جامعة يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

عنوان المذكرة:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة بريد الجزائر- بالمدية-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة أعمال عمومية

إعداد الطالبتين:

- قريو امان
- مصطفاوي جهيدة

الأستاذ المشرف:

طلحة محمد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	ملاحظات
مولوج كمال	جامعة المدية	رئيسا
طلحة محمد	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
خلفاوي حكيم	جامعة خميس مليانة	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2017/2016

كلمة شكر

"اللهم إننا نسألك خير المسألة و خير الدعاء و خير النجاح و خير العلم"

الشكر الجزيل و الحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقنا و أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف "طلحة محمد" الذي و جهنا، و شجعنا عند الصواب و لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ليس كمشرف فقط و إنما كأستاذ لنا طيلة سنوات الدراسة الجامعية.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى كل معلمي الطور الإبتدائي، إلى اساتذة الطور النهائي، إلى أساتذة الطور الجامعي.

كما لا ننسى كل عمال المكتبة بكلية الجامعة، و كذا موظفي مؤسسة بريد الجزائر بالمدية

على ما بذلوه من اجل أن نواصل دراستنا ، و كذلك كل طلبة علوم التسيير بفروعها و نتمنى لهم النجاح و التوفيق إن شاء الله

و نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد و لو بكلمة طيبة لإنجاز هذا العمل المتواضع.

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لي هذا وماكنت لأصل إليه لولا فضل الله علي أما بعد:

أهدي عملي هذا الى التي على بساط الأوجاع ولدتني، وأيدي الآلام ربتني ،إلى سر الوجود ومنبع الحب بلاحدود، إلى" أمي الغالية" أطال الله في عمرها

إلى من ذلل لي الصعاب، ومهد لي الطريق، ولم يدخر الجهد والمال من أجل تعليمي وتربيتي وبفضل دعواته أبي العزيز أطال الله في عمره

إلى من شاركوني دفء العائلة أشاركهم اليوم سعادتي إخوتي وأخواتي

إلى من شاركتني هذا العمل، وتحملتني طيلة هذا الوقت صديقتي جهيدة

و الأن ترفع الأشرعة وترفع المرسات لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة، وفي هذه الظلمة لايضئ إلاقنديل الذكريات، ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم وأحبوني صديقاتي

إلى زملائي في قسم السنة ثانية ماستر إدارة أعمال عمومية

إلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد.

إمان

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لهذا و ما كنت لأصل إليه لولا فضل الله علي أما بعد:

أهدي عملي هذا إلى أغلى مافي الوجود" أمي" حفظها الله

إلى الذي تكفل المشقة في تعليمي، إلى الذي أرادني

أن أبلغ المعالي "أبي"حفظه الله

إلى إخوتي و أخواتي حفظهم الله و رعاهم ووفقهم في حياتهم،

محمد الأمين،أيوب،زكرياء،سهام ،صبرينة،نور الهدى ،شيماء

إلى كل الأقارب و الأصدقاء و رفقاء الدراسة من دون استثناء

إلى من تقاسمت معها عناء العمل : إمان

إلى كل من أحب و أحترم .

جهيدة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و جودة الخدمة العمومية والتي تسمح لنا بفهم الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة

من أجل رصد هذه العلاقة تم التوجه إلى مؤسسة بريد الجزائر بالمدية، حيث حاولنا قياس جودة الخدمة البريدية من وجهة نظر الزبون، ومن وجهة نظر الموظفين، ثم التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة.

و لتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبيانين احدهما لزبائن بريد الجزائر بالمدية و الآخر لموظفي المؤسسة .

و للإجابة على الإشكالية المطروحة و التساؤلات الفرعية وإثبات صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمنا الأدوات الإحصائية في التحليل و المناقشة و ذلك بالإعتماد على برنامج **spss** .

ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها أن الموظفين أجمعو على توفر المتطلبات الضرورية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في بريد الجزائر بالمدية، أما من وجهة نظر الزبائن فقد تبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساهم في تحسين جودة الخدمة من خلال جعلها أكثر اعتمادية، أكثراستجابة، أكثر تعاطفا.

مما توصلنا في الأخير إلى أن هناك علاقة وطيدة بين جودة الخدمة والإستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات.

و على ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

- محاولة القضاء على مشكل الجهل الإلكتروني و نشر المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة الحديثة.
- ضرورة نشر الثقافة الإلكترونية لدى الزبائن و توليد الأمن لإستخدام هذه التكنولوجيا.
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الحديثة.

Résumé :

Cette étude a pour objectif de déterminer la relation entre la technologie de l'information et de la communication et la qualité de service publique . le but était notamment de détecter s' il y aurait une amélioration au niveau de la qualité de service publique provoquée par l'utilisation de TIC.

Pour atteindre cet objectif, nous avons distribué deux questionnaires :

Le premier est distribué aux clients de l'agence "Algérie post" et le deuxième pour employés de l'agence .

De plus, sur la base d' une analyse statistique en se basant sur le logiciel "SPSS" nous avons procédé à des tests statistiques .

Finalement, les résultats que nous avant obtenus montrent qu' un lien positif et fort entre la qualité de service et l'exploitation de la technologie de l'information et de la commination est confirmé .

Et sur la base de ces résultats nous avons proposé les suggestions suivantes :

- La lute contre l'Analphabète technologique.
- La diffusion de la culture technologique.
- Programmer des séance de formation pour les employé de Algérie poste .

الفهرس

الفهرس

شكر تقدير

إهداء

ملخص

الفهرس..... **I–II**

قائمة الأشكال والجداول..... **III**

مقدمة..... **أ–ج**

الفصل الأول:الإطار النظري للدراسة و الدراسات السابقة

تمهيد..... **02**

المبحث الأول:تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة الخدماتية..... **03**

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال..... **03**

المطلب الثاني: أشكال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال **06**

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وآثارها في المؤسسة الخدماتية.. **15**

المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و جودة الخدمة..... **27**

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة..... **27**

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة و نماذج قياسها..... **30**

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في تحسين جودة الخدمة..... **40**

المبحث الثالث: الدراسات السابقة..... **45**

المطلب الأول : الدراسات الأجنبية..... **45**

المطلب الثاني : الدراسات العربية..... **47**

المطلب الثالث: الدراسات المحلية..... 48

خلاصة الفصل 52

الفصل الثاني: منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

تمهيد..... 54

منهجية الدراسة..... 55

مجتمع الدراسة و العينة..... 55

مصادر جمع المعلومات..... 56

أداة الدراسة وتقييمها..... 56

الأدوات الإحصائية..... 60

الفصل الثالث:تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد..... 62

المبحث الأول: وصف عينات الدراسة..... 63

المبحث الثاني: إختبار الفرضيات ومناقشة النتائج..... 72

خلاصة الفصل..... 90

خاتمة عامة..... 92

قائمة المراجع..... 97

الملاحق.....
102

قائمة الأشكال والجداول

أولا : قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	خدمات الإنترنت	07
2	مكونات شبكة الإنترنت	10
3	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	19
4	العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20
5	مفهوم جودة الخدمة	28
6	نموذج الفجوة لتقييم جودة الخدمة	35
7	النموذج الشامل لتقييم جودة الخدمة	40
8	توزيع العينة حسب الجنس	65
9	توزيع العينة حسب العمر	63
10	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	66
11	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	67
12	توزيع العينة حسب الجنس	68
13	توزيع العينة حسب العمر	69
14	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	70
15	توزيع العينة حسب الوظيفة	72

ثانيا:قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترانت	12
2	العلاقة بين الإنترنت والإنترانت والإكسترانت	14
3	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	21
4	الأثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	24
5	يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل من الزبائن والموظفين	55
6	الأهمية النسبية للمقياس المستخدم في الإستبيان الموزع على الزبائن	59
7	الأهمية النسبية للمقياس المستخدم للإستبيان الموزع على الموظفين	60
8	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس	63
9	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	64
10	توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	66
11	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية	67
12	توزيع العينة حسب الجنس	68
13	توزيع العينة حسب العمر	69
14	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	70
15	توزيع العينة حسب الوظيفة	71
16	نتائج اختبارات "ت" لمعرفة وجود متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	73
17	نتائج إختبارات "ت" لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة	75

18	نتائج تحليل التباين **ANOVA** لمعرفة مدى وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بإختلاف الجنس ، العمر ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية	81
19	نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف الجنس	83
20	نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف العمر	85
21	نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف المستوى الدراسي	86
22	نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف الوظيفة	88

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة في الإستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجية مختلفة من أهمها تكنولوجيات المعلومات والإتصال، فهذه الثروة الرقمية والمعلوماتية تمثل فرصة أمام المؤسسات لتحقيق قفزة مهمة ومعتبرة لتطوير خدماتها وطاقاتها الإنتاجية والإبداعية والإندماج في الاقتصاد الإفتراضي.

فالتطور الذي يشهده العالم في المجال الإقتصادي وما ترتب عليه من إنتعاش في الحركة الإقتصادية والتطور في وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات وانتقال الإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع إلى الإهتمام بالخدمات بات من الضروري على المؤسسات البريدية أن تتكيف وفق هذه التطورات من خلال تبنيها لأساليب استراتيجيات تسويقية تمكنها من فهم وتحليل واقتناص الفرص التسويقية وإشباع حاجات ورغبات الزبائن لتحقيق أهدافها المسطرة.

ولعل أبرز مظاهر تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي الأنترنت التي أدت إلى حدوث تغيرات حديثة هيكلية تجسدت في ظهور أساليب وتقنيات جديدة مثل الإقتصاد الرقمي الذي أوجد حالة جديدة تماما على حياة وتطور مؤسسات الأعمال.

إن إنجاز الأنشطة الإلكترونية أدى إلى تقليل وقت الإجراءات والعمليات الإدارية، وعليها كان التوجه القوي لأغلب المؤسسات الحكومية والخاصة إلى التحول والقيام بأعمالها وتقديم خدماتها إلكترونيا وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي تمثل اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة، تتمثل الفكرة الجوهرية للإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات وإكسابها مميزات وخصوصيات تضمن التفاعل وتحسين الخدمات الإلكترونية الحديثة.

وفي ضوء ذلك يشهد العالم تطورا في المجال الإقتصادي وما ترتب عليه من إنتعاش في الحركة الإقتصادية ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات، وانتقال الإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع إلى الإهتمام بالخدمات بات من الضروري على المؤسسات البريدية أن تتكيف وفق هذه التطورات من خلال تبنيها أسلوب الإدارة الإلكترونية.

وتعتبر الخدمات البريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر تعاملا من طرف المواطنين وعليه فإن توسيعها وتحديثها يشكلان أحد عوامل التنمية الإقتصادية والإجتماعية لذلك أولت الدولة اهتماما متزايدا لهذه المؤسسات محاولة منها تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

وفي الحقيقة أن الكثير مما يمكن عمله في مجال تطوير جودة الخدمات البريدية وتحسينها، يعتمد أساسا على مدى توافر المعلومات عن مستويات جودة هذه الخدمات انطلاقا من منظور زبائن مؤسسات البريد، إذ يمكن تقييم جودة الخدمة البريدية من وجهة نظر الزبون فعلى إدارة مؤسسة بريد الجزائر من وضع يدها على الكثير من الفرص والتحديات، ويقودها ذلك إلى إعادة صياغة أوضاعها وتشكيلها بما يتناسب وطبيعة تلك التحديات، ويمكن من مواجهتها.

وبالتالي فإن عصرنة شبكة البريد يتطلب اتخاذ الإجراءات والوسائل الكفيلة لتحسين الظروف للزبائن بالإعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتوفير مختلف المتطلبات من أجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك ضمانا لتحسين نوعية الخدمة المقدمة، ومع هذا التطور المذهل أصبح من المستحيل أن تستغني المؤسسة عن هذه التكنولوجيا في تقديم خدماتها البريدية والمالية لما لها من أهمية في تحسين جودة الخدمة ورضى الزبائن.

مشكلة الدراسة:

إن التأثير الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لازال يتدفق باستمرار وبمعدلات عالية مما يصعب معه تحديد آثاره الحالية والمستقبلية نظرا لأن استخدام النظم الإلكترونية والرقمية أدى إلى إحداث العديد من المفاهيم الإدارية التي كانت سائدة من قبل.

ومن خلال ما سبق ذكره تبرز لنا معالم إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

- **إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أن تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بريد الجزائر ؟**

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتطوير إطار نظري وفكري، نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي المطروح والمتمثلة في:

- هل يوفر بريد الجزائر بالمدية المتطلبات الضرورية للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة البريدية من حيث جعلها أكثر اعتمادية، أكثر استجابة، أكثر تعاطفا وتعانقا لدى المستهلك؟
- هل تختلف آراء عمال بريد الجزائر حول درجة وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسستهم بإختلاف الجنس والعمر والمستوى الدراسي والخبرة المهنية؟
- هل تختلف آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الوظيفة)؟

الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة المطروحة ولمعالجة الموضوع تم إعداد الفرضيات التالية والتي ارتأينا أن نضعها على شكل فرضيات عدمية :

- لا يوفر بريد الجزائر بالمدية المستوى المطلوب لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- لا تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة البريدية من حيث جعلها أكثر اعتمادية، أكثر استجابة، أكثر تعاطفا وتعانقا مع المستهلك.
- لاتختلف آراء عمال بريد الجزائر حول درجة وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسستهم بإختلاف الجنس والعمر والمستوى الدراسي والخبرة المهنية.
- لاتختلف آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الوظيفة).

أهمية الدراسة:

تستمد أهمية الدراسة من الأهمية التي يكتسبها قطاع البريد في المجتمع بإعتبارها خدمة عمومية لا يمكن الإستغناء عنها، وبالتالي سعت مؤسسة بريد الجزائر جاهدة لمسايرة التطورات الحادثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال للنهوض بخدماتها من خلال تعميم شبكة الإعلام الآلي، وترقية وسائل الدفع الإلكتروني، وتبرز أيضا أهمية هذه الدراسة في تعبيرها عن مستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة للزبائن، ومدى توافقها مع رغباتهم وحاجاتهم، وذلك من أجل تشخيص مستوى جودة الخدمات.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في مؤسسة البريد من أجل الارتقاء بخدماتها المقدمة.
- التأكد من أن التكنولوجيات توظف لتحسين الخدمة للزبائن.
- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك في تقديم الخدمات.
- معرفة درجة استخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تأدية عملهم إتجاه الزبائن.
- معرفة درجة إستخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة بريد الجزائر بالمدية.
- التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة لهم.

مبررات إختيار الموضوع:

يمكن إجمال أهم الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار هذا الموضوع في :

- الرغبة في معرفة إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساهم في تحسين جودة الخدمة البريدية المقدمة في الجزائر.
- اعتبار موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أهم المواضيع الحديثة التي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.
- بحكم التخصص العلمي الذي يتماشى مع الموضوع.

حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي**: ركزت الدراسة على موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومتلقي الخدمة العمومية (الزبائن).
- **الحد البشري**: تقتصر الدراسة على مقدمي الخدمة العمومية (الموظفين) ومتلقي الخدمة العمومية (الزبائن).
- **الحد المكاني**: حيث تم حصر الدراسة المكانية على مؤسسة بريد الجزائر بالمدية.

- **الحد الزماني:** تم إجراء الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2016-2017 .

هيكل الدراسة:

قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول، الأول منها تعلق بالجانب النظري، أما الفصل الثاني والثالث فقد تعلق بالجانب التطبيقي.

حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، فتطرقنا في المبحث الأول إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الخدماتية، من خلال إبراز مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال،أشكالها، ومتطلبات تطبيقها وآثارها في المؤسسة الخدماتية.

أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال وجودة الخدمة من خلال إبراز مفهوم جودة الخدمة، أبعادها، نماذج قياسها، ودورها في تحسين جودة الخدمة، أما المبحث الثالث والأخير فقد خصصناه إلى دراسات سابقة متعلقة بالموضوع.

ثم يأتي الفصل الثاني والذي خصص لمنهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات) حيث تناولنا فيه منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، مصادر المعلومات، أداة الدراسة، الأدوات الإحصائية.

أما الفصل الثالث والأخير فخصصناه لتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول خصص لوصف المتغيرات الديمغرافية للعينة، أما المبحث الثاني فقد خصص لإختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات التي واجهتنا في عملية البحث نذكر منها:

- قلة الكتب عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات العمومية نظرا لحداثة الموضوع.
- عدم التجاوب في ملء استبيان الدراسة من طرف بعض الزبائن.

مصطلحات الدراسة:

- **تكنولوجيا المعلومات والإتصال**:هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة التي تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وأيصالها بإستخدام تقنيات الإتصال الحديثة.
- **الإدارة الإلكترونية**:هي تحويل كافة النشاطات والخدمات الإدارية الورقية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تتميز بالسرعة ودقة التنفيذ وقلة التكلفة، وهو ما يطلق عليها إدارة بلا أوراق، تقوم هذه الإدارة على الإستخدام الواسع لتقنيات تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإتصال في إنجاز النشاطات الإدارية في المرفق العام والمؤسسات الإقتصادية.
- **جودة الخدمة**: هي مدى تطابق توقعات المستهلكين مع مستويات الخدمة المقدمة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

تمهيد:

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وآخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي عرفت تطورا في شتى المجالات.

ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، حيث أصبحت هذه الأخيرة موردا أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط لمشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سيمته الأساسية هي المعلوماتية.

وإذا نظرنا إلى التطور الكبير الحاصل في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار، وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع إلى الاهتمام بالخدمات والمعرفة كما تعاظم دور بعض القطاعات الخدمية مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة.

كما احتلت جودة الخدمة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولاءه، ولن يتم هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها.

وللإلمام بهذا الموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الخدماتية بدءا من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأشكالها، إلى متطلبات تطبيقها وآثار استخدامها، وبعد ذلك نتناول في المبحث الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمة بدءا بمفهوم وأبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها، إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، أما المبحث الثالث فقد خصصناه إلى دراسات سابقة حول الموضوع.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الخدمية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي، الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم وأشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلبات تطبيقها وآثارها في المؤسسة الخدماتية.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم الخصائص التي تميزها.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لم تحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد المعرفي بتعريف موحد بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها لذا سيتم درج عدة تعريفات نذكر منها:

تعرف على أنها: "ليست سوى أدوات ووسائل يتم استخدامها في مجال معين لتحقيق أهداف معينة وأن استخدام التكنولوجيا هي وسيلة أو أدات وليس هدف بحد ذاته".

وعرفها آخر على أنها: "وسائل إلكترونية لتجميع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات أي أنها وسائل إلكترونية للوصول إلى معلومات مخزنة رقميا وتتم معالجتها عن طريق برمجيات" (soft ware and hard ware)[1].

وتعرف على أنها: "مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية

[1] يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، **التسويق الالكتروني** ،الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص51-52.

من خلال الحاسبات (الالكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية وآلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور[1].

أما "kemeth laudon" و" jane laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة أو التي تتكون من خمسة مكونات وهي:

- **العتاد المعلوماتي.**
- **البرمجيات.**
- **تكنولوجيا التخزين:** تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.
- **تكنولوجيا الاتصال:** هي معدات ووسائل وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد لنقل المعطيات من مكان إلى آخر.
- **الشبكات** :تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد[2].

