات أخرى خارج نطاق العمل مثلا: مرض وفاة..... إلخ، كذلك إتجهت العبارة الثالثة "يوجد أخطاء في تقديم الخدمة" إلى المحايدة، وهذا راجع بأن العامل بالمؤسسة ما هو إلا بشر غير معصوم من الخطأ وإتجاه هاتين العبارتين الى المحايدة مما أثر على المحتوى الإجمالي لمحور الاعتمادية

• تحليل ومناقشة عبارات محور الاستجابة:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الاستجابة في المؤسسة من وجهة الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16-3) يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور الاستجابة

البيان	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	محور الاستجابة
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة	النسبة	النسبة	
موافق	0.697	2.47	11	6	2	الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة الانشغال
			57.9	31.6	10.5	
موافق	0.841	2.47	13	2	4	تستطيع المؤسسة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها
			68.4	10.5	21.1	
محايد	0.885	2.32	11	3	5	تلجأ المؤسسة الى تنصيب موقع الكتروني لتقديم الخدمات .
			57.9	15.8	26.3	
موافق	0.582	2.68	14	4	1	يتم اعلام الزبائن بجميع الخدمات المقدمة
			73.7	21.1	5.3	
موافق	0.841	2.53	14	1	4	تقوم المؤسسة بالرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.
			73.7	5.3	21.1	
موافق	0.517	2.49	المتوسط الحسابي الإجمالي			

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي لل فقرات الخمسة لمحور الاستجابة تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34 و 3) ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الاستجابة قدره 2.49 بانحراف معياري 0.517 أي هناك موافقة على عبارات المحور الثاني من مستويات الخدمة حيث عبر كل المستجوبين على موافقتهم ماعدا عبارة واحدة وهي العبارة الثالثة حيث تنص على أن "تلجأ المؤسسة إلى تنصيب موقع إلكتروني لتقديم الخدمة"، حيث يرون أن هذه العبارة لا يمكن أن تكون أو انهم غير ملمين بكامل مستويات الخدمات المقدمة. إلا أن هذه العبارة لم ت محتوى المحور واتجهت الإجابات نحو الموافقة على ان مستوى الخدمة المقدمة في إتصالات الجزائر من حيث الإستجابة متوفر.

• تحليل ومناقشة عبارات محور الكفاءة:

يتشكل هذا المحور من اربعة عبارات،ومن خلاله سيتم تقييم درجة الكفاءة في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين،وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(17-3)يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور الكفاءة

البيانات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير وافق	محور الكفاءة
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة	النسبة	النسبة	
موافق	0.582	2.68	14	4	1	الشهادة المتحصل عليها مناسبة الى الخدمة الموكلة اليك.
			73.7	21.1	5.3	
موافق	0.692	2.58	13	4	2	أنت راضي عن المهام المكلف بها.
			68.4	21.1	10.5	
موافق	0.315	2.89	17	2	0	لديك المهارات والمعلومات الضرورية لتأدية خدمتك بكفاءة.
			89.5	10.5	0	
موافق	0.562	2.74	15	3	1	استفدت من الدورات التكوينية التي تلقيتها.
			78.9	15.8	5.3	
موافق	0.389	2.72	المتوسط الحسابي الإجمالي			

spssالمصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الاربعة المشكلة لمحور الكفاءة تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34و3)ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الكفاءة 2.72والانحراف المعياري قيمته 0.389 أي أن اجابات العينة على هذا المحور كلها موافق مما يعني أن مستوى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مؤسسة إتصالات الجزائر من جانب الكفاءة موجود.

• تحليل ومناقشة عبارات محور المصدقية:

يتشكل هذا المحور من ثلاثة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة المصدقية في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18-3) يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور المصدقية

البيان	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	محور المصدقية
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة	النسبة	النسبة	
موافق	0.597	2.63	13	5	1	يوجد التزام بالمواعيد التي تقدمها للزبائن.
			68.4	26.3	5.3	
موافق	0.772	2.47	12	4	3	يتم الاجابة عن التساؤلات بشفافية و أمانة.
			63.2	21.1	15.8	
موافق	0.684	2.37	9	8	2	يوجد عدالة ومساواة في التعامل مع الزبائن.
			47.4	42.1	10.5	
موافق	0.536	2.49	المتوسط الحسابي الإجمالي			

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الثلاث المشكلة لمحور المصدقية تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34 و 3) ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور المصدقية قدره 2.49 والانحراف المعياري قيمته 0.536 أي أن كامل أفراد العينة وافقوا على عبارات هذا المحور، مما يعني أن مستوى الخدمة المقدمة في إتصالات الجزائر من حيث المصدقية متوفرة، حيث تلتزم بالمواعيد المقدمة للزبائن وتم الإجابة التساؤلات بشفافية وهناك عدالة في التعامل مع الزبائن وهذا من أجل المحافظة عليهم.

• تحليل ومناقشة عبارات محور الأمان:

يتشكل هذا المحور من ثلاثة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الامان في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19-3) يمثل: تحليل ومناقشة عبارات محور الامان

البيان	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الأمان		
			موافق	محايد	غير وافق
			العدد	العدد	النسبة
موافق	0.769	2.58	14	2	3
			73.7	10.5	15.8
موافق	0.769	2.42	11	5	3
			57.9	26.3	15.8
موافق	0.375	2.84	16	3	00
			84.2	15.8	00
موافق	0.434	2.61	المتوسط الحسابي الإجمالي		

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي لل فقرات الثلاث المشكلة لمحور الامان تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34 و 3) ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الامان قدره 2.61 والانحراف المعياري قيمته 0.434 أي أن اجابات العينة على هذا المحور كلها موافق مما يعني أن مستوى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من مؤسسة إتصالات الجزائر من جانب الامان موجود.

