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

الموضوع:

دور و أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات

-دراسة حالة بلدية وزرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

إعداد الطالبين:

رابحي عمار

غلام عبد النور

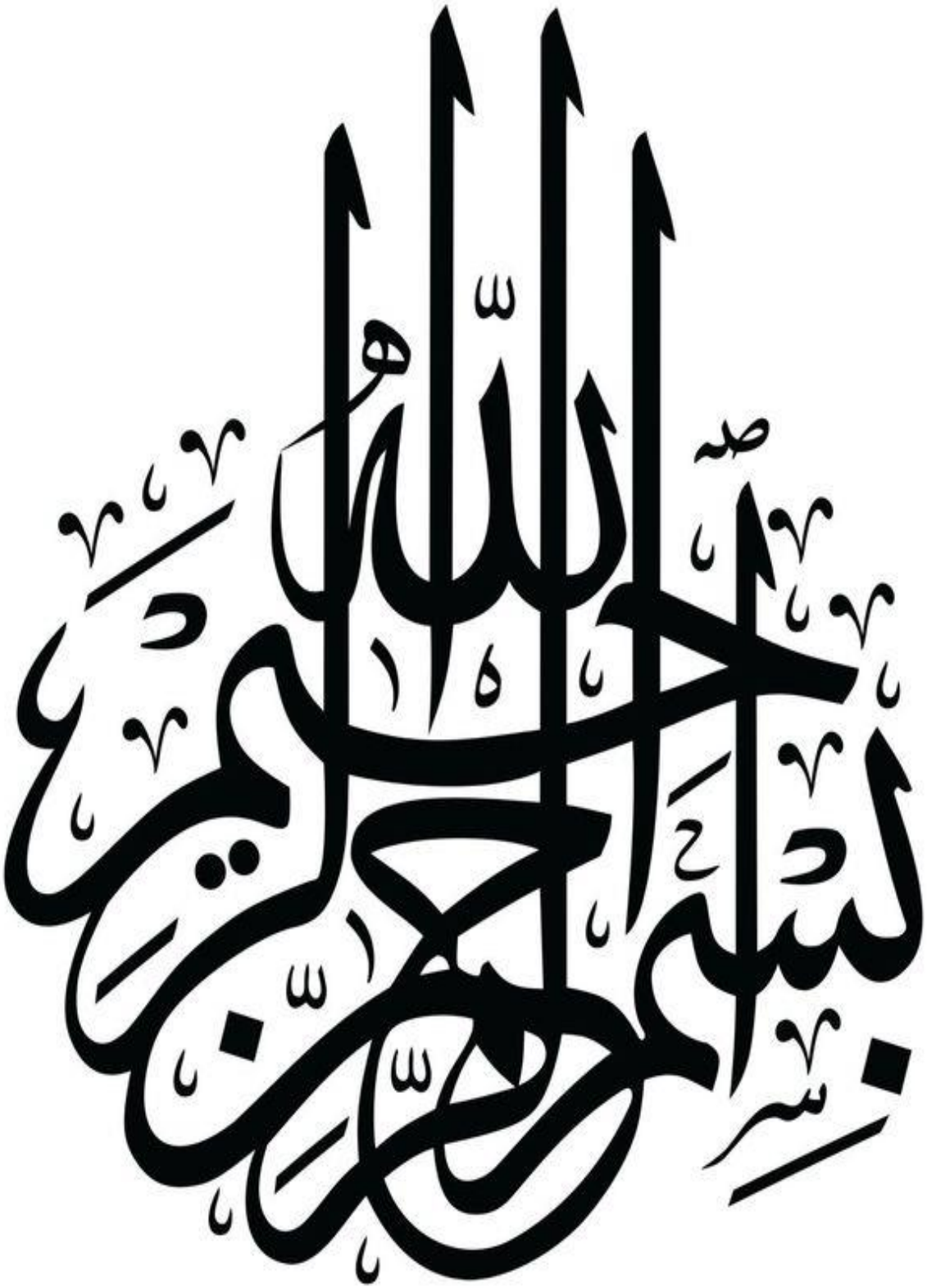
تحت إشراف الأستاذ:

د.بوعزيز

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب و الاسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. جبارة مراد	أستاذ تعليم عالي	جامعة المدية	رئيسا
د. عبد الرزاق بوعزيز	أستاذ تعليم عالي	جامعة المدية	مقررا
د.جعفري جمال	أستاذ تعليم عالي	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية : 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان :

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم :

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و إمتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه و نشهد أن سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه و أتباعه و سلم.

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أعانوني و شجعوني على الإستمرار في مسيرة العلم و النجاح و إكمال الدراسة الجامعية والبحث كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ الدكتور **"بوعزيز"** الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و إستكمال هذا العمل إلى كل أساتذة قسم العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، كما أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل.

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين



اهداء

إلى من وضع المولى – سبحانه وتعالى – الجنة تحت قدميها، ووقَّرها في كتابه

العزيز...(أمي الحبيبة)

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل عليَّ طيلة حياته

(أبي المُوقَّر).

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب

إلى أصدقائي ومعارفي الذين أُجلُّهم وأحترمهم..

إلى أساتذتي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية.

رابحي عمار





اهداء

إلى رمز التفاني والإخلاص، إلى من علَّمتني العطاء، وغمرتني بحنانها وكرمها

أمي الحبيبة

إلى منبت الخير والتضحية والإيثار

والدي الكريم

إلى مثال العطاء والكبرياء والتضحية

إخواني وأخواتي

إلى جميع أصدقائي و كل من تلقَّيتُ منهم النصح والدعم

أهديكم خلاصة جُهدي العلمي.

غلام عبد النور



فهرس المحتويات

الشكر

الإهداء

الفهرس I

قائمة الجداول V

قائمة الأشكال..... VI

قائمة الملاحق..... VII

ملخص VIII

مقدمة..... أ–د

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد..... 1

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا..... 2

المطلب الأول :مفهوم التكنولوجيا و خصائصها..... 2

المطلب الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا..... 4

المطلب الثالث:أهمية التكنولوجيا 6

المطلب الرابع:مكونات التكنولوجيا..... 7

المبحث الثاني: ماهية المعلومات..... 10

المطلب الأول:تعريف المعلومات..... 10

المطلب الثاني: خصائص المعلومات.....12

المطلب الثالث:مصادر المعلومات 14

المطلب الرابع: أنواع المعلومات.....16

المبحث الثالث: ماهية الاتصال.....17

المطلب الأول: تعريف الاتصال.....17

المطلب الثاني: مكونات عملية الاتصال.....19

المطالب الثالث: أهداف عملية الاتصال.....20

المطلب الرابع: نماذج الاتصال و أنواعه.....21

المبحث الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها.....26

المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....26

المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....31

المطلب الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....34

خلاصة الفصل.....36

الفصل الثاني : عموميات حول جودة الخدمة

تمهيد.....37

المبحث الأول: ماهية الجودة و الخدمة.....38

المطلب الأول : تعريف الخدمة وطبيعتها.....38

المطلب الثاني: خصائص الخدمة وأهميتها.....40

المطلب الثالث: تعريف الجودة وأهميتها وأهدافها.....44

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة.....48

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة 48

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة.....49

المطلب الثالث: الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة..... 50

المبحث الثالث: أبعاد جودة الخدمة وخطوات تحقيقها.....51

المطلب الأول : خطوات تحقيق جودة الخدمة.....51

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة.....55

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة.....58

المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.....63

خلاصة الفصل.....64

الفصل الثالث:دراسة ميدانية لدور وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات في بلدية وزرة

تمهيد.....65

المبحث الأول: تقديم المؤسسة المعنية بالدراسة بلدية وزرة.....66

المطلب الأول:نبذة عن بلدية وزرة.....66

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية وزرة.....67

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....70

المطلب الأول: منهجية الدراسة المتبعة.....70

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.....79

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.....94

خلاصة الفصل.....100

الخاتمة.....101

قائمة المصادر و المراجع.....104

الملاحق.....108

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	33
1-2	يوضح الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة	56
1-3	مقياس ليكرث الثلاثي ودلالة فئاته	72
2-3	اختبار التوزيع الطبيعي	75
3-3	الصدق البنائي لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات	76
4-3	الصدق البنائي لفقرات محور جودة الخدمة	77
5-3	معامل الثبات ألفا كرومباخ للاستبيان	78
6-3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	79
7-3	توزيع أفراد العينة حسب السن	80
8-3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	81
9-3	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	82
10-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد الأجهزة والبرمجيات	84
11-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد شبكات الاتصال	86
12-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد جودة قواعد المعلومات والبيانات	88
13-3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد جودة الخدمة	90
14-3	اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	94
15-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى	95
16-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	97
17-3	اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	98

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1–1	التكنولوجيا و مكوناتها	8
2–1	العلاقة بين المعلومات و المعرفة	12
3–1	مكونات عملية الاتصال	19
4–1	عناصر نموذج شانون	21
5–1	عناصر نموذج فينر	22
1–2	أهداف الجودة	46
2–2	هرم ماسلو للحاجات	52
1–3	الهيكل التنظيمي لبلدية وزرة	67
2–3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	79
3–3	توزيع أفراد العينة حسب السن	80
4–3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	81
5–3	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	83

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	اختبار التوزيع الطبيعي	108
2	الصدق البنائي للاستبيان	108
3	معامل الثبات الفاكرومباخ	111
4	البيانات الشخصية لأفراد العينة	113
5	التكرارات والنسب المئوية للعبارات	114
6	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	120
7	اختبار فرضيات الدراسة	121
8	الاستبيان	129–125
9	قائمة المحكمين	131

ملخص:

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

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

و تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا ما أسفرت عليه نتائج تحليل الاستبيان الموزع على مواطني بلدية وزرة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا ، المعلومات، الجودة، الخدمة العمومية، الاتصال

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 Ouzera Municipality.

Keywords: information technology, quality, public service

مقدمة عامة

مقدمة:

لقد شهد العالم في هذا العصر تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من تكنولوجيا المعلومات الحديثة وإداراتها وشبكات الاتصالات والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف حيث يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي ثورة حقيقية في عالم الإدارة مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية. وظهور تكنولوجيا المعلومات تعمل على حماية الكيان والارتقاء بالأداء الإداري وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة كأمسية إستراتيجية بما تساهم من الدعم والمساعدة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع واتخاذ القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل وتقديم جودة الخدمات الالكترونية وفق معايير فنية و تقنية عالية تواكب العصر.

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

متغيرات البحث:

- المتغير المستقل: ويتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- المتغير التابع: ويتمثل في جودة الخدمة

- **أولاً: الإشكالية الرئيسية**

– إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية وزرة ؟

و لمعالجة هذه الإشكالية قسمناها إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ ما هي خصائصها ؟ .
- كيف يمكن تحسين جودة الخدمة من خلال أبعادها ؟
- هل تحسنت الخدمة العمومية بإدخال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة حيز الخدمة ببلدية وزرة ؟
- هل يوجد تأثير لاستخدام الاجهزة والبرامج الحديثة وشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات؟

- **ثانيا: الفرضيات**

- لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية وآثار إيجابية و آثار سلبية
- لجودة الخدمة أبعاد يتم تحسين الخدمة من خلال رفع وتحسين هذه الأبعاد .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية ببلدية وزرة
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a < 0.05$) للاجهزة والبرمجيات في تحسين جودة الخدمات في بلدية وزرة المدية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a < 0.05$) لشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة المدية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a < 0.05$) لجودة قواعد المعلومات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة المدية

- **ثالثا: أهداف الدراسة**

- تحديد وشرح المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و مكوناتها وأثارها.
- التعرف أكثر على الخدمات العمومية المقدمة ومعرفة وجهة نظر المواطنين حول جودة الخدمة المقدمة من البلدية
- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات والمرافق العمومية

- **رابعا: مبررات اختيار الموضوع**

- دخول موضوع البحث ضمن التخصص

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت من بين أهم العوامل الأساسية في عصرنا الحالي لنجاح وبقاء المؤسسات

- إمكانية البحث في هذا الموضوع والقدرة على الوصول على المعلومات المتعلقة بالبحث من خلال توفر الكم الهائل من المراجع والمصادر

- **خامسا: أهمية الدراسة**

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 الأساليب التقليدية في الخدمات العمومية الجزائرية.

- **سادسا: المنهج المتبع في البحث**

بهدف الإجابة على إشكالية البحث واثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، باعتباره ملائما لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع.

بينما تم الاعتماد على منهج إحصائي وصفي فيما يخص الجانب التطبيقي وذلك من خلال إسقاط الدراسة على واقع الخدمات المقدمة من طرف البلدية، كما وضعنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة حيث يتكون الاستبيان من بابين : الباب الأول على متغيرات مستقلة للإجابة عن الاشكالية المطروحة تم استخدام مجموعة من الأدوات أهمها :

طريقة المسح المكتبي: وذلك بالاعتماد على الكتب المجلات، رسائل الدكتوراه والماجستير، بالإضافة إلى بعض المواقع المتوفرة على شبكة الإنترنت.

الاستبيان و الملاحظة: وذلك لغرض الحصول على المعلومات الميدانية.

- **سابعا: هيكل الدراسة**

كما قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول اثنان منها تتعلق بالجانب النظري و الثالث فهو دراسة حالة.حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية التكنولوجيا من خلال إبراز مفهومها و أهم خصائصها و مراحل تطورها بالإضافة إلى ذكر أهمية التكنولوجيا و مكوناتها ، كما تناولنا في المبحث الثاني مفهوم المعلومات و خصائصها و كذلك إبراز مصادر المعلومات و أنواعها ، بينما يعالج المبحث الثالث ماهية الاتصال من خلال تعريف الاتصال و التطرق إلى مكونات عملية الاتصال و أهدافها إضافة على ذلك التعرف على نماذج الاتصال و أنواعه. بينما يعالج المبحث الرابع مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه عموميات حول جودة الخدمة فتطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الجودة و الخدمة من خلال التعريف بالخدمة و طبيعتها و ذكر أهم خصائصها و أهميتها بالإضافة إلى تعريف الجودة وأهميتها وأهدافها، لننتقل للمبحث الثاني الذي تناولنا فيه ماهية جودة الخدمة من خلال التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة و أهميتها و خصائصها الرئيسية ، بينما يعالج المبحث الثالث أبعاد جودة الخدمة و خطوات تحقيقها نماذج قياسها مع إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.

و يتضمن الفصل الثالث الجانب التطبيقي للدراسة ففي المبحث الأول المعنون بتقديم المؤسسة المعنية بالدراسة–بلدية وزرة– كما خصصنا المبحث الثاني لتبيان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية مع تحليل و تفسير نتائج الدراسة و أخيرا اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

- **ثامنا: الدراسات السابقة**

من أجل الدخول في الموضوع والتعمق فيه تم التطرق لبعض الدراسات السابقة والاستعانة بها والتي تناولت أحد متغيرات موضوع البحث المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة داخل المؤسسة العمومية ومن بين هذه الدراسات نذكر:

1- دراسة أمينة قدايفة (2014) " أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أمُحَّد بوقرة بومرداس شعبة العلوم الاقتصادية تخصص الإدارة التسويقية. وهدفت الدراسة إلى تبيان الأثر الذي تبرزه تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي كما تهدف إلى البحث في مختلف جوانب موضوع تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة، خاصة مع تزايد الوعي لدى الزبون وتطلعه للحصول على تشكيلة السلع توصلت الباحثة إلى وجود علاقة تأثير بين

تكنولوجيا المعلومات وكل من تقديم السلع / الخدمات الترويج البيئة المادية والعمليات، وعدم وجود علاقة تأثير بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من (التسعير، التوزيع، الناس مزودي الخدمة).

2- دراسة بوعنان نور الدين (2007) " **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**"، مذكرة مقدمة صمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، جامعة مُحَّد بوضياف المسيلة تخصص علوم التسيير فرع التسويق. حيث حاول الطالب تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث و قد ركزت دراسته بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات و نماذج وتطرق أيضا إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات و توقعات العملاء الذي بدر و يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء وطرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة، من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسن جودة الخدمات، وتوصل من خلال الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

لذا جاءت دراستنا هذه كمحاولة لتكملة ولو بعضا من النقائص أو النقاط التي لم تتعرض لها هذه الدراسات، كالتعرض بالتفصيل على مفهومي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة وإبراز العلاقة الوطيدة بينهما والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة وإسقاط هذه العلاقة وهذا الدور داخل بلدية وزرة.

- **تاسعا: حدود البحث:**

أ- الحدود المكانية: الدراسة تتمحور حول الخدمة العمومية، تحديدا ببلدية وزرة التي وقع عليها الاختيار للدراسة التطبيقية.

ب- الحدود الزمانية: ابتداءا من شهر أفريل 2024.

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 مما يصعب جمع المعلومات.
- صعوبة ضبط حدود الموضوع وطيفية تقسيمه.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تطورات مذهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك من خلال ثورة المعلومات و الصناعات الالكترونية بما تتضمن من أجهزة الحاسوب و الاتصالات و شبكات الاتصال بمختلف أنواعها و التي ربطت العالم بشبكات معلوماتية بالغة التطور، سهلت انتقال المعلومات في مختلف المجالات بين دول العالم و قربت المسافات و تخطت الأزمان ، حيث أدى هذا التطور إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل سريع جدا و التي استطاعت أن تغزو جميع الميادين بهدف تلبية حاجات المستفيدين و تسهيل أداء الأعمال بأكثر كفاءة و فعالية و تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من رموز التقدم في هذا العصر، فقد غزت الحياة العصرية و اتسعت دائرة استخداماتها و خاصة و قد أثبتت الدراسات أن لها القدرة على مواجهة مشاكل المجتمعات التي كانت تعتبر في ما مضى مستعصية الحل و التغلب عليها بكفاءة و فعالية أكبر. و في هذا الفصل سيتم التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل مفصل و ذلك من خلال :

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

المبحث الثالث: ماهية الاتصال

المبحث الرابع: مكونات و استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

شهدت التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وكان لها تأثيرات مباشرة على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مما جعل التنمية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانات المتوفرة والمتجددة لهذه التكنولوجيا.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا و خصائصها

مصطلح التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولا في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق له من طرف المتخصصين.

أولا: مفهوم التكنولوجيا

كلمة التكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من اللبس والتأويل ، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما. و يرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، و الثاني (Logos) أي العلم أو النهج لذا تكون بكلمة واحدة حب علم التشغيل الصناعي.[1]

[1] غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الأردن ط1 2008 ص22

وهناك من يرى أن التكنولوجيا ما هي إلا تطوير للعملية الإنتاجية والأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج وتطوير أساليب العمل، وآخرون يرون أنها الأساليب والعمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغيير المدخلات إلى مخرجات تتمثل في السلع والخدمات. [2]

وتعرف بأنها العمليات والتقنيات و المكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، والمعلومات والأفكار) إلى المخرجات (المنتجات والخدمات). [3]

[2] محمد العريفي "إدارة التكنولوجيا،دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الأردن ط1 2008 ص 22
[3] غسان قاسم اللامي مرجع سابق 2008 ص23

ثانيا: خصائص التكنولوجيا

تتمثل خصائص التكنولوجيا فيما يلي: [1]

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله و أهدافه ونظرياته

- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة

- التكنولوجيا عملية نفس حياه الإنسان

- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات

- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات

- التكنولوجيا تهدف للوصول لا إلى حل المشكلات

- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تمتهن دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين

المطلب الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا

مرت التكنولوجيا، مثل غيرها من جوانب المعرفة الإنسانية، عبر مراحل تاريخية امتدت لمدة طولية من الزمن وأهمها:[2]

- مرحلة الصناعات اليدوية

- مرحلة الآلية أو المكننة

[1] فريدة بوعلي-حكيمة فوضيل "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة" مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة اكلي محمد اولحاج البويرة ، الجزائر 2014 ص 4-5

[2] غسان قاسم اللامي مرجع سبق ذكره ص 29

- مرحلة الإنتاج الواسع

- مرحلة التحكم الآلي أو الأتمتة

- مرحلة التحكم الذاتي

وما زالات جميع أنواع التكنولوجيا أعلاه مستخدمة في مختلف المجتمعات الإنسانية رغم التطورات التي شملت المراحل الأولى منها كما أن استخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة أثر كثيرا في عمل المنظمات المعاصرة إذ دخل وبشكل مكثف و متزايد في الأداء الفني و الإداري في المنظمات حسب مستويات استخداماتها للتكنولوجيا.