ومن خلال ما جاء من التعاريف، يمكن أن نحاول الجمع بينها وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وصفها بأنها: "مجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية كانت أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها واتجاهاتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب بالسرعة اللازمة".

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص من أبرزها[3]:

[1] محي محمد مسعد، **ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)**، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، القاهرة، 1999، ص26.

[2] شوقي شاذلي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007-2008، ص12-13.

[3] http://www.memoire online.com/01/10/3125/m limpact-des-TIC-sur-lenreprise33.html#toc5 (29-11-2016).

1. **الفعالية:** ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقبل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى.

- **غير محدد بالوقت:** يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-mail).
- **اللامركزية:** هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات الجديدة (NTIS) مثل حال الإنترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الإنترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.
- **الاتصال عن طريق النت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

2. **حركية:** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.

- **عملية تحويلية:** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلا آخر، مثال: إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل: القراءة الإلكترونية.
- **عملية الكشف عن الهوية:** يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة ويمكن التحكم فيها، مثل: حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- **التوزيع:** تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

3. **العولمة:** هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن والمكان[1].

[1] Htttp://www.memoire online.com /01/10/3125/m limpacet-des TIC-sur-lentreprise3.html#toc5 (29-11-2016).

وهناك سمات وخصائص أخرى هي[1]:

- الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- الانتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الاتصال.
- الانتقال من الائتمان على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.
- الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الأعمال.
- ظهور الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي.

المطلب الثاني: أشكال تكنولوجيا المعلومات والإتصال

سنتطرق في هذا الجزء للتعرف على أشكال تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمتمثلة في الأنترنت،الإنترانت والإكسترانت.

أولا: الشبكات العامة (الإنترنت):

1. تعريف الإنترنت:

الإنترنت هي شبكة عالمية تربط الشبكات المنتشرة عبر دول العالم ببعضها البعض عن طريق خطوط الهاتف أو الأقمار الصناعية[2].

وتعرف الإنترنت كذلك بأنها: مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها حيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيء آخر تقريبا[3].

الإنترنت كذلك هي: عبارة عن شبكة كونية من معلومات تضم حزم هائلة متداخل من آلاف الشبكات المحسوبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة، وهي بحق أم الشبكات المحسوبة في العالم[4].

---

[1] بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، **دور تكنولوجيا معلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخل بالمؤسسة**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013-2014، ص27.

[2] جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود، **تكنولوجيا شبكات الحاسوب**، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص195.

[3] محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، **مبادئ التسويق**، الطبعة الأولى،دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص295.

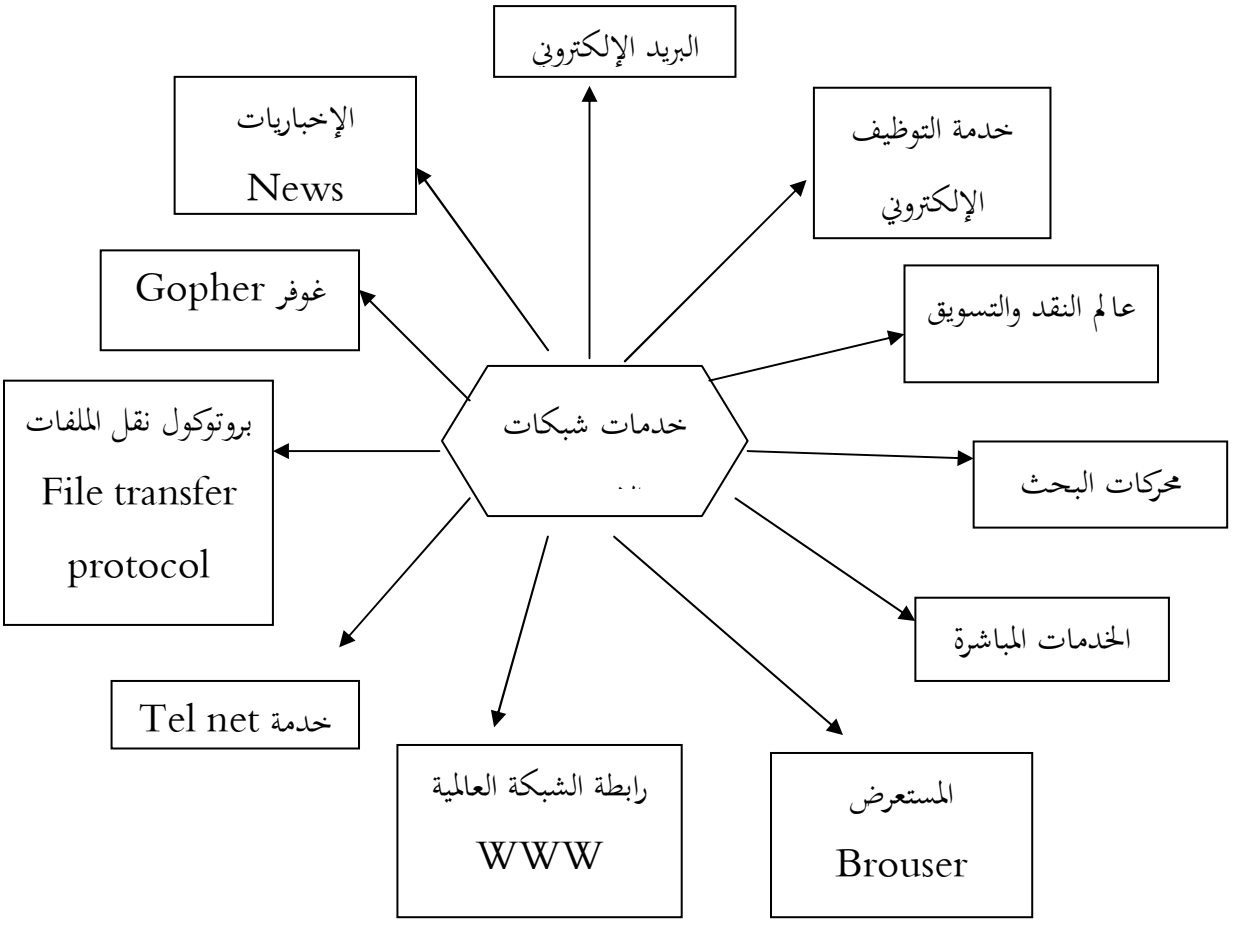
[4] سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص66.

2. الخدمات التي تقدمها الإنترنت:

ثمة أدوات إضافية كثيرة يمكنها أن تساعد المستخدم في استكشاف مجاهل الإنترنت الفسيحة ومصادر المعلومات المعروضة بواسطة الخدمات، وتساعد هذه الأدوات في البحث عن المعلومات، وفي نفاذ مصادر الخدمات، وفي تحقيق الاتصالات المطلوبة باستخدام لوحة مفاتيح حاسوب المستثمر.

ويمثل الشكل التالي الخدمات التي تقدمها الإنترنت:

الشكل رقم (01): خدمات الإنترنت



المصدر: لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص36.

- **البريد الإلكتروني**: وهو من الأدوات الفعالة التي يستطيع المستخدم من خلالها إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية من مختلف أرجاء العالم خلال فترة زمنية قصيرة[1].
- **الإخباريات**: تعد شبكة الإخباريات أكثر استخدامات الإنترنت شعبية، وتستخدم هذه الشبكة بروتوكول نقل إخباريات الشبكة (NNTP) الذي ينظم طريقة توزيع المقالات الإخبارية واسترجاعها وإرسالها والاستعلام عنها، لذلك فالإنترنت تعتبر من أهم مصادر المعلومات.
- **غوفر (Gopher)**: هو برنامج لتسهيل عمليات التخاطب والبحث عن المعلومات، طرحته جامعة "مينسوتا" عام 1991م، يستخدم على نطاق واسع في الإنترنيت، إذ يستطيع المستفيد من خلالها القيام باستعراض المعلومات، دون أن يتوجب عليه أن يحدد سلفا أين توجد هذه المعلومات. وتسمح خدمة غوفر بالبحث في قوائم مصادر المعلومات وتساعد في إرسال المعلومات التي يختارها المستخدم.
- **بروتوكول نقل الملفات (FTP)**: يمثل بروتوكولا لنقل الملفات بين موقعين في الإنترنيت، ويوفر طريقة للولوج إلى حاسوب مزود في الإنترنيت، بهدف جلب ملفات مخزنة فيه أو إرسال ملفات إليه.
- **خدمة (tel net)**: هي عبارة عن برنامج خاص يتيح لمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم، وأن يرتبط بها، إن خدمة التيلنت تجعل من حاسوب المستخدم زبونا للتيلنت (tel net)، وذلك لكي يتمكن من الوصول إلى البيانات والبرمجيات وجودة في إحدى خادمات (tel net) الموجودة في أي مكان في العالم، هذه الخدمة أصبحت لا تستعمل حاليا وعوضت بخدمة (w.w.w).
- **رابطة الشبكة العالمية (w.w.w)**: وهو برنامج لخدمة البحث العلمي يستخدم لنظم متعددة الوسائط في الإنترنت، ويعد فعلا الجزء الأسرع نموا في الشبكة العالمية[2].
- **المستعرض: المستعرضات**: هي إحدى برمجيات المستفيد تستخدم للبحث عن المعلومات بخادم معين أو نموذج خاص، وتساعد قائمة الاستعراض في رؤية المعلومات عبر الإنترنيت.

[1] جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود، مرجع سابق، ص196.
[2] علوطي لمين، مرجع سابق، ص38-42.

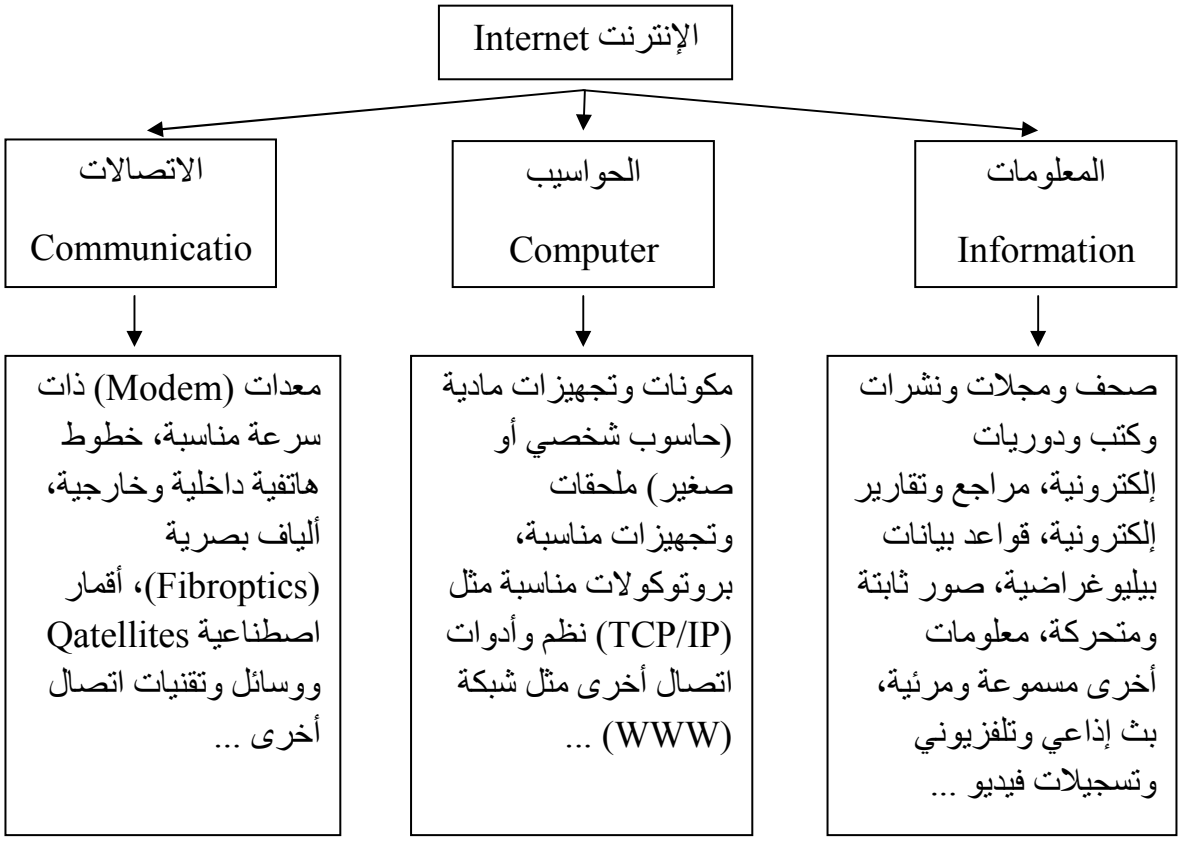
- **الخدمات المباشرة:** يفضل عدد كبير من مشتركي الإنترنت استخدام الخدمات المباشرة التجارية، مثل خدمات (America online) أو (Microsoft Network) أو (Compu Serve) أو (Prodigy)، وكثير من هذه المؤسسات تقدم نفاذا محدودا إلى الإنترنت، بالإضافة إلى خدمات مأجورة متاحة فقط عبر اتصالاتها التجارية الخاصة بها، وهناك ميزة واحدة جوهرية تتمتع بها هذه الخدمات هي التصنيف الواسع الدقيق للمعلومات عالية الدقة، والتحديث المستمر لهذه المعلومات.
- **محركات البحث:** هي برامج تتيح للمستخدمين البحث عن كلمات محددة ضمن مصادر الإنترنت المختلفة، وتتألف محركات البحث من عدد من البرمجيات التي تستخدم لإيجاد صفحات جديدة عبر الويب لإضافتها ومن هذه البرامج، برنامج العنكبوت الذي لا يقتصر على الوصول للصفحة الأولى من الموقع المستهدف، بل يتابع البرنامج الروابط الموجودة في أي موقع للوصول إلى صفحات أخرى.
- **عالم النقد والتسويق:** مع تحول الإنترنيت إلى قناة تسويقية بديلة قابلة للتطبيق، وقيام المؤسسات باستغلال قوة الشبكات الإلكترونية، شهد كثير من عناصر الخدمة ومكوناتها تحولا إلى الخدمة الإلكترونية.
- **خدمة التوظيف الإلكتروني:** لقد أصبح من الممكن لكل إنسان البحث عن وظيفة تناسبه من خلال الدخول إلى الإنترنت التي أصبحت وكالة توظيف فعلية، حيث تقوم أعداد ضخمة من المشتركين يتضح الشبكة بحثا عن عملا، وتتزايد هذه الأعداد بصورة يومية[1].

3. مكونات شبكة الإنترنت:

يمكن تصور تركيبة شبكة الإنترنت على ضوء المخطط الآتي، الذي يبين تفاصيل عن ثلاثة مجالات متفاعلة مع بعضها البعض وهي المعلومات والحواسيب والاتصالات.

[1] لمين علوطي، مرجع سابق، ص42-43.

الشكل رقم (02): مكونات شبكة الإنترنت



المصدر: عبد المالك ردمان الدناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، دار راتب الجامعية، بيروت، 2001، ص34.

ثانيا : الشبكات الخاصة (الإنترانت، الإكسترانت):

1. **الإنترانت:**

أ. **مفهوم الإنترانت:**

هي شبكة الشركة الخاصة Private Corporate Network التي تستخدم تكنولوجيا الإنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية. أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة التي يتم تنفيذها في مقر الشركة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية. ولا يتمكن الأشخاص العاملين في المؤسسة من الدخول إلى مواقع الشبكة، وربما تسمح الإدارة بإعطاء موافقة لمجموعة خاصة من غير العاملين من الموردين مثلا أو الزبائن المهمين للاستفادة من موارد شبكة الإنترنت، وباستخدام

نظم الحماية السيطرة وتقنيات الرقابة والمحافظة على موارد المنظمة من المعلومات المرتبطة بأنشطة الأعمال مثل تقنيات الرقابة والمحافظة على موارد المنظمة من المعلومات المرتبطة بأنشطة الأعمال مثل تقنيات الحماية بجدران النارFirewalls* وغيرها تستطيع المنظمة ضمان الاستخدام الشرعي للشبكة[1].

ب. أسباب استخدام الإنترانت:

تستخدم شبكة الإنترانت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة وذلك للأسباب التالية:

- **تخفيض التكاليف:** يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترانت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات وهذا لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت والإنترانت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، كذلك للوصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين الكل حسب صلاحيته وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الإنترانت حلولا إلكترونية لها مثل: دليل الهاتف، طلبات الصيانة، والخدمات الإدارية المتعددة[2].
- **توفير الوقت:** تساهم الإنترانت في تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة، كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.

فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طريق نظام البريد الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، ومن ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الإنترانت الدقة وتوفر الوقت.

- **الإستقلالية والمرونة:** توفر الإنترانت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (Brovsrer)، ومن منصات عمل مختلفة تمكن هذه الميزة المستفيدين من الولوج إلى

*الجدران النارية هو تركيبة من الأجهزة أو البرامج التي توفر نظاما آمنا وتستخدم عادة لمنع الوصول غير المصرح به من خارج شبكة الاتصال الداخلية أو الإنترنيت.

[1] سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص89-90.

[2] بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006، ص60.

محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة.

- **تسخير خدمات الإنترانت:** تسمح الإنترانت للمستخدم باستعمال الخدمات التي توفرها الإنترانت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترانت[1].

وهناك عدة فروقات بين الإنترنت والإنترانت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترانت

المعيار	الإنترنيت Internet	الإنترانت Intrant
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النقود	أي شخص يمكن الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواضيع أو الصفحات والتي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع والمعلومات التي توافق عليها المؤسسة

المصدر: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012-2013، ص41.

2. الإكسترانت:

أ. تعريف الإكسترانت:

هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات و المتطلبات المنظمات الأخرى في بيئة الأعمال.

[1] بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص60.

تستخدم في شبكة (الإكسترانت) تقنيات الحماية و يتطلب الدخول إليها الحماية و يتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور Password، وذلك لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام كما هو الحال في شبكة الإنترنت[1].

كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترانت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين"[2].

ويعتمد تصنيف شبكات الإكسترانت على قطاع الأعمال الذي يصنفها إلى[3]:

- **شبكات إكسترانت التزويد أو التكميل:** تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع فيها، تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز والمحافظة على كميات ثابتة من المخزون.
- **شبكة إكسترانت التوزيع:**

يعتبر هذا النوع أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز وإشتراكات وغيرها من خدمات في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات.

- **شبكات إكسترانت التنافسية:** هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم فرص متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة لكي تنتقل الأسعار والمواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

ب. خدمات الإكسترانت:

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترانت، نذكر فيما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترانت لتحسين العمل ونقله خطوة عن طريق الإنتقال إلى الأعمال الإلكترونية وذلك من خلال[4]:

[1] سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص95.

[2] محمد صالح الحناوي، **مقدمة الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص293.

[3] علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر،ص40.

[4] سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص68.

- **تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات:** يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترانت وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.
- **متابعة الفواتير:** تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.
- **خدمة التوظيف:** تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما يمكن لسوق العمل تأمين إحتياجاته عن طريق الشبكة نفسها وقد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

- **تواصل شبكات توزيع السلع:** تسمح شبكة إكسترانت بربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي وذلك لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

وإنطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت والإنترانت والإكسترانت وهذا من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02): العلاقة بين الإنترنت والإنترانت والإكسترانت

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	عدد غير محدود من العامة بدون قيود	عامة، شعبية، تسويقية
الإنترانت	العاملون المرخص لهم فقط	خاص ومقيد ومحضور على العاملين	خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل
الإكسترانت	مجموعات خاصة من شركاء العمل	خاص ومحضور على شركاء العمل المرخص لهم	مشتركة بين مجموعات الشركاء

المصدر: إبراهيم خالد ممدوح، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2010، ص96.

