



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الشهيد حمه لخضر_ الوادي
كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير



مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة
دراسة حالة_ المديرية العملية (اتصالات الجزائر) الوادي

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

د.وليد مرتضى نوه

إعداد الطلبة:

_ بوليفة شيماء

_ تركي مباركة

_ قاسمي شهرزاد

_ قويدر عبد الرحمان

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
بن على عبد الرزاق	استاذ	رئيسا
وليد مرتضى نوه	أستاذ محاضر ب	مشرفا
ديدة كمال	أستاذ محاضر أ	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الشهيد حمه لخضر_ الوادي
كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير



مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة
دراسة حالة_ المدرية العملية (اتصالات الجزائر) الوادي

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطلبة:

_ بوليفة شيماء

_ تركي مباركة

_ قاسمي شهرزاد

_ قويدر عبد الرحمان

تحت إشراف:

د.وليد مرتضى نوه

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
بن علي عبد الرزاق	أستاذ	رئيسا
وليد مرتضى نوه	أستاذ محاضر ب	مشرفا
ديدة كمال	أستاذ محاضر أ	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2024/2023

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا و امتنانا على البدء والختام وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين لم يكن
الحلم قريبا ولا طريق كان محفوفا بالتسهيلات ولكن فعلتها اهدي ثمرة نجاحي
إلى رمز العطاء والتضحية إلى من تستقبلني بابتسامة وتودعني بدعاء إلى ملاكي الطاهر وقوتي بعد
الله أُمي العزيزة
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب وأضاء طريقي ودربي وقوتي في كل خطوة أخطوها أبي
الغالي

إلى من قيل فيهم [سنشد عضدك بأخيك]

إلى أخواتي البنات(ماجدة وراوية) اللواتي كنا مصابيح ينورونا لي درب في حياتي

إليك يا من كنتي لي أما بعد أُمي وملاذا أمانا أختي الكبرى(مرزاقة)

إلي أخي ضلعي الثابت وسندي بعد الله (أيوب)

إليكم يا صديقاتي صديقات الخطوة الأول والخطوة ما قبل الأخيرة

وإلى كل من عجزت الذاكرة عن ذكره وكان له جزء من ثمرة هذا العمل أهديها له

بوليفة شيماء

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وأمتانا على البدء والمختار

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

أهدي هذا النجاح إلى نفسي الطموحة و لقد ظننت أنني لا أستطيع و لكن ... (من قال أنا لها نالها ... و إن أبت رغما عنها أتيت بها)
و ها أنا اليوم أختم مذكرة تخرجي ف الحمد لله و اللهم لا تجعله أخر عهدي مع العلم و إجعلها خير بداية لطرق أعظم .

أهدي ثمرة جهدي إلى أبي (عبد الجبار) الحاضر في قلبي دائما فثمرتك يأبى نجحت و إنتصرت حتى على ذاتها لم تثنيها الحياة و الا
الاشخاص ... إلى مصدر قوتي و فخري أنني عاهدته بهذا النجاح و ها أنا اليوم أتممت و عدي و أهديته إليك (رحم الله روحك و جزاك
عني خير الجزاء)

إلى نبراس ايامي ووهج حياتي إلى رفيقة الدرب و الداعمة الأولى في حياتي التي ظللت دعواتها تضم إسمي دائما ... (أمي حفظها الله
لي)

إلى كم كانوا السند و العضد و الساعد إخواتي(دعاء ، سفيان ، إسلام ، سلسبيل ، منار) و عائلتي الكريمة و إلى عمي رحمه الله (محمد
الامين الباسط)

إلى كل من ساندني بكل حب و ضعف و أزاح عن طريقي المتاعب مهيدا لي الطريق زارعا الثقة و الإصرار بداخلي ، إلى من شد الله
به عضي فكان خير معي

إلى جميع من أمدوني بالقوة و التوجيه و أمن بي و دعمني في الاوقات الصعبة و يؤمنوا بشجاعتي مهما ضعفت

وإلى كل ماعلني حرفا من أستاذتي الكرام و كل من ساعدني و كان له الدور في إتمام هذا مذكرة

سائلة المولى عز و جل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا و الآخرة

شهرزاد قاسمي

BONTONTV

الإهداء

(وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

الحمد لله أولا وآخرا وظاهرا وباطنا كما يجب ربنا ويرضى، ولك الحمد إن مرضيت ولك الحمد بعد الرضا . .

شكر الله تعالى ونحمده على أن وفقنا وأعاننا في انجاز هذا العمل المتواضع

وبكل فخر اهدي تخرجي

إلى ذلك الرجل العظيم ومصدر الأمان الذي دعمني منذ الصغر وأنا، وأنا، دربي لتحقيق حلمي، مرسل علمي الحياة بأجمل شكل

وبذل كل ما بوسعك ولم يخل (أبي جني)، أدامك الله ظلانا

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها احتضني قلبها قبل يدها، إلى من سهرت لي الشدائد بدعائها، علمتني الأخلاق قبل الحروف

إلى الشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمة، إلى وهج حياتي (أمي حفظها الله)،

إلى مصدر قوتي، الداعمين الساندين وجداء المتق إلى من مدت أياديهم في الأوقات الضعف إلى من مرهقوا على نجاحي إلى من بدلو جهدا في مساعدتي وكانوا عوننا

وسندا إلى (إخوتي البنات) أو اخواني (يحيى، عبد القهار، سمير، عبد الباسط) وإلى أولاد إخوتي (لؤي، بيان، أكرم، يمني، جاد، مرزاق،

امتنان، مراد، عبد النور، إياد، اليأس، وصال، جهينة، أمين، عصام، مسلم) مرسي بحفظهم ويرعاهم

إلى مرفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات أهدىكم هذا الانجاز وثمره نجاحي الذي طالما تمنيت، راجيا من الله تعالى

أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي .

تركي مباركة (الكرام)

شكر وتقدير

أولا الشكرُ والحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه،
نشكره ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على جزيل عطائه وعلى
كلما أنعم عليه به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا العمل، ونسأله
تعالى أن يتفعبه،

ومن هذا المنبر تتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى الأستاذ المشرف
ولييد مرتضى نوه لما قدمه من خبرته وتفرض علينا بالنصائح والتوجيهات التي
ساهمت في إثراء موضوع دراستنا أسأل الله أن يزيد في علمه وفضله،
كما تتقدم بالشكر إلى أعضاء اللجنة الموقرة وإلى كل من علمنا
حرف طيلة مشوارنا الدراسي أساتذتي الأفاضل .
ثم أشكر أولئك اللذين كان لهم فضل ولو بجزء صغير مدوا لنا يد
المساعدة، خلال هذه الفترة .

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، الأفراد، البرمجيات، الشبكات) في تحسين جودة الخدمة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي وقد أجريت الدراسة الميدانية لدى وكالة اتصالات الجزائر بالوادي، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 40 عامل في مؤسسة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة تم استخدام البرنامج الإحصائي .spss v22

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها على جودة الخدمة في المؤسسة محل محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، اتصال، جودة الخدمة، اتصالات الجزائر.

Abstract: This study aims to identify of the influence of the technology of informations and communication with its dimensions (hardware, equipment, databases, individuals , software and network) in improving of the service's quality where it relied on descriptive approach . There were field studies conducted at Algeria telecom agency in Eloued and the questionnaire was used as a tool for collecting data where it was distributed as a sample for fourteen workers in the the organization , and the statistical program was used to analyze and test the study hypothesis .

The study concluded that there is an impact of information and communication technology and its dimensions on the quality of the service in the institution under study.

keywords : technology of informations, communication, the quality of service ,algeria telecom.

الفهرس

الفهرس

الإهداء

شكر وتقدير

I.....الملخص:

ب.....المقدمة:

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

2.....تمهيد

3.....المبحث الأول: مفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

3.....المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

6.....المطلب الثاني: أهمية و أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

7.....المطلب الثالث: خصائص و مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

10.....المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة

10.....المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة

14.....المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة:

15.....المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة:

16.....المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة:

17.....المبحث الثالث: الدراسات السابقة

17.....المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:

21.....المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

23.....المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة

25.....خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

27.....تمهيد

28.....المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

28	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
29	المطلب الثاني : طريقة جمع البيانات والأدوات المستخدمة في التحليل.....
30	المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان.....
30	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان.....
31	المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.....
31	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
41	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....
43	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.....
50	خلاصة الفصل.....
52	الخاتمة.....
55	قائمة المراجع.....
60	الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
28	تحديد العينة المستهدفة	1-2
28	مقياس ليكارت الخماسي	2-2
30	معامل الثبات	3-2
31	توزيع العينة حسب الجنس	4-2
32	توزيع العينة حسب السن	5-2
33	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	6-2
33	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	7-2
34	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة	8-2
35	تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر الموظفين	9-2
38	تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين	10-2
41	اختبار التوزيع الطبيعي	11-2
42	معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان	12-2
43	تحليل تباين الانحدار لبعء الأجهزة والعتاد وجودة الخدمة	13-2
44	تحليل الانحدار البسيط لبعء الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة	14-2
44	تحليل تباين الانحدار لبعء البرمجيات وجودة الخدمة	15-2
45	تحليل الانحدار البسيط لبعء البرمجيات على جودة الخدمة	16-2
45	تحليل تباين الانحدار لبعء الشبكات والاتصال وجودة الخدمة	17-2
46	تحليل الانحدار البسيط لبعء الشبكات والاتصال على جودة الخدمة	18-2
46	تحليل تباين الانحدار لبعء الافراد وجودة الخدمة	19-2
47	تحليل الانحدار البسيط لبعء الأفراد على جودة الخدمة	20-2
47	تحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة	21-2
48	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية	22-2

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
د	نموذج الدراسة	1-1
9	مكونات (أبعاد) تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2-1
11	مثلث الخدمة	3-1
13	مفهوم جودة الخدمة	4-1
31	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-2
32	توزيع أفراد العينة حسب السن	2-2
33	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	3-2
34	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	4-2
35	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	5-2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
60	الاستبيان	1
63	قائمة الأساتذة المحكمين	2
64	مخرجات برنامج SPSS V22	03

المقدمة

المقدمة:

تعد التكنولوجيا مظهر من مظاهر العصر الحديث حيث تدخل في جل استخدامتنا في الحياة، حتى صار يطلق على العصر الحالي بعصر المعلومات، وقيمة أي منظمة اليوم تكمن في موجوداتها غير المادية أي يتمثل بإدارة المعلومات التي تمتلكها، ولذلك أصبحت توظف التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مساعدتها على تحقيق أقل تكلفة من الوقت والكفاءة والنوعية في العمل وهذا راجع إلى استخدام الآلات والمعدات الحديثة المتطورة، واعتمدها في جمع وتخزين المعلومات إلكترونياً، مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسات وبالتالي تحسين جودة خدماتها، فلم يؤثر شيء في الحياة مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي ذات أهمية بالغة حيث زاد الاهتمام بمجال الخدمات حيث أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول وميزة تميزها عن الباقي، وعليه سعت الدراسة إلى التركيز على مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات، ومن أجل تحقيق ذلك قامت هذه الدراسة بدراسة ميدانية بمؤسسة المدرية العملية (اتصالات الجزائر).

الإشكالية الرئيسية .

بناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي؟.

إن هذا السؤال الرئيسي يدفعنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التي تساهم في الإحاطة بالموضوع من جميع الجوانب وهي:

- ✓ هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة.
- ✓ هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرمجيات على جودة الخدمة .
- ✓ هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الشبكات والاتصال على جودة الخدمة.
- ✓ هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على جودة الخدمة.
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى للمستوى التعليمي والوظيفي في العمل؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات تعزى للمستوى التعليمي والوظيفي في العمل؟
- ✓

ثانياً: فرضيات الدراسة .

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية كإجابة مبدئية على الأسئلة المطروحة :

الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة.

الفرضيات الفرعية:

- ✓ - يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة.
- ✓ - يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرمجيات على جودة الخدمة .
- ✓ - يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الشبكات والاتصال على جودة الخدمة.
- ✓ - يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على جودة الخدمة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى للمستوى التعليمي والوظيفي

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات تعزى للمستوى التعليمي والوظيفي

ثالثا: أهمية الدراسة .

تتبع أهمية هذه الدراسة من ضرورة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي لتحسين مستوى جودة الخدمة .

- باعتبار التكنولوجيا من التحديات المعاصرة التي تفرض على المؤسسات في الوقت الراهن في تحسين جودة خدماتها نظرا لتطورات التي نشهدها.

رابعا: أهداف الدراسة .

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف العام و المتمثل في قياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، بوكالة اتصالات الجزائر (الوادي) إضافة إلى الأهداف التالية :

- معرفة التحسينات التي أضفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمات المقدمة في الوكالة .

خامسا: أسباب اختيار الموضوع .

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية وذاتية كما يلي:

✓ أسباب الذاتية :

✓ الرغبة الشخصية بالموضوع.

✓ طبيعة الاختصاص، تناسب الموضوع مع التخصص العلمي .

✓ أسباب الموضوعية :

✓ القيمة والأهمية التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي ودور الكبير التي تلعبها في تحسين الخدمات في مختلف المجالات .

✓ من أجل معرفة أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لوكالة اتصالات الوادي محل الدراسة .

سادسا: حدود الدراسة .

من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، تم تحديد حدود الدراسة على النحو التالي :

✓ **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده بعد الأجهزة والعتاد، بعد البرمجيات، بعد الشبكات والاتصال، بعد الأفراد، في تحسين جودة الخدمة.

✓ **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة على وكالة اتصالات الجزائر (وكالة الوادي) ولاية الوادي.

✓ **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من فيفري إلى أفريل من سنة 2024 .

✓ **الحدود البشرية:** اختصت الدراسة على عمال وموظفي وكالة اتصالات الجزائر بولاية الوادي والتي شملتها الدراسة.

سابعا: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة .

نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، وذلك لتوصيف متغيرات الدراسة والوقوف عند دلالاتها، وتفسير العلاقة والترابط بين المفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده وجود الخدمة بعملياتها.

أما الأدوات المستخدمة في الدراسة، فاعتمدت على أدوات جمع المعطيات والمتمثلة في الاستبيان، وأدوات لتحليل البيانات وقياس أثر تكنولوجيا المعلومات spss التحليل الإحصائي والمتمثلة في البرنامج الإحصائي الاتصال في تحسين جودة الخدمة في وكالة اتصالات الجزائر محل الدراسة .

ثامنا: صعوبات الدراسة .

✓ ضيق الوقت .

✓ صعوبة جمع المعلومات .

✓ صعوبة في جمع عينة الدراسة لكبير مجتمع الدراسة.

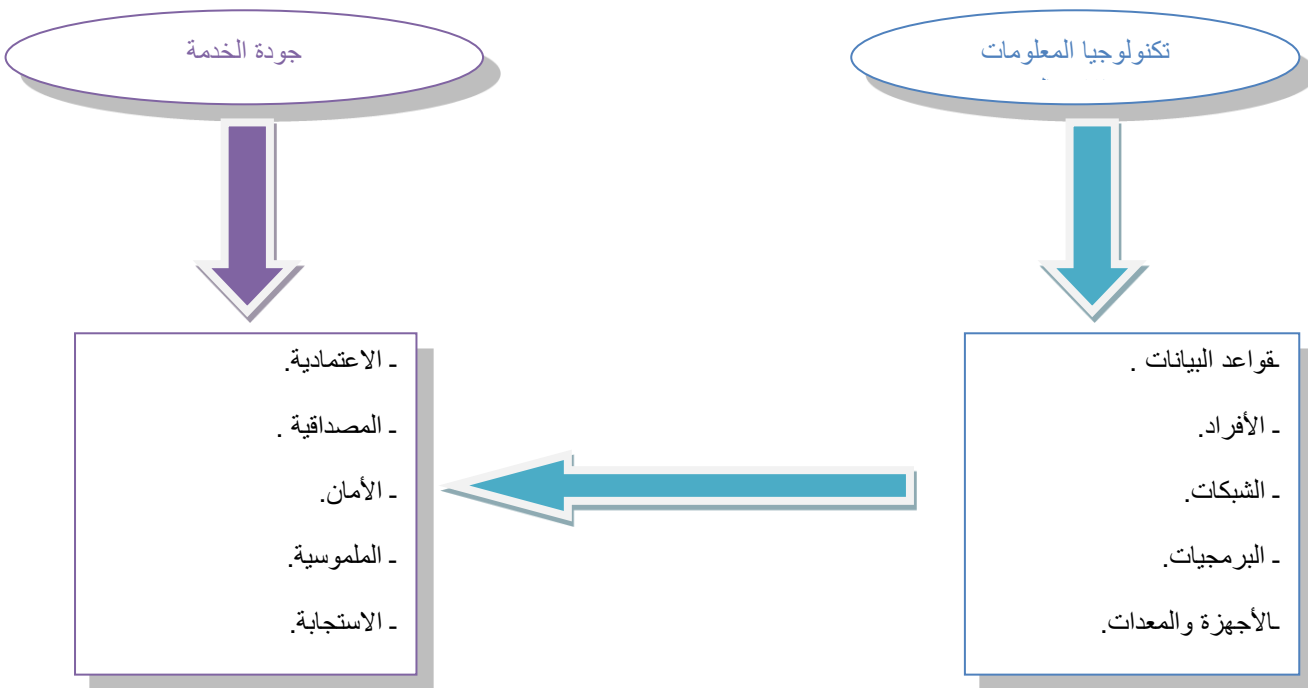
تاسعا: هيكل الدراسة .

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين كما يلي:

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى الإطار النظري من مفاهيم أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضا تطرقنا إلى مكوناتها وخصائصها وجودة الخدمة تعريفها وخصائصها وأبعادها وطرق قياسها إضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضع الدراسة .

الفصل الثاني: تناولنا فيه موضوع الدراسة من الجانب التطبيقي من عينة الدراسة وتحليل الاستبيان واستنتاج النتائج ومناقشتها.

عاشرا نموذج الدراسة: تم اقتراح نموذج للدراسة بناء على مضمون الإشكالية المطروحة والعلاقة التي تربط المتغير المستقل بالمتغير التابع وهو ما يوضحه الشكل التالي:
الشكل رقم (1-1) : نموذج الدراسة



الفصل الأول:
الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
والاتصال وجودة الخدمة

تمهيد

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورات سريعة ولم يعد خافيا للعيان الأهمية البالغة التي صارت تحتلها في الوقت الراهن حيث أصبحت عنصرا هاما في المؤسسات من خلال استخدام تقنيات تكنولوجيا حديثة في العمل وهذا لما تقدمه من إمكانيات جبارة في معالجة البيانات والاتصال والبرمجيات الحديثة بحيث لم يعد من الممكن الاستغناء عنها .