- تحليل ومناقشة عبارات محور المظهر والجوانب المحسوسة:

يتشكل هذا المحور من اربعة عبارات،ومن خلاله سيتم تقييم درجة الجوانب المحسوسة في المؤسسة من وجهة نظر الموظفين،وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(20-3)يمثل : تحليل ومناقشة عبارات محور المظهر والجوانب المحسوسة

البيان	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير وافق	محور المظهر والجوانب المحسوسة
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة	النسبة	النسبة	
موافق	0.582	2.68	14	4	1	توفر أماكن مخصصة لراحة الزبائن
			73.7	21.1	5.3	
موافق	0.562	2.74	15	3	1	التجهيزات المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة.
			78.9	15.8	5.3	
موافق	0.562	2.74	15	3	1	يوجد اهتمام بالمظهر الجيد و الاناقة
			78.9	15.8	5.3	
موافق	0.671	2.68	15	2	2	تحتوي مؤسستكم على لوحات ارشادية تبين اماكن الحصول على الخدمة
			78.9	10.5	10.5	
موافق	0.473	2.71	المتوسط الحسابي الإجمالي			

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي لل فقرات الاربعة المشكلة لمحور المظهر والجوانب المحسوسة تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية ما بين (2.34و3) ويتضح من الجدول السابق مايلي: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور المظهر والجوانب المحسوسة قدره 2.71 والانحراف المعياري قيمته 0.473 أي أن اجابات العينة على هذا المحور كلها موافق مما يعني أن مستوى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من مؤسسة إتصالات الجزائر من جانب المظهر والجوانب المحسوسة موجود.

المطلب الثالث:العلاقة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومستوى جودة الخدمة المقدمة

سنقيس العلاقة الارتباطية بين جميع محاور الدراسة بمعرفة أي المحاور أقوى ارتباطاً وأيهما أقل، علماً أن درجة الارتباط تكون كالتالي:

الجدول رقم (3-21) يمثل: معاملات الارتباط

تقييم الارتباط	درجة الارتباط
ارتباط طردي ضعيف	من (0) ----- (0.4+)
ارتباط عكسي ضعيف	من (0-) ----- (0.4-)
ارتباط طردي متوسط	من (0.4+) ----- (0.6+)
ارتباط عكسي متوسط	من (0.4+) ----- (0.6-)
ارتباط طردي قوي	من (0.6+) ----- (0.8+)
ارتباط عكسي قوي	من (0.6-) ----- (0.8-)
ارتباط طردي قوي جداً	من (0.8+) ----- (1+)
ارتباط عكسي قوي جداً	من (0.8-) ----- (1-)

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss

الجدول رقم (3-22) يمثل: العلاقة الارتباطية بين محاور الدراسة

محاور الدراسة	معامل الارتباط	الاعتمادية	الاستجابة	الكفاءة	المصادقية	الامان	الجوانب الملموسة
المعدات	معامل الارتباط	0.658	0.565	0.793	0.681	0.568	0.720
البرمجيات	القيمة المعنوية	0.002	0.012	0.000	0.001	0.011	0.001
البرمجيات	معامل الارتباط	0.696	0.768	0.829	0.772	0.488	0.823
البرمجيات	القيمة المعنوية	0.001	0.000	0.000	0.000	0.034	0.000
الاتصال	معامل الارتباط	0.620	0.723	0.703	0.629	0.767	0.854
الاتصال	القيمة المعنوية	0.005	0.000	0.001	0.004	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss

من خلال الجدول نستنتج العلاقات الارتباطية التالية:

1. بين المعدات والتجهيزات ومستوى الخدمة المقدمة:

* نلاحظ أنه العلاقة بين التجهيزات والمعدات ومستوى جودة الخدمة من حيث الاعتمادية قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r = 0.658$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.002 أقل من 0.05

* أما العلاقة بين التجهيزات والمعدات ومستوى جودة الخدمة من حيث الاستجابة متوسط وطردي، حيث قيمة الارتباط $r = 0.565$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.012 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين التجهيزات والمعدات ومستوى جودة الخدمة من حيث الكفاءة كانت علاقة قوية أيضاً، حيث قيمة الارتباط $r = 0.793$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05.

* لاحظ أنه العلاقة بين التجهيزات والمعدات ومستوى جودة الخدمة من حيث المصادقية قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r = 0.681$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.001 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين التجهيزات والمعدات ومستوى جودة الخدمة من حيث الأمان متوسط وطردي، حيث قيمة الارتباط $r = 0.568$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.011 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين التجهيزات والمعدات ومستوى جودة الخدمة من حيث المظهر والجوانب الملموسة قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r = 0.720$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.001 أقل من 0.05.

2. بين البرمجيات ومستوى الخدمة المقدمة:

* نلاحظ أنه العلاقة بين البرمجيات ومستوى جودة الخدمة من حيث الاعتمادية قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.696$ وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.001 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين البرمجيات ومستوى جودة الخدمة من حيث الاستجابة قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.768$ وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين البرمجيات ومستوى جودة الخدمة من حيث الكفاءة قوي جدا وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.829$ وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين البرمجيات ومستوى جودة الخدمة من حيث المصداقية قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.772$ وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين البرمجيات ومستوى جودة الخدمة من حيث الامان متوسط وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.488$ وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.034 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين البرمجيات ومستوى جودة الخدمة من حيث المظهر والجوانب الملموسة قوي جدا وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.823$ وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05.

3. بين الاتصال ومستوى الخدمة المقدمة:

* نلاحظ أنه العلاقة الاتصال ومستوى جودة الخدمة من حيث الاعتمادية قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.620$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.005 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين الاتصال ومستوى جودة الخدمة من حيث الاستجابة قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.723$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة بين الاتصال ومستوى جودة الخدمة من حيث الكفاءة قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط $r=0.703$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.001 أقل من 0.05.