ولقد أثبتت دراسات أجريت في هذا المجال إلى أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة حيث تساهم التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى زيادة فعالية وكفاءة الأداء.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها في المؤسسة الخدماتية

إن الانطلاق نحو تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات هذا التحول إجراء قد ينذر باحتمال فشل هذه الإدارة، على الرغم من أن الأجواء مهيئة لنجاحها، إلا أن الاندفاع نحو تطبيق التقنية من دون توفير الإعدادات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الإستفادة التامة من نجاح التجربة، وربما تعطل مسيرة هذا النجاح المرجو من عمل غير مدروس، وغير معد له سلفا مما ينتج عنه مجموعة من الآثار، وفي هذا الجزء سوف نتطرق إلى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها.

أولا:متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

1. المتطلبات الإدارية والأمنية:

تنحصر المتطلبات الإدارية والامنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية[1]:

- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- **توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الإتصالات، بما يتوافر مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

[1] حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص128-132.

- **تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:** وذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل: (إلغاء إدارات، إستحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي).
- **متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة:** وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولهذا من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.
- **وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:** قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعلومات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية[1]. إلى جانب الوسائل التقليدية، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية التي يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعلومات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية (باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه)، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنيت إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية، بحيث تلزم الشركات التجارية وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية.
- **متطلب الإصلاح الإداري:** في تشغيل البرامج الإلكترونية وجراء التأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية، وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية (كما فعل قانون رقم 230 سنة 2000 في

[1] عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص23.

فرنسا)، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية[1].

2. المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على إجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوب نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برامج عمل يقوم على نقاط منها:

- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على إحداث التقنيات.
- إبتكار خدمات حكومية جديدة ربط بئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.
- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.
- توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية[2].

3. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص24.

[2] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص25.

حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المحلي والمركزي[1].

4. متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

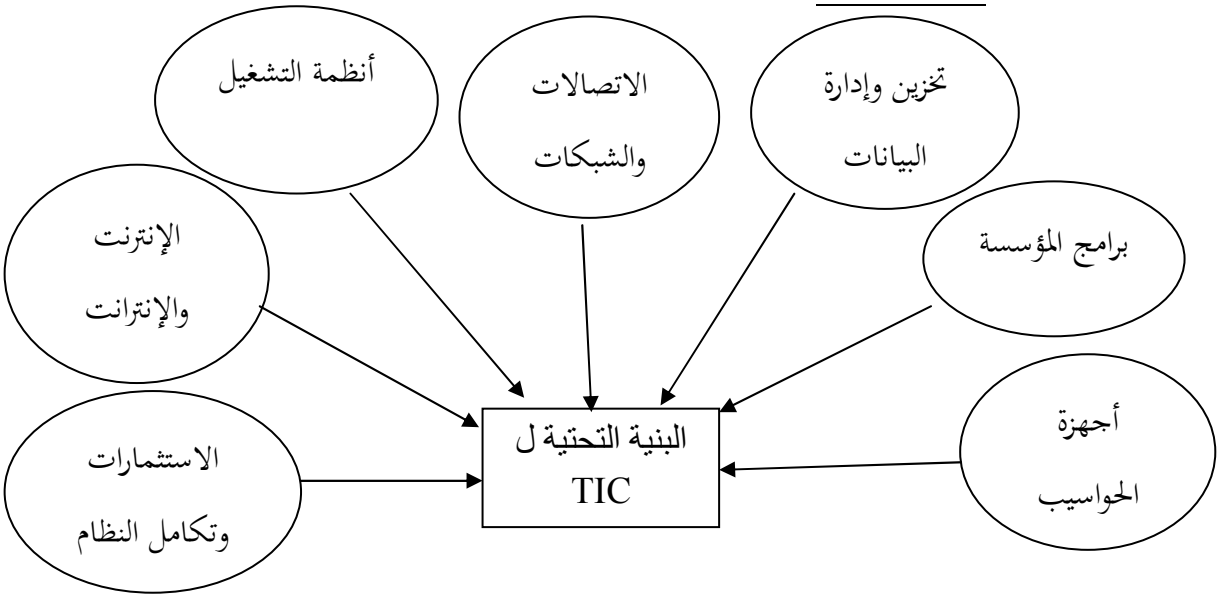
تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من سبعة مكونات رئيسية هي[2]:

- **أجهزة الحواسيب Computer**: وتشمل جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والكبيرة الثابتة منها والمتنقلة.
- **أنظمة التشغيل Operting Systems**: وتشمل جميع أنظمة التشغيل كالوينداوز وغيرها.
- **تطبيقات برامج المؤسسة Entreprise Software Aplication**: وتشمل جميع البرامج التطبيقية المستخدمة في المؤسسة كتطبيقات أوراكل لقواعد البيانات وتطبيقات مايكروسوفت وغيرها.
- **التخزين وإدارة البيانات Data Managment and Storage**: وتشمل جميع البرامج المستخدمة في إدارة قواعد بيانات المؤسسة مثل شبكات التخزين وغيرها.
- **الإنترنت والإنترانت Internet and Intrant**: ويشمل كل المعدات المادية والبرمجية والإدارية لدعم مواقع الويب وخدمات الويب للإنترنت والإنترانت.
- **الاستشارات وتكامل النظام Consulting and System Integration**: ويشمل كل الاستشارات المتعلقة بالتغيير والتطوير في العمليات والإجراءات والتدريب والتعليم وتكامل البرمجيات والشكل (03) يوضح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص25.

[2] مزهر شعبان العاني، **نظم المعلومات الإدارية، منظور تكنولوجي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص75.

الشكل (03): مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: مزهر سفيان العاني، شوقي ناجي جواد، العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان،2008، ص76.

I. تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

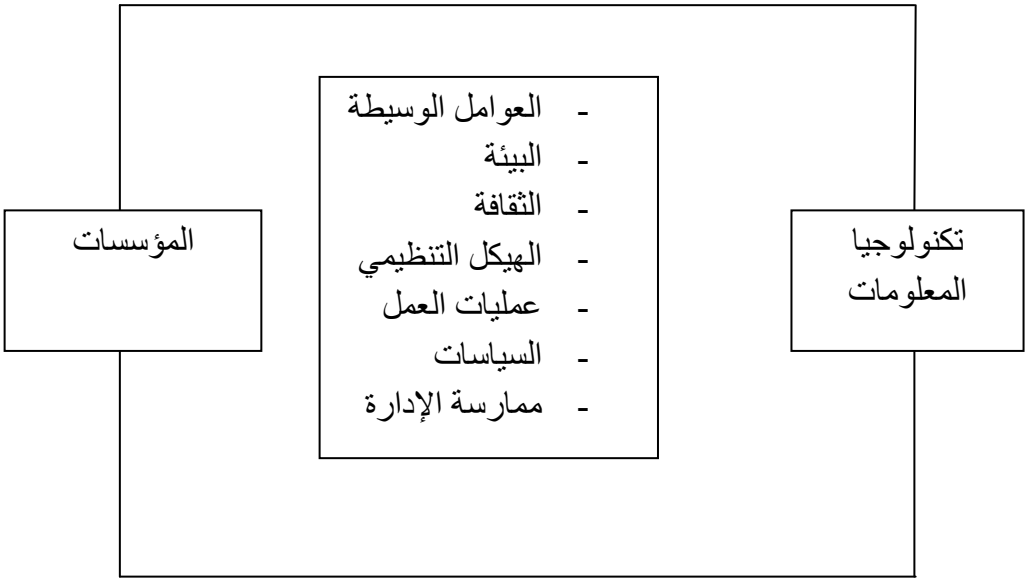
1. علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات إتجاهين، فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل المحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فقط أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة، بأشكال ثلاث هي المسموعة والمقروءة والمرئية في آن واحد[1].

ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الإفتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال، لذا وجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام، والشكل الموالي يوضح شكل وأبعاد هذه العلاقة:

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، **العمليات الإدارية والتكنولوجي**،ص ص272-273.

الشكل رقم (04): العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العمليات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص272.

2. تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات:

تتعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة كما يلي:

أ. **تطبيق واستعمال داخلي**: من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي[1]:

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج ... إلخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية الترقيات ... إلخ.

[1] بوعلي، فريدة، فوضيل حكيمة، مرجع سابق، ص54.

- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها.
- الانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف والوقت المستغرق في ذلك.

ب. **تطبيق واستعمال خارجي**: من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي[1]:

- نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبة الإنترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- السماح للزبائن الشراء والتسويق عبر الإنترنت وتحقيق التجارة الإلكترونية.
- متابعة مدى تطور المؤسسة بمقارنة مع المؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات[2].

وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحسا ب	- الحساب العلمي - التصميمات	- علم الذرة، البحث	- بحوث العمليات - المساعدة في اتخاذ

[1] بشير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2012-2013، ص58.

[2] بشير كاوجة، مرجع سابق ص58.

		- مكاتب الدراسات	القرارات
التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب - الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء	- الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	- المعلومات القانونية	- قواعد المعطيات	- تسيير براءات الاختراع - قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	- التعرف على الأصوات	- الرجل الآلي الموجه	- التسويق الإلكتروني
الصورة	- المركبات الأوتوماتيكية للجزائر تحرك العين - إنشاء صورة أوتوماتيكية	- الإشهار - الرسوم المتحركة	- المخططات الخاصة بإنجاز التقارير.

المصدر: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية، مرجع سابق، ص61.

I. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المنظمات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا يخلو أيا منها من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية.

1. الأثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية، المركزية أو اللامركزية

أو الجمع بينهما، التقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي وسوف نتطرق إلى كل جانب من هذه الجوانب كالآتي[1]:

أ. الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من Leavit et Whisler تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمنظمات وأشار الكاتبان إلى أن المنظمات سوف تتجه نحو المركزية وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام معلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المنظمة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس أي أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المنظمات نحو التوجه إلى اللامركزية وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المنظمات الكبيرة وقد أيد هذا الرأي كل من Burhuganen وAnshen. ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المنظمات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

ب. تقليص حجم الوظائف:

عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زياد التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي وإدارة الرواتب، وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية الحفز والدافعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار Hanold وأيده Lucas بأن زيادة قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحسوبة سوف يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى،وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولة

[1] الحميدي نجم عبد الله، وآخرون، **نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر)**، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص287.

يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم، وإن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن إضافة إلى مساهمته في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارة العليا إلى المستويات التشغيلية[1].

ت. التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنيوية للمنظمة، خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات (Network) التي تساهم في ربط المنظمة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المنظمة والموردين والعملاء وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكإنعكاس لهذا المفهوم بدأت المنظمات باعتماد التنظيم الشبكي في هيكلها التنظيمي وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدرتها للإستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمنظمات مما يفرض على المنظمات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنظمة أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات دولية[2].

ومن كل ما سبق ومن خلال الجدول التالي يمكن أن نوضح وبأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

الجدول رقم (04): الأثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسع وعالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي / بيروقراطي	مفلطح، شبكي

[1] الحميدي، نجم عبد الله وآخرون، مرجع سابق، ص288.

[2] نفس المرجع السابق، ص289.

عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكلين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: الحميدي نجم عبد الله،و آخرون، نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر،عمان، 2009 ، ص290.

2. الآثار الاقتصادية:

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة.

ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة[1].

[1] بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة**، مرجع سابق، ص60.

3. الآثار الاجتماعية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترقية، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق آثارا على البنيان المجتمعي، والبناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق آثار إيجابية وسلبية على المجتمع منها:

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.
- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتحقيق الإعانات التي يتعرض لها الأفراد.
- تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية ...إلخ.
- القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.
- أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها: الأثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية لشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطرة الإشعاع، والمجالات الكهرومغناطيسية، إدمان الإنترنت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع).

كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات[1].

[1] بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، مرجع سابق، ص61.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة

لقد احتلت جودة الخدمة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولذا يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة

في ظل شدة المنافسة وسرعة التغير في رغبات واحتياجات المستهلكين تسعى المؤسسات الخدمية للتطوير المستمر في أدائها لتحقيق التميز والبقاء من خلال جودة خدماتها، وسنتطرق فيما يلي إلى تعريف جودة الخدمة وكيف تؤثر خصائص الخدمة على جودتها.

تعريف جودة الخدمة:

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة ومنه إعطائها التعاريف التالية:

يمكن تعريف جودة الخدمة بالنسبة للمستهلك على أنها: "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين"[1].

لقد ركز هذا التعريف واهتم بقياس جودة الخدمة من خلال إيجاد الفرق بين توقعات المستفيد و إدراكه للأداء الفعلي والتي من خلالها يتم قياس جودة الخدمة.

كما عرفت جودة الخدمة على أنها: " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية"، ويشير هذا التعريف إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين في تقديم الخدمة[2].

---

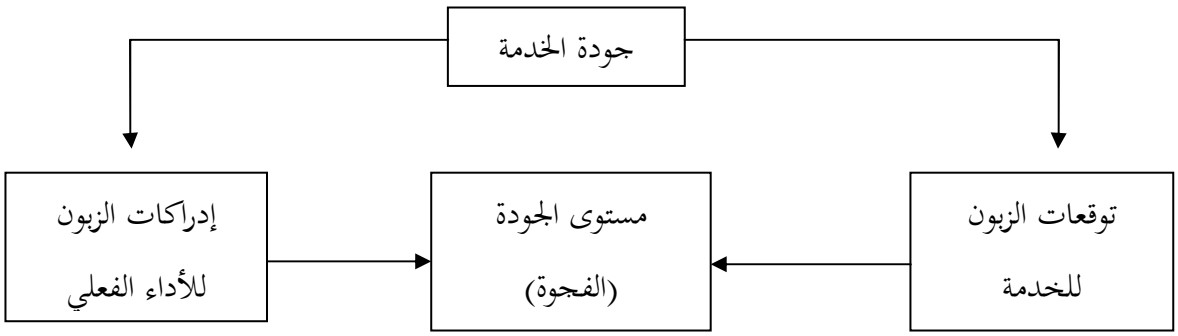
[1] بشير العلاق، محمد عبد النبي الطائي، **تسويق الخدمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص257.

[2] رقاد صليحة، **تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2007-2008، ص13.

وتمثل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها: "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".

وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي[1]:

الشكل (05): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006، ص90.

ويتضح من هذا الشكل أن مفهوم جودة الخدمة هو الفرق بين توقعات الزبون وإدراكه للأداء الفعلي، وهو الذي يحدد مستوى جودة الخدمة، أو ما يطلق عليه بالفجوة.

ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا كما يلي:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي – توقعات الزبون لمستوى الأداء.

وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة:

أ. **الخدمة العادية**: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

ب. **الخدمة الرديئة**: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص90.

ت. **الخدمة المتميزة:** هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها[1].

وتعرف جودة الخدمة كذلك على أنها: "قدرة السلعة أو الخدمة على إرضاء حاجات المستهلكين".

كما تؤثر خصائص الخدمة على جودتها من خلال[2]:

- خاصية اللاملموسية في العديد من الخدمات تعني بأنه من الصعب قياس وتقييم جودة الخدمة.
- خاصية التلازم بين الخدمة نفسها ومقدمها تظهر أهمية ودور الناس في عملية المبادلة وتأثيرهم على مستويات الجودة.
- صفة عدم التجانس في طبيعة الخدمة يعني بأن الخدمة لا يمكن إعادة إنتاجها أو إعادة تقديمها بنفس الدقة وأنها دائما متغيرة إلى حد ما.
- صفة الهلامية في طبيعة الخدمة قد تؤدي إلى عدم رضا العميل إذا لم يلب طلبه وبالتالي قد يختلف حكمه على جودة الخدمة (عندما لا يتوفر للعميل تذكرة للسفر عند طلبه مثلا).
- إن المدخل الأكثر شيوعا في تحديد وقياس جودة الخدمة هو المدخل الذي يعتمد على حكم المستهلك، فالفكرة الأساسية لهذا المدخل هي أن الجودة وهمية وأنها ترتبط بقوة بحاجات وتوقعات الفرد وإن العملاء يستخدمون طرق ومعايير مختلفة للحكم على جودة الخدمة إن هذا المدخل يعادل تحقيق أعلى مستويات الرضا.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمة هي مدى تطابق توقعات المستهلكين مع مستويات الخدمة المقدمة.

[1] خامت سعدية، عجو نورة، **تقديم الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، 2011-2012، ص33.

[2] هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص437.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها

على الرغم من تزايد إدراك الباحثين والممارسين في صناعة الخدمات، بأهمية الجودة في خدمة الزبائن وأثرها على رضاهم، فإن التعرف على أهم أبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها يعد من الموضوعات التي استحوذت اهتمام الكثير من الباحثين والإداريين على حد سواء وسنحاول في هذا المطلب التعرف على أهم أبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها.

أولا:أبعاد جودة الخدمة:

لقد تعددت واختلفت آراء الباحثين حول تقسيم أبعاد جودة الخدمة فهناك من قسمها إلى ثمانية أبعاد، وهناك من قسمها إلى عشرة أبعاد:

1. الأبعاد الثمانية لجودة الخدمة:

أ. **الاتصالات:** وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت، فالصمت هو أبلغ وسيلة للتغيير.

ب. **الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر ولكن بهدف فهم الاحتياجات الخفيفة له.

ت. **التوقيت:** ويمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في أن تقدم الخدمة إليه في الوقت الذي يرغبه.

ث. **الثقة في أداء الخدمة:** وهذه الثقة إنما تتأثر من السمعة الطيبة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة.

ج. **المضمون الذاتي للخدمة:** ويتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.

ح. **الإستمرارية:** وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.

خ. **المطابقة:** أي تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن وبين الخدمة أي أن تحقق الخدمة نفس درجة الإشباع التي يتطلع إليها الزبون.

د. **الأدوات:** فقد يتطلب تقديم الخدمة استعمال بعض الأدوات المادية والملموسة مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل أن تكون هذه الأدوات متوافرة وعلى درجة عالية من الكفاءة والفاعلية.

2. الأبعاد العشرة لجودة الخدمة:

تتمثل الأبعاد العشرة لجودة الخدمة فيما يلي:

أ- **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل، بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها[1].

ب- **مدى إمكانية وتوفرالحصول على الخدمة**:وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده العميل وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه، بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها كذلك، ووقت انتظار العميل للحصول على الخدمة وسهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة[2].

ت- **الأمان:**

ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة أو مقدمها أو كلاهما.

ث- **المصداقية:**

وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة أي أنه لابد من توفر مصداقية لدى مقدم الخدمة والتزامه بالوعود التي يقدمها[3].

ج-**درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل:**

ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدها وتزويده بالرعاية والعناية، بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه[1].

[1] هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص444.
[2] بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق، ص258.
[3] هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص444.

ح–الإستجابة:

وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها العميل، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل ومدى جاهزيته لذلك.

خ–الكفاءة والجدارة:

وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد، فالعميل عادة ما يلجأ إلى الشهادات العلمية ومصادرها، والخبرات العلمية للتعامل مع مقدمي الخدمة لأنه يفضل تلقي الخدمة من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسميا[2].