و تعد جودة الخدمة مفهوما واسعا و هاما في مختلف المجالات و هي تشير إلى مستوى التميز الذي تقدمه المؤسسات أو الشركات لعملائها من خلال تلبية احتياجاتهم و توقعاتهم بكفاءة و فعالية، و لن يأتي هذا الاهتمام هذه المؤسسات و الشركات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تدريب الكفاءة على استخدام هذه الوسائل، و في هذه الدراسة سوف نعرض الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة .

وسنخصص هذا الفصل الأول لنتعرف من خلاله على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة ،من خلال تسليط الضوء على المواضيع التالية :

- ✓ المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة
- ✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أن العصر الذي نعيشه اليوم هو عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (عصر المعلوماتية) بالأحرى الحقب الجديد للمعلومات، وهذا لما نميز به عن باقي العصور الأخرى من انسياب المعلومات، حيث ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال العقود الأخيرة في زيادة إنتاجية المؤسسات على اختلاف نشاطاتها وهذا نتيجة التطورات المتسارعة والعولمة وظهور الكيانات العملاقة وهو ما يمكن أن يدعم عملية الإنتاج وبيع السلع وتقديم الخدمات وهذا لما تقدمه التكنولوجيا من إمكانيات جبارة في معالجة البيانات والاتصال والبرمجيات الحديثة .

سوف نتطرق إلى بعض تعاريف المختلفة لها واتخاذ لمحة عن تطورها التاريخي وتحديد مكوناتها .

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: مفهوم التكنولوجيا

✓ يتكون مصطلح التكنولوجيا من جزئيين: تكنوً وهو لفظ يوناني قديم يعني فن الصناعة أو العمل و لوجياً ويعني علم أو منهج وكلمة تكنولوجيا تعني العلم التطبيقي للنواحي الصناعية وهناك من يري بأن التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته. أما المعجم (webster) فيعرفها بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي الفني لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

إذا يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها ذلك العلم الذي يعني بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين لمعالجة المشكلات و تصميم الحلول العلمية المناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها لتحقيق أهداف محددة.¹

✓ وعرفت كلمة تكنولوجيا بأنها الاستخدام أو الاستغلال العلمي السليم للمواد المتاحة أو الطاقات والإمكانيات المتوفرة.²

✓ التكنولوجيا هي مجموعة من المعدات (الآلات و التقنيات ...) والمعارف العلمية (الأفكار والأساليب المعرفية..) التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجاته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة .

بمعنى أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد :

- المعدات والآلات التي يستعملها الإنسان، أو ما أصبح يعرف في المعلوماتية باسم (hardwara)

- البرمجيات وهي المعارف والأفكار والأساليب التي تمكن من استخدام هذه المعدات والآلات، (software) أو ما أصبح يعرف في المعلوماتية باسم

ثانياً: مفهوم البيانات

✓ البيانات (Data) فهي مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج إلى معالجة تنظيم، أو إعادة تنظيم، لكي تتحول إلى معلومات. فهي إذا مواد أولية تحتاج إلى تحويلها إلى مواد مصنعة .

¹زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 17.
²فاطمة أحمد الخزاعلة، الاتصال وتكنولوجيا التعلم، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 8.

والبيانات، من جهة أخرى، تأخذ شكل نص، أو أرقام، أو أشكال، أو رسوم، أو صورة، أو تسجيل، أو إي مزيج من هذه العناصر.¹

✓ البيانات (Data) هي موارد وحقائق خام أولية rawfacts، ليست ذات قيمة بشكلها الأولى هذا، مالم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة.²

ثالثاً: مفهوم المعلومات

✓ المعلومات كلمة شائعة منذ خمسينات القرن التاسع عشر، وتم استعمالها في مجالات مختلفة، وهي من حيث اللغة مشتقة من كلمة علم ودلالاتها هي المعرفة التي يمكن نقلها اكتسابها وهي مورد أساسي في إي نشاط بشري، وعنصر مهم في علاقة المجتمعات بعضها ببعض من النواحي السياسية والاقتصادية والثقافية.³

✓ تعرف المعلومات على أنها: البيانات التي يمكن أن تغير من تقديرات متخذ القرارات .
وأيضاً هي: مقياس لقيمة رسالة معينة لمتخذ قرار معين في موقف محدد.

ويمكن تعريف المعلومات على أنها عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات، أي أنها ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة.⁴

✓ المعلومات هي مجموعة الحقائق والمفاهيم التي تخص إي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان ويمكن أن تكون أماكن أو أشياء أو أناسا والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث أو القراءة والاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها ويجب أن تحمل المعلومات قيمة.⁵

رابعاً: مفهوم الاتصال

✓ مصطلح الاتصال في اللغة العربية، كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه الانتهاء إليه. أما كلمة Communication الانجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني Commuins ومعناها عام أو شائع أو مألوف. وتعني الكلمة: المعلومة المرسل، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.⁶

✓ الاتصال هو عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين المرسل والمستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار والمعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية، أو معني مجرد أو واقع معين.⁷

خامساً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

✓ يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها تقنيات الحصول على المعلومات اختزانها وبنها وذلك بالاستخدام توليفة من المعدات الميكرو الإلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد.⁸

✓ تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوي الذي يراد توصيله من خلال عملية

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامري، تكنولوجيا المعلومات تطبيقاتها الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 27.

² ربيحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 95.

³ حمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات، الدار الجزائرية، الجزائر، 2015، ص 7.

⁴ صلاح الدين عبد المنعم مبارك، نظم المعلومات المحاسبية، دار التعليم الجامعي لطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص 13.

⁵ علاء السالمي، عثمان الكلائي، د.هلال البياتي، اساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 15.

⁶ ربيحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 27.

⁷ خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 20.

⁸ ررزار العياشي، غباد كريمة، مرجع سابق، ص 29.

الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو مطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، تم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه الموارد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمنة، ونقلها إلى مكان آخر، ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور¹.

✓ تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبت باستخدام المعلومات ولا يقصر ذلك على تجهيزات المادية hardware أو البرامج software بل يشير إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يريجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته. وتعرف كذلك بأنها عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها تخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظم الاتصالات الحديثة.²

التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: في البداية أطلقت تسمية علم الكمبيوتر عندما كان المتعلم يسعى لفهم طبيعة هذا الجهاز الذي يستطيع انجاز ملايين التعليمات في وقت قصير مع تطور هذا العلم يسمى تكنولوجيا المعلومات التي تعني كيفية توظيف الحواسيب و البرمجيات لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة المعلومات وكذلك نقل واستعادة المعلومات ومن ثم تطور المفهوم ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،ويمكن تلخيص مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ما يلي:³

➤ - تطور أجهزة معالجة المعلومات :

ويقصد بها مراحل تطور الكمبيوتر فمنذ أربعينيات القرن الماضي حيث شهد هذا الجهاز تطورات كبيرة ونختصرها في ما يلي :

● الجيل الأول 1946-1959: ظهر هذا الجيل بجامعة pennsylvanie بين 1944 - 1946 على شكل أول آلة الكترونية تحتل مساحة تقارب 160م²، وكانت تعمل بالصمامات المفرغة وتستهلك الكثير من الطاقة وتفرض الكثير من الحرارة.

● الجيل الثاني 1959 - 1965 : وقد استعمل في هذا الجيل الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة والتي ساعدت على التغلب على مشكلة الحرارة وقللت من معدلات التوقف ووفرت في الطاقة .

● الجيل الثالث 1965 - 1970 : استعمل في هذا الجيل الالكترونيات الدقيقة ، والفرق بينه وبين الجيل الذي سبقه في:

- صغر حجمه والذي نتج عن استعمال الالكترونيات الدقيقة بإدماج الدوائر الالكترونية .
- تطور الذاكرات الفرعية القادرة على استيعاب معلومات كبيرة بأقل تكلفة .

● الجيل الرابع 1970 - 2000: وقد ارتبط باكتشاف وتطور Micro _processor والذي يعتمد على تقنية دمج اكبر عدد ممكن من المكونات الأساسية على شريحة واحدة .

¹ ماهر عودة الشمالية ، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف الكافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار للنشر والتوزيع ، عمان، 2014، ص 66.

² جاسم محمد الطحان ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤشرات المعتمدة لأغراض التنمية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، 2018، ص 72.

³ نفس المرجع، ص ص 74-75.

- الجيل الخامس من 2000 - إلى المستقبل: وهو محور بحوث تجرى في أوروبا والولايات المتحدة واليابان حيث تعمل هذه الدول على ابتكار ما يسمى بالحواسيب الذكية والتي يمكنها القيام بكثير من الأعمال المكتبية من خلال إدماج اللغة العادية كتابيا والتواصل الصوتي مع الآلة من خلال تقنيات الوسائط المتعددة وتكنولوجيا الواقع الافتراضي

المطلب الثاني: أهمية و أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان وعملت على إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمؤسسات من اتصال وبحث وبيع وشراء وتوزيع وحتى قضاء أوقات الفراغ، كما تعمل على بناء علاقات تشابك صناعي غير تلك العلاقات السائدة في ظل الاقتصاد التقليدي، علاقات أقل وضوحاً وأكثر تعقيداً، ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان أقل تكلفة .

حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل احد أهم أعمدة المؤسسات، أنها تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية، وارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جداً من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها، إدارة أكثر فعالية للمواد البشرية والربائين، تحسين الإنتاج، والتحكم في التكاليف¹.
ونلخصها في نقاط التالية:²

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الاقتصادية إذ تسمح للمجتمعات والأفراد بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً .
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة سهلة لتوصل منافع الإمام بالقراءة، والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى جميع الدول والمناطق العالم وخاصة المناطق الأكثر انعزالاً .
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة هامة لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة من خلال القضاء على الفقر، الجوع، والمرض، والأمية والتدهور البيئي .
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والاتصال وتقاسم المعلومات، والمعارف، وترفع من فرص تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاءً للمجتمع الإنساني .
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يعبروا عن رأيهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو انتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على النحو لم يكن ممكن في السابق .

ثانياً: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تتمثل الأهداف الثلاثة عشر لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:³
- ✓ الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها .
 - ✓ التكاليف الكلية لنظام .

¹ زرزار العياشي ، غياد كريمة، مرجع سابق، ص 32.

² جاسم محمد الطحان، مرجع سابق، ص 78 .

³ زرزار العياشي ، غياد كريمة، مرجع سابق، ص 35.

- ✓ الأداء (حجم المبيعات).
- ✓ طبيعة وخبرة المستخدم.
- ✓ امن المعلومات.
- ✓ إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- ✓ سرعة تطوير النظام .
- ✓ القدرة تحمل أعمال إضافية.
- ✓ إمكانية تكبير الإمكانيات.
- ✓ زمن الضمان .
- ✓ المجهيزات اللازمة للحفاظ على النظام.

المطلب الثالث: خصائص و مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
وتتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بخصائص ومكونات يمكن حصرها في التالي :

أولاً : خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خصائص تميزها نذكر منها ما يلي¹ :

التفاعلية: وهو إمكانية تبادل الأفكار والأدوار بين المرسل والمستقبل أينما يوجد التفاعل بينهما في العملية الاتصالية، مما يمكن من عملية التفاعل.

تحديد المستفيد: وهذا مما يضمن أن تكون عملية تبادل المعلومات بدرجة عالية من التحكم، وتوجيه المعلومات إلى المعنيين دون غيرهم، وذلك عن طريق معرفة رغبات المستفيدين من المعلومات وتقديراتها له ديما له .
التزامية: وهذا يعني إمكانية تبادل المعلومات دون شرطي تواجدهما في نفس الوقت التراسل أي مجرد استقبالها من الجهاز، واستعمالها وقت الحاجة.

قابلية التحرك والحركة: مما يعني إمكانية بث المعلومات واستقبالها بغض النظر عن مكان تواجد المرسل ل والمس تقبل .
قابلية التوصيل: وذلك يعني إمكانية توصيل الأجهزة فيما بينها بغض النظر عن الشركة المصنعة للأجهزة زة أو البلا د المص نع .
قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات وتحويلها على أي شكل كانت هذه المعلومات حيث يمكن تحويل الرسالة الصوتية إلى مطبوعة أو مقروءة.

الشيوع والانتشار: القدرة على التوسع أكثر وإمكانية وصولها للطبقات أكثر في مجتمع العالمية : وتعني انتقال المعلومات بين مختلف دول العالم دون وجود عوائق تمنع وصول المعلومات ات .

تقليل الوقت: السماح بتبادل المعلومات في أقل وقت ممكن، كما يمكن الوصول إلى قواعد البيانات

¹ وليد مرتضى نوة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2022، ص ص 17-18.

الخدمة وقصصها. التفاعل بين المهارات الإنسانية والآلة وهو نتيجة لاقتسام المهام الفكرية بين المستخدم والنظام. الإنتاجية: تكنولوجيا المعلومات هي الأداة الأكثر فعالية في الرفع من الإنتاجية، فتكنولوجيا المعلومات هي من أهم الأدوات المستخدمة في دعم الابتكار والإبداع مما يساهم في تنمية الإنتاج والخدمات في المؤسسات بمختلف أنواعها.

ثانياً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹

1- الأجهزة :

تتضمن كافة المكونات المادية (الأجهزة الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال، ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات، وتتكون من :

أ- وحدات الإدخال : هي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدات المعالجة المركزية، وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف الضوئي، عصا التحكم اليدوي، وغيرها.

ب - وحدة المعالجة المركزية: تمثل هذه الوحدة الجزء الرئيس من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة، والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية.

ج - وحدة الإخراج: تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائل الشائع، الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال البيانية، الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية والمخرجات الصوتية .

د- وحدة الذاكرة الثانوية /المساعدة: تستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يتم إضافة الذاكرة الثانوية، ومن أهم الوسائل الشائعة هي الأشرطة المغناطيسي والأقراص المغناطيسية .

2- البرمجيات :

هو عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها إلى :

أ- نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب .

ب - تطبيقات البرمجيات، وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي)، مثل برنامج التخزين، برنامج الرواتب وبرنامج معالجة الكلمات.

3- الاتصالات :

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض، بواسطة وسائل اتصالات متعددة والبنية التحتية للاتصالات.

¹ - عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف، الأردن - عمان، 2015، ص ص 130 - 133.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

أو هي التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة، وتشمل الاتصالات، أجهزة التحكم بالاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية .

4- البيانات :

تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات، والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي علي بيانات مرتبة بشكل معين، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

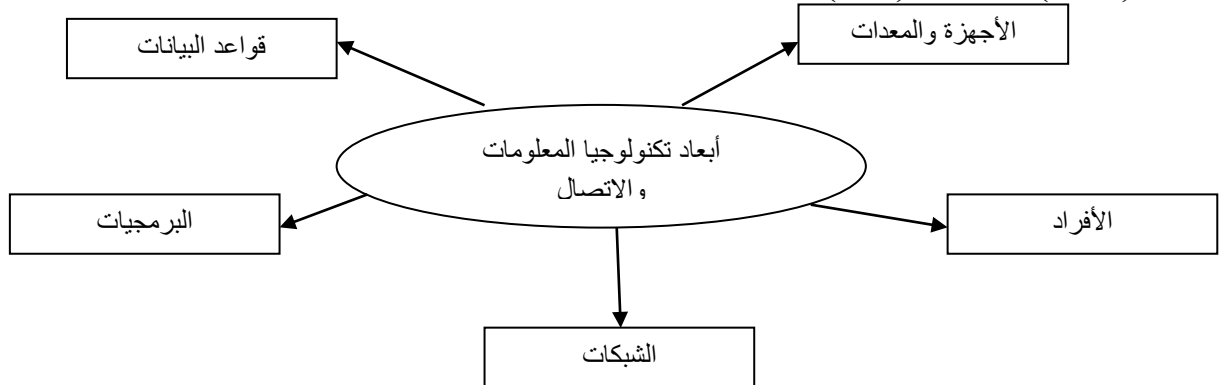
- أ - البيانات البيانية: تشمل الصور والأشكال البيانية، وما شابهها .
- ب - البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية .
- ج - البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية .

5- الأفراد:

هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى :

- المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مخصصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء، يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .
- الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات، كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء ومستهلكين).

الشكل (1 - 2) مكونات (أبعاد) تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نماذج السابقة.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة

أصبحت لجودة الخدمة أهمية كبيرة حيث تعد من العناصر الأساسية لأي مؤسسة تعتمد عليها لتحقيق ميزة تنافسية تميزها على الآخرين، ومن خلال هذا المبحث، سوف نتطرق إلى بعض التعاريف الخاصة بجودة الخدمة ولخصائصها وتحديد أبعادها وطرق قياسها.

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة

قبل تعريف جودة الخدمة يجب أولاً معرفة كل من " الجودة " و " الخدمة "

أولاً – تعريف الجودة

لغويًا بأنها المقابلة و الاتفاق و المطابقة. و يرجع أصل المصطلح إلى **Quality** تعريف الجودة و تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة و قديما كان **Qualities** الكلمة اليونانية يشير مصطلح الجودة إلى الدقة و الإتقان في البناء¹.

✓ يتضمن مفهوم الجودة الخصائص الأساسية المدركة للسلع أو الخدمات التي تلتقي أو تفوق توقعات الزبائن، خصوصاً تلك المتعلقة بالسمات والأداء التي يتم على أساسها النظر لنشاطات المنظمات على أنها تنتج قيمة مضافة. وتعد الجودة إحدى سمات ومؤشرات أداء السلعة أو الخدمة فهي تلعب دوراً هاماً في عملية المنافسة، وفي جعل الأداء التنظيمي متميزاً².

✓ و يعرفها أيضاً: هي مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات.

✓ و عرفها أيضاً هي مواءمة المنتج للاستعمال و دقة لمتطلبات العميل، أي يقصد بالجودة حسب هذا التعريف قدرة المنتج على أدائه للاستعمال وفقاً لمواصفات مطلوبة فيه بهدف تحقيقه لمتطلبات و رضى المستهلك عنه³.