* نلاحظ أنه العلاقة الاتصال ومستوى جودة الخدمة من حيث المصادقية قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط

$r = 0.629$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.004 أقل من 0.05

* نلاحظ أنه العلاقة بين الاتصال ومستوى جودة الخدمة من حيث الامان قوي وطردي، حيث قيمة الارتباط

$r = 0.767$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية 0.000 أقل من 0.05

* نلاحظ أنه العلاقة بين الاتصال ومستوى جودة الخدمة من حيث المظهر والجوانب الملموسة قوي جدا

وطردي، حيث قيمة الارتباط $r = 0.854$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لأن قيمته المعنوية

0.000 أقل من 0.05.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات:

سوف يتم اختبار عدة فرضيات من خلال الاختبارات الإحصائية الخاصة بشأن هذه الدراسات وذلك حسب أهداف الدراسة .

1 اجراء اختبار كاي 2 للاستقلالية بين المتغيرات الوصفية:

1.1 إجراء اختبار كاي² بين المستوى التعليمي و الوظيفة: أخذنا في البداية هذين المتغيرين لما لهما من تأثير على البعض وعلى إجمالي محتوى الدراسة وسوف نختبر الفرضيات التالية:

$H_0 =$ لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي والوظيفة

$H_1 =$ توجد علاقة بين المستوى التعليمي والوظيفة

عند مستوى دلالة 5%

من مخرجات SPSS تحصلنا على النتائج التالية:¹

- نلاحظ ان قيمة كاي² للاستقلالية عند مستوى دلالة 5% ودرجة قوية 6 تساوي الى 6.161 وقيمة معنوية لديها حسب مخرجات spss هي 0.405 وهذه القيمة أكبر من 0.05 أي نقبل الفرضية الصفرية ويعني عدم وجود دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي والوظيفة.

2.1 اختبار كاي² بين الدورات التدريبية و الاقدمية نضع الفرضية التالية:

H_0 لا توجد علاقة بين الدورات التدريبية والأقدمية =

$H_1 =$ توجد علاقة بين الدورات التدريبية والأقدمية

عند مستوى دلالة 5%

من خلال نتائج SPSS تحصلنا على مايلي:²

¹ أنظر ملحق رقم 02

² المرجع نفسه

- نلاحظ أن قيمة كاي² للاستقلالية عند مستوى دلالة 5% ودرجة قوية 6 تساوي الى 6.442 وقيمة معنوية لديها حسب مخرجات spss هي 0.168 وهذه القيمة أكبر من 0.05 أي نقبل الفرضية الصفرية ويعني لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأقدمية وعدد دورات التدريبية

2. اختبار تحليل التباين الأحادي: يستخدم تحليل التباين الاحادي في التحقق من دلالة الفروق بين متوسطات ثلاث مجموعات او أكثر في متغير تابع واحد ويتم ذلك بالمقارنة بين المتوسطات جميعها في آن واحد بدلا عن إجراء مقارنات ثنائية عن طريق اختبار T

سنعتمد في هذا الاختبار على اجمالي كل محور من محاور الدراسة وأخذ المتغيرات الديموغرافية أو الخصائص العامة للعينة حيث نأخذ القيم التي بها أكثر من عنصرين

1.2 إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي بين إجمالي المحاور تبعا للأقدمية:

نختار الفرضيات التالية عند مستوى دلالة 5%:

H_0 = لا توجد فروق بين متوسطات اجابات العينة تبعا للأقدمية

H_1 = توجد فروق بين متوسطات اجابات العينة تبعا للأقدمية

من خلال نتائج SPSS تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (23-3) يمثل: تحليل التباين الأحادي بين إجابات العينة حول تقييم جودة الخدمة العمومية بإتصالات الجزائر تبعا للأقدمية

الخوار	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	0.181	2	0.090	0.359	0.704
	داخل المجموعات	4.034	16	0.225		
	المجموع	4.215	18			
الاستجابة	بين المجموعات	0.553	2	0.276	1.034	0.378
	داخل المجموعات	4.277	16	0.267		
	المجموع	4.829	18			
الكفاءة	بين المجموعات	0.955	2	0.477	4.286	0.032
	داخل المجموعات	1.782	16	0.111		
	المجموع	2.737	18			
المصداقية	بين المجموعات	0.393	2	0.196	0.722	0.501
	داخل المجموعات	4.356	16	0.272		
	المجموع	4.749	18			
الامان	بين المجموعات	0.408	2	0.204	1.093	0.359
	داخل المجموعات	2.984	16	0.187		
	المجموع	3.392	18			
المظهر والجوانب الملموسة	بين المجموعات	0.586	2	0.293	1.361	0.284
	داخل المجموعات	3.446	16	0.215		
	المجموع	4.033	18			
التجهيزات والمعدات	بين المجموعات	0.304	2	0.152	2.465	0.117
	داخل المجموعات	0.986	16	0.062		
	المجموع	1.289	18			
البرمجيات	بين المجموعات	1.255	2	0.627	2.494	0.114
	داخل المجموعات	4.025	16	0.252		
	المجموع	5.280	18			

0.127	2.359	0.381	2	0.762	بين المجموعات	الاتصالات
		0.162	16	2.585	داخل المجموعات	
			18	3.347	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول السابق أن كل القيم المعنوية كانت أكبر من 0.05 يعني أننا نقبل فرضية صفرية تقول انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات العينة تبعا للأقدمية معادا في حالة خاصة اختلفت فيها فروق المتوسطات للعينة تبعا للأقدمية وهي محور الكفاءة أي أنه اجابات العينة حول مستوى الكفاءة تبعا للأقدمية توجد فيها فروق بين المتوسطات لأن القيمة المعنوية أقل من 0.05