د– الملموسية:

ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل: المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.

ذ– الاتصالات:

وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للمستهلك، والدور الذي يجب عليه أن يقوم به للحصول على الخدمة المطلوبة، ومثال ذلك معرفة المستهلك بما يجب عليه القيام به بشكل كامل، ومدى معرفته بالأضرار التي يمكن أن تكف به إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه، وعن أي مشاكل يمكن أن تحدث عند تقديم الخدمة وكيف يمكن تجنبها، ومدى التأكد من المستهلك قد فهم ما طلب منه.

[1] بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق، ص258.

[2] هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص445.

ر- اللباقة:

وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن، فهذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.

إن هذه المعايير التي يعتمد عليها المستهلك في تقييمه لجودة الخدمة ليس بالضرورة أن تكون مستقلة عن بعضها البعض، حيث أن بعض هذه المعايير متداخلة مع بعضها البعض، وقد تكون أحيانا متكاملة، كما أن نظرة الزبون لمدى أهميتها تختلف من شخص إلى آخر، لأن البعد الخاص بالاعتمادية حسب كوتلر يظل في جميع الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر يعكس جودة الخدمة بغض النظر عن طبيعتها[1].

ثانيا: نماذج قياس جودة الخدمة:

تناول عدد من الباحثين نماذج قياس جودة الخدمة في ثلاثة مداخل، حيث منهم من يرى أن تقييم جودة الخدمة يكون من وجهة نظر الزبون فقط، في حين يرى البعض الآخر أن قدرات المؤسسة الخدمية وإمكانيتها العامل الأهم لتقييم جودة الخدمة، بينما قدم آخرون نموذج شامل جمع بين وجهتي النظر السابقة وسنتطرق إلى هذه النماذج في ما يلي[2]:

1. **من وجهة نظر الزبون:**

إن عملية قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون تتم وفق نموذجين، يعتمد كلاهما بشكل أساسي على مجموعة من المعايير القابلة للتعديل والتكييف حسب نوع الخدمة المراد تقييمها، وهما نموذج الفجوة ونموذج الإتجاه بالإضافة إلى مقياس عدد الشكاوي وسنتطرق إلى ذلك فيما يلي:

أ. نموذج الفجوة:

ينسب هذا المدخل إلى: (Parasuramanet et, al.. 1985)، وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة، وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة بالفعل ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام أبعاد جودة الخدمة المشار إليها سابقا.

[1] خامت سعدية، عجو نورة، مرجع سابق، ص39.

[2] قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص98-99.

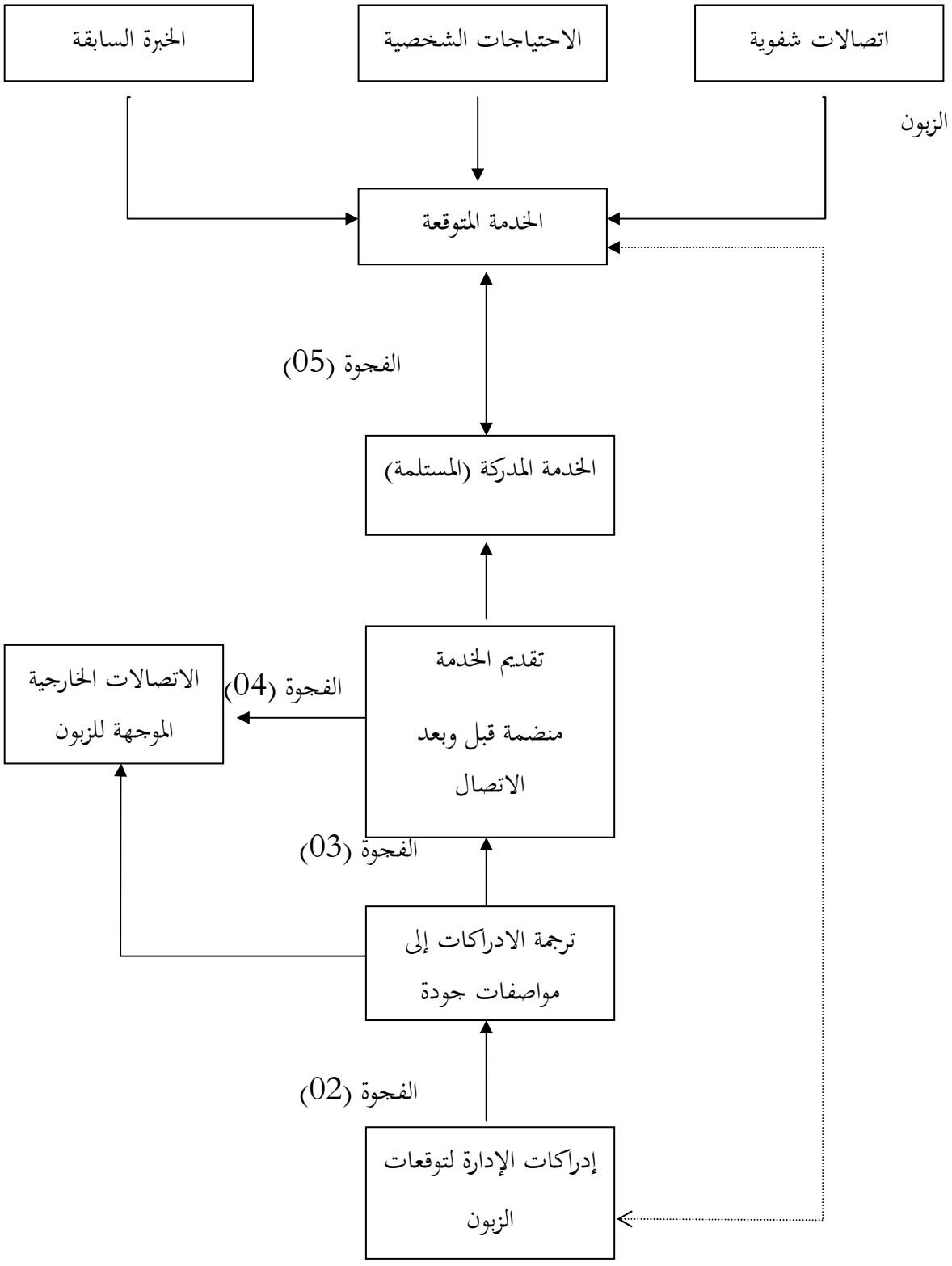
وعليه نجد أن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبون وبين ما يتوقعه بشأنها.

فهذا النموذج يقوم على معادلة أساسية هما الإدراكات والتوقعات ويمكن التعبير عنها بما يلي:

جودة الخدمة = التوقعات – الإدراكات.

وذلك لقياس خمس فجوات هامة تتعلق بكل من المؤسسة الخدمية والزبون وبالإثنين معا كما يبين الشكل التالي:

الشكل رقم (06): نموذج الفجوة لتقييم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي،إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006 ، ص101.

الفجوة رقم (01): وتنتج عن الاختلاف بين ما يرغبه المستهلك، وما تعتقد إدارة المؤسسة الخدمية أنه رغبة المستهلك، أي نتيجة النقص في فهم أو سوء تفسير حاجات ورغبات المستهلك، وتزداد هذه الحالة في تلك المؤسسات التي لا تقوم باستكشاف رضا المستهلك، لذلك فإن أهم خطوة لسد هذه الفجوة هي بقاء المؤسسة قريبة من المستهلك، وقيامها ببحوث التعرف على حاجاته وقياس مدى رضاه عن الخدمات التي تقدمها، والإطلاع التام بخصائص الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للمستهلك، ومختلف الأولويات المطلوبة من قبله.

الفجوة رقم (02): تنتج عن الاختلاف بين ما تعتقد إدارة المؤسسة الخدمية أنها رغبة المستهلك وبين ما تقوم به المؤسسة بأدائه فعليا، ويلاحظ أن هذه الفجوة ما هي إلا إنتاج لعدم قدرة الإدارة على ترجمة حاجات المستهلك، إلى نظم جيدة لتقديم الخدمة، ويعود سبب ذلك إلى قيود قد تتعلق بموارد المؤسسة، وعدم قدرتها على تبني فلسفة الجودة في الخدمة، أي أنها غير قادرة لتوجيه إمكانياتها لحل المشكلة.

الفجوة رقم (03): وهي الفجوة بين المواصفات والشروط الموضوعة لجودة الخدمة، وبين المواصفات الفعلية التي تحققت أثناء تقديم الخدمة، وذلك بسبب تدني مستوى الأداء والمهارات الخاصة بمقدمي الخدمة، وعدم القيام بتدريبهم تدريبا فعالا، ونقص الحماس والدافعية لديهم، ولسد هذه الفجوة يجب تدريب الموظفين حتى يتمكنوا من تحقيق التعامل الإيجابي مع المستهلكين وتشجيعهم على العمل كفريق واحد[1].

الفجوة رقم (04): وهي الفجوة بين ما تقدمه المؤسسة بالفعل من خدمات وبين ما تخبر به المستهلك عنها،لذلك يطلق عليها(فجوة الإتصال)،وقد ينطوي ذلك على استخدام حملات اعلانية خادعة أو مضللة تعمل على أعطاء المستهلك وعود أكبر مما يمكن أن تقدم من خدمات،وهذا يشيرإلى وجود خلل في المصداقية و الثقة في المؤسسة الخدمية،ولسد هذه الفجوة تحتاج المؤسسة إلى خلق توقعات واقعية لدى المستهلك، من خلال الإعتماد على إتصالات صادقة ودقيقة وعن ما تستطيع تقديمه فعلا من خدمات.

الفجوة رقم (05): هي الفجوة بين الخدمة التي حصل عليها المستهلك بالفعل، وبين الخدمة التي كان يرغب بالحصول عليها، أي هي الفرق بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة[2].

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص99-100.

[2] قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص100.

ب. نموذج الاتجاه:

ظهر هذا النموذج سنة 1992، نتيجة للدراسات التي قام بها كل من (Tayler et Cronin) وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوم اتجاهي يرتبط بإدراك المستهلك للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، حيث يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة نموذج الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الادراكات الخاصة بالمستهلك فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، وهي دالة لإدراكات المستهلكين السابقة وخبراتهم وتجارب تعاملهم مع المؤسسة ومستوى الرضا على الأداء الحالي للخدمة، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها، وضمن هذا الإطارتتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف المستهلك،و في هذا الصدد يرى احد الباحثون أن التجربة الأولى نحو الخدمة تعتبر دالة لتوقعات المستهلك من الخدمة المسبقة حولها، وبتعبير آخر فالمستهلك يقيم الخدمة على أساس خبرته السابقة، وإذا ما انعدمت هذه الخبرة فإنه يعتمد بشكل أساسي على توقعاته خلال مرحلة ما قبل الشراء، وأن توقعاته المستقبلية حول الخدمة هي دالة لعملية تقييم للأداء الحالي.

بمعنى أن إتجاه أو موقف المستهلك من الخدمة يتكيف طبقا لمستوى الرضا لديه الذي يكون قد حققه خلال تعامله مع المؤسسة.

وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

- في غياب خبرة المستهلك السابقة في التعامل مع المؤسسة، فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية مستوى تقييمه لجودتها.
- بناءا على خبرة المستهلك السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة مستوى الجودة.
- إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسات ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم المستهلك لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها فيما يتعلق

بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا المستهلك عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة له أثر مساعد في تشكيل إدراكات المستهلك للجودة.

وعليه نجد أن نموذج الاتجاه لتقييم جودة الخدمة، الذي رفض نموذج الفجوة، يركز على إدراكات وتجارب وخبرات سابقة للمستهلك في تعامله مع المؤسسة الخدمية، التي يبني على أساسها مدى رضاه على الخدمة المقدمة، وبالتالي يقيم مستوى جودتها بالاعتماد على معايير التقييم سابقة الذكر (اللباقة، الاعتمادية والاستجابة ...إلخ)، أي أن تقييم جودة الخدمة هي تراكمية طويلة الأجل نسبيا[1].

ت. مقياس عدد الشكاوي:

وتمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها المستهلك، خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما لتقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة، وهو ما يمكن المؤسسات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل، وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات[2].

2. حسب قدرات المؤسسة الخدمية:

يتناول هذا المنظور مدى قدرة المؤسسة الخدمية على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، وفي هذا الإطار يمكن التمييز بين مداخل تقييم جودة الخدمة التالية:

أ. تقييم جودة الخدمة بدلالة المدخلات:

يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها أن بإمكان اعتبار المدخلات والمواد جوهر الخدمة وجودتها، فإذا ما توفر للمؤسسة الخدمية البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملين الأكفاء والأدوات، والنظم المساعدة الكافية، فضلا عن الأهداف المحددة الواضحة، كانت الخدمة مميزة دون شك.

ويعتقد البعض أن تزايد معدل التكلفة لكل مستهلك يكفل جودة المدخلات، التي تكفل بدورها جودة الخدمة ككل، ومن هنا يقيمون الجودة بدلالة تكلفة المدخلات.

[1] خامت سعدية، عجو نورة، مرجع سابق، ص45.

[2] خامت سعدية، عجو نورة، مرجع سابق ص46.

لكن ورغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة، إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان الجودة، فهناك عوامل أخرى مكملة، فليس المهم توافر المدخلات أو الموارد الجيدة فقط، وإنما في كيفية استغلالها عمليا.

ب. تقييم جودة الخدمة بدلالة العمليات:

يركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، وإن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثر.

وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضح النسب المقبولة لكافة عناصر وأنشطة الخدمات المقدمة، والتي يجب أن تستوفيها لكي يتم اعتبار هذه الخدمات جيدة.

ت. تقييم جودة الخدمة بدلالة المخرجات:

وهو من المقاييس التي تتعلق بالنتائج النهائية، حيث ينظر إليها على أنها الانجاز أو عدم الإنجاز للنتائج التي يسعى إليها المستهلك، ويتم تقييم جودة الخدمة من خلال قياس جودة المخرجات بالاعتماد على الطرق التالية:

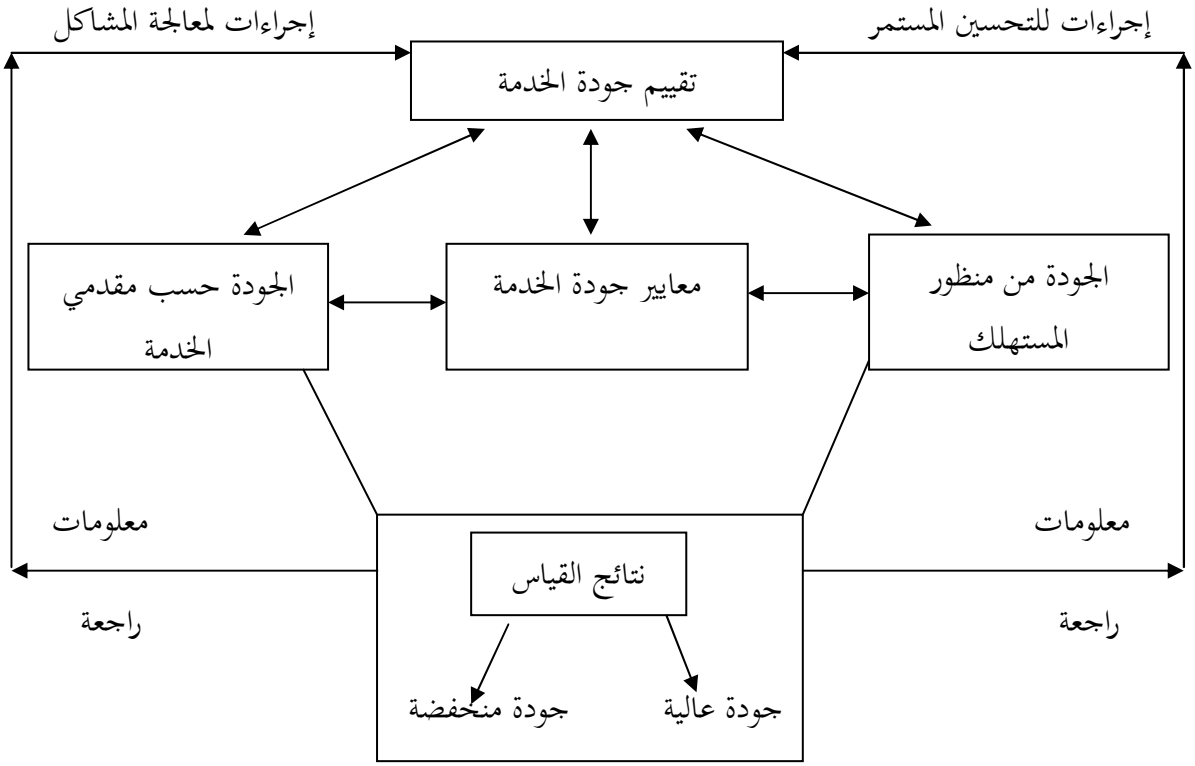
- إجراء مقارنات بين توقعات المستهلك والأداء الفعلي، بغرض اكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تجنبها مستقبلا.
- استقصاء رضا المستهلك بخصوص الخدمة المقدمة.
- استقصاء العاملين في المؤسسة الخدمية للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المرغوب.

3. تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل:

رغم ما أسهمت به المداخل السابقة من تقدم في تقييم جودة الخدمة، إلا أن جميعها يغلب عليها الطابع الجزئي، وقد أدت هذه المداخل الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجة الشاملة في تقييم جودة الخدمة، والشكل التالي يمثل نموذجا شاملا لتقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستهلك ومقدم الخدمة (المؤسسة الخدمية) [1].

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص106-107.

الشكل رقم (07): النموذج الشامل لتقييم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006 ، ص108.

وقد توصلت دراسة عريضة عصام عبد الغني بعنوان "تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة للمستفيدين من القطاع البريدي الأردني بعد الخصخصة "، إلى أن مستوى الجودة مقبول إلى عادل في مختلف العوامل.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية

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

أولا: المنفعة الزمانية:

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

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن والشركاء سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية[1].

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نمو في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية وبهذا تعمل على توفير وقت للمواطنين وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف، وإزالة المشكلات التي تواجهها[2].

[1] عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية**، مرجع سابق، ص64.

[2] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص64.

ثانيا:المنفعة المكانية:

أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد، سواء كان المواطن في منزله أو عمله، من خلال مواقع الخدمات، والتسوق بالشبكة العالمية للمعلومات، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة، ومؤديها، وبين أسباب الإنحراف.

وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة، وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية (إلكترونية)، تمكن من الاطلاع على الخدمة، وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاتها، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته[1].

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الإنترنت، وظهور خدمات المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

وقد أثبتت البحوث التي أجريت في هذا المجال أن تطبيق الحكومة الإلكترونية ساهم بشكل أساسي في زيادة إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين، وهذا ما توصلت إليه دراسة (Teicher et al عام 2006)[2].

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص65.

[2] نفس المرجع السابق، ص65.

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

- **مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهية فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.
- **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعتمدعلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
- **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة المعلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إنطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة العامة[1].

وبالرغم من المزايا السابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء، وتسليم الخدمة العامة للمواطنين، وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإن التحول للخدمات الإلكترونية، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبيات قد تعرقل، وتشوه مضمون الخدمة العمومية، فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة، قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل: عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية، بسبب افتقار التفاعل

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص66.

الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، والتباين في الرغبات بين المواطنين، الذين يطلبون نفس الخدمة، خاصة مع وجود الأمية التكنولوجية، وما تطرحه من إشكاليات حول استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة، في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعدات واحتمال التلف أو التخريب.

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

وفي هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، الثبات والذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال (Consistency)، الحافز (Motivation) فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف[1].

[1] نفس المرجع السابق، ص66.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات الأجنبية والعربية والمحلية التي تناولت موضوعي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمة كل على حدى، وفي المقابل كانت هناك محدودية في الدراسات التي تربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى أهم الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة.

المطلب الأول: الدراسات الأجنبية[1]

الدراسة الأولى:

أجرى البردوني (1996) دراسة هدفت إلى الكشف عن أهمية استخدام التكنولوجيا في مجال المؤسسات أجريت هذه الدراسة على بعض المؤسسات الموجودة في جنوب إيلونز، استخدمت الدراسة أسلوب الفحص لنتائج تحصيل الموظفين في الأمور المستخدمة للتكنولوجيا الحديثة وقد أظهرت الدراسة أن التكنولوجيا الحديثة تقلل من دور رب العمل، وساعدت أيضا أن التكنولوجيا الحديثة تعاون الموظفين مع بعضهم البعض لإنتاج عمل متكامل.ومن مميزات التكنولوجيا التي أظهرتها الدراسة أنها تساعد الموظفين على تقييم أعمالهم وتساعدهم على حفظ أعمالهم في عدة أنواع من التكنولوجيا لعدم فقدانها، وبينت الدراسة أن استخدام التكنولوجيا عمل على تسهيل عملية الاتصال مما ساعدهم ذلك على تحسين الإنتاج.

الدراسة الثانية:

أجرى كلاي (Clay) سنة 2000 دراسة هدفت إلى التعرف على الكفايات التكنولوجية والتدريبية لدى الموظف في مؤسسات الدولة ومدى ملائمة هذه الكفايات في إكسابه لصفات تميزه عن غيره من العاملين لتحسين نوعية الإنتاج، واستخدم الباحث إستبانة مكونة من (33) كفاية تكنولوجية تدريبية مبنية وفقا للمقاييس المطورة من قبل الجمعية الدولية للاستخدام التكنولوجي، وتكونت عينة الدراسة من 146 موظف في مؤسسات بالولايات المتحدة الأمريكية بالإضافة إلى (76) مدير ورئيس قطاع بمراكز نظم المعلومات ودلت نتائج الدراسة أن الموظفين لديهم كفايات تكنولوجية المعلومات أقل من توقعات المدراء

[1] كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص20.

بمراكز المعلومات في حين تدنت استجابات المدراء عن المقاييس الدولية وقد أوصى الباحث بضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات المعلوماتية، وفهم عمليات الاتصال المعلوماتي وتقديم أهمية تكنولوجيا المعلومات في إعداد وتطوير وتنفيذ وتقويم إستراتيجيات العمل.

الدراسة الثالثة:

دراسة Teicher et al عام 2006 هدفت إلى معرفة مستوى تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي وعلى مستوى الولايات والحكومة الفدرالية في أستراليا، وتحديد أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وشملت عينة الدراسة 135 مديرا، حيث بين أفراد الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية ساهم بشكل أساسي في زيادة إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين، أما داخل المؤسسات الحكومية فقد بين أفراد العينة أن تطبيقها قد ساهم في زيادة القدرة على عمليات البحث عن المعلومات، وتسهيل عمليات الاتصال، وزيادة التنسيق بين مختلف الأنشطة والمستويات الحكومية.

الدراسة الرابعة:

دراسة ..Martenez lorente et al سنة 2006، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وشملت عينة الدراسة 442 شركة صناعية عاملة في إسبانيا، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق أبعاد إدارة الجودة يؤثر في الأداء المؤسسي من حيث التشغيل والجودة، في حين لم يؤثر في الأداء المرتبط بالربحية.

الدراسة الخامسة:

دراسة.. Ang et al سنة 2001 حول دور تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام في ماليزيا، أشارت النتائج إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق كافة أبعاد إدارة

الجودة الشاملة، وفي مقدمة ذلك زيادة الإبداع، والمعلومات والتحليل، في حين كانت أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات من حيث التأكيد على جودة الموردين، ونتائج الجودة[1].

المطلب الثاني: الدراسات العربية

الدراسة الأولى[2]:

دراسة عريضة عصام عبد الغني بعنوان "تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة للمستفيدين من القطاع البريدي الأردني بعد الخصخصة"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

هدف الدراسة كان تقييم خدمة شركة البريد الأردني من وجهة نظر الزبائن في مجموعة من المحافظات، وقد استخدم الباحث الأسلوبين الوصفي والتحليلي الأول على مصادر البيانات الثانوية من تقارير ومقابلات، والثاني على بيانات الاستبيان، فالاستبيان وزع ميدانيا في ثلاث محافظات حسب نسبة عدد السكان في كل محافظة.

الدراسة توصلت إلى أن مستوى الجودة مقبول إلى عال في مختلف العوامل، واعتبرت هذه الدراسة مهمة لنا لأنها تناولت نفس قطاع البريد في سياق مشابه لدراستنا.

الدراسة الثانية:

دراسة الحنيطي سنة 2005، هدفت إلى التعرف إلى أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة في مؤسسات القطاع العام الأردني، وشملت عينة الدراسة 85 موظفا من الإدارات العليا والوسطى، وأظهرت الدراسة وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين جودة الخدمة، ووجود علاقة بين كل من توافر التكنولوجيا، وتداول المعلومات، ووجود شريك مساند، والتركيز على الجمهور، وتوافر القوانين والتشريعات وبين جودة الخدمة المقدمة، ولم تظهر الدراسة وجود فروق في اتجاهات المديرين نحو أثر الحكومة

[1] محمد خير سليم أبو زيد، هيثم علي الحجازي، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الإلكترونية)**، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، كلية التجارة ببور سعيد، جامعة قناة السويس، ديسمبر، 2007.

[2] بو عبد الله صالح، **نماذج وطرق قياس جودة الخدمة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2013-2014، ص12.

الإلكترونية في جودة الخدمة، هي متغير الجنس والعمر، والمؤهل العلمي، والمركز الوظيفي أما فيما يتعلق بخبرة المديرين فقد أظهرت الدراسة وجود أثر للحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة وبتناسب طردي[1].

الدراسة الثالثة:

دراسة الغماس سنة 2006، هدفت إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية، وبلغ حجم عينتها 296مبحوثا من الإدارتين العليا والوسطى، تم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (استخدام البرمجيات، والأجهزة، ونظم المعلومات الإدارية، وقواعد البيانات، ومدى ملائمة البرامج المستخدمة، والتدريب) وبين جودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية[2].

المطلب الثالث: الدراسات المحلية

الدراسة الأولى:

دراسة لمين علوطي "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، سنة 2003-2004.

ولقد تم التطرق فيها إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عالم الأعمال، وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء والتي توصل فيها إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء، وضرورة تبني المنظمات لأنظمة المعلومات من أجل الاتخاذ الأفضل للقرارات[3].

الدراسة الثانية:

[1] محمد خير سليم أبو زيد، هيثم علي الحجازي، مرجع سابق، ص06.

[2] نفس المرجع السابق، ص06.

[3] لمين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، سنة 2003-2004.

دراسة شوقي شاذلي سنة 2008، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر).

هدفت هذه الدراسة إلى تبيين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمة التكنولوجيا في الرفع من مستويات أداء هذه المؤسسات من خلال قياس أثرها على التكاليف، وجودة الخدمات المقدمة للزبائن، ومدى الوصول إلى الأسواق الجديدة سواء كانت محلية أو دولية أو زيادة مبيعاتها[1].

بالإضافة إلى كون هذه الدراسة تتعرض إلى فئة معينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وذلك من خلال قياس كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسات وهذا بوضع مقياس يعتمد على مجموعة المؤشرات التي تقيس كثافة هذه التكنولوجيات لتبيين مستوى توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من: الهاتف الثابت، الفاكس، الهاتف النقال، والبريد الإلكتروني بمستويات مرتفعة تفوق مثيلاتها في الدول الأوروبية، بينما لم تسجل هذه المستويات بالنسبة لاستخدام المؤسسات للإنترنت ومواقع الويب، ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج، أما فيما يخص الدفع الإلكتروني فسجلنا انعدامه، بالإضافة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة المالكة لموقع إلكتروني تستخدم هذه المواقع كواجهات لعرض معلومات عن المؤسسة، وعن مختلف السلع والخدمات، إذ لا تزيد عن صفحات إشهارية للمؤسسة، وهذا التواجد على شبكة الإنترنت لا يكفي لتحقيق استغلال أمثل للفرص التي تمنحها هذه التكنولوجيات، والتوجه الفعلي للمؤسسات إلى الأعمال الإلكترونية، إذ مازالت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تسجل تأخرا ملحوظا في استخدام هذه التكنولوجيات، فلم تتجاوز كثافتها 29.5% وقد بثت صحة الفرضية الثالثة أين توصلنا إلى أن مستوى استخدام هذه المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتناسب طردا مع حجم المؤسسة.

واستنتج أيضا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يلعب دورا مهما في الرفع من أدائها، غير أن تطبيق هذا التوجه لا يكتمل إلا بإكتمال الإصلاحات وتهيئة البنى التحتية الضرورية للدولة، إذ لا تقتصر البنى التحتية على توفر الخدمات الهاتفية والاتصال بالإنترنت فقط، بل تتعداها إلى تطوير والنهوض بقطاع المؤسسات المالية ووضع التشريعات القانونية الخاصة بهذا المجال الذي يعتبر محركا أساسيا للانطلاق الفعلي للتجارة الإلكترونية.

[1] شوقي شاذلي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة)**، مرجع سابق.

الدراسة الثالثة:

دراسة إسمهان عامر "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية"، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، سنة 2010.

وقد تناولت هذه الدراسة مدى مساهمة التكنولوجيا في الخدمة البنكية لما تكتسبه البنوك من أهمية في تحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، وتوصلت فيها إلى أن الاستخدام الكفؤ لتوليفة التكنولوجيا والمعلومات يؤدي إلى إنتاج معلومات ذات قيمة مضافة في الوقت المناسب، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية والتوصل إلى أن المشكل ليس على مستوى نقص نظم المعلومات وإنما يتمثل في ضعف استثمار أو سوء تسيير المورد وقدرات هذه التكنولوجيا التي تتطلب ديناميكية فعالة[1].

الدراسة الرابعة:

دراسة بشير كاوجة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية"، بولاية ورقلة بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير سنة 2013، وقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ومدى إستغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك لتحسين الاتصال الداخلي بها ومحاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهم للرفع من مستواهم، وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟.

وللإجابة على التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

1. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

[1] اسمهان عامر، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية**، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، سنة 2010.

2. هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟
3. ما هو واقع وآفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

وهنا تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة[1].

وتوصل فيها إلى أن من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة وأنه يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة[2].

[1] بشير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية**، مرجع سابق.
[2] بشير كاوجه، مرجع سابق.

خلاصة الفصل:

انفتحت المؤسسات اليوم على عالم جديد عالم الإنترنت، الأمر الذي أدى إلى تحول جل أعمالها من مشكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، أين أصبح من السهل القيام بعمليات الاستشارة والحصول على عدد كبير من المعلومات واستلام الطلبيات وبناء علاقة قوية على عدد كبير من المعلومات، واستلام الطلبيات وبناء علاقة قوية بين المؤسسة وزبائنها في وقت وجيز.

لذا يجب على المؤسسات بصفة عامة والخدمية بصفة خاصة، التحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين جودة خدماتها، تخفيض التكاليف، تنمية العلاقة بين المؤسسة وزبائنها، والتعرف أكثر على تطلعاتهم ورغباتهم.

وفي الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد بأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغا بمفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة في إطار إقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الإلكترونية التي يطرحها بديل الإدارة الإلكترونية كآلية، أثبتت الدراسات العلمية بنجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر النزاهة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعميل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.

الفصل الثاني:

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

تمهيد:

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن إستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال خاصة الأنترنت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وسنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية والدور الذي ألحقته بخدماتها المقدمة، حيث أخذنا مؤسسة بريد الجزائر بولاية المدية كميدان لإجراء هذه الدراسة.

أولا: منهجية الدراسة:

من أجل وصف منهجية هذه الدراسة وخصائص العينة فإن هذه الدراسة تبنى على المنهج الوصفي.

ثانيا: مجتمع الدراسة والعينة

إن مجتمع الدراسة المستهدف هو مقدمي الخدمة العمومية البريدية (الموظفين) و متلقي الخدمة العمومية البريدية الزبائن.

فمجتمع دراستنا غير محدود العدد، حيث لم نستطع عد الزبائن المرتفقين بمؤسسة بريد الجزائر بالمدية لأنه يستقبل يوميا عدد غير منظم من طالبي الخدمة البريدية العمومية و نظرا لغياب إحصائيات سابقة عن عدد الزبائن المرتفقين خلال فترة زمنية معينة فإننا لم نستطع تحديد عينة الدراسة المنهجية لضبط دراستنا و لهذا السبب إخترنا عينة تتكون من 50 زبون تم إختيارهم بطريقة ميسرة، وقمنا بتوزيع الإستبيانات عليهم خلال زيارتنا إلى مؤسسة بريد الجزائر بالمدية لإجراء الدراسة الميدانية، إلا أننا لم نستطع جمع كل الإستبيانات الموزعة

كما تم توزيع الإستبيان الخاص بعينة الموظفين المكون من 43 موظف إلا أننا لم نستطع جمع كل الإستبيانات الموزعة و الجدول التالي يوضح عدد الإستبيانات النهائية التي قمنا بتحليلها:

الجدول رقم (05): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل من الزبائن و الموظفين

الإستبيان الخاص بالزبائن (عينة ميسرة)			الإستبيان الخاص بالموظفين (عينة ميسرة)		
عدد الإستبيانات الموزعة	عدد الإستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات القابلة للتحليل	عدد الأستبيانات الموزعة	عدد الإستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات القابلة للتحليل
50	32	32	43	39	39
100%	%64	%64	%100	%90.69	%90.69

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإستبيانات المسترجعة

ثالثا:مصادر جمع المعلومات

- **المصادر الثانوية :**

من خلال الدراسات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة من الكتب المتاحة والدراسات السابقة والمتمثلة بأدبيات الدراسة، وكذلك من خلال البيانات التي تم إستخلاصها والحصول عليها من خلال الأنترنت.

- **المصادر الأولية:**

وهي البيانات الرئيسية التي تم الحصول عليها من خلال إستبانة الأسئلة التي تم تصميمها لتفي بأغراض الدراسة وتتكون من إستبيانين هما:

- **الإستبيان الأول :**

والذي تم توجيهه إلى عينة العاملين داخل مؤسسة بريد الجزائر بالمدية والذي يهدف إلى قياس مدى توفر متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

- **الإستبيان الثاني:**

والذي وجه إلى عينة من العملاء والهدف منه هو قياس إتجاهاتهم وآرائهم حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية وكان ذلك بالإعتماد على أبعاد جودة الخدمة .

رابعا: أداة الدراسة وتقييمها

رغم أن هناك عددا من الطرق الموضوعية و الكمية كان بالإمكان إستخدامها لجمع البيانات مثل: الملاحظة الشخصية دراسة الحالات، المقابلات، إلا أننا فضلنا أسلوب الإستبانات لعدة أسباب منها حساسية الموضوع بحكم علاقته بتحسين جودة الخدمة البريدية، إلا أن الإستبانات من الطرق الشائعة في جمع البيانات فغالبية الدراسات السابقة إستخدمت الإستبانات مما يسهل على الباحث مقارنة النتائج وهذا سيؤدي إلى زيادة المصداقية ومعدل الثبات.

وقد تم صياغة إستبيانين الأول وزع على الموظفين وذلك بالإعتماد على متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال حيث تم صياغة عشرة عبارات وهي:

1. توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
2. توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
3. توفير البنية التحتية للإدارة الإدارة الإلكترونية (الحواسيب، الأجهزة، الأنترنت).
4. متطلب الكفاءات و المهارات المتخصصة .
5. وجود تشريعات قانونية لازمة لتحسين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .
6. وجود إصلاح إداري من أجل التحول في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
7. مساندة الدولة لمشاريع الإدارة الإلكترونية على مستوى البريد .
8. هناك مخصصات مالية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.
9. وجود مشاريع تمويل تمتاز بالديمومة على المستوى المحلي و المركزي.
10. يملك الموظفون القدرة على إستخدام الأنترنت في التعامل مع الزبائن.

أما الإستبيان الثاني فقد تم صياغة عباراته بالإعتماد على ثلاثة أبعاد أساسية لجودة الخدمة وهي بعد الإعتمادية حيث تم من خلاله صياغة اربع عبارات وهي:

1. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمات البريدية في المواعيد المحددة.
2. تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) بتقديم الخدمات البريدية دون تمييز.
3. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تفي بوعودها من حيث السرعة على تقديم الخدمة.
4. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمة البريدية بدون أخطاء وبالدقة المطلوبة.

وبعد الإستجابة والذي تم من خلاله صياغة ثلاثة عبارات وهي :

5. مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في الحصول على خدمات بريدية دون انتظار.
6. مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في حصولي على خدمات بريدية دون جهد وبأقل تكلفة.
7. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعلي أشعر أن مؤسسة البريد تولي اهتماما شخصي لما أطلبه.

وبعد التعاطف والذي تم من خلاله صياغة عبارتين وهما :

8. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تدرك أكثر ما هي حاجاتي.
9. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في شعوري أن العلاقة بين البريد وبيني هي علاقة شخصية.

تقييم أداة الدراسة:

1. تحكيم الأساتذة:لقد قمنابعرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة ، وقد قاموا بتغيير بعض العبارات نظرا لعدم وضوحها وتطابقها مع موضوع الدراسة.
2. جدول الفاكرونباخ لتحديد معامل ثبات الدراسة

المتغيرات	معامل ألفا
19	0,785

إذن من خلال المعالجة الاحصائية للبيانات المتوفرة و بالاعتماد على برنامج spss18 وجدنا معامل الفا كرونباخ (0.785) و هو اكبر من 0.60 (هي القيمة المقبول بها في البحوث الوصفية) مما يدل على وجود ثبات للمقياس.

خامسا: أدوات التحليل الإحصائي

بعد إسترجاعنا للإستبيانات الموزعة على عينة الدراسة (الإستبيان الخاص بالزبائن، والإستبيان الخاص بالموظفين) وفرزها، قمنا بالإستعانة ببرنامج SPSS (المجموعة الإحصائية للعلوم الإجتماعية) لتحليل النتائج المتحصل عليها، وبعد إدخال هذه البيانات في هذا البرنامج قمنا بالخطوات التالية:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة وتحديد استجاباتهم .
- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لإستجابات أفراد عينة الدراسة إتجاه المتغيرات.
- ANOVA (تحليل التباين)، فقد إستخدمنا تحليل التباين لرصد الإختلاف على الإجابات إنطلاقا من متغيرات الجنس ، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية.
- معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الدراسة.
- وقد استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي لكل متغير من متغيرات الدراسة و أعطيت الأهمية النسبية كما يلي:

الجدول رقم(06): الأهمية النسبية للمقياس المستخدم في الإستبيان الموزع على الزبائن

المقياس	الأهمية النسبية
- غير موافق إطلاقا	**1**
- غير موافق	**2**
- محايد	**3**
- موافق	**4**
- موافق بشدة	**5**

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على بعض مراجع العملية المتاحة.