✓ عرفها أيضاً: تعبر عن درجة التألق و التمييز و كون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون، كما أنها تعني تحقيق أهداف و رغبات الزبائن باستمرار. و قد تم تصنيف مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات هي⁴:

- أ- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة استثنائية، مميزة عن منظمات الأخرى
- ب- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة تقترب من الكمال .
- ت- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة
- ث- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير في خدماتها أو إنتاجها بما يتناسب مع حالة العرض و الطلب.
- ج- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر .

ثانياً – تعريف الخدمة :

¹مدحت محمد أبو الناصر، إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر، 2015، ص 48 – 49.

²رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 38

³عبد الحميد نعيجات، جود الخدمة و تأثيراتها على ولاء الزبائن – دراسة حالة مؤسسات الاتصالات بالجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسويق، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسويق، جامعة عمار ثلجي الاغواط، 2018، ص 30 – 31.

⁴قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 24 – 25.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

قد عرف كوتلر الخدمة على أنها: أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لآخر تكون أساسا غير ملموسة و لا ينتج عنها أي ملكية، و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس¹.

كما يمكن تعريفها على أنها: نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل. ومما تقدم يمكن القول أن الخدمة هي: نشاط أو سلسلة من النشاطات تغلب عليها خاصية اللاملموسية تقدم إشباع الحاجة أو حاجات معينة لدى طالبها².

يرى آخرون أن الخدمة عبارة عن نشاط اقتصادي يسمح بخلق القيمة و تزويد المستهلك بمنافع في وقت و مكان محدد لإحداث التغيير المرغوب، و الملائم للمستفيد من الخدمة .

و يركز التعريف الأخير على ضرورة توفر عنصري الوقت و المكان للاستفادة من الخدمة و الحصول على قيمة أو منفعة ما.

إن عملية تقديم الخدمة للزبون تتطلب عدة عناصر يوضحها **Shroeder** بمفهوم أطلق عليه مثلث الخدمة و الذي يتكون من أربعة عناصر كما يلي :

(1) –الاستراتيجية : و هو الرؤية أو الفلسفة التي تكون كمرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة للزبون .

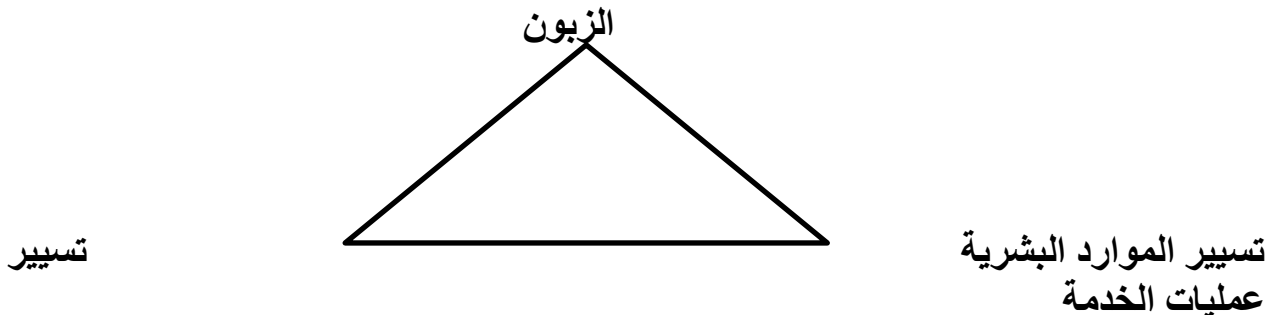
(2) - الزبون : و هو يمثل مركز المثلث الذي يجب أن تركز الخدمة نحوه و حاجاته .

(3) –النظام : هو النظام المادي و الإجراءات التي تستخدمها المنظمة في إنتاج الخدمة .

(4) –العاملون : هم الأفراد العاملون في إنتاج الخدمة في منظمة صناعة الخدمة .

و يشير آخرون أن مثلث الخدمة يتكون من الزبون، تسيير الموارد البشرية و تسيير عمليات الخدمة، كما يوضحه الشكل التالي³ :

الشكل (1-3) مثلث الخدمة



¹ أعمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN&Syriatel)، مذكرة

ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، كلية إدارة الأعمال، جامعة الافتراضية السورية ، سوريا ، 2019 ، ص45 .

² أحمد بن عيشاوي، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء : دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث (موبليس ،

جيزي و أوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الكبير، مجلة الباحث، جامعة باثنة 1 الحاج لخضر، عدد 14 ، 2014 ، ص 383.

³ زكريا عطلاوي، دور جودة الخدمة و أثرها في تعزيز رضا الزبائن دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم

التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014 ص47.

المصدر: زكريا عطلاوي ، دور جودة الخدمة و أثرها في تعزيز رضا الزبائن دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية ، جامعة الجزائر 03، 2014 ، ص 47 .

ثالثا : جودة الخدمة

✓ : جودة الخدمة هي بمثابة معيار يوضح مدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات ورغبات ورضا العملاء .

✓ كما قام كوتلر و أرمسترونغ بتعريفها على أنها : نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون بالضرورة ملموسة ، و لا ينتج عنها ملكية أي شيء .

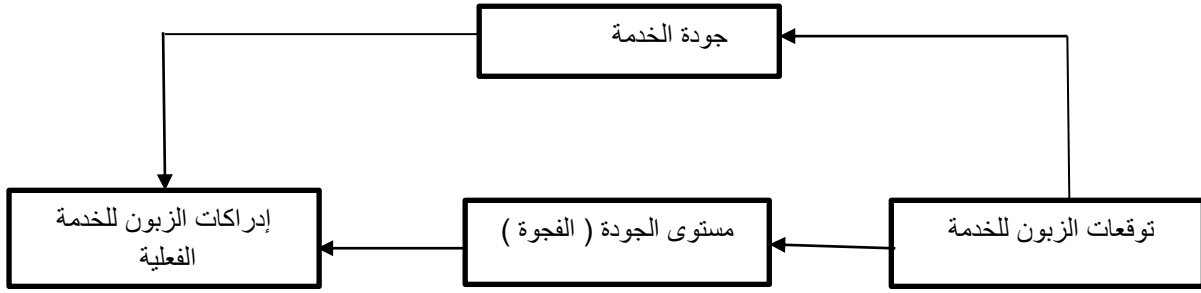
يمكن تعريفها بأنها معيار لدرج تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الدرجة. و نستطيع التعبير عن جودة الخدمة رياضيا كما يلي¹:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي – توقعات الزبون لأداء الخدمة .

✓ جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة و من منظور المستفيد من هذه الخدمة و هذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة للمعايير الموضوع مسبقا لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد / العميل فهي مواعمة هذه الخدمة لاستخداماته و استعمالاته .

¹محمد بن مهيرس و عبد العليم التاوتي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الخدمة : دراسة على عينة من عملاء موبيليس جامعة الاغواط ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، جامعة الاغواط ، الجزائر ، المجلد 12 ، العدد 01 ، 2021 ، ص 605 – 606 .

الشكل (1-4) : مفهوم جودة الخدمة



المصدر : عمار محمد زهير تيناوي ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel) مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية 2019 ، ص56 .

يتضح من خلال الشكل أنه إذا توافقت إدراكات العملاء مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة ، أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر مميزة ، و إذا تحقق العكس و هو أن الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات أو تجاوزت التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة، و من ثم فإن العميل يكون راضي عن هذه الخدمة ¹ .

✓ يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها : تسليم خدمة ممتازة أو متفوقة، و هي مجموع مظاهر و خصائص الخدمة التي تقوي من القدرة على خلق رضا معين و تلبية احتياجات معينة، المظهر المهم لهذا التعريف لدى المسوق هو التركيز على رضا و حاجات الزبون و من هنا تعني الجودة عرض الخدمة للزبائن و إظهارها لهم بما يرضي و يشبع حاجاتهم كما يعرفها للزبائن .

و يشير قاسم نايف إلى صعوبة في تعريف جودة الخدمة من خلال الخصائص العامة مميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية، و يرى جودة الخدمة بأنها : معيار للدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن للخدمة.²

✓ من المعروف عنه أن جودة الخدمة من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء، و في المقابل فإن رضا العملاء يؤثر على القرارات المستقبلية و إدراكه و أن جودة الخدمة تعتبر شرطا لإشباع رغبة العميل و الاحتفاظ به، حيث أن جودة الخدمة تعبر عن معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمات مع توقعات الزبائن ³ .

✓ خصائص جودة الخدمة :

تنقسم خصائص لجودة الخدمة إلى نوعين التاليين ⁴ :

أ- **الجودة الفنية :** يتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على الموظفين ذوي الخبرات و المعارف المتميزة بالخدمات و إجراءاتها المتنوعة، و يلاءم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل خطط التقاعد و المعاشات حيث تعد المعرفة الفنية متطلبا رئيسيا واضحا .

¹ عمار محمد زهير تيناوي ، مرجع السابق ، ص55 - 56.

² زكريا عطلاوي ، مرجع السابق ، ص 59.

³ علي سويلم الجازي ، نظم المعلومات الإستراتيجية و دورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، دار الخليج للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2021 ، ص73 .

⁴ رعد الصرن ، إدارة الجودة الشاملة - مدخل الوظائف و الأدوات ، دار رسلان ، سوريا دمشق ، 2016 ، ص ص 500 - 501.

ب- **الجودة الوظيفية** : يركز هذا النوع على المصادقة الخدمية و الكيفية التي تقدم بها الخدمة، و هي تتطلب التفاعل النفسي بين المنظمة و زبائنها، و يجب أن نسعى إدارة المنظمة إلى تعزيز جودة خدماتها من خلال تحديد الهدف الاستراتيجي لجودة الخدمة، و متابعة احتياجات و توقعات الزبائن، و قياس الجودة ورضا الزبون. و من ثم القيام بإعادة التنظيم حول الزبون، و تحديد الأدوار الجديدة لمديري و مشرفي المنظمة و تحقيق فوائد الإنتاجية، و قياس و تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية و بناء قاعدة متينة لكسب ولاء الزبائن.

المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة :

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات المقدمة للخدمات التي تهدف إلى تحقيق النجاح و الاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، و تصنيف المنتجات بانتظار المستعملين (الزبائن)، لكن في مجال الخدمات فإن المستعملين و الموظفين يتعاملون معا من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين و المستعملين معا لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي¹ :

- **نمو مجال الخدمة** : لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد و مستمر .

- **ازدياد المنافسة** : إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمات سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .

- **فهم المستعملين** : إن المستعملين يريدون معاملة جيدة و يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة و الفهم الأكبر للمستعملين .

- **المدلول الاقتصادي للجودة الخدمات** : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب المستعملين جدد، و لكن يجب كذلك المحافظة على المستعملين (الزبائن) الحاليين، و لتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة² .

¹أفوائد بن غضبان، **جغرافية الخدمات**، دار البلوزي للنشر و التوزيع، الأردن، 2014، ص ص 52 - 53.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة :

تناولت الدراسات العربية و الانجليزية العديد من الأبعاد لجودة الخدمة حيث تعددت آراء العلماء و الباحثين في هذا المجال مما لا يسع البحث لذكرها جميعا لذا سوف نتناول بعض الأبعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات و تناولتها بشكل متكرر و هي ¹ :

● **بعد الاعتمادية:** وتعني قدرة مقدم الخدمة على انجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، من حيث الالتزام بالوقت والأداء أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت، وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها بين المنظمة والزبون بدقة واعتمادية عالية ومن ذلك ندرة الأعطال .

● **بعد إمكانية الوصول:** توفر الخدمة في المكان والزمان اللذين يريد هما الزبون، وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل، وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة .

● **بعد الأمان:** وهذا المعيار يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة، وتشمل السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات، مثل الطبيب الذي يقوم بإجراء العملية دون إلحاق الضرر بالمريض.

● **بعد المصداقية:** الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لزيائنها مما ينتج عن الثقة المطلقة بمقدم الخدمة و الاعتماد عليه و التسليم الكامل له، وهل إن مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده.

● **بعد الاستجابة:** القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى الزبائن بسرعة وكفاءة عالية، ومن ذلك سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل، والتجاوب مع الزبون واستخدام اللطف والكياسة في التعامل معه وحل مشاكله المتعددة .

● **بعد الكفاءة:** امتلاك العاملين للمهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة، فالزبون دائما ما يلجأ لمثل هذه المعايير عند طلب الخدمة مثل الشهادات العلمية ومصدرها والخبرات العلمية، فغالبا ما يفضل بعض الزبائن تلقي الخدمات الفنية والطبية من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومن مصادر معتمدة رسميا، مثل الأطباء والمستشارين والمهندسين .

● **بعد الملموسية:** يشير هذا البعد إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة مثل المعدات ومظهر الأفراد مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال، والمباني، والأجهزة، الديكور، الإضاءة، صالات الاستقبال..... الخ، وتمثل المحسوسيات أهمية كبرى في المنظمات الخدمية ذات الاتصال الكبير بالزبائن .

● **بعد التعاطف:** حيث يرى بأن بعد التقمص العاطفي يشمل المتغيرات الآتية: اهتمام العاملين في المنظمة بالزبائن اهتماما شخسيا، تفهم العاملين في المنظمة لحاجات الزبائن، ملائمة ساعات عمل المنظمة تناسب جميع الزبائن، وحرص المنظمة على المصلحة العليا للزبائن، والدراية الكافية باحتياجات الزبائن. وكذلك يقصد بالتعاطف إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته ورغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.²

¹ يوسف حجيم سلطان الطائي، عامر عبد كريم الذبحاوي، الذكاء الأخلاقي مدخل لدعم سمعة منظمات الأعمال ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2017، صص 238 -240.

² -رعد عدنان رؤوف، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون، جامعة الموصل، المجلد 37، العدد 119، 2018، ص 32

المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة :

تعددت البحوث و الدراسات لقياس جودة الخدمة ، ومن أبرز المحاولات التي تمت في هذا المجال ما قام به Berry و زملائه من خلال دراساتهم التي بدأت عام 1963، و ما تزال مستمرة حتى الآن، حيث توصلوا من خلال هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة قابلة للقياس رغم غياب البعد المادي لها ما يجعل عملية قياسها أمرا صعبا مقارنة بالسلع المادية ، إلا أنه لا يمكن وضع المعايير ثابتة لقياس جودة الخدمة و تعميمها على جميع المؤسسات الخدمية نظرا للظروف الخاصة بكل مؤسسة، كما أن هذا لا يمنع من وجود مقاييس جودة الخدمة مشتركة بين المؤسسات الخدمية المتشابهة الوظيفة.¹

■ قياس جودة الخدمة من منظور الزبائن : من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمة نجد :

● مقياس عدد الشكاوى : تمثل الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من الخدمات لا يتناسب مع إداركاتهم لها و المستوى الذي يريدون الحصول عليه، و يمكن هذا المقياس المؤسسات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل و تحسين مستوى جودة الخدمة ما تقدمه من خدمات لربائنها .

● مقياس الرضا : و هو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة و خاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم و جوانب القوة و الضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني استراتيجيات للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن و تحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات .

● مقياس الفجوة : تعني Servqual جودة الخدمة، و هي كلمة مكونة من العبارتين Service الخدمة و Qualité الجودة، و يتم في هذا النموذج تحديد فجوة بين التوقعات العملاء لمستوى الخدمة و إدراكهم للأداء الفعلي لها و ذلك باستخدام الأبعاد الخمسة : الجانب الملموس من تقديم الخدمة و الاعتمادية و كذا الاستجابة السريعة و الأمان و اللباقة (التعاطف) .

■ قياس الجودة المهنية: يرى الكثير من الباحثين أن تقييم جودة الخدمة من منظور الزبون يمثل جزءا من برنامج الجودة، و على ذلك المقاييس الجودة المهنية تتناول قدرة المنظمات الخدمية على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال استخدام الأمثل لمواردها المتاحة، يمكننا التمييز بين أنواع المقاييس التالية : قياس الجودة بدلالة العملاء، قياس جودة بدلالة العمليات، قياس الجودة بدلالة المخرجات .

■ قياس الجودة من منظور الشامل : يتم من خلال هذا المدخل المعالجة شاملة لقياس جودة الخدمة و تقويمها من وجهة نظر الزبون ، ومن وجهة نظر مقدم الخدمة أو المؤسسة .

¹أفادية جباري ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء (دراسة حالة الوكالة A التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين Saa تلمسان خلال الفترة (2014- 2015) ، مجلة الحقيقة ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ، المجلد 16 ، العدد 4 ، 2017 ص 673 - 677 .

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا، العربية منها والاجنبية، وقد تنوعت هذه الدراسات بين مقالات علمية، وأبحاث جامعية، ثم سنتطرق فيما بعد إلى مناقشة هذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية :

سنتناول الدراسات المتعلقة بدراستنا الخاصة باللغة العربية.

أولا – الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

1- - دراسة لخميسي الواعر، حليلة بوسيكى، (2023)، بعنوان: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات، مقال مقدم لمجلة اقتصاد المال و الأعمال، تصدر عن جامعة محمد الشهيد حمه لخضر الوادي، مجلد 8، العدد 1.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء المالي لمؤسسة سونغاز بولاية ميله، وقد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال قياس المتغير المستقل (أبعاد تكنولوجيا المعلومات الإتصال) والمتغير التابع (تحسين الأداء المالي للمؤسسات) و قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، تمثلت أداة الدراسة في استبيان لجمع المعلومات اللازمة ، موزع على عينة من 34 فرد من الموظفين في المؤسسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن : تفتقر الكوادر البشرية العاملة بمؤسسة سونغاز إلى الاحترافية التي تمكنها من التحكم في وسائل التكنولوجيا المعاصرة و كذا استخدامها بالشكل الأمثل ، هناك بعض العمليات التي تقوم بها المؤسسة تفتقد للمسة التكنولوجية و لاتزال تقليدية و خاصة فيما يتعلق ببعض عمليات التوزيع و المتابعة و التحكم في الطاقة و كذا استشعار المخاطر .

2- دراسة وليد مرتضى نوه ، (2023) ، بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة القرار الإداري دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ماهو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة القرار الإداري لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ، و قد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي في الجانب النظري تم التعرف على متغيرات الدراسة، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، باستخدام المنهج الوصفي و المنهج التحليلي ، و تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة موزع على عينة مكونة من 73 استمارة من متخذي القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر (المديرية العامة) ، و توصلت الدراسة إلى أن : تواجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 % بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة القرار الإدارية ، هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 % لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر .

3- دراسة معروف جيلالي و ليلي بن كعكع ، (2020) ، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة

بمؤسسة شي علي (شيالي) أنابيب – سيدي بلعباس ، مقال مقدم لمجلة نور للدراسات الاقتصادية، تصدر عن جامعة البيض، مجلد 06، عدد 10.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تنمية وظائف إدارة موارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة ، و قد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي في الجانب النظري تم التعرف على المتغيرات الدراسة ، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، و تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة على عينة مكونة من 70 فردا ، و قد توصلت الدراسة إلى أن : وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين تكنولوجيا المعلومات و تنمية الموارد البشرية ، و هذا بينت النتائج وجود علاقة أثر ضعيفة و ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,000 % لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية .

4- دراسة طويهري فاطمة، (2015)، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، جامعة وهران 02.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف ما هو الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد الاقتصادي في دنيا العولمة ، و قد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي ، في الجانب النظري تم التعرف على المتغيرات الدراسة ، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، باستخدام المنهج الوصفي ، و تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة موزعة على عينة 189 عاملا في الشركة، توصلت الدراسة إلى أن : يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري و تحسين أدائه و يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغير الجنس و لصالح الذكور و حاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية و الدرجة الوظيفية .

ثانيا – الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة :

1- دراسة بن ساعد فاطمة، (2023)، بعنوان: جودة الخدمات و دورها في تحسين مستويات الرضا الوظيفي، مقال مقدم لمجلة الابتكار و التسويق، صدرت عن جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، المجلد 10 ، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة إلى أي مدى يمكن أن يؤثر جودة الخدمات في تحسين رضا الزبون لدى زبائن وكالة برابح للسياحية و السفر ، تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي ، في الجانب النظري تم التعرف على متغيرات الدراسة و في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، باستخدام المنهج الوصفي ، و تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة موزعة على عينة 50 مفردة ، و توصلت الدراسة إلى : وجود علاقة بين ثلاث محددات للجودة مع الرضا تمثلت في معيار الملموسية ، و الاستجابة و كذا معيار الأمان بينما توصلنا إلى عدم وجود أي علاقة بين محددتي الاعتمادية و التعاطف مع عنصر الرضا .

2- دراسة طيب موسلي ، (2023)، بعنوان : أثر إدارة علاقات الزبائن على جودة الخدمة دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال بالجزائر ، أطروحة دكتوراه في تسويق الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة علاقات الزبائن على جودة الخدمة من وجهة نظر زبائن متعاملي الهاتف النقال بالجزائر ، تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي ، في الجانب النظري تم التعرف على متغيرات الدراسة و في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، بالاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التفسيري ، تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان تم توزيع 1520 زبونا من مختلف أنحاء القطر الجزائري ، توصلت الدراسة إلى أن وجود علاقة ارتباط موجبة و أثر دال إحصائيا لإدارة علاقات الزبائن بمرتكزاتها على جودة الخدمة بأبعادها الخمسة من وجهة نظر الزبائن المستجوبين ، كما أتضح أن التوجه بالزبون الأقل تأثيرا من بين أبعاد إدارة الزبائن في جودة الخدمة .

3- دراسة حميد فثيت ، (2015) ، بعنوان : جودة الخدمات الاتصالات من وجهة نظر الزبون لمتعاملي الهاتف النقال في الجزائر ، مقال مقدم لمجلة الاقتصاد الجديد ، تصدر عن جامعة خميس مليانة، المجلد 02، العدد13.

تهدف هذه الدراسة معرفة هل توجد هناك فروق معنوية بين متعاملي الهاتف النقال في الجزائر فيما يتعلق بجودة الخدمات من وجهة نظر الزبون ، تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي ، في الجانب النظري تم التعرف على متغيرات الدراسة و في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، بالاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي ، و تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان و المقابلة لجمع المعلومات اللازمة موزعة على عينة من 463 فرد ، و توصلت الدراسة إلى أن : لا يوجد فروق معنوية بين متعاملي الهاتف النقال في الجزائر فيما يتعلق بجودة الخدمات من وجهة نظر الزبون ، و أن جودة الخدمة في هذا القطاع متوسطة ، كما توصلت إلى أن مؤسسة موبليس جاءت في المرتبة الأولى ، تليها جيزي ثم أوريدو من حيث جودة الخدمة و مؤشراتها مجتمعة من وجهة نظر الزبون .

4- دراسة أحمد بن عيشاوي، (2014)، بعنوان: قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث: (موبليس ، جيزي و أوريدو) بمدينة ورقلة الجنوب الجزائر، مقال مقدم لمجلة الباحث، تصدر عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد 14.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس إدراكات العملاء لمستوى أبعاد جودة الخدمة المتضمنة لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث (موبليس ، جيزي ، أوريدو) ومعرفة طبيعة الارتباط بين تلك الأبعاد وتحقيق الرضا لدى هؤلاء العملاء، تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي ، في الجانب النظري تم التعرف على متغيرات الدراسة و في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية ، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة موزعة على عينة 160، و قد توصلت الدراسة إلى أن : الخدمات المقدمة تتوفر فيها أبعاد جودة مع الأخذ بالعين الاعتبار إن ثمة تفاوت في مستوى تطبيق تلك الأبعاد فيما بينها و فيما بين المؤسسات الثلاث المقدمة للخدمة .

ثالثا -الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة :

1- دراسة بو الفخار وسيلة ، قريشي محمد ، (2023) بعنوان : أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الخدمة السياحية ، دراسة حالة عينة من الفنادق ولاية بجاية ، مقال مقدم لمجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، تصدر عن جامعة بسكرة ، المجلد 17 ، العدد 1 .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة السياحية للفنادق محل الدراسة ، و تم معالجة الموضوع من خلال شقين احدهما نظري و آخر تطبيقي ، ففي الجانب النظري تم التعرف على المتغيرات الدراسة ، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الدراسة الميدانية ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي و تمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان لجمع البيانات و المعلومات تم توزيع 77 استبانة على عينة من الزبائن هذا النوع من الفنادق المصنفة إلى 3 نجوم و 4 نجوم ، توصلت الدراسة إلى : وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بإبعاها المختلفة في جودة الخدمة السياحية للفنادق محل الدراسة .

2- دراسة فوزي قدوج وآخرون ، (2023) ، بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من مكاتب البريد الجزائر في ولاية برج بوعرييج ، مقال مقدم لمجلة الأصل للبحوث الاقتصادية و الادارية ، تصدر عن جامعة محمد بوضياف مسيلة، المجلد 7 ، العدد 1.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى المكاتب بريد الجزائر بيرج بوعرييج ، و قد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين احدهما نظري و آخر تطبيقي ، في الجانب النظري تم التعرف بشكل أساسي بطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الإطار التطبيقي للدراسة، باستخدام المنهج الوصفي، و تمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان على توزيع عينة من جامعات الغرب الجزائري و هي (جامعة وهران ، سيدي بلعباس ، تلمسان ، معسكر ، و عين تموشنت) كانت عينة طبقية (أساتذة ، طلبة ، إداريين) عدد الاستبيانات الموزعة ب 53 استبانة ، و قد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة وطيدة بين توفر مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و كذا استخدامها في العملية التعليمية و الإدارية و بين جودة الخدمات المقدمة إلى الأطراف الفاعلة فيما بينها أو بين احد الأطراف الفاعلة و أطراف خارجية ذات الصلة تعزى إلى عامل الرضا عن جودة الخدمات المقدمة .

3- دراسة عبد الدائم هاجر، (2022) جودة الخدمات التعليمية الجامعية في ظل التحديات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه في تسويق الخدمات ،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة ، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة زيان عاشور الجلفة ،وقد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، ففي الجانب النظري يتضمن دراسة نظرية لكل من جودة خدمات التعليم العالي و تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي ، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على إسقاط الدراسة النظرية على واقع استخدام جامعات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لتحسين جودة الخدمة التعليمية ، باستخدام المنهج الوصفي ، و تمثلت أداة الدراسة في استبيان، موزع على عينة من 260 فرد من الأساتذة في جامعة الجلفة ، وقد تم التوصل إلى أن مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجامعة الجلفة كان منخفضا من وجهة نظر الهيئة التدريسية وكذلك مستوى جودة الخدمة التعليمية الجامعية كان متوسط من وجهة نظرهم .

4- دراسة ساكت فاطمة الزهراء ، قادري نورية ، (2021) ، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية ، مقال مقدم لمجلة التنظيم و العمل ، المجلد 10 ، العدد 1. تصدر عن جامعة مصطفى إسمطبولي معسكر.

هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعلومات والاتصالات من خلال مقوماتها و استخداماتها في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى الأطراف الفاعلة في الجامعة الجزائرية، و قد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين احدهما نظري و آخر تطبيقي ، أما في الجانب النظري تم التعرف بشكل أساسي بطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، أما في الجانب التطبيقي تم التطرق إلى الإطار التطبيقي للدراسة ، باستخدام الجزائري و هي (جامعة وهران ، سيدي بلعباس ، تلمسان ، معسكر ، و عين تموشنت) كانت عينة طبقية (أساتذة ، طلبة ، أدارين) عدد الاستبيانات الموزعة ب 1000 استبانة ، و قد توصلت الدراسة إلى أن وجود علاقة وطيدة ما بين توفر مقومات تكنولوجيا و المعلومات والاتصالات و كذا استخدامها في العملية التعليمية و الإدارية و بين جودة الخدمات المقدمة إلى الأطراف الفاعلة فيما بينها أو بين احد الأطراف الفاعلة و أطراف خارجية ذات الصلة تعزى إلى عامل الرضا عن جودة الخدمات المقدمة

5- دراسة خلوط جهاد ، شنشونة محمد ، (2019) : بعنوان : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية ، مقال مقدم لمجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، تصدر عن جامعة محمد خيضر بسكرة ، مجلد 12 ، العدد 2.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في الفنادق الجزائرية ، و قد تمت معالجة الموضوع من خلال شقين أحدهما نظري و آخر تطبيقي، ففي الجانب النظري يتضمن دراسة نظرية لكلمن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة ، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على إسقاط الدراسة النظرية على واقع الموجود في الفنادق الجزائرية ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان موزع على عينة من 60 فرد من النزلاء في فندق سيدي يحي ب بسكرة ، و قد تم التوصل إلى وجود مساهمة لكل من أجهزة و البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الفندق ، بينما لم تكن هناك مساهمة لبعدي الأفراد والشبكات في تحسين جودة الخدمات حسب العينة المدروسة بالرغم من توافر البعدين في الفندق محل الدراسة .

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

دراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة :

1- دراسة ، Hojjat Talebi , Amid Khatibi Bardsiri ، (2023) ، بعنوان : The Impact of Information Technology on Service Quality , Satisfaction , and Customer Relationship Management (Case Study : IT Organization Individuals) , Journal of Management Science & Engineering Research , Volume 06 , Issue 02 , Iran

العملاء (دراسة حالة : أفراد منظمة تكنولوجيا المعلومات) .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة ، رضا العملاء ، تطوير العلاقات العملاء ، و قد تمت معالجة الموضوع من خلال شق تطبيقي و ذلك من خلال تحليل البحوث الموجودة و دراسات الحالة العملية و اتجاهات الصناعة ، تم استخدام 70 فردا من مجال التكنولوجيا المعلومات لتقييم نموذج المقترح ، تمت مقارنة النموذج المقترح بثلاث نماذج :

SEM، و الانحدار و شجرة القرار ، و توصلت الدراسة إلى أن الاستخدام الأمثل و الذكي للتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون لها تأثير كبير على التركيز العملاء و تحسين عمليات الشركة و أن الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات و تتمتع بمستوى عالي من إدارة تكنولوجيا المعلومات النضج قادر على تقديم عملاء متميزين الخدمات و لها مكانة تنافسية قوية في صناعة الخدمات المالية .

2- دراسة Kennedy Addo , Pabbi Kwaku Agyepong (2020) بعنوان : of information and Communication Technology On Health Service Delivery at Tafo Government Hospital The

E- Heat Telecommunication Systems and Networks Vol 9 , No 3 ، Effects تهدف هذه الدراسة لمعرفة آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تقديم الخدمات الصحية في مستشفى تافو الحكومي ، و تم استخدام تصميم المسح الوصفي ، و تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 50 مستجيبا حيث تم استخدام تقنية أخذ العينات العشوائية الطبقيّة حسب موضع التصنيف كطبقات و قد تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي ، و قد توصلت الدراسة إلى أن : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعمل على تحسين التعاون و دعم القرار في تسهيل تكامل تدفق العمل السريري بين الممرضات و غيرهم من المهنيين الطبيين ، و أن غالبية المتخصصين في الرعاية الصحية عموما لديهم موقف إيجابي تجاه أفاق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث قاموا بتقييم مهاراتهم بشكل جيد إلى حد ما .

3- دراسة Onobrakpeya,A.Stanley , Nana,O.Goodluck , Odu , P. Ekene (2018) ،

IMPROVING SERVICE DELIVERY THROUGH INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN THE NIGERIAN MANUFACTURING INDUSTRY , Apeejay Journal of Management Sciences and Technology , 5(2) (تحسين تقديم

الخدمة من خلال المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات في نيجيريا الصناعة التحويلية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تقديم الخدمات في الصناعة التحويلية النيجيرية ، تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 225 موظفا من ست شركات تصنيع خاصة مدرجة في ولاية لاغوس بنيجيريا ، تم الاعتماد طريقة تصميم البحث المسحي المقطعي و تتكون التقنيات الإحصائية المستخدمة من تحليل الارتباط و الانحدار المتعدد ، و أظهرت النتائج أن البريد الإلكتروني عقد المؤتمرات عن بعد و العمل عن بعد كمتغيرات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لها تأثير إيجابي على تقديم الخدمة . و أن أنظمة عقد المؤتمرات عن بعد بالإضافة إلى التغيرات في سياسات الشركة و الدعم يمكن أن تؤدي إلى تخفيضات في السفر و التكاليف المرتبطة به و يعتبر البريد الإلكتروني بين مستخدمي الانترنت أهم تطبيق يدعم وسائل اتصال الموظفين و يوصي بأن يكتسب الموظفون مهارات حول كيفية استخدام أجهزة الفاكس و أجهزة الكمبيوتر و برامج الاتصالات من أجل تقديم الخدمات فعالة .

ثانيا - الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1- دراسة PitambarPaudel (2021) بعنوان : Information and Communication Technology in Foreign Language Classes in English : Roles and Practices , International Journal of Technology in Education and Science , Vol 5 , No 1

الاتصالات في فصول اللغات الأجنبية باللغة الإنجليزية : الأدوار و الممارسات) .

تهدف هذه الدراسة إلى تعزيز دراسة أدوار و ممارسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اللغة الانجليزية (الأجنبية) دروس اللغة (EFL) في نيبال ، تمثلت الأدوات الدراسة في الاستبيان و تم

الاستخدام المقابلة غير المنظمة و الملاحظة و جمع البيانات 40 مدرسا للغة الانجليزية في الثانوية (20 من المدارس العامة و 20 من المدارس الخاصة) هم مجتمع العينة ، و توصلت الدراسة إلى أن : غالبية المعلمين كانوا إيجابيين تجاه دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تدريس اللغة حتى أنهم كانوا موضع الشك في إمكانية تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات القدرات الإبداعية و النقدية لدى الطلاب و ينبغي تدريب المعلمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل بناء مهاراتهم .

2- دراسة Carolyn Steele Gray , Jan Barnsley , Walter P. Wodchis (2018) ، بعنوان : Using Information Communication Technology in Models Of Integrated Community – Based Primary Health Care : Learning From The ICOACH case Studies Implementation Science 13 , (استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في نماذج الرعاية الصحية الأولية المجتمعية المتكاملة : التعلم من ICOACH دراسات الحالة) .

تهدف هذه الدراسة معرفة كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في دعم الأنشطة الرعاية المتكاملة و الحواجز التنظيمية و البيئية و العوامل التمكينية ، و لمعالجة هذه الفجوة نعتمد على بيانات من الدراسة الأولية المتكاملة و تم الاعتماد على منهج مقارنا و منهج الوصفي متعدد الحالات لدراسة الحالة باستخدام بيانات من دراسة تنفيذ تسعة نماذج للرعاية الصحية الأولية المجتمعية المتكاملة ، و قد تمت الدراسة 6 حالات من كندا و 3 في كل من أونتاريو وكيبك و 3 في نيوزيلندا ، و كجزء من الدراسات الحالة ، و تمثلت أداة الدراسة في المقابلات مع المديرين و مقدمي الرعاية الصحية في الخطوط الأمامية في الفترة من فبراير 2015 إلى مارس 2017 و كانت عينة الدراسة 137 مقابلة ، و قد توصلت الدراسة إلى أن : تم استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اغلب الأحيان لدعم الأنشطة مثل التنسيق الرعاية من قبل فرق مشتركة بين المهنيين من خلال التبادل المعلومات و مع ذلك كانت قدرة مقدمي الخدمة على مشاركة بيانات المرضى بكفاءة محدودة بسبب قيود وظائف النظام .

المطلب الثالث : مناقشة الدراسات السابقة

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا كبيرا سواء في المؤسسة او على مستوى الاقتصاد ككل، فهي تعتبر احد الاسباب المؤثرة على قدرة المؤسسة للتكيف مع البيئة المنافسة المتغيرة، حيث ركزت اغلب الدراسات السابقة على عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة.

ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى أهم أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال أبعاد الدراسة ومجتمع الدراسة وكذلك سنحاول عرض مجال الاستفادة من هذه الدراسات.

أولا: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جملة النقاط التالية.

1- حسب أبعاد الدراسة: تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات قليلة التداول حسب إطلاع الطلبة التي ربطت بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال و جودة الخدمة بالاستناد على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وأبعاد جودة الخدمة من جهة أخرى؛ نجد أن هناك عدد لا بأس به من الدراسات تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة مع بعض كمتغير يؤثر على الاخر، لكن بعضها تناول جزءا من كل متغير ك: دراسة طويهي فاطمة، (2015)، بعنوان: أثر

استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد البشرية، التي تناولت متغير تكنولوجيا كمتغير مستقل، ودراسة Onobrakpeya, A. Stanley , Nana, O. Goodluck , Odu , P. Ekene 2018، التي تناولت متغير التكنولوجيا كمتغير تابع، ونجد كل : دراسة بن ساعد فاطنة، (2023)، دراسة حميد فشييت، (2015) ، تناولت متغير جودة الخدمة كمتغير مستقل ومتغيرات مستقلة تختلف عن المتغير التابع وهذا ما يجعل الدراسة مختلفة.