2.2 اجراء اختبار تحليل التباين الأحادي تبعا للوظيفة وإجمالي المحاور:

نضع الفرضيات التالية عند مستوى دلالة 5%:

H_0 = لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة

H_1 = توجد فروق ذات دلالة احصائية بين محاور الدراسة تبعا للوظيفة

من خلال نتائج SPSS تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (24-3) يمثل : تحليل التباين الأحادي بين إجابات العينة حول تقييم جودة الخدمة العمومية بإتصالات الجزائر تبعا الوظيفة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	0.243	2	0.121	0.489	0.622
	داخل المجموعات	3.972	16	0.248		
	المجموع	4.215	18			
الاستجابة	بين المجموعات	0.531	2	0.265	0.988	0.394
	داخل المجموعات	4.299	16	0.269		
	المجموع	4.829	18			
الكفاءة	بين المجموعات	0.526	2	0.263	1.902	0.182
	داخل المجموعات	2.211	16	0.138		
	المجموع	2.737	18			
المصداقية	بين المجموعات	0.289	2	0.144	0.518	0.605
	داخل المجموعات	4.460	16	0.279		
	المجموع	4.749	18			
الامان	بين المجموعات	0.111	2	0.056	0.274	0.764
	داخل المجموعات	3.279	16	0.205		
	المجموع	3.392	18			
المظهر والجوانب الملموسة	بين المجموعات	0.553	2	0.276	1.271	0.304
	داخل المجموعات	3.480	16	0.218		
	المجموع	4.033	18			
التجهيزات والمعدات	بين المجموعات	0.047	2	0.024	0.303	0.743
	داخل المجموعات	1.242	16	0.078		
	المجموع	1.289	18			
البرمجيات	بين المجموعات	0.701	2	0.351	1.225	0.320
	داخل المجموعات	4.579	16	0.286		
	المجموع	5.280	18			

0.280	1.379	0.246	2	0.492	بين المجموعات	الاتصالات
		0.178	16	2.855	داخل المجموعات	
			18	3.347	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق وجدنا كل القيم المعنوية أكبر من 0.05 بالتالي نقبل الفرض الفري القائل انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجمالي المحاور تبعا للوظيفة عند مستوى معنوية 5%

3.2 تحليل التباين الأحادي بين اجمالي المحاور تبعا للمستوى التعليمي:

نضع الفرضيات التالية عند مستوى الدلالة 0.05%

لا توجد فروق بين اجمالي المحاور تبعا للمستوى التعليمي $H_0 =$

توجد فروق بين اجمالي المحاور تبعا للمستوى التعليمي $H_1 =$

من خلال نتائج SPSS تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (24-3) يمثل : تحليل التباين الأحادي بين اجابات العينة حول تقييم جودة الخدمة العمومية بإتصالات الجزائر تبعا

المستوى التعليمي

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.422	0.995	0.233	3	0.699	بين المجموعات	الاعتمادية
		0.234	15	3.516	داخل المجموعات	
			18	4.215	المجموع	
0.015	4.840	0.792	3	2.375	بين المجموعات	الاستجابة
		0.164	15	2.454	داخل المجموعات	
			18	4.829	المجموع	
0.346	1.194	0.176	3	0.527	بين المجموعات	الكفاءة
		0.147	15	2.209	داخل المجموعات	
			18	2.737	المجموع	
0.758	0.396	0.116	3	0.349	بين المجموعات	المصادقية
		0.293	15	4.400	داخل المجموعات	
			18	4.749	المجموع	
0.523	1.781	0.153	3	0.458	بين المجموعات	الامان
		0.196	15	2.933	داخل المجموعات	
			18	3.392	المجموع	
0.246	1.538	0.316	3	0.949	بين المجموعات	المظهر والجوانب الملموسة
		0.206	15	3.084	داخل المجموعات	
			18	4.033	المجموع	
0.549	0.731	0.055	3	0.164	بين المجموعات	التجهيزات

		0.075	15	1.125	داخل المجموعات	والمعدات
			18	1.289	المجموع	
0.518	0.789	0.240	3	0.720	بين المجموعات	البرمجيات
		0.304	15	4.560	داخل المجموعات	
			18	5.280	المجموع	
0.274	1.427	0.248	3	0.743	بين المجموعات	الاتصالات
		0.174	15	2.604	داخل المجموعات	
			18	3.347	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جميع قيم المعنوية كانت أكبر من 0.05 ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة على إجمالي المحاور تبعا للمؤهل العلمي عدا حالة واحدة وجدنا فيها قيمة المعنوية أقل من 0.05 وهي خاصة بمحور الاستجابة مما يجعلنا نرفض الصفري ونقبل الفرض البديل في هذه الحالة أي انه توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة حول محور الاستجابة تبعا للمؤهل العلمي.

خلاصة الفصل :