الجدول رقم(07): الأهمية النسبية للمقياس المستخدم للإستبيان الموزع على الموظفين

المقياس	الأهمية النسبية
– غير متوفر إطلاقا	1
– غير متوفر	2
– أحيانا	3
–متوفر	4
– وفرة كافية	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بعض مراجع العملية المتاحة.

الفصل الثالث:

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

بغرض تقييم مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى بريد الجزائر (المدية) في تحسين جودة الخدمة العمومية وقصد معرفة موافقة الزبائن لإتجاه عصرنة مؤسسات البريد، قمنا بإجراء إستبيانين أولهما للموظفين الهدف منه معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة البريد.

أما الإستبيان الثاني فهو موجه إلى الزبائن لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال المطبقة على مستوى المؤسسة في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وفيما يلي سنقوم بإستعراض نتائج المعالجة الإحصائية المتوصل إليها.

المبحث الأول: وصف عينات الدراسة

أولا: وصف عينة الدراسة الخاصة بالموظفين

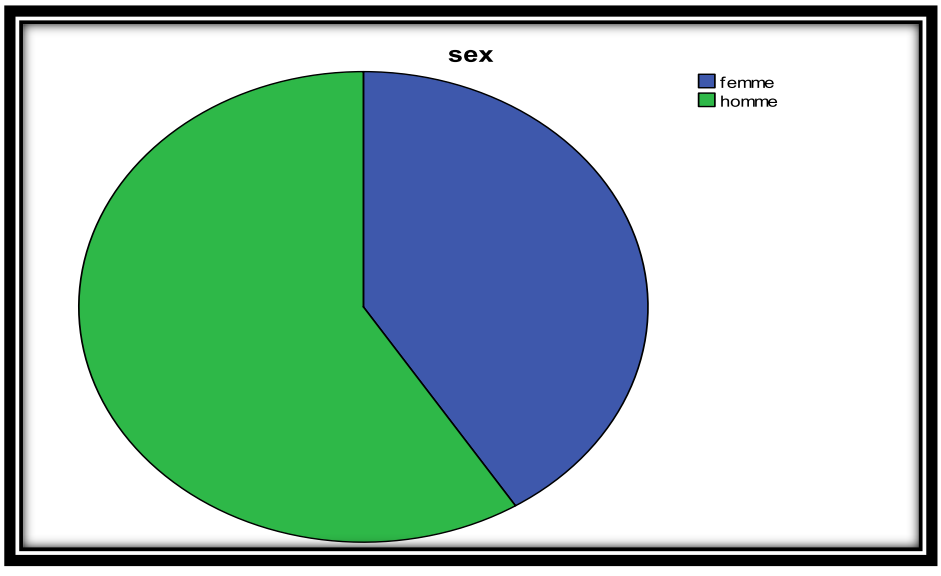
– حسب الجنس

جدول رقم(08) : توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التعدد	النسبة المئوية
ذكر	23	%59.00
أنثى	16	%41.0
المجموع	39	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم(08): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة الذكور أكبر تكرارا في المجموع الكلي ب **23** ذكر أي ما نسبته **59%**، بينما كان عدد الإناث **16** أي مانسبته **41%**. ما نستنتج أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث بفارق **18%**.

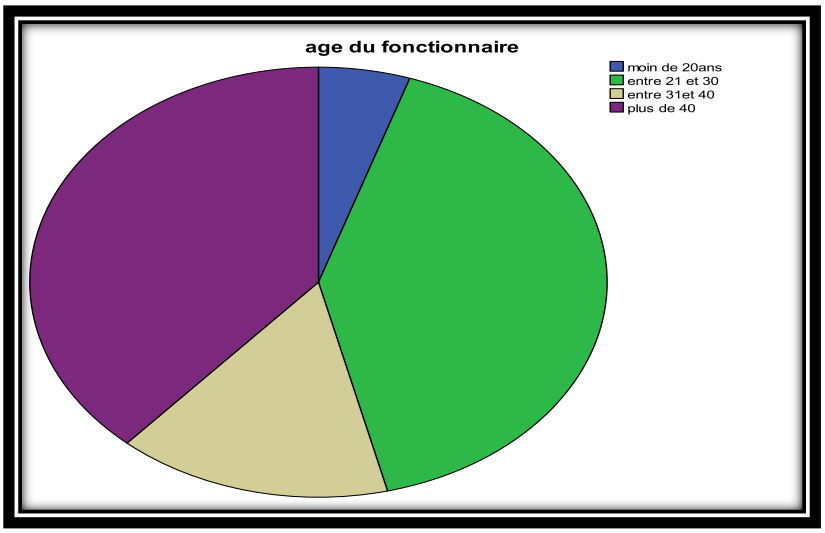
– حسب العمر

جدول رقم (09): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

السن	التعدد	النسبة المئوية
اقل من 20 سنة	2	%5.1
من 21 إلى 30 سنة	16	%41.0
من 31 إلى 40 سنة	6	%15.4
اكثر من 40 سنة	15	%38.5
المجموع	39	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم(08): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول و الشكل اعلاه أن ما نسبته **41%** كان من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين **21** الى **30** سنة بتكرار **18** فرد ، ثم تليها الفئة العمرية الأكثر من **40** سنة ب نسبة **38.5%** وبتكرار **15** فرد ، ثم تليها الفئة العمرية من **31** إلى **40** سنة بنسبة **15.4%** و بتكرار 6 أفراد ثم تليها الفئة العمرية الاقل من **20** سنة بنسبة **5.1 %** بتكرار **2** فرد .

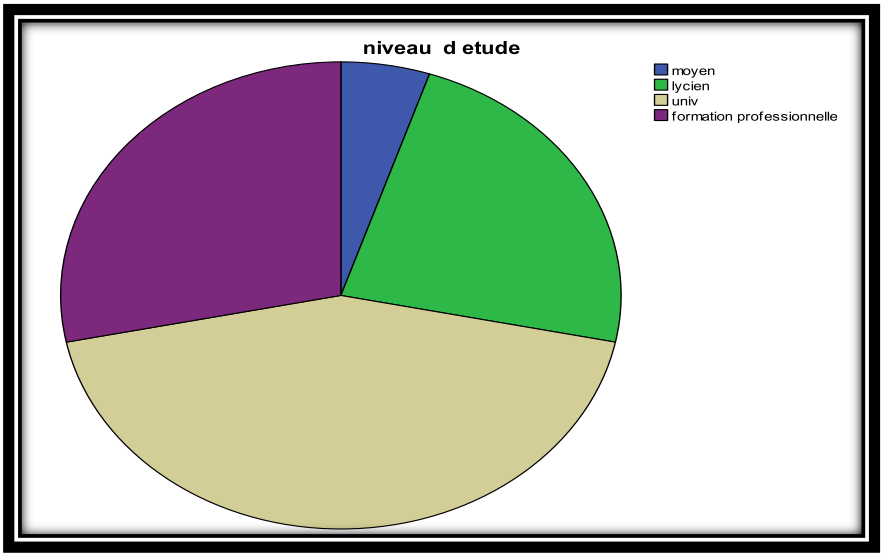
– حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم (10): توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التعدد	النسبة المئوية
متوسط	2	%5.1
ثانوي	9	%23.1
جامعي	17	%43.6
مهني	11	%28.2
المجموع	39	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم(10) : توزيع العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من الجدول و الشكل أعلاه أن الجامعيين هي أكبر نسبة ب **43.6%** و بتكرار **17**فرد ، ثم يليها المهني بنسبة **28.2%** بتكرار **11** فرد ، ثم يليها الثانوي بنسبة **23.1 %** و بتكرار **9** أفراد، و أخيرا يليها المتوسط بنسبة **5.1 %** و بتكرار **2** فرد.

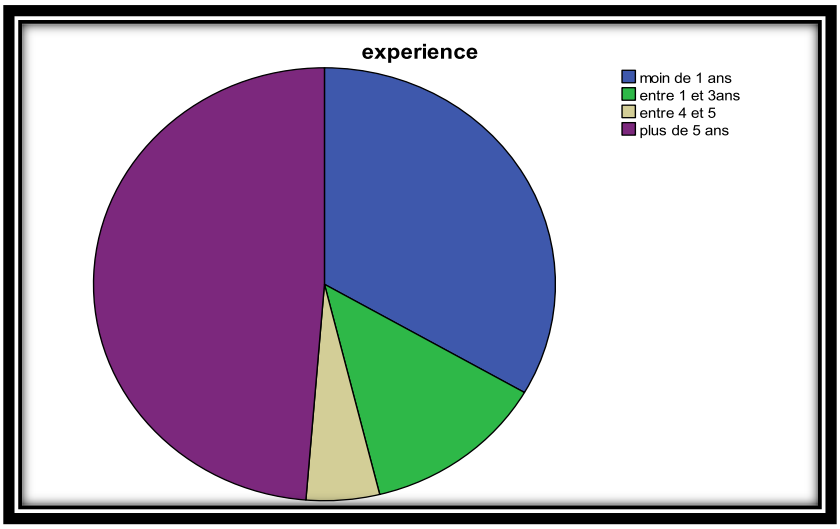
-حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (11): توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التعدد	النسبة المئوية
اقل من سنة	13	%33.3
من 1الى 3 سنوات	5	%12.8
من 4 الى 5 سنوات	2	%5.1
اكثر من 5 سنوات	19	%48.7
المجموع	39	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

من النتائج المعينة في الجدول و الشكل أعلاه يتبين أن أغلب الموظفين المستجوبين لديهم خبرة مهنية أكثر من **5** سنوات بنسبة **48.7%** و بتكرار **19** فرد ، ثم يليها الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من سنة حيث بلغت نسبتهم **33.3%** و بتكرار **13** فرد ، ثم يليها الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح من **1** إلى **3** سنوات بنسبة **12.8%**، و في الأخير يأتي الموظفون الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح من **4** إلى **5** سنوات بنسبة **5.1%** و بتكرار **2** فرد.

ثانيا: وصف العينة الخاصة بالزبائن

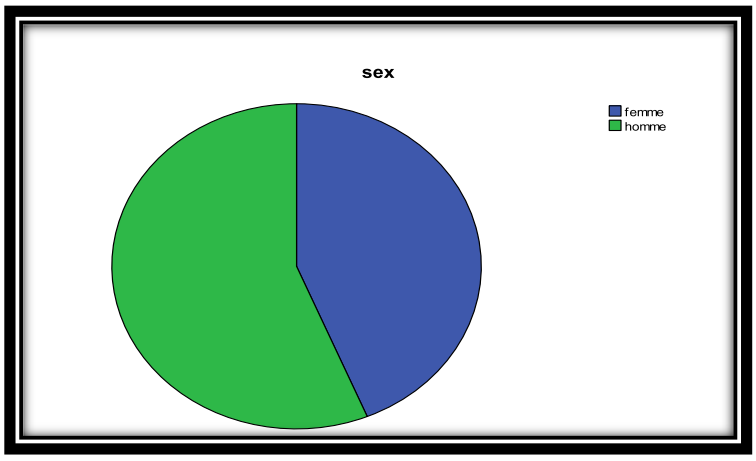
– حسب الجنس

الجدول رقم (12) : توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التعدد	النسبة المئوية
ذكر	18	%56.3
أنثى	14	%43.8
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم(12) : توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

حسب الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر تكرارا في المجموع الكلي ب **18** فرد أي ما نسبته **56.3%** ، بينما كان عدد الإناث **14** فرد أي ما نسبته **43.8%** ، ما نستنتج أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث بفارق **12.5%**.

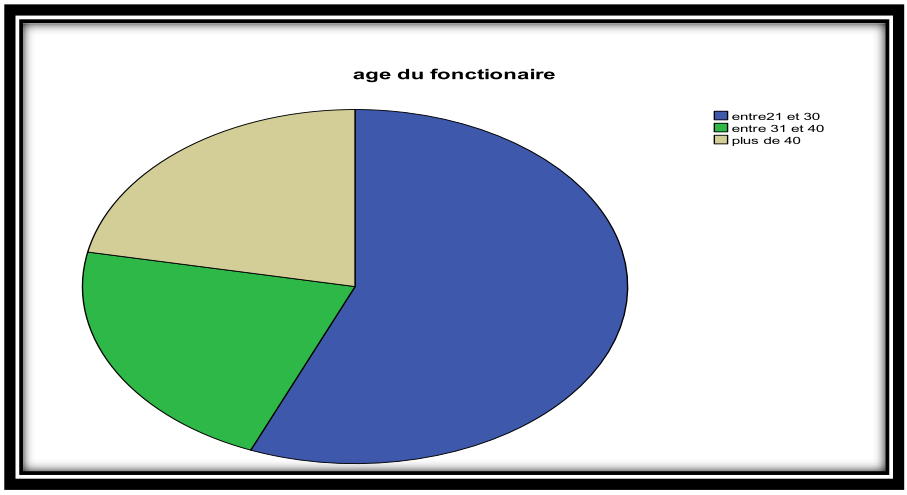
– حسب العمر

الجدول رقم (13):توزيع العينة حسب العمر

العمر	التعدد	النسبة المئوية
من 21 إلى 30 سنة	18	%56.3
من 31 إلى 40 سنة	7	%21.9
أكثر من 40 سنة	7	%21.9
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم (13) : توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن ما نسبته **56.3%** كان من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين **21** إلى **30** سنة بتكرار **18** فرد ، ثم يليها الفئة العمرية من **31** إلى **40** سنة و الفئة العمرية الأكثرمن **40** سنة بنسب متساوية حيث بلغت **21.9%** و بتكرارات متساوية حيث بلغت **7** أفراد لكل فئة عمرية.

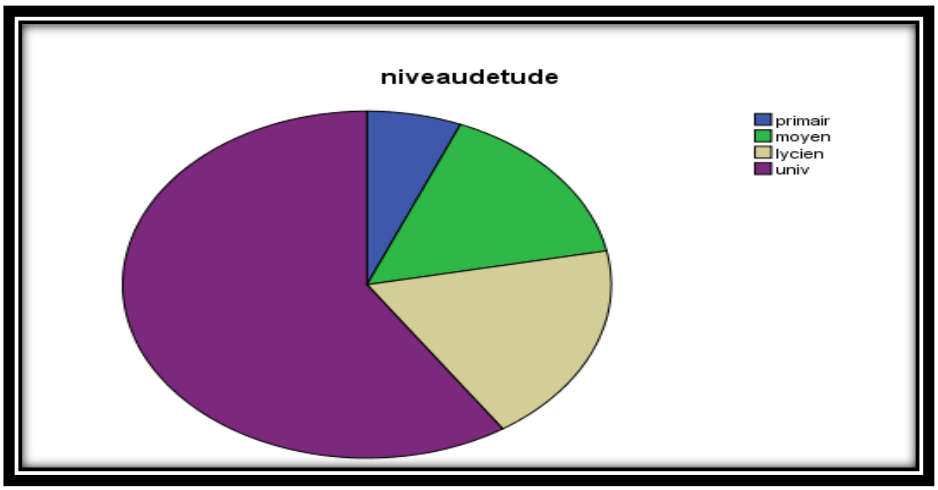
– حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم (14) : توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التعدد	النسبة المئوية
إبتدائي	2	%6.3
متوسط	5	%15.6
ثانوي	6	%18.8
جامعي	19	%59.4
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم (14): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة الجامعيين هي **49.4 %** بتكرار **19** فرد ، ثم يليها نسبة الثانوي ب **18.8%** بتكرار **6** أفراد ، بينما كانت نسبة المتوسط **15.6%** بتكرار **5** أفراد، أما اقل نسبة فكانت للإبتدائي بنسبة **6.3%** وبتكرار **2** فرد .

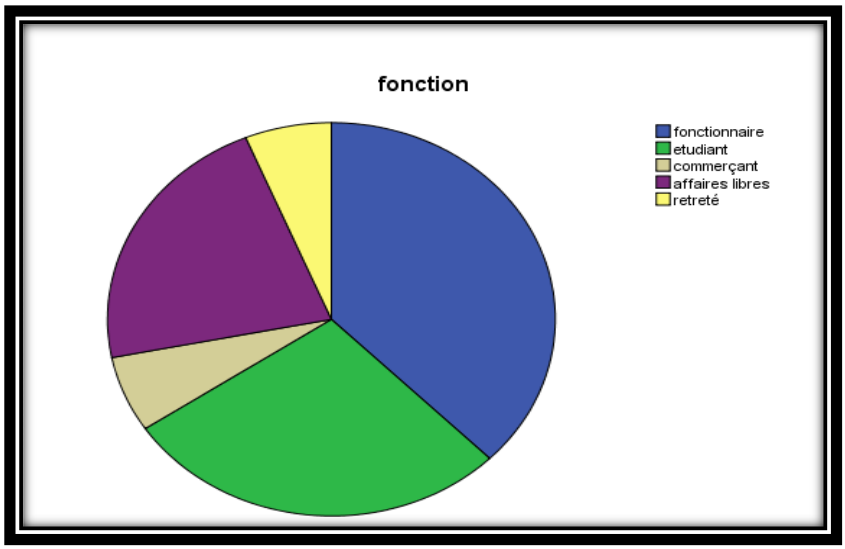
– حسب الوظيفة

الجدول رقم (15): توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التعدد	النسبة المئوية
موظف	12	%37.5
طالب	9	%28.1
تاجر	2	%6.3
أعمال حرة	7	%21.9
متقاعد	2	%6.3
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

الشكل رقم (15): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة الموظفين هي أكبر نسبة ب **37.5 %** بتكرار **12** فرد ، ثم يليها نسبة الجامعيين ب **28.1%** بتكرار **9** أفراد، ثم يليها نسبة الأفراد الذين يزاولون أعمال حرة ب **21.9%** بتكرار **7** أفراد، أما أقل نسبة فكانت للأشخاص المتقاعدين والتجار والتي جاءت بنسب متساوية و التي بلغت **6.3%** بتكرار **7** أفراد لكل منها .

المبحث الثاني: إختبار الفرضيات

أولا: الفرضية المتعلقة بمدى توفر متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

نتائج إختبار صحة الفرضية الأولى:

والتي تنص على: H0 "لا توجد مجموعة من المتطلبات من أجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى بريد الجزائر بالمدية"

والفرضية البديلةH1:"توجد مجموعة من المتطلبات من أجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مستوى بريد الجزائر بالمدية "

وقد إقتضت عملية إختبار صحة الفرضية تطبيق إختبار "ت" لعينة واحدة

عن طريق حزمة البرامج الإحصائية، والجدول رقم (**16**) يوضح ذلك .

الجدول رقم (16): نتائج اختبارات "ت" لمعرفة وجود متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

رقم العبارة	المتوسط	الإنحراف المعياري	نتائج الإختبار			
			قيمة "ت"	مستوى المعنوية	النتيجة	حكم العبارة
01	3.82	1.467	3.494	0.001	معنوية	4
02	3.44	1.119	2.432	0.020	معنوية	10
03	4.15	1.040	6.931	0.000	معنوية	1
04	3.79	1.080	4.594	0.000	معنوية	5
05	3.74	1.186	3.916	0.000	معنوية	8
06	3.79	1.105	4.494	0.000	معنوية	5
07	4.10	1.142	6.027	0.000	معنوية	3
08	3.79	1.196	4.150	0.000	معنوية	5
09	3.56	1.231	2.868	0.007	معنوية	9
10	4.13	1.361	5.178	0.000	معنوية	2
المتوسط العام	3.8333	0.82505	6.308	0.000	معنوية	10

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من الجدول السابق أن جميع المتوسطات قد وقعت في حدود حد الكفاية التي إرتضتها الطالبتان وهو(**3**) . فقد بلغ المتوسط الإجمالي العام لإجابات المستقصي(الموظفين) لجميع متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال حيث بلغ (**3.8333**) حد الكفاية (**3**) ورغم التقارب بين المتوسطات إلا أنه يلاحظ وجود إختلاف بينهم من حيث درجة الموافقة. فقد جاء في المرتبة الأولى"توفر البنية التحتية للإدارة

الإلكترونية (الحواسيب ، الاجهزة ، الانترنت)" بمتوسط (**4.15**). أما في المرتبة الثانية أتى " يملك المظفون القدرة على إستخدام الأنترنت في التعامل مع الزبائن " بمتوسط (**4.13**).