2- حسب مجتمع الدراسة: توافقت دراستنا الحالية مع دراسة وليد مرتضى نوه، (2022) في تطبيق الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر (المدرية العامة) والتي هي مؤسسة تجارية خدمتية، على عكس باقي الدراسات الأخرى التي اتجهت نحو قطاع التعليم دراسة عبد الدائم هاجر 2022، ودراسة خلوط جهاد، شنشونة محمد 2019 في مجال الخدمة الفندقية، وهناك العديد من الدراسات في مؤسسات ذات الطابع الاقتصادي.

3- حسب بيئة الدراسة: أجريت الدراسة الحالية في نفس بيئة الدراسات السابقة حيث كانت في الجزائر باستثناء دراسة Onobrakpeya, A. Stanley , Nana, O. Goodluck , Odu , P. Ekene 2018 التي كانت في نيجيريا.

ثانيا: مجال استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة، كالمساعدة في صياغة فروض البحث الحالي، كذلك تكوين الاستبانة التي سوف تستخدم في جمع البيانات وطريقة عرض النتائج ومناقشتها وتحديد أوجه التشابه والاختلاف مع هذه الدراسات. كما واستفدنا من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها تلك الدراسات السابقة وذلك لتوفير الوقت والجهد، لثراء الجانب النظري للبحث الحالي وذلك من خلل الاطلاع على ما ورد فيها والاستفادة منها في ترتيب وتنظيم الاطار النظري للبحث الحالي وتزويد البحث ايضا، وجود الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها لا يعني عدم الاستفادة منها البتة، بل إنها قد أضافت الكثير لهاته الدراسة حيث كانت بمثابة منارات نهدي بها، ويمكن تلخيص أهم ما تم الاستفادة منه في النقاط التالية:

1- الإطار النظري : إن الاطلاع على الجانب النظري للدراسات السابقة ساعدنا على تكوين نظرة أكثر شمولية ومعرفة أصح لتقسيمات الدراسة والطريق التي نسير عليها لترتيب المعلومات والافكار والوصول إلى نتائج سليمة، وكذا الاحاطة بأهم العناصر الأساسية للمتغيرين والتي تخدم الموضوع بشكل مباشر، ومعرفة مواطن الاختلاف وتحديد المسار الصحيح الذي يثمر قيمة مضافة من خلال دراستنا الحالية.

2- المصادر والمراجع: تم الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال المراجع بحيث أن توسع واختلاف الدراسات السابقة ساعد كثيرا في تزويدنا بأهم المصادر والمراجع الهامة الخاصة بمتغيرات الدراسة.

3- ابعاد المتغيرات المستقلة: ساعدتنا الدراسات السابقة على حصر أهم الابعاد التي تخدم الموضوع.

4- أداة الدراسة: تشابهت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في أداة جمع البيانات وتمثلت في دراسة حالة، الاستبيان والملاحظة الشخصية، حيث تم الاستفادة من استبيانات الدراسات السابقة من محاورها وعباراتها، بفضل تلك الدراسات التي بذل غيرنا فيها جهدا يظهر لنا جليا.

خلاصة الفصل الأول

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال السمة الدالة لهذا العصر فقد أصبحت تغطي جميع مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، حيث حولنا إعطاء نظرة حول التكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة، من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهميتها وأهدافها، خصائص ومكونات، والمتغير المستقل جودة الخدمة مفهومه أهميته وأبعاده، وطرق قياسه.

ومن خلال ما استعرضناه في هذا الفصل توصلنا إلى أي مدى وصل التطور الذي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الكمبيوتر الذي يساهم في تسهيل عملية تحسين جودة الخدمة باعتبار جودة الخدمة ميزة تسعى كل مؤسسة التميز من خلالها في السوق إذا تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات في تقديم خدمات عالية الكفاءة والجودة للزبائن وتلبية جل احتياجاتهم.

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات
الجزائر

تمهيد

بعدها تناول المفاهيم النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة في الفصل الأول سوف نحول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على التطبيقي من خلال إجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام أداة الاستبيان موزعة على عينة من موظفي وكالة اتصالات الجزائر تم اختيارها لما لها أهمية كبيرة في مجال استخدام التكنولوجيا وأعمالها على التكنولوجيا بشكل أساسي وسنحاول التطرق في هذا الفصل إلى المواضيع التالية :

✓ **المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة.**

✓ **المبحث الثاني : دراسة تحليل نتائج الاستبيان.**

✓ **المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.**

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

نوضح في هذا المبحث المنهجية التي سنتبعها في هذه الدراسة من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة، كما نتطرق إلى طرق وجمع البيانات، إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات الخاصة الاستبيان.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

إن المنهج المتبع يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، كما أن طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا يركز على الاستبيان، لذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة و العينة

سوف نتطرق لمجتمع الدراسة ثم للعينة

أولاً/ مجتمع الدراسة

تم حصر مجتمع الدراسة على الموظفين بوكالة الوادي لاتصالات الجزائر، كما تم الأخذ بعين الاعتبار توفر الخبرة المهنية والعلمية للأشخاص موضوع الدراسة، حتى تكون لهم القدرة على فهم محاور وفقرات الاستبيان.

ثانياً/ عينة الدراسة

اختيرت عينة عشوائية بسيطة عددها (38) من الموظفين بوكالة الوادي لاتصالات الجزائر. والجدول التالي يوضح العينة المستهدفة.

الجدول رقم(1-2): تحديد العينة المستهدفة

عدد الاستثمارات القابلة للتكرار		عدد الاستثمارات الملغاة		عدد الاستثمارات المسترجعة		عدد الاستثمارات الموزعة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
100%	38	00%	00	100%	38		38

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

ثالثاً/ كيفية قياس متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

الدرجة	5	4	3	2	1
المجال	5 — 4.20	4.19 — 3.4	3.39 — 2.6	2.59 — 1.8	1,79 — 1

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS. دار الوفاء، السعودية، ص: 17

المطلب الثاني : طريقة جمع البيانات والأدوات المستخدمة في التحليل

الفرع الأول: طريقة جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة للبحث على نوعين من المصادر هما:

أولاً/ المصادر الأولية: وتتمثل في كل ما يتوفر من كتب متعلقة بالموضوع وكذلك أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير المتعلقة بجودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانياً/ المصادر الثانوية: وتتمثل في تصميم استبيان موجه لمجموعة من العاملين بوكالة الوادي للاتصالات. (أنظر الملحق رقم (01)) كأداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمجتمع البحث وتطبيقها على عينة ممثلة له.

كما احتوى الاستبيان على ثلاثة أجزاء من الأسئلة وهي:

- الجزء الأول: متعلق بالأسئلة الشخصية ويتكون من 5 فقرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)
- الجزء الثاني: يناقش فرضيات الدراسة وتم تقسيمه الى محورين كما يلي:
- المحور الأول: تضمن أسئلة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد شمل (17) عبارة.
- المحور الثاني: تضمن أسئلة متعلقة بجودة الخدمة، وقد شمل (20) عبارة.

الفرع ثاني: الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

بعد الجمع النهائي للاستبيان، اعتمدنا في عرض المعطيات وتحليلها على برنامج *Excel*، لكي نتمكن من معالجة المعطيات وتحويلها بشكل جداول وترجمتها إلى رسومات بيانية بهدف تسهيل عملية الملاحظة والتحليل للوصول إلى النتائج المرجوة كما اعتمدنا على مجموعة من الأساليب المتاحة في برنامج SPSS، كما يمكننا اختصار الأساليب التي تم استخدامها فيما يلي:

- قياس ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov Test واختبار اختبار شابيرو ويلك Shapiro-Wilk Test
- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة من عبارات الاستبيان؛
- قياس الوسط الحسابي المرجح لكل عبارة في الاستبيان؛
- قياس الانحراف المعياري لكل عبارة في الاستبيان؛
- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر الإدارة الاستراتيجية في تمكين العاملين؛
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين المتغيرات الشخصية على المتغير التابع؛

المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان.

نقوم في هذا المبحث بعرض جميع معلومات البيانات الواردة في استمارة الاستبيان الصالحة وتحليلها مع عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة،

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان

قبل البدء في تحليل النتائج المتحصل عليها قمنا باختبار صدق وثبات العينة موضوع الدراسة.

أولاً: اختبار صدق الاستبيان.

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها، ولهذا الغرض قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

- الصدق الظاهري:

قمنا بعرض الاستبيان على نخبة من الأساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي والملحق رقم (2) يحتوي على جدول

يوضح أسماء الأساتذة المحكمين وقد استجبنا لأرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في

ضوء المقترحات المقدمة، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: ثبات الاستبيان: اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة وتحت نفس الظروف والشروط.

وقد تم التأكد من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

الجدول رقم (2-3): معامل الثبات

المتغيرات	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	بعد الأجهزة والعتاد	0,925
	بعد البرمجيات	0,844
	بعد الشبكات والاتصال	0,665
	بعد الأفراد	0,755
جودة الخدمة		0,939

لمصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن معاملات ألفا كرونباخ لكل من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة، أكبر من (0,6) وهذا يدل على أن أداة القياس تمتاز بثبات، وذلك يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظراً لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين منهم.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.
سيتم عرض نتائج الدراسة وإجراء الاختبارات الإحصائية وذلك من خلال النقاط التالية:

- خصائص عينة الدراسة؛

- عرض نتائج الدراسة؛

- اختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: المتغيرات الديموغرافية

من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل القسم الأول الخاص بالبيانات الشخصية والتي تصف عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS22.

أولاً/ توزيع أفراد العينة حسب الجنس

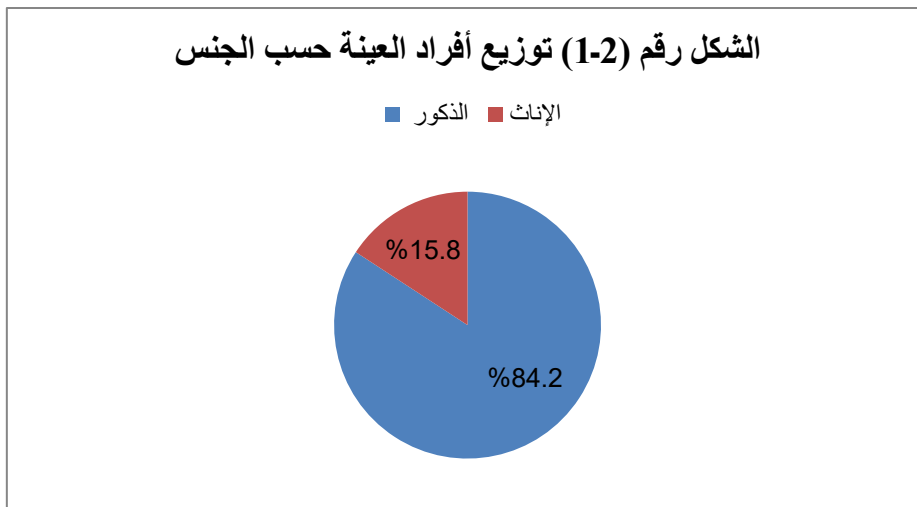
حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في جدول ورسم بياني كالتالي:

الجدول رقم (4-2): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
% 84,2	32	الذكور
% 15,8	6	الإناث
%100	38	المجموع

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام SPSS V22

الشكل رقم (1-2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (EXCEL)

- من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور أعلى من عدد الإناث حيث سجلوا نسبة مرتفعة تقدر بـ 84,2% أما الإناث 15,8%، وهذا راجع الى طبيعة التوظيف لدى المؤسسة محل الدراسة.

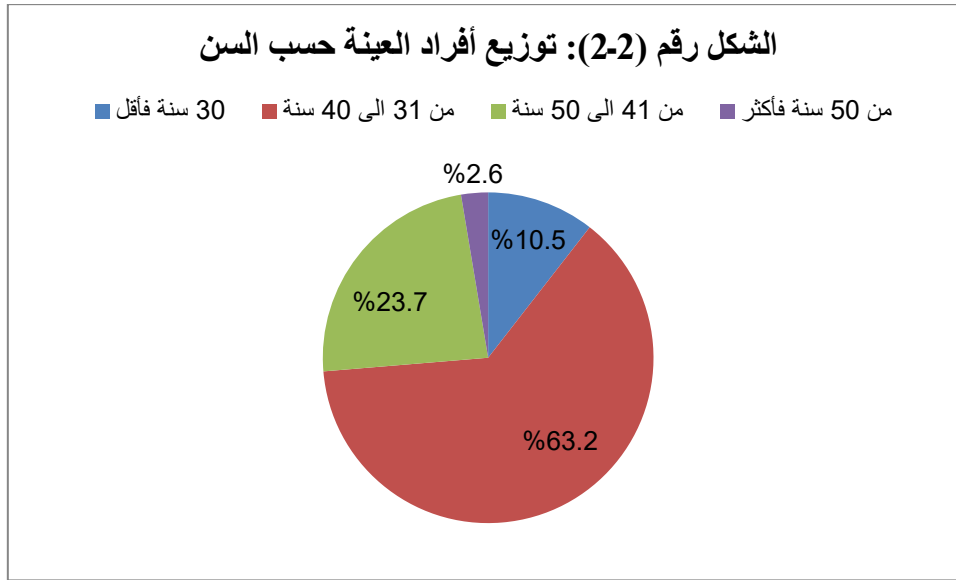
ثانيا/ توزيع أفراد العينة حسب السن:

حتى تكون نتائج الدراسة أكثر وضوحا قمنا بتمثيلها في جدول ورسم بياني كالتالي:

الجدول رقم(2-5): توزيع العينة حسب السن

النسبة	العدد	السن
10,5%	4	30 سنة فأقل
63,2%	24	من 31 الى 40 سنة
23,7%	9	من 41 الى 50 سنة
2,6%	1	من 50 سنة فأكثر
100%	38	المجموع

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام SPSS V22



المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (EXCEL)

- يتبين لنا من الشكل أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة كانت (من 31 الى 40 سنة) بنسبة (63,2%)، وهذا راجع لتميز هذه الفئة بالطاقة الشبابية التي تمكنها من العمل بكفاءة وفعالية، تليها الفئة العمرية (من 41 الى 50 سنة) التي سجلت نسبة منخفضة (23,7%)، في حين سجلت الفئة العمرية (30 سنة فأقل) نسبة (10,5%)، الى أن معظم الموظفين في المؤسسة ذوي خبرة طويلة في مجال عملهم، أما الفئة (51 سنة فأكثر) فسجلت أقل نسبة بـ (2,6%).

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

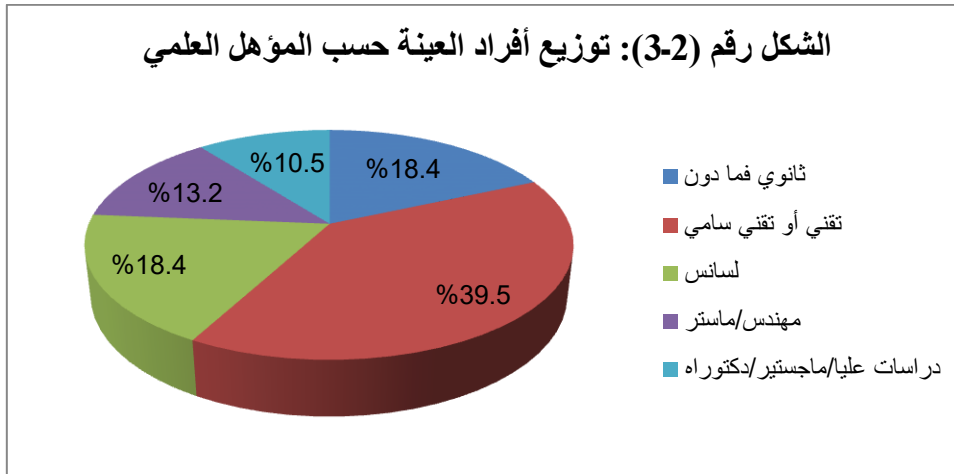
قمنا بتمثيل نتائج الدراسة في جدول ورسم بياني كالتالي:

الجدول رقم(2-6): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
% 18,4	7	ثانوي فما دون
% 39,5	15	تقني أو تقني سامي
% 18,4	7	لسانس
% 13,2	5	مهندس/ماستر
% 10,5	4	دراسات عليا/ماجستير/دكتوراه
%100	38	المجموع

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام SPSS V22

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (EXCEL)

من خلال النتائج نلاحظ أن الفئة الغالبة للمؤهل العلمي هي (تقني سامي) بنسبة (39,5%)، تليها نسبة المؤهلين العلميين (ليسانس) و(ثانوي فما دون) بنسبة (18,4%)، أما أقل النتائج فكانت "الماستر/مهندس"، بنسبة (13,2%)، و"دراسات عليا" بنسبة (10,5%)، وهذا يؤكد أن معظم العاملين في المؤسسة محل الدراسة ذوي مستوى تعليمي عالي.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

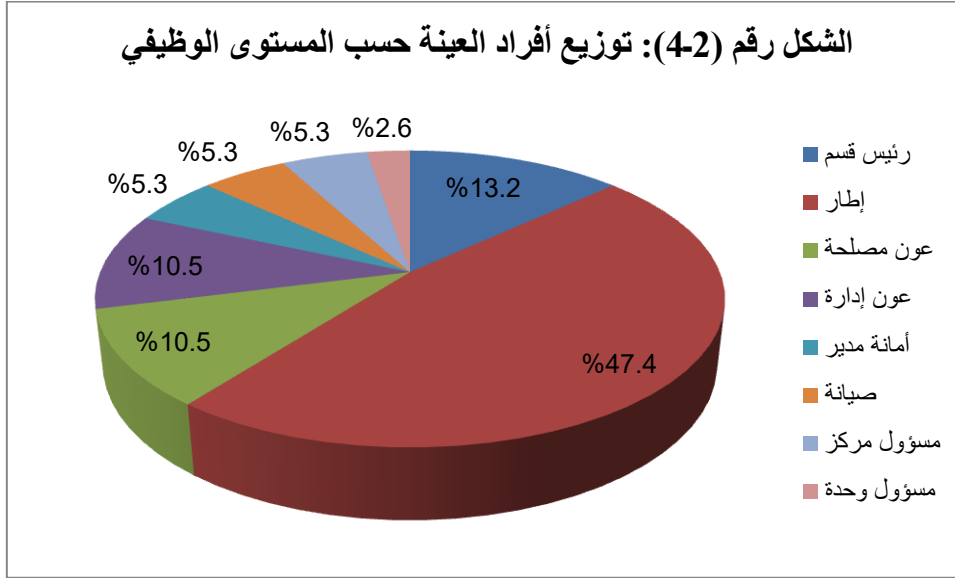
قمنا بتمثيل نتائج الدراسة في جدول ورسم بياني كالتالي:

الجدول رقم(2-7): توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة	العدد	المستوى الوظيفي
% 13,2	5	رئيس قسم
% 47,4	18	إطار
% 10,5	4	عون مصلحة
% 10,5	4	عون إدارة
% 5,3	2	أمانة مدير

صيانة	2	5,3%
مسؤول مركز	2	5,3%
مسؤول وحدة	1	2,6%
المجموع	38	100%

المصدر: إعدادا لطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام SPSS V22



المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (EXCEL)

من خلال النتائج نلاحظ أن الفئة الغالبة للمستوى الوظيفي هي (الإطار) بنسبة (47,4%)، تليها وظيفة "رئيس قسم" بنسبة (13,2%)، أما "لمصلحة عون" و "إدارة عون"، بنسبة (10,5%)، كما سجلت "أمانة مدير" و "صيانة" و "مسؤول مركز" نسبة (5,3%)، وأقل النتائج كانت لـ "مسؤول وحدة" بـ (2,6%) وهذا يؤكد أن المؤسسة محل الدراسة تحتوي على مستويات وظيفية متفاوتة بسبب الهرم الوظيفي التسلسلي الذي يناسب نوع الخدمات المقدمة.