لقد قمنا في هذا الفصل التطبيقي بدراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالمديرية العملياتية بالوادي ,ومعرفة تطورها التاريخي ونشأتها ,ودرسنا مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة وتحسينها من وجهة نظر عمال المؤسسة ,بحيث حاولنا دراسة واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ومدى إنعكاسها في تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال إعتقادنا على توزيع إستبيان لعينة من عمال المؤسسة ,وتحليله والعرض الإحصائي وعرض النتائج وإختبار صحة فرضيات الدراسة ,ومن خلاله تم التوصل إلى أن وضعية التكنولوجيا في تطور مستمر (ملاحقتها للعصر الحالي) والتي تؤدي إلى تحسين جودة خدماتها ورضا زبائننا ,حيث نلتمس أن هذه التكنولوجيا تم تحسينها وتفعيلها عبر السنوات الماضية,من خلال ادخال التكنولوجيا المتطورة حتى تصل مؤسسة اتصالات الجزائر إلى غايتها وهو تحسين جودة الخدمة المقدمة حتى تكون دائما مميزة وراقية جدا وفي المستوى المطلوب وهو ما يميزها عن باقي المؤسسات الأخرى ,إلا أن الرهان الحقيقي للمؤسسة يتمثل في قدرتها للإستغلال الأمثل لمزايا هذه التكنولوجيا وتسخيرها لصالح الزبون والعمل على رضائه وتقديم له أفضل الخدمات وبجودة عالية,ومنه لزم على المؤسسة أن توفر جميع وسائل هذه التكنولوجيا في جميع ادارتها لما لها من دور في تحسين جودة الخدمة المقدمة ,كما يجب عليها أن تبقى حريصة عن الدورات التكوينية والتدريبية لعمالها بصفة دورية ومستمرة خاصة عند إستحداثات التكنولوجيا وتطورها ,وأن تهتم بتحفيز العمال وتهيئة الظروف الملائمة لهم لكي يكون المردود أفضل وإستجابة للزبائن أكثر وتقديم الخدمة بأحسن حال.

الخاتمة

الخاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال النقطة التي يركز فيها كل ما هو جديد في العملية التعليمية المعاصرة وتلعب دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء عمومية أو خاصة فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتميز بها من تحسين صورة أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسات تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي المكان والزمان .

إختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: نعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بثبيت الشبكات الداخلية لتسهيل عملية تبادل المعلومات بحيث ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة وهي فرضية صحيحة لأن هذه الوسائل لها تأثير كبير على سرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة حيث تقوم المؤسسة بتحقيق الأهداف الاتصالية عن طريق الاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الاتصالات بالمؤسسة وخلق ثقافة المؤسسة وتدعيم جو العمل داخلها ونشر صورة جيدة للمؤسسة لدي عمالها أو المتعاملين معها .

الفرضية الثانية: يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية بنسبة معتبرة جدا وهي فرضية صحيحة حيث أن تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة من خلال إعتمادها على تكنولوجيا متطورة لها تأثير واضح من خلال تحسن كل أنشطتها وعملياتها لإعطاء أفضل تقديم للخدمات وبجودة عالية لتفادي مشاكل الوقت والمكان وتوفير بيئة مناسبة لتسهيل الخدمات والعمل على تحقيق رفاهية للزبون أي تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الثالثة: نعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث المعدات والتجهيزات له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في إتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة وهي فرضية صحيحة بحيث لها علاقة إرتباطيه وهذا ما توصلنا له في الفصل الثالث من خلال دراسة الحال .

الفرضية الرابعة: لا يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث البرمجيات له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة وهي فرضية خاطئة يمكن لتكنولوجيا المعلومات من حيث البرمجيات لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة .

الفرضية الخامسة: نعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث الاتصال له علاقة ذات دلالة إحصائية مع مستوى الخدمة العمومية في اتصالات الجزائر من حيث معايير الجودة وهي فرضية صحيحة وهذا ما أكدته دراسة الحالة في الفصل الثالث.

نتائج الدراسة: توصلنا من خلال دراستنا للنتائج التالية:

النتائج الدراسة النظرية:

- أن تكون لتكنولوجيا المعلومات والاتصال متطلبات أساسية لا بد من توفيرها من معدات وتجهيزات وبرمجيات وعناصر شبكات الاتصال وتفعيل المورد البشري.
- ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين سير العمل بالمؤسسة.
- يجب على المؤسسة أن تستغل التكنولوجيا الإستغلال الأمثل وتحسين آليات عمل هذه التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمة العمومية لتحقيق الرفاهية وتقديم أحسن خدمة للزبون لضمان بقاء وولاء الزبون.
- يوجد هناك علاقة إرتباطية كبيرة جدا بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية.

نتائج الدراسة الميدانية:

- وجدنا أن مستوى التكنولوجيا من حيث المعدات والتجهيزات يرتبط ارتباطاً بمستوى الخدمة العمومية من حيث الكفاءة في حين أن هذا المستوى لا يؤثر على الخدمة العمومية من حيث الأمان.
- مستوى التكنولوجيا من حيث البرمجيات له علاقة كبيرة بمحددات مستوى الخدمة العمومية بإستثناء مستوى الخدمة العمومية من حيث الأمان.

- الاتصال من المستويات المهمة لتكنولوجيا الاتصال حيث له علاقة إرتباطية قوية مع كل محددات مستوى الخدمة العمومية حيث بلغ معامل الارتباط من 0.62 إلى 0.85.

- الأمان من بين كامل المستويات العامة للخدمة العمومية الذي لا يتأثر بمستويات التكنولوجيا في الشركة إتصالات الجزائر على غرار باقي المستويات.

التوصيات والاقتراحات: من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي

تساعد في تحسين جودة الخدمة العمومية للمؤسسات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها:

- التخطيط لإنشاء وتطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة.

- العمل على اعتماد إستراتيجية الاتصالات ذات كفاءة عالية مع إعطاء الأولوية للنوع والكم والحرص على استخدام التطبيقات.

- يجب على المؤسسة تبني سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستند لخطة إستراتيجية مدروسة وموثوقة ومحددة الخطوات، تأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل الخدمات المقدمة بالمؤسسة وطبيعة زبائنها، وتستجيب إلى المفاهيم الحديثة للاتصال، بما يحقق أهداف المؤسسة، مع ضرورة متابعتها وتطويرها باستمرار وفق المستجدات بالحيط.

- ضرورة إعادة النظر في الميزانية المخصصة، وهذا بدعم أكبر مما يسمح باستخدام أساليب وأدوات اتصالية متطورة ومتنوعة وبانتشار أوسع، لتحقيق الأهداف المطلوبة.

- الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب والتوظيف بشكل سليم، لأداء المهام الاتصالية بنجاح، كما لابد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع الوسائل الاتصال المتطورة، لتحقيق أهداف المؤسسة.

- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة الداخلية.

- مراعاة الدقة في استخدام التوقيت المناسب خلال عملية الاتصال الداخلي بين الرئيس والمرؤوس، لما لذلك من اثر ايجابي على طبيعة العلاقات مع العاملين، كون طول فترة الانتظار للاتصال مع الرؤساء، وعدم الدقة في التوقيت تؤدي إلى انعدام الرغبة في الاتصال وبالتالي يفقد الاتصال الفوائد المرجوة منه.

آفاق الدراسة: بعد إتمام معالجة الدراسة التي تطرقت بالمؤسسة محل الدراسة، نجد بأنه لا يمكن حصر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دراسة واحدة بحكم تشعب جوانب الموضوع وتشابكه، ومنه نرى إمكانية مواصلة البحث في جوانب لها صلة بالموضوع وتحتاج إلى تعميق أكثر، لأن دارستنا كانت محددة في تحليل هذا الموضوع من منظور كثافة استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية لما لها تأثير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبون من خلال دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية بالوادي فقط من هذا المنطلق نقترح إشكالية من الموضوع لدراسات أخرى نصوغها كما يلي:

- دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع قاعدة الاستبيان من خلال اعتماد عينات للعديد من المؤسسات العمومية منها والخاصة لندرس أوجه الاختلاف.

- إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين متغيرات أخرى غير تحسين جودة الخدمة العمومية، أو دراسات أخرى لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الخارجي للمؤسسة أو الداخلي.

المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. إبراهيم بختي, التجارة الإلكترونية مفاهيم وإستراتيجية التطبيق في المؤسسة, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2008.
2. أحمد حسين الرفاعي, مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية), الطبعة الرابعة, دار وائل, عمان, 2005.
3. أحمد ماهر, كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال, الدار الجامعية الأسكندرية 2004/2003.
4. السيد محمد الفهمي, فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية, دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, الاسكندرية, 2006.
5. بشير العلاق, نظريات الاتصال مدخل متكامل, دار اليازوري العملية, عمان 2010.
6. جولي بالانت, التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss ترجمة خالد العمري, دار الفاروق للنشر والتوزيع, ط2, الجيزة, مصر, 2009.
7. حسين حريم, مهارات الاتصال في عالم الإقتصاد وإدارة الأعمال, دار حامد, عمان, 2009.
8. جمال أبو شنب, العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن, دار المعرفة الجامعية, مصر 1999.
9. ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي, الإتصال والعلاقات العامة, الطبعة الاولى, دار الصفا, عمان, الاردن, 2005.
10. ربحي مصطفى, اقتصاد المعلومات, الطبعة الأولى, دار الصفاء, عمان, 2010.
11. علاء السلمي, حسين السلمي, شبكات الإدارة الإلكترونية, الطبعة الأولى, دار وائل, عمان, 2005.
12. عزت محمد جرادات وصادق إبراهيم عودة, العلم والتكنولوجيا والتنمية, الطبعة الأولى, دار صفا, عمان, 2007.
13. عبد الباري, إبراهيم درة, تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة 2003.
14. غسان قاسم داود اللامي, إدارة التكنولوجيا مفاهيم وداخل تقنيات تطبيقات عملية, الطبعة الاولى, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, 2007.
15. صلاح الشنواني, التنظيم والادارة في قطاع الأعمال, مؤسسة شباب الجامعة, الاسكندرية, 1997.
16. سعد غالب ياسين, أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات, الطبعة الأولى, دار المناهج, عمان, 2005.
17. شعبان فرج, الاتصالات الادارية, دار الاسامة للنشر, الطبعة الاولى, 2008.
18. فيصل دليو, الأتصال (التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال), الطبعة الأولى, دار الثقافة, عمان.

19. أحمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
20. محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، د.ت.
21. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
22. محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، دار وائل، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
23. معن محمود عياصرة ومروان محمد بنو أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار الحامد، عمان، 2008.
24. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
25. محمد الصيرفي، راقب جودة منتجاتك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
26. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
27. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار الحمدي العامة، الجزائر، 2004.

الرسائل الجامعية :

28. أيمن برنجي، الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة أحمد بوقر بومرداس، 2008/2009.
29. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2013.
30. بوعلي فريدة، فوزيل حكيمة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر بالبويرة، ماستر علوم الاقتصادية تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة الجزائر، 2014.
31. بوبكر عباسي، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2008/2009.

32. بوعنان نور الدين ،جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية ،تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة ،2006.
33. عبد الرحمان القري،تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على ادارة الموارد البشرية،مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية،(غير منشورة)تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون سنة.
34. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة ،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة منتوري قسنطينة،2009/2010
35. سميرة كرامة،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة،دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقترت،ماستر العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2011.
36. شوقي شاذلي ،أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية،تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2008
37. محمد ناجي،الحسين قاسمي،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة حمة لخضر الوادي،2015/2016.
38. كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 - قلمة، الجزائر، 2010.
39. فلة العيهار، دور الجودة في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير بالخروية،تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر ،2005
40. فتيحة بوحروود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2005 / 2006
41. فرج عبد الرؤوف،فارس حتاترة ،لزهارى حميداني،الاستراتيجية التسويقية لتقديم منتج جديد،دراسة حالة اتصالات الجزائر وكالة الوادي،لنيل شهادة تقني سامي ،تخصص التسويق،المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني البشير لعامة بالوادي ،دفعة افريل 2016

