جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة

– دراسة حالة بلدية المدية –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

إعداد الطالبتين:

- **عثماني ذهبية**
- **قمانة كنزة**

تحت إشراف الأستاذة:

د. ضويفي شفيقة

أعضاء لجنة المناقشة:

اللقب والإسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. حيولة إيمان	أستاذ محاضر –أ–	جامعة المدية	رئيسا
د. ضويفي شفيقة	أستاذ محاضر –ب–	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
د. فرطاسي حفيظة	أستاذ محاضر –أ–	جامعة المدية	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

كلمة شكر

بسم الله الرحمان الرحيم

قال الله تعالى " ومن يتوكل على الله فهو حسبه"

توكلنا على الله خالقنا وأيقنا انه لاشك رازقنا

توكلنا وعرفنا حقيقة توكلنا على الله فعندما

تنقطع الأسباب يصبح التوكل على الله من أعظم الأسباب

فالحمد والشكر والثناء لله جل وعلا الذي وهبنا القدرة

على إتمام هذا العمل أولا وعلى استجابته لدعائنا

وعلى تسهيل مشوارنا الدراسي

أحلى تحية وأكبر عرفان وتقدير لأستاذنا الفاضلة "ضويفي شفيقة" بتفضلها قبول الإشراف

على مذكرتنا والتي لم تبخل علينا بإرشاداتها

لأساتذتنا الكرام على كل ما قدموه لنا من معلومات ودعم

كما نتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الأفاضل على دورهم في إثراء هذه

الدراسة بملاحظاتهم وتوجيهاتهم وإثرائها بالانتقادات البناءة

إلى كل من ساعدنا بابتسامة صادقة أو كلمة طيبة أو تشجيع خالص إلى كل من ساعدنا

من قريب أو بعيد

شكر جزيل من كنزة وذهبية

إهداء

إلى ريحانة قلبي صاحبة القلب النابض والحب الدافئ والصوت الحنون منبع الحنان ومبعث الأمل التي أشبعتني عطفا وملأت حياتي حبا ومنحتني الكثير دون مقابل فأسكنتها قلبي وعشقتها حتى الثمالة أمي الغالية حفظها الله.

إلى نور البدر وعنوان الصلاح الذي أهدى إلي نسائم الأخلاق النابعة من عمق صفائه وبعث في نفسي العزم والثقة والطموح الأفضل الذي غمرني عطفا ورعاية وغرس في نفسي حب العلم تاج رأسي رمز العطاء أبي أطال الله في عمره.

إلى من هم أغلى من أيامي وأحلى من أحلامي إخوتي زينب، إيمان وأكرم

وأبنائي حسام الدين وآدم وزوجي باديس.

إلى زملائي و أشقائي في العمل كل من فوزية و الهادي

إلى كل من شجعنا وساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع

تحية خاصة إلى صديقتي وشريكتي في هذا العمل ذهبية

إلى كل الزميلات و الزملاء في تخصص إدارة الأعمال وإلى كل الأهل والأصدقاء وكل من نساهم قلمي ولم ينساهم قلبي.

كنـــزة

إهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه والتابعين

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، والتي غمرتني بعطفها وحنانها، إلى التي لم تبخل علي يوما بدعوة صالحة، صاحبة الصدر الحنون، إلى ناصحتي ومشجعتي وقرة عيني أمي الغالية " الزهرة " حفظها الله وأطال في عمرها

إلى سندي في هذه الحياة، إلى مصدر فخري واعتزازي، إلى من غرس فينا حب التعلم والكفاح أبي الغالي" أحمد " حفظه الله وأطال في عمره

إلى كل من تعب معي إخوتي محمد، كمال، كريمو وخاصة علي

إلى شقيقات الروح رزيقة وسميرة

إلى كل أفرد عائلتي وزوجات إخوتي كل باسمه

إلى قناديل العائلة أبناء وبنات إخوتي وأخواتي كل باسمه

إلى زميلاتي وزملائي في العمل ببلدية سدراية خاصة دليلة، عزوز وشعبان

إلى زميلاتي وزملائي في الدراسة تخصص إدارة أعمال

إلى صديقتي ورفيقة دربي في هذا العمل كنزة

ذهبية حنان

فهرس المحتويات :

الشكر

الاهداء

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

مقدمة .....أ-ي

الفصل الأول : الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد..... 2

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا و المعلومات 3

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأهميتها 3

المطلب الثاني: تعريف المعلومات وأنواعها ومراحل تطورها 9

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات 19

المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات 19

المطلب الثاني: أهمية ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات 22

المطلب الثالث: عوامل تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات 27

المبحث الثالث: ركائز تكنولوجيا المعلومات 30

المطلب الأول : مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات 30
المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والتحديات التي تواجه تطبيقها.....42
المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات 46
خلاصة الفصل 51
الفصل الثاني : عموميات حول جودة الخدمة
تمهيد: 53
المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة 54
المطلب الأول : تعريف الخدمة وطبيعتها 55
المطلب الثاني: خصائص الخدمة وأهميتها 57
المطلب الثالث: تعريف الجودة وأهميتها وأهدافها 62
المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة 67
المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة 67
المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة 69
المطلب الثالث: الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة 71
المبحث الثالث: أبعاد جودة الخدمة وخطوات تحقيقها 72
المطلب الأول : خطوات تحقيق جودة الخدمة 72
المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة 74
المطلب الثالث: مؤشرات قياس جودة الخدمة 77

المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.....82

خلاصة الفصل 83

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة ببلدية المدية

تمهيد:.....85

المبحث الأول: تقديم عام لبلدية المدية.....86

المطلب الأول: تعريف بلدية المدية محل الدراسة.....86

المطلب الثاني: التنظيم الهيكلي لبلدية المدية.....87

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....91

المطلب الأول: منهجية الدراسة المتبعة.....91

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.....97

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.....123

خلاصة الفصل.....133

خاتمة.....134

قائمة المصادر والمراجع 139

الملاحق.....152

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفروق الأساسية بين كل من المعلومات والبيانات	11
02	أنواع المعلومات	12
03	تطور عصر المعلومات	18
04	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	26

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات	41
02	أهداف الجودة	66
03	أبعاد الجودة التي وضعها Gronroos	76

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	المخرجات المستخدمة في الدراسة	153
02	الاستبيان	183
03	قائمة المحكمين	188

ملخص

أصبح اليوم التعرف على دور واستخدامات تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية، ومدى نجاح استخدامها في الإدارة الجزائرية وإدخال هذه التقنية في معظم الأجهزة الحكومية والخاصة، وبالأخص الإدارة التي تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين ومعظم تلك الأجهزة لها اتصال مباشر بالأنترنت.

ولقد أدركت مختلف بلدان العالم الثالث ومن بينها الجزائر التي تواجه حاليا ضغوطا ملحة لمواجهة التحديات المتعلقة بهذا التغير التقني الكبير لذا لجأت إلى التكنولوجيا ورقمنة الإدارة وتقريبها من المواطن كنتيجة لمحاولة اصلاح العلاقة بينهما، فقد تم تخفيف الإجراءات الإدارية قصد محاربة مساوئ البيروقراطية، كما تسعى الدولة لتحسين الخدمات وتقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن.

وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا ماأسفرت عليه النتائج تحليل الاستبيان الموزع على مواطني بلدية المدية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الجودة، الخدمة العمومية.

Abstract:

Today, the focus is on understanding the role and uses of information technology in public service, as well as the success of its implementation in the Algerian administration. The introduction of this technology in most government and private institutions, particularly those providing services to citizens, has become prominent, with many of these entities having direct internet connectivity.

Many developing countries, including Algeria, are currently facing pressing pressures to confront the challenges associated with this major technological change. As a result, they have turned to technology and digitization of administration to bridge the gap between the government and citizens. Administrative procedures have been streamlined to combat the drawbacks of bureaucracy, and the state seeks to improve services and reduce the divide between administration and citizens.

This study concludes that modern information technology contributes to improving the quality of public services. These findings were derived from the analysis of questionnaires distributed to the residents of Medea Municipality.

Keywords: information technology, quality, public service.

مقدمة

مقدمة:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي ثورة حقيقية في عالم الإدارة مفادها تحويل العمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور تكنولوجيا المعلومات تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، وفي المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة كأهمية استراتيجية، بما تسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الالكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

وقد أثرت العولمة من جهتها في تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة وساهمت في تطويرها في مختلف أنحاء العالم وإن كانت متفاوتة في بعض الدول والذي يرجع إلى عدة أسباب سواء كانت مادية والمتمثلة في البنية التحتية للدول أو المعنوية من خلال مدى قابلية تطبيق التكنولوجيا ونجاعتها على ذهنية الأفراد.

فيمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المنظمة كما منها تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية.

متغيرات البحث :

- **المتغير المستقل: وتتمثل في تكنولوجيا المعلومات**
- **المتغير التابع: وتتمثل في جودة الخدمة**

أولا: الإشكالية

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية المدية ولاية المدية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية قسمناها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات آثار؟ وماهي؟
- كيف يمكن تحسين جودة الخدمة من خلال ابعادها؟
- هل تحسنت الخدمة العمومية بادخال تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة حيز الخدمة ببلدية المدية؟

ثانيا: الفرضيات

- لاستعمال تكنولوجيا المعلومات آثار، وهي آثار إيجابية وسلبية.
- لجودة الخدمة ستة أبعاد، ويتم تحسين الخدمة من خلال رفع وتحسين هذه الأبعاد.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية المدية.

ثالثا: أهداف الدراسة

يهدف بحثنا إلى جملة من الأهداف وهي:

- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المرافق العمومية والتغير فيها.
- التعرف أكثر على الخدمات العمومية المقدمة.
- التعرف على المعوقات التي تواجهها تكنولوجيا المعلومات في أداء دورها.
- تقديم التوصيات والاقتراحات الملائمة المتعلقة بالاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والتي تساعد في ترقية وتطوير العمل الإداري.

رابعا: أهمية الموضوع

جاءت هذه الدراسة نظرا لأهمية دراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الخدمة العمومية من خلال البحث في طبيعة الخدمة المقدمة ومدى إمكانية الرقي بها واستخدامها، وذلك باستخدام طرق تكنولوجية حديثة ومواكبتها للعصرنة في مختلف المجالات كذلك معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الخدمة العمومية، وتغير الاساليب التقليدية في الخدمات العمومية الجزائرية.

خامسا: الدراسات السابقة:

1-دراسة بن ميري مصطفى، فلاق علي (2020)، بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين -دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- مجلة مجتمع-تربية-

التدريب المستمر لإطاراتها على استخدام أحدث التكنولوجيا وتطبيق المعايير الدولية في هذا المجال، حرصت حكومة دبي على فتح قنوات التواصل مع المعنيين والتعرف على ملاحظاتهم مراعية تنوع ثقافاتهم ومستوياتهم، باعتبار أن التغذية الراجعة من أي فرد هي وسيلة رئيسية ومهمة في تبسيط الإجراءات وتطوير الأداء.

وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في المتغيرات حيث اعتبرت المتغير المستقل هو جودة الخدمة أما المتغير التابع هو الحكومة الالكترونية الذكية، حيث كان المتغير المستقل في هذه الدراسة هو المتغير التابع في دراستنا.

سادسا: منهج البحث

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في عرض الجانب النظري للدراسة، ومنهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي باعتماد الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، والذي تم توجيهه لمواطني بلدية المدية.

سابعا: حدود البحث

أ-الحدود المكانية

الدراسة تتمحور حول الخدمة العمومية في الجمهورية الجزائرية، وتحديدا في بلدية المدية، والتي وقع عليها الاختيار للدراسة التطبيقية.

ب-الحدود الزمانية

تنحصر الدراسة من وقت ظهور تكنولوجيا المعلومات في الجزائر والاهتمام بها من طرف السلطات المعنية، وباشرنا عملنا في البحث فيها ابتداء من تاريخ:2023/04/16.

ثامنا: مبررات اختيار الموضوع

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية أدت إلى اختيار هذا الموضوع وخصه بالدراسة والتحليل ومن أهم هذه الأسباب:

1-مبررات موضوعية

-ظهور مفهوم تحسين الجودة وتطوره وتنامي اهتمام الباحثين بهذا المفهوم الجديد من خلال ربطه بمداخيل كثيرة أهمها الأساليب الإدارية الحديثة.

-يندرج موضوع تكنولوجيا المعلومات ولاتصال تحت المواضيع الحديثة وإدارة الأعمال بالأخص.

-قلة الدراسات التي ركزت في آن واحد على كل من متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، متغير تحسين جودة الخدمة العمومية، بحيث ركزت معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع على متغير واحد منهما، في حين حاولت هذه الدراسة الجمع بين المتغيرين في محاولة لتحليل طبيعة العلاقة بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة العمومية.

-اعتماد المؤسسات العمومية على الأساليب التقليدية القديمة في تقديم الخدمة العمومية بالرغم من توفر أساليب إدارية حديثة.

2-مبررات ذاتية:

-الميل الشخصي للبحث في مواضيع المتعلقة بتقديم الخدمات العمومية وخصوصا المرتبطة بتنميتها وذلك إيمانا منا بأهمية هذه الخدمات في الإبداع والتحديد وتحقيق التأقلم مع ظروف بيئة أعمال المؤسسة مهما كانت درجة تعقيدها و مهما كان معدل تغيرها.

-انسجام الموضوع مع التخصص مما يدعم عملية البحث فيه ويعزز العزيمة على تحدي الصعاب،

-التعرف أكثر على هذه المصطلحات الجديدة نسبيا تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره مفهوما حديثا، والتعمق في مفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية.

-التدريب على كيفية التعامل مع المصطلحات النظرية وتجسيده في الواقع التطبيقي للمؤسسات.

تاسعا: صعوبات الدراسة

أي باحث يقوم بدراسة موضوع ما إلا وتواجهه صعوبات، ومن بين الصعوبات نجد:

-عدم وجود إدارة خاصة بالجودة في البلدية مما يصعب جمع المعلومات عن مستوى الجودة بها،

-مفاهيم وأساسيات جودة الخدمة العمومية كانت غير مفهومة لشتى أطراف البحث، هناك غياب للفهم الاصطلاحي للمهام والسلوكيات ولما يجب القيام به لتحسين الخدمات وليس عدم الرغبة، وصعوبة إجراء الدراسة نتيجة لأسباب التالية:

-صعوبة ضبط حدود الموضوع وكيفية تقسيمه ويرجع ذلك لارتباط مفهوم تحسين الخدمة العمومية بجوانب متعددة ومتشابكة في بعض الأحيان وكذا شساعة مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يمتد إلى مختلف عمليات الإدارة داخل المؤسسة ما يجعل ضبط متغيرات الدراسة صعبا للغاية.

-تعذر الوصول إلى بعض المراجع التي بإمكانها إثراء الموضوع.

-عدم الحصول على مشرف في مكان التربص.

عاشرا: هيكل الدراسة

يهدف انجاز هذه الدراسة بالرجوع الى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة وفقا لمنهجية علمية أصلية تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول: فصلين نظريين وفصل ميداني، تسبقهم مقدمة وتعقبهم خاتمة

- تناولنا في الفصل الأول الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال التطرق لمفاهيم عامة حول التكنولوجيا والمعلومات، بعدها انتقلنا إلى مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات من خلال التعرف على أهميتها، مراحل تطورها، مكوناتها، وظائفها، خصائصها والتحديات التي تواجه استخدامها وختمنا هذا الفصل بالآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- أمّا الفصل الثاني فقد تناولنا فيه عموميات حول جودة الخدمة وذلك من خلال مفاهيم عامة حول الخدمة والجودة، بعدها تطرقنا إلى جودة الخدمة من خلال تعريفها، أهميتها، خصائصها الرئيسية، خطوات تحقيقها، وتم التركيز على أبعاد جودة الخدمة لنختم هذا الفصل بمؤشرات قياس جودة الخدمة.
- الفصل الثالث تطرقنا فيه إلى دراسة ميدانية ببلدية المدية للوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال الدوار الاستراتيجية لهذه التكنولوجيا وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين: المبحث الأول تم فيه تقديم عام لبلدية المدية، وألى أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، أما المبحث الثاني تم عرض الاطار المنهجي للدراسة، مصادر الدراسة، قائمة الاستبيان ومجتمع الدراسة وحدوده.

واختتمنا دراستنا بخاتمة عرضنا فيها اختبار صحة الفرضيات وأهم النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات في مختلف الميادين والمجالات، مما أدى إلى ظهور تغيرات جوهرية ونوعية من كافة أوجه الحياة بوتيرة عالية، بحيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة، الأمر الذي أدى إلى ظهور عدد من المداخل و الأنظمة والمفاهيم الحديثة لمواكبة تلك التطورات، لاسيما تطوير وتحسين الأداء والارتقاء بمستوى الأهداف نحو تحقيق الأفضل لها وسط هذه التحولات تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو ما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعماليا وتوظيفها بقوة تقريبا في كل الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة.

حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية ودور في المؤسسة بشكل عام وعلى تحسين أداء المورد البشري بشكل خاص، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل الإدارة وتدعيم القرارات والاستغلال الأمثل للمعلومة بما ينجر عنها من سرعة تأدية المهام، توفير الوقت، رفع كمية الإنتاج، وبالتالي تحسين مستوى الأداء والخدمة.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا والمعلومات

تعد المعلومات الحجر الأساس والمورد العام لأداء مختلف عمليات المؤسسات، وساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات على اتحاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لذلك سنحاول في هذا المبحث التعرف على التكنولوجيا والمعلومات

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأهميتها

1 - مفهوم التكنولوجيا

تعد كلمة التكنولوجيا (Technolog) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique)، في حين يرى الآخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي. [1]

ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ماهو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم. [2]

[1] محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، مصر، الطبعة الأولى 2009 ص 13.

[2] محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره ، ص 13.

كما تعرف أيضا أنها مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل التنظيمية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.[1]

كما تطلق التكنولوجيا في العصر الحديث على مبادئ العلوم والمخترعات في حقول الصناعة والأجهزة والآلات والإنتاج، ليس لها مرادف عربي متفق عليه، وأصل الكلمة يعني علم الفنون (Arts).[2]

وللتكنولوجيا ثلاثة معان: [3]

- التكنولوجيا كعملية: هي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية
- التكنولوجيا كنواتج: هي الأدوات والاجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق للمعرفة العلمية.
- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا: وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا مثل: تقنيات الحاسوب ..... إلخ.

[1] زواغي محمد ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتحاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس، الجزائر، 2017/2016 ص 95.

[2] عبد المالك ردمان الدناني ، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات ، المكتب الجامعي الحديث، بدون بلد، 2005 ص 11.

[3] طارق شنقال ، مهري شفيقة ، استخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في التعليم الجامعي، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 06،03/05 2014 جامعة سطيف 1 و2 ص 339.

ويضيف فرانسوا روسو"François Russo" أن التكنولوجيا هي مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها وهذه العناصر هي تدوين القوانين، الشرح والتركيب، يعني أن التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم في خدمة التقدم وترقية الإنسان.[1]

كما عرفها "Bunds" بأنها تشمل جميع المواد والمعارف التي تؤدي إلى خلق المنتجات أو خدمات لمنظمة معينة، ومن خلال ما سبق نلاحظ بأن التكنولوجيا تم تعريفها بوجهات نظر مختلفة من قبل الباحثين والمختصين، ويمكننا تعريفها على أنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبراته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل.[2]

2 / خصائص التكنولوجيا

للتكنولوجيا قوة هائلة لتحسين حياة الأفراد وتعزيز النمو الاقتصادي وخلق الفرص للأفراد والشركات والدول في جميع أنحاء العالم، حيث نعيش في عصر اضطراب رقمي لا مثيل له مع كميات هائلة من التغيير المعتمدة على التكنولوجيا والابتكارات الضخمة والتطور الكبير في طرق استخدام الأفراد للتكنولوجيا، وتتمثل مختلف خصائص التكنولوجيا فيما يلي: [3]

- ❖ التكنولوجيا علم مستقل له أصوله، أهدافه ونظرياته.
- ❖ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.

---

[1] بوحسان سارة كنزة – الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر، 2012/2011 ص 16.

[2] بن العمري رانية ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، مذكرة ماستر غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ميلة ، الجزائر، 2019/2018 ص ص 03، 04.

[3] عمار محمد زهير تيناوي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال (MTN & Syriatel)، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة العربية السورية ، سوريا 2019/2018 ص 30.

- ❖ التكنولوجيا عملية تمس حياة الانسان.
- ❖ التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- ❖

اجهزة الكمبيوتر المتطورة ولم يكن ذلك كافيا فقد وفرت التكنولوجيا السيالات والغسالات والعديد من الأجهزة الأخرى التي ساعدت على توفير الوقت والجهد.

- ✓ **حل المشاكل التي يسببها البشر:** ساعدت التكنولوجيا على حل المشكلات التي يسببها البشر خاصة في وقتنا الراهن المترتب على التطور السريع الذي يحدث في المجتمعات والتغيرات الكثيرة المرتبطة بحجم المعلومات الموجودة والتي نكتسبها عبر التطور كانت سببا في تسهيل الاتصال بين البشر وساعدت على توفير وسائل نقل مختلفة كما لابد من الإشارة للتطبيقات التي قدمتها لمجال الرعاية الصحية وما نتج عنها من إيجابيات كثيرة.

كما تبرز أهمية التكنولوجيا في التنمية من إسهامها في مايلي:[1]

- ✓ زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديدة أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد.
- ✓ إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية تسمح بزيادة قيمتها.
- ✓ ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الاحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة.
- ✓ زيادة إنتاجية الموارد الموجودة أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد.
- ✓ اكتشاف طرق ووسائل انتاج جديدة من خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته إضافة الى تقليل الكلفة بتحقيق الكفاءة.

[1] زواوي نادية ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي، عين تموشنت ، الجزائر، 2016/2015 ص 08.

المطلب الثاني: تعريف المعلومات و أنواعها و مراحل تطورها

1 / تعريف المعلومات

كلمة معلومات Information أصلها في اللغة اللاتينية هي الكلمة التي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم في اللغة الفرنسية بصيغتها المفرد Information للدلالة على معلومة، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومات والاعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين فرد وجماعته أو بين مجموعة ومجموعة أخرى بينما كلمة "معلومات" في اللغة العربية مشتقة من كلمة "عام" وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.[1]

المعلومات Information يمكن تعريفها بكونها "بيانات ذات معنى" والبيان "Data" هو أي شيء يمكن أن يعطي معنى، فممكن أن تكون كل الأرقام وملامح الوجه والألوان والأحداث والكلمات بيانات لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن تعطينا معنى، كما أن الأخبار والأحداث والرموز والأصوات هي أيضا بيانات لأنها تعطينا معنى، وهذا هو المقصود عند تعريف المعلومات بكونها "بيانات ذات معنى" أو "بيانات تمت معالجتها لتعطي معنى".[2]

فالمعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة بحيث تعطي معنى خاصا وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة واكتشافها أو اتحاذ القرار أو وضع مخطط الاستراتيجيات، أي أن المعلومات تمثل إضافة إلى المعرفة المتراكمة لدى المستفيد، ويشترط في المعلومة أن تكون ذات علاقة

[1] محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 264.

[2] علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة ، دار الراية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن 2010 ، ص 63.

بالحالة التي تستخدم فيها هذه المعلومات، وكلمة معلومة مشتقة من كلمة يعلم Inform، أما كلمة معلومات فهي مشتقة من الكلمة اللاتينية/الفرنسية Information.[1]

وقد حاول الباحث "برامان" تعريف المعلومة حيث اقترح أربع تعاريف رئيسية وهي:[2]

- ✓ **المعلومة كمورد:** هذه هي الفكرة الكلاسيكية عن المعلومات، يعتبر المنشؤون والمعالجون للمعلومات والمستفيدين منها كبيانات معزولة عن بعضها البعض.
- ✓ **المعلومة كسلعة:** مع ما يصعب ذلك من تطبيق المفاهيم المتصلة بسلسلة الإنتاج.
- ✓ **المعلومة كإدراك حسي:** ويضيف العالم "برامان" أن المعلومات عند هذا المستوى تعالج كتقليل للشك، كما تختلف من شخص لآخر أي أنها نسبية الاستفادة منها.
- ✓ **المعلومات كقوة تشكل المجتمع:** يرى الباحث المعلومات كقوة في حد ذاتها ويعتقد أن فكرة المعلومات يجب أن تكون نقطة الانطلاق لجميع القائمين بوضع السياسات.

في حين "راكس" " Reix.R " عرفها كالتالي: "المعلومات تكون نتيجة عن إشارات ومعطيات (بيانات) هذه الأخيرة لا تتحول الى معلومة إلا من خلال نموذج للترجمة".[3]

كما يوجد فرق بين البيانات والمعلومات ، **فالبيانات:** هي عبارة عن الحروف والجمل والعبارات والأرقام والرموز غير المنظمة وغير المرتبطة بموضوع واحد والتي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل والشرح والتي إذا ما فرزت وصنفت ونظمت فإن هذه البيانات تحول إلى معلومات ، أما **المعلومات:** فهي ما

[1] منعم زمزير، محمد الفيومي، إدارة الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر 2013 ص 63.

[2] مصطفى يوسف كافي ، نظم المعلومات المالية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن 2016 ص ص 42، 43.

[3] REIX.R : THEORIE DORGANISATION ET SYSTEME D'INFORMATION . ED. VENIBERT.1995.P 16.

نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارات ، وبالتالي فالمعلومات هي معرفة خاصة ووحدة متكاملة من البيانات والحقائق المعرفية.[1]

والجدول التالي يوضح الفروق الأساسية بين كل من المعلومات والبيانات

جدول رقم (01) : الفروق الأساسية بين كل من المعلومات والبيانات

مجال الفرق	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منتظمة في هيكل تنظيمي	منتظمة في هيكل تنظيمي
القيمة	غير محددة القيمة	محددة القيمة بتحديد عوامل النفقة والتأثير على قيمة المعلومات
الاستعمال	الصعيد غير الرسمي	الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	عديدة المصدر	محددة المصدر
الدقة	منخفضة	عالية
موقعها في النظام	مدخلات	مخرجات
الحجم	كبيرة جدا	صغيرة نسبيا بحجم البيانات

المصدر: عز الدين مالك الطيب محمد - مستخلص حول دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الاسلامي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة أم درمان الاسلامية ، جمهورية السودان 2007 ص 308

[1] بوتدارة صليحة ، سولامي كريمة ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2017/2016 ص ص 11، 12.

2 / أنواع المعلومات وخصائصها

2- 1/ أنواع المعلومات

تعرفنا على معنى المعلومات، فقد أصبح من الواضح لنا أننا غير قادرين على إدامة حياتنا من دون الحصول على معلومات نعتمد عليها في صناعة السلسلة غير المتناهية من القرارات التي نحتاجها يوميا، كما أصبح واضحا لنا فإن المعلومات تتوفر لنا عن طريق معالجة البيانات التي تتولد في البيئة ، حيث تقوم بمعالجتها كينونات متنوعة توفر لنا أنواع مختلفة.[1]

ولقد صنف "باتيرون" "Patteyron" أنواع المعلومات حسب الجدول التالي :

جدول رقم (02) : أنواع المعلومات

أسس تصنيف المعلومات	أنواع المعلومات	مثال
مدى حياة المعلومة	✓ معلومات دائمة ✓ معلومات مؤقتة	✓ تاريخ الميلاد ✓ عدد الأطفال
مصدر المعلومة	✓ معلومات داخلية ✓ معلومات خارجية	✓ النتيجة المحاسبية ✓ تغيرات العملة الصعبة
طبيعة المعلومة	✓ معلومات رقمية ✓ معلومات كمية	✓ رقم العمال ✓ مهمة المؤسسة
محددة من قبل المؤسسة وغير محددة	✓ معلومات رسمية (المستقبل والمرسل معروفان) ✓ معلومات خارجية (المستقبل والمرسل غير معروفين)	✓ إعلان العمال ✓ اتصالات أفقية غير محددة من طرف
اتجاهات تنقل المعلومة	✓ معلومات صاعدة ✓ معلومات نازلة	✓ الإدارة ، الأوامر ✓ اقتراحات عمالية

المصدر : زغنوف عبد الغني - مرجع سبق ذكره - ص 48.

[1] زغنوف عبد الغني، المعلومة في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، الجزائر- 2010/2009 ص 43.