أما في المرتبة الثالثة أتى "مساندة الدولة لمشاريع الإدارة الإلكترونية على مستوى البريد بمتوسط (**4.10**). أما في المرتبة الرابعة جاء "توفير الدعم و التأييد من طرف الإدارة العليا لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال " بمتوسط(**3.82**) .

وفي المرتبة الخامسة "متطلب الكفاءات و المهارات المتخصصة" والسادسة "وجود إصلاح إداري من أجل التحول في تطبيق الإدارة الإلكترونية " والسابعة "هناك مخصصات مالية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية " فكل هذه العبارات جاءت بنفس المتوسط والذي بلغ (**3.79**). وفي المرتبة ما قبل الاخيرة أتى" وجود تشريعات قانونية لازمة لتحسين تكنولوجيا المعلومات والإتصال " بمتوسط (**3.74**).

أما في المرتبة الأخيرة أتى " وجود مشاريع تمويل تمتاز بالديمومة على المستوى المحلي و المركزي " بمتوسط (**3.56**). وبشكل عام يمكن أن نخلص إلى أن المستقصى منهم (الموظفين) قد أجمعوا على وجود متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة البريد .

وفي ضوء التحليل السابق لنتائج الفرضية الأولى نرفض الفرضية العدمية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تنص على "توجد مجموعة من المتطلبات من اجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مؤسسة بريد الجزائر بالمدية ".

ثانيا : الفرضية المتعلقة بمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة

– نتائج إختبار صحة الفرضية الثانية:

و التي تنص على: H0 "لا تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر إعتمادية، أكثر استجابة، أكثر تعاطفا". وهذه الفرضية تتفرع إلا ثلاث فرضيات فرعية:

- H01: لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر إعتمادية.

- H02: لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر استجابة.
- H03: لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر تعاطفا.

الفرضية البديلة H1 :"تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر إعتمادية، أكثر استجابة، أكثر تعاطفا". و تتفرع إلا ثلاث فرضيات فرعية:

- H11:تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر إعتمادية.
- H12:تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر استجابة.
- H13:تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر تعاطفا.

وقد اقتضت عملية إختبار صحة الفرضية تطبيق اختبار "ت" لعينة واحدة One- Sample Test عن طريق حزمة البرامج الإحصائية SPSS و الجدول رقم (17) يوضح النتائج.

جدول رقم (17) : نتائج إختبارات "ت" لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	الرقم	العبارة	المتوسط	الإنحراف المعياري	نتائج الإختبار			
					قيمة "ت"	مستوى المعنوية	النتيجة	الرتبة
	1	**تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع**	**4.03**	**0.782**	**7.458**	**0.000**	**معنوية**	**2**

		الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمات البريدية في المواعيد المحددة						
الإعتمادية	2	تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) بتقديم الخدمات البريدية دون تمييز.	3.91	1.118	4.587	0.000	معنوية	3
	3	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تفي بوعودها من حيث السرعة على تقديم الخدمة.	3.84	1.110	4.299	0.000	معنوية	6
	4	تساهم تكنولوجيا						

		المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمة البريدية بدون أخطاء وبالدقة المطلوبة.	3.66	1.153	3.219	0.003	معنوية	7
متوسط بعد الإعتمادية			3.859	0.531	9.154	0.000	معنوية	
الإستجابة	5	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في الحصول على خدمات بريدية دون انتظار.	3.38	1.212	1.751	0.090	غير معنوية	لا تؤخذ بعين الإعتبار
	6	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في حصولي على	4.22	0.792	8.700	0.000	معنوية	1

		خدمات بريدية دون جهد وبأقل تكلفة.					
	7	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعلي أشعر أن مؤسسة البريد تولي اهتماما شخصي لما أطلبه.	3.88	1.070	4.625	0.000	معنوية	4
متوسط بعد الإستجابة			3.822	0.933	6.436	0.000	معنوية	
التعاطف	8	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تدرك أكثر ما هي حاجاتي.	3.88	1.047	2.533	0.017	معنوية	4
	9	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني،	3.28	1.276	1.247	0.222	غير معنوية	لا تؤخذ بعين

		الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في شعوري أن العلاقة بين البريد وبيني هي علاقة شخصية.						الإعتبار
متوسط بعد التعاطف			3.375	0.933	2.273	0.030	معنوية	
المتوسط العام لمساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة			3.685	0.514	7.546	0.000	معنوية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من الجدول رقم (**17**) أن جميع المتوسطات قد وقفت في حدود حد الكفاية التي ارتضتها الطالبتين و هو (**3**) . فقد بلغ المتوسط الإجمالي العام لإجابات المستقصي (الزبائن) لجميع أبعاد جودة الخدمة حيث بلغ (**3.685**) و هو أعلى من حد الكفاية (**3**). و رغم التقارب بين المتوسطات إلا أنه يلاحظ وجود إختلاف بينهم من حيث درجة الموافقة. فقد جاء في المرتبة الاولى " مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في حصولي على خدمات بريدية دون جهد وبأقل تكلفة" بمتوسط (**4.22**) ، و هذا يتبع بعد الإستجابة و التي بلغت نسبة المتوسط العام الإجمالي له (**3.822**).

و في المرتبة الثانية أتت " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمات البريدية في المواعيد المحددة "بمتوسط (**4.03**) و هو ينتمي لبعد الإعتمادية و الذي بلغت نسبة المتوسط العام الإجمالي له (**3.859**) وهو أعلى المتوسطات الإجمالية .

وفي المرتبة الثالثة أتت " تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) بتقديم الخدمات البريدية دون تمييز" بمتوسط (**3.91**) و الذي ينتمي ايضا إلى بعد الإعتمادية .

أما في المرتبة الرابعة جاءت" تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعلي أشعر أن مؤسسة البريد تولي اهتماما شخصي لما أطلبه" وكذلك" تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تدرك أكثر ما هي حاجاتي " والتي جاءت بنفس المتوسط (**3.88**) كما هو موضح في الجدول رقم (**17**) .

وأما في الرتبة السادسة فقد أتت " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تفي بوعودها من حيث السرعة على تقديم الخدمة " بمتوسط (**3.84**) و الذي ينتمي إلى بعد الإعتمادية .

و في المرتبة السابعة " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمة البريدية بدون أخطاء وبالدقة المطلوبة ".و التي تنتمي أيضا إلى بعد الإعتمادية .

أما العبارة " مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في الحصول على خدمات بريدية دون انتظار" و العبارة" تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في شعوري أن العلاقة بين البريد وبيني هي علاقة شخصية "فلا تؤخذ بعين الإعتبار في الترتيب لأنها جاءت غير معنوية أي أكبر من (**0.05**) .

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه عريضة عصام عبد الغني في الدراسة التي قام بها بعنوان " تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة للمستفيدين من القطاع البريدي الاردني بعد الخصخصة" حيث وجد أن مستوى الجودة مقبول إلى عال في مختلف العوامل، و قد اعتبرت هذه الدراسة مهمة لنا لانها تناولت نفس قطاع البريد في سياق مشابه لدراستنا .

و بشكل عام يمكن أن نخلص إلا أن المستقصى منهم(الزبائن) قد أجمعو على وجود مجموعة من الأبعاد من أجل تحسين جودة الخدمة البريدية المقدمة وفي ضوء التحليل السابق لنتائج الفرضية الثانية نرفض الفرضية العدمية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1 "تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال جعلها أكثر إعتمادية، أكثر استجابة، أكثر تعاطفا".

ثالثا: الفرضيات المتعلقة بإختلاف المتغيرات الديمغرافية

1. الفرضية المتعلقة بإختلاف المتغيرات الديمغرافية بالنسبة للموظفين:

- **نتائج إختبار الفرضية الثالثة:**

والتي تنص علىH0 :"لاتختلف آراء عمال بريد الجزائر حول درجة وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسستهم بإختلاف الجنس والعمر والمستوى الدراسي والخبرة المهنية ".

والفرضية البديلةH1: "تختلف آراء عمال بريد الجزائر حول درجة وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسستهم بإختلاف الجنس والعمر والمستوى الدراسي والخبرة المهنية ".

و قد تطلب إختبار صحة الفرضية تطبيق إختبار تحليل التباين احادي الإتجاه **ANOVA** و يوضح الجدول رقم (**18**) نتائج التحليل.

جدول رقم (18): نتائج تحليل التباين **ANOVA** لمعرفة مدى وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بإختلاف الجنس ، العمر ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية.

متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	نتائج الإختبار		
					قيمة "ف"	مستوى المعنوية	النتيجة
بإختلاف	داخل المجموعات	0.074	1	0.047	0.067	0.796	غير معنوي

الجنس	بين المجموعات	25.820	37	0.698			
بإختلاف العمر	داخل المجموعات	2.567	3	0.856	1.285	0.295	غير معنوي
	بين المجموعات	23.300	35	0.666			
بإختلاف المستوى الدراسي	داخل المجموعات	10.786	3	3.595	8.344	0.000	معنوي
	بين المجموعات	15.081	35	0.431			
بإختلاف الخبرة المهنية	داخل المجموعات	0.494	3	0.165	0.227	0.877	غير معنوي
	بين المجموعات	25.373	35	0.725			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من الجدول رقم (**18**) ان هناك اختلاف بين متوسط المربعات لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك بإختلاف الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية . حيث كان متوسط المربعات حسب الجنس (**0.047**) ،يليها متوسط المربعات حسب العمر ب (**0.856**) ، ثم متوسط المربعات حسب المتوسط الدراسي ب (**3.595**)،ويأتي في الأخير متوسط المربعات حسب الخبرة المهنية ب (**0.165**) .

ويتضح أيضا أن قيم "**ف**" المحسوبة لكل متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك بإختلاف الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية على كل على حدى جاءت متباينة، فالبعض جاء معنوي والآخر جاء غير معنوي، فمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب الجنس والعمر والخبرة المهنية أتت غير معنوية(اكبر من (**0.05**)، بينما المستوى الدراسي أتى معنوي (أقل من **0.05**) أنظر الجدول رقم (**06**) .

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن هناك إختلاف وفروق في مدى وفرة متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة البريد وذلك بإختلاف العمر، الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية .

وبناءا على ذلك وفي ظل التحليل السابق نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1" تختلف آراء عمال بريد الجزائر حول درجة وفرة متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسستهم بإختلاف الجنس والعمر والمستوى الدراسي والخبرة المهنية ".

2. الفرضية المتعلقة بإختلاف المتغيرات الديمغرافية بالنسبة للزبائن

- نتائج إختبار الفرضية الرابعة:

والتي تنص علىH0 " لاتختلف آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الوظيفة).

H1: "تختلف آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الوظيفة)".

وقد تطلب إختبار صحة الفرضية تطبيق إختبار تحليل التباين احادي الإتجاه **ANOVA** وفيما يلي سيتم توضيح نتائج التحليل.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف الجنس

أبعاد جودة الخدمة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	نتائج الإختبار		
					قيمة "ف"	مستوى المعنوية	النتيجة
بعد الإعتمادية	بين المجموعات	0.135	1	0.135	0.741	0.498	غير معنوية
	داخل المجموعات	8.607	30	0.287			

مجموع بعد الإعتمادية		8.742	31				
بعد الإستجابة	بين المجموعات	0.093	1	0.093	0.172	0.681	غير معنوية
	داخل المجموعات	16.196	30	0.538			
مجموع بعد الإستجابة		16.219	31				
بعد التعاطف	بين المجموعات	0.008	1	0.008	0.009	0.926	غير معنوية
	داخل المجموعات	26.992	30	0.900			
مجموع بعد التعاطف		27.000	31				
إجمالي أبعاد جودة الخدمة	بين المجموعات	0.983	2	0.491	1.776	0.157	غير معنوية
	داخل المجموعات	7.211	29	0.249			
المجموع		8.194	31				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من خلال هذا الجدول أن آراء زبائن البريد حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة لاتختلف بإختلاف الجنس، لأن قيمة المعنوية لإجمالي أبعاد جودة الخدمة بلغ (**0.157**) وهو أكبر من (**0.05**) ونفس التعليق بالنسبة لجميع الأبعاد

الجدول رقم (20): نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف العمر.

أبعاد جودة الخدمة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	نتائج الإختبار		
					قيمة "ف"	مستوى المعنوية	النتيجة
بعد الإعتمادية	بين المجموعات	0.903	2	0.451	1.670	0.206	غير معنوية
	داخل المجموعات	7.839	29	0.270			
مجموع بعد الإعتمادية		8.742	31				
بعد الإستجابة	بين المجموعات	0.092	2	0.046	0.083	0.921	غير معنوية
	داخل المجموعات	16.127	29	0.556			
مجموع بعد الإستجابة		16.219	31				
بعد	بين المجموعات	3.740	2	1.870	2.332	0.115	غير معنوية

التعاطف	داخل المجموعات	23.260	29	0.802			
مجموع بعد التعاطف		27.000	31				
إجمالي أبعاد جودة الخدمة	بين المجموعات	0.983	2	0.491	1.976	0.357	غير معنوية
	داخل المجموعات	7.211	29	0.249			
المجموع		8.194	31				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من خلال هذا الجدول أن آراء زبائن البريد حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة لاتختلف بإختلاف الجنس ، لأن قيمة المعنوية لإجمالي أبعاد جودة الخدمة بلغ (**0.357**) و هو أكبر من (**0.05**) ونفس التعليق بالنسبة لجميع الأبعاد.

الجدول رقم (21): نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف المستوى الدراسي

أبعاد جودة الخدمة	**مصدر التباين**	**مجموع المربعات**	**درجة الحرية**	**متوسط المربعات**	**نتائج الإختبار**		
					قيمة "ف"	**مستوى المعنوية**	**النتيجة**
بعد الإعتمادية	بين المجموعات	0.545	3	0.182	0.620	0.608	غير معنوية
	داخل المجموعات	8.197	28	0.293			

مجموع بعد الإعتمادية		8.742	31				
بعد الإستجابة	بين المجموعات	1.427	3	0.476	0.901	0.453	غير معنوية
	داخل المجموعات	14.791	28	0.528			
مجموع بعد الإستجابة		16.219	31				
بعد التعاطف	بين المجموعات	3.774	3	1.258	1.516	0.232	غير معنوية
	داخل المجموعات	23.226	28	0.830			
مجموع بعد التعاطف		27.000	31				
إجمالي أبعاد جودة الخدمة	بين المجموعات	0.743	3	0.284	0.931	0.439	غير معنوية
	داخل المجموعات	7.450	28	0.266			
المجموع		8.194	31				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من خلال هذا الجدول أن آراء زبائن البريد حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة لا تختلف بإختلاف المستوى الدراسي، لأن قيمة المعنوية لإجمالي أبعاد جودة الخدمة بلغ (**0.439**) وهو أكبر من (**0.05**) ونفس التعليق بالنسبة لجميع الأبعاد.

الجدول رقم (22): نتائج تحليل نتائج **ANOVA** لمعرفة آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة و ذلك بإختلاف الوظيفة

أبعاد جودة الخدمة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	نتائج الإختبار		
					قيمة "ف"	مستوى المعنوية	النتيجة
بعد الإعتمادية	بين المجموعات	0.352	4	0.088	0.283	0.886	غير معنوية
	داخل المجموعات	8.390	27	0.311			
مجموع بعد الإعتمادية		8.742	31				
بعد الإستجابة	بين المجموعات	0.911	4	0.228	0.402	0.806	غير معنوية
	داخل المجموعات	15.308	27	0.567			
مجموع بعد الإستجابة		16.219	31				
بعد	بين المجموعات	1.433	4	0.358	0.378	0.822	غير معنوية

التعاطف	داخل المجموعات	25.567	27	0.947			
مجموع بعد التعاطف		27.000	31				
إجمالي أبعاد جودة الخدمة	بين المجموعات	0.302	4	0.075	0.258	0.902	غير معنوية
	داخل المجموعات	7.892	27	0.292			
المجموع		8.194	31				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا عل مخرجات spss.

يتضح من خلال هذا الجدول أن آراء زبائن البريد حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة لا تختلف بإختلاف الوظيفة، لأن قيمة المعنوية لإجمالي أبعاد جودة الخدمة بلغ (**0.902**) وهو أكبر من (**0.05**) ونفس التعليق بالنسبة لجميع الأبعاد.

لذا يمكن القول بأنه لا يوجد إختلافا وفروقا حول آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية بإختلاف العوامل الشخصية وعلى ضوء التحليل السابق نقبل الفرضية H0 " لاتختلف آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي،الوظيفة)، ونرفض الفرضية البديلة H1 "تختلف آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي،الوظيفة)".

خلاصة الفصل:

لقد قمنا في هذا الفصل بتقييم جودة الخدمة البريدية من وجهة نظر الزبائن، ثم حاولنا دراسة واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة البريد وإنعكاساتها على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الموظفين، وتم التوصل إلى أن وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماتها، غير أن هذا المستوى من التحسين لم يرقى إلى مستوى مرغوب من الزبون.

وأظهرت الدراسة أن سبب هذا المستوى المتأخر يرجع إلى الزبائن والموظفين معا، فالموظفين في المؤسسة يدركون أهمية إستخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة و لديهم قناعة كبيرة بها، إلا أنها في الواقع لا تتوفر بشكل كافي.

أما من جهة الزبائن فقد كان مستوى إستيعاب تكنولوجيا المعلومات والإتصال عال نوعا ما، ولديهم إدراك بمدى أهمية إستخدامها، كما لديهم إمكانية الإستخدام والتحكم في الأنترنت.

من خلال ما تقدم يتوجب على مؤسسة بريد الجزائر توفير مختلف متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال للموظفين، وتهيئة الظروف الملائمة للعمل، من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الإقتصاد وتسهيل المعاملات،وقد كان إدخالها على القطاع الإقتصادي بصفة عامة وقطاع البريد بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح له فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي يعاني منها الإقتصاد نتيجة إعتماده على تقنيات تقليدية مع زيادة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وخصوصا الشبكة الدولية للمعلومات، ظهرت في أدبيات الإقتصاد أفكار إقتصادية جديدة تتخذ من تكنولوجيا المعلومات والإتصال مرتكزا لها، كالإقتصاد الرقمي أو الإقتصاد الحديث القائم على الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات التي تعتبر القوة الحالية والقائمة لجميع الدول.

إن لجميع تكنولوجيا المعلومات والإتصال العديد من الخدمات والمزايا التي تقدمها للخدمات العامة وذلك في تحقيق الدقة والسرعة وتخفيض التكاليف، وكل ذلك لتسهيل الخدمات للمواطنين، قصد تلبية رغباتهم، ومن زاوية أخرى يحتل قطاع الخدمات أهمية بالغة لا تقل عن غيره من القطاعات، وهذا راجع إلى زيادة الإقبال عليها بما يضمن إستمرارية الخدمات العمومية ونجاحها.