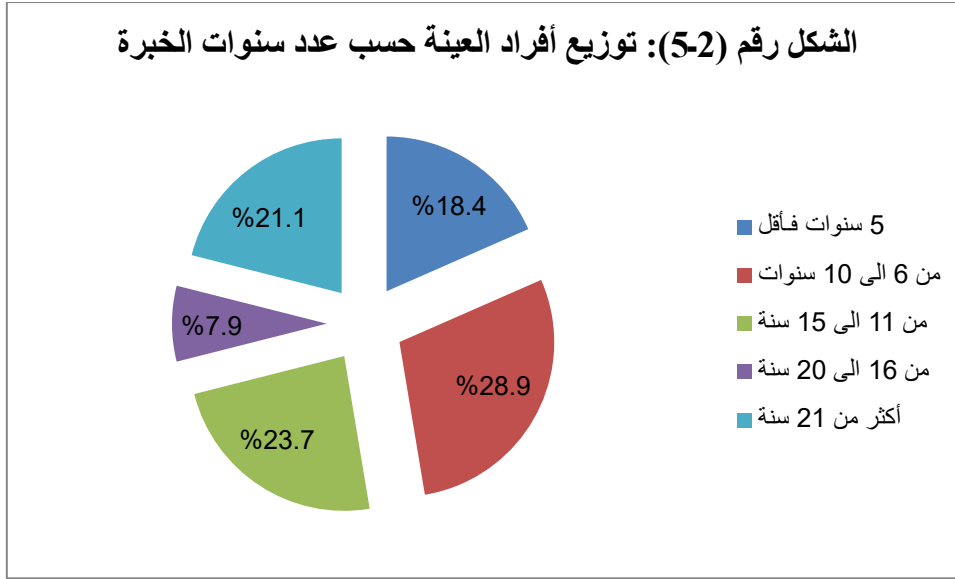
خامسا: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

قمنا بتمثيل نتائج الدراسة في جدول ورسم بياني كالتالي:

الجدول رقم (2-8): توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة
5 سنوات فأقل	7	18,4%
من 6 إلى 10 سنوات	11	28,9%
من 11 إلى 15 سنة	9	23,7%
من 16 إلى 20 سنة	3	7,9%
أكثر من 21 سنة	8	21,1%
المجموع	38	100%

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام SPSS V22



المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (EXCEL)

نسجل نسبة مرتفعة للعاملين الذين تتراوح عدد سنوات العمل لديهم (من 6 إلى 10 سنوات)، حيث بلغت (28,9%)، أما الفئة التالية (من 11 إلى 15 سنة) بنسبة (23,7%)، في حين تسجل الفئة (من 21 سنة فأكثر) نسبة (21,1%)، ثم نسبة (18,4%) لـ (5 سنوات فأقل)، وأقل نسبة كانت لـ (من 16 إلى 20 سنة) بـ (7,9%)، نلاحظ من خلال هذه النسب أن عدد سنوات العمل من 6 سنوات إلى 21 سنة هي (81,6%)، والتي تعتبر نسب مرتفعة تعبر عن اهتمام وولاء المؤسسة للموظفين القدامى، وكفاءة الموظفين العاملين فيها.

الفرع الثاني : الاتجاه العام لآراء المستجوبين

بعد أن قمنا بتحليل خصائص العينة حسب البيانات الشخصية، سنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي المتمثل في المتوسط الحسابي للتعرف على الاتجاه العام لآراء أفراد العينة

1. سنتطرق لما يتعلق بالمتغير الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-9): تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر الموظفين

الرقم	العبارات	Mean	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	يتوفر لدى الوكالة العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته	3,79	0,963	موافق	10
2	يتم تجديد العتاد بصفة دورية ومستمرة	3,82	0,865	موافق	9
3	يتم صيانة الأجهزة بشكل سريع	3,66	0,815	موافق	11
4	تعالج الأجهزة البيانات بشكل سريع	3,84	0,945	موافق	8
-	بعد الأجهزة والعتاد	3,77	0,897	موافق	-
5	تستعمل برمجيات متنوعة لتقديم الخدمة	3,79	0,664	موافق	10

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

7	موافق	0,712	3,92	البرمجيات المستعملة لأداء أعمال سهلة الاستخدام	6
6	موافق	0,695	3,95	يتم تحديث وتطوير البرمجيات كلما دعت الحاجة	7
4	موافق	0,735	4	تعمل البرمجيات على منع تداخل الصلاحيات بين الموظفين	8
5	موافق	0,636	3,97	توفير برامج لحماية البيانات في الحاسوب	9
-	موافق	0,688	3,92	بعد البرمجيات	
1	موافق بشدة	0,528	4,21	توجد شبكة داخلية لتبادل البيانات بين مختلف المستخدمين	10
2	موافق	0,559	4,11	يوجد موقع إلكتروني للتواصل والتفاعل مع العملاء	11
10	موافق	0,741	3,79	يوجد شبكة تدفق جيدة للإنترنت	12
3	موافق	0,632	4,08	تحقق شبكة الاتصال المرنة في انجاز المهام	13
-	موافق	0,615	4,04	بعد الشبكات والاتصال	
7	موافق	0,718	3,84	يتم توظيف أصحاب المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	14
10	موافق	0,704	3,79	يتم إقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين في الجانب التكنولوجي	15
12	موافق	0,751	3,63	تناسب مهارات ومعارف الموظفين التكنولوجية مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم	16
9	موافق	0,896	3,82	لدى المؤسسة اختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكنهم التعامل مع أي خلل في النظام الإلكتروني	17
-	موافق	0,767	3,77	بعد الأفراد	
-	موافق	0,741	3,88	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

يتضح من المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه يتضح أن استجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاءت موافق، ونستدل على هذا بمتوسط الحسابي العام المقدر بـ (3,88) وانحراف معياري (0,741)، لقد تراوحت استجابات المبحوثين في المتوسط الحسابي (3,63-4,21) وبانحراف معياري (0,956-0,904).

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "10" المتعلقة بـ (توجد شبكة داخلية لتبادل البيانات بين مختلف المستخدمين)، المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4,21) والانحراف المعياري (0,528) وهي في الاتجاه "موافق بشدة"، مما يدل على أن أفراد

العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتوجد شبكة داخلية لتبادل البيانات بين مختلف المستخدمين.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "11" المتعلقة بـ (يوجد موقع الكتروني للتواصل والتفاعل مع العملاء)، المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4,11) والانحراف المعياري (0,559) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية ويوجد موقع الكتروني للتواصل والتفاعل مع العملاء.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "13" المتعلقة بـ (تحقق شبكة الاتصال المرونة في انجاز المهام)، المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4,08) والانحراف المعياري (0,632) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتحقق شبكة الاتصال المرونة في انجاز المهام.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "8" المتعلقة بـ (تعمل البرمجيات على منع تداخل الصلاحيات بين الموظفين)، المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4) والانحراف المعياري (0,735) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتعمل البرمجيات على منع تداخل الصلاحيات بين الموظفين.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "9" المتعلقة بـ (توفير برامج لحماية البيانات في الحاسوب)، المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,97) والانحراف المعياري (0,636) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتتوفر بالمؤسسة برامج لحماية البيانات في الحاسوب.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "7" المتعلقة بـ (يتم تحديث وتطوير البرمجيات كلما دعت الحاجة)، المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,95) والانحراف المعياري (0,695) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية ويتم تحديث وتطوير البرمجيات كلما دعت الحاجة.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "6" المتعلقة بـ (البرمجيات المستعملة لأداء أعمال سهلة الاستخدام)، المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,92) والانحراف المعياري (0,712) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية والبرمجيات المستعملة لأداء أعمال سهلة الاستخدام.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرتين "4" المتعلقة بـ (تعالج الأجهزة البيانات بشكل سريع)، والفقرة "14" المتعلقة بـ (يتم توظيف أصحاب المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة)، المرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,84) وهما

في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرتان بدرجة إيجابية عالية.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرتين "2" المتعلقة بـ (يتم تجديد العتاد بصفة دورية ومستمرة)، والفقرة "17" المتعلقة بـ (لدى المؤسسة اختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكنهم التعامل مع أي خلل في النظام الالكتروني)، المرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,82) وهما في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرتان بدرجة إيجابية عالية.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرات التالية: "1" المتعلقة بـ (يتوفر لدى الوكالة العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته)، والفقرة "5" المتعلقة بـ (تستعمل برمجيات متنوعة لتقديم الخدمة)، والفقرة "12" (يوجد شبكة تدفق جيدة للانترنت)، والفقرة "15" (يتم إقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات اتقدرات الموظفين الجانبية التكنولوجية)، المرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,79) وهم في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرات بدرجة إيجابية عالية.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "3" المتعلقة بـ (يتم صيانة الأجهزة بشكل سريع)، المرتبة الحادي عشر من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,66) والانحراف المعياري (0,815) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية ويتم صيانة الأجهزة بشكل سريع.

• بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "16" المتعلقة بـ (تتناسب مهارات ومعارف الموظفين التكنولوجية مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم)، المرتبة الثانية عشر من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,63) والانحراف المعياري (0,751) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتتناسب مهارات ومعارف الموظفين التكنولوجية مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.

2. سنتطرق لما يتعلق بالمتغير الثاني "جودة الخدمة" في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-10): تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	Mean	العبارات	الرقم
ب		ي			

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

12	موافق	0,795	3,74	تقدم الوكالة خدمات للزبائن في موعدها دون تأخير	1
6	موافق	0,697	4	تحتترم الإدارة وقت بداية ونهاية العمل	2
9	موافق	0,649	3,89	تقدم الوكالة خدمات في مستوى تطلعات الزبائن	3
11	موافق	0,754	3,84	تؤكد الإدارة على الانضباط في أداء الموظفين لمهامهم	4
8	موافق	0,673	3,92	يلتزم الموظف بتقديم خدمات بشكل صحيح دون أخطاء	5
7	موافق	0,636	3,97	تهتم الإدارة بمظهر الموظف (الزي الرسمي)	6
3	موافق	0,727	4,11	تهتم الإدارة بالمظهر الخارجي للمؤسسة	7
2	موافق	0,665	4,13	التصميم الداخلي جيد ومريح	8
1	موافق	0,692	4,18	تحرص الإدارة على تقديم خدمة مميزة للزبائن	9
4	موافق	0,655	4,05	تضمن المؤسسة استفادة الزبائن من الخدمات بشكل فوري	10
4	موافق	0,733	4,05	يبيد الموظف دائما استعداد الخدمة للزبائن	11
4	موافق	0,655	4,05	يتم الرد بسرعة على استفسارات وشكاوي الزبائن	12
4	موافق	0,655	4,05	يلتزم الموظفون بتقديم توجيهاً للزبائن أثناء تقديم الخدمة	13
10	موافق	0,704	3,87	يحاول الموظفون تفهم المشكلات التي تواجه الزبائن كما يتم تقديم الدعم الكافي	14
6	موافق	0,697	4	الاهتمام بملاحظات واقتراحات الزبائن لتحسين الخدمة المقدمة	15
7	موافق	0,753	3,97	يعتبر الموظف خدمة الزبائن أولوية قصوى	16
5	موافق	0,636	4,03	يشعر الزبائن بالأمن عند تعاملهم مع المؤسسة	17
3	موافق	0,649	4,11	توفر المؤسسة حماية عالية للمعلومات الشخصية	18
3	موافق	0,649	4,11	تتعامل الوكالة بشكل سريع في حالة الإبلاغ عن أي مشكلة	19
1	موافق	0,609	4,18	تسهل المؤسسة على تقديم خدمات الكترونيا آمنة	20
-	موافق	0,68	4,01	جودة الخدمة	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

يتضح من المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه يتضح أن استجابات المبحوثين حول جودة الخدمة جاءت موافق، ونستدل على هذا بمتوسط الحسابي العام المقدر بـ (4,01) وانحراف معياري (0,68)، لقد تراوحت استجابات المبحوثين في المتوسط الحسابي (3,74-4,18) وبانحراف معياري (0,795-0,692).

- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرتان "9" المتعلقة بـ (تحرص الإدارة على تقديم خدمة مميزة للزبائن)، والفقرة "20" (تسهر المؤسسة على تقديم خدمات الكترولونيا آمنة) المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي للفقرتان (4,18) وهما في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرتان بدرجة إيجابية عالية.
- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "8" المتعلقة بـ (التصميم الداخلي جيد ومريح)، المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4,13) والانحراف المعياري (0,665) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية والتصميم الداخلي جيد ومريح.
- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرات التالية: "7" المتعلقة بـ (تهتم الإدارة بالمظهر الخارجي للمؤسسة)، والفقرة "18" (توفر المؤسسة حماية عالية للمعلومات الشخصية)، والفقرة "19" (تتعامل الوكالة بشكل سريع في حالة الإبلاغ عن أي مشكلة)، المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,8) والانحراف المعياري (0,8) وهم في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرات بدرجة إيجابية عالية.
- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرات التالية: "10" المتعلقة بـ (تضمن المؤسسة استعادة الزبائن من الخدمات بشكل فوري)، والفقرة "11" (يبيدي الموظفين دائما استعدادا لخدمة الزبائن)، والفقرة "12" (يتم الرد بسرعة على استفسارات وشكاوي الزبائن)، والفقرة "13" (يلتزم الموظفون بتقديم توجيهات للزبائن أثناء تقديم الخدمة)، المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4,05) وهم في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرات بدرجة إيجابية عالية.
- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرة "17" المتعلقة بـ (يشعر الزبائن بالأمن عند تعاملهم مع المؤسسة)، المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4,03) والانحراف المعياري (0,636) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية ويشعر الزبائن بالأمن عند تعاملهم مع المؤسسة.
- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرتان "2" المتعلقة بـ (تحترم الإدارة وقت بداية ونهاية العمل)، والفقرة "15" (الاهتمام بملاحظات واقتراحات الزبائن لتحسين الخدمة المقدمة)، المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (4) والانحراف المعياري (0,697) وهما في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية.
- بلغت المتوسط الحسابي في الفقرتان "6" المتعلقة بـ (تهتم الإدارة بمظهر الموظف (الذي الرسمي))، والفقرة "15" (يعتبر الموظف خدمة الزبائن أولية قصوى)، المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,97) وهما في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية.

• المتوسط الحسابي في الفقرة "5" المتعلقة بـ (يلتزم الموظف بتقديم خدمات بشكل صحيح دون أخطاء)، المرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,92) والانحراف المعياري (0,673) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية ويلتزم الموظف بتقديم خدمات بشكل صحيح دون أخطاء.

• المتوسط الحسابي في الفقرة "3" المتعلقة بـ (تقدم الوكالة خدمات في مستوى تطلعات الزبائن)، المرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,89) والانحراف المعياري (0,649) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتقدم الوكالة خدمات في مستوى تطلعات الزبائن.

• المتوسط الحسابي في الفقرة "14" المتعلقة بـ (يحاول الموظفون تفهم المشكلات التي تواجه الزبائن كما يتم تقديم الدعم الكافي)، المرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,87) والانحراف المعياري (0,704) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية ويحاول الموظفون تفهم المشكلات التي تواجه الزبائن كما يتم تقديم الدعم الكافي.

• المتوسط الحسابي في الفقرة "4" المتعلقة بـ (تؤكد الإدارة على الانضباط في أداء الموظفين لمهامهم)، المرتبة الحادي عشر من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,84) والانحراف المعياري (0,754) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتؤكد الإدارة على الانضباط في أداء الموظفين لمهامهم.

• المتوسط الحسابي في الفقرة "7" المتعلقة بـ (تقدم الوكالة خدمات للزبائن في موعدها دون تأخير)، المرتبة الثانية عشر من حيث موافقة أفراد العينة، حيث بلغ الوسط الحسابي (3,74) والانحراف المعياري (0,795) وهي في الاتجاه "موافق"، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على محتوى هذه الفقرة بدرجة إيجابية عالية وتقدم الوكالة خدمات للزبائن في موعدها دون تأخير.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة أولاً/ اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل تحديد نوع التحليل الإحصائي الممكن استخدامه في هذه الدراسة تم القيام باختبار التوزيع الطبيعي من خلال اختبار $Shapiro-Wilk$ و $irnovKolmogorovSm$. واختبار

الجدول رقم (2-11): اختبار التوزيع الطبيعي

Shapiro-Wilk		irnovKolmogorovSm		متغيرات الدراسة
مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	
0.091	0.910	0.095	0.132	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.055	0.828	0.051	0.232	جودة الخدمة

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن القيم المعنوية الإحصائية لكلا الاختبارين (Shapiro–Wilk و irnovKolmogorovSm) لمتغيرات الدراسة كانت كلها بمستوى معنوية أكبر من 0,05، أي أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا.

للتحقق من الفرضية الارتباط بين المتغير التابع والمستقل سيتم اختبارها كما يلي:

H0 لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 % بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

H1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 % بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة.

1. في هذه الخطوة نستخدم معاملات الارتباط المتعدد لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل وجودة الخدمة.