كما تنقسم المعلومات إلى أقسام عديدة حسب الغرض من الاستخدام ومن أبرزها: [1]

- ✓ **المعلومات التطويرية أو الإنمائية:** مثل قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.
- ✓ **المعلومات الانجازية:** مثل استخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى في إكمال عمل مطلوب إنجازه
- ✓ **المعلومات التعليمية:** مثل قراءة المفردات الدراسية والمواد التعليمية.
- ✓ **المعلومات الفكرية:** وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين عناصر المشكلة.
- ✓ **المعلومات البحثية:** وهذه تشمل التجارب واجراءها ونتائجها ونتائج الأبحاث.

كما يلاحظ أن هناك عدة تقسيمات للمعلومات نذكر منها تصنيف المعلومات إلى رسمية وغير رسمية :[2]

- ✓ **المعلومات الرسمية:** تعتبر المعلومات الرسمية هي المنتج الأول لنظم المعلومات الجيد وهي تشمل : - الاحتياجات الرقابية - المتطلبات الثانوية
  - التشريعات الحكومية - الميزانيات للمنظمة
  - الإجراءات المحاسبية - عمليات اتخاذ القرارات
  - متطلبات الاتصال - المتطلبات التخطيطية
- ✓ **المعلومات غير الرسمية:** وتتمثل في الآراء والأفكار والخبرات الشخصية والشائعات.... وهذه المعلومات قد تتكامل مع المعلومات الرسمية وقد تستخدم

[1] عز الدين مالك الطيب محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 308.

[2] محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره ، ص ص 289، 290.

كبديل للمعلومات الرسمية في حالة عدم توفرها، اما قيمة هذه المعلومات غير الرسمية فإنها تتوقف على المستفيد نفسه.

2- 1/ خصائص المعلومات

حتى تكون المعلومات ذات فائدة لصانعي القرار لابد من التأكد من تلاءم خصائص المعلومات من الموقف الذي يتخذ فيه القرار، لذلك يصبح من الضروري التعرف على الخصائص التالية للمعلومات: [1]

- ✓ **الشكل:** ويقصد به الشكل الذي تقدم فيه المعلومات، فقد تكون ملخصة أو تفصيلية، فالمعلومات الملخصة تعتبر كافية للتعرف على المشاكل، أما المعلومات التفصيلية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية.
- ✓ **الدقة:** تتحدد درجة دقة المعلومة بمدى تمثيلها للموقف والحدث الذي تصيغه فقد فتكون خالية من الأخطاء ومستندة إلى حقائق وثوابت، حيث لا تتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكل.
- ✓ **الملائمة:** يجب أن تكون المعلومات، قابلة للاستخدام من طرف الإدارة العليا (الاستراتيجية) والتكتيكية والتشغيلية، وحتى تكون المعلومة ملائمة فإنه يجب أن تؤدي بالمستخدم إلى اتخاذ القرار بأقل الأخطاء ويكون أكثر نفعا في الوقت نفسه.
- ✓ **الوقتية:** بمعنى أن تكون المعلومات متاحة للمستخدم عند الحاجة إليها فعلا في اتخاذ قرار معين، أو عند الرغبة في استخدامها، أي التمكن من توفير المعلومات بسرعة كافية.

[1] هناء عبداوي ، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر، 2016/2015 ص 32، 33.

- ✓ **الوضوح:** أن تكون المعلومات خالية من الغموض، وأن وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب بها.
- ✓ **عدم التحيز:** يشير هذا الأخير إلى غياب القصد في تحريف أو تغيير المعلومات بغرض التأثير على المستخدم للوصول إلى نتيجة معينة.
- ✓ **الموضوعية:** تعكس إجماع الأفراد حول موضوع ما، أي الوصول إلى المعنى نفسه في الظروف نفسها من قبل العديد من الأشخاص.
- ✓ **المصداقية:** يقصد بها الصدق في تمثيل الأهداف وأن تكون المعلومة حقيقية وصحيحة عان الشيء الذي تعبر عنه.
- ✓ **القابلية للقياس:** وتعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي ونحن هنا نستبعد المعلومات غير الرسمية من هذه الخاصية.[1]

وتحتوي المعلومات على خصائص أخرى أهمها: [2]

- ✓ **خصائص عامة:** تتمثل في أنها ذات طابع فكري مادي وهو ظهورها في خدمات إنتاجية عن طريق النشر الورقي أو الالكتروني وذات طابع استخدامي من خلال الاستفادة من الطابع المادي.
- ✓ **صفة الإنسانية:** أي أنه لا توجد معلومات إلا من خلال الملاحظة الإنسانية.
- ✓ **صفة التوسع:** أي كلما استخدمناها أكثر أصبحت أكثر ربحا.
- ✓ **صفة الضغط:** فالكميات المتزايدة من المعلومات يمكن التحكم فيها عن طريق المركزية والتكامل وعن طريق ضغطها حتى تكون مفيدة في أوساط مختلفة.

[1] محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 300.

[2] عز الدين مالك الطيب محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 308، 309.

✓ **صفة الاستبدال:** أي أنها يمكن أن تحل محل مصادر أخرى كالنقود والقوى البشرية والمواد الخام.

3/ التطور التاريخي لعصر المعلومات

لقد تعددت الطفرات التي عايشها ومر بها الانسان حتى وصل إلى ما هو عليه الآن من تحضر ورقي، وينظر إلى العالم على أنه عبر الجسر الموصل إلى عصر المعلومات من خلال عصور سابقة، ويتعلق الأمر بالعصرين الزراعي الصناعي.

3-1/ مرحلة عصر الزراعة: تعتبر هذه المرحلة أبسط وأول المراحل التي عرفها الانسان خلال سعيه المستمر لإشباع حاجات، حيث اعتمد أساسا على جهده العضلي والخيرات الطبيعية التي توفرها التي توفرها له الأرض لذا كانت قيمة الفرد تقاس بما يملكه من أرض زراعية وبالتالي كانت فيه السيطرة للإقطاع، أما طبيعة الأنشطة الممارسة فهي بسيطة المهارات وتتطلب الجهد البشري الكبير.[1]

وعليه يمكن ذكر أهم خصائص هذه الفترة على النحو التالي:[2]

- الاعتماد على الخيرات الطبيعية كمورد أساسي.
- الاعتماد على الجهد العضلي للإنسان.
- طبيعة الأنشطة الممارسة بسيطة المهارات وتتطلب الجهد البشري الكبير.

3-2/ مرحلة عصر الصناعة: تعتبر بداية هذه المرحلة نقلة نوعية في الحياة البشرية والتي بدأت منذ اكتشاف الآلة البخارية، التي حلت مكان الجهد العضلي وبهذا أصبحت التكنولوجيا هي الموضوع الرئيسي بداية من الثورة، الصناعية فكان الهدف هو الوصول

[1] ياسع ياسمينة ، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس ، الجزائر، 2011/2010 ص 22.

[2] بوحسان سارة كنزة ، مرجع سبق ذكره ، ص 02.

إلى كفاءة الآلات، فخلال هذه الفترة كان المدخل التكنولوجي هو المسيطر على الأعمال والفكر، أي تطبيق العلم والمعرفة في أداء الأعمال وكان الرائد لهذا التوجه " تايلور" سنة 1881 أول من طبق المعرفة في دراسة وتحليل هندسة العمل، وأهم ما ميز هذه المرحلة:[1]

- الاعتماد على الجهد الميكانيكي في تنفيذ الأنشطة.
- تطبيق المعرفة والعلوم في الأعمال (المنهج العلمي).
- بداية الاهتمام بالمعرفة كعنصر أساسي للإنتاجية.

3-3/ عصر المعلومات: هذه المرحلة أحدث ماعاشته البشرية من تطور وذلك بداية من النصف الثاني من القرن العشرين حتى يومنا هذا، وهي الفترة التي يعتمد عليها المجتمع للتطور فيها على المعلومات بشكل أساسي واستغلال الشبكات والمعلومات لتوليد المعارف، حيث أصبح يطلق على هذا العصر بعصر المعلومات أو عصر ما بعد الثورة الصناعية.[2]

فهذه المرحلة لم تنشأ فجأة، بل كانت موجودة طوال تاريخ البشرية، لكن لم تأخذ حظها من الرعاية إلا مؤخرا، إن الفترة التي نعيشها الآن هي فترة مجتمع المعلومات، فلم تعد الأرض قوام المجتمع ولم يعد رأس المال المادي هو قوام المجتمع كما كان الحال في المجتمع الصناعي وإنما أصبحت المعلومات هي قوام المجتمع المعاصر.[3]

والجدول التالي يوضح تطور عصر المعلومات

[1] بوحسان سارة كنزة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 02، 03.

[2] بشير كاوجة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر، 2013/2012 ص 22.

[3] بوحسان سارة كنزة ، مرجع سبق ذكره ، ص 03.

جدول رقم (03) : تطور عصر المعلومات

	المجتمع الزراعي	المجتمع الصناعي	مجتمع المعلومات
المورد الأساسي	الأرض و المواد الأولية للعمل اليدوي	رأس المال، موارد طاقوية، العمل الميكانيكي	المعلومة، العمل الذهني
النشاط الأساسي "المفتاح"	انتاج زراعي وتحويل المنتوجات	الإنتاج الصناعي، قطاع الخدمات التقليدية	اتصال، مواد جديدة
التكنولوجيا المعتمد عليها	التعدين، الآلة التجارية	بتروكيمياء، ميكانيك، الكتروميكانيك	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيوتكنولوجيا

المصدر: Godefroy Damy Nguyen. L'entreprise numérique édition economica . Paris 2001 p 03

المبحث الثاني : ماهية تكنولوجيا المعلومات

إذا كانت المعلومات هي بيانات تم معالجتها ويمكن تخزينها، استرجاعها، وتشكيلها، وإذا كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم، انتاج واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية والتحكم فيها، فإن تكنولوجيا المعلومات تصبح هي مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات:

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة انتشارا في مختلف مجالات الحياة، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الأفراد والمنظمات، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط انساني أو عمل جماعي منظم وفعال دون توافر المعرفة والقدرة على استيعاب تكنولوجيا المعلومات.[1]

يعرف قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها: "حيازة، معالجة، تخزين وبث معلومات ملفوظة، مصورة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة ".[2]

[1] معمر محمد أمبيا التومي ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، المجلد الثامن، العدد الثالث ، مصر، 2017 ص 184.

[2] محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 19.

في حين هناك من يعرف تكنولوجيا المعلومات فيقول: "أنها كل ما استخدمه وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات، وتشمل المعالجة، التسجيل والاستنساخ والبث والتنظيم والاختزان والاسترجاع".[1]

تكنولوجيا المعلومات هي التكنولوجيا الالكترونية والرقمية المتمثلة في استخدام الحاسبات والاتصالات والالكترونيات المصغرة التي تستخدم في إنتاج وتجميع وتخزين ومعالجة وتناقل وبث نتائج عمليات تحليل وتصنيف وتكثيف واستخلاص المعلومات وتوجيه الإفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر السبل مع ضمان السرعة والدقة في النتائج أكثر من استخدام النظم اليدوية التقليدية.[2] كما عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها: مجموعة من المستلزمات المادية (Hardware) والبرمجيات (Software) وشبكات الاتصال (Communication Networks)، وبين (Slack,1998) بأنها الوسائل التي تستخدم لجمع وتخزين وتحليل ومعالجة وتوزيع المعلومات وشبكات الاتصال ، فتكنولوجيا المعلومات هي موارد المنظمة المستخدمة في إدارة العمليات الضرورية والقيام بمهامها الأساسية وتضمن أجهزة الحاسوب وأنظمة الاتصال وتشغيل البرمجيات وغيرها وهي تمكن المديرين من استخدام المعلومات بشكل جيد.[3]

ويرى (Jogaratnam – 2005) إن تكنولوجيا المعلومات يتضمن شطرين: الشطر الأول (مادي): وهذا يتكون من معدات الحاسوب والتحكم الأوتوماتيكي وتكنولوجيا الاتصالات ،

[1] عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 03 ، الجزائر، العدد 35، سبتمبر 2018 ص 271.

[2] ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات أسس نظرية ، نماذج تطبيقية ، دراسات ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، جامعة حلوان (سابقا) 2013 ص 55

[3] ميادة محمد عامر حسن – أثر تكنولوجيا المعلومات في ترويج الخدمات المصرفية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، 2017 ص 12

والشطر الثاني (ذهني): وهذا يتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة البرمجيات.[1]

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:"هي أتمتة العمليات والضوابط وإنتاج المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصالات السلكية واللاسلكية والبرامج وغيرها من الأدوات التي تضمن التشغيل السلس والفعال للأنشطة" حيث تجاوزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم الدعم، أو معالجة البيانات الكترونيا، حيث أصبح مجال تطبيقها بشكل غير محدود في كافة المجالات، واشتملت تطبيقاتها على أجهزة التعرف على المعلومات والحوسبة عن بعد وأجهزة التشغيل الذاتي للمصانع والمحركات والندوات العلمية عبر الانترنت".[2]

وتعرف أيضا بأنها مجموعة من التقنيات التي تحتوي على وسائل ومعدات وأجهزة وأدوات يمكن التعامل معها بخبرة ومهارة للحصول على حلول في مجال إنتاج المعلومات والمعرفة.[3]

وتعرف أيضا بأنها القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، حيث تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه مختلف عملياتها، فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وكسب ميزة تنافسية في السوق.[4]

---

[1] LAWEEN SAFAA ABDULNABI ، THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN MARKETING TOURISM SERVICES ، MASTER'S THESIS ، INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES ، NEAR EAST UNIVERSITY – NICOSIA – 2021 P 16

[2] محمد أمين حسان ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، غزة ، فلسطين ، 2021/12/18 ص 87 .

[3] محمود يحي زقوت ، مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق وأثره في تحسين جودة خدمة التدقيق في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة –فلسطين ، 2016 ص 58.

[4] بلحاج نور الهدى ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر، 2022/2021 ص 20.

هي عملية دمج تكنولوجيا تجهيز وجمع وتخزين واسترجاع المعلومات مع تكنولوجيا الاتصالات الخاصة بنقل المعلومات الى المستفيدين منها.[1]

نستخلص من التعاريف السابقة أن تكنولوجيا المعلومات ترتكز بشكل كبير على استخدام تقنيات الحاسوب والبرمجيات، وتشمل جميع تقنيات التكنولوجيا وليس الحاسوب وأنظمته وبرمجياته فقط بغية تحقيق الإفادة، وتعد وسيلة للأفراد والمنظمات لبلوغ أهدافها بأسرع الطرق في العمل، وليست غاية بحد ذاتها.[2]

المطلب الثاني: أهمية ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

2 – 1 / أهمية تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا التي سادت قبلها في القرن العشرين ما يلي: سرعة التطور، سهلة ممتنعة، سرعة التأثير والانتشار، مفيدة و خطيرة من هنا وانطلاقا من هذه النقاط، تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد أهم المكونات في المؤسسات في عصرنا الحالي، نظرا لما توفره من مزايا وتسهيلات ناتجة عن الخصائص التي تتميز بها هذه التكنولوجيا، حيث أنها تؤدي دورا كبيرا في تحديث وتطوير المؤسسات والارتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل بها، وتسهيل مختلف التعاملات داخل المؤسسة، لذلك فهي على درجة كبيرة من الأهمية وتبرز هذه الأهمية من خلال أنها :[3]

---

[1] مجدي الشوربجي ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول العربية ،ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف ،الجزائر، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 ص 05.

[2] بلحاج نور الهدى ، مرجع سبق ذكره ، ص 20.

[3] بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة ، الجزائر ، 2014/2013 ص 21.

- ✓ تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- ✓تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- ✓تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- ✓تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- ✓ تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

والواقع أن تكنولوجيا المعلومات تساعدنا على التقدم بسرعة نحو المزيد من الكفاءة والأداء.

يتم فحص أهمية تكنولوجيا المعلومات بالتفصيل أدناه : [1]

- ✓ توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والأساليب التي تسهل عملية الأعمال كل البيانات والتخزين

فيرجع نشأة تكنولوجيا المعلومات الى نحو 2000 سنة قبل الميلاد، وخصوصا عند اختراع الصينيين آلة المحسب (المعداد) المعرفة باسم (abacus) الذي مازال يستخدم من قبل البائعين في الصين واليابان. أما القسم الآخر فيرجع نشأة تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة وهي:[1]

1/المرحلة الأولية لتطور تكنولوجيا المعلومات: تتمثل بثورة المعلومات والاتصالات بدءا من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف انواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية اذ كانت الاستخدامات الاولية تستند الى كفاءة الماكنة أي أن الأعمال تنجز باستخدام الحاسوب الذي كانت امكانياته محدودة فظهرت نظم يطلق عليها نظم معالجة المعاملات اليومية المنظمة مثل ايداع الصكوك في البنوك.

2/المرحلة الثانية: أصبحت التكنولوجيا موردا للعمل من خلال استعمال نظم المعلومات الادارية ونظم دعم القرار ونظم المعلومات الخاصة، والذي ساعد على هذا التقدم تطور نظم الحواسيب التي صارت لها امكانات تخزين كبيرة جدا فضلا عن ظهور برمجيات متقدمة.

3/المرحلة الثالثة: تميزت هذه المرحلة بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المايكروية، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحا استراتيجيا من خلال تطبيقاتها المختلفة متمثلة بالأنترانت والاكسترانت والتطورات الأخرى.

4/المرحلة الرابعة: وتمتد من أوائل محاولات بناء الحاسوب والأجيال الأولى للحاسبات ، وبدايات عمليات تناقل المعلومات عبر الأقمار الاصطناعية والجيل الثاني للحاسبات، ومراحل مخرجات الحواسيب الصغيرة computer output microforms.

[1] قوادرية عبد السلام، بن براهيم عبد الحق ، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الإفصاح المحاسبي للمؤسسة ،رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر، 2020/2019 ص ص 10، 11.

5/المرحلة الحديثة للتطوارت التكنولوجية: وتنقسم هذه المرحلة في الحقيقة على ثلاثة أقسام توصف جميعها بمرحلة الحداثة وهي:

1/5- مرحلة تبدأ بالجيل الثالث للحواسيب : أي بناء النظم المحلية والتي تسمى الدوائر الالكترونية المتكاملة.

2/5- مرحلة تبدأ بالجيل الاربع للحاسبات: تتميز بالتطورات الكبيرة في المكونات المادية والبرمجيات، المعالجات المصغرة micro processors ونظم البحث بالاتصال المباشرة.

3/5- مرحلة تبدأ بالجيل الخامس للحسابات: والذي يتميز بظهور الحاسبات المصغرة ونظم الأقراص المكتنزة compact disk، فضلا عن ظهور الانترنت وغيرها من التطورات.

هناك تسابق نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تعد ظاهرة تتميز بها المنظمات الإدارية الحديثة في سعيها نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء وبأسرع كيفية ممكنة لذا فقد حدد (O`Brien) التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات وكما في الجدول:

جدول (04) : التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

الفترة	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
الأربعينيات	اكتشاف أول حاسوب الكتروني ميكانيكي باسم mark.
الخمسينات	وهي المرحلة التي تشغل فيها البيانات حيث تم تصميم نظم تشغيل البيانات الكترونيا كذلك تقوم بتشغيل المعاملات وحفظ السجلات والتطبيقات المحاسبية التقليدية.
الستينات	هذه المرحلة قائمة على التقارير الإدارية إذ إن نظم المعلومات الإدارية تقوم بتوفير تقارير إدارية ذات طبيعة محددة مسبقا لدعم اتخاذ القرار.

السبعينات	مرحلة تدعيم القرارات حيث إن نظم دعم القرار وفرت تدعيم تفاعلي محدد الفرص (adhoc) لخدمة عملية اتخاذ القرار وأيضا أول شفرة (كلمة سر) لشركة IBM.
الثمانينيات	مرحلة النظم الاستراتيجية ونظم المستخدم النهائي وهذه المرحلة توفر تدعيم مباشر لعمل المستخدم النهائي وتتميز باعتماد المستخدم على نفسه من توفير احتياجاته المعلوماتية ، بعد ذلك ظهرت نظم دعم الإدارة العليا من خلال ما توفره للإدارة العليا من معلومات هامة ثم الأنظمة الخبيرة وهي توفر نصيحة للخبراء والمستخدم النهائي بعدها نظم المعلومات الاستراتيجية تقدم وخدمات لتحقيق ميزات تنافسية.
التسعينات	مرحلة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية التي تستند إلى الانترنت والإنترانت وغيرها من الشبكات.

المصدر: خمائل كامل محمد الطائي - أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية - رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء - العراق - 2015 ص 42.

المطلب الثالث: عوامل تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات

رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عددا من العوامل التي كان لها دورا مهما في استخدام التكنولوجيا، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال ما يأتي:[1]

- ✓ العولمة الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق، ومن تعميم بعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة، وذلك على تباين الثقافات السائدة في المجتمعات وتفاوت مستويات المعيشة فيها، ويرى الباحث فرانسيس كارنكروس (Francis Cairncros) أن أكبر عاملين في نمو الاقتصاد

[1] خلود عاصم ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد ، العراق ، 2013 ص ص 234 ، 235.

العالمي هما الثورة المعلوماتية والعولمة، وفي رأيه أن العامل الأول يولد الثاني، وينتج انهيار الحدود أمام التجارة الخارجية والدولية.

- ✓ الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية، وقد تشمل ذلك أساسا بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطورا وأساليب عمل أشد تعقيدا مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب.
- ✓ التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.
- ✓ التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافيا ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة.
- ✓ المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف. وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:[1]
  - ✓ زيادة كفاءة مراحل الأعمال.
  - ✓ تخفيض تكلفة مراحل الأعمال (الاقتصاد في التكلفة).
  - ✓ زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال.
  - ✓ الوفرة الهائلة من المعلومات.
  - ✓ الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

[1] خلود عاصم ، مرجع سبق ذكره ، ص 235.

- ✓ تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع.
- ✓ ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة، لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.[1]

وفي ظل الاستخدام المكثف للمعلومة في مختلف العمليات الإدارية، أصبح لزاما الاعتماد على تقنيات أكثر تطورا وأساليب عمل أشد تعقيدا، مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات تحديد مدى نجاح المنظمة وقدرتها على توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك في ظل توفر ثقافة تكنولوجية وتنظيمية تساعدها على الرقي بالمؤسسة.[2]

[1] محمد عقايبية، محمد متيجة ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية CNAS، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية ، الجزائر، 2022/2021 ص 08.

[2] عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي ، مرجع سبق ذكره ، ص 273.

المبحث الثالث: ركائز تكنولوجيا المعلومات

إن جوهر تكنولوجيا المعلومات يرتكز في استخدام الحاسبات الالكترونية والاتصالات عن بعد(السلكية واللاسلكية) لخلق وتشكيل وتوزيع، التنوير والترقية، وهي أكثر تقنية في حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان.

المطلب الأول: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات

1/1- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات Information Technology (IT) من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على انجاز أعمالها وهذه المكونات:[1]

1-1-1/ المكونات المادية (الحاسبات الآلية): هي أجهزة الكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آليا وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها وتهدف عملية معالجة البيانات الى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدمي البيانات وذلك من خلال اتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج، وتتميز الحاسبات الآلية بسرعة تنفيذ

[1] عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية – عمان ، الأردن ، 2011 ص 169.

التعليمات بقدرتها التخزينية العالية وبارتفاع معدلات إنتاجياتها بصورة هائلة وبكفاءتها العالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات.[1]

وكذلك هو عبارة عن آلة تقوم بمعالجة البيانات، تخزينها، استرجاعها بدقة وسرعة فائقة، فنحن نقوم بالتعامل مع تلك الآلة عن طريق برمجتها لكي تقوم بأعمال المعالجة والتخزين والاسترجاع، فهو يعمل طبقا لتعليمات محددة سلفا، حيث يتكون من المنظومات التالية:

- **وحدات الإدخال** : كلوحة المفاتيح والفأرة، وحدة المعالجة المركزية وهي تتكون من المعالج ، الذاكرة.[2]

ويتم بواسطة هذه الوحدات إدخال البيانات والبرامج والتعليمات إلى الحاسب وبما يتوافق مع لغة الآلة ومن أهم هذه الوحدات بالإضافة إلى لوحة المفاتيح والفأرة الراصد البياني، ووحدة إدراك الأصوات ومحول البيانات ووحدة إدراك الصورة.[3]

[1] بلقيدوم صباح ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر، 2013/2012 ص 140.

[2] ضيف الله نسيمة ، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، الجزائر، 2017/2016 ص 99.

[3] معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، جامعة المنوفية ، مصر، 2002 ص ص 96، 97.

- **وحدات المعالجة المركزية:** تشكل الجزء الرئيسي للحاسوب الإلكتروني وهي تقوم بتوجيه وتنفيذ إجراءات العمليات، وهي تعد الجزء الأساسي واللازم لتشغيل الحاسب.[1]

وتشمل وحدة التشغيل المركزية على ثلاثة وحدات فرعية هي: وحدة التحكم Control Unit، وحدة الذاكرة Memory Unit، وحدة الحساب والمنطق Arithmatic & Logic Unit.[2]

- **وحدات الإخراج:** تستلم هذه الوحدات المعطيات والنتائج التي تم الحصول عليها بعد عملية المعالجة، ومن وحدات الإخراج نجد الطابعة، الشاشة، الأسطوانات الصلبة، الأسطوانات المرنة، الكاتب على أسطوانة الليزر...إلخ.[3]
- **وحدات التخزين:** أي استبقاء بعض البيانات حتى يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها، وذلك دون الحاجة إلى إعادة إدخالها.[4]

تتكون وحدات التخزين من الأقراص الصلبة والمرنة والأقراص المدمجة الممثلة بالعناصر التالية : USB , CD , DVD .[5]

❖ **أنواع الحواسيب:** تتكون الحواسيب من عدة أنواع يمكن ذكرها في مايلي:[6]

---

[1] قادة دليلة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر3 ، الجزائر، 2011/2010 ص 74.

[2] معالي فهمي حيدر، مرجع سبق ذكره ، ص ص 97، 98، 99 .

[3] طرشاني سهام ، الأساليب والتطبيقات الناجحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 09، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، الجزائر، سبتمبر2013 ص 247.

[4] بلقيدوم صباح ، مرجع سبق ذكره ، ص 140.

[5] ضيف الله نسيمة ، مرجع سبق ذكره ، ص 99.

[6] بلحاج نور الهدى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 20 ، 21.

- ✓ **الحواسيب الكبيرة Mainframe computers:** إن الحواسيب الكبيرة غالية الثمن، وكبيرة الحجم وذات قدرات عالية جدا، وتستخدم في أغلب الشركات الكبرى، ويمكن توزيع إمكانات هذا النوع من الحواسيب على العديد من الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إليه من خلال حاسوب شخصي، ويتميز بأنه الأسرع والأقوى في معالجة البيانات.
- ✓ **الحواسيب الصغيرة Mini computers:** كما هو الحال بالنسبة للحواسيب الكبيرة فإن الحواسيب الصغيرة ذات قدرات عالية جدا وغالية الثمن أيضا.
- ✓ **الحواسيب الفائقة Super computers:** كما يتضح من الاسم يتميز الحاسوب الفائق بالإمكانات العالية جدا مع قدرة هائلة على معالجة البيانات، ويستخدم هذا النوع بشكل كبير من قبل الهيئات العسكرية وفي الاستخدام المدني، يستخدم في أغلب الأحيان في الأبحاث وأيضا في مجالات معينة مثل: التنبؤ بالطقس.
- ✓ **الحواسيب الشبكية Networed computers:** تتيح أية شبكة اتصال ربط جهازي حاسوب أو أكثر معا، وهذا يسمح لجهاز الحاسوب الحصول على البيانات المخزنة على حواسيب أخرى مرتبطة معه في نفس شبكة الاتصال ويسمح كذلك بمشاركة المصادر وبالتالي يمكن لكل الحواسيب المتصلة في شبكة الاتصال مشاركة طابعة واحدة، بدلا من تخصيص طابعة لكل جهاز على حدى.
- ✓ **الحواسيب المحمولة Portable computers :** يتميز الحاسوب المحمول، كما يتضح من الاسم بصغر الحجم وخفة الوزن وبأنه يحمل باليد ويمكن أن يعمل بالبطارية وكذلك من خلال مصدر الطاقة الرئيسي، وهناك نوع من الحاسوب المحمول يطلق عليه اسم الحاسوب الدفتري (Note Book) وهو حاسوب محمول صغير جدا.