إن النمو المذهل للإقتصاد الرقمي امتدت آثاره إلى قطاع البريد الذي أدى إلى وجود أنظمة النقد الآلي التي سعت الدولة جاهدة كغيرها من الدول لتكيف قطاع البريد مع التطورات التي يشهدها الإقتصاد العالمي، ويتجلى ذلك من خلال الإصلاحات المدخلة على المراكز البريدية التي انتهجتها الجزائر في السنوات الأخيرة،حيث أدركت ضرورة الإرتقاء بالخدمات البريدية والإعتماد عل تعميم شبكة الإعلام الآلي ونظام النقد الآلي .

نتائج الدراسة:

من خلال ما تم استعراضه في دراستنا، سوف نقوم بتقديم أهم النتائج:

- من أجل الإنطلاق نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، كان لا بد على هذه المؤسسة الخدماتية توفير مجموعة من المتطلبات سواء كانت إدارية، أمنية، سياسية، إقتصادية، إجتماعية...الخ ،والتي من خلالها يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، واستغلالها من أجل تحسين جودة الخدمة البريدية المقدمة إلى الزبائن.

  وقد تبين لنا فيما يخص تقييم الموظفين لمدى توفر متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومن خلال الإحصائيات التي سجلت توصلنا إلى أن الموظفين أجمعو على توفر المتطلبات الضرورية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في بريد الجزائر بالمدية.

  ومنه يتبين أن بريد الجزائر بالمدية يوفر المستوى المطلوب لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال وهذا ينفي صحة الفرضية الأولى.
- كما أكدت الدراسة أن آراء عمال بريد الجزائر بالمدية لا تختلف حول مدى وفرة متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب العوامل الشخصية (الجنس، العمر، ، الوظيفة)، بينما رصدنا الاختلاف في الآراء حسب المستوى الدراسي.
- لقد اتضح لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة يلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين جودة الخدمة البريدية المقدمة من حيث جعلها أكثر اعتمادية، أكثر استجابة، أكثر تعاطفا وتعانقا مع المستهلك، إذ تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة سرعة تقديم الخدمة والإنتاجية، فكلما ارتفع مستوى الدقة في تقديم الخدمة كلما انخفضت نسبة الأخطاء.

  أما فيما يخص تقييم الزبائن لجودة الخدمة البريدية فحسب معطيات الاستبيان التي سجلت نلاحظ مستوى تقييم فوق المتوسط لكل عنصر من عناصر الخدمة لأبعاد جودة الخدمة، الإعتمادية، الاستجابة، التعاطف.

  ومنه يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساهم في تحسين جودة الخدمة من خلال جعلها أكثر اعتمادية، أكثر استجابو، أكثر تعاطفا، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية.

- كما أكدت الدراسة أن آراء زبائن بريد الجزائر بالمدية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية لا تختلف بإختلاف العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الوظيفة).

التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة ودراسة الموضوع يمكننا تقديم مجموعة من الإقتراحات والتوصيات الهادفة إلى تحسين جودة الخدمات العمومية من طرف المؤسسة.

- ضرورة تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل تحسين جودة الخدمة.
- ضرورة قيام مؤسسة بريد الجزائر على مدار فترات زمنية مختلفة، بتقييم جودة الخدمات التي تعرضها على مستوى مكاتب البريد من وجهة نظر زبائنها، وهذا للتعرف على درجة رضاهم عن ما يقدم لهم من خدمات، والوقوف على جوانب القصور فيها والعمل على التغلب عليها.
- توظيف الإطارات والكفاءات المستخدمة للتقنيات.
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الحديثة.
- ضرورة إعتماد المؤسسة على أنظمة إلكترونية لتسيير شكاوي الزبائن للإستجابة الفورية لهم.
- محاولة القضاء على مشكل الجهل الإلكتروني و نشر المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة الحديثة.
- ضرورة إهتمام مؤسسات البريد بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمة خاصة تلك المتعلقة بعنصر التعاطف، الإعتمادية، الإستجابة.
- ضرورة نشر الثقافة الإلكترونية لدى الزبائن و توليد الأمن لإستخدام هذه التكنولوجيا.

آفاق البحث:

وفي ختام البحث نقترح مجموعة من المواضيع التي تعتبر كبحوث مستقبلية للمزيد من الإثراء والتجديد كآفاق لبحثنا كما يلي:

- دور التدريب الإلكتروني في تحسين الخدمات المقدمة للمؤسسات.

- دراسة سلوك الزبون الجزائري إتجاه المعاملات الإلكترونية.
- تدعيم النتائج المتوصل إليها وذلك بتوسيع عينة الدراسة لتشمل كل التراب الوطني.
- دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الموارد البشرية في المؤسسة.
- دور الوعي التكنولوجي في تحسين الخدمات المقدمة في المؤسسة.

قائمة المراجع

أولا : الكتب

1- إبراهيم خالد ممدوح، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2010.

2- بشير العلاق، محمد عبد النبي الطائي، **تسويق الخدمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

3- بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006.

4- جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود، **تكنولوجيا شبكات الحاسوب**، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.

5- حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

6- الحميدي نجم عبد الله، وآخرون، **نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر)**، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009.

7- سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

8- سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

9- عبد المالك ردمان الدناني: **الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت**، الطبعة الأولى، دار راتب الجامعية، بيروت، 2001.

10- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي، **شبكات الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر.

11- قاسم نايف علوان المحياوي، **إدارة الجودة في الخدمات**، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006.

12- محمد صالح الحناوي، **مقدمة الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

13- محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، **مبادئ التسويق**، الطبعة الأولى،دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.

14- محي محمد مسعد، **ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)**، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، القاهرة، 1999.

15- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، **العمليات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

16- هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002.

17- يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، **التسويق الالكتروني** ،الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2009.

ثانيا : الأطروحات و الرسائل الجامعية.

❖ **الأطروحات**

1- لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007.

❖ **الرسائل الجامعية:**

1- اسمهان عامر، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية**، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، سنة 2010.

2- بشير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012-2013.

3- بو عبد الله صالح، **نماذج وطرق قياس جودة الخدمة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2013-2014.

4- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، **دور تكنولوجيا معلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخل بالمؤسسة**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013-2014.

5- خامت سعدية، عجو نورة، تقديم **الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، 2011-2012.

6- رقاد صليحة، **تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2007-2008.

7- شوقي شاذلي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007-2008.

8- عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.

9- كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.

10- لمين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، سنة 2003-2004.

ثالثا: المجلات.

1- محمد خير سليم أبو زيد، هيثم علي الحجازي، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الإلكترونية)**، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، كلية التجارة ببور سعيد، جامعة قناة السويس، ديسمبر، 2007.

رابعا: مواقع الأنترنت.

http://www.memoire online.com/01/10/3125/m limpact-des-TIC-sur-lenreprise33.html#toc5 (29-11-2016).

الملاحق

الملحق رقم -01-

الاستبيان الموزع على عينة الموظفين

جامعة يحي فارس-المدية-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بغية التمكن من إثراء دراستنا «حول خدمات مؤسسات بريد الجزائر» وذلك قصد تحضير مذكرة نهاية الدراسة من أجل الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال عمومية، قمنا بإعداد استقصاء يتعلق بموضوع الدراسة والمتمثل في «دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر –المدية-»، ولهدف المساهمة في إعداد تقييم لهذا الموضوع، وذلك من أجل التعرف على مدى رضا المستهلك الجزائري للخدمات المقدمة من طرف هاته المؤسسة، نضع تحت أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة وذلك بوضع الإشارة (×) في الخانة المناسبة التي تتفق مع رأيكم علما أن معلوماتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط.

مع تشكراتنا المسبقة لتعاونكم معنا

ضع العلامة (×) في المكان المناسب مع الإجابة على الأسئلة التي تتطلب ذلك:

1. **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐
2. **العمر:** أقل من 20 سن ☐ من 21 إلى 30سنة ☐
   من 31 إلى 40سنة ☐ أكثر من 40سنة ☐
3. **المستوى الدراسي:** ابتدائي ☐ متوسط ☐
   ثانوي ☐ جامعي ☐
   مهني ☐ اخرى اذكرها...
4. **الخبرة المهنية:** أقل من سنة ☐ من 1 إلى 3سنوات ☐
   من 4 إلى 5سنوات ☐ أكثر من 5سنوات ☐

الأسئلة الخاصة بالموظفين بناءا على: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرجاء حدد درجة توفر كل عنصر من العناصر التالية وفقا لسلم من الرقم 1 إلى 5 الرقم 1 يعبر عن "غير متوفر اطلاقا" و5 يعبر عن "وفرة كافية".

الرقم	العبارات	وفرة كافية 5	4	3	2	غير متوفر إطلاقا 1
1	توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
2	توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
3	توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية (الحواسيب، الأجهزة، الأنترنت).					
4	متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة.					
5	وجود تشريعات قانونية لازمة لتحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
6	وجود إصلاح إداري من أجل التحول في تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
7	مساندة الدولة لمشاريع الإدارة الإلكترونية على مستوى البريد.					
8	هناك مخصصات مالية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.					
9	وجود مشاريع تمويل تمتاز بالديمومة على المستوى المحلي والمركزي.					
10	يملك الموظفون القدرة على استخدام الانترنت في التعامل مع الزبائن					

الملحق رقم –02–

الاستبيان الموزع على عينة الزبائن

جامعة يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بغية التمكن من إثراء دراستنا «حول خدمات مؤسسات بريد الجزائر» وذلك قصد تحضير مذكرة نهاية الدراسة من أجل الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال عمومية، قمنا بإعداد استقصاء يتعلق بموضوع الدراسة والمتمثل في «دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر –المدية–»، ولهدف المساهمة في إعداد تقييم لهذا الموضوع، وذلك من أجل التعرف على وجهات نظركم حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها البريد بالمدية، نضع تحت أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة، وذلك بوضع وذلك بوضع الإشارة (×) في الخانة المناسبة التي تتفق مع رأيكم علما أن معلوماتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط.

مع تشكراتنا المسبقة لتعاونكم معنا

ضع العلامة (×) في المكان المناسب مع الإجابة على الأسئلة التي تتطلب ذلك:

1. **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐
2. **العمر:** أقل من 20 سن ☐ من 21 إلى 30سنة ☐
   من 31 إلى 40سنة ☐ أكثر من 40سنة ☐
3. **المستوى الدراسي:** ابتدائي ☐ متوسط ☐
   ثانوي ☐ جامعي ☐
   أخرى، اذكرها..... ☐
4. **الوظيفة:** موظف ☐ طالب ☐
   تاجر ☐ أعمال حرة ☐

متقاعد ☐

الرجاء الإجابة على العبارات لآتية حسب درجة الموافقة:

الرقم	العبارات	موافق جداً 5	موافق 4	محايد 3	غير موافق 2	غير موافق إطلاقا 1
1	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمات البريدية في المواعيد المحددة.					
2	تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) بتقديم الخدمات البريدية دون تمييز.					
3	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تفي بوعودها من حيث السرعة على تقديم الخدمة.					
4	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في تقديم الخدمة البريدية بدون أخطاء وبالدقة المطلوبة.					
5	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في الحصول على خدمات بريدية دون انتظار.					
6	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في حصولي على خدمات بريدية دون جهد وبأقل تكلفة.					

7	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعلي أشعر أن مؤسسة البريد تولي اهتماما شخصي لما أطلبه.					
8	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في جعل مؤسسة البريد تدرك أكثر ما هي حاجاتي.					
9	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (وسائط الدفع الالكتروني، الانترنت، بطاقة الدفع الالكتروني، الهاتف النقال...) في شعوري أن العلاقة بين البريد وبيني هي علاقة شخصية.					

الملحق رقم (03): الجداول الإحصائية المتحصل عليها بإستخدام برنامج spss18

أولا: الجداول الإحصائية الخاصة بالموظفين.

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
A1	32	4,03	,782	,138
A2	32	3,91	1,118	,198
A3	32	3,84	1,110	,196
A4	32	3,66	1,153	,204
B1	32	3,38	1,212	,214
B2	32	4,22	,792	,140
B3	32	3,88	1,070	,189
C1	32	3,47	1,047	,185
C2	32	3,28	1,276	,226
A	32	3,8594	,53104	,09388
B	32	3,8229	,72332	,12787
C	32	3,3750	,93326	,16498
Q	32	3,6858	,51411	,09088

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
					Intervalle de confiance 95% de la différence	
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieure	Supérieure
A1	7,458	31	,000	1,031	,75	1,31
A2	4,587	31	,000	,906	,50	1,31
A3	4,299	31	,000	,844	,44	1,24
A4	3,219	31	,003	,656	,24	1,07
B1	1,751	31	,090	,375	-,06	,81
B2	8,700	31	,000	1,219	,93	1,50
B3	4,625	31	,000	,875	,49	1,26
C1	2,533	31	,017	,469	,09	,85
C2	1,247	31	,222	,281	-,18	,74
A	9,154	31	,000	,85938	,6679	1,0508
B	6,436	31	,000	,82292	,5621	1,0837
C	2,273	31	,030	,37500	,0385	,7115

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
					Intervalle de confiance 95% de la différence	
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieure	Supérieure
A1	7,458	31	,000	1,031	,75	1,31
A2	4,587	31	,000	,906	,50	1,31
A3	4,299	31	,000	,844	,44	1,24
A4	3,219	31	,003	,656	,24	1,07
B1	1,751	31	,090	,375	-,06	,81
B2	8,700	31	,000	1,219	,93	1,50
B3	4,625	31	,000	,875	,49	1,26
C1	2,533	31	,017	,469	,09	,85
C2	1,247	31	,222	,281	-,18	,74
A	9,154	31	,000	,85938	,6679	1,0508
B	6,436	31	,000	,82292	,5621	1,0837
C	2,273	31	,030	,37500	,0385	,7115
Q	7,546	31	,000	,68576	,5004	,8711

```
ONEWAY A B Q BY sex
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,135	1	,135	,471	,498
	Intra-groupes	8,607	30	,287		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	,093	1	,093	,172	,681
	Intra-groupes	16,126	30	,538		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,038	1	,038	,139	,712
	Intra-groupes	8,156	30	,272		
	Total	8,194	31			

```
ONEWAY A B Q BY age
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,903	2	,451	1,670	,206
	Intra-groupes	7,839	29	,270		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	,092	2	,046	,083	,921
	Intra-groupes	16,127	29	,556		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,983	2	,491	1,976	,157
	Intra-groupes	7,211	29	,249		
	Total	8,194	31			

```
ONEWAY A B Q BY niveaudetude
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,545	3	,182	,620	,608
	Intra-groupes	8,197	28	,293		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	1,427	3	,476	,901	,453
	Intra-groupes	14,791	28	,528		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,743	3	,248	,931	,439
	Intra-groupes	7,450	28	,266		
	Total	8,194	31			

```
ONEWAY A B Q BY fonction
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,352	4	,088	,283	,886
	Intra-groupes	8,390	27	,311		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	,911	4	,228	,402	,806
	Intra-groupes	15,308	27	,567		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,302	4	,075	,258	,902
	Intra-groupes	7,892	27	,292		
	Total	8,194	31			

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav'
 /COMPRESSED.
ONEWAY C BY sex
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,008	1	,008	,009	,926
Intra-groupes	26,992	30	,900		
Total	27,000	31			

```
ONEWAY C BY niveaudetude
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,433	4	,358	,378	,822
Intra-groupes	25,567	27	,947		

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,433	4	,358	,378	,822
Intra-groupes	25,567	27	,947		
Total	27,000	31			

ثانيا: الجداول الإحصائية الخاصة بالزبائن

Test-t

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
A1	32	4,03	,782	,138
A2	32	3,91	1,118	,198
A3	32	3,84	1,110	,196
A4	32	3,66	1,153	,204
B1	32	3,38	1,212	,214
B2	32	4,22	,792	,140
B3	32	3,88	1,070	,189
C1	32	3,47	1,047	,185
C2	32	3,28	1,276	,226
A	32	3,8594	,53104	,09388
B	32	3,8229	,72332	,12787
C	32	3,3750	,93326	,16498
Q	32	3,6858	,51411	,09088

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
					Intervalle de confiance 95% de la différence	
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieure	Supérieure
A1	7,458	31	,000	1,031	,75	1,31
A2	4,587	31	,000	,906	,50	1,31
A3	4,299	31	,000	,844	,44	1,24
A4	3,219	31	,003	,656	,24	1,07
B1	1,751	31	,090	,375	-,06	,81
B2	8,700	31	,000	1,219	,93	1,50
B3	4,625	31	,000	,875	,49	1,26
C1	2,533	31	,017	,469	,09	,85
C2	1,247	31	,222	,281	-,18	,74
A	9,154	31	,000	,85938	,6679	1,0508
B	6,436	31	,000	,82292	,5621	1,0837
C	2,273	31	,030	,37500	,0385	,7115
Q	7,546	31	,000	,68576	,5004	,8711

```
ONEWAY A B Q BY sex
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,135	1	,135	,471	,498
	Intra-groupes	8,607	30	,287		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	,093	1	,093	,172	,681
	Intra-groupes	16,126	30	,538		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,038	1	,038	,139	,712
	Intra-groupes	8,156	30	,272		
	Total	8,194	31			

```
ONEWAY A B Q BY age
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,903	2	,451	1,670	,206
	Intra-groupes	7,839	29	,270		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	,092	2	,046	,083	,921
	Intra-groupes	16,127	29	,556		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,983	2	,491	1,976	,157
	Intra-groupes	7,211	29	,249		
	Total	8,194	31			

```
ONEWAY A B Q BY niveaudetude
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,545	3	,182	,620	,608
	Intra-groupes	8,197	28	,293		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	1,427	3	,476	,901	,453
	Intra-groupes	14,791	28	,528		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,743	3	,248	,931	,439
	Intra-groupes	7,450	28	,266		
	Total	8,194	31			

```
ONEWAY A B Q BY fonction
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
A	Inter-groupes	,352	4	,088	,283	,886
	Intra-groupes	8,390	27	,311		
	Total	8,742	31			
B	Inter-groupes	,911	4	,228	,402	,806
	Intra-groupes	15,308	27	,567		
	Total	16,219	31			
Q	Inter-groupes	,302	4	,075	,258	,902
	Intra-groupes	7,892	27	,292		
	Total	8,194	31			

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav'
 /COMPRESSED.
ONEWAY C BY sex
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,008	1	,008	,009	,926
Intra-groupes	26,992	30	,900		
Total	27,000	31			

```
ONEWAY C BY age
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3,740	2	1,870	2,332	,115
Intra-groupes	23,260	29	,802		

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3,740	2	1,870	2,332	,115
Intra-groupes	23,260	29	,802		
Total	27,000	31			

```
ONEWAY C BY niveaudetude
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3,774	3	1,258	1,516	,232
Intra-groupes	23,226	28	,830		
Total	27,000	31			

```
ONEWAY C BY fonction
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

```
[Ensemble_de_données1] C:\Users\VAMACOMPUTER\Documents\données des clien.sav
```

ANOVA

C

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,433	4	,358	,378	,822
Intra-groupes	25,567	27	,947		
Total	27,000	31			

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	32	69,6
	Exclus[a]	14	30,4
	Total	46	100,0

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	32	69,6
	Exclus[a]	14	30,4
	Total	46	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,785	19