الجدول رقم (2-12): معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان

Correlations		
		جودة الخدمة
بعد الأجهزة والعتاد	ارتباط بيرسون	67,2%
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0,000
بعد البرمجيات	ارتباط بيرسون	66,5%
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0,000
بعد الشبكات والاتصال	ارتباط بيرسون	64,4%
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0,000
بعد الأفراد	ارتباط بيرسون	67,6%
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0,000

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

• **التعليق:** من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول أعلاه نلاحظ وجود قيم جد متقاربة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة، كما أنها تعتبر علاقات طردية، حيث بلغت أكبر قيمة ارتباط طردية قوية بين بعد الأفراد وجودة الخدمة بـ (67,6%) عند مستوى (0,000)، وهذا يشير الى أنه كلما ازداد أثر هذا البعد بقيمة واحدة تحسنت جودة الخدمة بنسبة (67,6%)، تليها قيمة ارتباط طردية بين بعد الأجهزة والعتاد وجودة الخدمة التي سجلت

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

(67,2%) عند مستوى (0,000)، وهذا يشير الى أنه كلما ازداد أثر بعد الأجهزة والعتاد في المؤسسة بقيمة واحدة تحسنت جودة الخدمة في المؤسسة بنسبة (67,2%)، كما سجل بعد البرمجيات نسبة (66,5%) عند مستوى (0,000)، وهذا يشير الى أنه كلما ازداد أثر بعد البرمجيات بقيمة واحدة ازدادت جودة الخدمة بنسبة (66,5%)، وفي الأخير نسجل أقل قيمة في الجدول أعلاه والمتمثلة في علاقة طردية بين بعد الشبكات والاتصال وجودة الخدمة ونسبتها (64,1%) عند مستوى (0,000)، فنستنتج أنه كلما زاد أثر بعد الشبكات والاتصال بقيمة واحدة بالمؤسسة ازدادت جودة الخدمة بـ (64,1%).

ومنه يتبين وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين متغير جودة الخدمة . وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 % بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الخدمة وقبول الفرضية البديلة H1

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

نقوم باختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (a= 0,05).

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (a= 0,05). اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، كانت النتائج كالتالي:

تحليل نتائج (اختبار الفرضية الفرعية الأولى):

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (a≤0,05).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (a≤0,05).

الجدول رقم(2-13): تحليل تباين الانحدار لبعء الأجهزة والعتاد وجودة الخدمة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,639	1	3,639	29,572	,000 ^b
	Résidus	4,430	36	,123		
	Total	8,068	37			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), بعد الأجهزة والعتاد

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول نلاحظ معنوية اختبار F حيث $Sig=0,000$ وهي أصغر من $(a \leq 0,05)$ ، وبهذا يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية، ومنه النموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الجدول رقم(14-2): تحليل الانحدار البسيط لبعء الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,557	,274		9,341	,000
	بعء_الأجهزة_والعتاد	,386	,071	,672	5,438	,000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لبعء الأجهزة والعتاد ($Sig= 0,000$) أصغر من $(a \leq 0,05)$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة بوكالة الوادي. وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى، ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$x0,386+2,557Y=$$

2.تحليل نتائج (اختبار الفرضية الفرعية الثانية):

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة $(a \leq 0,05)$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة $(a \leq 0,05)$.

الجدول رقم(15-2): تحليل تباين الانحدار لبعء البرمجيات وجودة الخدمة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,567	1	3,567	28,534	,000 ^b
	Résidus	4,501	36	,125		
	Total	8,068	37			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), بعء البرمجيات

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول نلاحظ معنوية اختبار F حيث $Sig=0,000$ وهي أصغر من $(a \leq 0,05)$ ، وبهذا يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية، ومنه النموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الجدول رقم(16-2): تحليل الانحدار البسيط لبعء البرمجيات على جودة الخدمة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,760	,426		4,135	,000
	بعء_البرمجيات	,574	,107	,665	5,342	,000

Variable dépendante : جودة_الخدمة

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لبعء البرمجيات ($Sig= 0,000$) أصغر من $(a \leq 0,05)$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات على جودة الخدمة بوكالة الوادي. وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الثانية، ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$x0,574+1,760Y=$$

3. تحليل نتائج (اختبار الفرضية الفرعية الثالثة):

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الشبكات والاتصال على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة $(a \leq 0,05)$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الشبكات والاتصال على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة $(a \leq 0,05)$.

الجدول رقم(17-2): تحليل تباين الانحدار لبعء الشبكات والاتصال وجودة الخدمة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,313	1	3,313	25,074	,000 ^b
	Résidus	4,756	36	,132		
	Total	8,068	37			

Variable dépendante : جودة_الخدمة

Prédicteurs : (Constante), بعء_الشبكات_والاتصالات

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول نلاحظ معنوية اختبار F حيث $Sig=0,000$ وهي أصغر من $(\alpha \leq 0,05)$ ، وبهذا يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية، ومنه النموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الجدول رقم(18-2): تحليل الانحدار البسيط لبعء الشبكات والاتصال على جودة الخدمة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisé s	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,251	,555		2,255	,030
	بعء_الشبكات_والاتصالات	,683	,136	,641	5,007	,000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لبعء الشبكات والاتصال ($Sig= 0,000$) أصغر من $(\alpha \leq 0,05)$ ، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الشبكات والاتصال على جودة الخدمة بوكالة الوادي. وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الثالثة، ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$x0,683+1,251Y=$$

4. تحليل نتائج (اختبار الفرضية الفرعية الرابعة):

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأفراد على جودة الخدمة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

H1: يوجد أثر لفرق العمل على أداء الموارد البشرية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

الجدول رقم(19-2): تحليل تباين الانحدار لبعء الافراد وجودة الخدمة

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,692	1	3,692	30,370	,000 ^b
	Résidus	4,376	36	,122		
	Total	8,068	37			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédicteurs : (Constante), بعد الأفراد

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال الجدول نلاحظ معنوية اختبار F حيث Sig=0,000 وهي أصغر من (a≤0,05)، وبهذا يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية، ومنه النموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الجدول رقم(20-2): تحليل الانحدار البسيط لبعد الأفراد على جودة الخدمة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,978	,374		5,297	,000
	بعد_الأفراد	,540	,098	,676	5,511	,000

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لبعد الأفراد (Sig= 0,000) أصغر من (a≤0,05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأفراد على جودة الخدمة بوكالة الوادي. وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الثالثة، ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$x0,540+1,978Y=$$

الجدول رقم (21-2): تحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,096	,551		1,989	,005
	بعد_الأجهزة_والعتاد	,095	,128	,166	,742	,463
	بعد_البرمجيات	,189	,185	,219	1,021	,315
	بعد_الشبكات_والاتصالات	,194	,169	,182	1,151	,258
	بعد_الأفراد	,273	,118	,343	2,318	,027

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول يظهر أن قيمة T لتكنولوجيا المعلومات والاتصال معنوية (Sig= 0,005) وهي أكبر من 0,05 في أغلب أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال باستثناء بعد الأفراد وهو ما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال معنوية ببعد واحد فقط من الناحية الإحصائية، ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

$$Y = 1,096 + 0,095(x_1) + 0,189(x_2) + 0,273(x_3) + 0,194(x_4)$$

الفرع الثاني: اختبار (الفروقات)

- **H0:** لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمتغيري الدراسة تعزى لـ (المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)
- **H1:** توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمتغيري الدراسة تعزى لـ (المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

الجدول رقم (2-22): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية

المتغيرات	Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	
بعد الأجهزة والعتاد	0,684	0,574	0,398 0,693	4 33 37	1,591 22,883 24,474	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	المؤهل العلمي
بعد البرمجيات	0,694	0,559	0,172 0,307	4 33 37	0,687 10,147 10,834	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	
بعد الشبكات والاتصال	0,316	1,233	0,321 0,187	4 33 37	0,924 6,183 7,107	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	
بعد الأفراد	0,594	0,705	0,249 0,354	4 33 37	0,997 11,675 12,673	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	
جودة الخدمة	0,938	0,554	0,127 0,229	4 33 37	0,507 7,561 8,068	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	

بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2,693 21,781 24,474	7 30 37	0,385 0,726	0,530	0,805	بعد الأجهزة والعتاد	المستوى الوظيفي
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	1,062 9,772 10,834	7 30 37	0,152 0,326	0,466	0,851	بعد البرمجيات	
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	0,813 6,294 7,107	7 30 37	0,116 0,210	0,554	0,787	بعد الشبكات والإتصال	
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	1,770 10,903 12,673	7 30 37	0,253 0,363	0,696	0,675	بعد الأفراد	
بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	0,900 7,168 8,068	7 30 37	0,129 0,239	0,538	0,798	جودة الخدمة	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS22)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في كل من المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، لا يؤثر على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسة، ومنه لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للمؤهل العلمي، المستوى الوظيفي.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل قمنا بدراسة ميدانية لإجابة عن الإشكالية المطروحة وذلك باستعمال أداة الاستبيان لجمع البيانات وهذا على مستوى المديرية العملية (لاتصالات الجزائر) ، وتم اختبار فرضيات الدراسة وتوضيح مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر .

وقد اعتمدنا على مجموعة من الأدوات الإحصائية الوصفية كالتكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ، وكذلك تم استعمال الإحصاء الاستدلالي لقياس الارتباط، الانحدار البسيط والمتعدد وذلك للإجابة على فرضيات الدراسة، وخلصنا الى مجموعة من النتائج أبرزها يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0,05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة .

الختمة

الخاتمة:

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا كبيرا في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسات، وعليه ينبغي على هذه المؤسسات تطبيق الجودة واستخدام هذه التكنولوجيا للنهوض بالقطاع، بالنمو والازدهار والتطور وذلك لكسب مكانة مرموقة بين مثيلاتها في مختلف مؤسسات المدرية العملية (اتصالات الجزائر الوادي)

لقد أصبحت ضرورة حتمية فرضتها التغيرات الحاصلة، في البيئة العالمية لتكنولوجيا نظرا لإستخداماتها المتزايدة في ظل تبني أنظمة وتحديات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات والإدارات، كما أن تطبيقها يؤدي إلى ضبط المتغيرات والمتمثلة في الأساس في توفير الوقت والجهد، واثم الارتقاء بمستوى الموظف وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري، و استطاعت تحقيق جودة الخدمة، توفير الجهد وكما كرست مبدأ العدالة الثقافية وضبط التكلفة وحققت السرعة والانسجام كما أثر ذلك بشكل واضح على متغيرات جودة الخدمة وتعداه ذلك إلى تقريب الخدمة من المواطن بفضل توسيع استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مختلف المؤسسات حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المدرية العملية (اتصالات الجزائر الوادي).

ومن خلال الأدبيات النظرية والدراسة الميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

نتائج القسم النظري: من بين النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية ما يلي :

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي.

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يقتصر على تجهيزات المادية hardware أو البرامج software بل يشير إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته.

✓ تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة خصائص منها: التفاعلية، تحديد المستفيد، التزامنية، قابلية التحرك والحركة، قابلية التوصيل، قابلية التحويل، الشبوع والانتشار، العالمية، تقليل الوقت، التفاعل بين المهارات الإنسانية والآلة، الإنتاجية.

✓ جودة الخدمة هي معيار يوضح مدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات ورغبات ورضا العملاء،

✓ التطور الذي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الكمبيوتر ساهم في تسهيل عملية تحسين جودة الخدمة.

نتائج الدراسة التطبيقية: من بين النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية ما يلي :

- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0,05 بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0,05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأجهزة والعتاد على جودة الخدمة بوكالة الوادي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها البرمجيات على جودة الخدمة بوكالة الوادي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الشبكات والاتصال على جودة الخدمة بوكالة الوادي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأفراد على جودة الخدمة بوكالة الوادي.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى للمستوى التعليمي والوظيفي؟
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات تعزى للمستوى التعليمي والوظيفي؟

التوصيات:

- ✓ مواصلة التطوير والعصرنة للخدمات المقدمة من خلال استغلال أحدث التكنولوجيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة للمحافظة على الريادة.
- ✓ نقترح على المؤسسة أن تستثمر بشكل جيد في مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسين وترفع من فاعلية جودة الخدمة.
- ✓ توفير قنوات تواصل متعددة للعملاء، مثل الهاتف والبريد الإلكتروني والدرشة الحية ووسائل التواصل الاجتماعي .
- ✓ استخدام تطبيقات لتقديم معلومات حول الخدمات المقدمة.
- ✓ اعتماد الموضوعية في تقديم الخدمات وضرورة تطبيق القوانين عمليا.

آفاق الدراسة:

- بعد معالجة موضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة بوكالة اتصالات الجزائر، وإدراك ومعرفة أثر مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات داخل الوكالة، نرى بأنه لا بد من فتح آفاق جديدة لدراسة جوانب هذا الموضوع بشكل معمق، من خلال اقتراح بعض المواضيع كالاتي:
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة العمليات.
- ✓ تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمة.
- ✓ استخدام انترانت الأشياء لتحسين كفاءة العمليات.

قائمة المراجع

الكتب

1. حمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات، الدار الجزائرية، الجزائر، 2015 .
2. جاسم محمد الطحان، تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤشرات المعتمدة لأغراض التنمية، دار الكتاب الجامعي، الامارات، 2018 .
3. خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان 2015
4. ربحي مصطفى عليان، د.عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005.
5. ربيحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات دار صفاء للنشر والتوزيع ،الأردن، 2010.
6. رعد الصرن ، إدارة الجودة الشاملة – مدخل الوظائف و الأدوات ، دار و مؤسسة رسلان ، سوريا دمشق ، 2016 .
7. رعد حسن الصرن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية ،الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،2007 .
8. زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016
9. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، نظم المعلومات المحاسبية ،دار التعليم الجامعي لطباعة والنشر والتوزيع ،مصر، 2013
10. عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرئي، تكنولوجيا المعلومات تطبيقاتها الوراق للنشر والتوزيع،الأردن، 2009
11. عبد الله حسن مسلم ،إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، دار المعتز ،الأردن - عمان ، 2015.
12. علاء السالمي ،عثمان الكلاني، د.هلال البياتي، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ، 2005
13. علي سويلم الجازي ، نظم المعلومات الاستراتيجية و دورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، دار الخليج للنشر و التوزيع ، 2021
14. فاطمة احمد الخزاعلة ،الاتصال وتكنولوجيا التعلم ، دار امجد للنشر والتوزيع ،عمان ، 2014.
15. فضيل دليو ،تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية ، ادار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ،الجزائر، 2014 .
16. فوائد بن غضبان ، جغرافية الخدمات ، دار الياوزي للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2014 .
17. قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2006 .
18. ماهر عودة الشمايلة ،محمود عزت اللحام و مصطفى يوسف الكافي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار للنشر والتوزيع ،عمان ، 2014 .

19. يوسف حجيم سلطان الطائي، عامر عبد كريم الذبحاوي، الذكاء الأخلاقي مدخل لدعم سمعة منظمات الأعمال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2017.

أطروحات و مذكرات

1. زكريا عطلاوي، دور جودة الخدمة و أثرها في تعزيز رضا الزبائن دراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص إدارة العمليات التجارية، كلية العلوم إقتصادية و تجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014.
2. طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المورد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق، جامعة وهران 02، 2015.
3. طيب موسلي، أثر إدارة علاقات الزبائن على جودة الخدمة دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال بالجزائر، أطروحة دكتوراه في تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2023.
4. طيب موسلي، أثر إدارة علاقات الزبائن على جودة الخدمة دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال بالجزائر، أطروحة دكتوراه في تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2023.
5. عبد الحميد نعيجات، جود الخدمة و تأثيراتها على ولاء الزبائن— دراسة حالة مؤسسات الاتصالات بالجزائر، أطروحة الدكتوراه في إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عمار تليجي الاغواط، 2018.
6. عبد الدائم هاجر، جودة الخدمات التعليمية الجامعية في ظل التحديات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه في تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2022.
7. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel)، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال التخصصي، كلية إدارة الاعمال، جامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019.
8. وليد مرتضي نوة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الاداري، انظمة المعلومات ومراقبة التسيير، اطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2018.

المجالات العلمية

1. رعد عدنان رؤوف، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون، جامعة الموصل، المجلد 37، العدد 2018، 119،
(استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في نماذج الرعاية الصحية الأولية المجتمعية المتكاملة : التعلم من ICOACH دراسات الحالة).

2. أحمد بن عيشاوي ، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء : دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث (موبليس ، جيزي و أوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الكبير ، مجلة الباحث ، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر ، عدد 14 ، 2014 .
3. بن ساعد فاطنة ، جودة الخدمات و دورها في تحسين مستويات رضا الوظيفي ، لمجلة الابتكار و التسويق ، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس ، المجلد 10 ، العدد 2023، 01 .
4. بو الفخار وسيلة ، قريشي محمد ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الخدمة السياحية ، دراسة حالة عينة من الفنادق ولاية بجاية ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، تصدر عن جامعة بسكرة ، المجلد 17 ، العدد 1، 2023 .
5. حميد فشتيت ، جودة الخدمات الاتصالات من وجهة نظر الزبون لمتعملي الهاتف النقال في الجزائر ، مقال مقدم لمجلة الاقتصاد الجديد ، تصدر عن جامعة خميس مليانة ، المجلد 02 ، العدد 13، 2015 .
6. خلوط جهاد ، شنشونة محمد ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية ، مقال مقدم لمجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، تصدر عن جامعة محمد خيضر بسكرة ، المجلد 12، العدد 2019 .
7. ساكت فاطمة الزهراء ، قادري نورية ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة الخدمة في الجامعات الجزائرية ، مجلة التنظيم و العمل ، جامعة مصطفى إسطمبولي معسكر ، المجلد 10 ، العدد 1، 2021 .
8. فادية جباري ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء (دراسة حالة الوكالة A التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين Saa تلمسان خلال الفترة (2014- 2015) ، مجلة الحقيقة ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ، المجلد 16 ، العدد 4 ، 2017 .
9. فوزي قدوج و آخرون ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من مكاتب البريد الجزائر في ولاية برج بوعريريج ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية ، جامعة محمد بوضياف مسيلة، المجلد 7 ، العدد 1 ، 2023 .
10. لخميسي الواعر ، حليلة بوسيكى ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، جامعة محمد الشهيد حمه لخضر الوادي، مجلد 8 ، العدد 1، 2023 .
11. محمد بن مهبيرس و عبد العليم التاوتي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الخدمة : دراسة على عينة من عملاء موبيليس جامعة الاغواط ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، جامعة الأغواط ، الجزائر ، المجلد 12 ، العدد 01 ، 2021 ،
12. معروف جيلالي و ليلي بن كعكع ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة بمؤسسة شي علي (شيالي) أنابيب – سيدي بلعباس ، مجلة نور للدراسات الاقتصادية ، جامعة البيض ، مجلد 06 ، عدد 10 ، 2020 .