1-1-2/ البرمجيات: وهي مجموعة من البرامج التي تمكن الحاسوب من إدخال البيانات ومعالجتها بناء على تعليمات معينة بصورة تؤدي إلى الحصول على النتائج

بشكل الدقيق وسليم، ولا يمكن للمكونات المادية أن تؤدي عملها بدون المكونات البرمجية.[1]

تمثل البرمجيات الوسيلة المساعدة للأجهزة والمعدات في أداء أعمالها، وهي مجموعة من الأوامر تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة.[2]

وتعمل البرمجيات على المساهمة في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها في شكل مخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات.[3]

❖ **أنواع البرمجيات:** تقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى :[4]

أ/ **برمجيات النظام System software:** تعد هذه البرمجيات آليا ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها، ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل التي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها المؤسسة المصنعة وتخزن فيها داخليا، كما تعد جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

ب/ برمجيات التأليف Compilation software: هي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

---

[1]، فضالة حدة ،أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة ، الجزائر، 2013/2012 ص 20.

[2]، ربيع نجم الدين الجعفري ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، مجلة القرطاس، كلية الاقتصاد العجيلات، جامعة الزاوية، العدد 16 ، ليبيا ، ديسمبر 2021 ص 468.

[3]، عادل غزالي ، دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2 ، الجزائر، 2016/2015 ص 326.

[4]، ضيف الله نسيمة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 101، 102.

ج/ **البرمجيات التطبيقية Application software:** وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية، إذ يمكن تطبيقها مع تغييرات طفيفة وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

د/ برمجيات العمل الفرقي: وهي البرمجيات التي تمنح الوظائف دعامة الاتصال والعمل في فرق، حيث أن المنظمات، الأفراد، الفرق ومجموعات العمل التي هي بصورة جغرافية مفرقة تستطيع تبادل التعليقات والآراء على المشاريع ووضع بصفة عامة الأفكار، الوثائق وتنظيم المؤتمرات المرئية مع ضمان متابعة الأعمال، المشاريع مع تخطيط وإرسال المراسلات والبريد، ليتمكن كل عضو من الفريق من مراجعة أفكار الآخرين في كل الأوقات من أجل تحسين أو إرسال الوثائق من أجل المراجعة.

1-1-3/ قواعد البيانات:

هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها ويكون ذلك من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعملية التالية:[1]

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.
- إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفاعلية.

[1] هناء عبداوي – مرجع سبق ذكره – ص 87.

❖ **مكونات قواعد البيانات:**

وفقا للمفهوم السابق لقواعد البيانات تنظم هذه القواعد عادة أربعة مستويات منطقية وذلك وفقا لدرجة تجميع وتسلسل البيانات بداخلها، وتتكون من أربعة عناصر أساسية وهي : - قواعد البيانات - الملفات - السجلات - عناصر البيانات.[1]

كما ان هذه القواعد لها أنواع متعددة حسب طبيعة الاستخدام، تمثل في:[2]

- **قواعد بيانات متعددة الأبعاد:** هي قاعدة إضافية تساعد المستخدم النهائي في استرجاع وتمثيل بيانات معقدة وذات أبعاد عديدة بسرعة أكبر.
- **قواعد بيانات استنتاجية:** قواعد البيانات الهرمية والعلائقية قد لا تكون مناسبة لبعض التطبيقات المستندة الى المعرفة والتي تتطلب تفكيرا استنتاجيا في عمليات البحث.
- **قواعد بيانات هدفية:** للعمل في بيئة هدفية فمن الضروري استخدام برمجة وقواعد بيانات هدفية.
- **قواعد بيانات هجينة ومتعددة الوسائط:** صممت لتلبية الاحتياجات الخاصة للتعامل مع أنواع مختلفة من المواد الإعلامية.

1-1- 4/ شبكات الاتصال عن بعد:

تمثل الاتصالات التركيبة التي تشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات الدستورية التي تساند الاتصالات وتساهم في نشر وتوزيع البيانات، أما الشبكات فهي الترتيب المنسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر.[1]

[1] بلقيدوم صباح – مرجع سبق ذكره – ص 143.

[2] بشار سلمى ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر، 2020/2019 ص ص 26 ، 27.

حيث تعد شبكات الاتصال عن بعد مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات، تمكن هذه الأخيرة كلا من المنظمات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا من خلال الشبكات بما يمكنها من المشاركة في اتخاذ القرار وإدارة عمليات وموارد المنظمات بصورة أكثر فعالية.

مما سبق يتضح أن تكنولوجيا الاتصالات من الوسائل الهامة التي يجب الاعتماد عليها والاستثمار فيها لضمان بقاء المنظمات على ساحة المنافسة العالمية والمحلية.[2]

- **المكونات الأساسية شبكات الاتصال عن بعد:** تتكون تكنولوجيا شبكات الاتصال عن بعد رغم اتساع وتعقد صناعتها من خمس (05) مكونات أساسية هي:[3]

1/ **الأجهزة الطرفية:** وهي الأجهزة التي تقوم بإدخال وإخراج البيانات وتستخدم لإرسال واستقبال المعلومات وهي تشمل شبكات الحاسبات، شبكات الحاسبات الشخصية، أجهزة الهاتف.

2/ **أجهزة معالجة عملية الاتصال عن بعد:** هي تلك الأجهزة التي تدعم عملية إرسال واستقبال البيانات بين الأجهزة الطرفية وأجهزة الحاسبات مثل: أجهزة الموديم، وحدات الاتصال المتعددة، أجهزة التبديل.

3/ **قنوات الاتصال عن بعد:** هي القنوات التي يتم من خلالها إرسال واستقبال البيانات وتستخدم قنوات الاتصال مزيج من الأوساط كموجات الميكرو، الأقمار الصناعية.

4/ **أجهزة الحاسبات الآلية:** تترابط أجهزة الحاسبات الآلية على اختلاف أنواعها وأصحابها بشبكات الاتصال عن بعد بما يمكنها من معالجة البيانات المحولة إليها.

---

[1] معروف جيلالي ، ليلى بن كعكع ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية ، مجلة نور للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي نور البشير البيض، جامعة معسكر، مجلد 06 العدد 10 ، الجزائر، جوان 2020 ص 434.

[2] بلقيدوم صباح ، مرجع سبق ذكره ، ص 144.

[3] بلقيدوم صباح ، مرجع سبق ذكره ، ص 144 ، 145.

5/ **برامج مراقبة الاتصالات:** وهي برامج تقوم بمراقبة وتقييم أنشطة شبكات الاتصالات عن بعد وإدارة جميع وظائفها مثل: برامج مراقبة اتصالات الحاسبات المضيفة ، برامج نظم تشغيل الشبكات والخاصة بالحاسبات الصغيرة.

- **أنواع شبكات الاتصال عن بعد:** مع تزايد الحاجة للفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال الشبكات، زاد الاهتمام بهذه التكنولوجيا، مما أدى إلى ظهور أشكال متعددة منها، وتصنف الشبكات بالاعتماد على المدى الجغرافي الذي تغطيه إلى مايلي:[1]

1/**الشبكات المحلية (LAN):** في أواخر الستينات وأوائل السبعينات تغير تاريخ الشبكات المعلوماتية بشكل جذري، حيث طور باحثون طريقة جديدة للاتصالات سميت بالشبكة المحلية، وهذا النوع يعد الأكثر شيوعا من شبكات الحاسوب حيث يتضمن نقل المعلومات من أي نوع معطيات، نص، صور، صوت على نفس الموقع، مع معدلات عالية التدفق GB/S .

2/**الشبكات الإقليمية (MAN):** وهذا النوع من الشبكات ينشأ من ربط عدة شبكات محلية مع بعضها لتغطية مدينة أو منطقة كبيرة من الشبكات وغالبا ما تمتد إلى مسافة 50 كلم.

3/**الشبكات الواسعة النطاق (WAN):** وتتمثل في تلك الشبكات التي تغطي مواقع متباعدة مكانيا، كالتي تربط الحاسبات الآلية لفروع المؤسسة المختلفة داخل الدولة، أو التي تربط بين الحاسبات الآلية للمنطقة والحاسبات الآلية بمركزها الرئيسي في دولة أخرى مثلا، وبالتالي فإن هذه النوعية من الشبكات التي تعتمد على قنوات الاتصال اللاسلكية أو غير المحدودة كالأقمار الصناعية.

[1] مسعودي راوية ، التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3 ، الجزائر، 2014/2013 ص 06.

5-1-1 / الأفراد: إن المكونات السابقة الذكر لا يمكن أن تحقق أهدافها بدون العنصر البشري، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهميته في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى لها أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:[1]

- **المتخصصون:** وهم من محللي ومصممي النظم، المبرمجين، مختصي تشغيل الأجهزة وصيانتها والمختصون في تكنولوجيا الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم "رأس المال الفكري" في النظام.

الإداريون: وهم المشاركون في إدارة النظام، مسؤولي قواعد البيانات، والموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (محاسبين، رجال بيع، مدراء، مهندسين....).

2/1- وظائف تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل وظائف تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:[2]

❖ **جمع المعلومات:** تعد الوظيفة الأولى التي يمكن أن تنجزها تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستحواذ على البيانات والمعلومات وتكديسها والتي سيتم التعامل معها لاحقا سواء للفرد أم للمنظمة.

❖ **المعالجة:** وهي الفاعلية الأكثر ارتباطا مع الحاسوب والمعالجة عادة هي الغاية التي من أجلها يتم اقتناء الحواسيب.

---

[1] الصديق بن بوزة ، الاتصال التسويقي في ظل تكنولوجيا المعلومات ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 ، الجزائر، 2017/ 2018 ص 12.

[2] صياد صبرينة ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا الزبائن المؤسسة البنكية الجزائرية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت ، الجزائر، 2020/2019 ص 09.

❖ **خلق وتوليد المعلومات:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيمها بشكل مفيد سواء على شكل أرقام، أو نصوص أو صور أو أصوات، وأحيانا إعادة استحداث المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليد شكل جديد.

❖ **تخزين البيانات والمعلومات: من** خلال تخزين البيانات والمعلومات تحافظ الأجهزة الأخرى على المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، حيث أن المعلومات المخزنة توضع في وسط للخزن مثل: الأقراص الممغنطة أو الأقراص المندمجة التي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي.

❖ **الاسترجاع:** ويعني استنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.

❖ **النقل:** وهي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر، فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية.

إضافة إلى مجموعة من الوظائف الأخرى نذكر منها:[1]

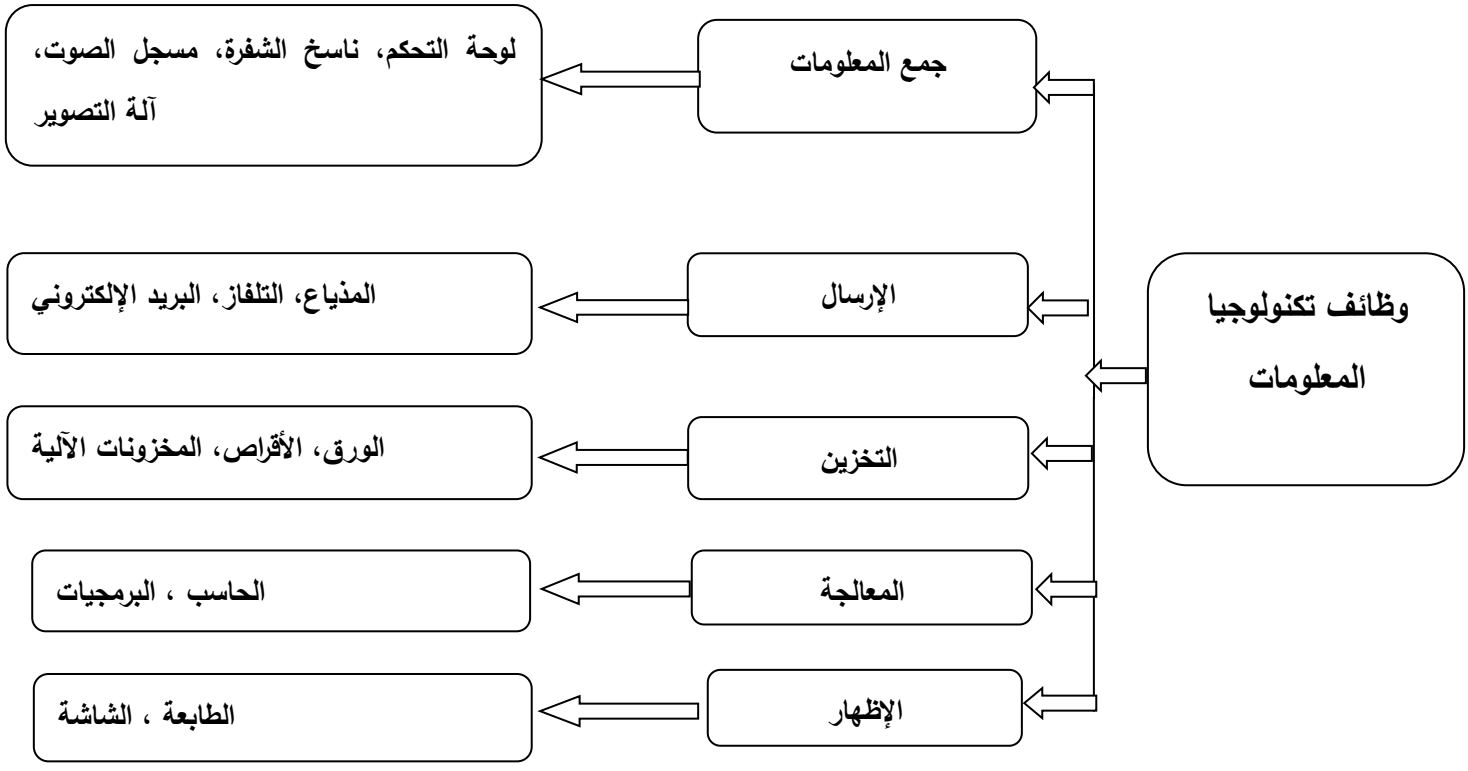
- ✓ جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- ✓ تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
- ✓ إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.

[1] صياد صبرينة ، مرجع سبق ذكره ، ص 10.

- ✓ تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورا أو أصواتا.
- ✓ تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها وانجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
- ✓ إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإميل الالكتروني أو رسائل صوتية وغيرها.

ويمكن إبراز الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (01) : الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: ميهوب سماح - أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2 - الجزائر- 2014/2013 ص 07.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والتحديات التي تواجه تطبيقها

1/1- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات بما يلي:[1]

- ✓ **تقليص المسافات:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- ✓ **تقليص المكان:** حيث تتيح وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزونة التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- ✓ **تقليص الوقت:** حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات.
- ✓ **تزايد النظم الشبكية:** حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي.
- ✓ **تطوير البيئة الالكترونية فكريا:** حيث إن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.

- بالإضافة إلى:[2]

- ✓ **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال.

---

[1] نازم محمود ملكاوي، شحاده مفلح الغرايبه ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الميزة التنافسية ، مجلة جامعة جدارا للدراسات والبحوث، المجلد الأول، العدد الأول ، الأردن ، أيلول 2015 ص 72.

[2] أمال سلطان، صليحة عشي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على كفاءة أداء المؤسسة ، المجلة الإنسانية للأمن الإنساني، جامعة باتنة 1 ، الجزائر، السنة السادسة، المجلد 06، العدد 01 جانفي 2021 ص 1366. 1367.

- ✓ **التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- ✓ **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال.
- ✓ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- ✓ **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل: الحاسب الآلي للنقال الهاتف النقال..... إلخ.
- ✓ **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- ✓ **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.
- ✓ **الشيوع والانتشار:** وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

- ✓ **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.
- ✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- ✓ **النمنمة:** بمعنى آخر أسرع، أرخص...إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.[1]

2/1- تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعض التحديات، يمكن تلخيصها أهمها فيما يلي:[2]

- ✓ **تحديات عمارة المعلومات:** تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو أبعد من تركيب أجهزة حاسبات جديدة فهو يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب أفراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام وبناء شبكة اتصالات بين المحطات وكيفية التنسيق بينهم.
- ✓ **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

---

[1] بتقة حنان ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة المسيلة ، الجزائر، 2014/2013 ص 24.

[2] قريرة الضاوية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر، 2020/2019 ص ص 19 ، 20.

- ✓ **التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات:** من الواضح أن التطور التقني أسرع من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور.
- ✓ **الحمل المعلوماتي الزائد:** إذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة. ففي المقابل سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد ويتمثل في شعور هذا الأخير بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم.
- ✓ **المقاومة التنظيمية:** يتمثل هذا التحدي في مقاومة الأفراد العاملين لأي استحداث في نظم المعلومات أو تطوير أي نظام قائم، فهم يقاومون أي يستشفون منه تهديد لمراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم.
- ✓ **تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال:** أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية...) ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الاستجابة لها.
- ✓ **تحدي المسؤولية والمراقبة:** أي كيف للمؤسسات ضمان أن استعمال هذه التكنولوجيا بصورة مسؤولة مع الحفاظ على المبادئ والقيم الاجتماعية (الأخلاقية، الفكرية.....)
- ✓ **التحدي الاستراتيجي:** أي ماهي الأقسام والنشاطات الأساسية داخل المؤسسة التي تحتاج الى الاستعمال والاستغلال الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
  - بالإضافة إلى:[1]
- ✓ **التكاليف غير المتوقعة:** فهذه الأخيرة بتبنيها كنظام شامل يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها، كما أن العديد من المؤسسات وجدت الوفرات

[1] فضيلة عزايزية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسات الاقتصادية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة ، الجزائر، 2020/2019 ص 25.

المالية المتوقعة نتيجة تطبيق تكنولوجيا لمعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل:

- التكاليف التشغيلية ومصاريف المستخدمين الاضافيين.
- تكاليف الوقت الذي يتطلبه إدارة المعلومات والشبكات.
- تكاليف إيجاد الحلول الفنية.
- تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر.
- تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.

✓ **سوء اختيار الأفراد:** وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام.

✓ **تحديات الموثوقية والاعتمادية:** إن تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب، إضافة إلى تأمين أداء على مستوى عالي للمهام الصعبة والحرجة.

المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

يمكن حصر هذه الآثار فيما يلي :

1/ الآثار الإيجابية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات: يمكن تلخيص هذه الآثار كالتالي:[1]

✓ أول تأثير لتكنولوجيا المعلومات هو على المستوى الاجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغيير المجتمع وحضارته، ذلك أن أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافقه جو من التحضر الجديد.

[1] مرابط مراد ، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر، 2015/2014 ص 15.

- ✓ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.
- ✓ التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة ...إلخ.
- ✓ تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- ✓ زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي ارتفاع الاستهلاك.
- ✓ تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالبا ما تكون الأنترنت مما يحقق الميزة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.
- ✓ تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.
- ✓ تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- ✓ تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.

- بالإضافة إلى:[1]

- ✓ توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية، والتدهور البيئي.
- ✓ ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الأبحاث الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأفراد والمنظمات وغيرها.

[1] مصطفى محجوبي ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر،2016/2015 ص ص 99 ، 100.

- ✓ زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الأشخاص والمعزولين من أن يعبروا عن آرائهم حول القضايا والأحداث الدائرة في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان تواجدهم.
- ✓ تساعد على اتخاذ القرارات على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق.

2/ الآثار السلبية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات: قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:[1]

- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة، وذلك نتيجة لظهور آلات ومعدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات قد تسمح لبعض المشددين والمعارضين بنشر أفكارهم ودعواتهم وذلك بتلميعها بتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها ومحاربتها نظرا لنسبة الإقبال عليها.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين لأقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد بينهم.
- ✓ في ظل تكنولوجيا المعلومات السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظرا لحرية تحرك المعلومات، ومنه الأموال عبر الحدود، كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة نتيجة لتفوق اللغة الانجليزية الجديدة بظهور النقود الالكترونية والتي تمثل تهديدا للسيادة النقدية.

[1] بن العمري رانية ، مرجع سبق ذكره ، ص 19.

- ✓ الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح.
  - بالإضافة إلى:[1]
- ✓ **هجرة الأدمغة:** حيث تشكل جزأ مهما من التدفق المعرفي في عصر العولمة، وتتأثر بالتحولات في البيئات التمكينية الجاذبة منها أو الطاردة، فالحاجة للكفاءات والموارد البشرية ازدادت بشكل ملحوظ في جميع أرجاء العالم.
- ✓ **الفجوة الرقمية:** يشير مصطلح الفجوة الرقمية digital divide أوالفجوة الاكترونية إلى الفجوة المعرفية والمعلوماتية بين البشر، بين من يملكون القدرة على الحصول على المعلومات بغاية البساطة، وبين من يحصلون عليها بمشقة، بل وبين من لا يستطعون الحصول عليها على الاطلاق.
- ✓ **إنتشار الجريمة السيبرانية:** تعرف الجريمة السيبرانية بأنها أي نشاط تستخدم فيه الحواسيب أو الشبكات كأداة أو هدف أو مكان لممارسة النشاط الاجرامي وهي أيضا أنشطة متعددة على الحاسوب تعد إما غير قانونية أو غير مشروعة من جانب أطراف معينة.
- ✓ **فقدان الخصوصية:** إن ثورة المعلومات تقضي على خصوصية الأفراد وحرماتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها البعض التي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم، كما تزداد قدرة بعض الأطراف حركة ومتابعة للناس.
- ✓ **مشكلة التفكك الاجتماعي:** يتوقع أن تواجه مجتمعات القرن الحادي والعشرون في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية لأفرادها مزيدا من التفكك لأن أداء الأنشطة بواسطة التكنولوجيا الحديثة سيقلل من الاتصال بين الأفراد.

[1] مصطفى محجوبي ، مرجع ذكر سابقا ، ص ص 101، 102.

من خلال ما تم ذكره تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات، والتي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات، وعلى الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع مستوى الأداء وكذا الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية مع تقليص الإجراءات الإدارية وتنظيمها تنظيما دقيقا.[1]

[1] مرابط مراد ، مرجع سبق ذكره ، ص 16.

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل تم التطرق إلى مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات من حيث أهمية وعوامل تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى أهم مكونات ووظائفها وكذلك آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي كل الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية المعالجة وتحزين واسترجاع المعلومة والقيام بإرسالها عبر شبكات الاتصال، ولهذا أدركت المؤسسات أهميتها وضرورة اكتسابها لما توفره من تقليل للتكاليف والجهد والاستغلال الأمثل للموارد.

لذا يمكننا القول بأن تكنولوجيا المعلومات استطاعت أن ترتقي بشتى القطاعات، حيث كان هذا سببا في جعلها محط جدل واهتمام كبير من طرف الباحثين والمختصين الإداريين، حيث كانت تتمحور جل أعمالها في تسهيل، ارتقاء، وتطوير المجال المستعمل فيه، فلا ننكر أنها كانت سببا في توفير النتائج الإيجابية من سرعة في تداول المعلومات وتوفير الوقت في تحصيلها وكذا المساعدة في تطوير أداء المؤسسات العاملة بها ولا ننسى المؤهلات التي تمنح للموظفين مع مرور الوقت.

كما أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تسهيل العمليات الإدارية وفي تغيير الكثير من الذهنيات ومن تصورات الإنسان للعمل وبالتالي غيرت من أساليب العمل وإجراءاته.

فما هي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة العمومية؟ وهذا ما سنتناوله في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: عموميات حول جودة الخدمة

تمهيد:

شهد العالم تطورا كبيرا 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 للأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا العميل وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل و الاستغلال الأمثل لها.

المبحث الأول: ماهية الخدمة والجودة

لقد زاد الاهتمام بالمؤسسات الخدماتية لكونها أصبحت تواجه العديد من التحديات وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ، وفي ظل هذه التحديات على المؤسسة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، وذلك بالاعتماد على أهمية الجودة لتحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئة المتلاحقة.

كما أصبح العميل أكثر إدراك واهتمام بجودة الخدمات نظرا للدور الذي تلعبه الجودة في أداء الخدمة وتقديمها، وتعد توقعات وحاجات العميل مهمة في تقييم جودة الخدمة إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمر صعبا للمؤسسة الخدمية إذ توجد تحديات لابد عليها التعامل معها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة وطبيعتها

يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية servicium والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد أي الملوك في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو العميل[1].

ويتمثل تقديم الخدمة في إطار من العمليات والإجراءات التي قد لا يراها العميل، أو لا تكون ملحوظة لديه جزئيا أو كليا، وقد تستخدم في هذا الإطار نماذج معينة أو أدوات خاصة بأداء الخدمة، ويمكن من خلال نظام الجودة في المنظمة الخدمية مراقبة أداء كل من الخدمة وتقديمها.[2]

فقد عرف **كوتلر** الخدمة على أنها " أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس".[3]

وتعرفه skinne:"الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة للأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد أو الأشياء".[4]

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها:"هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو خزنها، وهي تقريبا تفنى

---

[1] عمار محمد زهير تيناوي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

[2] بوديسة محمد، تأثير جودة الخدمات الفندقية في السياحة دراسة مقارنة الجزائر،تونس، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة 2014،2015، ص 136.

[3] بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2007، ص36.

[4] محمود جاسم الصميدعي، مدخل التسويق المتقدم، زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة2000، ص213.

بسرعة،الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة العميل بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة.[1]

وبناءا على ما سبق يرى الباحث إن الخدمة: هي نشاط أو مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف لآخر وتحقق له منفعة وتكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان، كما تكون مرتبطة بمنتج مادي أو ملموس.[2]

وتعرف أيضا: "على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة، إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف أخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية وأن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي."[3]

تعريف الخدمات العمومية: "هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لان تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين."[4]

---

[1] عمار محمد زهير تيناوي، مرجع سبق ذكره، ص45.

[2] أحمد شاكر العسكري، التسويق مدخل إستراتيجي، دار الشروق، عمان، الأردن، طبعة الأولى، سنة 2000، ص165.

[3] هاني أحمد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، طبعة الأولى، سنة 2000، ص165.

[4] زهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان،الأردن، السنة 2011، ص35.

وتعرف الخدمة العمومية أيضا: بأنها" وظيفة من الوظائف التي تقدمها الإدارة العمومية للمواطنين بغية تلبية كافة احتياجاتهم وتحقيق الترابط الاجتماعي والاستقرار داخل الدولة."[1]

المطلب الثاني: خصائص الخدمة وأهميتها

1-خصائص الخدمة العمومية:

توجد للخدمات عدة خصائص تتميز بها نذكرها كالتالي:[2]

1-عدم ملموسية الخدمات:

الخدمات غير ملموسة، بمعنى يستحيل لمس، ذوق، الإحساس، الإستماع، ورؤية الخدمة قبل شرائها.

"فالمريض في عيادة الطبيب أو الزبون في محل الحلاقة لا يمكنها معرفة النتيجة مسبقا".

وبسبب هذه الصفة فإن أغلب الخدمات أصبحت تنتج وتستهلك في آن واحد، وبسبب كونها غير مادية فإنه لا يمكن تخزينها، لذلك فالمشاكل والمزايا المرتبطة بالتخزين، وأيضا بمفهوم تسيير المخزون لا يمكن أن تتواجد أبدا.

وربما أنه لا يمكن تخزين الخدمات فان القدرة على توفيرها يجب أن تحصل قبل أن يحدث التحويل، وربما أنه لا يوجد تحويل الملكية، فإن المشتري ليس باستطاعته امتلاك الخدمة.

---

[1] بوكراس فاطمة الزهراء، عكاك غنية، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر،السنة2018،2017، ص46.

[2] تامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2008، ص78.

ولذلك لا يرتكز ترويج الخدمات على خصائص الخدمات بل على المزايا التي تحملها هذه الخدمات لأن المشتري في سبيل تقليصه من نسب عدم التأكد يبحث عن إشارات تعبر عن نوعية الخدمة هذه الإشارات يمكن أن تكون: المحلات، الموظفين.....الخ.

لذلك فإن تشخيص العرض غير الملموس وتنمية ملموسة الخدمة هي من أهم الإجراءات التسويقية لمتخذة في ميدان الخدمات.