المجلات والجرائد و المقاييس

المجلات:

42. إبراهيم بظاظو، أحمد العمارة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 54، 2010
43. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة العدد الرابع، 2006.
44. عبد القادر بريس، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، العدد3، ديسمبر 2005.
45. عبد المحسن تعساني، عمر عقيلي، ياسمين حلوي، قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية و أثرها على رضاهم و تطبيق ذلك على المشافي الجامعية السورية، مجلة بحوث، جامعة حلب سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية العدد لعام 2007.
46. عزوي عمر و عجيلة محمد، مؤسسات المعرفة و ثقافة المؤسسات الاقتصادية - رؤية مستقبلية، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد الرابع، 2006،
47. يوسف بومدين، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الخامس، 2007.
48. فؤاد ناصر ، مراكز الخدمات الجماهيرية... راحة المواطن وسلاح في وجه الفساد، " نشرة تكنولوجيا الادارة " ، مصر ، وزارة الدولة للتنمية الادارية، العدد الثامن ، فيفيري / مارس 2007.

المقاييس :

49. إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لدفعه ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005/2004.

50. إبراهيم بختي,مقياس المعلوماتية,كلية العلوم الاقتصادية,جامعة قاصدي مرباح,ورقلة2003/2004

الجرائد

51. جريدة اتصالات الجزائر، العدد 10، سبتمبر 2003.

الملتقيات:

52. رتيبة عروب، إدارة الجودة الشاملة وإنعكاسها على أداء المنظمة، الملتقى العلمي الوطني إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التطبيقية، جامعة مولاي الطاهر

المواقع الإلكترونية:

53. الموقع الإلكتروني للمؤسسة: <http://www.algeriatelecom.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/4/23

المداخلات:

— دكتور مقران رفاع(جامعة لمسيطة) , و فاروق حريزي(جامعة سطيف), مداخلات في ورشة "تكوين الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة و تحقيق التشغيل الكامل" تحت المحور الثالث التنمية المستدامة و ظاهرة البطالة, تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في التكوين ,دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

الملاحق

جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي-

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: العلوم الإقتصادية

تخصص: ماستر إقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات

إستبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة ماستر تحت عنوان *دور تكنولوجيا الاتصالات في تحسين جودة الخدمة العمومية* دراسة حالة

مؤسسة إتصالات الجزائر - بالوادي -

نرجوا منكم - فضلا وليس أمرا - مساعدتنا من خلال إجابتكم على هذا الإستبيان , كما أحيطكم علما بأن هذا

الإستبيان يستخدم في سرية لغرض البحث العلمي فقط . وشكرا جزيلا .

تحت إشراف : الأستاذ ضو نصر

من إعداد الطالبات: سليمان فاتن- عمامرة حنان- بوسينة سعدية

ملاحظة: ضع علامة X على الإجابة التي تناسبك (إجابة واحدة)

أولا: بيانات شخصية

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- العمر (السن): أقل من 20 سنة ☐ 20-30 سنة ☐
- المستوى التعليمي: من ثانوي ☐ 40 فأكثر ☐ 30-40 سنة ☐
- الأقدمية: أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐
- مهندس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- ليسانس ☐
- تقني (تقني) ☐

15-10 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

• الوظيفة:

• عدد الدورات التكوينية والتدريبية:

ثانيا : أقسام ومحاور الإستبيان

أ. تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الرقم	الاستفسارات	غير موافق	محايد	موافق
1.	تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في المؤسسة بشكل مناسب.			
2.	يجب التوسع أكثر في إستخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية.			
3.	يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية.			
4.	المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة في اماكن متناسبة .			
5.	تتوفر المؤسسة على البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة.			
6.	البرمجيات الموجودة ذات جودة عالية .			
7.	البرمجيات المتوفرة سهلة الإستخدام.			
8.	تقوم المؤسسة بتحديث البرامج بشكل دوري.			
9.	تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.			
10.	وسائل الإتصال المعتمدة متنوعة (الهاتف ,النقال,الفاكس,التلكس...).			
11.	تتوفر المؤسسة على شبكات الاتصال المناسبة(انترنت ,انترانيت ,إكسترانيت).			
12.	تم الإستجابة المتوقعة عند إستخدام وسائل الإتصال.			
13.	تم صيانة شبكات الإتصال بشكل دوري.			
14.	تستخدم المؤسسة الأنترنت في التحوار مع الزبائن.			

ب. تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة في إتصالات الجزائر.

الرقم	الاستفسارات	غير موافق	محايد	موافق
أولا :من حيث الاعتمادية				
1.	هناك جودة في الأساليب المتبعة في حل مشاكل الزبائن بفعالية.			
2.	تتم تلبية حاجات الزبائن في المواعيد المحددة.			
3.	يوجد أخطاء في تقديم الخدمة.			
4.	تحرص على تقديم الخدمة بالدقة المطلوبة.			
ثانيا:من حيث الإستجابة				
5.	الإستجابة الفورية لإحتياجات الزبائن مهما كانت درجة الإنشغال .			
6.	تستطيع المؤسسة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها .			
7.	تلجأ المؤسسة الى تنصيب موقع الكتروني لتقديم الخدمات.			
8.	يتم إعلام الزبائن بجميع الخدمات المقدمة			
9.	يحتوي الموقع على إستقبال الشكاوى والإستفسارات.			
ثالثا:من حيث الكفاءة				
10.	الشهادة المتحصل عليها مناسبة الى الخدمة المؤكدة اليك.			
11.	أنت راضي عن المهام المكلف بها.			
12.	لديك المهارات والمعلومات الضرورية لتأدية خدمتك بكفاءة.			
13.	تلقيت دورات تدريبية وتكوينية في مجال خدمتك.			
رابعا:من حيث المصادقية				
14.	يوجد إلترام بالمواعيد التي تقدمها للزبائن.			