المراجع الأجنبية :

1. Carolyn Steele Gray , Jan Barnsley , Walter P. Wodchis, **Using Information Communication Technology in Models Of Integrated Community – Based Primary Health Care** : Learning From The ICOACH case Studies Implementation Science 13 ,2018.
 2. -HojjatTalebi , Amid KhatibiBardsiri , **The Impact of Information Technology on Service Quality , Satisfaction , and Customer Relationship Management (Case Study : IT Organization Individuals)** , Journal of Management Science & Engineering Research , Volume 06 , 2023.
 3. -Kennedy Addo , Pabbi Kwaku Agyepong, **of information and Communication Technology On Health Service Delivery E- Heat Telecommunication**, at Tafo Government Hospital The Effects Systems and Networks Vol 9 , No 3 ,2020.
 4. Onobrakpeya,A.Stanley , Nana,O.Goodluck , Odu , P. Ekene, **IMPROVING SERVICE DELIVERY THROUGH INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN THE NIGERIAN MANUFACTURING INDUSTRY**, Apeejay Journal of Management Sciences and Technology , 5(2),2018.
- PitambarPaudel, **Information and Communication Technology in Foreign Language Classes in English** : Roles and Practices , International Journal of Technology in Education and Science , Vol 5 , No 1,2021

الملاحق

المحلق رقم 1 الإستبيان

كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص (إدارة أعمال) بعنوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة اتصالات الجزائر (وكالة الوادي) . يسعدني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة المصممة للحصول على البيانات التي تخدم أهداف الدراسة لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة ، ونحيطكم علما بان كافة المعلومات التي تقدمونها سيتم التعامل معها بكل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم .

القسم الأول : البيانات شخصية .

(في المكان المناسب: Xضع علامة

1 - الجنس : ذكر () أنثى ()

2 - السن : 30 فأقل () من 31 إلى 40 () من 41 إلى 50 () من 51 فأكثر ()

3 - المؤهل العلمي : ثانوي فما دون () تقني أو تقني سامي () لسانس () مهندس /ماستر () دراسات عليا ماجستير / دكتوراه ()

4- عدد سنوات الخبرة : 5 سنوات فأقل () من 06 إلى 10 سنوات () من 11 إلى 15 سنة () من 16 سنة إلى 20 سنة () أكثر من 21 سنة ()

5 - المستوى الوظيفي :

القسم الثاني :

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
بعد الأجهزة والعتاد						
1	يتوفر لدى الوكالة العدد الكافي من أجهزة الحاسب وملحقاته					
2	يتم تجديد العتاد بصفة دورية ومستمرة					
3	يتم صيانة الأجهزة بشكل سريع					
4	تعالج الأجهزة البيانات بشكل سريع					
بعد البرمجيات						
1	تستعمل برمجيات متنوعة لتقديم الخدمة					
2	البرمجيات المستعملة لأداء الأعمال سهلة الاستخدام					
3	يتم تحديث وتطوير البرمجيات كلما دعت الحاجة					
4	تعمل البرمجيات على منع تداخل الصلاحيات بين الموظفين					
5	تتوفر برامج لحماية البيانات في الحواسيب					
بعد الشبكات والاتصال						
1	توجد شبكة داخلية لتبادل البيانات بين مختلف المستخدمين					
2	يوجد موقع الكتروني للتواصل و التفاعل مع العملاء					
3	يوجد شبكة تدفق جيدة للانترنت					
4	تحقق شبكة الاتصال المرونة في انجاز المهام					
بعد الأفراد						
1	يتم توظيف أصحاب المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة					
2	يتم إقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين في الجانب التكنولوجي					
3	تتناسب مهارات ومعارف الموظفين التكنولوجية مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم					
4	لدى المؤسسة اختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكنهم التعامل مع أي خلل في النظام الالكتروني					

متغير جودة الخدمة				
بعد الاعتمادية				
1				تقدم الوكالة خدمات للزبائن في موعدها دون تأخير
2				تحتترم الإدارة وقت بداية ونهاية العمل
3				تقدم الوكالة خدمات في مستوى تطلعات الزبائن
4				تأكد الإدارة على الانضباط في أداء الموظفين لمهامهم
5				يلتزم الموظف بتقديم خدمات بشكل صحيح دون أخطاء
بعد الملموسية				
1				تهتم الإدارة بمظهر الموظف (الزي الرسمي)
2				تهتم الإدارة بالمظهر الخارجي للمؤسسة
3				التصميم الداخلي جيد ومريح
4				تحرص الإدارة على تقديم خدمة مميزة للزبائن
بعد الاستجابة				
1				تضمن المؤسسة استفادة الزبائن من الخدمات بشكل فوري
2				ييدي الموظفون دائما استعدادا لخدمة الزبائن
3				يتم الرد بسرعة على استفسارات وشكاوي الزبائن
4				يلتزم الموظف بتقديم توجيهات للزبائن أثناء تقديم الخدمة
بعد التعاطف				
1				يحاول الموظف تفهم المشكلات التي تواجه الزبائن كما يتم تقديم الدعم الكافي
2				الاهتمام بملاحظات واقتراحات الزبائن لتحسين الخدمة المقدمة
3				يعتبر الموظف خدمة الزبائن أولوية قصوى
بعد الأمن				
1				يشعر الزبائن بالأمن عند تعاملهم مع المؤسسة
2				توفر المؤسسة حماية عالية للمعلومات الشخصية
3				تتعامل الوكالة بشكل سريع في حالة الإبلاغ عن أي مشكلة
4				تسهل المؤسسة على تقديم خدمات إلكترونية آمنة

الملحق 2 قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اللقب والاسم	الدرجة العلمية	التخصص
1	حملاوي سكيينة	أستاذ محاضر أ	اقتصاد كلي
2	تي أحمد	أستاذ التعليم العالي	تسيير المنظمات
3	مرزوقي مرزوقي	أستاذ تعليم العالي	اقتصاد وتسيير
4	ريمي عقبة	أستاذ	اقتصاد كمي
5	الباي محمد	أستاذ	إدارة الأعمال

الملحق رقم 3 مخرجات برنامج SPSS V22

التحليل الوصفي لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الخدمة_جودة	4,0132	,46697	38
والعتاد_الأجهزة_بعد	3,7763	,81330	38
البرمجيات_بعد	3,9263	,54111	38
والاتصالات_الشبكات_بعد	4,0461	,43827	38
الأفراد_بعد	3,7697	,58524	38

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الخدمة_جودة	4,0132	,46697	38
والاتصال_المعلومات_تكنولوجيا	3,8824	,51263	38

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	38	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	38	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,926	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,844	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,665	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,755	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	20

نتائج إختبار الارتباط

Corrélations

	الأجهزة_ بعد والعتاد	البرمجيات_ بعد	الشبكات_ بعد والاتصالات	الأفراد_ بعد	المعلومات_ تكنولوجيا والاتصال	الخدمة_ جودة
الأجهزة_ بعد والعتاد	1	,855**	,650**	,584**	,927**	,672**
Corrélation de Pearson		,000	,000	,000	,000	,000
Sig. (bilatérale)						
N	38	38	38	38	38	38
البرمجيات_ بعد	,855**	1	,619**	,559**	,904**	,665**
Corrélation de Pearson			,000	,000	,000	,000
Sig. (bilatérale)						
N	38	38	38	38	38	38
الشبكات_ بعد والاتصالات	,650**	,619**	1	,629**	,805**	,641**
Corrélation de Pearson		,000		,000	,000	,000
Sig. (bilatérale)						
N	38	38	38	38	38	38
الأفراد_ بعد	,584**	,559**	,629**	1	,787**	,676**
Corrélation de Pearson		,000	,000		,000	,000
Sig. (bilatérale)						
N	38	38	38	38	38	38
تكنولوجيا_ المعلومات والاتصال	,927**	,904**	,805**	,787**	1	,768**
Corrélation de Pearson		,000	,000	,000		,000
Sig. (bilatérale)						
N	38	38	38	38	38	38
الخدمة_ جودة	,672**	,665**	,641**	,676**	,768**	1
Corrélation de Pearson		,000	,000	,000	,000	
Sig. (bilatérale)						
N	38	38	38	38	38	38

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,884	4	1,221	12,652	,000 ^b
Résidus	3,184	33	,097		
Total	8,068	37			

a. Variable dépendante : الخدمات_جودة :

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد_بعد, البرمجيات_بعد, والاتصالات_الشبكات_بعد, والعتاد_الأجهزة_بعد

إختبار صدق الأتساق الداخلي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يتوفر لدى الوكالة العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته	38	1	5	3,79	,963
يتم تجديد العتاد بصفة دورية ومستمرة	38	1	5	3,82	,865
يتم صيانة الاجهزة بشكل سريع	38	1	5	3,66	,815
تعالج الأجهزة البيانات بشكل سريع	38	1	5	3,84	,945
تستعمل برمجيات متنوعة لتقديم الخدمة	38	2	5	3,79	,664
البرمجيات المستعملة لاداء أعمال سهلة الاستخدام	38	2	5	3,92	,712
يتم تحديث وتطوير البرمجيات كل ما دعت الحاجة	38	2	5	3,95	,695
تعمل البرمجيات على منع تداخل الصلحيات بين الموظفين	38	2	5	4,00	,735
توفير برامج لحماية البيانات في الحاسوب	38	2	5	3,97	,636
توجد شبكة داخلية لتبادل البيانات بين مختلف المستخدمين	38	3	5	4,21	,528
يوجد موقع الكتروني للتواصل والتفاعل مع العملاء	38	3	5	4,11	,559
يوجد شبكة تدفق جيدة للانترنت	38	2	5	3,79	,741
تحقق شبكة الاتصال المرونة في انجاز المهام	38	2	5	4,08	,632
يتم توظيف اصحاب المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	38	2	5	3,84	,718
يتم اقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين في الجانب التكنولوجي	38	2	5	3,79	,704

تناسب مهارات ومعارف الموظفين التكنولوجية مع طبيعة الاعمال الموكلة اليهم	38	1	5	3,63	,751
لدى المؤسسة اختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكنهم التعامل مع اي خلل في النظام الالكتروني	38	2	5	3,82	,896
N valide (liste)	38				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تقدم الوكالة خدمات للزبائن في موعدها دون تأخير	38	2	5	3,74	,795
تحتزم الادارة وقت بداية ونهاية العمل تقدم الوكالة خدمات في مستوى تطلعات الزبائن	38	2	5	3,89	,649
تؤكد الادارة على الانضباط في أداء الموظفين لمهامهم	38	1	5	3,84	,754
يلتزم الموظف بتقديم خدمات بشكل صحيح دون أخطاء	38	2	5	3,92	,673
تهتم الادارة بمظهر الموظف (الزي الرسمي)	38	2	5	3,97	,636
تهتم الادارة بالمظهر الخارجي للمؤسسة التصميم الداخلي جيد ومريح	38	2	5	4,11	,727
تحرص الادارة على تقديم خدمة مميزة للزبائن	38	2	5	4,13	,665
تضمن المؤسسة استفاضة الزبائن من الخدمات بشكل فوري	38	2	5	4,18	,692
بيدي الموظفين دائما استعدادا لخدمة الزبائن	38	2	5	4,05	,655
يتم الرد بسرعة على استفسارات وشكاوي الزبائن	38	2	5	4,05	,733
يلتزم الموظفون بتقديم توجيهات للزبائن أثناء تقديم الخدمة	38	2	5	4,05	,655
يحاول الموظفون تفهم المشكلات التي تواجه الزبائن كما يتم تقديم الدعم الكافي	38	2	5	3,87	,704
الاهتمام بملاحظات واقتراحات الزبائن لتحسين الخدمة المقدمة	38	2	5	4,00	,697
يعتبر الموظف خدمة الزبائن اولية قصوى	38	2	5	3,97	,753
يشعر الزبائن بالأمن عند تعاملهم مع المؤسسة	38	3	5	4,03	,636

توفر المؤسسة حماية عالية للمعلومات الشخصية	38	2	5	4,11	,649
تتعامل الوكالة بشكل سريع في حالة الابلاغ عن أي مشكلة	38	2	5	4,11	,649
تسهل المؤسسة على تقديم خدمات الكترونيا أمانة	38	3	5	4,18	,609
N valide (liste)	38				

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Sig. Variation de F
1	,768 ^a	,589	,578	,30335	,589	,000

a. Prédicteurs : (Constante), والاتصال_المعلومات_تكنولوجيا

تحليل الانحدار البسيط لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,298	,381		3,408	,002
	والاتصال_المعلومات_تكنولوجيا	,699	,097	,768	7,189	,000

a. Variable dépendante : الخدمات_جودة

تحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على جودة الخدمة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,096	,551		1,989	,005
	والعتاد_الأجهزة_بعد	,095	,128	,166	,742	,463
	البرمجيات_بعد	,189	,185	,219	1,021	,315
	والاتصالات_الشبكات_بعد	,194	,169	,182	1,151	,258
	الأفراد_بعد	,273	,118	,343	2,318	,027

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
والعتاد_الأجهزة_بعد	Intergruppes	1,591	4	,398	,574	,684
	Intragruppes	22,883	33	,693		
	Total	24,474	37			
البرمجيات_بعد	Intergruppes	,687	4	,172	,559	,694
	Intragruppes	10,147	33	,307		
	Total	10,834	37			
والاتصالات_الشبكات_بعد	Intergruppes	,924	4	,231	1,233	,316
	Intragruppes	6,183	33	,187		
	Total	7,107	37			
الأفراد_بعد	Intergruppes	,997	4	,249	,705	,594
	Intragruppes	11,675	33	,354		
	Total	12,673	37			
الخدمات_جودة	Intergruppes	,507	4	,127	,554	,698
	Intragruppes	7,561	33	,229		
	Total	8,068	37			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
والعتاد_الأجهزة_بعد	Intergruppes	2,693	7	,385	,530	,805
	Intragruppes	21,781	30	,726		
	Total	24,474	37			
البرمجيات_بعد	Intergruppes	1,062	7	,152	,466	,851
	Intragruppes	9,772	30	,326		
	Total	10,834	37			
والاتصالات_الشبكات_بعد	Intergruppes	,813	7	,116	,554	,787
	Intragruppes	6,294	30	,210		
	Total	7,107	37			
الأفراد_بعد	Intergruppes	1,770	7	,253	,696	,675
	Intragruppes	10,903	30	,363		
	Total	12,673	37			
الخدمات_جودة	Intergruppes	,900	7	,129	,538	,798
	Intragruppes	7,168	30	,239		
	Total	8,068	37			

الأجهزة والعتاد	البرمجيات	الشبكات	الأفراد	
,913**	,737**	,632**	,535**	1

,000	,000	,000	,001	
38	38	38	38	
,909**	,801**	,593**	,568**	2
,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	
,891**	,726**	,575**	,496**	3
,000	,000	,000	,002	
38	38	38	38	
,911**	,833**	,556**	,519**	4
,000	,000	,000	,001	
38	38	38	38	
,736**	,783**	,475**	,498**	5
,000	,000	,003	,001	
38	38	38	38	
,657**	,770**	,445**	,474**	6
,000	,000	,005	,003	
38	38	38	38	
,707**	,866**	,407*	,401*	7
,000	,000	,011	,013	
38	38	38	38	
,633**	,815**	,524**	,455**	8
,000	,000	,001	,004	
38	38	38	38	
,628**	,685**	,586**	,364*	9
,000	,000	,000	,024	
38	38	38	38	
,396*	,358*	,687**	,336*	10
,014	,027	,000	,039	
38	38	38	38	
,528**	,455**	,696**	,530**	11
,001	,004	,000	,001	
38	38	38	38	
,346*	,297	,717**	,368*	12
,033	,070	,000	,023	
38	38	38	38	
,601**	,666**	,743**	,562**	13
,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	
,378*	,429**	,647**	,651**	14
,019	,007	,000	,000	
38	38	38	38	
,459**	,384*	,383*	,716**	15

,004	,017	,018	,000	
38	38	38	38	
,492**	,464**	,443**	,817**	16
,002	,003	,005	,000	
38	38	38	38	
,452**	,428**	,452**	,845**	17
,004	,007	,004	,000	
38	38	38	38	

الاعتمادية	الملموسية	الاستجابة	التعاطف	الأمن	
,894**	,261	,329*	,280	,245	1
,000	,114	,044	,088	,139	
38	38	38	38	38	
,845**	,298	,391*	,307	,312	2
,000	,069	,015	,061	,057	
38	38	38	38	38	
,830**	,313	,436**	,436**	,349*	3
,000	,056	,006	,006	,032	
38	38	38	38	38	
,848**	,572**	,513**	,638**	,501**	4
,000	,000	,001	,000	,001	
38	38	38	38	38	
,614**	,517**	,435**	,404*	,233	5
,000	,001	,006	,012	,159	
38	38	38	38	38	
,461**	,878**	,646**	,631**	,591**	6
,004	,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,417**	,895**	,752**	,615**	,463**	7
,009	,000	,000	,000	,003	
38	38	38	38	38	
,169	,816**	,614**	,600**	,421**	8
,310	,000	,000	,000	,008	
38	38	38	38	38	
,611**	,854**	,743**	,636**	,611**	9
,000	,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,431**	,743**	,785**	,639**	,471**	10
,007	,000	,000	,000	,003	
38	38	38	38	38	
,500**	,774**	,905**	,726**	,578**	11

,001	,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,288	,409*	,729**	,505**	,315	12
,079	,011	,000	,001	,054	
38	38	38	38	38	
,445**	,655**	,804**	,678**	,608**	13
,005	,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,318	,589**	,616**	,829**	,529**	14
,051	,000	,000	,000	,001	
38	38	38	38	38	
,550**	,612**	,675**	,831**	,623**	15
,000	,000	,000	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,502**	,542**	,678**	,818**	,534**	16
,001	,000	,000	,000	,001	
38	38	38	38	38	
,171	,464**	,444**	,577**	,755**	17
,306	,003	,005	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,395*	,630**	,537**	,709**	,893**	18
,014	,000	,001	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,453**	,488**	,537**	,690**	,834**	19
,004	,002	,001	,000	,000	
38	38	38	38	38	
,326*	,421**	,519**	,640**	,841**	20
,046	,008	,001	,000	,000	
38	38	38	38	38	