2-قابلة الخدمة للتلف:

قابلية الخدمة للتلف تابعة من عدم قدرتها على التخزين لذلك فان الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد، تذكرة السينما التي لا تباع هي تذكرة مفقودة للأبد،ومقعد الطائرة يستحيل تعويضه إذا لم يشتري، لذلك غالبا ما تفرض شركة الطيران عقوبات على المسافرين عند تأجيل رحلاتهم، لأنها تدرك أن الكميات غير المستخدمة أثناء عرض الخدمة هي كميات ضائعة لا تعوض وربما قد تكلفها أغلى من الكميات المستخدمة.[1]

ومن هنا يكمن سرا الأهمية الممنوحة لمشكل الخدمات غير المستخدمة أو غير المباعة، خاصة في حالة كون الطلب غير مستقر(متغير حسب الظروف والزمن).

3-عدم تماثل الخدمة:

الخدمة متغيرة حسب أوقات وظروف تحققها، لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج الخدمة وجعلها متماثلة، لأن الخدمة تعتمد على من يقدمها، وعلى كيفية تقديمها، وعلى ظروف تقديمها، وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات وظروف مماثلة في هذا الشأن.

فبمكتب محاماة أو استشارة مثلا من المستحيل أن ينتج نفس نوعية الخدمة لزبونين اثنين، فقد تكون لهذين الزبونين نفس النظرة تجاه منتجين من نفس العلامة ، ومن نفس الحجم، ومن نفس النوعية واللون، ومن نفس المؤسسة، ولكن بالنسبة لنفس الخدمة لا تكون لهما نظرة متشابهة، وذلك نظرا لسببين:

[1] هاني أحمد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص ص24،25.

السبب الأول هو كون المستهلك تأثير على نوعية الخدمة" فسفر في قطار يعتبر في آن واحد جيد لعدة أشخاص مسافرين في نفس العربة، لأن حسب ما ينتظره كل واحد من هذه الخدمة يكون مستوى تقييمه".[1]

ومن هنا ينشأ إحساس المشتري بأن له أكثر مشاركة في الإنتاج والشراء إذا ما تعلق الأمر بالخدمة، وذلك بالنسبة إليه وبالنسبة لباقي المستعملين للخدمة باعتبارهم يتقاسمون معه نفس الخدمة فنوعية زبائن مطعم أو فندق يكون لهما دور كبير في تحديد نوعية ومستوى الخدمة في أذهان الزبائن الآخرين.

السبب الثاني هو كون للبائع تأثير على نوعية الخدمة، فوجبة غذاء محضرة من طرف أحد الطباخين هي غير متطابقة مع نوعية نفس النوع من الغذاء محضرة من طرف زميله.

ومن هنا تكون أهمية الموظفين اللذين نصادفهم أثناء شرائنا الخدمات، لأنهم هم الذين يحددون رضاء أو سخط الزبون "فنوعية الوجبة التي نحصل عليها في مطعم والتي يظهر لنا مستواها "جيدا" أو "رديئا" هي ظاهرة لا يمكن تكرارها، وحتى وإن حاولنا في بعض الأحيان تدارك النوعية السيئة للوجبة بفضل الاحتياج.

ولذلك فليس من الصدفة أن يكون من المعايير المفرقة بين "المنتجات" و "الخدمات" هو "العامل البشري" الذي له دور فعال ومؤثر في ميدان الخدمات.

هذا العامل هو السبب في ظهور بعد "عدم التيقن في الخدمات، الشيء الذي هو غالب بالنسبة للمنتجات الصناعية، وذلك سواء تعلق الأمر بـ" الموظفين" أو بـ "الزبائن" وأيضا بإيجاد "اللامتوقع" و "اللاملموس" في الخدمات.

ومن هنا تكون لسمعة البائع وعملية نقل المعلومات "من الفم إلى الأذن" أثر بالغ في تسويق الخدمات.[2]

---

[1] بوكراس فاطمة الزهراء، عكاك غنية، نفس المرجع السابق ص68.

[2] برابنيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر، مصر، سنة 2014، ص101.

4-عدم انفصالية الخدمات:

الخدمات غير قابلة للانفصال على من يقدمها فإذا مرض لفنان في آخر لحظة فلا يمكن تعويضه بفنان آخر وهذا يعني أن قدرة الإنتاج محددة في قدرات هذا الفنان فقط.

وأيضا فإن زمان ومكان إنتاج خدمة واستهلاكها لا يمكن فصلهما في أي حال من الأحوال. ومن هنا تنبع مشاكل عديدة، تتعلق في أغلبها بمشكلة تخزين الخدمات، وتكييف العرض مع الطلب، ولذلك في مجال الخدمات يجب أن يكون المكان والزمان (صالحان) للإنتاج والبيع والاستهلاك معا.

بالإضافة إلى هذه الخصائص الأربعة المهمة التي لها آثار بالغة على القرارات التسويقية، نجد أن بعض الكتاب لم يكتف بهذه الخصائص واقترحوا خاصيتين أخريين يتميز بهما قطاع الخدمات، يتعلق الأمر بـ:[1]

5-لا مركزية إنتاج الخدمات:

قطاع الخدمات يتميز في مجمله بصناعة غير مركزية أو ضعيفة التمركز"فأغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم، تعتمد خاصة على الموظفين، وتتميز بقلة رؤوس الأموال المستثمرة، وإذا حدث وأن كانت هذه المؤسسات كبرى ومسيطرة على السوق فيتعلق الأمر بمؤسسات للخدمات العمومية التابعة لمراقبة الدولة، والتي لها إستراتيجية تسويقية جد متأثرة بتنظيمات السلطة، وكمثال على ذلك فإن قطاع البريد والاتصالات أو قطاع النقل لا يمكنها الرفع من تعريفاتهما أو حجم استثماراتهما إلا في حدود المسموحة من قبل السلطات الرسمية".

6-ضعف معدل إنتاجية الخدمات:

يتميز قطاع الخدمات بضعف معتبر في معدل إنتاجية بالمقارنة مع القطاع الصناعي، فالعديد من المختصين يحددون أرباح الإنتاجية في ميدان الخدمات في حدود النصف بالمقارنة مع تلك لخاصة بقطاع الإنتاج الصناعي.

---

[1] برابنيس عبد القادر، نفس المرجع، ص104.

2-أهمية الخدمة:

فضلا عن البعد الاجتماعي للخدمة العمومية، حيث يجب أن تكون على الدوام في مستوى تطلعات المواطنين، فإنها تكتسي طابعا اقتصاديا هاما نظرا لدورها في الاستجابة لتطلعات المواطنين وتحسين مناخ الأعمال.[1]

أولا: الاستجابة لتطلعات المواطنين

ارتباط جودة الخدمة العمومة بالمصلحة العامة من جهة، ويرضاها المتعاملين مع الإدارة من جهة أخرى، جعلها تكتسب أبعادا اجتماعية كبيرة، اعتبرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في تقرير لها بأنه يقع على الإدارة الرفع من جودة خدماتها بنفس وتيرة تطور المجتمع، للإدارة اليوم عدد متزايد من التحديات. فإذا كانت ترغب في مواكبة مجتمع في تطور مستمر، يجب عليها أن تمكن من فهم الاحتياجات المتزايدة والمتنوعة مختلف الفئات الاجتماعية، أن تقترح خططا مناسبة لتلبية تلك الاحتياجات. للقيام بذلك عليها أن تبتكر، أن تحمل المخاطر أن تتقبل تغيير أساليبها الداخلية في العمل. غير أنه في البلدان النامية، أدى التدخل الاجتماعي الواسع للإدارة العامة في جوانب هامة ومختلفة من الحياة (كالسكن، الشغل، الكهرباء أو العلاج)، إلى عدم اكتفاء المواطنين بمجرد خدمات متنوعة أو حتى مجانية، بل قد أصبحوا يطالبون بخدمة عمومية ذات جودة عالية.

هذه المطالبات وإن كانت في السابق تأخذ شكل عرائض أو احتجاجات كتابية، إلا أنها في السنوات الأخيرة بدأت بأخذ طابع ضغوط جماهيرية من خلال احتجاجات ومسيرات، أو قد يتم التعبير عنها بشكل أكثر عدنا على الطرق العمومية أو تخريب الدوائر الإدارية. لطالما اكتسبت الإدارة العامة شرعيتها من غايتها المنحصرة في تحقيق المصلحة العامة.غير أن عدم تكيف خدماتها مع المستجدات الاجتماعية والتطور التكنولوجي، من شأنه أن ينعكس سلبا على تلك

[1] جقاوة أحمد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبسب، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية،الجزائر،السنة 2017،2018، ص11.

الشرعية. وفي هذا الصدد يعني Jacques Checallies أنه: "يتوجب على الإدارة أن تجد مصادر أخرى للشرعية، تتلاءم أكثر مع الأشكال الجديدة للتدخل الاجتماعي. لم يعد يمكنها أن تعتمد على وجودها المؤسساتي فقط، بل يجب أن تستمد شرعيتها من ممارستها القائمة على جودة علاقاتها مع الجمهور: في نهاية المطاف، ستكون درجة رضا الجمهور هي ما سيرسم المسار الضروري لتصرفها.

ثانيا: مناخ الأعمال

جودة الخدمة العمومية لا ترتبط فقط بالعلاقة بين الإدارة والمواطن، بل قد أصبح لها دور مؤثر في الرفع من جاذبية إقتصادات الدول بفعل ظهور هيئات ومؤسسات دولية تعنى بتقييم مناخ الأعمال في الدول،[1]

وبالتالي التأسيس لمنافسة بينها في هذا المجال. تقارير هذه المؤسسات تتولى دراسة أداء الأجهزة الحكومية والإدارية، لتصوغها في شكل مؤشرات لسهولة الأعمال والاستثمار ترتب حسبها الدول بصفة دورية. هذه المؤشرات تندرج بصفة جوهرية في مجال الخدمات العمومية مثل: توصيل الكهرباء، دفع الضرائب أو تسجيل الملكية. وتقيم جودتها وفقا لمعايير: سهولة الإجراءات، الآجال والتكلفة، إلا أن جودة الخدمة العمومية فيها – من منظور قطاع الأعمال– تبقى متدنية جدا مقارنة بالعديد من الدول العربية، على الرغم من كل ما قد يقال حول موضوعية هذه التقارير أو عن خلفياتها الإيديولوجية، إلا أنه لم يعد من الممكن تجاهل أثرها على توجه رؤوس الأموال الأجنبية في توطين استثماراتها،بين الدول في تحسين جودة خدمتها العمومية.

المطلب الثالث: تعريف الجودة وأهميتها وأهدافها

1-تعريف الجودة:

تعرف الجودة على أنها: " خاصية أو مجموعة أو تشكيلة من الخصائص التي تميز شيء عن آخر، أو السلع التي ينتجها مصنع عن تلك التي ينتجها منافسوه،

[1] جقاوة أحمد، مرجع سبق ذكره، ص12.

أو المستوى الذي ينتج فيه مصنع منتوج عن مستوى منتوج آخر ينتجه نفس المصنع"[1].

ومن جهة أخرى تعرف الجودة على أنها: " هي جودة الخدمة التي يدركها المستفيدون في الواقع الفعلي وهي المحرك الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه".[2]

من خلال ما سبق نستنتج أن الجودة هي تلك الخصائص التي تتعلق بالكيان (نشاط، سلعة، خدمة، منظمة، نظام، فرد، أو مزيج منها) والتي تعكس قدرته على إشباع حاجات الأفراد.

الجودة كمصطلح(Qualité) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية(Qualities)، التي يقصد بها"طبيعة الشيء ودرجة صلابته"، وهي لا تعني الأفضل والأحسن دوما، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان، ولقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة وظهور المؤسسات الكبرى وزيادة حدة المنافسة.[3]

ومن جهة أخرى تعرف الجودة على أنها:"المطابقة مع المتطلبات، وتأكد بأن الجودة تنشأ من خلال الأنشطة الوقائية، وليس من الأنشطة التصحيحية، أي الاهتمام بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، وقد أشار إلى أن درجة تحقيق الجودة يمكن

[1] شهرزاد عواطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي،الجزائر،السنة 2018،2019 ، ص 17.

[2] بثينة لقمان أحمد، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات وبريد نينوي، مدرس قسم إدارة مكتب، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، السنة 2012، ص ص 29،43.

[3] مساوي مباركة، قارة ابتسام، دراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة السياحية على ترقية الوكلات السياحية الجزائرية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد14، العدد03، السنة2020، ص163.

قياسها من خلال تكاليف عدم المطابقة، حيث أنه كلما انخفضت هذه التكاليف كلما كانت درجة الجودة عالية والعكس صحيح".[1]

الجودة كما عرفتها المنظمة الدولية للمعايير (ISO) هي: "مجمل السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة والتي تجعله قادرا على تلبية الاحتياجات المصرح بها أو الضمنية"، نظريا يمكن رد نشأة مفهوم "الجودة" الكتاب "مبادئ الإدارة العلمية للمهندس Taylor Frederick الصادر سنة 1911، والذي أسس لتنظيم علمي للعمل داخل المنظمة لزيادة كفاءتها الإنتاجية، أما عمليا، فقد حاز مقتضى الجودة على مكانة هيكلة في التنظيمات الإنتاجية بداية من عشرينيات القرن الماضي."[2]

2-أهمية الجودة:

تتمثل أهمية الجودة فيما يلي:

- عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر الحديث.
- ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج.
- اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
- عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة.
- تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الغد.
- زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفقد.

[1] بن شيخ نور الهدى، صوفي فاطمة الزهراء، أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة دراسة حالة مجموعة من البنوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أحمد دراية، أدرار ،الجزائر، السنة 2022،2021،ص14.

[2] جقاوة أحمد، مرجع سبق ذكره، ص09.

- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.[1]
- التخطيط لتقديم أفضل مستوى من الخدمة.
- التقويم لمعرفة مدى إشباع الخدمة لرغبات واحتياجات العملاء.
- تحسين الجودة في ضوء نتائج تقويمها.[2]

3-أهداف الجودة: عرف بعضهم أهداف الجودة بأنها تلك النتائج التي تريد المنظمة تحقيقها من أجل تحسين قدرتها لتحقيق حاجات وتوقعات جميع الأطراف المهتمة وقد تم تصنيف أهداف الجودة في كل من المنظمات الخدمية والإنتاجية إلى خمس فئات رئيسة هي:

*أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويشمل الأسواق والبيئة والمجتمع.

*أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة.

*أهداف العمليات وتتناول مقدرة المنظمة وفاعليتها وقابليتها للضبط.

*أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفاعليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

*أهداف الأداء للعاملين وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.[3]

كما نذكر أهداف أخرى:

- حدوث تغيير في جودة الأداء.
- التحفيز على التميز وإظهار الإبداع.
- تطوير أساليب العمل.

---

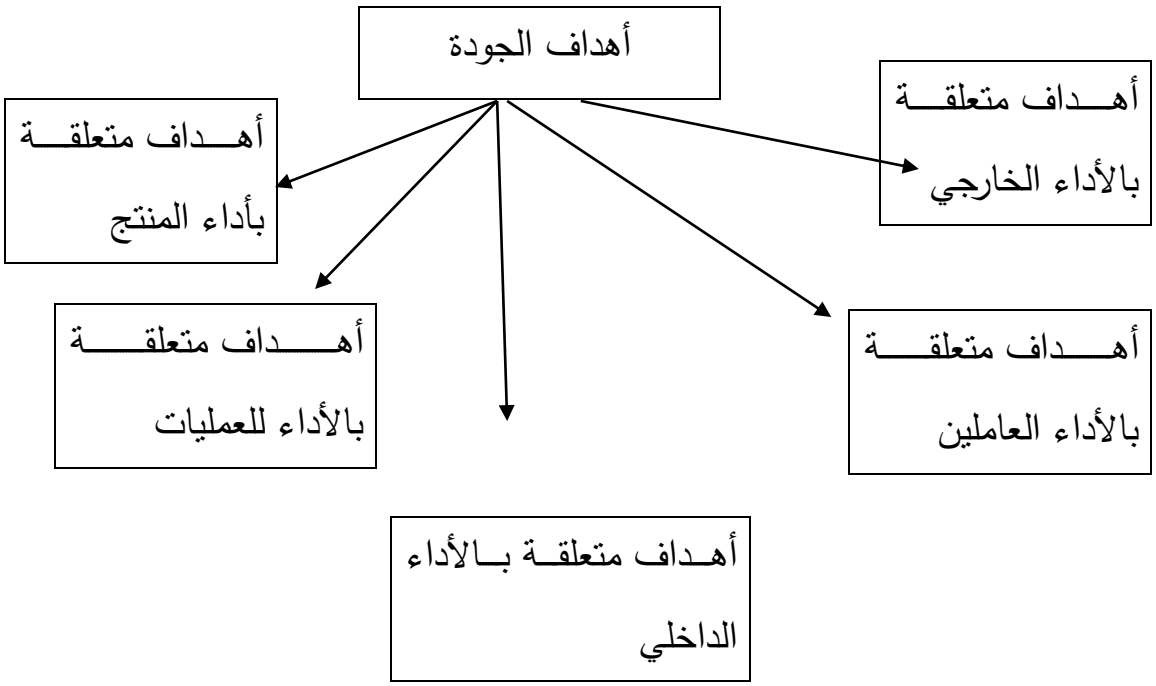
[1] الجودة أسس ومفاهيم، https:// slideplayer.ae>slide، 2023/04/05، 15:00.

[2] محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، دار وائل للنشر الطبعة الثانية ، عمان، الأردن، السنة 2006،ص 126.

[3] ، أحمد سالم، سعد قديري مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، جامعة سوسة،تونس، أعمال الملتقى الوطني الأول: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر، الأبعاد والتحديات 04،05 فيفري 2020، ص332.

- الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية.
- الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم.
- تقوية الولاء للعميل في المؤسسات.
- التشجيع على المشاركة في أنشطة وفعاليات المشروع.
- تحسين بيئة العمل.

الشكل (02) أهداف الجودة



المصدر: عمار محمد زهير التيناوي، مرجع سبق ذكره، ص54.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة

تمثل جودة الخدمات هاجسا يشغل المنظمات المختلفة وخصوصا الخدمية منها، إذ زاد الاهتمام بهذا الموضوع في ظل التطورات المتسارعة في المجالات المختلفة بما فيها الانفتاح العالمي وزيادة الحرص على تقديم خدمات تلبي توقعات الأفراد.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة

يعرف كل من" Zeithaml "، " Parassuraman " ،" Berry " جودة الخدمة على أنها الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون والجودة المتوقعة، في حين يرى البعض الآخر كأمثال Taylor، Cronin أن جودة الخدمة تعبر فقط عن الأداء الفعلي الخدمة أو ما يدركه الزبون .[1]

كما تعرف جودة الخدمة على أنها: " الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة."[2]

حسب هذا التعريف تتعلق جودة الخدمة أساسا بوجود علاقة بين المزايا المحققة فعلا من استعمال أو استهلاك الخدمة والفوائد المرجوة منها.

تعريف آخر لجودة الخدمة(Service Quality):

تعرف جودة الخدمة بحسب الجمعية الأمريكية لضبط الجودة على أنها " مجموعة من مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين "[1]

---

[1] حياة بن سماعين، حكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية، أبحاث اقتصادية وإدارية العدد الواحد والعشرون جوان 2017، جامعة بسكرة –الجزائر، ص4..

[2] مراد اسماعيل، عبدوس عبد العزيز، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج(servperf) دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية، المركز الجامعي لعين تموشنت،الجزائر، المجلد الثالث، العدد1 (مارس 2017)، ص04.

كما تعرفها الجمعية الفرنسية للتقنيين على أنها " قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء "[2].

وقد عرفها JOHNSON على أنها : " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاء التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له."[3]

كما عرفت على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن للخدمة.[4]

أيضا تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.

وجودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثانKrajewski and Ritzman ، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة،

---

[1] محمد عبد العالي النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري لعلمية للنشر والتوزيع، عمان،الأردن،2009، ص31.

[2] نبيلة سليمان، تيم علي عفيفة، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الفندقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، جامعة تشرين، سوريا، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 39 العدد 01، 2017، ص 420.

[3] برغوني وليد، تقييم جودة خدمات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص اقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة،الجزائر، 2014، ص61.

[4] بوبكر عباسي، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،الجزائر،2009، ص20.

أما الجودة من منظور المستفيد أي الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته.[1]

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة

إن لجودة الخدمة أهمية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى القومي، حيث أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات الشركة أو المنظمة ويمكن تناول هذه الأهمية من عدة جوانب:

1-سمعة المنظمة: تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتبين هذا من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع الموردين وخبرة العاملين ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات تليق وتشبع رغبات وحاجات عملاء الشركة أو المنظمة من منتجات جديدة أو ممارسات موظفيها.

2-المسؤولية القانونية للجودة: إن المسؤولية عن المنتجات تتزايد في العالم باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا المنظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في حالة الإنتاج والتوزيع ومن ثم تصبح كل منظمة صناعية أو خدمية مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب أفراد المجتمع "العملاء" من جراء استخدامه لهذه المنتجات أو الخدمات وفي هذا المقام تضع بعض الدول معايير لمنتجات يكون الغرض منها منع المنتجات التي لا ترقى إلى هذه المعايير.

[1] حياة بن سماعين، حكيمة بوغديري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية، بسكرة، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الواحد والعشرون جوان 2017، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص4.

3-المنافسة العالمية: إن القوة التنافسية في ظل تواجد سوق دولي تنافسي يتحكم فيه عصر المعلومات والعولمة الاقتصادية، تصبح للجودة أهمية متميزة ولذا تسعى كل شركة أو منظمة لتحقيق هذه الجودة للوصول إلى تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والحصول على حصة في الأسواق العالمية إذ أنه كلما انخفض مستوى الجودة في منتجات شركة ما أدى ذلك إلى الضرر بأرباح المنظمة ومن ثمة التأثير على الميزان التجاري للبلد الذي تنتمي إليه هذه المنظمة.[1]

4-حماية المستهلك: إن تطبيق الجودة في أنشطة الشركة أو المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة المعالم يساهم بشكل واضح في حماية المستهلك من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة وفي المقابل عندما يكون مستوى الجودة منخفض فان ذلك يؤدي إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات الشركة أو المنظمة مما يعني في النهاية أن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه وفي أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن بتحصيل المستهلك تكلفة إضافته سواء كانت متمثلة في ضياع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه وكذا الخسارة الكاملة لأمواله التي دفعها المستهلك ثمنا لهذا المنتج والتأثير على مقدرات هذا المستهلك.

وبصفة عامة يمكن القول أن المنظمات المنتجة للخدمة تحاول أن تميز خدماتها المقدمة ومواصلة تقديم الخدمات ذات جودة أفضل من ما يقدمه المنافسون وذلك

[1] بوعبد الله جميلة، بوبنية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة دراسة ميدانية على زبائن وكالة موبيليس جيجل، مذكرة الماستر في علم اجتماع اتصال ، جامعة جيجل، الجزائر، السنة 2020،2021، ص 60.

من خلال تجاوزها لما يتوقع الزبون من جودة الخدمة المطلوبة وهذا يشكل الأساس الذي يقارن الزبون به ما بين جودة الخدمة المتوقعة التي تولدت لديه نتيجة الخبرة السابقة وبين الخدمة الفعلية فإذا لم تصل جودة الخدمة التي حصل عليها من المنظمة الخدمية للمستوى المطلوب وفقا لتوقعاته أو وفقا لما يريد فإن الزبون في هذه الحالة سيفقد اهتمامه بمقدم الخدمة والمنظمة التي ينتمي إليها وإذا كان العكس فإن الزبون سيتمسك بتكرار التعامل مع مقدم الخدمة غالبا والمنظمة التي ينتمي إليها مقدم الخدمة.[1]

المطلب الثالث: الخصائص الرئيسة لجودة الخدمة

تتمثل خصائص جودة الخدمة فيما يلي:[2]

- توفر الخدمة في الوقت الذي يحتاج العميل إليها.
- سعرها المناسب بالنسبة لنوع الخدمة.
- سهولة استخدامها أو الانتفاع بها.
- وضوح إجراءات الحصول عليها.
- عدم تعسف شروط الحصول عليها.
- متطورة وحديثة
- آمنة لمتلقي ومقدم الخدمة وللمنتج.
- السرعة في تقديمها.

[1] سميرة صالحي، كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية، ورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد12، العدد01(2022)، ص284.

[2] ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة حلوان، سنة 2013، ص127 .

- تلبي حاجة طالبها.
- تراعي ثقافة المجتمع.
- ذات تكلفة مناسبة.

المبحث الثالث: أبعاد جودة الخدمة وخطوات تحقيقها

إن عملية قياس جودة الخدمة لا تعد عملية سهلة مقارنة بقياس جودة المنتجات المادية لاختلاف الخصائص غير المادية للخدمات، كما أن تحسين جودة الخدمات يتطلب الوعي بأهمية ومعايير ومتطلبات جودة الخدمات وتطوير وتطبيق مقاييس للتعرف على رضا الأفراد.

المطلب الأول: خطوات تحقيق جودة الخدمة

إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب الهامة التالية:[1]

1-الاهتمام بتوقعات المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.

2-إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغيير في توقعات المواطنين.

3-التطور والابتكار في الخدمة الرئيسية وإضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء.

[1] ربيعة بقواسي، سليمة بليل، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، الجزائر، سنة 2017،2018، ص 55.

4-بناء وتطبيق معايير موضوعية وعملية الجودة لا تقتصر على المعايير القانونية والمهنية، بل وتأخذ في الاعتبار المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة.

5-إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع الموظفين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.

6-الحرص على إرضاء الموظفين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات وظروف العمل المادية.

7-التغيير والتطوير التنظيمي للتغلب على المعوقات التنظيمية والتعقيدات في إجراءات ولوائح الخدمة، والعلاقات التنظيمية المتشابكة بين الوحدات المشتركة في أداء الخدمة.

8-تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة.

9-توفير نظم المعلومات على مستوى الوزارات والأجهزة التابعة لها، وكذلك على المستوى منظمات الخدمة العمومية، من خلال الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق السرعة والدقة في أداء الخدمة.

10- الاهتمام بتطبيق مفاهيم العناية بمستقبل الخدمة وتوفير الاهتمام الشخصي لكل فرد أثناء عمليات تقديم الخدمة.

11- نوعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية، وكيفية الحصول عليها، وكيفية الاتصال بمنظمة الخدمة.

12- ترشيد الإنفاق على عمليات إنتاج وتقديم الخدمات العمومية من خلال التغلب على العوامل لإهدار المال، مثل الإهمال والاختلاسات والسرقات،

13- إحكام الرقابة على الفساد والانحراف المتفشي في منظمات الخدمة العمومية، والذي يتصدره الرشوة والمحسوبية والوساطة.[1]

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة (Service Quality Dimensions):

لتحديد مدى تحقيق الخدمات المقدمة للجودة المطلوبة ثم اعتماد خمسة أبعاد لجودة الخدمة أثبتت فعاليتها في المستوى العملي، وقد اصطلح على تسمية هذه الأبعاد بمقياس SERVQUAL وهي تتضمن ما يلي:[2].

1-الاعتمادية (Reliability): التي تتمثل في مدى وفاء المؤسسة المقدمة للخدمة بوعودها التي وعدت بها عملائها بخصوص مستوى الجودة المتضمن لخدماتها.

2-الملموسية (Tangibility): وهي كافة الملموسات المادية ذات التماس المباشر مع العملاء مثل المبنى، الديكور التجهيزات المادية لتسهيل تقديم الخدمة إلى غيره.

3-الاستجابة (Responsiveness): وهي مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بصورة فورية ومتقنة وفقا لما يتطلع له العميل، وكذلك التفاعل السريع مع الشكاوي والمقترحات والعمل على حلها وتلبيتها بصورة جيدة وفقا لتصوره.

4-الضمان (Assurance): وهو يشمل الاطمئنان النفسي والمادي اتجاه الخدمة المقدمة.[3]

5-التعاطف (Empathy): التي تعني المحادثة المهذبة والاحترام المتبادل والود والألفة والتعامل المخصص كل هذا يقوي انطباع النزيل عن مستوى جودة الخدمة.

---

[1] ربيعة بقواسي، سليمة بليل، مرجع سبق ذكره، ص 55.

[2] الطيب جمعة، قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى دراسة استطلاعية لعينة من مرضى المستشفى الجامعي بمدينة باتنة،الجزائر، جامعة الحاج لخضر،باتنة،الجزائر، مجلة رؤى اقتصادية، العدد السابع ديسمبر 2014، ص 103.

[3] بديسي فهيمة، زويوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع جامعة منتوري قسنطينة، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 2011/7، ص147.