المطلب الثالث: أهمية التكنولوجيا

أهمية التكنولوجيا

لكل شيء في الحياة له أهمية بالنسبة للآخرين و التكنولوجيا كغيرها لها أهمية وهذه الأهمية يمكن إدراجها في النقاط التالية:[1]

– زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديد، أو من حال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد.

– إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد.

–ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.

– زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية ، من خلال التواصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية، بما يحقق الزيادة في إنتاج الموارد.

–اكتشاف طرق و وسائل إنتاج جديدة من خلال التطور التكنولوجي بالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلمة بتحقيق الكفاءة عند ما تتبنى منظمة تكنولوجيا معينة عليها مراعاة ما يلي : – تكلفتها القاعدي – رد فعل العاملين إزاء هذه التكنولوجيا

– التدريب اللازم لها –المنافع المنتظرة منها

[1] فليخ خلف، اقتصاد المعرفة الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث الأردن 2007 ص 147-148

المطلب الرابع: مكونات التكنولوجيا

مما لا شك فيه أن أي كان مما خلق وضع على وجه الأرض، إلا وله مكونات يتكون منها و كذا المراحل التي يمر بها لكي يصبح على ما هو عليه الآن، وهذا ما دفعنا إلى التطرق لمكونات ومراحل تطور التكنولوجيا في هذا الفرع.[1]

- **مكونات التكنولوجيا**

تتكون التكنولوجيا كغيرها من الأنظمة والتقنيات من مايلي:[2]

1- المدخلات (Tnputs) : وتشتمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد ، نظريات ، بحوث ، آلات مواد ، خدمات ، أموال ، أساليب عمل ، تسهيلات و تنظيمات إدارية...الخ

2- العمليات(Processes): وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

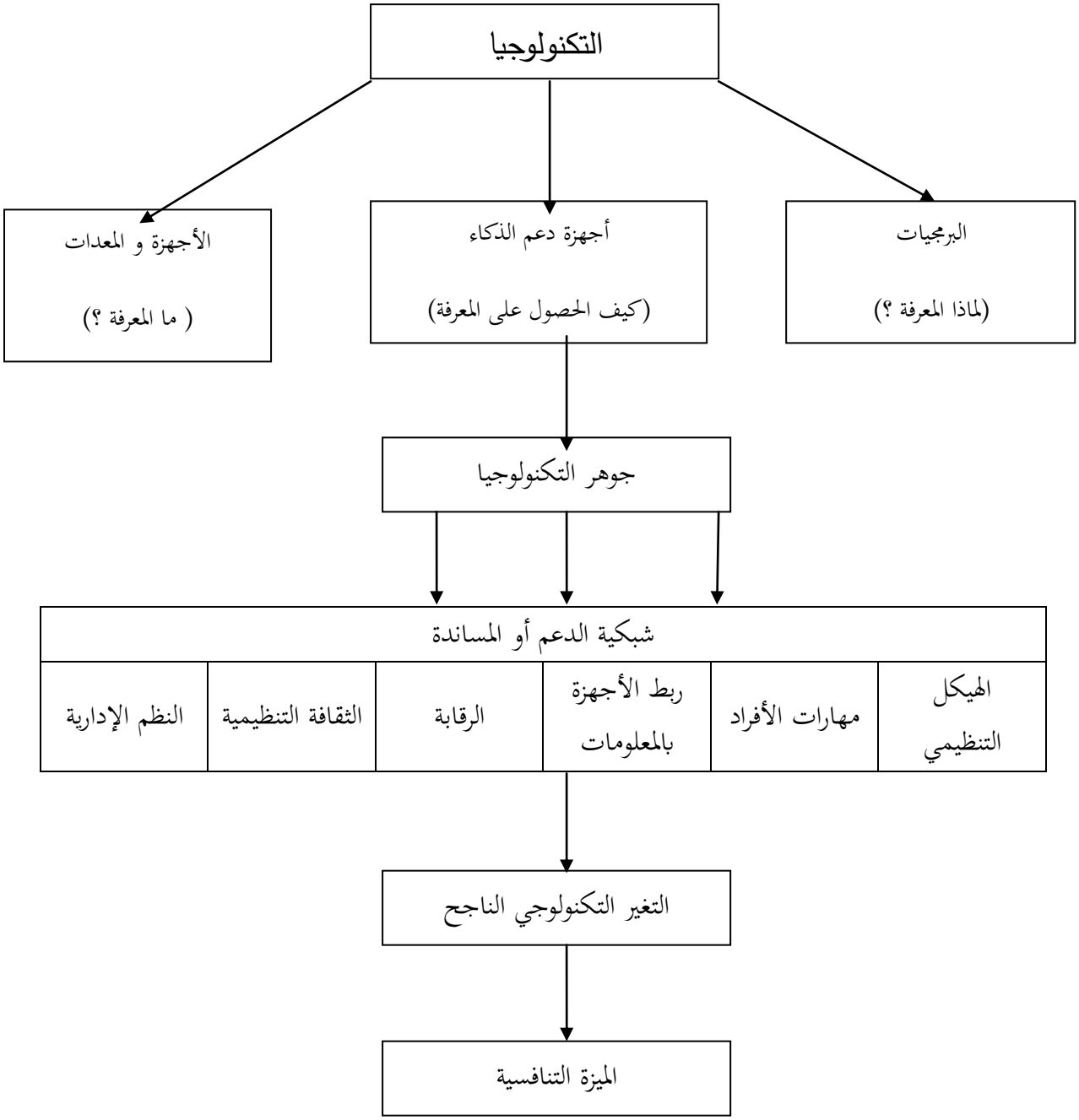
3-الخرجات(Ouputs) : وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل و جاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.

و الشكل التالي يوضح التكنولوجيا و أهم مكوناتها.

[1] لين علوطي "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة الجزائر 2004،2005 ص 11

[2] غسان قاسم اللامي مرجع سبق ذكره ص 20،29

الشكل (1-1): التكنولوجيا و مكوناتها



المصدر: غسان قاسم اللامي مرجع سبق ذكره ص 26

يوضح الشكل (1) جوهر التكنولوجيا والنشاطات الداعمة لها و المتكونة من الهيكل التنظيمي وطبيعة مهامات الأفراد و الربط بين المكونات المادية و الانسيابية، المعلومات، والرقابة، والثقافة التنظيمية و النظم الإدارية معززا الميزة التنافسية المنظمة.

وتستند التكنولوجيا على المعرفة كأساس لمكوناتها الثلاثة . إذ تتعلق الأجهزة والمعدات بالمعرفة المطلوبة لاستخدامها(What-knows) وتخص البرمجيات بأسباب الاهتمام بالمعرفة (Know-why) بينما يهتم نظم دعم الذكاء بوسائل الحصول على المعرفة (how-Know) وتشكل هذه المكونات جوهر التكنولوجيا المستخدمة وهي المنظمة.

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

لقد أصبحت المعلومات ضرورة ملحة من ضروريات العصر و عنصر مهم في المؤسسة و الحصول على المعلومات بشكل مكثف و سريع يعتبر عاملا في اتخاذ القرارات مهما كان نوعها و بذلك أصبحت المعلومات وسيلة ذات أهمية بالغة في المساعدة على اتخاذ القرارات و المتابعة و التنظيم من أجل الوصول إلى الهدف المنشود.

المطلب الأول: تعريف المعلومات

أولا: تعريف المعلومات:

تعرف المعلومات على أنها ما يمثل أو يرمز إلى الحقائق و الآراء و المعرفة المحسوسة أو المدركة في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية.[1]

ويعرف مصطلح المعلومات على أنه المعرفة التي تنتج عن عمليات معالجة البيانات و تساعد متخذي القرارات في أي منظمة على اتخاذ القرارات اللازمة لها من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية و الاستنتاجية بشكل أكبر من الاعتماد على طريقة التخمين أو الحكم الحدسي ، و التي تضطر الإدارة إلى اللجوء إليها في غياب المعلومات حيث أن المعلومات تزيد المعرفة. [2]

وتعرف المعلومات أيضا على أنها عبارة عن الأرقام و الأصوات و الصور المرتبطة بالعالم الواقعي و هي كذلك المادة الخام التي تجمع بناءاً على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية وبالتالي تعتبر الحاضنة الأساسية لمعطيات أرقى تنبثق عنها المعالجة بشتى ألوانها وأشكالها. [3]

[1] سليم الحسنية ، نظام المعلومات الإدارية مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان- الأردن ط3 2006 ص 22
[2] علاء عبد الزراق السالمي نظم المعلومات الإدارية منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة -مصر2005ص8
[3] سالمة عليوات – فاطمة شلوش نظام المعلومات ودوره في إتحاد القرارات في المؤسسة ، مذكرة ماستر في علوم التسيير جامعة أكلي محند أولحاج البويرة الجزائر 2015 ص 3

و هذا و يوجد أيضا عدة تعاريف للمعلومات:

أ– تعريف سعد غالب ياسين للمعلومات بأنها: بمثابة مورد من موارد المنظمة أو سلعة يتم تصنيعها و تسويتها و التجارة بها في عالم الأعمال والمعلومات بحد ذاتها لا تكتسب قيمتها إلا إذا كانت ضمن بيئة تنظيمية محدودة. [4]

ب–عرفها بيتر داركر بأنها: بيانات تنمية بأنها وثيقة الصلة والغرض.[5]

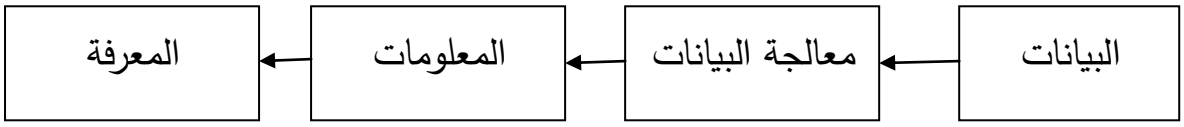
ج– كما عرفها عبد الرحمان الصباح بأنها: مورد من موارد المؤسسة يمكن إدارتها مثلما تدار الموارد البشرية أو المالية أو المادية "أو هي الرأس المال الفكري النظيف على وسائل الإنتاج لزيادة الثروة"[6]

[4] سعد غالب ياسين نظم المعلومات الإدارية بدون طبعة ، دور اليازوردي للنشر والتوزيع عمان 1983 ص 55

[5] بيتر داركر ترجمة : حليب بطرس الإدارة للمستقبل والتسعينات وما بعد بدون طبعة الدار الدولية للنشر والتوزيع مصر 1995 ص 55

[6] عبد الرحمان الصباح مرجع سبق ذكره ص 162

الشكل رقم (1-2): العلاقة بين المعلومات و المعرفة



المصدر: عبد الرزاق السالمي مرجع سبق ذكره ص 8

المطلب الثاني: خصائص المعلومات

حتى تكون للمعلومات ذات قيمة وفائدة لصانع القرار فلابد من التأكد من أن تقوم على مجموعة من الخصائص أهمها. [1]

-الدقة: بمعنى أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من الأخطاء فالمعلومات تكون صحيحة عندما يتم إدخال بيانات صحيحة إلى نظام المعلومات و تكون دقيقة عندما تقيس المتغيرات التي تلبي حاجة المستفيد بدقة متناهية.

-التوقيت: ويعني توفير المعلومات في الوقت المناسب و بالسرعة المطلوبة إذ لا قيمة للمعلومة ما لو تصل في وقت الحاجة إليها عند ظهور مشكلات تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة بشأنها، و استخدام التكنولوجيا يكفل ذلك.

-الوضوح: أي أن تكون المعلومات خالية من الغموض، بحيث تحقق الفهم المباشر من قبل مستعمليها فوضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب منها.

[1] سالمة عليوات، فاطمة شلوش مرجع سبق ذكره ص6 ، ص7

–المرونة: وهي قدرة المعلومة على التكيف مع الاحتياجات المتغيرة لكافة المستخدمين والمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين وفي تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من تلك التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد إضافة إلى هذا لا تكون قابلة للتطوير والتحديث.

–الشمول: و هي أن تكون المعلومات كاملة، بحيث تغطي جميع جوانب المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة، مع تقديم بدائل للحلول الممكنة له حيث تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة.

–أن تكون اقتصادية: وهنا الأمر يتعلق بالتكاليف التي تتحملها المؤسسة في سبيل الحصول على المعلومة، من أجهزة و عمالة كما أن توفيرها بالخصائص المذكورة يتطلب كذلك تكاليف بمستوى أكبر لذا لابد أن تكون الفائدة المرجوة من وراء المعلومات أكبر مما ينفق في سبيل الحصول عليها.

المطلب الثالث: مصادر المعلومات

تنتج المؤسسة أشكالاً متعددة من البيانات بحكم نشاطها و أوضاعها الداخلية و تصنف مصادر هذه البيانات إلى مصدرين اثنين هما:[1]

1- المصادر الداخلية والخارجية:

أ- المصادر الداخلية: تحظى هذه المصادر بيانات على أساس رسمي من داخل المؤسسة ويتم تجميعها طبقا للأحداث الواقعة حقيقة و بمجرد الحاجة إلى المعلومات يتم تصميم أسلوب لجمعها و استخراج الحقائق منها ، إضافة إلى هذا تستقبل البيانات أيضا من مصادر داخلية غير رسمية من خلال اتصالات غير نظامية مناقشات غير رسمية والبيانات المجمعة داخلاً ترتبط بصفة عامة بأعمال المؤسسة والأنشطة المرتبطة بهذه الأعمال و هي تستخدم لإنتاج معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات.

ب- المصادر الخارجية: تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمؤسسة وتشمل أطرافا متعددة مثلا الحكومة تصدر معلومات عن القوانين و السياسات الاقتصادية كما أن المؤسسات الإعلامية تصدر معطيات بأشكال مختلفة (مسموعة. مرئية و مكتوبة) وتعتبر ذات أهمية لأنها تقدم معلومات تخص الأوضاع الدينية، إضافة إلى هذا توجد مصادر أخرى كالموردين و العملاء.

2-المصادر الشفهية والوثائقية:

تكون مصادر البيانات شفهية و قد تكون مصادر البيانات وثائقية بمعنى أنها مدونة ومسجلة:

أ- المصادر الشفهية: تعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العمال وكذا اللقاءات و الاحتمالات أو أن يسأل أحد الزملاء سواء في نفس المؤسسة أو في مؤسسة أخرى وعلى هذا الأساس بمعنى اعتبار المصادر الشفهية مصدرا داخليا من مصادر المعلومات.

[1] Rober. Peix. Traitement. desinformation. Edition Foucher. Paris 1980 P 94

ب – المصادر الوثائقية: وتنقسم إلى نوعين المصادر الأولية و المصادر الثانوية و هي على النحو التالي:

- **المصادر الأولين** : تتمثل في وقائع المؤتمرات، المطبوعات الرسمية والإحصائية الأطروحات الجامعية والبحوث الميدانية، وهناك أيضا قوانين وتشريعات و جميع الوثائق الإدارية و المنشورات، و تتميز هذه المصادر بأنها وسيلة للوصول إلى كثير من الناس.
- **المصادر الثانوية:** يمكن حصرها في الأجهزة الحكومية، المطبوعات و المنشورات و القواميس، من مميزات هذه المصادر أنها محددة جاهزة، تكلفتها منخفضة نسبيا وتقدم حجما كبيرا من المعطيات، مما يعاب عليها أنها قد لا تكون ملائمة للوقت كما أن معلوماتها غير مميزة سواء كانت مصادر أولية أو ثانوية فهي تندرج تحت إطار المصادر الخارجية.[2]

[2] إسماعيل السيد نظم المعلومات الإدارية بدون طبعة المكتب العربي الحديث للنشر والتوزيع الإسكندرية - مصر ص 178

المطلب الرابع: أنواع المعلومات

يمكن تصنيف المعلومات إلى: [1]

- **معلومات انجازية:** و هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ القرار لانجاز عمل أو مشروع مثل: اتخاذ قرار يتعلق بتعيين موظف أو شراء جهاز...إلخ
- **معلومات انهائية:** و هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير و تنمية القدرات و توسيع المدارك في مجال العمل و الحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية .
- **معلومات تعليمية:** و هي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل: الجامعات و المعاهد.
- **معلومات إنتاجية:** وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية و في تطوير وسائل الإنتاج و استثمار الموارد الطبيعية و الإمكانات بشكل أفضل مثل : المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة.

[1] عبد الرزاق السالمي مرجع سبق ذكره ص 9

المبحث الثالث: ماهية الاتصال

المطلب الأول: تعريف الاتصال

يعتبر الاتصال أساس العلاقات التي تقام بين البشر اليوم مثلما كان في السابق إذ لا يمكن تصور تنظيم بدون اتصال، بحيث هذا الأخير لا يتوقف على كفاءة أفراده وإنما أيضا على التفاعل الاجتماعي منهم في إطار قواعد و معايير معينة.

❖ تعريف الاتصال

كغيره من المصطلحات فإن الاتصال وضعت له العديد من التعريفات المختلفة حسب رؤية وزمان الخلفية العلمية لأصحابها ونذكر من هذه التعاريف:

الاتصال "هو تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء و الأحاسيس مما يتطلب عرفا و استقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك من كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني" [1]

و يعرف الاتصال بأنه عملية إنتاج و نقل و تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء و المشاعر من شخص إلى آخر يقصد التأثير فيه و إحداث استجابة. [2]

و الاتصال أيضا هو مجموعة رسائل المعلومات أي جميع الإشارات التي تنبعث من المنظمة اتجاه جمهورها المستهدف.[3]

[1] ناصر دادي عدون الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دار المحمدية العامة الجزائر 2004 ص 14
[2] زيد منير عبودي فن الإدارة بالاتصال دار دجلة عمان-الأردن ط1 2008 ص 23

[3] MC.Belaid.concepts clés ce marketing.pages bleus.international P :70

و **يعرف كارل هو فلاند**: الاتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين.[4]

و في قاموس أوكسفورد: عرف الاتصال على أنه نقل و توصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارات. [5]

ويمكن تعريف الاتصال: بأنه العملية التي تتم من خلالها إرسال رسالة معينة منبه، ومن مرسل إلى المستقبل المستهدف باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية موحدة. [6]

ومن خلال التعاريف السابقة تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل و توصيل و تبادل الأساليب و الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف مثل الكلام، الكتابة ،الإشارات ...الخ

[4] عمر عبد الرحيم، نصر الله مبادئ الاتصال التربوي و الإنسان الطبعة الأولى دار وائل عمان 2001 ص 30
[5] محمد الطريفي عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية و تظم المعلومات ، مؤسسة ورد البحرين أكاديمية التعليم 2006 ص7
[6] محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك مدخل استراتيجي الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر و التوزيع عمان 2004 ص 253

المطلب الثاني: مكونات عملية الاتصال

تتكون عملية الاتصال من أربع عناصر أساسية: [1]

1- المرسل: وهو المصدر و الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه.

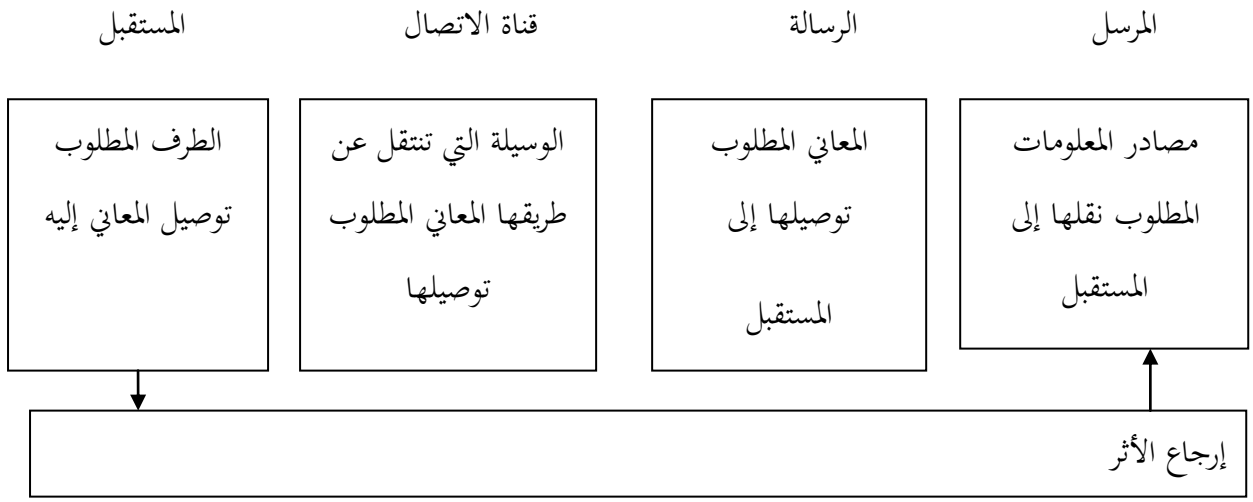
2- الرسالة: و هي مجموعة المعاني المطلوب إرسالها أو تسليمها للمرسل إليه.