			15. يتم الإجابة عن التساؤلات بشفافية وأمانة.
			16. يوجد عدالة ومساواة في التعامل مع الزبائن.
خامسا: من حيث الأمان			
			17. توفر المؤسسة وسائل للأمن (حراسة, كاميرات مراقبة, ..).
			18. هناك عقوبات عند إفشاء معلومات سرية تخص العميل.
			19. تدفع المؤسسة تعويض لعملائها عند حدوث خطأ.
سادسا: من حيث المظهر والجوانب الملموسة			
			20. توفر أماكن مخصصة لراحة الزبائن.
			21. التجهيزات المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة.
			22. يوجد إهتمام بالمظهر الجيد والأناقة.
			23. تحتوي مؤسساتكم على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة

قائمة الاساتذة المحكمون للإستبيان

الدرجة العلمية	الأستاذ
أستاذ محاضر "ب"	د/بوبكر نعرورة
أستاذ مساعد	د/إبراهيم لوصيف
أستاذ مساعد أ	د/سامي بن خيرة
أستاذ محاضراً	د/إحميداتو محمد الناصر
أستاذ محاضر "ب"	د/الباي محمد

Chi-Square Tests الجدول 1 كاي 2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.161 ^a	6	.405
Likelihood Ratio	8.218	6	.223
Linear-by-Linear Association	.157	1	.692
N of Valid Cases	19		

Chi-Square Tests الجدول 2 كاي 2

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.442 ^a	4	.168
Likelihood Ratio	8.440	4	.077
Linear-by-Linear Association	5.786	1	.016
N of Valid Cases	19		

ANOVA الجدول 1

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
من حيث المعدات والتجهيزات	Between Groups	.304	2	.152	2.465	.117
	Within Groups	.986	16	.062		
	Total	1.289	18			
من حيث البرمجيات	Between Groups	1.255	2	.627	2.494	.114
	Within Groups	4.025	16	.252		
	Total	5.280	18			
من حيث الاتصالات	Between Groups	.762	2	.381	2.359	.127
	Within Groups	2.585	16	.162		
	Total	3.347	18			
الإعتمادية	Between Groups	.181	2	.090	.359	.704
	Within Groups	4.034	16	.252		
	Total	4.215	18			
الإستجابة	Between Groups	.553	2	.276	1.034	.378
	Within Groups	4.277	16	.267		
	Total	4.829	18			
الكفاءة	Between Groups	.955	2	.477	4.286	.032
	Within Groups	1.782	16	.111		
	Total	2.737	18			
المصداقية	Between Groups	.393	2	.196	.722	.501
	Within Groups	4.356	16	.272		
	Total	4.749	18			
الأمان	Between Groups	.408	2	.204	1.093	.359
	Within Groups	2.984	16	.187		
	Total	3.392	18			
المظهر والجوانب الملموسة	Between Groups	.586	2	.293	1.361	.284
	Within Groups	3.446	16	.215		

Total	4.033	18			
-------	-------	----	--	--	--

ANOVA الجدول 2

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
من حيث المعدات والتجهيزات	Between Groups	.047	2	.024	.303	.743
	Within Groups	1.242	16	.078		
	Total	1.289	18			
من حيث البرمجيات	Between Groups	.701	2	.351	1.225	.320
	Within Groups	4.579	16	.286		
	Total	5.280	18			
من حيث الاتصالات	Between Groups	.492	2	.246	1.379	.280
	Within Groups	2.855	16	.178		
	Total	3.347	18			
الإعتمادية	Between Groups	.243	2	.121	.489	.622
	Within Groups	3.972	16	.248		
	Total	4.215	18			
الإستجابة	Between Groups	.531	2	.265	.988	.394
	Within Groups	4.299	16	.269		
	Total	4.829	18			
الكفاءة	Between Groups	.526	2	.263	1.902	.182
	Within Groups	2.211	16	.138		
	Total	2.737	18			
المصادقية	Between Groups	.289	2	.144	.518	.605
	Within Groups	4.460	16	.279		
	Total	4.749	18			
الأمان	Between Groups	.112	2	.056	.274	.764
	Within Groups	3.279	16	.205		
	Total	3.392	18			
المظهر والجوانب الملموسة	Between Groups	.553	2	.276	1.271	.307
	Within Groups	3.480	16	.218		
	Total	4.033	18			

ANOVA الجدول 3

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
من حيث المعدات والتجهيزات	Between Groups	.164	3	.055	.731	.549
	Within Groups	1.125	15	.075		
	Total	1.289	18			
من حيث البرمجيات	Between Groups	.720	3	.240	.789	.518
	Within Groups	4.560	15	.304		
	Total	5.280	18			
من حيث الاتصالات	Between Groups	.743	3	.248	1.427	.274
	Within Groups	2.604	15	.174		
	Total	3.347	18			
الإعتمادية	Between Groups	.699	3	.233	.995	.422
	Within Groups	3.516	15	.234		
	Total	4.215	18			
الاستجابة	Between Groups	2.375	3	.792	4.840	.015
	Within Groups	2.454	15	.164		
	Total	4.829	18			
الكفاءة	Between Groups	.527	3	.176	1.194	.346
	Within Groups	2.209	15	.147		
	Total	2.737	18			
المصادقية	Between Groups	.349	3	.116	.396	.758
	Within Groups	4.400	15	.293		
	Total	4.749	18			
الأمان	Between Groups	.458	3	.153	.781	.523
	Within Groups	2.933	15	.196		
	Total	3.392	18			
المظهر والجوانب الملموسة	Between Groups	.949	3	.316	1.538	.246
	Within Groups	3.084	15	.206		
	Total	4.033	18			