6-المصـــداقية: تعنـــي الثقـــة المتبادلـــة والصـــدق فـــي الأداء، التـــي تركـــز علـــى تنفيـــذ الخدمات العمومية المعلنة وفقا لما روج لها.

7-فهم ومعرفة المواطن: يتطلب ذلك من الهيئة العمومية الخدمية بذل المزيد من الجهود لتفهم حاجات ورغبات المواطنين من خلال عدة طرق، للتعرف على الخدمة المطلوبة المؤدية إلى تحقيق رضاهم.

8-الاتصالات: تعتمد أساسا على استعمال اللغة المعبرة التي يفهمها المواطن وتولد انطباعا ايجابيا لديه من خلال تحلي مقدمي الخدمات العمومية باللباقة وفن التحدث وحسن الاستماع والاحترام وغيره.

9-الأمان: ينبغي أن تتوفر هذه الخاصية في الخدمة العمومية بما يفوق توقعات المواطن، ويتمثل ذلك من خلال توفير أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها على مستوى الهيئة العامة الخدمية.

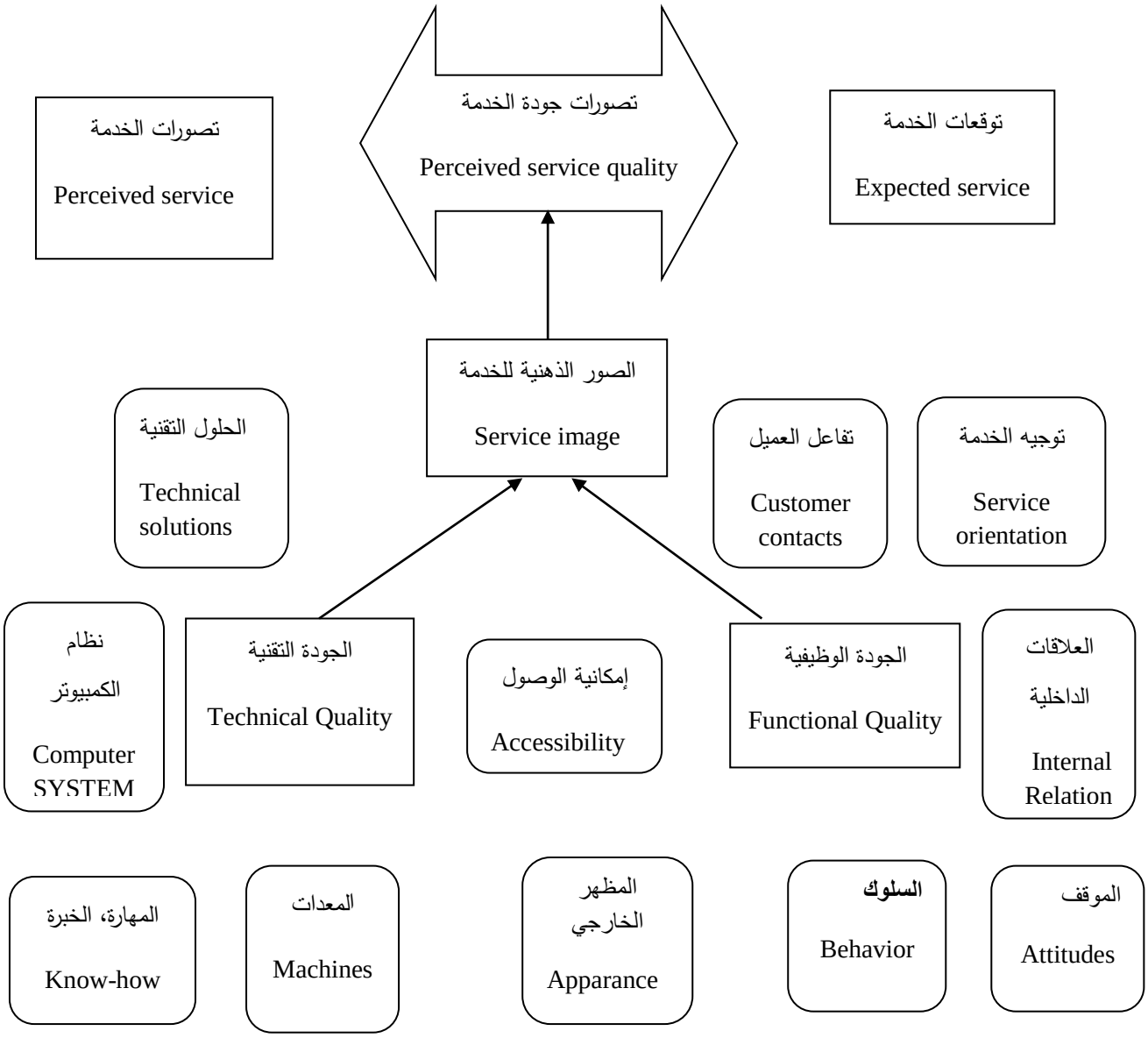
10-التمكن: ويظهر من خلال المهارات والقدرات والمعارف التي تمكن مقدمي الخدمات العمومية من أداء مهامهم بشكل دقيق ومتقن.

11-سهولة الوصول والحصول على الخدمة: إذ أن الموقع المناسب لهيئة تقديم الخدمة العمومية، وكذا مدى توفير وسائل النقل المؤدية إليها، يساهم بشكل كبير في سهولة الحصول على خدماتها.

12-السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق.

13-المجاملة: يتطلب من مقدم الخدمة العمومية أن يتحلى بالمحادثة المهذبة والاحترام المتبادل والشفافية، وهي صفات جد مؤثرة في نفسية المواطن يبني على أساسها انطباعه حول مستوى الخدمة المقدمة.[1]

الشكل:(03): أبعاد الجودة التي وضعها Gronroos



المصدر: عمار محمد زهير التيناوي، مرجع سبق ذكره، ص59.

[1] نبيلة سليمان، تيم علي عفيفة، مرجع سبق ذكره، ص126.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس جودة الخدمة

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة. وبالرغم من التطور الهائل الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة السلع فمازالت عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات في غاية الصعوبة بما هو سائد في المنظمات الصناعية الإنتاجية وذلك بسبب النمطية في طبيعتها التي قد تعزز في بعض الحالات ومنها:[1]

-انخفاض في مستوى التنافس في سوق الخدمات وخاصة الخدمات الصحية منها.

-التفاوت الإدراكي للزبائن واختلاف طريقتهم في الحكم على جودة الخدمات.

إن مستوى جودة الخدمات يختلف من وجهة نظر الزبون أو الإدارة وبالتالي صعوبة التوصل إلى مفهوم موحد لقياس جودة الخدمات.

لكل ما سبق فقد انتهى الباحثون، بأنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات.

لكل ماسبق، فقد انتهى الباحثون، بأنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على جميع المنظمات الخدمية، بل أن هناك حاجة هامة إلى ضرورة أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بـ:

[1] بسنوسي حنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر(مازونة)، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر،2016،2017، ص16.

-بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، على أن تتضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف الزبون ومقدم الخدمة والمنظمة الخدمية في الوقت نفسه، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المنظمات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة وتتمثل في:

أولا: قياس جودة الخدمات من منظور الزبون:

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات في إطار هذا المدخل ما يلي:[1]

1-مقياس عدد الشكاوي: تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم لها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يحبون الوصول إليه وهذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنها.

2-مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعية شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، يمكن هذه المنظمات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

3-مقياس الأداء الفعلي: استمرار للجهود المبذولة عالميا للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم،عمليات،تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص101.

وإمكانية التطبيق، فقد توصل كل من(Gronin and taylor) إلى هذا المقياس الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:[1]

جودة الخدمة= الأداء الفعلي

ولم يختلف هذا الأسلوب عن مقياس الفجوات في الأبعاد المستخدمة في قياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بالجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، واللباقة، كما يرى أصحاب هذا المقياس فانه يتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام، وكذلك بزيادة درجة مصداقيته وواقعيته إلا أنه يعجز عن مساعدة الإدارة على الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة والتي تتعلق بجوانب متعددة، وليست فقط إدراكات الزبون من الخدمة وهكذا وبالرغم من المزايا التي يتمتع بها نموذج (SERVPERF) في تقييم جودة الخدمة، إلا أنه لا يقلل من أهمية وملائمة نموذج (SERVQUAL) في هذا الصدد، بل أن مقياس الأداء الفعلي ربما يتفوق على مقياس الفجوات من حيث الدلالات العملية الناتجة عن عمليات القياس والتقييم.

4-مقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة الخدمة للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بعد المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت

[1] الشريف بوفاس، ربيع بلايلية، إستخدام نموذج (servqual) لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، الملتقى الوطني الأول حول: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل 10و11 أفريل2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص07.

القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد إقبالهم على الطلب هذه الخدمات، والعكس صحيح وبالتالي فإنه من واجب لمنظمة الخدمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدمات بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول على الخدمة.

ولاشك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة إلى تركيز جهودها نحو تقدم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة.

ثانيا: قياس جودة الخدمات من منظور توقعات/ مدركات الزبون:

ينسب هذا المدخل إلى(parasuramanet et. A1985) وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والادراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الخدمة.[1]

1-مفهومه: جودة الخدمة تقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء إليها بشكل مستمر، عند التحدث عن هذا المدخل لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهما:

[1] جناة جدي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة،الجزائر،2019،2018، ص17.

1-1-توقعات الزبون: وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحمل عليها

2-1-إدراكات الزبون: وهي النقطة التي يدركها الزبون للخدمة فعليا كما قدمت له قد يكون راضيا عن الخدمة وبالتالي فقد أعجب بنتائج كما ذكر الباحثان Vandarmne and Leunisإن نموذج(SERVQUAL)

لا يركز فقط على نتائج الخدمة.[1]

بل أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والزبائن، وكما هو جدير بالإشارة أن هذا النموذج انتشر تطبيقه منذ بداية الثمانيات في أنواع مختلفة من الخدمات التي تقدمها منظمات الأعمال ثابت، والواقع أن الكثير من الباحثين يؤيدون فكرة قياس الفجوة بين التوقعات والإدراك الخاص بالزبائن كمحور أساسي في تقييم جودة الخدمة.

ولزيادة الفهم المتعمق لهذا النموذج فإننا سوف نعرض محتويات هذا النموذج بصورة متكاملة حتى يمكن الاستفادة منه في قياس جودة الخدمة لأن هذا النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات، يمكن التعبير عنها بما يلي:

جودة الخدمة= التوقعات – المدركات

[1] بسنوسي حنان، مرجع سبق ذكره ص 19.

المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة

أصبح اليوم التعرف على دور واستخدامات المعلومات في الخدمة العمومية، ومدى نجاح استخدامها في الإدارة الجزائرية وإدخال هذه التقنية في معظم الأجهزة الحكومية والخاصة، وعلى الأخص الدارة التي تقوم بتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومعظم تلك الأجهزة لها اتصال مباشر من خلال شبكة الانترنت، ولقد أدركت مختلف بلدان العالم الثالث ومن بينها، الجزائر التي تواجه حاليا ضغوطات ملحة لمواجهة التحديات المتعلقة بهذا التغير التقني الكبير، لذا لجأت إلى التكنولوجيا ورقمنة الإدارة وتقريب الإدارة من المواطنين كنتيجة لمحاولة إصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطنين، فقد تم تخفيف الإجراءات الإدارية، قصد محاربة مساوئ البيروقراطية التي كانت ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها، الدولة لتحسين الخدمات وتقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن.

وأخيرا نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات سهلت الخدمات للمواطنين في البلديات حيث تمكنهم من حصر حاجاتهم وخدماتهم دون أي عناء، والذي دفعهم الى التخلي مبدئيا عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية.[1]

[1] توفيق محمد عبد المحسن محسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير والمقاييس، دار الفكر العربي، 2005، ص45.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الجودة خلال تطورات الزمنية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات، وهذه التطورات فقد شغلت فكر الإنسان خاصة عندما بدأ الاهتمام بقطاع الخدمات لهذا تعتبر سلاحا استراتيجيا يتحدى الأمم، وذلك من أجل ثقافة تنظيمية الجديدة التي تهدف إلى تحسين المستمر في الخدمات وتخفيض من التكاليف وذلك من خلال اشتراك جميع الموظفين في المؤسسة وإدخال تغييرات على أداء كل موظف حتى يتمكن من أداء الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة ببلدية المدية

تمهيد:

إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الالكترونية على المستوى المحلي في الجزائر هي البلدية الالكترونية، حيث سعت الحكومة الجزائرية من ورائها لتحسين الخدمات وتلبية حاجيات المواطن وتقريب الإدارة منه بشكل أفضل ويختلف على الإدارة التقليدية التي اتسمت بالبيروقراطية في التسيير.

تنفيذ لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين جودة الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف مجمل هذه الانجازات إلى تمكين المواطن من الحصول على خدمة ذلت جودة ونوعية وللتعمق أكثر قمنا بدراسة ميدانية ببلدية المدية.

المبحث الاول: تقديم عام لبلدية المدية

المطلب الأول: تعريف بلدية المدية محل الدراسة

يفوق عدد سكان بلدية المدية 150.0000 نسمة حسب التقديرات الإحصائية وبذلك فهي تصنف ضمن الصنف ب أو 2، وعليه فإن مجلسها البلدي يتكون من 33 عضو أما الهيئة الإدارية فتتكون من 671 موظفا منهم 210 عامل مؤقت يعملون في تنظيم هيكلي من 5 مديريات تقوم بوظائفها تحت إشراف الأمانة العامة للبلدية.

1. مديرية الإدارة العامة: تتكون من أربع مصالح وهي:

أ. مصلحة تسيير المالية

ب.مصلحة نسيير المستخدمين

ت.مصلحة تسيير أملاك الدولة

ث.مصلحة الوثائق والأرشيف

2. مصلحة النشاط الاجتماعي والجمعوي: تتكون من مصلحتين:

أ. مصلحة الشؤون الاجتماعية

ب.مصلحة تنشيط الجمعيات

3. مديرية التنظيم: وتتكون من خمسة مصالح وهي:

أ. مصلحة التنظيم

ب.مصلحة الانتخابات والإحصائيات

ت.مصلحة الحالة المدينة

ث.مصلحة تنظيم المعابر

ج. مصلحة تنظيم البيومترية

4. مديرية التعمير والانجاز: تتكون من ثلاث مصالح وهي:

أ. مصلحة البناء

ب.مصلحة الشبكات والطرق

ت.مصلحة الشبكات والطرق

ث.مصلحة التعمير والتخطيط

5. مديرية البيئة وحماية المحيط: تتضمن مصلحتين هما:

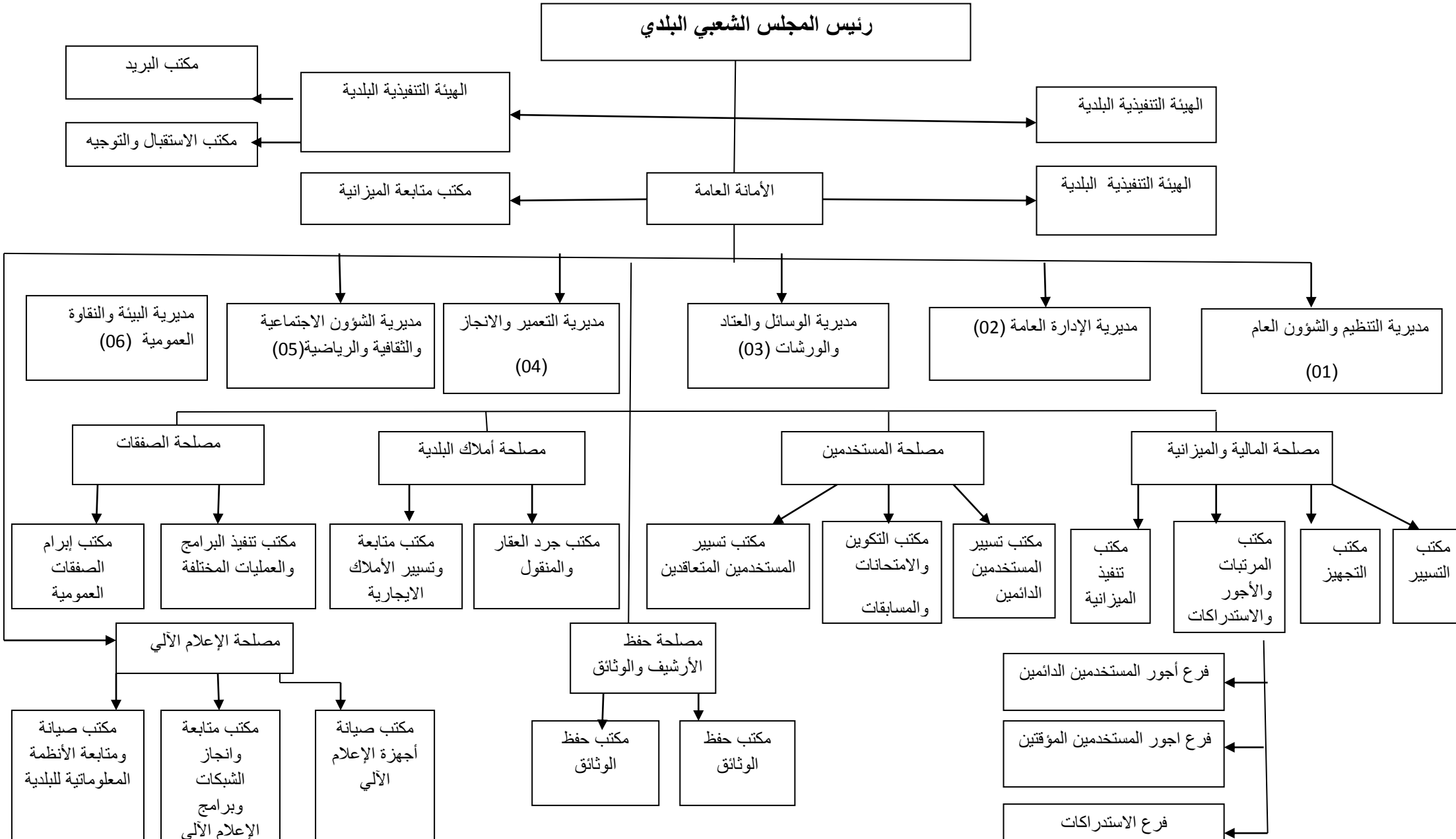
أ. مصلحة النظافة والرقابة الصحية

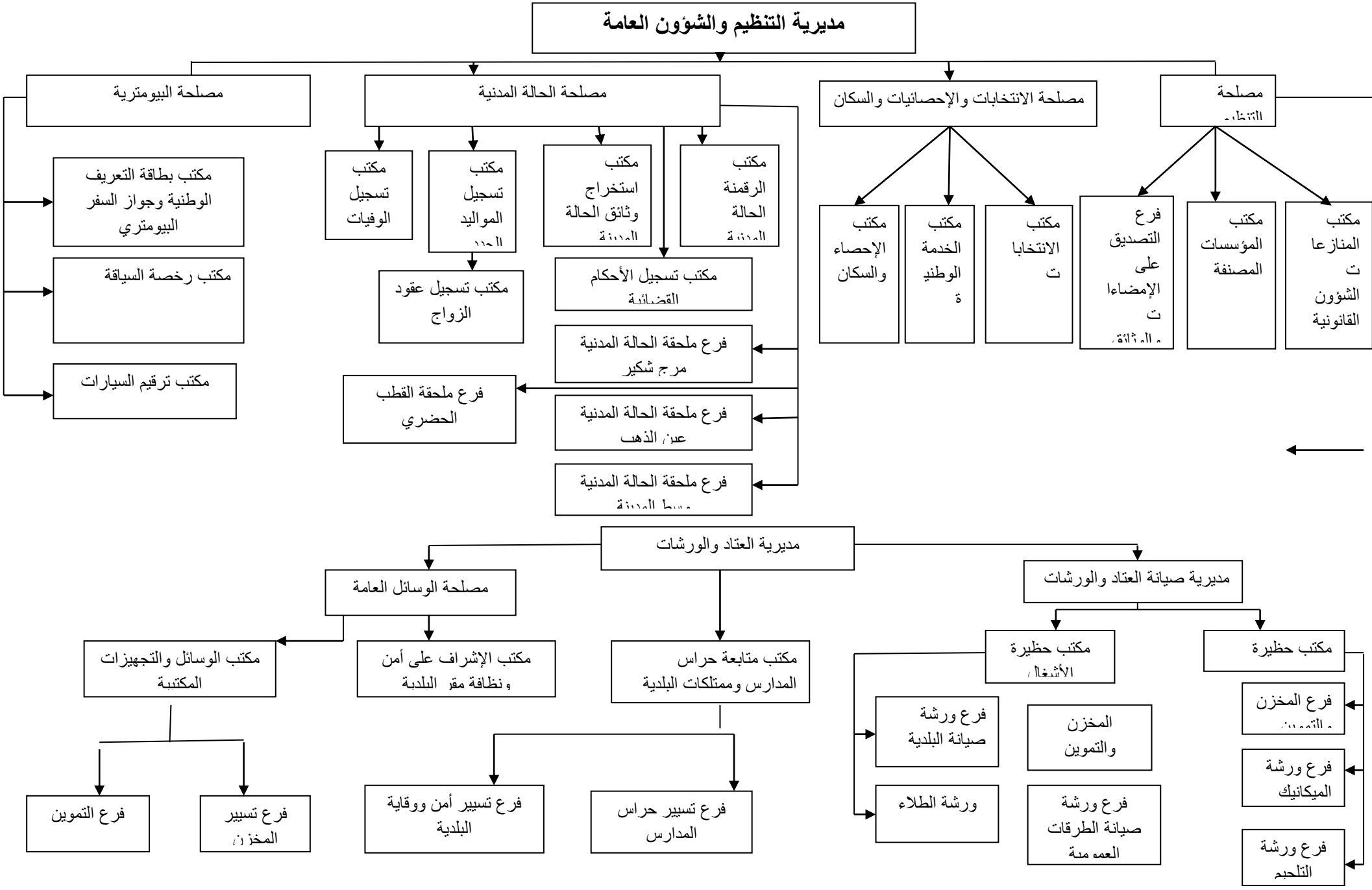
ب.مصلحة حماية البيئة وتزيين المحيط

المطلب الثاني: التنظيم الهيكلي لبلدية المدية

يتكون الهيكل التنظيمي لبلدية المدية من:

مخطط التنظيم الهيكلي لإدارة بلدية المدية ذات الصنف الثاني (تعديل)




مديرية التنظيم والشؤون العامة
مصلحة التنظيم
مكتب المنازعات الشؤون القانونية
مكتب المؤسسات المصنفة
فرع التصديق على الإمضاءات والوثائق
مصلحة الانتخابات والإحصائيات والسكان
مكتب الانتخابات
مكتب الخدمة الوطنية
مكتب الإحصاء والسكان
مصلحة الحالة المدنية
مكتب الرقمنة الحالة المدنية
مكتب استخراج وثائق الحالة المدنية
مكتب تسجيل المواليد الأحياء
مكتب تسجيل الوفيات
مكتب تسجيل الأحكام القضائية
مكتب تسجيل عقود الزواج
فرع ملحقة الحالة المدنية مرج شكير
فرع ملحقة القطب الحضري
فرع ملحقة الحالة المدنية عين الذهب
فرع ملحقة الحالة المدنية وسط المدينة
مصلحة البيومترية
مكتب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري
مكتب رخصة السياقة
مكتب ترقيم السيارات
مديرية العتاد والورشات
مديرية صيانة العتاد والورشات
مكتب حظيرة
فرع المخزن والتموين
فرع ورشة الميكانيك
فرع ورشة التلحيم
مكتب حظيرة الأشغال
فرع ورشة صيانة البلدية
ورشة الطلاء
المخزن والتموين
فرع ورشة صيانة الطرقات العمومية
مكتب متابعة حراس المدارس وممتلكات البلدية
فرع تسيير حراس المدارس
فرع تسيير أمن ووقاية البلدية
مصلحة الوسائل العامة
مكتب الإشراف على أمن ونظافة مقر البلدية
مكتب الوسائل والتجهيزات المكتبية
فرع التموين
فرع تسيير المخزن

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.

وتم تقسيم هذه الفرضية إلى ثمانية فرضيات فرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الملموسية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاعتمادية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاستجابة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الثقة والأمان.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التعاطف.

الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

يحتوي هذا المبحث على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة من خلال الاستبيان الذي تم إعداده، وقبل ذلك سوف يتم التطرق إلى منهجية الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهجية الدراسة المتبعة

لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الملاحظة والوصف والتحليل لبلدية ولاية المدية، بالإضافة إلى ضرورة الحصول على المعلومات والبيانات وكذا الهيكل التنظيمي لها، عن طريق المقابلة مع أحد مسئولي المؤسسة وبالإضافة إلى أداة الاستبيان الذي وجه إلى عينة عشوائية من عامة الناس.

أولا:طبيعة الدراسة:

طبيعة المتغيرات المراد تقييمها لدى المؤسسة والمتمثلة في متغير تكنولوجيا المعلومات وكذا مكونات جودة الخدمة، حيث أن هذه الدراسات تتصل عبر الاستعانة بالبيانات والمعلومات المتصلة ببلدية ولاية المدية، بغية تحليلها باستخدام أداة تكميم للبيانات خاصة وهي أداة الاستبيان.

أ: حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة بعدد والمكانية والزمانية الآتية:

- الحدود المكانية: بلدية المدية
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة ميدانيا شهر ماي من السنة الجامعية 2023/2022.

ب: عينة الدراسة:

تم اختيار حجم عينة موضوع الدراسة على أسلوب العينات العشوائية التي تعتمد على الاختيار العشوائي لعناصر العينة من المجتمع الإحصائي المدروس، خصوصا إذا كان

المجتمع الإحصائي كبير نسبيا، حيث تمثل مجتمع الدراسة في سكان بلدية المدية، وتم توزيع 480 استبيان على عامة الناس وهم الذين ارتادوا البلدية خلال أسبوع.

ثانيا: بناء أداة الدراسة:

أ: تعريف الاستبيان:

هو وسيلة من وسائل جمع البيانات، ويأتي عن طريق استمارة تضم مجموعة من العبارات المكتوبة حول موضوع البحث، والتي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات موضوعية كمية وكيفية، تفيد في تفسير ظاهرة الدراسة.

ب: صياغة دليل الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان المكون من 05 درجات وفقا لمقياس لكارت الخماسي، مكون من ثلاث محاور هي كآلاتي:[1]

- **المحور الأول:** يحتوي على المعلومات الشخصية للمستجوبين.
- **المحور الثاني:** يتضمن هذا المحور على مكونات تكنولوجيا المعلومات، وقد خصصنا له 7 عبارة بحيث يقابل كل عبارة الإجابات: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).
- **المحور الثالث:** يتضمن هذا المحور على مكونات جودة الخدمة، ويتكون من 33 عبارة بحيث يقابل كل عبارة الإجابات: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

كما اشتملت الاستبيان على 5 نقاط بمقياس لكرت والتي تدرجت حسب المعايير التالية:

[1] أنظر للملحق رقم (01).

الجدول رقم (1): درجات مقياس لكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطلبة.

وانطلاقا من هذه الدرجات ولحساب الحدود الدنيا والعليا لكل فئة من فئات مقياس لكارت الخماسي تم حساب طول المدى: 5-1=4، ومن ثم قسم طول المدى على عدد الفئات فنحصل على 4/5=0.8.

بعد ذلك تم إضافة العدد 0.8 بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى، وكانت النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(2) مجال اتجاه لكارت الصيغة الخماسية

المتوسط الحسابي	الاتجاه	
من 01 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف
من 1.8 إلى 2.59	غير موافق	متوسط
من 2.6 إلى 3.39	محايد	مقبول
من 3.4 إلى 4.19	موافق	جيد
من 4.2 إلى 05	موافق بشدة	ممتاز

المصدر من إعداد الطلبة.

من خلال هذا الجدول يمكن أن نستنتج أن تحديد الاتجاه في هذه الدراسة يكون وفق الآلية التالية:

* إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (01-1.79) فهذا يعني أن اتجاه عناصر عينة الدراسة من عمال الموقع لا يوافقون بشدة على ما جاء في العبارة.

* إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1.8-59.2) فهذا يعني أن اتجاه عناصر عينة الدراسة من عمال الموقع لا يوافقون على ما جاء في العبارة.

* إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (2.6-3.39) فهذا يعني أن اتجاه عناصر عينة الدراسة من عمال الموقع محايدون حول ما جاء في العبارة.

* إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (3.4-4.19) فهذا يعني أن اتجاه عناصر عينة الدراسة من عمال الموقع يوافقون على ما جاء في العبارة.

* إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (4.2-05) فهذا يعني أن اتجاه عناصر عينة الدراسة من عمال الموقع يوافقون بشدة على ما جاء في العبارة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل دراسة وتحليل للاستبيان تم الاستعانة ببرمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 23، وذلك من خلال استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

-التكرارات والنسب المئوية لإظهار إجابات أفراد العينة.

- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين.

_ اختبار التوزيع الطبيعي.

- معامل ألفا كرونباخ، وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة.

-الانحرافات المعيارية لقياس درجات تشتت إجابات زبائن عن وسطها الحسابي، درجة المعنوية ومعامل الارتباط R، معامل التحديد R^2 ومعامل انحدارB، لتحديد الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

واعتمدنا على مستوى الدلالة أن الأهمية (0,05) الذي تقابله مستوى الثقة (0,95) لتفسير نتائج اختبارات المستخدمة اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T.

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان:

أ: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة للتأكد من صلاحية النموذج اختبار فرضيات الدراسة، وسنقوم بحسابه من خلال معاملي الالتواء والتفلطح (Kurtosis & Skewness)، وتؤكد بحوث الإحصاء أن (Skewness) "يجب أن يكون محصور بين [1 ، 1−] و(Kurtosis)محصور بين [3،3−][1].

ونلاحظ في خلال الجدول الموالي أن القيم الإحصائية لمعامل الالتواء كانت محصورة بين 0.575 و 0.860 وهي في المجال المطلوب، بينما كانت قيم معامل التفلطح محصورة بين 0.446− و 0.071 وهي كذلك في المجال المطلوب، وهذا ما يؤكد أن جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (1): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المكونات	الالتواء (Skewness)		التفلطح (Kurtosis)	
	الخطأ	إحصائيا	الخطأ	إحصائيا
تكنولوجيا المعلومات	1110.	0.860	0.222	0.071
جودة الخدمة	0.111	575.0	0.222	0.446−

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

ب: الصدق الظاهري للأداة:

للتحقق من صدق الاستبيان الظاهري تم عرضها على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المختصين من جامعة المدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الظاهرة أسمائهم في الملحق رقم (01)، والذين أبدو ملاحظاتهم حول بناء الفقرات ومدى اتساقها مع

[1]، محمد حسين محمد رشيد، **الإحصاء والتطبيقي والحيوي**، دار صفاء، عمان، الطبعة 1، 2008، ص140.

المحور الذي تنتمي إليه وقد أخذت جميع الملاحظات بعين الاعتبار وتم تعديل وإعادة صياغة بعض العبارات، وزيادة أخرى.

ج: ثبات أداة الدراسة:

يشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة القياس أو إمكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وتم قبول الفقرات التي يكون معامل ثباتها يفوق 50% وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجداول التالية :

1-معامل ألفا كرونباخ لبعد تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (2): معامل الثبات لفقرات بعد تكنولوجيا المعلومات

عدد الفقرات	كرو نباخ ألفا
7	0.786

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

تشير البيانات في الجدول إلى أن معامل الثبات لفقرات لبعد تكنولوجيا المعلومات يفوق (50 %)،حيث كانت نسبته (78.6%) وبالتالي فإن الثبات بالنسبة لفقرات هذا البعد مقبول.

2- معامل ألفا كرونباخ لبعد تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (3): معامل الثبات لفقرات بعد جودة الخدمة

عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
33	0.951

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

تشير البيانات في الجدول هذا إلى أن معامل الثبات لفقرات لبعد جودة الخدمة أكبر من (% 50) حيث كانت نسبته (95.1%) هذا يعني أن ثبات هذا المتغير مقبول.

3- معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد الاستبيان

الجدول رقم (4): معامل الثبات لفقرات الاستبيان

عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
40	**0.957**

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

تشير البيانات في الجدول هذا إلى أن معامل الثبات لفقرات الاستبيان أكبر من (% 50) حيث كانت نسبته (95.7 %) هذا يعني أن ثبات الاستبيان مقبول.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

أولا: تحليل الجزء المتعلق بالبيانات الشخصية:

تتضمن الاستبيان جزء خاصاً بالبيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية للتعرف على خصائص عينة الدراسة وتتوزع أفراد العينة حسب متغيرات: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المهنة، وكانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

1: توزيع العينة حسب الجنس:

يمثل الجدول رقم (5) والشكل رقم (1) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس:

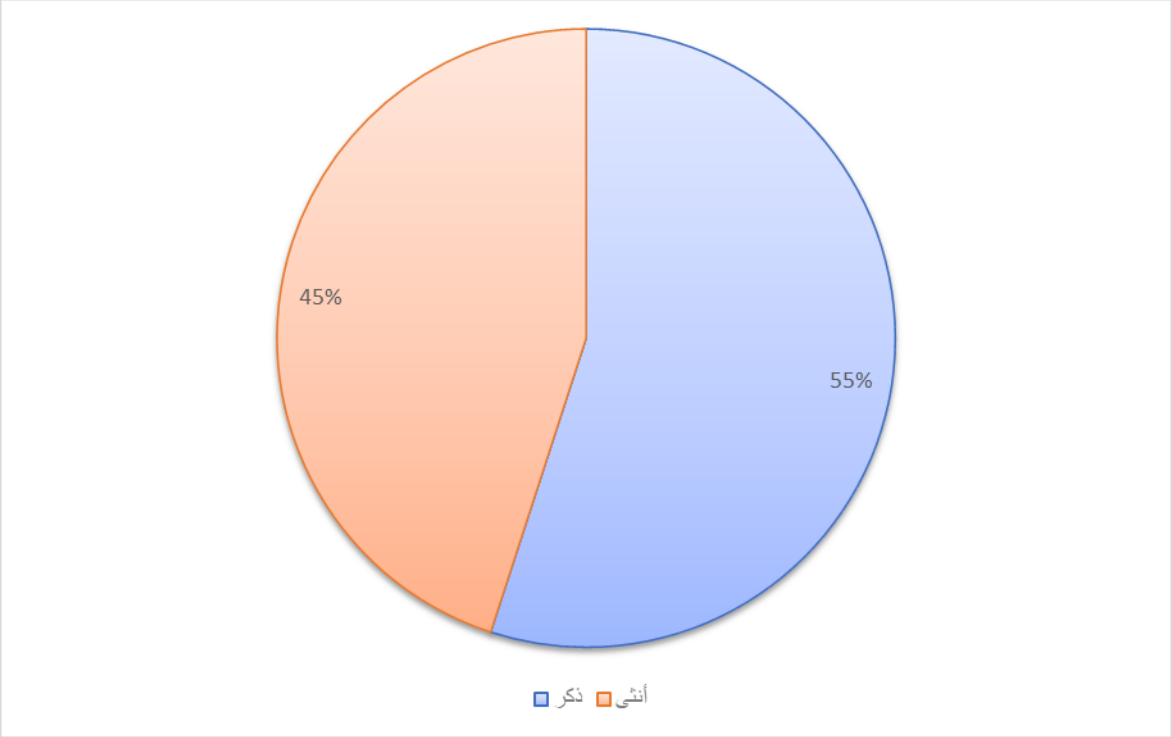
الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب الجنس

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	**264**	**%55**

أنثى	216	%45
المجموع	480	%100

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

الشكل رقم (1):توزيع العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن نسبة الأفراد المستجوبين الذكور كانت أكبر حيث قدرت بـ 55%، في حين بلغت نسبة الإناث حوالي 45%، وهذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير الجنس.

2: توزيع العينة حسب الوظيفة:

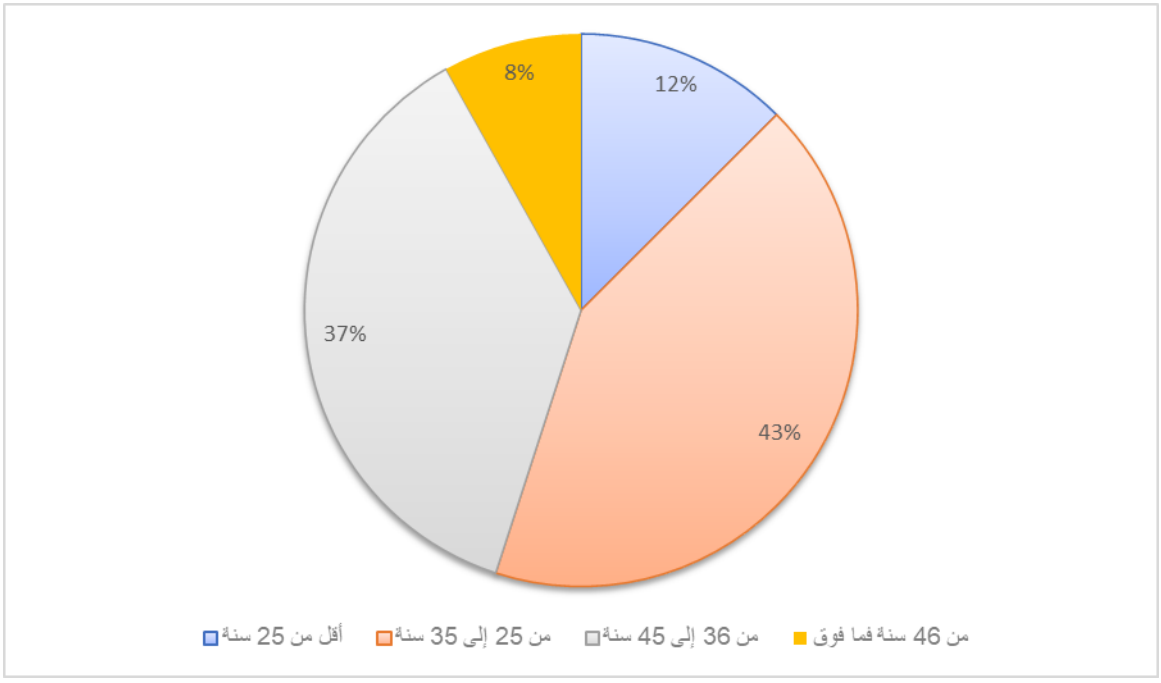
يمثل الجدول رقم (6) والشكل رقم (2) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم (6): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	60	%12.5
من 25 إلى 35 سنة	204	%42.5
من 36 إلى 45 سنة	177	%36.9
من 46 سنة فما فوق	39	%8.1
المجموع	480	%100

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

الشكل رقم (2):توزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن الأفراد المستجوبين كانت متفاوتة من ناحية الفئة العمرية حيث بلغت نسبة الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة 43%، والفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة بلغت 37%، ثم تليها الفئة العمرية الأقل من 25 سنة بلغت 12% في حين بلغت الفئة العمرية حوالي 8%، وهذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير الفئة العمرية.

3: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

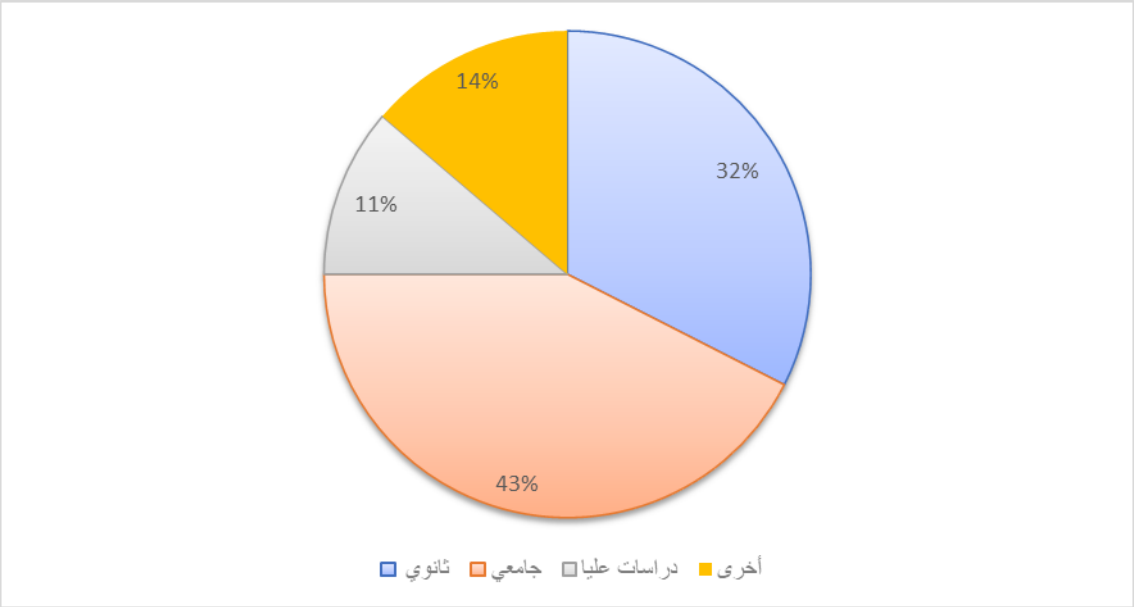
يمثل الجدول رقم (7) والشكل رقم (3) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (7): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية%
ثانوي	**156**	**%32.5**
جامعي	**204**	**%42.5**
دراسات عليا	**11.3**	**%11.3**
أخرى	**13.8**	**%13.8**
المجموع	**480**	**%100**

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

الشكل رقم (3):توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة المستجوبين كانت للجامعيين بنسبة 43%، تليها نسبة الثانوي بنسبة تقدر ب 32%، ثم تليها نسبة دراسات أخرى بنسبة قدرت بـ14%، وتليها نسبة الدراسات العليا بنسبة قدرت بـ11%، وهذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير المؤهل العلمي.

4: توزيع العينة حسب المهنة:

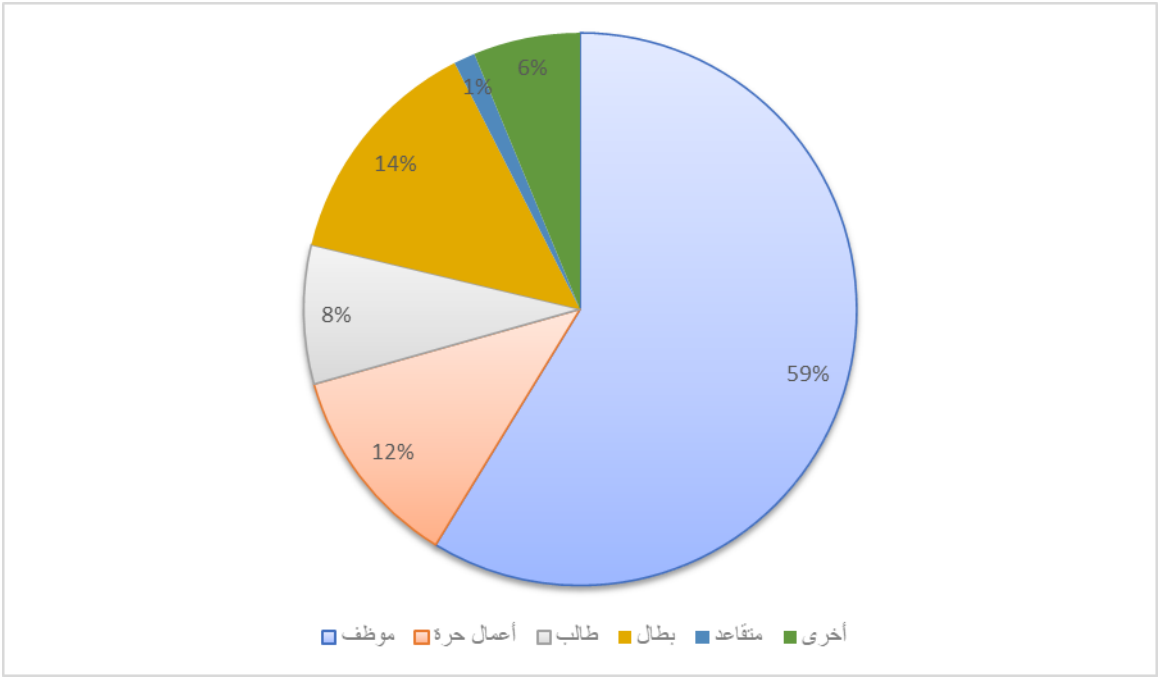
يمثل الجدول رقم (8) والشكل رقم (4) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب المهنة:

الجدول رقم (8): توزيع العينة حسب المهنة

المهنة	التكرارت	النسبة المئوية %
موظف	**282**	**%58.8**
أعمال حرة	**57**	**%11.9**
طالب	**39**	**%8.1**
بطال	**66**	**%13.8**
متقاعد	**6**	**%1.3**
أخرى	**30**	**%6.3**
المجموع	**480**	**%100**

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

الشكل رقم (3):توزيع العينة حسب المهنة



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة للمستجوبين هم موظفون بنسبة 59%، تليها نسبة البطالون بنسبة تقدر بـ 14%، ثم تليها نسبة الأعمال الحرة بنسبة تقدر بـ 12%، ثم تليها نسبة الطلاب بـ 8%، ثم تليها نسبة مهن أخرى بـ 6%، و تليها نسبة المتقاعدون بـ 1%، وهذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير المهنة.

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة:

1: تحليل وتفسير إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (8): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات بعد " تكنولوجيا المعلومات "

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تكنولوجيا المعلومات	2,4991	1,0563						
تستعمل البلدية مختلف الأساليب الحديثة والمتطورة لتقديم الخدمة للمواطنين تتماشى مع معايير الجودة المطلوبة	2,6375	1,18421	التكرار	54	75	36	273	42
			النسبة %	11.3	15.6	7.5	56.9	8.8
لموظفي البلدية القدرة على التعامل بالوسائل الحديثة والمتطورة	2,1750	1,01900	التكرار	30	27	36	291	96
			النسبة	6.3	5.6	7.5	60.	20

			%			6		
البلدية تتوفر على مختلف الأجهزة والمعدات والوسائل لتقديم الخدمة بشكل سريع وبجودة عالية	2,7063	1,06751	التكرار	36	84	93	237	30
			النسبة %	7.5	17.5	19.4	49.4	6.3
تسعى البلدية إلى تطوير تقديم خدماتها بالشكل الذي يساعد المواطن ويحقق رضاه	2,3625	0,90760	التكرار	6	69	72	279	54
			النسبة %	1.3	14.4	15	58.1	11.3
هناك ترابط بين أقسام البلدية والإدارة العامة مما يسهل ويسرع تقديم الخدمة	2,5000	1,00939	التكرار	27	54	99	252	48
			النسبة %	5.6	11.3	20.6	52.5	10
تهتم البلدية بتحديث الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمة من وقت لآخر وجعلها تتواكب مع آخر التطورات	2,6250	1,14238	التكرار	33	96	69	222	60
			النسبة %	6.9	20	14.4	46.3	12.5
تملك البلدية موقع إلكتروني بنظام التوثيق الوطني يسهل الوصول إلى قاعدة البيانات والاستفادة منها	2,4875	1,06392	التكرار	33	57	75	261	54
			النسبة %	6.9	11.9	15.6	54.4	11.3

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي لبعد تكنولوجيا المعلومات 2,4991 وهذا يعني درجة موافقة ضعيفة، كما بلغ انحرافه المعياري 1,056 أي كلما اقتربت القيمة إلى الواحد فذلك يعني وجود تشتت في إجابات المبحثين وفيما يأتي تفصيل للنتائج الإحصائية لعبارات هذا البعد، حيث نجد:

- ✓ **تشير نتائج العبارة الأولى (تستعمل البلدية مختلف الأساليب الحديثة والمتطورة لتقديم الخدمة للمواطنين تتماشى مع معايير الجودة المطلوبة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,6375 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 1,18421 أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 73.1% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تستعمل مختلف الأساليب الحديثة والمتطورة لتقديم الخدمة للمواطنين تتماشى مع معايير الجودة المطلوبة، بينما حوالي 26.9% يوافقون على ذلك.

تشير نتائج العبارة الثانية (لموظفي البلدية القدرة على التعامل بالوسائل الحديثة والمتطورة): إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,175 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 1,019 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن 88.1% من المستجوبين لا يوافقون على أن لموظفي البلدية القدرة على التعامل بالوسائل الحديثة والمتطورة، بينما 11.9% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الثالثة (البلدية تتوفر على مختلف الأجهزة والمعدات والوسائل لتقديم الخدمة بشكل سريع وبجودة عالية):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,7063 ما يعنى درجة موافقة عالية وانحراف معياري 1,06751 أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن 75% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تتوفر على

مختلف الأجهزة والمعدات والوسائل لتقديم الخدمة بشكل سريع وبجودة عالية ، بينما 25% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الرابعة (تسعى البلدية إلى تطوير تقديم خدماتها بالشكل الذي يساعد المواطن ويحقق رضاه):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,3625 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 0,9076 أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن 84.3%من المستجوبين لا يوافقون على البلدية تسعى إلى تطوير تقديم خدماتها بالشكل الذي يساعد المواطن ويحقق رضاه، بينما 15.7% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الخامسة (هناك ترابط بين أقسام البلدية والإدارة العامة مما يسهل ويسرع تقديم الخدمة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,5، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,00939، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 83.1% من المستجوبين لا يوافقون على أن هناك ترابط بين أقسام البلدية والإدارة العامة مما يسهل ويسرع تقديم الخدمة ، بينما حوالي 16.9% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة السادسة (تهتم البلدية بتحديث الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمة من وقت لآخر وجعلها تتواكب مع آخر التطورات):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,625، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,14238، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي 73.1% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تهتم بتحديث الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمة من وقت لآخر وجعلها تتواكب مع آخر التطورات، بينما حوالي 26.9% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة السابعة (تملك البلدية موقع إلكتروني بنظام التوثيق الوطني يسهل الوصول إلى قاعدة البيانات والاستفادة منها):** إلى أن قيمة المتوسط

الحسابي قدرت بـ 2,4875 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,06392، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 81.2% من المستجوبين لا يوافقون على امتلاك البلدية موقع إلكتروني بنظام التوثيق الوطني يسهل الوصول إلى قاعدة البيانات والاستفادة منها، بينما حوالي 18.8% يوافقون على ذلك.

2: تحليل وتفسير إجابات العينة حول محور جودة الخدمة:

الجدول رقم (9): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات أبعاد "جودة الخدمة"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار و النسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
جودة الخدمة	2,6053	1,1378						
الملموسية								
مظهر موظفي البلدية لائق ومحترم مع طبيعة الوظيفة المسندة لهم	2,2188	1,06795	التكرار	30	39	39	270	102
			النسبة%	6.3	8.1	8.1	56.3	21.3
التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل ومميز معاصر و حديث	2,9813	1,35736	التكرار	78	135	33	168	66
			النسبة%	16.3	28.1	6.9	35	13.8

التصميم الداخلي للبلدية يوفر جوا مريحا للمواطن	2,9563	1,2706	التكرار	99	45	105	198	33
			النسبة%	20.6	9.4	21.9	41.3	6.9
قاعات الانتظار في البلدية مريحة	3,0688	1,26452	التكرار	96	93	57	216	18
			النسبة%	20	19.4	11.9	45	3.8
موقع البلدية واضح و معروف ويمكن الوصول إليه بسهولة	2,2062	0,96542	التكرار	12	48	66	255	99
			النسبة%	2.5	10	13.8	53.1	20.6
الاعتمادية								
تقوم البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء	3,1375	1,07859	التكرار	45	156	123	132	24
			النسبة%	9.4	32.5	25.6	27.5	5
تؤدي البلدية خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير	2,9562	1,12349	التكرار	18	192	66	159	45
			النسبة%	3.8	40	13.8	33.1	9.4
تتسم البلدية بقدرتها على تقديم الخدمة	2,4313	1,01326	التكرار	0	114	51	243	72
			النسبة%	0	23.8	10.6	50.6	15

دون انقطاع								
تحرص البلدية على حل مشاكل المواطنين حول خدمات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية	2,7625	0,95488	التكرار	6	108	180	138	48
			النسبة%	1.3	22.5	37.5	28.7	10
تلتزم البلدية بتقديم كلا الخدمات المسندة إليها	2,4813	1,0216	التكرار	18	81	69	258	54
			النسبة%	3.8	16.9	14.4	53.8	11.3
الاستجابة								
موظفو البلدية على استعداد تام لتقديم المساعدة للمواطنين	2,05	0,79146	التكرار	0	45	27	315	93
			النسبة%	0	9.4	5.6	65.6	19.4
يسعى موظفو البلدية لمساعدة المواطنين في حل المشاكل التي تواجههم في الحصول على الخدمة	2,2063	0,96542	التكرار	15	39	75	252	99
			النسبة%	3.1	8.1	15.6	52.5	20.6

يستجيب موظفو البلدية لاحتياجات المواطنين مهما كانت درجة انشغالهم	2,5937	1,13435	التكرار	24	93	111	168	84
			النسبة%	5	19.4	23.1	35	17.5
تهتم إدارة البلدية بشكاوي واستفسارات المواطنين	2,7625	1,15191	التكرار	39	102	99	186	54
			النسبة%	8.1	21.3	20.6	38.8	11.3
يتم اختصار بعض الإجراءات من قبل الموظفين بهدف تسريع تقديم الخدمة	2,5875	1,18898	التكرار	36	90	75	198	81
			النسبة%	7.5	18.8	15.6	41.3	16.9
يقدم الموظفون الخدمة للمواطنين حسب أولوية دخولهم للبلدية وبدون تجاوز	2,4	1,07692	التكرار	24	78	33	276	69
			النسبة%	5	16.3	6.9	57.5	14.4
يتوفر في البلدية لوحات إرشادية عند	2,2313	1,12838	التكرار	30	48	48	231	123
			النسبة%	6.3	10	10	48.1	25.6

تقديم خدمات تسريع الخدمة									
يتوفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للمواطنين	2,325	1,27161	التكرار	39	78	21	204	138
			النسبة%	8.1	16.3	4.4	42.5	28.7
الثقة والأمان									
سلوك الموظفين في البلدية يجعلك تثق بهم	2,6188	1,23305	التكرار	42	108	27	231	72
			النسبة%	8.8	22.5	5.6	48.1	15
تشعر بالأمان عند تعاملك مع الموظفين في البلدية	2,575	1,18984	التكرار	36	96	51	222	75
			النسبة%	7.5	20	10.6	46.3	15.6
عمل الموظفين في البلدية يتسم بالشفافية والوضوح	2,775	1,19722	التكرار	54	75	123	165	63
			النسبة%	11.3	15.6	25.6	34.4	13.1
تولي البلدية أهمية السرية للمعلومات	2,7375	1,31984	التكرار	75	63	84	177	81
			النسبة%	15.6	13.1	17.5	36.9	16.9

الخاصة بالمواطنين								
تشعر بحرص البلدية على أن تكون الاتصالات الخاصة بالمواطنين سرية	2,925	1,26168	التكرار	72	90	105	156	57
			النسبة%	15	18.8	21.9	32.5	11.9
التعاطف								
يسعى الموظفون على تقديم النصائح لك في اختيار الخدمة الملائمة	2,3313	1,03839	التكرار	21	63	48	270	78
			النسبة%	4.4	13.1	10	56.3	16.3
للموظفين الخبرة الكافية لتقديم النصائح المختلفة	2,55	1,00189	التكرار	24	66	102	246	42
			النسبة%	5	13.8	21.3	51.2	8.8
تولي البلدية الاهتمام الشخصي بالمواطنين و بمستوى الخدمة المقدمة لهم	2,6687	1,05044	التكرار	48	42	117	249	24
			النسبة%	10	8.8	24.4	51.9	5
ساعات عمل البلدية	2,5875	1,45968	التكرار	84	63	39	159	135

ملائمة لجميع المواطنين			النسبة%	17.5	13.1	8.1	33.1	28.1
تسعى البلدية لتقديم تسهيلات لوصول الخدمة للمواطن	2,375	1,01405	التكرار	24	51	72	267	66
			النسبة%	5	10.6	15	55.6	13.8
الاتصال								
يتمتع الموظفون بمهارة عالية في الحوار والاتصال مع الزبائن لكل فئات المجتمع	2,7687	1,23483	التكرار	51	102	78	183	66
			النسبة%	10.6	21.3	16.3	38.1	13.8
يمارس الموظفون معاملة لائقة مع المواطنين	2,3688	1,01945	التكرار	18	63	72	252	75
			النسبة%	3.8	13.1	15	52.5	15.6
عند اتصالي بمصلحة من مصالح البلدية لا أنتظر طويلا حتى يتم الرد على اتصالي	2,9375	1,37217	التكرار	108	45	102	159	66
			النسبة%	22.5	9.4	21.3	33.1	13.8

تستعمل البلدية مختلف الوسائل للتعريف بخدماتها الجديدة	2,8563	1,20192	التكرار	69	69	105	198	39
			النسبة%	14.4	14.4	21.9	41.3	8.1
موظفو البلدية يولون أهمية بالغة للمساعدة الفردية للمواطن والاتصال به	2,5438	1,12628	التكرار	36	69	81	228	66
			النسبة%	7.5	14.4	16.9	47.5	13.8

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد جودة الخدمة 2,6053 وهذا يعني درجة موافقة ضعيفة، كما بلغ انحرافه المعياري 1,1378 أي كلما اقتربت القيمة إلى الواحد فذلك يعني وجود تشتت في إجابات المبحثين وفيما يأتي تفصيل للنتائج الإحصائية لعبارات هذا البعد، حيث نجد:

✓ **تشير نتائج العبارة الأولى (مظهر موظفي البلدية لائق ومحترم مع طبيعة الوظيفة المسندة لهم):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,2188 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 1,06795 أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 85.6% من المستجوبين لا يوافقون على أن مظهر موظفي البلدية لائق ومحترم مع طبيعة الوظيفة المسندة لهم، بينما حوالي 14.4% يوافقون على ذلك.