3- المرسل إليه: وهو متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب أن تصل إليه .

4- الوسيلة: هناك العديد من الوسائل السمعية و الكتابية و البصرية تستخدم في عملية الاتصال.

فيما يتعلق بالوسائل الشفهية فهي تشمل المقابلات الشخصية و الاتصال الهاتفي و المقابلات الجماعية أما الوسائل الكتابية فتشمل التقارير، المذكرات و الأوامر و التعليمات بالإضافة إلى بعض الوسائل البصرية. و الشكل التالي يبين مكونات عملية الاتصال.

الشكل رقم (1-3): مكونات عملية الاتصال



المصدر: عبد الرحمان توفيق مرجع سبق ذكره ص 93

[1] توفيق عبد الرحمان، المناهج التدريبية المتكاملة منهج مهارات الخدمة المتميزة الطبعة الثالثة مركز الخبرات المهنية للإدارة (كبيك) 2004 ص 32

المطلب الثالث: أهداف عملية الاتصال

- نقل معلومات الانسياب بين موظفي الشركة و العملاء.
- توفير معلومات لمتخذي القرارات.
- تحقيق فهم مشترك بين موظفي الشركة و العملاء.
- . تنسيق الجهود.
- توصيل الأوامر و التعليمات للعاملين بالشركة.
- توصيل الآراء و الأفكار.
- التوجيه و الإرشاد و تنمية القدرات.
- تدعيم الارتباط و تقوية الانتماء. [1]

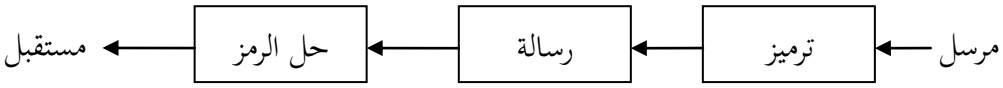
[1] عبد الرحمان توفيق، مرجع سبق ذكره ص 35

المطلب الرابع: نماذج الاتصال و أنواعه

أولا: نماذج الاتصال

❖ **نموذج "شانون Shanon"** : من النماذج الأولى التي كانت توضح عملية الاتصال بين فردين، نجد النموذج الذي قدمه شانون 1948 و بنى نظرية حول المعلومات، و نموذجه يتكون من العناصر الآتية : مرسل، رموز، رسالة، قناة، مستقبل.و هو خطي بسيط كما هو موضح في الشكل التالي : [1]

الشكل رقم (1–4): عناصر نموذج شانون



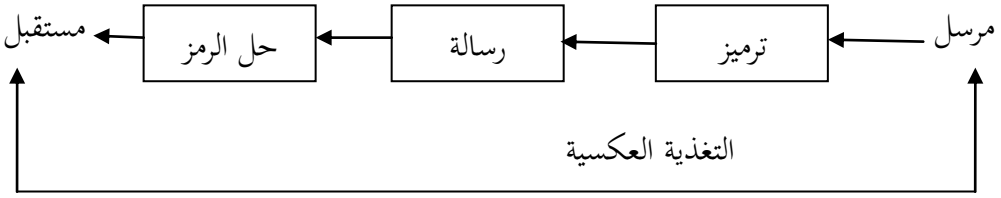
المصدر: ناصر دادي عدون مرجع سبق ذكره ص 17

يوضح الشكل التالي عملية الاتصال بين المرسل و المستقبل في شكلها البسيط دون وجود معلومات مرتدة من المستقبل إلى المرسل.

❖ **نموذج فينر winer**: في نفس الفترة قام فينر بتعديل النموذج الخطي لشانون بإضافة عناصر الضبط و التغذية وهي ارتداد المعلومات عن الدراسة و تعتبر رسالة جديدة معاكسة للأولى وقد أعطيت في هذا النموذج من وجهة نظر المعرفة الأهمية لتأثير المعلومات و لعملية التعديل في متابعة عملية ما فإصدار الرسالة تنتج ردود فعل المستقبل التي تعمل أثارها العائدة على التأثير في المرسل الذي يعدل رسالته أي انطلاقا من تلك المعلومات المرتدة كما يوضح الشكل التالي:

[1] ناصر دادي عدون مرجع سبق ذكره ص 17

الشكل رقم (1–5): عناصر نموذج فينر



المصدر: ناصر دادي عدون مرجع سبق ذكره ص 17

من خلال الشكل التالي يمكن أن نلاحظ التعديل الذي أدخله "فينر" على نموذج "شانون" ألا و هو التغذية العكسية أي ارتداد المعلومات من المستقبل إلى المرسل أو ما يعرف بأثر الرسالة.

ثانيا: أنواع الاتصالات:

تتمثل أنواع الاتصال في الآتي: [1]

1- الاتصالات الرسمية:

تتم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات و قنوات الاتصالات، و عن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي، تتجه التعليمات و الأوامر و المعاملات الرسمية و التقارير المختلفة.

و تتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفعاليتها و فائدتها، و على توفر الوسائل التي تنقلها من و إلى جميع العاملين في المؤسسة بين المؤسسة و جمهور المتعاملين معها من الأفراد و مؤسسات في البيئة المحيطة بها.

هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المؤسسة و يمكن تحديد ثلاث قنوات في هذا المجال كما يبين الشكل التالي:

أ-اتصالات من الأعلى إلى الأسفل : وهي ما يطلق عليها اسم الاتصالات الهابطة والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين، ومستوى تنظيمي أدنى ... الخ ، حيث تتم الاتصالات الهابطة عادة في محيط العمل والمؤسسة، ولكن قد تتم في بعض الأحيان خارج محيط العمل، حيث تبلغ الإدارة المرؤوسين ببعض السياسات والمسائل.

ويتضمن هذا النوع من أنواع الاتصالات ما يلي:

- القرارات والأوامر والتعليمات التي تحدد وتساعد على القيام بالوظائف والمهام المتنوعة في المؤسسة من اتفاقهم وتفهمهم لمسائل التعيين والترقية، التفويض ...الخ

[1] الجمعية العلمية ، نادي الدراسات الاقتصادية، جامعة قصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ورقلة الجزائر ص 16

– اللوائح والتشريعات والكتب الدورية، حيث تستخدم في إرشاد العاملين بكيفية أداء أعمالهم على الوجه السليم، كما تنظم العلاقات بينهم و تحدد مسؤولية كل منهم.

– التعليمات و التوجيهات التي توجه إلى المشرفين و الملاحظين لتحسين طرق العمل.

– الاستفسارات و البيانات التي تطلبها الإدارة العليا من المرؤوسين.

ب–الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى : وهي ما يسمى بالاتصالات الصاعدة و التي تتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا في أي جهاز إداري، وتهدف إلى إعطاء الفرصة للمروجين في إيصال المعلومات لرؤسائهم، و خاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة.

هذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية، و كيفية تحسين الأمور، و يمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء صناديق الاقتراحات و الاجتماعات، نظام حل الشكاوي و سياسة الباب المفتوح .

ج–الاتصالات الأفقية : تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين و تبادل المعلومات و الخبرة على نفس المستوى الإداري.

وتسمى الأفقية أو المتوازية، تمييزا لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة، هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة، كما أنها توفر من الوقت اللازم لأداء الأعمال.

2- الاتصالات غير الرسمية:

توجد بالإضافة إلى الاتصالات الرسمية في المؤسسة، اتصالات غير رسمية لا علاقة لها بالإدارة، وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية، نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية، وصداقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد بعضهم ببعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، ولا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة، كما قد يكون الحال عند إتباع أي أسلوب رسمي.

وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط.

- طالما أن هناك علاقات تربط بين الأفراد و الأطراف المتصلة، وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.

3- **الاتصالات القطرية** : قد تنساب الاتصالات بشكل قطري، أي بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، بينهم علاقات وظيفية ولكن ليست علاقات رسمية في المؤسسة، كأن يتصل مدير إنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق.

ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة طبيعية عادية و عفوية تحدث دائما في أي تجمع من الأفراد، بل يعتبر حقيقة من ضروريات الحياة الاجتماعية، و من خصائص هذا النوع، السرعة الكبيرة التي تنقل بها المعلومات، إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات و الاجتماعات و الحفلات، تجعل نقل المعلومات يتم في وقت قصير جدا.

المبحث الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها

أضحت تكنولوجيا المعلومات رمزا من رموز التقدم العلمي و التكنولوجي لهذا العصر فقد سيطرت تقنياتها و وسائلها بمختلف أنواعها على الحياة العصرية و اتسعت دائرة استخدامها، خاصة و قد أصبحت لها قدرة حسية هائلة في التأثير و مواجهة و اقتحام مشاكل المجتمع و تقدم حلول غير تقليدية لتغلب عليها بأقل جهد و في أسرع وقت ممكن.

المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من عدة مكونات ثم ميلاد و تطور كل مكون على حدا عن الآخر و فرضت الحاجة إلى دمجهم من أجل الاستفادة منهم و تسهيل الأعمال و حياة الفرد.

1) الأجهزة و الممرات (الحواسب):

هي أجهزة الكترونية توجه لقبول البيانات و المعلومات و معالجتها و تخزينها و عرضها. فالحاسوب أصبح ضرورة لا يوجد بديل عنه فلا يوجد نشاط أو عملا لا يستعمل الحاسوب فيه كما أنه هناك نوع في الحواسيب المختلفة نتيجة لتنوع الأعمال. [1]

و يعرف الحاسوب على أنه جهاز الكتروني صمم لاستقبال كمية من البيانات بشكل آلي و تخزينها و معالجتها و من ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج و معلومات مفيدة يمكن استخدامها حسب الحاجة و عند الطلب

[1] يسرى محمد حسين "تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السيدير) مجلة الإدارة و الاقتصاد العدد 85 الصادر في 2010.

و ذلك بموجب أوامر خاصة يطلق عليها اسم برنامج التشغيل، كما أن الحاسوب قادر على تنفيذ كم هائل من الأوامر و الطلبات بموجب تقنية خاصة مستخدما بذلك أو معتمدا على البيانات المخزنة مسبقا.[2]

2) مهارات الموارد البشرية:

تتميز الموارد البشرية بمجموعة من المهارات و المعارف لإنجاز المهام المنظمة و يعد المورد البشري من أهم المكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وضعه بحالة تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، و تعد تهيئة الموارد البشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و يتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات التعليمية المتخصصة ، و المورد البشري هو المسؤول عن إدارة و تشغيل المكونات الأخرى و هو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. [3]

[2] محمد الحزام "تسيير المورد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و اقتصاد المعرفة مع الإشارة إلى المؤسسة الجزائرية (مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في تسيير الموارد البشرية) قسم علوم التسيير جامعة تلمسان 2016 ص 80

[3] كهينة عمارة " أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المؤءئة الوطنية للمنظمات و مواد الصيانة ENED قسم علوم التسيير جامعة البويرة 2015 ص 88

و يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية العنصر البشري في إدارة و تشغيل تكنولوجيا تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير كما أنه ينسب إليها أغلب حالات الفشل في النظام.[1] و يمكن تصنيف هذه الموارد البشرية إلى:

1-المتخصصون: من محللين و مصممي النظام ، المبرمجين مختصي تشغيل الأجهزة و صيانتها و المتخصصون في تكنولوجيا الاتصال و هؤلاء يطلق عليهم رأس المال الفكري في النظام .

2-الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام محاسبين ، رجال البيع، مهندسين، مدراء.

3-البرمجيات: هي عبارة عن جميع المجموعات الخاصة بمعالجة المعلومات و يمكن تصنيفها إلى:

أ) **برمجيات النظام:**مثل برمجيات التشغيل الذي يدير و يساند عمليات نظام الحاسوب windows.

ب) **برمجيات التطبيقات:** و هي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة الحاسوب CAD و برامج التصنيع بواسطة الحاسوب AM. [2]

كما أنه هناك نوع من البرمجيات الجاهزة تمتاز بسهولة استخدامها و عند الحاجة إلى خبرات تكنولوجية عالية للإتقان للتعامل معها، و هذا لوجود أدلة توضيحية مصاحبة لها بشكل الكتروني أو ورقي تسهل على المستفيد استخدامها و إتباع الإرشادات خطوة بخطوة و معرفة أيضا بالبرامج الصديقة التي قللت الاعتماد على المبرمجين المختصين مما يساعد على انتشار تكنولوجيا البرمجيات و التعامل معها في كافة المستويات الثقافية و الفكرية من مستخدمي الحواسيب. [3]

[1] محمد الهزام مرجع سبق ذكره ص 92
[2] سليمان مصطفى الدلاهمة "أساسيات نظام المعلومات المحاسبة و تكنولوجيا المعلومات" مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع عمان 2008 ص 325
[3] يسرى محمد حسين مرجع سابق

4-الإجراءات: هي مجموعة التعليمات في كيفية دمج الأجهزة و البرمجيات و البيانات و الشبكة لغرض معالجة البيانات و توليد المخرجات. [4]

5-شبكات الاتصال: هي الوسيلة المستخدمة للإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها و تتكون من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة و مبرمجة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال و التلقي [5] و يجب أن تحدد الشركات نوع الشبكات (الإنترنت ، الأكسترانت) المناسبة لعملها مع ضرورة تحويل مهارات موظفيها في إتقان المعلومات باستمرار ، و يعتقد البعض أنها الأكثر أهمية فهي أدوات و وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف و الفاكس و الألياف الضوئية.

[4] كهينة عمارة مرجع سبق ذكره ص 6
[5] يسرى محمد حسين مرجع سابق

(Febergetics) ومكوناتها الأخرى التي تتكون من الشبكات الالكترونية التي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة و الاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر و تعد شبكة الانترنت (Internet) شبكة داخلية للشركة. [1]

6-قاعدة البيانات: هي مجموعة من البيانات و المعلومات المترابطة و الخزنة في أجهزة خزان البيانات و يمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزون لسجلات المنظمة أو الشركة ، معايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات بيانات الكلفة أو معلومات تخص الزبون و يمكن إضافة أي تعديل و تحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة التغييرات المستجدة لمساعدة المدراء لاتخاذ قراراتهم الإستراتيجية وفق الأسس الصحيحة و يمكن للمستفيدين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة و فعالية [2] كما أن قواعد البيانات تساعد في الأمور التالية:

-تقليد تكرار البيانات لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة و الحصول على المعلومات.

-توفير حماية البيانات من دخول غير المخولين.

-تمثل البيانات فيها واقع المنظمة حيث تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات سابقة لوضع المنظمة.

- القدرة على الاستخدام لفئات متعددة في كتابة التطبيقات و سهولة تطوير تلك التطبيقات.

[1] غسان قاسم داود اللامي"تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال للاستخدامات و التطبيقات" الورق للنشر و التوزيع عمان 2009 ص 22

[2] كهينة عمارة مرجع سابق ص 07

المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الثورة العلمية المتمثلة فيما يسمى بالتكنولوجيا الحديثة أثرت كثيرا في حياة الإنسان وأصبحت مقياسا للتقدم الذي وصلت إليه العقول البشرية الفذة، حيث لا يكاد يمر يوم إلا و نسمع فيه عن اختراع آلة تكنولوجية متطورة أو أكثر تطورا و ذكاء من سابقاتها، بل أصبح كل فرد لا يستطيع أن يستغني عن استخدام التكنولوجيا سواء في حياته العلمية أو حياته العملية لأنه سوف يفقد الكثير بفقدان أدوات و أشكال مختلفة للتكنولوجيا من كمبيوتر وهواتف نقالة و حواسيب و انترنت .. الخ. سهلت التقارب بين البشر و ألغت الحدود المصطنعة بين البلدان، بل قدمت حلول كثيرة و اختصرت المسافات و مكنت الإنسان من انجاز الكثير من المشاريع التي كانت فيما مضى مستحيلة و أرشدت الإنسان إلى الكثير من الاختراعات و المعارف و العلوم، كما أنها سمحت للإنسان باستغلال الوقت و تقليل التكاليف و انجاز الأعمال و المهام بسرعة فائقة و الحصول على معلومات هائلة ومتعددة في أوقات قياسية. [1]

و تعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث مست و شملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا إلى التعرض و التطرق إلى أهم تطبيقاتها، والتي نوجزها فيما يلي: [2]

1-الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالاكترونيك.

2-الآلية: مع تطور الالكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.

[1] هيثم البوسعيدي"التكنولوجيا الحديثة و حياتنا الشخصية" في http://www.diwanalarab.com/spip
[2] فريدة بوعلي ، فوضيل حكيمة"دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة" ص 55-56 (مرجع سابق)

3–التصميم المساعد: من خلال الحاسوب لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم انجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

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

5–التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها .

6– الإعلام الالكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائل الاتصال التكنولوجية في اتصال و تزويد الجماهير بالأخبار و المعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ و الأهداف العامة.

7– الصحة و الطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة و التطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف و المناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

8–المجال العسكري: حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان، و كذا أغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة.

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

الجدول رقم (1-1): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	-الحساب العلمي -التصميمات	-علم الذرة، البحث -مكاتب الدراسات	-بحوث العمليات -المساعدة في اتخاذ القرارات
التعليم	-التعليم المساعد من طرف الحاسوب -الألعاب الالكترونية	-علم الفضاء	-الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	-المعلومات القانونية	-قواعد المعطيات	-تسيير براءات الاختراع -قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	-التعرف على الأصوات	-الرجل الآلي الموجه	-التسويق الالكتروني
الصورة	-المركبات الأوتوماتيكية للجزائر تحرك العين - إنشاء صورة أوتوماتيكية	-الإشهار -الرسوم المتحركة	-المخططات الخاصة بإنجاز التقارير

المصدر: فريدة بوعلي، حكيمة فوضيل "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في يا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة" مذكرة ماسنر في علوم التسيير جامعة آكلي محند اولحاج البويرة، الجزائر 2014 ص 57

يوضح الجدول بعض تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ميادين مختلفة كالتعليم و التوثيق و أمثلة عن تلك الاستعمالات مثل:قواعد البيانات في مجال التوثيق.

المطلب الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال عدة آثار في استخدامها في المنظمة نذكر منها:

1) آثار تنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية ، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: [1]

1-1) الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من Leavit et Whisler" تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي و يرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل و تبادل المعلومات بينها و بين جميع العاملين فيها، و لكن هناك من يرى العكس، أي إن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

1-2) تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية

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

[1] نجم عبد الله الحميدي و آخرون"نظم المعلومات الإدارية" مدخل معاصر ، الطبعة الثانية دار وائل، 2009 ص 291

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة و يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق الإشراف و أن الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات و مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الناس.

1-3) التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية و البنيوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا و خارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة و الموردين و العملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها.[1]

2) آثار سلبية:

هناك جانب مظلم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال نجد لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد نذكر منها: المخاطر الصحية لشاشات العرض ، الإصابة بالتعب المتكرر ، مخاطر الإشعاع ، إدمان الانترنت و الهاتف المحمول، تعب العين و الصداع و كذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها: استهلاك الطاقة و ما تخلفه على الجانب البيئي ، مشكلات وحدات التصنيع و المواد المضرة بالبيئة.[2]

[1] رغد حسن الأصرن "إدارة المكاتب الحديثة الطبعة الأولى ، دار رحمة، دمشق 2002 ص 89
[2] بوعلي فريدة ، فوضيل حكيمة "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصالالداخلي بالمؤسسة" ص61 (مرجع سابق)

خلاصة الفصل:

نستنتج في الأخير ومن خلال تناولنا لهذا الفصل يتحتم التنويه والتنوير على أنه أصبح من الضروري أو من البديهي في هذا العصر بالنسبة للمنظمات بمختلف أنواعها و نشطاتها أن تواكب التقدم والتطور الحاصل و تطلع على كل ما يستحدث من فكر و إبداع، وذلك حتى يتسنى لهذه المنظمات والإدارات مواكبة التطور ومسايرة المستجدات والتماشي مع التغيرات والتطورات المتسارعة في مختلف المجالات حتى تتمكن من التكيف مع المحيط الذي تنشط فيه وحيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسن الأداء و إنجاز المهام الآمن الذي أدى إلى ضرورة تبني هذه التكنولوجيا و محاولة الاستفادة من تطبيقاتها في وسيلة هامة من وسائل المعرفة الحديثة التي تسهم بفعالية لا مثيل لها في اتخاذ القرار الصحيح. فالمنظمات والإدارات التي توظف التكنولوجيا بأفضل طريقة ستكون أقدر على البقاء و الاستقرار و النمو في ظل المنافسة الشديدة.

ويمكن أن تستنتج أنها أيضا أن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات يجب أن يتماشى ومتطلباتها وقدراتها فهي وسيلة لتسهيل أداء الأعمال وليست غاية.

الفصل الثاني

عموميات حول

جودة الخدمة

تمهيد:

يشهد العالم تطورا كبيرا في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية و تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالخدمات و المعرفة مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة .

كما احتلت جودة الخدمة مكانة و أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات و المستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية و دور تطبيق مفهوم إدارة الجودة لضمان رضا الزبون و ولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل و الاستغلال الأمثل لها .

المبحث الأول: ماهية الخدمة و الجودة

لقد شهدت بداية السبعينات من القرن العشرين تحولات كبيرة في مجال الأعمال ، اتسمت بالتعقيد و حركة المستمرتين في مختلف الآفاق السياسية ، الاقتصادية، ازدياد حدة المنافسة على الصعيدين المحلي و العالمي ، تطور نظم التكنولوجية و المعلومات، ازدياد وعي المستهلك إلى غير ذلك من التحولات التي جعلت المؤسسات تدرك أهمية الجودة كوسيلة ناجمة لمجابهة التحديات الجديدة.

المطلب الأول: تعريف الخدمة وطبيعتها

اختلفت وجهات النظر عند الكتاب في تحديد تعريف الخدمة وتعددت بناءا على تلك التعاريف التي تناولت هذا الجانب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية .

وعليه نحاول إعطاء بعض التعاريف المتداولة للخدمة:

-عرفت **الجمعية الأمريكية للتسويق** الخدمة على هذا الشكل: "الخدمة تقدم في شكل أنشطة أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع".[1]

-ويرى **كريستوفر لوفلوك kristofir loflok** الخدمة هي عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها . أو متصلة بشيء مادي وتكون قابلة للتبادل . ولا يترتب عنها ملكية وهي في الغالب غير محسوسة.

[1] فضيلة بر كـــة "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة-" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقـــلة. 2011-2012 ص 48

–كما عرفها الأب الروحي للتسويق كوتلر أنها "عبارة عن أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة و الذي ينتج منها أية ملكية و أن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به" [1]

– كما تعرف أيضا بأنها: سلسلة من الفعاليات والأنشطة المصممة و التي تعزز مستوى الرضا للمستفيد وأن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز و الذي يتمثل بالأفراد عن طريق الأجهزة و التي من خلالها يحصل المستهلك على خدمة.

[1] حموش خوخة، وشن سامية " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بوزيدي لخضر برج بوعريريج- "مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج. 2022-2023 ص 12

أ. مفهوم الخدمة العامة:

التعريف الأول: " تعرف الخدمة العمومية بأنها " مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أي سلطة إدارية أخرى بقصد إشباع حاجات المواطنين من خدمات الأمن، التعليم، وتتميز كلها بأنها تنبع من حاجات جماعية للوطن و المواطنين، ذلك أنها تتصل بالمصلحة العامة.

التعريف الثاني: "هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها[1]."

المطلب الثاني: خصائص الخدمة و أهميتها

1- خصائص الخدمة:

الخدمات متنوعة، البعض منها عمومي و البعض الآخر خاص، البعض منها ذو هدف ربحي و البعض الآخر مجاني، البعض منها تجاري و البعض الآخر إداري .لذلك تميل أغلب الدراسات إلى جعلها موحدة من خلال معيار تميزها عن المنتجات المادية ذات الاستهلاك الواسع.

هذه التفرقة تتم بتخصيص مزايا خاصة للخدمات و يمكن إيجاز تلك الخصائص كما يلي:

[1] نوارة محتوت "دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر. دراسة ميدانية حول بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة"مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزوو 2018 ص 15-22

أ– عدم الملموسية: وبالتالي يتعذر على العميل تبعاً لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل اقتنائها عكس السلع، وبالتالي لا يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها .[1]

ب– عدم الانفصالية : وتعني تلازم عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة ، وتشير الخاصية المتلازمة إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد فغالباً ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضاً على هذه الخاصية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه السمة تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وكمثال على ذلك نجد أن دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتوقف إلى حد كبير على دقة المعلومات و الإجابات التي يعطيها المستفيد المزود للخدمة.[2]

ج– عدم التجانس "تباين الخدمة": فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت و المكان، كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين العميل و مقدم الخدمة هو نسبي، ومنه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات و خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير.[3]

[1] عمار محمد زهير تيناوي "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syriatel & MTN" بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA - الجامعة الافتراضية السورية 2018-2019 ص 48

[2] ربحي مصطفى عليان، إيمان السامرائي، تسويق المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004ص .85

[3] عمار محمد زهير تيناوي،مرجع سابق ص 48

2-أهمية الخدمات:

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 و تحسين مناخ الأعمال.[1]

أولا: الاستجابة لتطلعات المواطنين

ارتباط جودة الخدمة العمومية بالمصلحة العامة من جهة، و يرضاها 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 و المتنوعة لمختلف 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 و مختلفة 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 و إن كانت في السابق تأخذ شكل عرائض أو احتجاجات كتابية، إلا أنها في السنوات الأخيرة بدأت بأخذ طابع ضغوط جماهيرية من خلال احتجاجات و مسيرات، أو قد يتم التعبير عنها بشكل أكثر عن الطرق العمومية أو تخريب الدوائر الإدارية. لطالما اكتسبت الإدارة العامة شرعيتها من

[1] عثماني ذهبية، قمانة كنزة " 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 جامعة يحي فارس المدية 2022-2023 ص 62

غايتها المنحصرة في تحقيق المصلحة العامة. غير أن عدم تكيف خدماتها مع المستجدات الاجتماعية والتطور التكنولوجي، من شأنه أن ينعكس سلبا على تلك الشرعية. وفي هذا الصدد يعني Checallies Jacques 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 و المواطن، بل قد أصبح لها دور مؤثر في الرفع من جاذبية اقتصاديات الدول بفعل ظهور هيئات و مؤسسات دولية تعنى بتقييم مناخ الأعمال في الدول و بالتالي 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 استشاراتها، بين الدول في تحسين جودة خدمتها العمومية.

المطلب الثالث: تعريف الجودة و أهميتها و أهدافها

أولا–تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة.[1]

–و قديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو استخدامها لأغراض الحماية.

–و حديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة، وقد عرفت الجودة بصفة عامة بأنها: تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات المستهلك في الوقت الملائم وبالكمية المناسبة وبأقل تكاليف ممكنة.

– كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة **ASQC**: هي جميع الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي لها القدرة على إشباع حاجات معينة [2].

– و يعرف **جوران Juran** :هي ملائمة المنتج للاستعمال.

– **ديمنغ Deming** :هي التوافق مع احتياجات الزبون ومتطلباته.

– وعرفت **المواصفة الدولية الأيزو 2015 – 9000**: هي درجة تلبية مجموعة السمات المتحققة في المنتج وفقاً لمتطلبات الزبون.

مهما اختلفت تعاريف الجودة إلا أنها تصب في تحقيق الهدف الأسمى ألا وهو كسب رضا وود الزبون، إذ يعد ضمان استمرار تقديم مستوى متميز من المنتج طبقا لرغبة الزبون هو أهم أهداف الجودة بشكل عام.

[1] عمار محمد زهير تيناوي،مرجع سابق ص 51

[2] https://www.riadhkraiem.com/administrative-topics/public-sector-management/quality-management

ثانيا–أهمية الجودة:

للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المؤسسات أو على مستوى الزبائن إذا تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على المنتجات والخدمات المؤسسة، وتكون الأهمية كما يلي :[1]

1– سمعة المؤسسة: وتستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة، فإن كانت المنتجات ذات جودة منخفضة يمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة و السمعة الواسعة و التي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.

2–المسؤولية القانونية للجودة : تزايد و استمرار عدد المحاكم التي تتولى النظم و الحكم في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها و توزيعها لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

3– المنافسة العالمية: إن التغيرات السياسية و الاقتصادية ستؤثر في كيفية و توقيت و تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي و تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسات والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة المنتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

4– حماية الزبون: إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة و وضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري و يعزز الثقة في خدمات المؤسسة، فكلما انخفض مستوى الجودة يؤدي إلى انخفاض

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، الطبعة الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان-الأردن 2006 ،ص 32-33

في الطلب من طرف الزبون على منتجات المؤسسة.

5- **التكاليف وحصة السوقية** : تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات و مراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح فرص اكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب كلفة إضافة إلى الاستفادة القصوى من زمن الكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل وبالتالي فكلما انخفض التكاليف زادت أرباح المؤسسة.

ثالثا:أهداف الجودة

هناك نوعان من أهداف الجودة هما: [1]

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

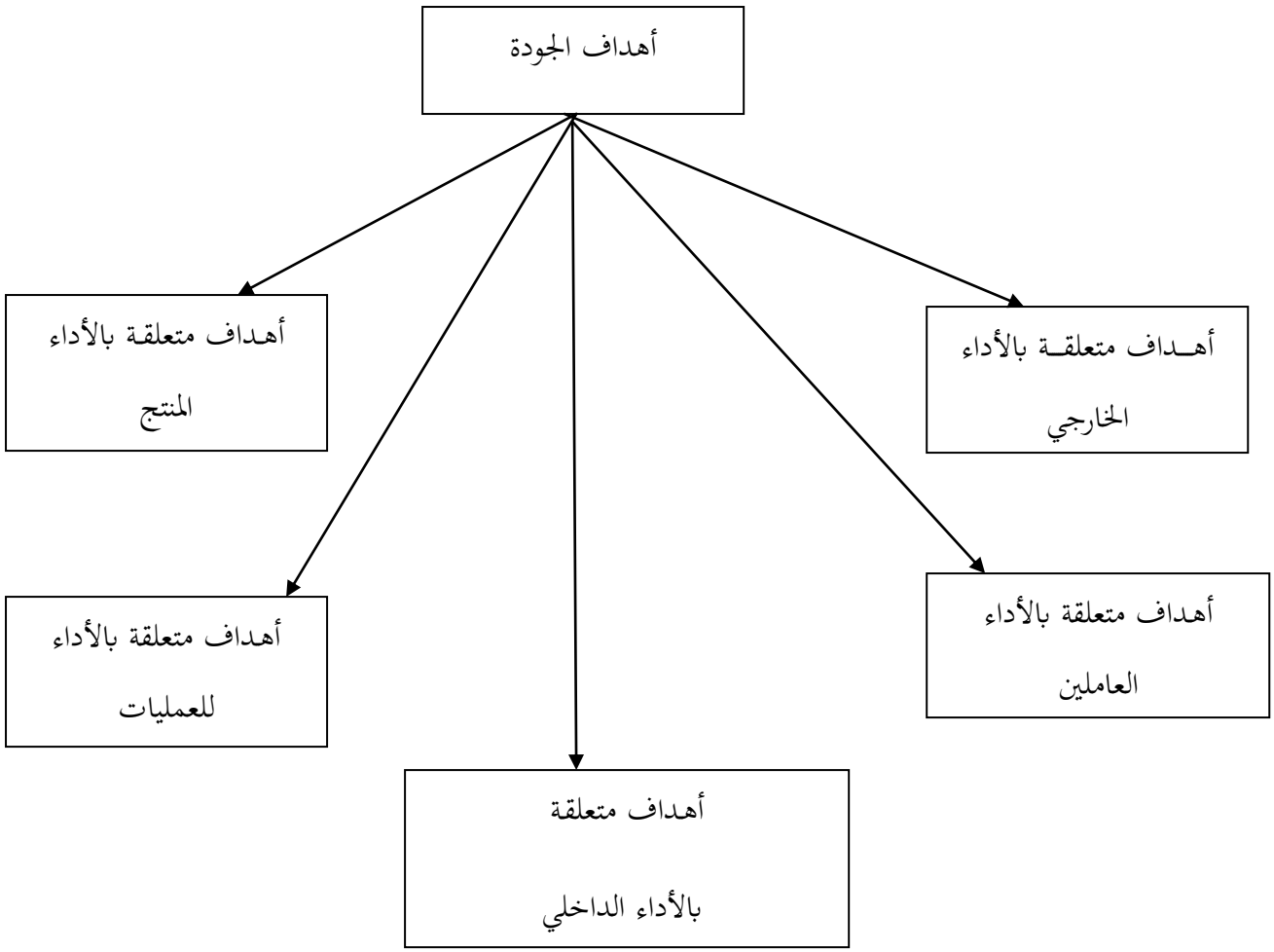
2- **أهداف تحسين الجودة:** و هي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء و تطوير منتجات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

كما يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيها إلى خمس فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة و يشمل الأسواق و البيئة و المجتمع.
- أهداف الأداء للمنتوج وتتناول حاجات العملاء و المنافسة.
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفاعليتها و مدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات و القدرات وتحفيز وتطوير العاملين.

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان 2003 ص 207-206

الشكل رقم (2–1): أهداف الجودة



المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان 2003 ص 207

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة

تكمن صعوبة وضع تعريف موحد لجودة الخدمة في خصائص الخدمة قياسا بالسلع، وسنعرض فيما يلي أهم تعاريفها: [1]

- **عرف Zeithaml and Berry**: جودة الخدمة على أنها "مدى التناقض أو التباعد بين توقعات ورغبات العملاء وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة "
- **كما عرفها Gronroos**: على أنها نتيجة عملية تقييم "يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له"
- **كما قدم Payane التعريف التالي**: تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقاة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء.
- **كما عرفت بأنها** "قياس المدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة المدركة) مع التوقعات (الجودة المتوقعة) ".

من خلال ما سبق نخلص إلى التعريف التالي: جودة الخدمة بمثابة معيار لمدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات العملاء و إشباع رغباتهم و نيل رضاهم، و هذا من خلال مطابقة توقعاتهم عن أبعاد جودة الخدمة مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم مما يضمن رضا للعميل و يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة.

[1] أ.د. عيسى مرازقة، سيهام مخلوف "أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل" جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 12، 1 جوان 2017 ص 388

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبير بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح و الاستقرار فإن على الزبون و الموظفين أن يتعاملوا معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين و الزبائن معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي [1] :

1-نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

2-ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطى لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3-المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

4-فهم الزبون: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة و يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة و الفهم الأكبر للزبون.

[1] سميحة بلحسن، "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس-وكالة ورقلة-" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012-2011 ص 13

المطلب الثالث: الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة

تتمثل خصائص جودة الخدمة فيما يلي: [1]

- 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 و حديثة
- آمنة لمتلقي و مقدم الخدمة و للمنتج
- السرعة في تقديمها
- تلبي حاجة طالبها
- تراعي ثقافة المجتمع
- ذات تكلفة مناسبة.

[1] عثماني ذهبية، قمانة كنزة " 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 جامعة يحي فارس المدية 2022-2023 ص 71-72

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. [1]

المطلب الأول: خطوات تحقيق جودة الخدمة

لا يوجد اتفاق حول الخطوات المتبعة لتحقيق الجودة في خدمة العملاء، ولعل من أكثرها شيوعا نذكر:

1- إظهار المواقف الإيجابية اتجاه الآخرين:

نظرا لارتباط الخدمة بشخصية مقدمها فإن مواقف هذا الأخير عند التعامل مع العملاء من مظهر وسلوك وحديث يعد بمثابة الصورة الذهنية التي ترسم في أذهان العملاء، والتي تمكنهم من الحكم على جودة الخدمة، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن فشل معظم العاملين في مجال خدمة الزبون يرجع إلى مواقفهم اتجاه الآخرين وعدم إظهارهم للمواقف الإيجابية.

و يقاس موقف الموظف نحو الآخرين من خلال عدة معايير أهمها:

- حسن المظهر و المقابلة الإيجابية نحو الجميع حتى في الأيام العصيبة.
- الابتسامة و الرقة في التعامل مع العملاء بصرف النظر عن أعمارهم و مظاهرهم .
- الدقة التامة في إعطاء مواصفات دقيقة عن الخدمة و عدم اللجوء إلى المبالغة.

[1] داني الزهرة "تقييم جودة الخدمة التأمينة -دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين"CAAR" مستغانم، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم- 2016-2017 ص 28-26

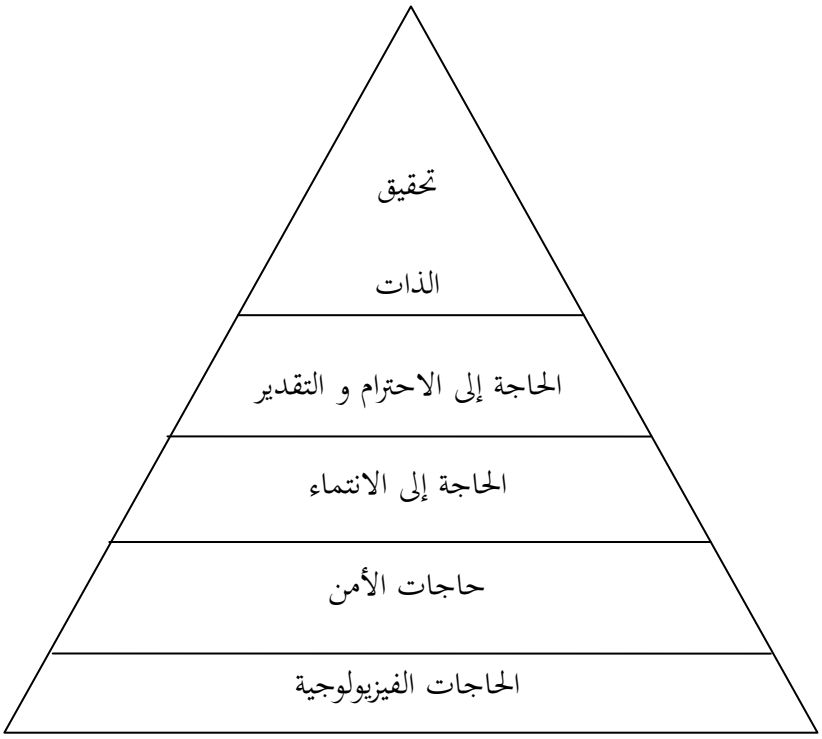
- الاستعداد الذهني والنفسي لمواجهة العملاء و إشعارهم بالاهتمام بهم و الرغبة في تقديم الخدمة الملائمة لهم و في مختلف مجالات التفاعل.
- الثقة بالنفس و قوة الشخصية و انتهاج الموضوعية في التعامل و التفاعل مع مختلف العملاء.
- الشعور بالسعادة و التحمس العملي عند تقديم الخدمة.
- الاهتمام بصدى الصوت أي الكيفية التي يقال بها الشيء، فلابد من اهتمام الموظف بنبرة صوتية، وتجنب الصوت العالي حتى في النقاشات الحادة سواء الحديث المباشر أو غير المباشر كالهاتف...

2- تحديد حاجات العميل أو الزبون:

من بين الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في عملية تقديم الخدمات هي تلك الفجوة التي توجد بين فهم وإدراك المؤسسة لحاجة العميل و جودة الخدمة المتوقعة من قبله، وللتقليص من حجم هذه الفجوة تسعى المؤسسة للفهم الدقيق لحاجات العميل الأساسية التي تتمثل في:

- الحاجة للفهم حين يحتاج العميل إلى تفسير الرسائل التي يبعث بها بشكل صحيح.
- الحاجة للشعور بالترحيب إذ يمكن أن يشعر العميل بأنه غريب ولن يعود مرة أخرى في حالة لم يقابل بالترحيب وإبداء السعادة للتعامل معه.
- الحاجة للشعور بالأهمية و الاحترام وهذا ما يثبته تقسيم – ماسلو – للحاجات إذ لا يكتفي الفرد بتلبية حاجاته الفيزيولوجية وحصوله على الأمن و الائتمان بل يسعى لأن يكون محترما ويحظى بمكانة مرموقة من قبل الآخرين.

الشكل رقم (2-2): هرم ماسلو للحاجات.



المصدر: داني الزهرة، مرجع سبق ذكره ص 28

- الحاجة لتلقي العون و المساعدة، فالعميل يحتاج من مقدم الخدمة تفاصيل و شروحات حول الخدمة ومزاياها وخصائصها ومراحل إنتاجها، وذلك القصور الفرد لوحده في فهم هذه الإجراءات ..
- الحاجة للراحة سواء كانت بدنية من خلال توفير محيط مادي يضمن للعميل الحصول على الخدمة في ظروف جيدة أو نفسية وذلك بالعناية بكل شأنه التأثير على نفسيته إيجابيا.
- حاجة العميل إلى الإصغاء الجيد له و التركيز على ما يقوله من تجنب مغالطته.