تشير نتائج العبارة الثانية (التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل ومميز معاصر و حديث): إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,9813 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 1,35736 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن 55.6% من المستجوبين يوافقون على أن التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل ومميز معاصر و حديث، بينما 44.4% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الثالثة (التصميم الداخلي للبلدية يوفر جوا مريحا للمواطن):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 2,9563 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 1,2706 أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن 70% من المستجوبين لا يوافقون على أن التصميم الداخلي للبلدية يوفر جوا مريحا للمواطن، بينما 30% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الرابعة (قاعات الانتظار في البلدية مريحة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدر بـ 3,0688 ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري 1,26452 أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن 60.6% من المستجوبين لا يوافقون على أن قاعات الانتظار في البلدية مريحة، بينما 39.4% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الخامسة (موقع البلدية واضح و معروف ويمكن الوصول إليه بسهولة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,2062 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 0,96542 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 87.5% من المستجوبين لا يوافقون على أن موقع البلدية واضح و معروف ويمكن الوصول إليه بسهولة، بينما حوالي 12.5% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة السادسة (تقوم البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 3,1375 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة

وانحراف معياري قدرت بـ 1,07859 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 58.1% من المستجوبين لا يوافقون على قيام البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء، بينما حوالي 41.9% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة السابعة (تؤدي البلدية خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,9562 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,12349 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 56.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تؤدي خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير، بينما حوالي 43.8% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثامنة (تتسم البلدية بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,4313 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,01326 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 76.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تتسم بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع، بينما حوالي 23.8% يوافقون على ذلك.

تشير نتائج العبارة التاسعة (تحرص البلدية على حل مشاكل المواطنين حول خدمات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية): إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,7625 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 0,95488 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 76.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تحرص على حل مشاكل المواطنين حول خدمات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، بينما حوالي 23.8% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة العاشرة (تلتزم البلدية بتقديم كلا الخدمات المسندة إليها):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,4813 ، ما يعنى درجة موافقة عالية جدا وانحراف معياري قدرت بـ 1,0216 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي

من 79.3% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تلتزم بتقديم كلا الخدمات المسندة إليها، بينما حوالي 20.7% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الحادية عشر (موظفو البلدية على استعداد تام لتقديم المساعدة للمواطنين):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,05 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 0,79146 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 90.6% من المستجوبين لا يوافقون على أن موظفو البلدية على استعداد تام لتقديم المساعدة للمواطنين، بينما حوالي 9.4% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثانية عشر (يسعى موظفو البلدية لمساعدة المواطنين في حل المشاكل التي تواجههم في الحصول على الخدمة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,2063 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 0,96542، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 88.8% من المستجوبين لا يوافقون على سعي موظفو البلدية لمساعدة المواطنين في حل المشاكل التي تواجههم في الحصول على الخدمة، بينما حوالي 11.2% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثالثة عشر (يستجيب موظفو البلدية لاحتياجات المواطنين مهما كانت درجة انشغالهم):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,5937 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,13435 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 75.6% من المستجوبين لا يوافقون على استجابة موظفو البلدية لاحتياجات المواطنين مهما كانت درجة انشغالهم، بينما حوالي 24.4% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الرابعة عشر (تهتم إدارة البلدية بشكاوي واستفسارات المواطنين):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,7625 ، ما يعنى درجة

موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,15191 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 70.6% من المستجوبين لا يوافقون على اهتمام إدارة البلدية بشكاوي واستفسارات المواطنين، بينما حوالي 29.4% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الخامسة عشر (يتم اختصار بعض الإجراءات من قبل الموظفين بهدف تسريع تقديم الخدمة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,5875 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,18898 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 73.7% من المستجوبين لا يوافقون على أنه يتم اختصار بعض الإجراءات من قبل الموظفين بهدف تسريع تقديم الخدمة، بينما حوالي 26.3% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة السادسة عشر (يقدم الموظفون الخدمة للمواطنين حسب أولوية دخولهم للبلدية وبدون تجاوز):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,4 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,07692 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 83.7% من المستجوبين لا يوافقون على أن الموظفون يقدمون الخدمة للمواطنين حسب أولوية دخولهم للبلدية وبدون تجاوز، بينما حوالي 16.3% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة السابعة عشر (يتوفر في البلدية لوحات إرشادية عند تقديم خدمات تسريع الخدمة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,2313 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,12838 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 75.6% من المستجوبين لا يوافقون على توفر لوحات إرشادية في البلدية عند تقديم خدمات تسريع الخدمة، بينما حوالي 24.4% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الثامنة عشر (يتوفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للمواطنين):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,325 ، ما يعنى درجة موافقة عالية جدا وانحراف معياري قدرت بـ 1,27161 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 68.7% من المستجوبين لا يوافقون على توفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للمواطنين، بينما حوالي 31.3% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة التاسعة عشر (سلوك الموظفين في البلدية يجعلك تثق بهم):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,6188 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,23305 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 72.5% من المستجوبين لا يوافقون على أن سلوك الموظفين في البلدية يجعلهم يثقون بهم، بينما حوالي 27.5% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة العشرون (تشعر بالأمان عند تعاملك مع الموظفين في البلدية):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,575 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,18984 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 73.1% من المستجوبين لا يوافقون على شعورهم بالأمان عند تعاملهم مع الموظفين في البلدية، بينما حوالي 26.9% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الواحدة والعشرون (عمل الموظفين في البلدية يتسم بالشفافية والوضوح):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,775 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,19722 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 71.3% من المستجوبين لا يوافقون أن عمل الموظفين في البلدية يتسم بالشفافية والوضوح، بينما حوالي 28.7% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الثانية والعشرون (تولي البلدية أهمية السرية للمعلومات الخاصة بالمواطنين):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,7375 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,31984 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 66.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تولي أهمية السرية للمعلومات الخاصة بالمواطنين، بينما حوالي 33.8% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثالثة والعشرون (تشعر بحرص البلدية على أن تكون الاتصالات الخاصة بالمواطنين سرية):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,925 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,26168 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 82.5% من المستجوبين لا يوافقون على شعورهم بحرص البلدية على أن تكون الاتصالات الخاصة بالمواطنين سرية، بينما حوالي 17.5% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الرابعة والعشرون (يسعى الموظفون على تقديم النصائح لك في اختيار الخدمة الملائمة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,3313 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,03839 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 81.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن الموظفون يسعون على تقديم النصائح لهم في اختيار الخدمة الملائمة، بينما حوالي 17.5% لا يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الخامسة والعشرون (للموظفين الخبرة الكافية لتقديم النصائح المختلفة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,55 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,00189 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما

أن حوالي من 81.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن للموظفين الخبرة الكافية لتقديم النصائح المختلفة، بينما حوالي 18.8% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة السادسة والعشرون (تولي البلدية الاهتمام الشخصي بالمواطنين و بمستوى الخدمة المقدمة لهم):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,6687 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,05044 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 81.2% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تولي الاهتمام الشخصي بالمواطنين و بمستوى الخدمة المقدمة لهم، بينما حوالي 18.8% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة السابعة والعشرون (ساعات عمل البلدية ملائمة لجميع المواطنين):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,5875 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,45968 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 69.4% من المستجوبين لا يوافقون على أن ساعات عمل البلدية ملائمة لجميع المواطنين، بينما حوالي 30.6% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثامنة والعشرون (تسعى البلدية لتقديم تسهيلات لوصول الخدمة للمواطن):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,375 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,01405 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 84.4% من المستجوبين لا يوافقون على أن البلدية تسعى لتقديم تسهيلات لوصول الخدمة للمواطن، بينما حوالي 15.6% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة التاسعة والعشرون (يتمتع الموظفون بمهارة عالية في الحوار والاتصال مع الزبائن لكل فئات المجتمع):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,7687 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,23483 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 68.1% من المستجوبين لا يوافقون

على أن الموظفون يتمتعون بمهارة عالية في الحوار والاتصال مع الزبائن لكل فئات المجتمع، بينما حوالي 31.9% يوافقون على ذلك.

- ✓ **تشير نتائج العبارة الثلاثون (يمارس الموظفون معاملة لائقة مع المواطنين):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,3688 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,01945 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 83.1% من المستجوبين لا يوافقون على ممارسة الموظفون معاملة لائقة مع المواطنين، بينما حوالي 16.9% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الواحدة والثلاثون (عند اتصالي بمصلحة من مصالح البلدية لا أنتظر طويلا حتى يتم الرد على اتصالي):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,9375 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,37217 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 68.1% من المستجوبين لا يوافقون على عدم انتظارهم طويلا عند اتصالهم بمصلحة من مصالح البلدية حتى يتم الرد على اتصالهم، بينما حوالي 31.9% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثانية والثلاثون (تستعمل البلدية مختلف الوسائل للتعريف بخدماتها الجديدة):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,8563 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,20192 ، أي يوجد تشتت في الإجابات، كما أن حوالي من 71.2% من المستجوبين لا يوافقون على استعمال البلدية مختلف الوسائل للتعريف بخدماتها الجديدة، بينما حوالي 28.8% يوافقون على ذلك.
- ✓ **تشير نتائج العبارة الثالثة والثلاثون (موظفو البلدية يولون أهمية بالغة للمساعدة الفردية للمواطن والاتصال به):** إلى أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2,5438 ، ما يعنى درجة موافقة ضعيفة وانحراف معياري قدرت بـ 1,12628 ، أي يوجد تشتت

في الإجابات، كما أن حوالي من 78.1% من المستجوبين لا يوافقون على أن موظفو البلدية يولون أهمية بالغة للمساعدة الفردية للمواطن والاتصال به، بينما حوالي 21.9% يوافقون على ذلك.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

يمكن تقدير العلاقة بين المتغير المستقل والتابع اختبار فروض دراستنا الميدانية وذلك في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط والمتعدد لبعدي تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، وكما نعلم إحصائيا أن وجود علاقة انحدار بسيط أو متعدد بين المتغير المستقل والمتغير التابع يعني هذا أن هناك علاقة ارتباط بين المتغيرين والعكس ليس بصحيح، وبالتالي بدون اللجوء إلى التكرار نكتفي بتحليل علاقة انحدار المتعدد للمتغيرين لتبيان علاقة التأثير بينهما بدون التطرق إلى علاقة الارتباط، حيث أن متطلبات اختبار فروض دراستنا الميدانية تصب نحو تبيان وجود علاقة التأثير بين المتغيرين المدروسين.

من خلال دراستنا توصلنا إلى:

أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الملموسية.

يمكن تقدير العلاقة في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط لبعد الملموسية

الجدول رقم (10): نتائج تحليل انحدار البسيط اختبار الفرضية الأولى (أثر بعد تكنولوجيا المعلومات على الملموسية)

النموذج	معامل الارتبا	معامل التحديد	معامل الانحدا	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T

	R ط	R^2	B ر			
الملموسية	**0.648**	**0.420**	**0.689**	**8.237**	**18.610**	**0.000**

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل علاقة تأثير لبعد تكنولوجيا المعلومات على الملموسية من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الملموسية.

- **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الملموسية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T لمتغير بعد الملموسية قدرت عند 18.610 مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه مما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات على بعد الملموسية عند مستوى دلالة (0.05)، ومنه فإن الفرضية البديلة غير مقبولة ونقبل الفرضية الفرعية الأولى أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الملموسية ، أي صلاحية نموذج انحدار البسيط.

- **تكنولوجيا المعلومات =8.237+0.689 (الملموسية).**

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاعتمادية.

يمكن تقدير العلاقة في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط لبعد الاعتمادية

الجدول رقم (11): نتائج تحليل انحدار البسيط اختبار الفرضية الثانية (أثر بعد تكنولوجيا المعلومات على الاعتمادية)

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الاعتمادية	0.541	0.293	0.646	8.605	14.070	0.000

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل علاقة تأثير لبعد بعد تكنولوجيا المعلومات على الاعتمادية من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاعتمادية.

- **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاعتمادية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T لمتغير بعد الاعتمادية قدرت عند 14.070 مستوى دلالة 0.000 وهي أعلى من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه مما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية عند مستوى دلالة (0.05)، ومنه فإن الفرضية البديلة غير مقبولة ونقبل الفرضية الفرعية الأولى أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاعتمادية، أي صلاحية نموذج انحدار البسيط.

- تكنولوجيا المعلومات =8.605+0.646 (الاعتمادية).

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاستجابة.

يمكن تقدير العلاقة في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط لبعد الاستجابة

الجدول رقم (12): نتائج تحليل انحدار البسيط اختبار الفرضية الثالثة (أثر بعد تكنولوجيا المعلومات على الاستجابة)

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الكفاءة والمقدرة	0.645	0.416	0.524	7.461	18.468	0.000

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل علاقة تأثير لبعد تكنولوجيا المعلومات على الاستجابة من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاستجابة.

- **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاستجابة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T لمتغير بعد الاستجابة قدرت عند 18.468 مستوى دلالة 0.000 وهي أعلى من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه مما يشير إلى وجود

علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة عند مستوى دلالة (0.05)، ومنه فإن الفرضية البديلة غير مقبولة ونقبل الفرضية الفرعية الأولى أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاستجابة، أي صلاحية نموذج انحدار البسيط.

- تكنولوجيا المعلومات =7.461+0.524 (الاستجابة).

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الثقة والأمان.

يمكن تقدير العلاقة في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط لبعد الثقة والأمان

الجدول رقم (13): نتائج تحليل انحدار البسيط اختبار الفرضية الرابعة (أثر بعد تكنولوجيا المعلومات على الثقة والأمان)

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثقة والأمان	0.692	0.479	0.696	8.011	20.975	0.000

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل علاقة تأثير لبعد تكنولوجيا المعلومات على الثقة والأمان من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الثقة والأمان.

– **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الثقة والأمان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T لمتغير بعد الثقة والأمان قدرت عند 20.975 مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه مما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات على بعد الثقة والأمان عند مستوى دلالة (0.05)، ومنه فإن الفرضية البديلة غير مقبولة ونقبل الفرضية الفرعية الأولى أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الثقة والأمان، أي صلاحية نموذج انحدار البسيط.

– **تكنولوجيا المعلومات =8.011+0.696 (الثقة والأمان).**

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التعاطف.

يمكن تقدير العلاقة في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط لبعد التعاطف

الجدول رقم (14): نتائج تحليل انحدار البسيط اختبار الفرضية الخامسة (أثر بعد تكنولوجيا المعلومات على التعاطف)

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التعاطف	0.675	0.455	0.818	7.255	19.993	0.000

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل علاقة تأثير لبعد تكنولوجيا المعلومات على التعاطف من خلال عينة الدراسة كما يلي:

– **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التعاطف.

– **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التعاطف.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T لمتغير بعد التعاطف قدرت عند 19.993 مستوى دلالة 0.000 وهي أعلى من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه مما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات على بعد التعاطف عند مستوى دلالة (0.05)، ومنه فإن الفرضية البديلة غير مقبولة ونقبل الفرضية الفرعية الأولى أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التعاطف أي صلاحية نموذج انحدار البسيط.

– **تكنولوجيا المعلومات =7.255+0.818 (التعاطف).**

سادسا: اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال.

يمكن تقدير العلاقة في صورة نموذج خطي باستخدام تحليل انحدار الخطي البسيط لبعد الاتصال

الجدول رقم (15): نتائج تحليل انحدار البسيط اختبار الفرضية السادسة (أثر تكنولوجيا المعلومات على الاتصال)

النموذج	معامل الارتبا	معامل التحديد	معامل الانحدار	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T

	ط R	R^2	B			
الاتصال	**0.606**	**0.368**	**0.639**	**8.889**	**16.666**	**0.000**

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل علاقة تأثير لبعد تكنولوجيا المعلومات على الاتصال من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال.

- **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T لمتغير بعد الاتصال قدرت عند 16.666 مستوى دلالة 0.000 وهي أعلى من مستوى المعنوية (0.05)، وعليه مما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات على بعد الاتصال عند مستوى دلالة (0.05)، ومنه فإن الفرضية البديلة غير مقبولة ونقبل الفرضية الفرعية الأولى أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال، أي صلاحية نموذج انحدار البسيط.

- **تكنولوجيا المعلومات =8.889+0.639 (الاتصال).**

سابعا: اختبار الفرضية الرئيسية:

- **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.**

ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسية والتي مؤداها دراسة علاقة التأثير بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (جودة الخدمة).

أ: تحليل انحدار البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة:

الجدول رقم (18): تحليل انحدار البسيط لبعد تكنولوجيا المعلومات وأثره على جودة الخدمة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
جودة الخدمة	0.093	583.0	0.763	3.875	25.841	0.000	667.742	0.000

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال SPSS.

من خلال تحليل الجدول أعلاه وما تطرقنا له سابقا، يمكن تحليل علاقة التأثير بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.
- **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.
- ومن خلال الجدول أعلاه، لاحظنا أن قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) قدرت بـ 25.841 عند مستوى دلالة قدر بـ 0.000 ، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما أن قيمة معامل انحدار β تساوي 763.0 ، أي هناك علاقة تأثير بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، كما أن معامل التحديد المعدل يساوي 583.0، هذا يعني أن 58.3% من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمة) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، والباقي تفسره عوامل أخرى غير مدروسة في هذا النموذج، كما أن قيمة F قدرت ب 667.742 عند مستوى دلالة

قدر بـ 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وهذا دليل بأن النموذج ذو معنوية إحصائية.

كما أن قيمة معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة قدرت بـ 76.3%، وهي علاقة ارتباط مقبولة، ومنه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط طردية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

كما يمكن صياغة نموذج انحدار البسيط على النحو التالي:

- **جودة الخدمة =3.875+ 0.763 (تكنولوجيا المعلومات).**

ومن خلال ما سبق، نستنتج أن الفرضية البديلة مرفوضة ونقبل الفرضية الرئيسية، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة، كما أن هذه العلاقة مفسرة بتأثير بعد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، عند مستوى المعنوية (0.05).

خلاصة الفصل:

قامت الحكومة الجزائرية في السنوات الأخيرة باستثمار كبير في قطاع تقنية المعلومات والتكنولوجيا، ذلك ما حتم المؤسسات الحكومية إدخال شبكة أنظمة المعلومات الالكترونية.

استهل الفصل التطبيقي من الدراسة بإعطاء نظرة شاملة حول بلدية المدية، من خلال ابراز الفرق الموجود بين الخدمات المقدمة للمواطن، كما تم استحداث مصالح بيومترية، حيث وجدنا أن هذه الشبكة الالكترونية تعتمد على برامج عديدة، من جمع المعلومات إلى غاية تسليم الوثائق للمواطنين.

إن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة من خلال تجسيد الحكومة الالكترونية تكنولوجيا المعلومات والذي يمثل تحديا حقيقيا أمام الحكومات القائمة نجم عن تطبيقه إيجابيات وسلبيات، حيث يلزم التعامل معها بحذر، مع تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات ومعالجة آثارها.

ومن خلال الاستبيان نرى أن الحكومة سعت إلى توفير جميع الإمكانيات لأجل إنجاح تطبيق هذه التكنولوجيا، وفي مجال الإدارة من التقليدية إلى الالكترونية كان له الأثر الكبير في الإسراع في التعامل مع نظام الوثائق الالكترونية، مما رجع بالفائدة على المواطن والحكومة على حد سواء من خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتسهيل متطلباته وإرساء الشفافية في العمل.

الخـاتـمـة

الخـاتمـة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في وقتنا الحالي تسارع وتيرة التغيرات التي يشهدها العالم اليوم، في ظل ما يعرف بمجتمع المعلومات التي أدخلت تطورات سريعة في عدة قطاعات، فالجزائر تبنت العديد من المشاريع التي تحولها في الدخول في مجتمع المعلومات من أبوابه الواسعة، منها الحكومة الالكترونية الذي تحيطه الضبابية لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع فالتصور السائد حول المشروع لا يخرج عن نطاق اعتباره برنامج إصلاح للخدمة العمومية، خاصة أن الأساليب التي تم انتهاجها في إطار الإدارة الالكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثلا عن طريق نظام بطاقة التعريف، وجواز السفر البيومتريين، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون تنقل إلى مكان الميلاد.

وفي ظل تحسين الخدمة العمومية رسمت الحكومة الجزائرية، إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي، وذلك من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم، بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات، والإدارات العمومية للوصول إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، فقد عملت الحكومة على إدخال الإدارة الالكترونية كآلية جديدة لتقديم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المرافق

العمومية، وذلك باستغلال التكنولوجيا في تسيير المرفق العام كضرورة حتمية تفرضه المتغيرات الداخلية والدولية.

الاستنتاجات والمقترحات:

1-الاستنتاجات:

أبرز النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه المذكرة مايلي:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين أبعاد جودة الخدمة.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمة العمومية.
- تسمح تكنولوجيا المعلومات بتوفير الوقت وسهولة الحصول على الخدمة.
- الخدمات المقدمة من طرف البلدية خاضعة لتطورات وتحسينات وفقا للقانون الجزائري الذي دائما يسعى لتوفير الوسائل المساهمة بأي شكل من الأشكال في تسريع وتوفير الخدمات اللازمة للمواطنين.

2-اختبار الفرضيات:

-فيما يخص **الفرضية الأولى** والتي مفادها "لإستعمال تكنولوجيا المعلومات أثار وهي أثار ايجابية وسلبية " من خلال دراستنا توصلنا إلى **صحة** الفرضية وهذا من خلال ما تم ذكره بحيث تظهر لنا مختلف الأثار المترتبة عن تنولوجيا المعلومات والتي استطاعت أن تندمج في مختلف على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات ، وعلى الرغم من بعض السلبيات

فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع مستوى الأداء وكذا الاستجدام الأمثل للطاقات البشرية.

-أما فيما يخص **الفرضية الثانية** والتي مفادها "لجودة الخدمة ستة أبعاد يتم تحسين الخدمة من خلال رفع وتحسن هذه الابعاد" ومن خلال دراستنا توصلنا إلى **صحة** الفرضية وهذا من خلال تحديد مدى تحقيق الخدمات المقدمة للجودة المطلوبة.

-أما **الفرضية الثالثة** والتي مفادها "ساهمت تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية المدية " من خلال دراستنا توصلنا إلى **صحة** هذه الفرضية وهذا من خلال المزايا التي توفرها الإدارة لاعمومية وذلك من خلال رقمنة البيانات وتخزينها الكترونيا ومن خلال الاجهزة الحديثة وسرعتها في المعالجة وتقديم المعلومات لمن يطلبها

3-الاقتراحات والتوصيات:

بناءا على النتائج السابقة خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات:

- تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية.
- ضرورة التكوين المتواصل لإطارات العاملين بالمرافق العمومية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.

- تعميق الوعي بمفهوم التكنولوجيا في الإدارة العمومية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية.
- تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والخاص في هذا المجال.
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، لأن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس وأن نجاح المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه.

4-آفاق البحث:

هذه الدراسة لم تغطي جميع الأبعاد، إذ أبقت المجال مفتوحا للبحث في موضوع الدراسة، وكآفاق لهذا البحث تم تقديم المواضيع التالية:

-دور تكنولوجيا المعلومات في توفير الإبداع الإداري.

-دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمة العمومية.

-مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا الزبون.

-الاتصال الإداري وعلاقته بالخدمة العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

1/ الكتب:

1. أحمد شاكر العسكري – التسويق مدخل استراتيجي– دار زهران الشروق، الطبعة الأولى– عمان ، الأردن 2000.
2. برابنيس عبد القادر – تسويق الخدمات والخدمات العمومية – دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر، الطبعة الأولى – مصر 2014.
3. بشير العلاق ، حميد عبد النبي الطائي – تسويق الخدمات – دار زهران للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن 2007.
4. تامر البكري ، أحمد الرحومي – تسويق الخدمات المالية – دار إثراء للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن 2008.
5. توفيق محمد عبد المحسن محسن – قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايير والمقاييس– دار الفكر العربي – عمان ، الأردن 2005.
6. زهر عبد الرحيم عاطف – تسويق الخدمات – دار الراية للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن 2011.
7. عبد المالك ردمان الدناني – تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات – المكتب الجامعي الحديث، بدون بلد، 2005.
8. عدنان عواد الشوابكة – دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية – دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع – الطبعة العربية – عمان ، الأردن – 2011.
9. علاء فرج الطاهر – إدارة المعلومات والمعرفة – دار الراية للنشر والتوزيع – الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2010.

10. قاسم نايف علوان المحياوي – إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم، عمليات، تطبيقات – دار الشروق للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن 2006.

11. ماهر أبو المعاطي علي – الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات أسس نظرية – نماذج تطبيقية – دراسات ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، جامعة حلوان (سابقا) 2013.

12. محفوظ أحمد جودة – إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات – دار وائل للنشر، الطبعة الثانية – عمان ، الأردن 2006.

13. محمد الصيرفي – إدارة تكنولوجيا المعلومات IT – دار الفكر الجامعي – الإسكندرية – مصر– الطبعة الأولى 2009 .

14. محمد عبد العالي النعيمي وآخرون – إدارة الجودة المعاصرة – دار اليازوري للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن 2009.

15. محمود جاسم الصميدعي – مدخل التسويق المتقدم – زهران للنشر والتوزيع –– عمان ، الأردن 2000.

16. مصطفى يوسف كافي – نظم المعلومات المالية – دار المناهج للنشر والتوزيع – عمان، الأردن 2016.

17. معالي فهمي حيدر– نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية – الدار الجامعية – جامعة المنوفية – مصر 2002.

18. منعم زمزير، محمد الفيومي – إدارة الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات – الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات – الطبعة الأولى، القاهرة، مصر 2013.

19. هاني أحمد الضمور – تسويق الخدمات – دار وائل للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن 2000.

2/ الأطروحات والرسائل الجامعية:

20. بتقة حنان – تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة المسيلة – الجزائر– 2014/2013.

21. برغوفي وليد – تقييم جودة خدمات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية – رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة – الجزائر– 2014.

22. بسنوسي حنان – جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل – مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم – الجزائر– 2017/2016.

23. بشار سلمى – تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمة المصرفية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة – الجزائر – 2020/2019.

24. بشير كاوجة – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة – الجزائر– 2013/2012.

25. بلحاج نور الهدى – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2022/2021.

26. بلقيدوم صباح – أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر 2013/2012.

27. بن العمري رانية – دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية – مذكرة ماستر غير منشورة ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير– المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة – الجزائر– 2019/2018.

28. بن شيخ نور الهدى، صوفي فاطمة الزهراء – أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار– الجزائر– 2022/2021.

29. بوبكر عباسي – دورالتسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية – رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة – الجزائر– 2009.

30. بوتدارة صليحة ، سولامي كريمة – أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية ، أدرار – الجزائر– 2017/2016.

31. بوحسان سارة كنزة – الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير– جامعة منتوري قسنطينة – الجزائر – 2012/2011.

32. بوديسة محمد – تأثير جودة الخدمات الفندقية في السياحة دراسة مقارنة الجزائر، تونس – أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر– الجزائر– 2015/2014.

33. بوعلي فريدة ، فوضيل حكيمة – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة – مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج ، البويرة – الجزائر –2014/2013.