3- العمل على توفير حاجات الزبائن

- تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة كل موظف، وهذه الخدمات المقدمة لابد أن تمتاز بتوجهها نحو الناس أكثر من الأشياء، ويكون فيها نوع من التفاعل الشخصي، وتحتاج كذلك لتقديمها خلال فترة زمنية مناسبة، وفي مكان مناسب، وابتعاد هذه الخدمات المقدمة عن التعقيد وأن تكون مكيفة لخدمة حاجات الزبون ورغباته، و أن يمتاز الشخص الذي يقدم الخدمة بالحصول على التدريب و التعليم و المهارات المناسبة. [1]

- القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة و هي الواجبات المشتركة بين عامل و عاملين آخرين، إذ أن تقديم المساعدة و القيام بمشاركتهم يشكل جانبا مهما للوصول إلى جودة الخدمة، ومن الأمثلة ترتيب الملفات، استقبال المكالمات الهاتفية .... الخ.

- الاتصال عن طريق إرسال رسائل واضحة إلى الزبائن المشرفين و الزملاء العاملين.

- ممارسة مهارة الترويج الفعال عن طريق زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة لدى الموظف، شرح ملامح تلك الخدمات، وقيام الموظف بوصف مزايا وفوائد تلك الخدمات.

- العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للزبائن عند حدوث أمر غير متوقع الأحداث غير المتوقعة تؤدي إلى خلق أعباء إضافية على قدرات الموظف وتحد من قدرته على تقديم خدمة جيدة للزبون ويتطلب الأمر التنبؤ لتلك الأحداث وتطوير خطط طارئة لمواجهتها من أجل الاستمرار في تقديم خدمة ذات جودة للزبائن.

[1] بوزيان حسان" أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة (سطيف)، مذكرة ماجستير قسم العلوم التجارية ، جامعة سعد دحلب البليدة جويلية 2013 ص 42-43

4–التأكد من أن الزبائن سيعودون للتعامل مع المؤسسة مرة أخرى:

- العمل على العناية و الاهتمام بشكاوى الزبائن وهذا يتطلب الإصغاء إلى الشكاوى، وإشعار الزبائن بأن هذه الشكاوى قد سمعت بشكل جيد وصحيح، وكذلك ضرورة تقدير مشاعر الزبون وامتصاص غضبه واستياؤه وخيبة أمله، وكذلك شرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوى، وفي النهاية لابد من قيام الموظف المسؤول بتقديم الشكر إلى الزبون نتيجة قيامه بعرض الشكوى.
- الاستعداد لمعالجة أكثر الشكاوى العامة بصورة صحيحة على المسؤولين في المؤسسة التعرف على الشكاوى العامة، وما الذي يجب أن نقوله عندما تقدم شكاوى من قبل الزبائن.
- أن يعرف الموظف كيفية كسب الزبائن الذين يصعب التعامل معهم إلى جانب المؤسسة.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة

تتحدد جودة الخدمة من خلال عدد من الأبعاد التي اشتقت من خصائص مفهوم الجودة في الخدمة والتي يمكن للزبون أن يستند عليها في تقييمه لجودة الخدمة التي يحصل عليها، لذا تحاول المنظمات التي تقدم الخدمة إلى أن تتميز في هذه الأبعاد، وقد قدم عدد من الكتاب والباحثين وجهات نظر مختلفة في مجال تحديد أبعاد جودة الخدمة[1] بحيث توصلوا إلى بلورة عشرة محددات خاصة بجودة الخدمة وهي: [2]

1– الاعتمادية: هي قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة موعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.

2 – مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان: بمعنى الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريدهما الزبون.

3– الأمان: بمعنى أن الخدمة خالية من الخطورة والشك.

[1] الدكتور كاظم احمد جواد" تحديد مستوى ابعاد جودة الخدمة دراسة ميدانية في عينة من فنادق بغداد" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الرابع والأربعون 2015 ص 228

[2] داني الزهرة مرجع سبق ذكره ص 32-33

4- المصداقية: أن مقدم الخدمة يكون أهل بالثقة ويلتزم بوعوده.

5-درجة فهم مقدم الخدمة للزبون: أن يفهم مقدم الخدمة متطلبات الخاصة بالزبون ويعرف مشاعره ويقدرها.

6- الاستجابة: مدى استعداد و رغبة مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للزبون أو حل مشاكله المتعددة.

7- الجدارة: مستوى الجدارة الذي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية و الإستنتاجية ، و المعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أفضل.

8-الملموسية: بمعنى البيئة المادية التي تقدم من خلالها الخدمة المباني المعدات، الأجهزة، الديكور، الإضاءة ....)

9- الاتصالات: أن يكون مقدم الخدمة قادر على تنوير الزبون حول طبيعة الخدمة المقدمة والدور الذي ينبغي على المستفيد أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة.

10-اللباقة: ويقصد بها أيضا الود المجاملة التعاطف التعاون وهي توفير الاحترام والتقدير الطالبين الخدمة و اللطف في التعامل واحترام عادات وتقاليد العميل.

إن التأمل لهذه المؤشرات يلاحظ تداخل وتكامل البعض منها، ولقد تم لاحقا دمج المؤشرات السابقة ذكرها بعد سلسلة من الاختبارات في خمس مؤشرات وهي:

الجدول رقم (2–2): يوضح الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	–جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة –التصميم الداخلي للمنظمة –حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة – –المظهر اللائق المقدمي الخدمة
الاعتمادية	–الوفاء بتقديم الخدمة في المواعد المحددة –تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء) –معلومات دقيقة وصحيحة
الاستجابة	–السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة الاستجابة الفورية لحاجات الزبون –الرد الفوري على استفسارات والشكاوي
الضمان (الأمان)	–الشعور بالأمان في التعامل –الثقة بمقدمي الخدمات
التعاطف	–تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن التعامل فهم ومعرفة احتياجات الزبائن – ملائمة ساعات العمل –وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارية العليا –تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه –اللطف في التعامل مع الزبون

المصدر: داني الزهرة مرجع سبق ذكره ص 33

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث و الدراسات 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 و خاصة الخدمات الصحية منها.
- التفاوت الإدراكي للزبائن و اختلاف 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 وتعميمها على جميع المنظمات الخدمية، بل أن هناك حاجة هامة إلى ضرورة أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بـ:

-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:

[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 ص 16

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 و المستوى الذي يحبون الوصول إليه و هذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث المشاكل و تحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنها.

2 – مقياس الرضا: و هو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم و جوانب القوة و الضعف 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: استمرارا للجهود المبذولة عالميا للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية 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 :

جودة الخدمة=الأداء الفعلي

[1] عثماني ذهبية، قمانة كنزة مرجع سبق ذكره ص 78-79

ولم يختلف هذا الأسلوب عن مقياس الفجوات في الأبعاد المستخدمة فقياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بالجوانب الملموسة ، والاعتمادية ، والاستجابة والأمان، واللباقة، كما يرى أصحاب هذا المقياس فإنه يتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام ، وكذلك بزيادة درجة مصداقيته و واقعيته إلا أنه يعجز عن مساعدة الإدارة على الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة و التي تتعلق بجوانب متعددة ، وليست فقط إدراكات الزبون من الخدمة. العملية الناتجة عن عمليات القياس و التقييم .

و هكذا و بالرغم من المزايا التي يتمتع بها نموذج (SERVPERF) في تقييم جودة الخدمة، إلا أنه لا يقلل من أهمية و ملاءمة نموذج (SERVQUAL) في هذا الصدد ، بل أن مقياس الأداء الفعلي ربما يتفوق على مقياس الفجوات من حيث الدلالات.

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 القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات، و العكس صحيح وبالتالي فإنه من واجب المنظمة الخدمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول على الخدمة .

و لاشك 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) و هو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات و الإدراكات 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:

1-1- 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 الخدمة فعليا كما قدمت له قد يكون راضيا عن الخدمة ويتالي فقد أعجب بنتائج كما ذكر الباحثان Vandarmne and Leunis إن نموذج (SERVQUAL) لا يركز فقط على نتائج الخدمة.

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.

[1] بسنوسي حنان مرجع سبق ذكره ص 18-19

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

المطلب الرابع: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

أصبح اليوم التعرف على دور واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمة العمومية، ومدى نجاح استخدامها في الإدارة الجزائرية وإدخال هذه التقنية في معظم الأجهزة الحكومية والخاصة، وعلى الأخص الادارة 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 و رقمنة الإدارة وتقريب الإدارة من المواطنين كنتيجة المحاولة 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 والاتصال سهلت الخدمات للمواطنين في البلديات حيث تمكنهم من حصر حاجاتهم وخدماتهم دون أي عناء، والذي دفعهم إلى التخلي مبدئيا عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية. [1]

[1] توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير والمقاييس، دار الفكر العرب، 2005، ص 45.

خلاصة الفصل:

تعتبر الخدمة نشاط غير ملموس ولا يترتب عليه أي ملكية، تتكون من خدمة جوهر وخدمات تكميلية، خاصية التلازمية فيها جعلت من الزبون وعملية عرض الخدمة يمثلان عنصرين أساسيين من عناصر إنتاجها علاوة على العناصر التنظيمية والبشرية والمادية المتعارف عليها في أي مؤسسة تعتمد الخدمة في طريقة تقديمها على بعدين أساسين إجرائي وشخصي تمر بعدة مراحل تمثل دورة حياتها، انطلاقا من الدراسات والبحوث فالتقديم فالنمو ثم النضج إلى غاية مرحلة الانحدار.

كي تحافظ الخدمة على مدى فاعليتها على المؤسسة تبني الجودة في مختلف مراحل عملية إنتاجها وتقديمها، لأن للجودة أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمؤسسة أو بالنسبة للزبون، ومن الضروري جدا الالتزام بخطوات تحقيقها من طرف المؤسسة لأن ذلك من شأنه التقرب أكثر من الزبون وفهم احتياجاته وتوقعاته، وبذلك كسبه من خلال تعرف المؤسسة على نوعية المحددات التي يلجأ إليها لتقييم الخدمة المقدمة إليه، ورغم الاختلافات في صياغة تلك المحددات، إلا أنها كلها تصب في بعدين أساسيين هما البعد الفني المنفعة النهائية والبعد الوظيفي (طريقة الأداء، وخلص الباحثون في النهاية إلى اعتماد خمس محددات أساسية لتقييم جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة التعاطف والضمان.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لدور وأثر تكنولوجيا
المعلومات والاتصال في تحسين جودة
الخدمات في بلدية وزرة

تمهيد

بعد تطرقنا في الجزء النظري من هذا البحث إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالإشكالية الرئيسية ستحاول من خلال هذا الفصل النظر لطبيعة المشكلة المراد معالجتها عن طريق جمع المعلومات و تحليلها و استخلاص النتائج، و طبيعة الموضوع جعلتنا نستعمل الاستبيان الورقي و الإلكتروني كأداة لجمع هذه المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث قمنا بتصميمه وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، و من أجل عرض نتائج الدراسة الميدانية و تحليلها فقد اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية و التي تحصلنا على نتائجها من تفريغ الاستبيانات المسترجعة في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

و بناءا على ما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة المعنية بالدراسة بلدية وزرة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم المؤسسة المعنية بالدراسة بلدية وزرة

المطلب الأول: نبذة عن بلدية وزرة

يمكن تعريفها كما يلي:

إن كلمه وزرة ذات الجذور الأمازيغية وتعني مكان الحجارة ، هو الاسم الذي أطلق على بلدية وزرة بعد الاستقلال. هذه البلدية التي كانت تسمى في العهد الاستعماري (COMMUNE DE LOVERDO) نسبة إلى عسكري من الجيش الفرنسي الاستعماري، أنشئت قديما وتعد البلدية الأم لعدة بلديات أخرى حديثة مجاورة.

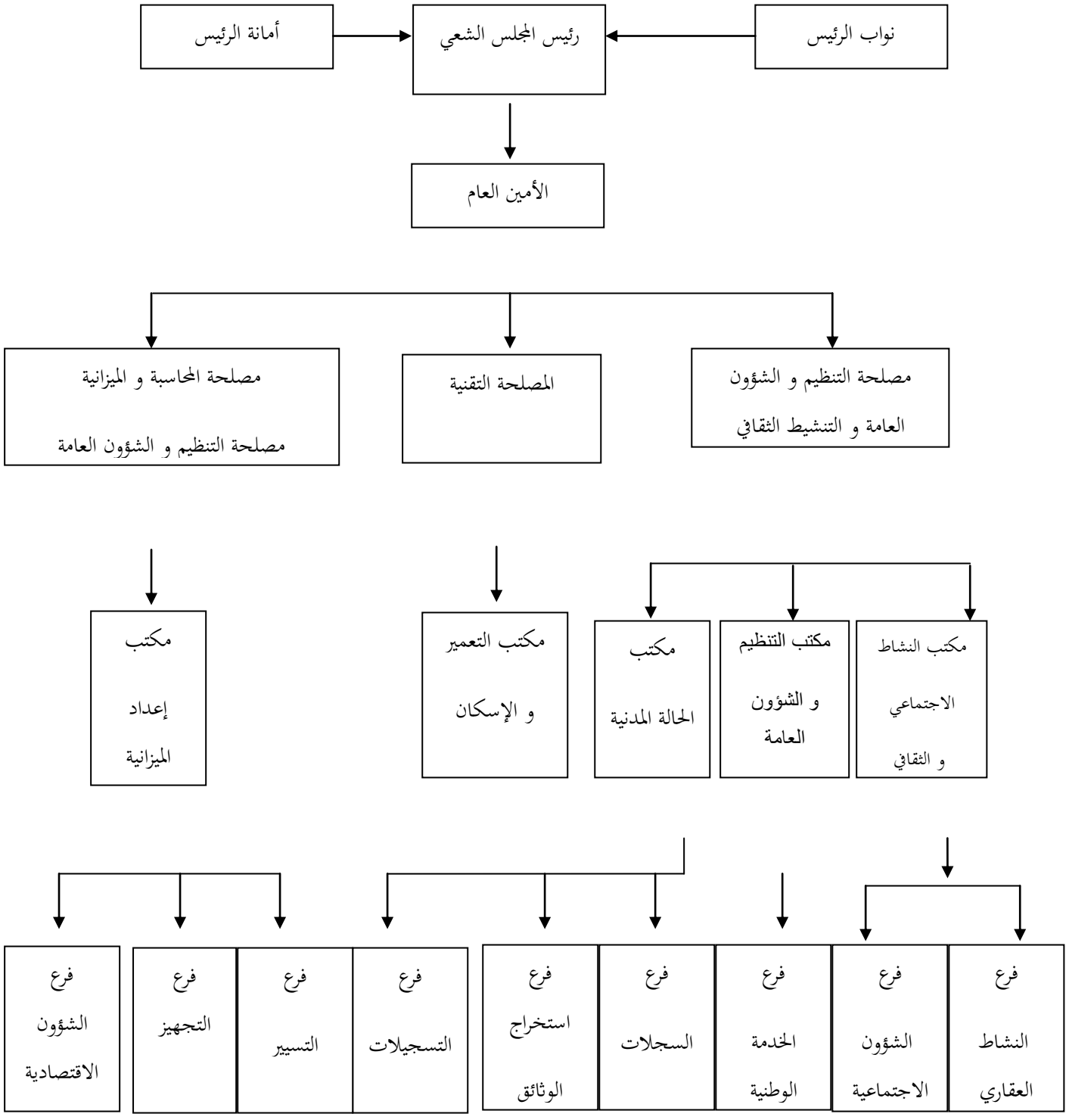
يعود إنشاء بلدية وزرة أو لما كانت تسمى قبل الاستقلال COMMUNE DE LOVERDO إلى تاريخ 1874 كمركز استيطاني بعد التسمية الأولى حسان بن على بداية من التواجد التركي العثماني في الجزائر 1530 نسبة إلى ابن حاكم بابلك التيطري آنذاك علج علي باشا بارماق أفندي الصقلي الذي حكم البايلك التيطري (1565 - 1568) .

تعتبر من البلديات القديمة لولاية المدية وتتربع على مساحة إجمالية تقدر بين 101 كم^2 و تقع عبر تضاريس مختلفة فهي تعانق سلسلة الأطلس البليدي في الشمال و مرتفعات بلدية بن شيكاو في الجنوب لتمتد عبر سهول فرق طبوزة ، الكاف، الغرارفة شرفا وصولا إلى بلدية أولاد إبراهيم وبلدية العمارية . هذه السهول تعتبر الموطن الأول للوافدين من عرش وزرة الحصوبة أراضيه و مناعته الطبيعية وقربه من جبال الأطلس البليدي.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية وزرة

تمكن تلخيص مختلف مصالح بلدية وزرة و مكاتبها في الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لبلدية وزرة



يتكون مخطط التنظيم الإداري لبلدية وزرة من رئيس المجلس الشعبي الذي يعتبر الهيئة التنفيذية للبلدية، والذي تندرج تحته الأمانة العامة التي تنقسم إلى عدة مصالح ومكاتب وفروع.

تنشأ البلدية بموجب قانون وتعين وتحدد صدورها الإدارية بموجب مرسوم صادر من طرف رئيس الجمهورية بناءا على تقديم من وزير الداخلية.

يسير ويدير البلدية جهاز إداري يتكون من هيئات أساسية هي:

أ. **رئيس المجلس الشعبي البلدي**: والذي يعتبر السلطة التنفيذية للبلدية.

ب. **الأمانة العامة**: وتتمثل مهامها فيما يلى:

-تحضير اجتماعات المجلس الشعبي البلدي والقيام بتنفيذ المداولات

-تحقيق إقامة المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينها ومراقبتها

-ممارسة السلطة السلمية عن موظفي البلدية ومتابعة شؤونهم

-التخطيط والتوجيه والإعلام والتنظيم، الوثائق، الأرشيف الإحصاء، العلاقات، العتاد، البريد.

1- **مصلحة المحاسبة والميزانية والشؤون الاقتصادية**: وتتضمن:

-مكتب إعداد الميزانية ومتابعة تنفيذها، تسيير ممتلكات البلدية المتمثلة في مجموعة العقارات المنقولة، الصفقات، المزايدات ومتابعة المخططات التنموية، والذي بدوره ينقسم إلى الفروع التالية:

-فرع التسيير: إعداد مرتبات المستخدمين الدائمين، العجزة، المكفوفين، الفواتير الخاصة بقسم التسيير.

-فرع التجهيز: إعداد مرتبات العمال المؤقتين في الورشات ومتابعتهم، إنجاز الفواتير الخاصة بقسم التجهيز.

-فرع الشؤون الاقتصادية: الصناعة، الفلاحة، التجارة، التسويق، التوزيع، الوصاية، مراقبة الوحدات الاقتصادية للبلدية، تصفية الاحتياطات العقارية.

2- مصلحة التنظيم والشؤون العامة والتنشيط الثقافي والاجتماعي: وبدورها تنقسم إلى ثلاث مكاتب موضحة كالتالي:

-مكتب الحالة المدنية وتضمن:

-فرع التسجيلات: المواليد، الوفيات، حركة السكان الشهرية، إمضاء الوثائق المتعلقة بهذا الفرع، تسجيل بيانات الإشعار بالوفاة، سجلات المجاهدين، عقود الزواج، تصحيح وثائق الحالة المدنية، تسجيل بيانات إشعار الزواج، شهادة الإقامة تغيير السكن.

-فرع استخراج وتسليم وثائق الحالة المدنية: شهادات ميلاد، وفاة زواج، طلاق، بطاقة الحالية العائلية، البطاقة الفردية وشهادات مختلفة بالحالة المدنية.

-مكتب التنظيم والشؤون العامة: ويشمل:

-فرع الخدمة الوطنية، الانتخابات إحصاء السكان، السجل التجاري، بطاقة التعريف الوطنية، المنازعات،تنظيم الحماية المدنية، الشرطة البلدية ..... الخ.

- مكتب التنشيط الاجتماعي والثقافي: ويدرج فيه

-فرع النشاط الثقافي والرياضي والسياحة : ومتابعة الهياكل الرياضية والثقافية، الاستقبال والإعلام وتوجيه الجمهور.

-فرع الشؤون الاجتماعية: التمهين وتشغيل الشباب، متابعة شؤون المجاهدين وذوي الحقوق، التربية والتعليم، الصحة، النقل النظافة التلقيح الوقاية، الطفولة، العجزة والمسنين.

3- المصلحة التقنية: ولديها:

-مكتب التعمير والإسكان والتجهيز والأشغال الجديدة والتخطيط، رخص البناء، الطرقات

-تعمل على حماية المحيط، المياه والكهرباء وتقوم بتوفير الإدارة العمومية وكذا الأماكن والساحات العامة

-الدراسة التقنية، البرمجة والصيانة الهياكل القاعدية، التجهيزات، الاستثمارات.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

يشمل هذ المبحث منهجية الدراسة المتبعة، وتحليل وتفسير نتائج الدراسة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية ببلدية وزرة-المدية، واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة المتبعة

لدراسة موضوع الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الملاحظة والوصف والتحليل ببلدية وزرة-المدية، بالاضافة إلى الحصول على المعلومات والبيانات والهيكل التنظيمي، عن طريق المقابلة مع مسؤولي البلدية، وبالإضافة إلى الاستبيان الذي تم توجيهه عن طريقة العينة العشوائية للموظفين بالبلدية محل الدراسة.

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 محل الدراسة، بغية تحليلها باستخدام أداة تكميم للبيانات خاصة وهي أداة الاستبيان.

أ:حدود الدراسة :حددت هذه الدراسة بعدد والمكانية والزمانية الآتية:

– الحدود المكانية: ببلدية وزرة–المدية.

– الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة ميدانيا شهر أفريل من السنة الجامعية 2024/2023.

ب: عينة الدراسة:

العينة الإحصائية فهي جزء من مجتمع الدراسة تؤخذ بطرق معينة بحيث تكون ممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع بقصد التعرف على خصائص هذا المجتمع، ونظرا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع فقد تم استخدام أسلوب العينة، بطريقة العينة العشوائية البسيطة، تم توزيع 35 استبيانا على عدد ن الموظفين بالبلدية محل الدراسة، وتم استرجاع وتلقى 31 استبيانا صالحا للدراسة والتحليل، وهم يمثلون عينة الدراسة.

ثانيا: بناء أداة الدراسة

أ: تعريف الاستبيان:

قصد الحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية تم استخدام الاستبيان الذي يعتبر أداة للدراسة الميدانية، "وتعرف على أنها أداة من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال وهي الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث على جمع الحقائق من المبحوث، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، فبدون الاعتماد على الاستبيان لا يستطيع الباحث جمع المادة العلمية والتقيد بالمواضيع الأساسية لبحثه، فهي تسهل الاتصال بعدد كبير من المبحوثين والحصول على البيانات في مدة قصيرة وبأقل تكلفة. تم الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة التطبيقية، وهو يشمل ثلاث محاور، تتمثل في:

- ✓ **الجزء الأول**: يتعلق بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.

- ✓ **المحور الثاني**: يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو يشمل ما يلي:
  - **البعد الأول**: يخص بعد الأجهزة والبرمجيات، وهو يشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 5.
  - **البعد الثاني**: يخص بعد شبكات الاتصال، وهو يشمل العبارات المرقمة من 6 إلى 11.
  - **البعد الثالث**: يخص بعد جودة قواعد المعلومات و البيانات، وهو يشمل العبارات المرقمة من 12 إلى 15.
- ✓ **المحور الثاني**: يخص متغير جودة الخدمات، وهو يشمل العبارات المرقمة من 16 إلى 27.

ولقد تم استخدام سلم ليكرث الخماسي الذي تتدرج خياراته وأوزانه كما يلي: غير موافق تماما(1)، غير موافق (2) محايد(3)، موافق (4)، موافق تماما(5)، ولتحديد مستوى إجابات أفراد العينة وفق سلم ليكرث الخماسي، يتم بداية حساب طول الفئة التي تكون بطرح أدنى قيمة من أعلى قيمة في المقياس، وقسمة الناتج على عدد درجات سلم لكرث (5 درجات)، أي (5-1) /5 =0.80، وبناءا على ذلك تكون مجالات المتوسط كما هو موضح في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3-1): مقياس ليكرث الخماسي ودلالة فئاته

رقم الفئة	خيار الاجابة	مجال الفئة	دلالة الفئة
01	غير موافق تماما	[1-1.8]	موافقة منخفضة جدا
02	غير موافق	]1.8-2.6]	موافقة منخفضة
03	محايد	]2.6-3.4]	موافقة متوسطة
04	موافق	]3.4-4.2]	موافقة مرتفعة
05	موافق تماما	]4.2-5]	موافقة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبينين اعتمادا على سلم ليكرث الخماسي.

الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها وذلك بعد فحص الاستبانات المسترجعة وتبويبها أي ترميزها من أجل تسهيل عملية تفريغ وإدخال هذه البيانات في الحاسوب، حيث تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **"Statistical Package for Social Sciences"** والذي يرمز له اختصارا (**spss**)، حيث أن هذا البرنامج يحتوي مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام مجموعة من هذه الأساليب منها ما يلي:

- ✓ **المدى**: يعبر المدى عن الفرق بين أكبر قيمة وأدنى قيمة في مقياس "ليكرث" الخماسي المستخدم في الإستبانة والذي يستخدم في تحديد طول الفئات الخاصة بالمقياس.
- ✓ **التكرارات المطلقة**: تعبر التكرارات المطلقة عن عدد الإجابات في كل درجة من درجات المقياس أو الخيارات الموضوعة والتي تساعد على حساب النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- ✓ **النسب المئوية**: تعبر النسب المئوية بشكل أفضل عن التكرارات المطلقة خاصة في تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة حيث يتم تمثيلها بدوائر نسبية، إضافة إلى أنها تساعد في إبراز آرائهم واستجاباتهم، وتحسب النسب المئوية بقسمة عدد العبارات الموافقة لعبارة ما على مجموع أفراد العينة أو مجموع التكرارات.
- ✓ **المتوسط الحسابي**: يعتبر المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركزية والذي يستخدم لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة، مع العلم أنه يسمح بترتيب العبارات من حيث درجة الموافقة حسب أعلى متوسط حسابي.
- ✓ **الانحراف المعياري**: يستخدم للتعرف على درجة انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة عن متوسطها الحسابي، ويعد الانحراف المعياري من مقاييس التشتت

حيث أنه كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشتتها والعكس صحيح في حالة كانت قيمته أكبر أو مساوية للواحد الصحيح.

- ✓ **معامل الارتباط بيرسون:** هو مؤشر إحصائي يستخدم لقياس قوة و متانة العلاقة الارتباطية الخطية بين الظاهرتين المدروستين(x, y) فهذا المعامل يعطي فكرة عن العلاقة الارتباطية بين(x, y) فيما إذا كانت عكسية أم طردية من خلال إشارة المعامل حيث الإشارة الموجبة تعبر عن العلاقة الطردية أما السالبة عن العلاقة العكسية، حيث كلما حيث كلما أقترب من ± 1 كلما كانت العلاقة قوية والعكس كلما ابتعدنا عن ± 1 كلما ضعفت العلاقة.
- ✓ **معامل(Cronbach's Alpha)**: تم استخدامه من أجل اختبار مدى الاعتماد على أداة الاستبيان في قياس متغير الدراسة أي تم اعتماده للتأكد من ثبات الاستبيان.
- ✓ **اختبار التوزيع الطبيعي:** تم استخدامه من أجل التحقق من أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك من اجل اختبار فرضيات الدراسة بالاختبارات المعلمية مثل: الانحدار الخطي البسيط.
- ✓ **الانحدار الخطي البسيط:** الهدف الأساسي من تحليل الانحدار هو تقدير الصورة الرياضية للعلاقة بين متغير مستقل وبين المتغير التابع الواحد، وقد تم استعماله لمعرفة لاختبار فرضيات الدراسة.

واعتمدنا على مستوى الدلالة أن الأهمية 0.05، الذي تقابله مستوى الثقة 0.05، لتفسير نتائج اختبارات المستخدمة اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T.

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان:

أ: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

للتأكد من صلاحية النموذج يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار الخطي البسيط، لكن قبل ذلك نتحقق أولا من اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي من خلال معاملي الاتواء والتفلطح Kurtosis& Skewness، حيث تؤكد بحوث الاحصاء أن الالتواء يجب أن يكون محصور بين [-1,1]، والتفلطح يكون محصور بين [-3,3] ، الذي تظهر نتائجها في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (3-2): اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	الالتواء		التفلطح	
	الخطأ	احصائيا	الخطأ	احصائيا
تكنولوجيا المعلومات	-0,266	0,421	-0,877	0,821
جودة الخدمة	-0,047	0,421	-0,984	0,821

المصدر: من إعداد الطالبينين اعتمادا على مخرجات spss.

ب: صدق أداة الدراسة: هو نوعان:

- **الصدق الظاهري لأداة:** تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة المتخصصين في مجال التخصص، بلغ عددهم ...محكما (أنظر الملحق رقم 131)، وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس، حيث تم أخذ جميع الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين فيما يخص وضوح العبارة من حيث المحتوى والصياغة، وتصحيح ما تم تصحيحه من خلال الاضافة والدمج والحذف، في ضوء الآراء التي اتفق عليها 70% من المحكمين.

- **الصدق البنائي للاستبيان:** نتحقق من الصدق البنائي للاستبيان من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3-3): الصدق البنائي لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات

البعد	الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
الأجهزة والبرمجيات	1	0,491**	0,005
	2	0,614**	0,000
	3	0,685**	0,000
	4	0,497**	0,004
	5	0,730**	0,000
شبكات الاتصال	6	0,364*	0,044
	7	0,586**	0,001
	8	0,404*	0,024
	9	0,556**	0,001
	10	0,663**	0,000
	11	0,459**	0,009
جودة قواعد المعلومات والبيانات	12	0,518**	0,003
	13	0,769**	0,000
	14	0,786**	0,000
	15	0,597**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات أبعاد تكنولوجيا المعلومات وبين الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، أنّ قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أنّ الفقرات (العبارات) صادقة لما وضعت لقياسه.

أما نتائج الصدق البنائي لمتغير جودة الخدمة فتظهر في الجدول رقم (4)

الجدول رقم (3–4): الصدق البنائي لفقرات محور جودة الخدمة

الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
.16	0,707**	0,000
.17	0,625**	0,000
.18	0,419*	0,019
.19	0,398*	0,027
.20	0,903**	0,000
.21	0,480**	0,006
.22	0,529**	0,002
.23	0,642**	0,000
.24	0,735**	0,000
.25	0,502**	0,004
.26	0,457**	0,010
.27	0,623**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات جودة الخدمة والدرجة الكلية لها، حيث أنّ قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أنّ الفقرات (العبارات) صادقة لما وضعت لقياسه.

من التحليل السابق، يتضح أن شرط صدق أداة الدراسة محقق.

ج: ثبات أداة الدراسة

يعني الثبات الحصول على نفس النتائج تقريبيا، في حالة إعادة الاختبار مرة أخرى في نفس الطروف، حيث يمكن توضيح ثبات الاستبيان ومحاوره من خلال معامل الثبات كرونباخ ألفا، حيث أنه في حال كانت قيمته أكبر من 0.7 فما فوق فإن ثبات الاستبيان محقق، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3–5): معامل الثبات ألفا كرومباخ للاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
تكنولوجيا المعلومات	15	0,723
جودة الخدمة	12	0,746
الثبات الكلي	27	0,797

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

أظهرت النتائج أن معامل الفاكرومباخ لجميع عبارات الاستبيان بلغ 0.791، وهي قيمة ممتازة لكونها أعلى من القيمة المقبولة 0.70، كما أن معامل الفاكرومباخ لمتغيرات الدراسة فيتراوح بين 0.723 و0.746، كما أنها قيم كلها أكبر من 0.70، وعليه فاستبيان الدراسة يتميز بثبات عال وصالح للاستخدام التحليل.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

نهدف من خلال هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا معرفة مدى إدراكهم لمتغيرات الدراسة، من خلال تحليل العبارات ومحاور الاستبيان، وبعدها يتم اختبار فرضيات الدراسة.

أولا: تحليل الجزء المتعلق بالبيانات الشخصية

يتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

✓ **توزيع أفراد العينة حسب الجنس:**

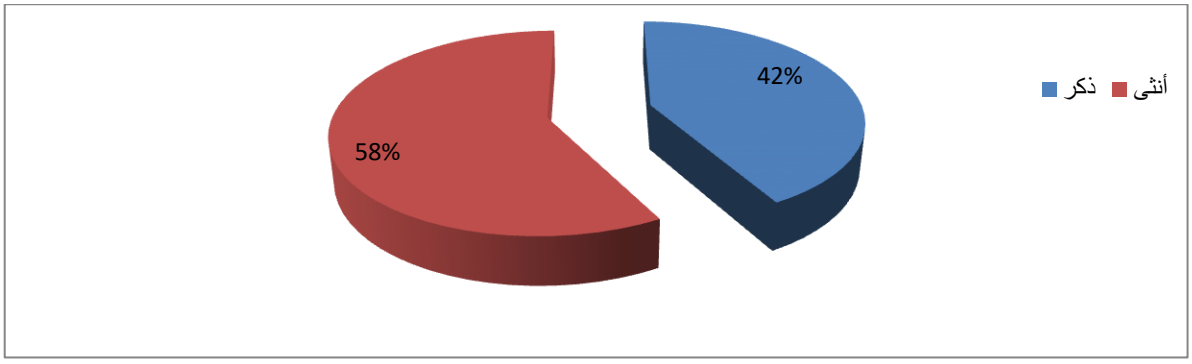
الجدول رقم (3–6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	13	41,9
أنثى	18	58,1
المجموع	31	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الجنس في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (3–2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة من الإناث بعدد قدره 18 أنثى، بما نسبته 58.1%، أما نسبة الذكور فتقدر 41.9% بعدد قدره 13 فردا، هذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير الجنس.

✓ **توزيع أفراد العينة حسب السن:**

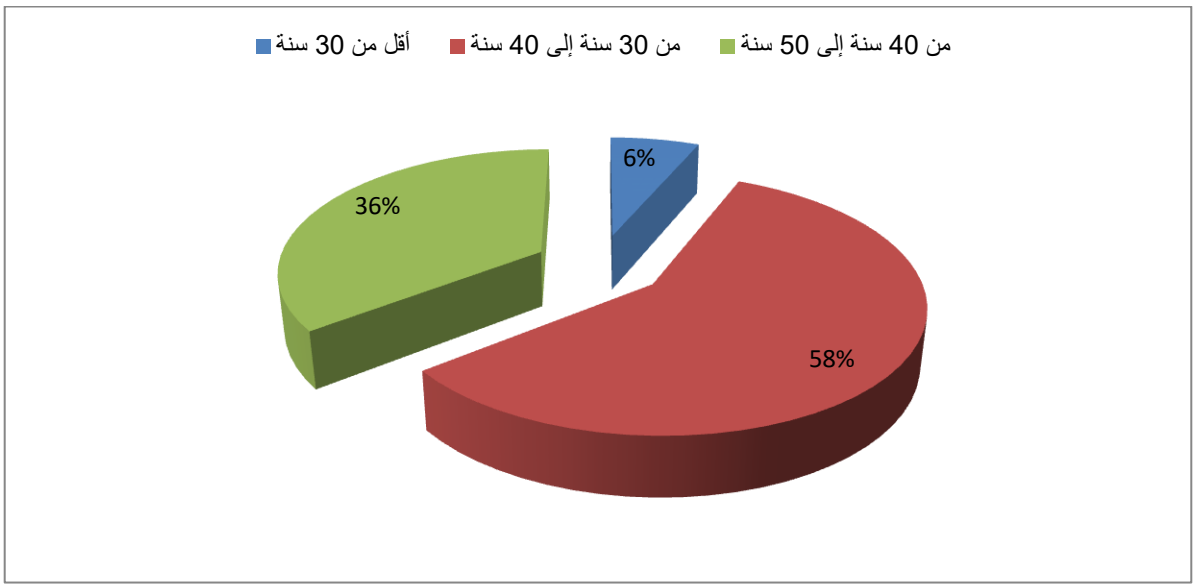
الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	2	6,5
من 30 سنة إلى 40 سنة	18	58,1
من 40 سنة إلى 50 سنة	11	35,5
المجموع	31	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب العمر في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة سنهم من 30 سنة إلى 40 سنة، بعدد قدره 18 ونسبة 58.1%، تليها نسبة 35.5% التي تعبر عن 11 فرد سنهم من 40 سنة إلى 50سنة، أما الذين سنهم أقل من 30 سنة فعددهم 2 فرد بما نسبته 6.5%، هذا ما يعزز تفاوت الاجابات نظرا لمتغير السن.

✓ **توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:**

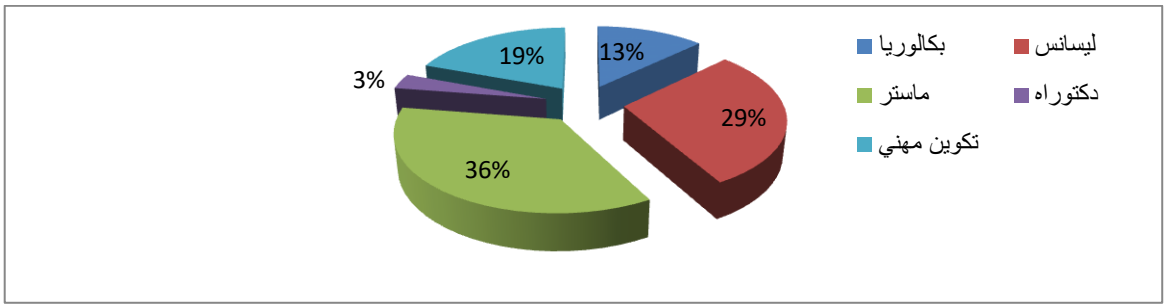
الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
بكالوريا	4	12,9
ليسانس	9	29,0
ماستر	11	35,5
دكتوراه	1	3,2
تكوين مهني	6	19,4
المجموع	31	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلبية أفراد العينة هم حاصلون على شهادة ماستر يمثلون ما نسبة 35.5% بعدد قدره 11 فردا، تليها نسبة 29% لديهم مستوى ليسانس عددهم 9فرد، كما بلغ عدد الذين لديهم مؤهل تكوين مهني، بما نسبته 19.4%، عددهم 6 أفراد، أما الذين لديهم مستوى بكالوريا 12.9% فعددهم 4، أما حملة شهادة دكتوراه 3.2% بعدد قدره 1 فرد، هذا ما يعزز تفاوت الاجابات نظرا لمتغير المستوى التعليمي.

✓ **توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:**

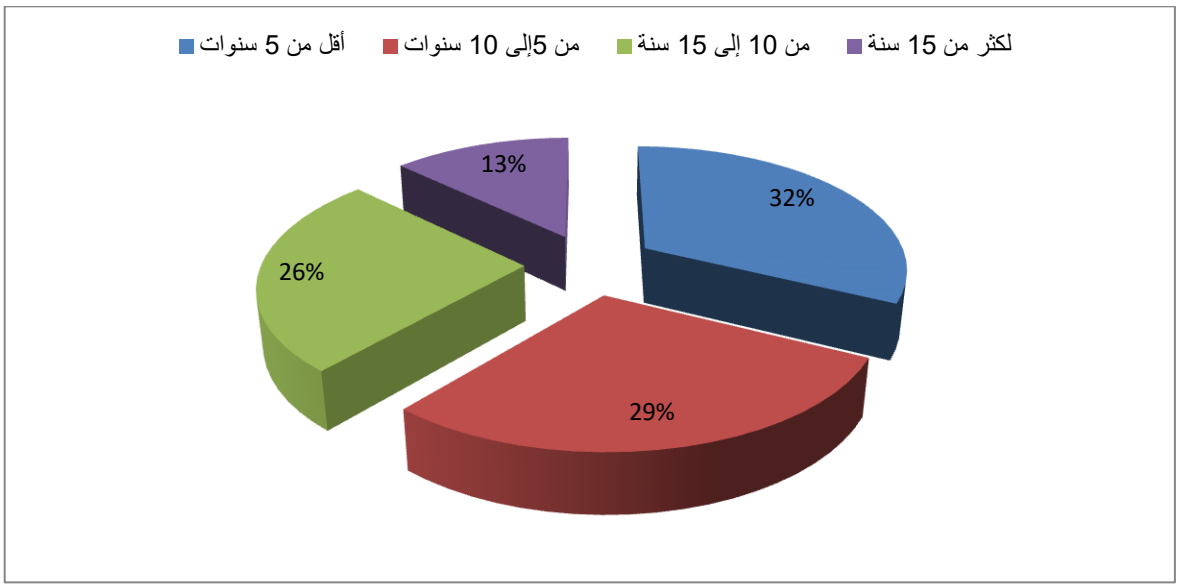
الجدول رقم (3–9): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	10	32,3
من5 إلى 10 سنوات	9	29,0
من 10 إلى 15 سنة	8	25,8
لكثر من 15 سنة	4	12,9
المجموع	31	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (3–5): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلبية أفراد العينة خبرتهم أقل من 5 سنوات، نسبتهم 32.3% تمثل 10 أفراد، أما الذين سنوات خبرتهم من 5إلى 10 سنوات فنسبتهم 29% بما يمثل 9 أفراد، أما الذين لديهم سنوات خبرة من 10 إلى 15 سنة فعددهم 8 يمثلون ما نسبته 25.8%، في حين من لديهم سنوات خبرة أكثر من 15 سنة فعددهم 4 يمثلون ما نسبته 12.9%.هذا ما يعزز تفاوت الاجابات نظرا لمتغير سنوات الخبرة.