34. بوكراس فاطمة الزهراء، عكاك غنية – تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية – الجزائر– 2018/2017.

35. جقاوة أحمد – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبسب ولاية غرداية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية – الجزائر– 2021/2020.

36. جناة جدي – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة – الجزائر– 2019/2018.

37. خمائل كامل محمد الطائي – أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، العراق 2015.

38. ربيعة بقواسي، سليمة بليل – مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية – الجزائر– 2018/2017.

39. زغنوف عبد الغني– المعلومة في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال– رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم السياسية والإعلام – جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة – الجزائر- 2010/2009.

40. زواوي نادية – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية – مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، المركز الجامعي عين تموشنت – الجزائر – 2016/2015.

41. شهرزاد عواطي – أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي – الجزائر– 2019/2018.

42. الصديق بن بوزة – الاتصال التسويقي في ظل تكنولوجيا المعلومات – أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 – الجزائر، 2018/2017.

43. صياد صبرينة – تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا الزبائن المؤسسة البنكية الجزائرية– مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون ، تيارت – الجزائر– 2020/2019.

44. ضيف الله نسيمة – استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1– الجزائر– 2017/2016.

45. عادل غزالي – دور إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري – أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2 – الجزائر–2016/2015.

46. عمار محمد زهير تيناوي – دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال (MTN & Syriatel) – رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال التخصصي – الجامعة العربية السورية – سوريا 2019/2018.

47. فضالة حدة – أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة – الجزائر– 2013/2012.

48. فضيلة عزايزية – تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسات الاقتصادية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة – الجزائر– 2020/2019.

49. قادة دليلة – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر– مذكرة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة الجزائر3 – الجزائر– 2011/2010.

50. قاسيمي نذير، بن عايشة محمد – أثر معلومات التكنولوجية على أداء البنوك الجزائرية – رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر 2021/2020.

51. قريرة الضاوية – أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة – الجزائر– 2020/2019.

52. قوادرية عبد السلام، بن براهيم عبد الحق – تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الإفصاح المحاسبي للمؤسسة – رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر 2020/2019.

53. محمد عقايبية ، محمد متيجة – مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية CNAS ، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة يحي فارس ، المدية – الجزائر– 2022/2021.

54. محمود يحي زقوت – مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق وأثره في تحسين جودة خدمة التدقيق في قطاع غزة – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين 2016.

55. مرابط مراد – أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية – مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة – الجزائر– 2015/2014.

56. مسعودي راوية – التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3 – الجزائر– 2014/2013.

57. مصطفى محجوبي – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري – أطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة – الجزائر–2016/2015.

58. ميادة محمد عامر حسن – أثر تكنولوجيا المعلومات في ترويج الخدمات المصرفية – رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان 2017.

59. ميهوب سماح – أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية – أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2 – الجزائر– 2014/2013.

60. هناء عبداوي – مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية – أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير– جامعة محمد خيضر – بسكرة – الجزائر – 2016/2015.

61. زواغي محمد – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتحاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية – أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس – الجزائر – 2017/2016.

62. ياسع ياسمينة – دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة – رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس – الجزائر– 2011/2010.

3/ المجلات:

63. أمال سلطان ، صليحة عشي – تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على كفاءة أداء المؤسسة – المجلة الإنسانية للأمن الإنساني، جامعة باتنة 1 – الجزائر– السنة السادسة، المجلد 06، العدد 01 جانفي 2021.

64. بثينة لقمان أحمد – تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن – مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل – العراق – العدد 109، المجلد 34، 2012.

65. بديسي فهيمة، زويوش بلال – جودة الخدمات الصحية الخصائص ، الأبعاد والمؤشرات – مجلة الاقتصاد والمجتمع ، جامعة منتوري قسنطينة – الجزائر– العدد 07 ، 2011.

66. حياة بن سماعين، حكيمة بوغديري – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية – مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ، العدد الواحد والعشرون، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة – الجزائر– جوان 2017.

67. خلود عاصم – دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية – مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، بغداد ، العراق 2013.

68. ربيع نجم الدين الجعفري – تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية– مجلة القرطاس ، كلية الاقتصاد العجيلات ، جامعة الزاوية ، العدد 16 العجيلات – ليبيا – ديسمبر 2021.

69. سميرة صالحي، كنزة بودرهم – دورنظام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية – مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 12، العدد 01 ، ورقلة – الجزائر– 2022.

70. طرشاني سهام – الأساليب والتطبيقات الناجحة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 09 ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف – الجزائر– سبتمبر2013.

71. عبد الحكيم عمارية ، رشيدة سبتي – تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات – مجلة الباحث للعلوم الإنسانية والاجتماعية – كلية علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 1 – الجزائر– العدد 35/سبتمبر 2018.

72. محمد أمين حسان – أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، غزة – فلسطين – 2021/12/18.

73. مراد إسماعيل، عبدوس عبد العزيز– قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (Seroperf) – مجلة البشائر الاقتصادية، المركز الجامعي لعين تموشنت – الجزائر– المجلد الثالث، العدد 01 ، مارس 2017.

74. مساوي مباركة ، قارة إبتسام – دراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة السياحية على ترقية الوكالات السياحية الجزائرية – مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ، المجلد 14، العدد 03، 2020.

75. معروف جيلالي ، ليلى بن كعكع – أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية – مجلة نور للدراسات الاقتصادية ، المركز الجامعي نور البشير البيض، جامعة معسكر، مجلد 06 العدد 10 – الجزائر– جوان 2020.

76. معمر محمد أمبيا التومي – أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية – المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية – كلية التجارة ، جامعة قناة السويس، المجلد الثامن ، العدد الثالث – مصر 2017.

77. نازم محمود ملكاوي ، شحاده مفلح الغرايبه – تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الميزة التنافسية – مجلة جامعة جدارا للدراسات والبحوث ، المجلد الأول ، العدد الأول – الأردن – أيلول 2015.

78. نبيلة سليمان ، تيم علي عفيفة – دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الفندقية – مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 39، العدد 01 ، سوريا 2017.

3/ الملتقيات والمؤتمرات العلمية:

79. الشريف بوفاس، ربيع بلايلية – استخدام نموذج (Servqual) لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية – الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 –الجزائر– يومي 01 و 11 أفريل 2018.

80. طارق شنقال ، مهري شفيقة – استخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في التعليم الجامعي– الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 05–03/06 2014 جامعة سطيف 1 و2.

81. مجدي الشوربجي – أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول العربية – ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، جامعة الشلف –الجزائر– يومي 13 و 14 ديسمبر 2011.

4/ المقالات:

82. عز الدين مالك الطيب محمد - مستخلص حول دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الاسلامي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة أم درمان الاسلامية ، جمهورية السودان 2007.

5/ المواقع الالكترونية:

83. موقع الكتروني http://www.edarabia.com أطلع عليه بتاريخ : 18–03–2023/ 11:46.

84. موقع الكتروني– الجودة أسس ومفاهيم https://www.slideplayer.ae>slide أطلع عليه بتاريخ : 05–04–2023/ 15:00

85. موقع الكتروني– أهمية التكنولوجيا في العصر الحديث https://www.tbset.com أطلع عليه بتاريخ : 18–03–2023/ 11:59

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

86. Godefroy Damy Nguyen. L’entreprise numérique édition economica . Paris 2001

87. LAWEEN SAFAA ABDULNABI - THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN MARKETING TOURISM SERVICES - MASTER’S THESIS - INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES - NEAR EAST UNIVERSITY – NICOSIA – 2021

88. REIX.R : THEORIE DORGANISATION ET SYSTEME D'INFORMATION . ED. VENIBERT.1995

الملاحق

المتغيرات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	264	55,0	55,0	55,0
	أنثى	216	45,0	45,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

العمرية_الفئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سن 25 من أقل	60	12,5	12,5	12,5
	سنة 35 إلى 25 من	204	42,5	42,5	55,0
	سنة 45 إلى 36 من	177	36,9	36,9	91,9
	فوق فما سنة 46 من	39	8,1	8,1	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

العلمي_المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	156	32,5	32,5	32,5
	جامعي	204	42,5	42,5	75,0
	عليا دراسات	54	11,3	11,3	86,3
	أخرى	66	13,8	13,8	100,0

	Total	480	100,0	100,0	

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	282	58,8	58,8	58,8
	حرة أعمال	57	11,9	11,9	70,6
	طالب	39	8,1	8,1	78,8
	بطال	66	13,8	13,8	92,5
	متقاعد	6	1,3	1,3	93,8
	أخرى	30	6,3	6,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

نتائج إجابات المحور الأول

a1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	42	8,8	8,8	8,8
	موافق غير	273	56,9	56,9	65,6
	محايد	36	7,5	7,5	73,1
	موافق	75	15,6	15,6	88,8
	بشدة موافق	54	11,3	11,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

a2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	96	20,0	20,0	20,0
	موافق غير	291	60,6	60,6	80,6
	محايد	36	7,5	7,5	88,1
	موافق	27	5,6	5,6	93,8
	بشدة موافق	30	6,3	6,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

a3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	30	6,3	6,3	6,3
	موافق غير	237	49,4	49,4	55,6
	محايد	93	19,4	19,4	75,0
	موافق	84	17,5	17,5	92,5
	بشدة موافق	36	7,5	7,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

a4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	54	11,3	11,3	11,3
	موافق غير	279	58,1	58,1	69,4

	محايد	72	15,0	15,0	84,4
	موافق	69	14,4	14,4	98,8
	بشدة موافق	6	1,3	1,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

a5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	48	10,0	10,0	10,0
	موافق غير	252	52,5	52,5	62,5
	محايد	99	20,6	20,6	83,1
	موافق	54	11,3	11,3	94,4
	بشدة موافق	27	5,6	5,6	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

a6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	60	12,5	12,5	12,5
	موافق غير	222	46,3	46,3	58,8
	محايد	69	14,4	14,4	73,1
	موافق	96	20,0	20,0	93,1
	بشدة موافق	33	6,9	6,9	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

a7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	54	11,3	11,3	11,3
	موافق غير	261	54,4	54,4	65,6
	محايد	75	15,6	15,6	81,3
	موافق	57	11,9	11,9	93,1
	بشدة موافق	33	6,9	6,9	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

نتائج إجابات المحور الثاني

b1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	102	21,3	21,3	21,3
	موافق غير	270	56,3	56,3	77,5
	محايد	39	8,1	8,1	85,6
	موافق	39	8,1	8,1	93,8
	بشدة موافق	30	6,3	6,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

b2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	بشدة موافق غير	66	13,8	13,8	13,8
	موافق غير	168	35,0	35,0	48,8
	محايد	33	6,9	6,9	55,6
	موافق	135	28,1	28,1	83,8
	بشدة موافق	78	16,3	16,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

b3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	33	6,9	6,9	6,9
	موافق غير	198	41,3	41,3	48,1
	محايد	105	21,9	21,9	70,0
	موافق	45	9,4	9,4	79,4
	بشدة موافق	99	20,6	20,6	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

b4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	18	3,8	3,8	3,8
	موافق غير	216	45,0	45,0	48,8
	محايد	57	11,9	11,9	60,6
	موافق	93	19,4	19,4	80,0
	بشدة موافق	96	20,0	20,0	100,0

	Total	480	100,0	100,0	

b5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	99	20,6	20,6	20,6
	موافق غير	255	53,1	53,1	73,8
	محايد	66	13,8	13,8	87,5
	موافق	48	10,0	10,0	97,5
	بشدة موافق	12	2,5	2,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

c1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	24	5,0	5,0	5,0
	موافق غير	132	27,5	27,5	32,5
	محايد	123	25,6	25,6	58,1
	موافق	156	32,5	32,5	90,6
	بشدة موافق	45	9,4	9,4	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

c2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	45	9,4	9,4	9,4
	موافق غير	159	33,1	33,1	42,5
	محايد	66	13,8	13,8	56,3
	موافق	192	40,0	40,0	96,3
	بشدة موافق	18	3,8	3,8	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

c3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	72	15,0	15,0	15,0
	موافق غير	243	50,6	50,6	65,6
	محايد	51	10,6	10,6	76,3
	موافق	114	23,8	23,8	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

c4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	48	10,0	10,0	10,0
	موافق غير	138	28,7	28,7	38,8
	محايد	180	37,5	37,5	76,3
	موافق	108	22,5	22,5	98,8

	بشدة موافق	6	1,3	1,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

c5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	54	11,3	11,3	11,3
	موافق غير	258	53,8	53,8	65,0
	محايد	69	14,4	14,4	79,4
	موافق	81	16,9	16,9	96,3
	بشدة موافق	18	3,8	3,8	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	93	19,4	19,4	19,4
	موافق غير	315	65,6	65,6	85,0
	محايد	27	5,6	5,6	90,6
	موافق	45	9,4	9,4	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	99	20,6	20,6	20,6
	موافق غير	252	52,5	52,5	73,1
	محايد	75	15,6	15,6	88,8
	موافق	39	8,1	8,1	96,9
	بشدة موافق	15	3,1	3,1	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	84	17,5	17,5	17,5
	موافق غير	168	35,0	35,0	52,5
	محايد	111	23,1	23,1	75,6
	موافق	93	19,4	19,4	95,0
	بشدة موافق	24	5,0	5,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	54	11,3	11,3	11,3
	موافق غير	186	38,8	38,8	50,0
	محايد	99	20,6	20,6	70,6

	موافق	102	21,3	21,3	91,9
	بشدة موافق	39	8,1	8,1	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	81	16,9	16,9	16,9
	موافق غير	198	41,3	41,3	58,1
	محايد	75	15,6	15,6	73,8
	موافق	90	18,8	18,8	92,5
	بشدة موافق	36	7,5	7,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	69	14,4	14,4	14,4
	موافق غير	276	57,5	57,5	71,9
	محايد	33	6,9	6,9	78,8
	موافق	78	16,3	16,3	95,0
	بشدة موافق	24	5,0	5,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	123	25,6	25,6	25,6
	موافق غير	231	48,1	48,1	73,8
	محايد	48	10,0	10,0	83,8
	موافق	48	10,0	10,0	93,8
	بشدة موافق	30	6,3	6,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

d8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	138	28,7	28,7	28,7
	موافق غير	204	42,5	42,5	71,3
	محايد	21	4,4	4,4	75,6
	موافق	78	16,3	16,3	91,9
	بشدة موافق	39	8,1	8,1	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

e1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	72	15,0	15,0	15,0
	موافق غير	231	48,1	48,1	63,1

	محايد	27	5,6	5,6	68,8
	موافق	108	22,5	22,5	91,3
	بشدة موافق	42	8,8	8,8	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

e2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	75	15,6	15,6	15,6
	موافق غير	222	46,3	46,3	61,9
	محايد	51	10,6	10,6	72,5
	موافق	96	20,0	20,0	92,5
	بشدة موافق	36	7,5	7,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

e3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	63	13,1	13,1	13,1
	موافق غير	165	34,4	34,4	47,5
	محايد	123	25,6	25,6	73,1
	موافق	75	15,6	15,6	88,8
	بشدة موافق	54	11,3	11,3	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

e4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	81	16,9	16,9	16,9
	موافق غير	177	36,9	36,9	53,8
	محايد	84	17,5	17,5	71,3
	موافق	63	13,1	13,1	84,4
	بشدة موافق	75	15,6	15,6	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

e5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	57	11,9	11,9	11,9
	موافق غير	156	32,5	32,5	44,4
	محايد	105	21,9	21,9	66,3
	موافق	90	18,8	18,8	85,0
	بشدة موافق	72	15,0	15,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

f1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	78	16,3	16,3	16,3

	موافق غير	270	56,3	56,3	72,5
	محايد	48	10,0	10,0	82,5
	موافق	63	13,1	13,1	95,6
	بشدة موافق	21	4,4	4,4	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

f2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	42	8,8	8,8	8,8
	موافق غير	246	51,2	51,2	60,0
	محايد	102	21,3	21,3	81,3
	موافق	66	13,8	13,8	95,0
	بشدة موافق	24	5,0	5,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

f3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	24	5,0	5,0	5,0
	موافق غير	249	51,9	51,9	56,9
	محايد	117	24,4	24,4	81,3
	موافق	42	8,8	8,8	90,0
	بشدة موافق	48	10,0	10,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

f4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	135	28,1	28,1	28,1
	موافق غير	159	33,1	33,1	61,3
	محايد	39	8,1	8,1	69,4
	موافق	63	13,1	13,1	82,5
	بشدة موافق	84	17,5	17,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

f5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	66	13,8	13,8	13,8
	موافق غير	267	55,6	55,6	69,4
	محايد	72	15,0	15,0	84,4
	موافق	51	10,6	10,6	95,0
	بشدة موافق	24	5,0	5,0	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

g1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	بشدة موافق غير	66	13,8	13,8	13,8
	موافق غير	183	38,1	38,1	51,9
	محايد	78	16,3	16,3	68,1
	موافق	102	21,3	21,3	89,4
	بشدة موافق	51	10,6	10,6	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

g2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	75	15,6	15,6	15,6
	موافق غير	252	52,5	52,5	68,1
	محايد	72	15,0	15,0	83,1
	موافق	63	13,1	13,1	96,3
	بشدة موافق	18	3,8	3,8	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

g3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	66	13,8	13,8	13,8
	موافق غير	159	33,1	33,1	46,9
	محايد	102	21,3	21,3	68,1
	موافق	45	9,4	9,4	77,5
	بشدة موافق	108	22,5	22,5	100,0

	Total	480	100,0	100,0	

g4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	39	8,1	8,1	8,1
	موافق غير	198	41,3	41,3	49,4
	محايد	105	21,9	21,9	71,3
	موافق	69	14,4	14,4	85,6
	بشدة موافق	69	14,4	14,4	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

g5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	66	13,8	13,8	13,8
	موافق غير	228	47,5	47,5	61,3
	محايد	81	16,9	16,9	78,1
	موافق	69	14,4	14,4	92,5
	بشدة موافق	36	7,5	7,5	100,0
	Total	480	100,0	100,0	

معامل كرونباخ ألفا

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,786	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,951	33

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,957	40

المتوسطات والإنحراف المعياري

	Moyenne	Ecart type	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
b1	2,2188	1,06572	1,207	,111	,960	,222
b2	2,9812	1,35452	,095	,111	-1,378	,222
b3	2,9563	1,26795	,490	,111	-1,032	,222
b4	3,0688	1,26188	,358	,111	-1,337	,222
b5	2,2063	,96340	,928	,111	,574	,222
c1	3,1375	1,07634	-,064	,111	-,893	,222
c2	2,9562	1,12114	-,155	,111	-1,234	,222
c3	2,4312	1,01114	,444	,111	-,984	,222

c4	2,7625	,95288	-,120	,111	-,675	,222
c5	2,4813	1,01947	,745	,111	-,212	,222
d1	2,0500	,78981	1,060	,111	1,250	,222
d2	2,2062	,96340	,970	,111	,803	,222
d3	2,5938	1,13198	,326	,111	-,786	,222
d4	2,7625	1,14950	,350	,111	-,838	,222
d5	2,5875	1,18650	,502	,111	-,760	,222
d6	2,4000	1,07467	,915	,111	-,032	,222
d7	2,2313	1,12602	1,016	,111	,312	,222
d8	2,3250	1,26895	,812	,111	-,538	,222
e1	2,6188	1,23047	,555	,111	-,923	,222
e2	2,5750	1,18736	,576	,111	-,755	,222
e3	2,7750	1,19472	,375	,111	-,759	,222
e4	2,7375	1,31708	,460	,111	-,970	,222
e5	2,9250	1,25904	,236	,111	-1,040	,222
f1	2,3313	1,03622	,966	,111	,303	,222
f2	2,5500	,99979	,768	,111	-,003	,222
f3	2,6688	1,04824	,956	,111	,110	,222
f4	2,5875	1,45663	,534	,111	-1,153	,222
f5	2,3750	1,01193	,981	,111	,504	,222
g1	2,7688	1,23225	,347	,111	-,994	,222
g2	2,3687	1,01731	,825	,111	,116	,222
g3	2,9375	1,36931	,319	,111	-1,176	,222
g4	2,8563	1,19941	,498	,111	-,828	,222
g5	2,5438	1,12393	,701	,111	-,344	,222
N valide (liste)						

	Moyenne	Ecart type	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
a1	2,6375	1,18174	,824	,111	-,538	,222
a2	2,1750	1,01687	1,402	,111	1,746	,222
a3	2,7063	1,06528	,670	,111	-,481	,222
a4	2,3625	,90571	,795	,111	,089	,222
a5	2,5000	1,00728	,868	,111	,252	,222
a6	2,6250	1,13999	,543	,111	-,707	,222
a7	2,4875	1,06169	,916	,111	,138	,222
N valide (liste)						

نتائج اختبار الفرضيات

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	m2[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,648[a]	,420	,419	3,73440

a. Prédicteurs : (Constante), m2

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4829,905	1	4829,905	346,335	,000[b]
	de Student	6666,077	478	13,946		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), m2

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	8,237	,526		15,665	,000
	m2	,689	,037	,648	18,610	,000

a. Variable dépendante : m1

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode

1	m3[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,541[a]	,293	,291	4,12393

a. Prédicteurs : (Constante), m3

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3366,731	1	3366,731	197,964	,000[b]
	de Student	8129,250	478	17,007		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), m3

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	8,605	,659		13,052	,000

	m3	,646	,046	,541	14,070	,000

a. Variable dépendante : m1

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	m4[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,645[a]	,416	,415	3,74641

a. Prédicteurs : (Constante), m4

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4786,985	1	4786,985	341,061	,000[b]
	de Student	6708,996	478	14,036		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), m4

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	7,461	,570		13,100	,000
	m4	,524	,028	,645	18,468	,000

a. Variable dépendante : m1

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	m5[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,692[a]	,479	,478	3,53885

a. Prédicteurs : (Constante), m5

ANOVA[a]

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.

1	Régression	5509,759	1	5509,759	439,954	,000[b]
	de Student	5986,222	478	12,523		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), m5

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	8,011	,480		16,688	,000
	m5	,696	,033	,692	20,975	,000

a. Variable dépendante : m1

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	m6[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,675[a]	,455	,454	3,61909

a. Prédicteurs : (Constante), m6

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5235,211	1	5235,211	399,700	,000[b]
	de Student	6260,770	478	13,098		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), m6

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	7,255	,538		13,481	,000
	m6	,818	,041	,675	19,993	,000

a. Variable dépendante : m1

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	m7[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,606[a]	,368	,366	3,90019

a. Prédicteurs : (Constante), m7

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4224,894	1	4224,894	277,744	,000[b]
	de Student	7271,088	478	15,211		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), m7

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	8,889	,546		16,277	,000
	m7	,639	,038	,606	16,666	,000

a. Variable dépendante : m1

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	tf[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : m1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,763[a]	,583	,582	3,16760

a. Prédicteurs : (Constante), tf

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6699,892	1	6699,892	667,742	,000[b]
	de Student	4796,090	478	10,034		
	Total	11495,981	479			

a. Variable dépendante : m1

b. Prédicteurs : (Constante), tf

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,875	,546		7,091	,000
	tf	,158	,006	,763	25,841	,000

a. Variable dépendante : m1



جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

استبيان

سيداتي سادتي الكرام:

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بجامعة يحي فارس بالمدية بعنوان " **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة) – بلدية المدية –** نضع بين أيديكم هذا الاستبيان طالبين من حضرتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة قصد جمع المعلومات الخاصة بموضوع بحثنا، علما أن هذه المعلومات ستعامل بسرية تامة ولغرض البحث العلمي.

أشكركم مسبقا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة.

من إعداد: **تحت إشراف:**

ط/قمانة كنزة **د/ضويفي شفيقة**

ط/عثماني ذهبية

ضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة .

1- الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- **الجنس:**

أنثى ☐ ذكر ☐

- **الفئة العمرية:**

أقل من 25 سنة ☐ 25-35سنة ☐ 36-45 سنة ☐

46 سنة فما فوق ☐

- **المؤهل العلمي:**

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

- **المهنة:**

موظف ☐ أعمال حرة ☐ طالب ☐ بطال ☐

متقاعد ☐ أخرى ☐

2-الجزء الثاني: المعلومات الخاصة بالدراسة

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تستعمل البلدية مختلف الأساليب الحديثة والمتطورة لتقديم الخدمة للمواطنين تتماشى مع معايير الجودة المطلوبة.					
02	لموظفي البلدية القدرة على التعامل بالوسائل الحديثة والمتطورة					
03	البلدية تتوفر على مختلف الأجهزة والمعدات والوسائل لتقديم الخدمة بشكل سريع و بجودة عالية					
04	تسعى البلدية إلى تطوير تقديم خدماتها بالشكل الذي يساعد المواطن ويحقق رضاه					
05	هناك ترابط بين أقسام البلدية والإدارة العامة مما يسهل ويسرع تقديم الخدمة					
06	تهتم البلدية بتحديث الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمة من وقت لآخر وجعلها تتواكب مع آخر التطورات					
07	تملك البلدية موقع الكتروني بنظام التوثيق الوطني يسهل الوصول إلى قاعدة البيانات و الإستفادة منها					

المحور الثاني: جودة الخدمة في البلدية

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1/الملموسية						
01	مظهر موظفي البلدية لائق ومحترم مع طبيعة الوظيفة المسندة لهم					
02	التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل ومميز معاصر و حديث					
03	التصميم الداخلي للبلدية يوفر جوا مريحا للمواطن					
04	قاعات الانتظار في البلدية مريحة					
05	موقع البلدية واضح ومعروف ويمكن الوصول إليه بسهولة					
2/الاعتمادية						
01	تقوم البلدية بتقديم خدمات خالية من الأخطاء					
02	تؤدي البلدية خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير					
03	تتسم البلدية بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع					
04	تحرص البلدية على حل مشاكل المواطنين من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية					
05	تلتزم البلدية بتقديم كل الخدمات المسندة إليها					
3/الاستجابة						
01	موظفو البلدية على استعداد تام لتقديم المساعدة للمواطنين					
02	يسعى موظفو البلدية لمساعدة المواطنين في حل المشاكل التي تواجههم في الحصول على الخدمة					
03	يستجيب موظفو البلدية لاحتياجات المواطنين مهما كانت درجة انشغالهم					
04	تهتم إدارة البلدية بشكاوي واستفسارات المواطنين					
05	يتم اختصار بعض الإجراءات من قبل الموظفين بهدف تسريع تقديم الخدمة					
06	يقدم الموظفون الخدمة للمواطنين حسب أولوية دخولهم للبلدية وبدون تجاوز					
07	يتوفر في البلدية لوحات ارشادية عند تقديم الخدمات					
08	يتوفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للمواطنين					

4/الثقة والأمان						
01	سلوك الموظفين في البلدية يجعلك تثق بهم					
02	تشعر بالأمان عند تعاملك مع الموظفين في البلدية					
03	عمل الموظفين في البلدية يتسم بالشفافية والوضوح					
04	تولي البلدية أهمية السرية للمعلومات الخاصة بالمواطنين					
05	تشعر بحرص البلدية على أن تكون الاتصالات الخاصة بالمواطنين سرية					
5/التعاطف						
01	يسعى الموظفون على تقديم النصائح لك في اختيار الخدمة الملائمة					
02	للموظفين الخبرة الكافية لتقديم النصائح المختلفة					
03	تولي البلدية الاهتمام الشخصي بالمواطنين و بمستوى الخدمة المقدمة لهم					
04	ساعات عمل البلدية ملائمة لجميع المواطنين					
05	تسعى البلدية لتقديم تسهيلات لوصول الخدمة للمواطن					
6/الاتصال						
01	يتمتع الموظفون بمهارة عالية في الحوار والاتصال مع المواطنين لكل فئات المجتمع					
02	يمارس الموظفون معاملة لائقة مع المواطنين					
03	عند اتصال المواطن بمصلحة من مصالح البلدية لا ينتظر طويلا حتى يتم الرد عليه					
04	تستعمل البلدية مختلف الوسائل للتعريف بخدماتها الجديدة					
05	موظفو البلدية يولون أهمية بالغة للمساعدة الفردية للمواطن والاتصال به					

نشكر لكم حسن تعاونكم

قائمة المحكمين

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة
د.حيولة ايمان	أستاذ محاضر –أ–	جامعة المدية
د.موساوي وردة	أستاذ محاضر –أ–	جامعة المدية
د,فرطاسي حفيظة	أستاذ محاضر –أ–	جامعة المدية