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

1. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات بأبعاده من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، والمحور الكلي.

✓ **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بُعد الاجهزة والبرمجيات:** يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الاجهزة والبرمجيات من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الجدول رقم (3-10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد الاجهزة والبرمجيات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	البلدية تتوفر على مختلف الاجهزة والمعدات والوسائل لتقديم الخدمة بشكل سريع	4,39	0,715	مرتفع	1
2	تستعمل البلدية في القيام ببعض اعمالها بعض البرمجيات مثل(word و excel)	4,35	0,877	مرتفع	2
3	تهتم البلدية بتحديث الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمة من وقت لآخر وجعلها تتواكب مع آخر التطورات	3,90	1,012	مرتفع	3
4	استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع الوسائل الحديثة للاعلام و الاتصال	2,90	1,350	متوسط	5
5	الحواسيب المستعملة في البلدية مناسب لأداء المهام بشكل جيد	3,68	1,107	مرتفع	4
	الاجهزة والبرمجيات	**3,85**	**0,613**	**مرتفع**	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي للمنتج 3.85 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على استخدام وتوافر الاجهزة والبرمجيات محل الدراسة.

أما الانحراف المعياري فقيمته 0.613، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

- المرتبة الأولى للعبارة رقم 1 بمتوسط حسابي 4.39، وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.715، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثانية للعبارة رقم 2 بمتوسط حسابي 4.35 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.877، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثالثة للعبارة رقم 3 بمتوسط حسابي 3.90 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.012، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الرابعة للعبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 3.68 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.107، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الخامسة للعبارة رقم 4 بمتوسط حسابي 2.90 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة

بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.350 وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

✓ **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بُعد شبكات الاتصال:** يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد شبكات الاتصال من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الجدول رقم (3-11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد شبكات الاتصال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
6	تتوفر البلدية على شبكة الإكسترنت في الاتصال بين فروع البلدية	3,03	1,016	متوسط	6
7	تتفاعل البلدية مع المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي للرد على الشكاوي وانشغالات المواطنين	3,71	1,039	مرتفع	4
8	شبكة الاتصال في البلدية قليلة الانقطاع	4,13	0,718	مرتفع	3
9	تتوفر البلدية على موقع الكتروني وشبكة الانترنت	4,29	0,902	مرتفع جدا	2
10	جميع الحواسيب في البلدية مرتبطة بشبكة الانترنت	3,35	1,279	مرتفع	5
11	تمتلك البلدية جهاز فاكس	4,52	0,769	مرتفع جدا	1
	شبكات الاتصال	**3,84**	**0,495**	**مرتفع**	--

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد شبكات الاتصال 3.84 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على استخدام وتوافر شبكات الاتصال

بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.495، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

- المرتبة الأولى للعبارة رقم 11 بمتوسط حسابي 4.52، وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع جدا لأنه ينتمي للمجال [4.2-5]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.769، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثانية للعبارة رقم 9 بمتوسط حسابي 4.29 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع جدا لأنه ينتمي للمجال [4.2-5]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.902، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثالثة للعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 4.13 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.718، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الرابعة للعبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 3.71 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.039، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الخامسة للعبارة رقم 10 بمتوسط حسابي 3.35 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة

بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.279، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

- المرتبة الخامسة للعبارة رقم 6 بمتوسط حسابي 3.03 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.016 وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

✓ **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بُعد جودة قواعد المعلومات و البيانات:** يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد جودة قواعد المعلومات و البيانات من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والبعد الكلي.

الجدول رقم (3-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد جودة قواعد المعلومات والبيانات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
12	تمتلك البلدية قواعد بيانات خاصة بأنشطتها	4,03	0,836	مرتفع	4
13	تقوم البلدية بالتحديث المستمر لبياناتها	4,03	0,752	مرتفع	2
14	تسهل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في عملية الوصول الى قواعد البيانات عند الحاجة	4,13	0,763	مرتفع	1
15	تتوفر البلدية على انظمة متطورة لحماية قاعدة البيانات	4,03	0,752		3
	جودة قواعد المعلومات و البيانات	**4,06**	**0,515**	**مرتفع**	--
	تكنولوجيا المعلومات	**3,90**	**0,429**	**مرتفع**	--

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد جودة قواعد المعلومات و البيانات 4.06 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على جودة مرتفعة لقواعد المعلومات و البيانات بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.515، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.
- المرتبة الأولى للعبارة رقم 14 بمتوسط حسابي 4.13، وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.763، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثانية للعبارة رقم 13 بمتوسط حسابي 4.03 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.752، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثالثة للعبارة رقم 15 بمتوسط حسابي 4.03 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.752، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الرابعة للعبارة رقم 12 بمتوسط حسابي 4.03 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل

الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.836، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

من التحليل السابق، وبالإضافة إلى ذلك، بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تكنولوجيا المعلومات 3.90 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.429، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

2. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

الجدول رقم (3-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعد جودة الخدمة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
16	عند اتصالي بمصلحة من مصالح البلدية لا انتظر طويلا حتى يتم الرد على اتصالاتي	3,97	1,140	مرتفع	3
17	يتوفر في البلدية لوحات ارشادية عند تقديم الخدمة	3,94	0,964	مرتفع	4
18	ساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الادارة الالكترونية) في تحسين العلاقة بين الموظفين و المواطنين وتقريب الادارة منه	3,77	0,920	مرتفع	7

19	انت راض عن الخدمات التي تقدمها بلدية وزرة بعد الزيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (الرقمنة)	4,23	0,884	مرتفع جدا	1
20	يوجد في البلدية اساليب التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة	3,45	1,207	مرتفع	10
21	تقدم البلدية خدمات خالية من الاخطاء	3,19	1,078	متوسط	11
22	تعتقد ان استخدام الاجهزة و البرمجيات في تقديم الخدمة يخلق نوع من الشفافية بينك و بين البلدية	4,03	0,875	مرتفع	2
23	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاسراع في انجاز العمليات و الخدمات	3,84	1,214	مرتفع	6
24	تعمل الوسائل الحديثة (الرقمنة)على تقليل الوقت و الجهد المطلوب في تقديم الخدمات	3,77	1,230	مرتفع	8
25	قاعة الانتظار في البلدية مريحة	2,84	1,157	متوسط	12
26	مظهر موظفي البلدية لائق و محترم مع طبيعة الوظيفة المسندة لهم	3,71	1,101	مرتفع	9
27	تؤدي البلدية خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير	3,94	0,929	مرتفع	5
	جودة الخدمة	**3,72**	**0,547**	**مرتفع**	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي لجودة الخدمة 3.72 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على أن خدمات البلدية محل الدراسة ذات جودة مرتفعة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.547، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا المتغير.
- المرتبة الأولى للعبارة رقم 19 بمتوسط حسابي 4.23، وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع جدا لأنه ينتمي للمجال [4.2-5[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.884، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثانية للعبارة رقم 22 بمتوسط حسابي 4.03 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.875، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الثالثة للعبارة رقم 16 بمتوسط حسابي 3.97 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.14، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الرابعة والخامسة للعبارة رقم 17 والعبارة رقم 27 بنفس المتوسط الحسابي 3.94 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته فبلغ على الترتيب

0.964 و0.929 ، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة نوعا ما في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

- المرتبة السابعة والثامنة للعبارة رقم 18 والعبارة رقم 24 بنفس المتوسط الحسابي 3.77 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته فبلغ على الترتيب 0.92 وهو أقل من 1، ويدل على درجة تشتت مرتفعة نوعا ما، اما العبارة 24 فبانحراف معياري 1.23 وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة التاسعة للعبارة رقم 26 بمتوسط حسابي 3.71 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.101، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة العاشرة للعبارة رقم 20 بمتوسط حسابي 3.45 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 1.207، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.
- المرتبة الحادي عشر للعبارة رقم 21 بمتوسط حسابي 3.19 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4[، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري 1.078، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

- المرتبة الثانية عشر للعبارة رقم 25 بمتوسط حسابي 2.84 وهو يوافق مستوى موافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة بالبلدية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري 1.157، وهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة حول هذه العبارة.

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 لبعدي تكنولوجيا لمعلومات وجودة الخدمة، وكما نعلم إحصائيا أن وجود علاقة انحدار بسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع يعني هذا أن هناك عالقة ارتباط بين المتغيرين والعكس ليس بصحيح، وبالتالي بدون اللجوء إلى التكرار نكتفي بتحليل علاقة انحدار البسيط للمتغيرين حيث أن متطلبات اختبار فروض دراستنا الميدانية تصب نحو تبيان وجود عالقة التأثير بين المتغيرين المدروسين.

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

حيث تنص هذه الفرضية على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة-المدية "، حيث تظهر نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (3-14): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
تكنولوجيا المعلومات	جودة الخدمة	0,377	0,142	0,482	1,845	2,195	0,036

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل عالقة تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** لا وجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.
- **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.

يتضح من الجدول السابق ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 4.625، بالاضافة إلى أن مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.036 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين وذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط **R**.0.377 كما تشير قيمة معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ البالغة.0.142 إلى أن التغير بما نسبته 14.2% في جودة الخدمة (المتغير التابع) مفسر تكنولوجيا المعلومات(المتغير المستقل)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه:" يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية ".

جودة الخدمة=1.845 *0.482 (تكنولوجيا المعلومات)

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

حيث تنص هذه الفرضية على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للأجهزة والبرمجيات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية "، حيث تظهر نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط في الجدول رقم (15).

الجدول رقم (3–15): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الاجهزة والبرمجيات	جودة الخدمة	0,516	0,266	0,461	1,951	3,244	0,003

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل عالقة تأثير الاجهزة والبرمجيات على جودة الخدمة من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للأجهزة والبرمجيات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.
- **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للأجهزة والبرمجيات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.

يتضح من الجدول السابق ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 3.244، بالاضافة إلى أن مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.003 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة وذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط **R**.0.516 كما تشير قيمة معامل التحديد **R^2** البالغة.0.266 إلى أن التغير بما نسبته 26.6% في جودة الخدمة (المتغير التابع) مفسر الاجهزة والبرمجيات(المتغير المستقل)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه:"

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للأجهزة والبرمجيات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية ".

جودة الخدمة=1.951 *0.461 (الاجهزة والبرمجيات)

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

حيث تنص هذه الفرضية على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية "، حيث تظهر نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط في الجدول رقم ().

الجدول رقم (3–16): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
شبكات الاتصال	جودة الخدمة	0,165	0,027	0,182	3,025	0,899	0,376

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل عالقة تأثير شبكات الاتصال على جودة الخدمة من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.

- **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية

يتضح من الجدول السابق ثبوت عدم صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 0.899، بالاضافة إلى أن مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.376 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، التي تنص على أنه:" يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لشبكات الاتصال في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية ".

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

حيث تنص هذه الفرضية على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لجودة قواعد المعلومات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية "، حيث تظهر نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط في الجدول رقم (17).

الجدول رقم (3–17): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
جودة قواعد المعلومات	جودة الخدمة	0,173	0,030	0,184	2,978	0,947	0,352

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق وما تطرقنا له سابقا يمكن تحليل عالقة تأثير شبكات الاتصال على جودة الخدمة من خلال عينة الدراسة كما يلي:

- **الفرضية العدمية:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لجودة قواعد المعلومات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.
- **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لجودة قواعد المعلومات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.

يتضح من الجدول السابق ثبوت عدم صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 0.947، بالاضافة إلى أن مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.352 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، التي تنص على أنه:" يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لجودة قواعد المعلومات في تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية ".

الخلاصة

إتماما للجانب النظري تم إكمال الجانب التطبيقي وإجراء الدراسة الميدانية ببلدية وزرة–المدية ، وتم توزيع استبيان وجمعه من عينة 31 فردا، حيث تم التأكد من صدق الاستبيان بعباراته وثباته، وتم القيام بالتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة الأربع، والقيام بعرض وتحليل إجابتهم حول متغيرات الدراسة: تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، ولقد تم التوصل من خلال اختبار فرضيات الدراسة بالانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين، بالإضافة إلى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) لتكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات ببلدية وزرة–المدية.

خاتمة

خاتمة

في نهاية هذا البحث ومن خلال دراستنا حاولنا خلال هذه الدراسة إبراز دور وأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة في بلدية وزرة وذالك قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة "إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة المقدمة من بلدية وزرة " وكذالك الإجابة على الأسئلة الفرعية والفرضيات المطروحة وقمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول وذالك من خلال فصلان نظريان وفصل تطبيقي الجزء النظري تناولنا فيه مفاهيم عامة حول متغيرات الدراسة و معالجة الدراسات السابقة التي تطرقت إلى نفس الموضوع أما الجزء التطبيقي فتم فيه شرح مجتمع وعينة الدراسة وكذلك المنهجية المتبعة وطرق معالجة البيانات للتأكد من صحة الفرضيات أو عدمها.

الاستنتاجات والمقترحات :

1_الاستنتاجات :

من أبرز النتائج التي توصلنا إليها من خلال إنجازنا لهذه المذكرة مايلي :

_ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أبعاد جودة الخدمة.

_تسمح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة بتوفير الوقت وسهولة الحصول على الخدمة المقدمة من طرف البلدية.

_تمتلك بلدية وزرة أجهزة ومعدات متطورة تساعدها في تقديم الخدمة.

_تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها دور في تقديم خدمات ذات جودة عالية في بلدية وزرة.

_تحسنت الخدمات المقدمة من طرف بلدية وزرة وذالك من خلال تبنيها تكنولوجيا الحديثة (الرقمنة).

2_إختبار الفرضيات:

بخصوص الفرضية الأولى والتي مفادها لاستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثار ايجابية وسلبية من خلال دراستنا توصلنا إلى صحة الفرضية وهذا من خلال ما تم ذكره بحيث تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات. وعلى الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في رفع مستوى الأداء وكذلك الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية

– أما بخصوص الفرضية الثانية والتي مفادها لجودة الخدمة ستة أبعاد يتم تحسين الخدمة خلال رفع وتحسين هذه الأبعاد ومن خلال دراستنا توصلنا إلى صحة الفرضية و هذ من خلال تحديد مدى تحقيق الخدمات المقدمة للجودة المطلوبة.

أما بخصوص الفرضية الثالثة والتي مفادها ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية وزرة من خلال دراستنا توصلنا إلى صحة هذه الفريدة وهذا من خال المزايا التي توفرها الإدارة العمومية وذلك من خلال تبني الرقمنة، رقمنة البيانات وتخزينها الكترونيا وذلك من خلال الأجهزة الحديثة وسرعتها في المعالجة وتقديم المعلومات لمن يطلبها.

3–الاقتراحات والتوصيات:

بعد در اسة و تحليل النتائج المتحصل عليها والتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المقدمة في بلدية وزرة نقترح عليه التوصيات التالية:

–على البلدية أن تولي اهتماما أكثر بالمورد البشري (الموظف) لأنه المحرك الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية.

-التكوين المتواصل للإطارات العاملة بالمرافق العمومية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة.

-تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة و ما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني.

4-آفاق البحث:

بغية توسيع آفات البحث العلمي في هذا المجال نقترح إمكانية المواصلة في ميادين أخرى تحت العناوين التالية:

-جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء

-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي

-الاتصال الإداري وعلاقته بالخدمة العمومية

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

1/ الكتب:

1. إسماعيل السيد نظم المعلومات الإدارية بدون طبعة المكتب العربي الحديث للنشر والتوزيع الإسكندرية – مصر
2. بيتر داركر ترجمة : حليب بطرس الإدارة للمستقبل والتسعينات وما بعد بدون طبعة الدار الدولية للنشر والتوزيع مصر 1995
3. توفيق عبد الرحمان، المناهج التدريبية المتكاملة منهج مهارات الخدمة المتميزة الطبعة الثالثة مركز الخبرات المهنية للإدارة (كبيك) 2004.
4. ربحي مصطفى عليان، إيمان السامرائي، تسويق المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004.
5. رغد حسن الأصرن "إدارة المكاتب الحديثة الطبعة الأولى ، دار رحمة، دمشق 2002 ص 89
6. زيد منير عبودي فن الإدارة بالاتصال دار دجلة عمان–الأردن ط1 2008.
7. سعد غالب ياسين نظم المعلومات الإدارية بدون طبعة ، دور اليازوردي للنشر والتوزيع عمان 1983
8. سليم الحسنية ، نظام المعلومات الإدارية مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان– الأردن ط3 2006.
9. سليمان مصطفى الدلاهمة "أساسيات نظام المعلومات المحاسبة و تكنولوجيا المعلومات" مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع عمان 2008.
10. علاء عبد الزراق السالمي نظم المعلومات الإدارية منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة – مصر2005
11. عمر عبد الرحيم، نصر الله مبادئ الاتصال التربوي و الإنسان الطبعة الأولى دار وائل عمان 2001
12. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الأردن ط1 2008
13. غسان قاسم داود اللامي"تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال للاستخدامات و التطبيقات" الورق للنشر و التوزيع عمان 2009
14. فليخ خلف، اقتصاد المعرفة الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث الأردن 2007

15. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، الطبعة الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان-الأردن 2006

16. مُحَمَّد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك مدخل استراتيجي الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر و التوزيع عمان 2004

17. مُحَمَّد الطريفي عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية و تظم المعلومات ، مؤسسة ورد البحرين أكاديمية التعليم 2006

18. مُحَمَّد العريفي "إدارة التكنولوجيا،دار المناهج للنشر و التوزيع عمان الأردن ط1 2008 ص 22

19. مُحَمَّد حسني مُحَمَّد رشيد، الاحصاء والتطبيقي والحيوي، دار صفاء، عمان، الطبعة 1 ،2008.

20. مُحَمَّد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان 2003

21. ناصر دادي عدون الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دار المحمدية العامة الجزائر 2004

22. نجم عبد الله الحميدي و آخرون"نظم المعلومات الإدارية" مدخل معاصر ، الطبعة الثانية دار وائل، 2009

23. توفيق مُحَمَّد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير والمقاييس، دار الفكر العرب، 2005.

2/ الأطروحات و الرسائل الجامعية:

24. 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.

25. بوزيان حسان" أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة (سطيف)، مذكرة ماجستير قسم العلوم التجارية ، جامعة سعد دحلب البليدة جويلية 2013.

26. حموش خوخة، وشن سامية " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بوزيدي لخضر برج بوعريريج- "مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَمَّد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج. 2022-2023

27. داني الزهرة "تقييم جودة الخدمة التأمينة –دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"مستغانم، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم- 2016-2017

28. سالمة عليوات – فاطمة شلوش نظام المعلومات ودوره في إتحاد القرارات في المؤسسة ، مذكرة ماستر في علوم التسيير جامعة أكلي محند أولحاج البويرة الجزائر 2015

29. سميحة بلحسن، "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس–وكالة ورقلة–" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012

30. عثماني ذهبية، قمانة كنزة " 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 جامعة يحي فارس المدية 2022-2023

31. عمار مُحَّد زهير تيناوي "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syriatel & MTN) " بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA - الجامعة الافتراضية السورية 2018-2019

32. فريدة بوعلي–حكيمة فوضيل "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة" مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة اكلي مُحَّد اولحاج البويرة ، الجزائر 2014

33. فضيلة بر كـة "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة–دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة–" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقـلة. 2011-2012

34. لين علوطي "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة الجزائر 2005،2004

35. نوارة محتوت "دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر. دراسة ميدانية حول بطاقة التعريف البيومترية في بلدية معاتقة"مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزوو 2018

36. مُحَّد الحزام "تسيير المورد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و اقتصاد المعرفة مع الإشارة إلى المؤسسة الجزائرية (مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في تسيير الموارد البشرية) قسم علوم التسيير جامعة تلمسان 2016

37. كهينة عمارة " أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظمات و مواد الصيانة ENED) قسم علوم التسيير جامعة البويرة 2015

3/ المجلات العلمية:

37. أ.د. عيسى مرازقة، سيهام مخلوف "أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل" جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 12، 1 جوان 2017.

38. الدكتور كاظم احمد جواد" تحديد مستوى أبعاد جودة الخدمة دراسة ميدانية في عينة من فنادق بغداد" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الرابع والأربعون 2015

39. يسرى مُحَّد حسين "تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السيدير) مجلة الإدارة و الاقتصاد العدد 85 الصادر في 2010.

40. الجمعية العلمية ، نادي الدراسات الاقتصادية، جامعة قصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ورقلة الجزائر

4/ المواقع الإلكترونية:

41.هيثم البوسعيدي"التكنولوجيا الحديثة و حياتنا الشخصية" في http://www.diwanalarab.com/spip أطلع عليه بتاريخ : 06-04-2024/ 15:45

42.موقع الكتروني:

https://www.riadhkraiem.com/administrative-topics/public-sector-management/quality-management أطلع عليه بتاريخ: 18-04-2024/ 20:11

أولا: المراجع باللغة الفرنسية

43. MC.Belaid.concepts clés ce marketing.pages bleus.international

44. Rober. Peix. Traitement. desinformation. Edition Foucher. Paris 1980

قائمة الملاحق

الملاحق: مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (1): اختبار التوزيع الطبيعي

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=الخدمة_جودة المعلومات_تكنولوجيا
  /STATISTICS=KURTOSIS SKEWNESS.
```

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Asymétrie		Kurtosis	
	Statistique	Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std
تكنولوجيا_المعلومات	31	-,266	,421	-,877	,821
جودة_الخدمة	31	-,047	,421	-,984	,821
N valide (listwise)	31				

الملحق رقم (2): الصدق البنائي للاستبيان

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=الأجهزة_والبرمجيات Q1 Q2 Q3 Q4 Q5
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

			الأجهزة_والبرمجيات	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
الأجهزة_والبرمجيات		Corrélation de Pearson	1	,491**	,614**	,685**	,497**	,730**
		Sig. (bilatérale)		,005	,000	,000	,004	,000
		N	31	31	31	31	31	31
	Q1	Corrélation de Pearson	,491**	1	,092	,560**	-,167	,331
		Sig. (bilatérale)	,005		,621	,001	,369	,069
		N	31	31	31	31	31	31
	Q2	Corrélation de Pearson	,614**	,092	1	,078	,199	,534**
		Sig. (bilatérale)	,000	,621		,679	,284	,002
		N	31	31	31	31	31	31
	Q3	Corrélation de Pearson	,685**	,560**	,078	1	,115	,418*
		Sig. (bilatérale)	,000	,001	,679		,538	,019
		N	31	31	31	31	31	31
	Q4	Corrélation de Pearson	,497**	-,167	,199	,115	1	,001
		Sig. (bilatérale)	,004	,369	,284	,538		,997
		N	31	31	31	31	31	31
	Q5	Corrélation de Pearson	,730**	,331	,534**	,418*	,001	1

	Sig. (bilatérale)	,000	,069	,002	,019	,997	
	N	31	31	31	31	31	31

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=الاتصال_شبكات Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

			شبكات الاتصال	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11
شبكات_الاتصال		Corrélation de Pearson	1	,364*	,586**	,404*	,556**	,663**	,459**
		Sig. (bilatérale)		,044	,001	,024	,001	,000	,009
		N	31	31	31	31	31	31	31
	Q6	Corrélation de Pearson	,364*	1	,009	-,143	-,120	,196	,021
		Sig. (bilatérale)	,044		,961	,443	,521	,290	,912
		N	31	31	31	31	31	31	31
	Q7	Corrélation de Pearson	,586**	,009	1	,052	,306	,256	,069
		Sig. (bilatérale)	,001	,961		,782	,094	,165	,714
		N	31	31	31	31	31	31	31
	Q8	Corrélation de Pearson	,404*	-,143	,052	1	,095	,166	,358*
		Sig. (bilatérale)	,024	,443	,782		,613	,372	,048
		N	31	31	31	31	31	31	31
	Q9	Corrélation de Pearson	,556**	-,120	,306	,095	1	,168	,354
		Sig. (bilatérale)	,001	,521	,094	,613		,367	,051
		N	31	31	31	31	31	31	31
	Q10	Corrélation de Pearson	,663**	,196	,256	,166	,168	1	-,057
		Sig. (bilatérale)	,000	,290	,165	,372	,367		,761
		N	31	31	31	31	31	31	31
	Q11	Corrélation de Pearson	,459**	,021	,069	,358*	,354	-,057	1
		Sig. (bilatérale)	,009	,912	,714	,048	,051	,761	
		N	31	31	31	31	31	31	31

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=قواعد_جودة والبيانات_المعلومات Q12 Q13 Q14 Q15
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

			جودة_قواعد_المعلومات_والبيانات	Q12	Q13	Q14	Q15
جودة_قواعد_المعلومات_والبيانات		Corrélation de Pearson	1	,518**	,769**	,786**	,597**
		Sig. (bilatérale)		,003	,000	,000	,000
		N	31	31	31	31	31
	Q12	Corrélation de Pearson	,518**	1	,157	,098	,051
		Sig. (bilatérale)	,003		,398	,601	,784
		N	31	31	31	31	31
	Q13	Corrélation de Pearson	,769**	,157	1	,689**	,234
		Sig. (bilatérale)	,000	,398		,000	,205
		N	31	31	31	31	31
	Q14	Corrélation de Pearson	,786**	,098	,689**	1	,341
		Sig. (bilatérale)	,000	,601	,000		,061
		N	31	31	31	31	31
	Q15	Corrélation de Pearson	,597**	,051	,234	,341	1
		Sig. (bilatérale)	,000	,784	,205	,061	
		N	31	31	31	31	31

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

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=جودة_الخدمة Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

		جودة_الخدمة	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
جودة_الخدمة	Corrélation de Pearson	1	,707**	,625**	,419*	,398*	,903**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,019	,027	,000
	N	31	31	31	31	31	31
Q16	Corrélation de Pearson	,707**	1	,591**	,259	,272	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,159	,138	,000
	N	31	31	31	31	31	31
Q17	Corrélation de Pearson	,625**	,591**	1	,485**	,195	,605**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,006	,294	,000
	N	31	31	31	31	31	31
Q18	Corrélation de Pearson	,419*	,259	,485**	1	,136	,339
	Sig. (bilatérale)	,019	,159	,006		,464	,062
	N	31	31	31	31	31	31
Q19	Corrélation de Pearson	,398*	,272	,195	,136	1	,276

	Sig. (bilatérale)	,027	,138	,294	,464		,132
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,903**	,738**	,605**	,339	,276	1
Q20	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,062	,132	
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,480**	,032	,263	,230	,373*	,315
Q21	Sig. (bilatérale)	,006	,863	,153	,214	,039	,084
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,529**	,514**	,661**	,229	,253	,570**
Q22	Sig. (bilatérale)	,002	,003	,000	,216	,171	,001
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,642**	,623**	,359*	,246	,191	,780**
Q23	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,047	,182	,305	,000
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,735**	,550**	,625**	,368*	-,056	,747**
Q24	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,041	,766	,000
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,502**	,198	,223	,054	-,061	,364*
Q25	Sig. (bilatérale)	,004	,285	,228	,771	,745	,044
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,457**	,178	,018	,091	-,204	,378*
Q26	Sig. (bilatérale)	,010	,338	,922	,627	,270	,036
	N	31	31	31	31	31	31
	Corrélation de Pearson	,623**	,582**	,732**	,366*	-,018	,597**
Q27	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,043	,924	,000
	N	31	31	31	31	31	31

الملحق رقم (3): معامل الثبات الفاكرومباخ

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15
  /SCALE('المعلومات تكنولوجيا محور ثبات') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ثبات محور تكنولوجيا المعلومات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	31	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,723	15

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27
  /SCALE('الخدمة جودة ثبات') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : الخدمة جودة ثبات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	31	100,0

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

.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746	12

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17
Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27
  /SCALE('للاستبيان الكلي الثبات') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : للاستبيان الكلي الثبات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	31	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,797	27

الملحق رقم (4): البيانات الشخصية لأفراد العينة

Effectifs
Tableau de fréquences

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	41,9	41,9	41,9
	أنثى	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	2	6,5	6,5	6,5
	من 30 سنة إلى 40 سنة	18	58,1	58,1	64,5
	من 40 سنة إلى 50 سنة	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	4	12,9	12,9	12,9
	ليسانس	9	29,0	29,0	41,9
	ماستر	11	35,5	35,5	77,4
	دكتوراه	1	3,2	3,2	80,6
	تكوين مهني	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

سنوات_الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	10	32,3	32,3	32,3
	من5 إلى 10 سنوات	9	29,0	29,0	61,3
	من 10 إلى 15 سنة	8	25,8	25,8	87,1
	لكثر من 15 سنة	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الملحق رقم (5): التكرارات والنسب المئوية للعبارات

Q1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	1	3,2	3,2	6,5
	موافق	14	45,2	45,2	51,6
	تماما موافق	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	2	6,5	6,5	12,9
	موافق	10	32,3	32,3	45,2
	تماما موافق	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	16,1	16,1	16,1
	محايد	2	6,5	6,5	22,6
	موافق	15	48,4	48,4	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	4	12,9	12,9	12,9
	موافق غير	12	38,7	38,7	51,6
	محايد	3	9,7	9,7	61,3
	موافق	7	22,6	22,6	83,9
	تماما موافق	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	6	19,4	19,4	19,4
	محايد	7	22,6	22,6	41,9
	موافق	9	29,0	29,0	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	12	38,7	38,7	38,7
	محايد	9	29,0	29,0	67,7
	موافق	7	22,6	22,6	90,3
	تماما موافق	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	6	19,4	19,4	19,4
	محايد	4	12,9	12,9	32,3
	موافق	14	45,2	45,2	77,4
	تماما موافق	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	3	9,7	9,7	12,9
	موافق	18	58,1	58,1	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	3	9,7	9,7	16,1

	موافق	10	32,3	32,3	48,4
	تماما موافق	16	51,6	51,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	موافق غير	9	29,0	29,0	35,5
	محايد	2	6,5	6,5	41,9
	موافق	12	38,7	38,7	80,6
	تماما موافق	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	2	6,5	6,5	9,7
	موافق	8	25,8	25,8	35,5
	تماما موافق	20	64,5	64,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q12

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	4	12,9	12,9	19,4
	موافق	16	51,6	51,6	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q13

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	2	6,5	6,5	12,9
	موافق	20	64,5	64,5	77,4
	تماما موافق	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q14

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	4	12,9	12,9	16,1
	موافق	16	51,6	51,6	67,7
	تماما موافق	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q15

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	5	16,1	16,1	19,4
	موافق	17	54,8	54,8	74,2
	تماما موافق	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q16

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	موافق غير	3	9,7	9,7	12,9
	محايد	5	16,1	16,1	29,0
	موافق	9	29,0	29,0	58,1
	تماما موافق	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q17

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	12,9	12,9	12,9
	محايد	3	9,7	9,7	22,6
	موافق	15	48,4	48,4	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	تماما موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	موافق غير	2	6,5	6,5	9,7
	محايد	5	16,1	16,1	25,8
	موافق	18	58,1	58,1	83,9
	تماما موافق	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q19

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	9,7	9,7	9,7
	موافق	15	48,4	48,4	58,1
	تماما موافق	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q20

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	موافق غير	7	22,6	22,6	25,8
	محايد	8	25,8	25,8	51,6
	موافق	7	22,6	22,6	74,2
	تماما موافق	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q21

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	12	38,7	38,7	38,7
	محايد	4	12,9	12,9	51,6
	موافق	12	38,7	38,7	90,3
	تماما موافق	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q22

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	9,7	9,7	9,7
	محايد	2	6,5	6,5	16,1
	موافق	17	54,8	54,8	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0

	Total	31	100,0	100,0	

Q23

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	موافق غير	5	16,1	16,1	19,4
	محايد	4	12,9	12,9	32,3
	موافق	9	29,0	29,0	61,3
	تماما موافق	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q24

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	موافق غير	6	19,4	19,4	22,6
	محايد	3	9,7	9,7	32,3
	موافق	10	32,3	32,3	64,5
	تماما موافق	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q25

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تماما موافق غير	3	9,7	9,7	9,7
	موافق غير	11	35,5	35,5	45,2
	محايد	8	25,8	25,8	71,0
	موافق	6	19,4	19,4	90,3
	تماما موافق	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q26

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	22,6	22,6	22,6
	محايد	3	9,7	9,7	32,3
	موافق	13	41,9	41,9	74,2
	تماما موافق	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Q27

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	9,7	9,7	9,7
	محايد	5	16,1	16,1	25,8
	موافق	14	45,2	45,2	71,0
	تماما موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الملحق رقم (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	31	4,39	,715
Q2	31	4,35	,877
Q3	31	3,90	1,012
Q4	31	2,90	1,350
Q5	31	3,68	1,107
الأجهزة_والبرمجيات	31	3,85	,613
Q6	31	3,03	1,016
Q7	31	3,71	1,039
Q8	31	4,13	,718
Q9	31	4,29	,902
Q10	31	3,35	1,279
Q11	31	4,52	,769
شبكات_الاتصال	31	3,84	,495
Q12	31	4,03	,836
Q13	31	4,03	,752
Q14	31	4,13	,763
Q15	31	4,03	,752
جودة_قواعد_المعلومات_والبيانات	31	4,06	,515
تكنولوجيا_المعلومات	31	3,90	,429
Q16	31	3,97	1,140
Q17	31	3,94	,964
Q18	31	3,77	,920
Q19	31	4,23	,884
Q20	31	3,45	1,207
Q21	31	3,19	1,078
Q22	31	4,03	,875
Q23	31	3,84	1,214
Q24	31	3,77	1,230
Q25	31	2,84	1,157
Q26	31	3,71	1,101
Q27	31	3,94	,929
جودة_الخدمة	31	3,72	,547

N valide (listwise)	31		

الملحق رقم (7): اختبار فرضيات الدراسة

✓ اختبار الفرضية الرئيسية

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الخدمة_جودة
  /METHOD=ENTER المعلومات_تكنولوجيا.
```

Régression

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المعلومات_تكنولوجيا[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,377[a]	,142	,113	,515

a. Valeurs prédites : (constantes), المعلومات_تكنولوجيا

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,279	1	1,279	4,818	,036[b]
	Résidu	7,699	29	,265		
	Total	8,978	30			

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Valeurs prédites : (constantes), المعلومات_تكنولوجيا

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,845	,861		2,143	,041
	تكنولوجيا_المعلومات	,482	,219	,377	2,195	,036

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الخدمة_جودة
  /METHOD=ENTER والبرمجيات_الأجهزة.
```

Régression

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	والبرمجيات_الأجهزة[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,516[a]	,266	,241	,477

a. Valeurs prédites : (constantes), والبرمجيات_الأجهزة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2,391	1	2,391	10,525	,003[b]
	Résidu	6,587	29	,227		
	Total	8,978	30			

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Valeurs prédites : (constantes), والبرمجيات_الأجهزة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,951	,553		3,529	,001
	الأجهزة_والبرمجيات	,461	,142	,516	3,244	,003

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثانية**

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الخدمة_جودة
  /METHOD=ENTER الاتصال_شبكات.
```

Régression

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الاتصال_شبكات[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,165[a]	,027	-,006	,549

a. Valeurs prédites : (constantes), الاتصال_شبكات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,243	1	,243	,807	,376[b]
	Résidu	8,734	29	,301		
	Total	8,978	30			

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Valeurs prédites : (constantes), الاتصال_شبكات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,025	,783		3,865	,001
	شبكات_الاتصال	,182	,202	,165	,899	,376

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الخدمة_جودة
  /METHOD=ENTER والبيانات_المعلومات_قواعد_جودة.
```

Régression

Variables introduites/supprimées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	_المعلومات_قواعد_جودة والبيانات[b]	.	Entrée

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,173[a]	,030	-,003	,548

a. Valeurs prédites : (constantes), والبيانات_المعلومات_قواعد_جودة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,269	1	,269	,896	,352[b]
	Résidu	8,709	29	,300		
	Total	8,978	30			

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

b. Valeurs prédites : (constantes), والبيانات_المعلومات_قواعد_جودة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,978	,794		3,751	,001
	جودة_قواعد_المعلومات_والبيانات	,184	,194	,173	,947	,352

a. Variable dépendante : الخدمة_جودة

وزار ة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس-المدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

استبيان حول:

دور وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية ببلدية وزرة–المدية لمدة 15 يوم

تحية طيبة وأما بعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع بيانات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، ضمن تخصص إدارة الأعمال، بعنوان : " **دور وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية ببلدية وزرة–المدية،** ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وتقديم تقديم المعلومات التي تساعد في إتمام الدراسة، ونعلمكم بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية بحثية .

وأخيرا تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير .

إعداد الطالبين: **الأستاذ المشرف:**

- غلام عبد النور د.بوعزيز
- رابحي عمر
-

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن:

أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐

من 40 سنة إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

3. المستوى التعليمي:

بكالوريا ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراة ☐ تكوين مهني ☐

4. سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ 10 إلى 15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغيرات	الرقم	العبارات	درجات القياس				
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الأجهزة و البرمجيات	1	البلدية تتوفر على مختلف الاجهزة والمعدات والوسائل لتقديم الخدمة بشكل سريع					
	2	تستعمل البلدية في القيام ببعض اعمالها بعض البرمجيات مثل(word و excel)					
	3	تهتم البلدية بتحديث الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمة من وقت لآخر وجعلها تتواكب مع آخر التطورات					
	4	إستفدت من دورة تدريبية للتعامل مع الوسائل الحديثة للاعلام و الاتصال					
	5	الحواسيب المستعملة في البلدية مناسب لأداء المهام بشكل جيد					
شبكات الاتصال	6	تتوفر البلدية على شبكة الإكسترنت في الاتصال بين فروع البلدية					
	7	تتفاعل البلدية مع المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي للرد على الشكاوي وانشغالات المواطنين					
	8	شبكة الاتصال في البلدية قليلة الانقطاع					
	9	تتوفر البلدية على موقع الكتروني وشبكة الانترنت					
	10	جميع الحواسيب في البلدية مرتبطة بشبكة الانترنت					
	11	تمتلك البلدية جهاز فاكس					
قواعد المعلومات	12	تمتلك البلدية قواعد بيانات خاصة بأنشطتها					
	13	تقوم البلدية بالتحديث المستمر لبياناتها					

	14	تسهل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في عملية الوصول الى قواعد البيانات عند الحاجة						
	15	تتوفر البلدية على انظمة متطورة لحماية قاعدة البيانات						

المحور الثالث: جودة الخدمات

	العبارات	درجات القياس				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
16	عند اتصالي بمصلحة من مصالح البلدية لا انتظر طويلا حتى يتم الرد على اتصالاتي					
17	يتوفر في البلدية لوحات ارشادية عند تقديم الخدمة					
18	ساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الادارة الالكترونية) في تحسين العلاقة بين الموظفين و المواطنين وتقريب الادارة منه					
19	انت راض عن الخدمات التي تقدمها بلدية وزرة بعد الزيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (الرقمنة)					
20	يوجد في البلدية اساليب التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة					
21	تقدم البلدية خدمات خالية من الاخطاء					
22	تعتقد ان استخدام الاجهزة و البرمجيات في تقديم الخدمة يخلق نوع من الشفافية بينك و بين البلدية					
2	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في					

3	الاسراع في انجاز العمليات و الخدمات					
24	تعمل الوسائل الحديثة (الرقمنة)على تقليل الوقت و الجهد المطلوب في تقديم الخدمات					
25	قاعة الانتظار في البلدية مريحة					
26	مظهر موظفي البلدية لائق و محترم مع طبيعة الوظيفة المسندة لهم					
27	تؤدي البلدية خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير					

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

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

الرقم: 04
المدية في: 2023/11/27

إلى السيد: رئيس المجلس البلدي لبلدية وزرة المدية

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء " دراسة حالة"

سيادة المدير المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي ومن أجل إعداد مذكرة ماستر فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة بإجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

الإسم واللقب	تاريخ الإزياد	مكان الإزدياد	رقم التسجيل
رابحي عمر	1996/01/08	المدية	171732051158
غلام عبد النور	2000/01/15	بني سليمان	191932040078
المسجلين السنة الثانية ماستر		تخصص : إدارة الأعمال	
السنة الجامعية: 2024/2023			

كما نعلمكم أن دراسة حالة مزمع إجرائها محددة في الفترة بين: من 2024/01/20 إلى 2024/04/03
وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

مدير المؤسسة المستقبلة
رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية وزرة
هلي عبد الحي

رئيس القسم
رئيس قسم علوم التسيير بالنيابة
د. اسليماني محمد

قائمة المحكمين

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الجامعة
بولصنام مُحَمَّد	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية
معوشي عماد	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية