



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (الجزائر)

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة بعنوان:

## تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين جودة خدمة المؤسسة

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز - فرع سكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

- د. نبيل حورة

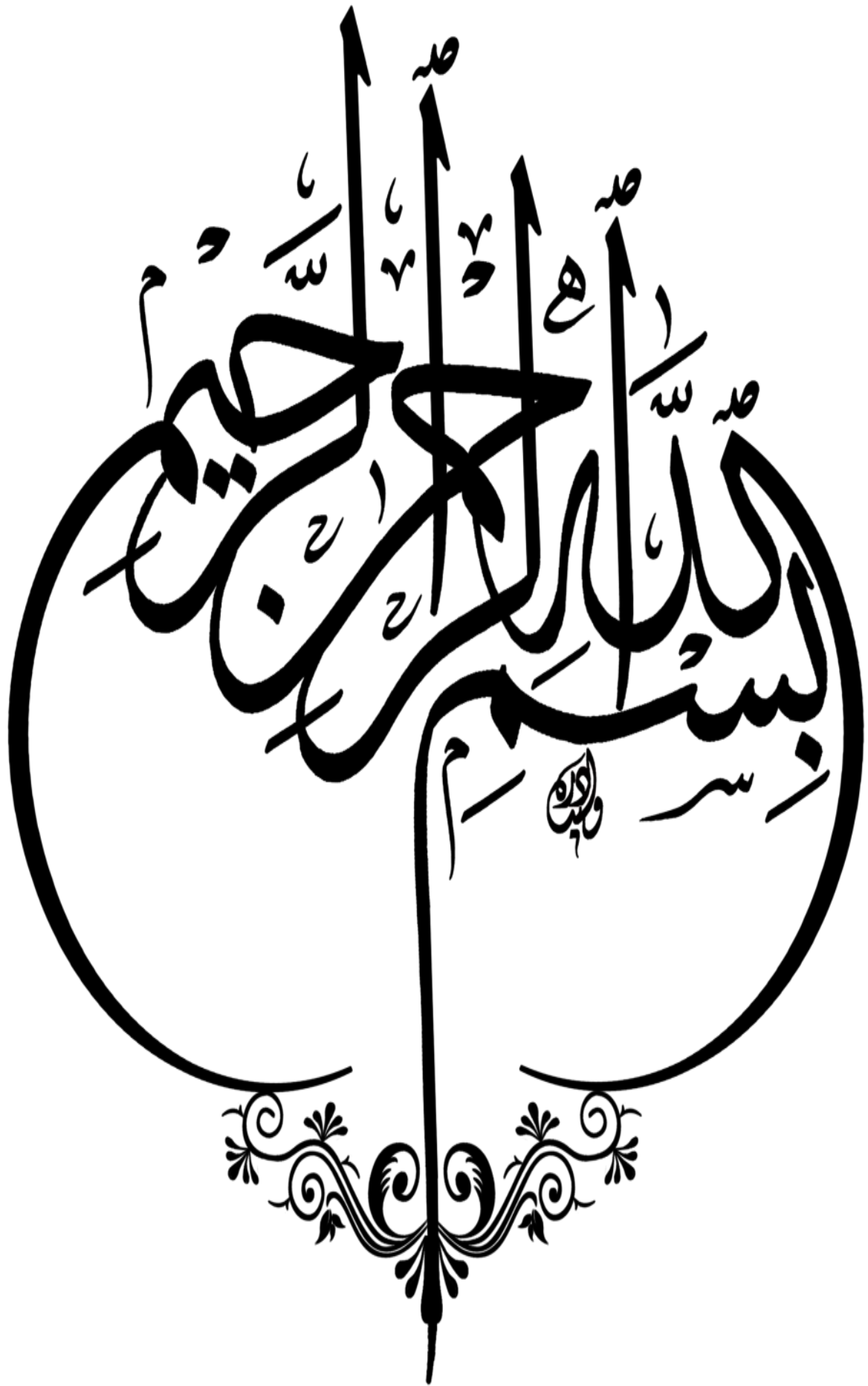
- حسام الدين بوصاع

- عبد الحفيظ درداشي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
سهيلة بضياف	أستاذ محاضر قسم أ-أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
نبيل حورة	أستاذ محاضر قسم ب-ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا
صليحة شلواش	أستاذ محاضر قسم ب-ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024 / 2023





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (الجزائر)

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة بعنوان:

## تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين جودة خدمة المؤسسة

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز - فرع سكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

- د. نبيل حورة

- حسام الدين بوصاع

- عبد الحفيظ درداشي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
سهيلة بضياف	أستاذ محاضر قسم -أ-	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
نبيل حورة	أستاذ محاضر قسم -ب-	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا
صليحة شلواش	أستاذ محاضر قسم -ب-	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024 /2023

## الإهداء

أشكر الله عزوجل الذي منحني الصبر والعطاء وبقدرته أتممت هذا العمل.

إلى جميع الأهل والأقارب الأحياء منهم والأموات.

إلى كل الزميلات والزملاء.

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل سواء كان من قريب أو بعيد.

إلى من تذكرتهم قلوبنا ونسيتهم أقلامنا.

**حسام الدين**

## الإهداء

الحمد لله الذي وهبني نعمة العقل وأمدني بالقوة والإرادة حتى أتممت هذا العمل.

أما بعد فإلى من نزلت في حقهم الآيتين الكريمتين، في قوله تعالى: ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ٥١﴾ وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا ﴿٥٢﴾

سورة الإسراء: الآية 23- 24

أهدي ثمرة جهدي وما جنيته من أتعاب، وما حصدته من خلال سنوات الدراسة:

إلى أعز ما لدي في الوجود والداي الكريمين أطال الله في عمرهما وحفظهما ومنحهما

الصحة والعافية.

إلى من تسري في عروقنا دماء واحدة، وإلى من رافقوني في الحياة وترعرعت بينهم وأنقاسم

معهم أفراحي وأحزاني إخوتي وأخواتي.

إلى كل الزملاء والزميلات رفقاء دربي ومشواري الدراسي.

إلى كل من نسيهم قرطاسي ولم تسعهم مذكرتي وذكرهم قلبي.

إلى كل من تصفح هذا العمل آملاً أن يفيد ولو بالقليل.

عبد الحفيظ

## شكروعرفان

لله الحمد والشكر على كرمه وفضله أن وفقني لإتمام هذا العمل، وله نحتسب هذا العمل المتواضع ونرجو منه أن يتقبله منا يحتسبه لنا في ميزان حسناتنا وميزان من أعاننا على إتمام هذا العمل.

ثم إنه من باب شكر الله على فضله أن يشكر المرء من تفضل من خلقه بتوجيه أو نصح أو أي نوع من المساعدة في إنجاز هذه المذكرة بشكل مباشر أو غير مباشر، وبهذا الخصوص أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من:

أستاذي المشرف "حورة نبيل" على متابعتة لي في إنجاز هذا العمل حيث كان خير معين لي من خلال توجيهاته وإرشاداته القيمة التي كانت مفيدة لي طيلة إنجازي لهذه المذكرة. كما أتقدم بجزيل الشكر لجميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على ما قدموه لنا طيلة مشوارنا الجامعي.

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	27
02	توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس	89
03	يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي	90
04	يوضح توزيع المبحوثين الجامعيين	91
05	يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية	93
06	يوضح اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال	94
07	يوضح استخدام المبحوثين لوسائل تكنولوجيا الاتصال في إنجاز مسؤوليات منصبهم	95
08	بوضح مدى ضرورة استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال	96
09	يوضح مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال	96
10	يوضح مدى ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال	97
11	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تقديم تسهيلات في أداء العمل	98
12	يوضح التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال في عملك	99
13	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في سرعة وجودة الخدمة المقدمة	100
14	يوضح أن العمل بتكنولوجيا الاتصال أحدث تغيير في المؤسسة	100
15	يوضح أن مؤسسة سونلغاز تستقطب أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا الاتصال	102
16	يوضح مدى تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال	102
17	يوضح الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال في تجاوز مشكلات العمل	103
18	يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد جودة الخدمة	105

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
65	يوضح مفهوم جودة الخدمة	01
82	يبين الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز سكيكدة	02
90	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	03
92	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي (الجامعيين)	04
93	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية	05

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداءات
	شكر وعرfan
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة المحتويات
أ - ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: موضوع الدراسة ومنهجيتها والمدخل النظري للدراسة</b>	
5	تمهيد
6	1- موضوع الدراسة
6	أولاً: مشكلة الدراسة
8	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
9	ثالثاً: أهداف الدراسة
10	رابعاً: أهمية الموضوع
10	خامساً: تحديد المفاهيم
15	سادساً: الدراسات السابقة
24	2- منهجية الدراسة
24	1-2 نوع الدراسة
24	2-2 منهج الدراسة
25	3-2 أدوات جمع البيانات
26	4-2 مجتمع وعينة الدراسة
29	5-2 مجالات الدراسة
30	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

32	تمهيد
33	1- ماهية تكنولوجيا الاتصال
33	1-1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال
35	1-2 خصائص تكنولوجيا الاتصال وأهميتها
35	أ- خصائص تكنولوجيا الاتصال
38	ب- أهمية تكنولوجيا الاتصال
39	1-3 أنواع تكنولوجيا الاتصال
45	2- تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها
45	1-2 وظائف تكنولوجيا الاتصال
48	2-2 آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال
51	2-3 إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال
51	أ- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال
52	ب- سلبيات تكنولوجيا الاتصال
53	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: أساسيات حول جودة الخدمة في المؤسسة</b>	
55	تمهيد
56	1- مفهوم جودة الخدمة
56	1-1 مفهوم الخدمة وخصائصها
56	أ- مفهوم الخدمة
57	ب- خصائص الخدمة
60	1-2 تعريف جودة الخدمات وأهميتها
60	أ- تعريف جودة الخدمات
66	ب- أهمية جودة الخدمات
68	1-3 أبعاد جودة الخدمة

71	2- قياس جودة الخدمة
71	2-1 أهمية قياس جودة الخدمة
72	2-2 طرق قياس جودة الخدمة
75	2-3 صعوبات قياس جودة الخدمة
77	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: دراسة حالة التكنولوجيا الاتصالية في تحسين جودة الخدمات مؤسسة سونلغاز سكيكدة</b>	
79	تمهيد
80	1- عموميات حول مؤسسة سونلغاز
80	1-1 التعريف بمؤسسة سونلغاز
81	2-1 الهيكل التنظيمي ومهام إدارتها
86	3-1 وظائف مؤسسة سونلغاز وأهدافها
86	أ- وظائف مؤسسة سونلغاز
87	ب- أهداف مؤسسة سونلغاز
89	2- مناقشة وتحليل الدراسة الميدانية
89	2-1 عرض وتحليل البيانات الشخصية لمفردات الدراسة
94	2-2 تحليل بيانات ونتائج الدراسة
110	3-2 النتائج العامة للدراسة
114	خلاصة الفصل
115	الخاتمة
119	قائمة المصادر والمراجع
137	الملاحق
	الملخص

# مقدمة

يتميز العصر الحالي بتحول تكنولوجي متعدد الجوانب حيث تسارعت وتيرة هذا التحول بشكل لافت بعد إنتهاء الحرب الباردة، وظهرت من خلاله تقنيات جديدة مثل الحاسوب، الأقمار الصناعية، والإنترنت، وغيرها، والتي تعتبر وسائط اتصالية تتمتع بسرعة وجودة فائقة، فقد أصبحت تقنية تكنولوجيا الاتصال لها دور بارز في حياة البشر، حيث ساهمت في تقليل المسافات بين الدول وتحقيق مفهوم القرية العالمية، وتنوعت وظائفها ومزاياها، مما جعلها تتميز عن باقي وسائل الاتصال.

مع ذلك زاد الاهتمام بمجال الخدمات في العصر الحالي، حيث أصبحت تلعب دورا أساسيا في اقتصاد الدول، بعد أن كان الاهتمام يركز على القطاع الإنتاجي فقط. باستخدام تكنولوجيا الاتصال البديل المفضل للمؤسسات، حيث تمكنها من امتلاك المعلومة الدقيقة واستخدامها في الوقت المناسب.

لذا، يجب أن تتطور وتنتشر وسائل تكنولوجيا الاتصال بشكل سريع لتسهيل حياة الأفراد وتحسين جودة الخدمات التي يتلقونها.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى التركيز على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة للعملاء، وبالتالي تعزيز استمرارية التعامل مع المؤسسات، وحتى تحقق هذه الدراسة أهدافها ومن أجل الإجابة على إشكالية البحث وتساؤلاتها، فسيتم استهلال بحثنا بمقدمة عامة، وسيختتم بخاتمة متضمنة لأهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذا البحث، وكذا بعض المقترحات.

أما صلب الموضوع فسيتم تقسيمه إلى أربعة فصول أساسية وهي مهيكلة كما يلي:

تطرقنا في الفصل الأول إلى موضوع الدراسة ومنهجيتها والمدخل النظري للدراسة الذي تناولنا فيه مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، أسباب اختيار الموضوع، كما عرض فيه الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها، وكذا أهمية الموضوع، كما تناولنا مجموعة من المفاهيم ذات العلاقة الوطيدة بهذا البحث وذلك بالتركيز عليها من الناحية الإجرائية، إضافة إلى استعراض أهم الدراسات السابقة والتي تناولت متغيرين وكذا توضيح أوجه الاستفادة منها في دراستنا الحالية، كما عرجنا إلى منهجية الدراسة من خلال توضيح نوع الدراسة ومنهجها، والأدوات التي قمنا باستخدامها من أجل جمع البيانات، كما وضحنا مجتمع وعينة التي قمنا بدراستها بالإضافة إلى المجال الجغرافي والزمني للدراسة.

أما الفصل الثاني سنتطرق فيه لتكنولوجيا الاتصال، والذي تناولنا فيه ماهية تكنولوجيا الاتصال من خلال التطرق إلى مفهومها، خصائصها وأهميتها، بالإضافة إلى أنواعها، وكذا تناولنا استخدامات تكنولوجيا الاتصال من خلال التطرق إلى وظائف تكنولوجيا الاتصال وآثار استخدامها وكذا إيجابيات وسلبيات هذه التكنولوجيا.

أما الفصل الثالث الذي جاء تحت عنوان أساسيات حول جودة الخدمة في المؤسسة، والذي تطرقنا فيه إلى مفهوم جودة الخدمة من خلال التعرف على مفهوم الخدمة وخصائصها، ثم تعريف جودة الخدمة وأهميتها وأبعادها، ثم التطرق إلى قياس جودة الخدمة من خلال معرفة أهمية وطرق قياسها وفي الأخير الصعوبات في قياس هذه الجودة.

أما الفصل الرابع سنتطرق فيه إلى دراسة حالة التكنولوجيا الاتصالية في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة سونلغاز فرع سكيكدة حيث قمنا بإسقاط جزء من الجانب النظري للدراسة على دراسة مؤسسة سونلغاز، عن طريق توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وجمعه وتحليل بياناته، وفي الأخير مناقشة وتفسير نتائج الدراسة النهائية.

# الفصل الأول: موضوع الدراسة ومنهجيتها والمدخل النظري للدراسة

تمهيد

1- موضوع الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية موضوع الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

2- منهجية الدراسة

1-2 نوع الدراسة

2-2 منهج الدراسة

3-2 أدوات جمع البيانات

4-2 مجتمع البحث وعينة البحث

5-2 مجالات الدراسة

خلاصة الفصل

**تمهيد**

كل الدراسات الأكاديمية لها أهميتها في دفع الباحثين للتوصل إلى نتائج تجيب عن تساؤلاتهم ويعبر الإطار النظري للدراسة خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي، حيث يبرز الباحث أهم القضايا والمسائل التي يتناولها في البحث، ونحن في دراستنا هذه سنتطرق إلى موضوع "تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين جودة خدمة المؤسسة"، حيث في هذا الفصل قمنا بإعداد الإطار التصوري لهذه الدراسة وذلك من خلال تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها الفرعية، وتوضيح أسباب اختيار الموضوع، أهدافه، أهميته وتحديد المفاهيم ذات الصلة بالموضوع بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة أو جزء منه، وكذا توضيح أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها في سبيل تحقيق أهداف الدراسة.

## 1- موضوع الدراسة:

### أولاً: مشكلة الدراسة

تعد المؤسسات الخدمائية ركيزة أساسية في المجتمع الجزائري، حيث تلعب دوراً محورياً في تلبية احتياجات المواطنين الأساسية من تعليم وصحة ونقل واتصالات وغيرها، وتلعب هذه المؤسسات دوراً هاماً في تحفيز التنمية الاقتصادية من خلال خلق فرص العمل وتحسين مستوى معيشة المواطنين وزيادة الإنتاجية ولكن تواجه هذه المؤسسات بعض التحديات مثل نقص الموارد المالية والبشرية وضعف البنية التحتية، وعلى الرغم من ذلك فإنها تواصل دورها العام في تلبية احتياجات المجتمع وتحفيز التنمية الاقتصادية.

إذ تعتبر جودة المؤسسات الخدمائية في الجزائر موضوعاً ذا أهمية كبيرة حيث تسعى جاهدة إلى تحقيق جودة الخدمة في مختلف مجالاتها، كما تؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا المواطنين وتساهم في تحسين مستوى معيشتهم حيث تعاني بعض هذه المؤسسات من المشاكل في جودة الخدمة؛ مثل: البطء في تقديم الخدمات، وضعف التواصل مع المواطنين، كذلك نقص المهارات لذا بعض الموظفين كما قد تؤثر البنية التحتية الضعيفة على جودة الخدمة المقدمة، ولكن هناك أيضاً بعض المؤسسات الخدمائية التي تقدم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة وتدريب الموظفين على مهارات التواصل والخدمة للتعامل مع المواطنين بشكل فعال

وتوفير بيئة مناسبة لتقديم الخدمات من خلال تحسين البنية التحتية وقياس رضا المواطنين عند الخدمة المقدمة وتحديد نقاط القوة والضعف.

كما تعد تكنولوجيا الاتصال أداة قوية يمكن أن تساهم في تحسين أداء المؤسسات وتحسين جودة الخدمات المقدمة ولتحقيق ذلك يجب على المؤسسات الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال وتدريب الموظفين ووضع إستراتيجيات لهته التكنولوجيا واتخاذ خطوات لحماية المؤسسة من المخاطر الأمنية من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الاتصال التي تمكن المؤسسات من تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق مزيد من النجاح.

إذ شهدت تكنولوجيا الاتصال في الجزائر تطورا ملحوظا خلال الفترات الأخيرة حيث ارتفع عدد مستخدمي وسائل تكنولوجيا الاتصال (الإنترنت، الهواتف الذكية) بشكل كبير وأصبحت تلعب دورا هاما في المؤسسات الجزائرية من خلال تحسين التواصل حيث سهلت التواصل بين موظفي الإدارات المختلفة داخل المؤسسة والذي ترتب عليه زيادة في كفاءة العمليات من خلال تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين جودة الخدمات وزيادة الإنتاجية من خلال تسهيل الخدمات عن بعد وتقليل التكاليف.

انطلاقا مما سبق ذكره ونظرا لأهمية موضوع "تكنولوجيا الاتصال ودوره في تحسين

جودة خدمة المؤسسة"، يمكن طرح الإشكالية التالية:

- هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين جودة خدمة مؤسسة سونلغاز سكيكدة؟

ولدراسة الموضوع من جميع جوانبه الأساسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما مدى ضرورة استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونلغاز؟
- ما واقع تأثير جودة الخدمة وأبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، التعاطف مع العميل، الملموسية) في تحقيق رضا الزبون من طرف موظفي مؤسسة سونلغاز؟

## ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

تتوعدت أسباب اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب عديدة نذكر منها:

### 1- الأسباب الذاتية:

- ملائمة موضوع الدراسة مع التخصص.
- الشغف العلمي والاهتمام الشخصي بالموضوع من أجل إثراء رصيدنا المعرفي.
- الرغبة الشخصية في الاطلاع والبحث عن هذا الموضوع ومحاولة دراسته.

### 2- الأسباب الموضوعية:

- قابلية الدراسة للبحث المعرفي والمنهجي، وكذا إمكانية النزول بها إلى الميدان.
- نقص الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة معاً.
- محاولة استكشاف خبايا موضوع تكنولوجيا الاتصال.

**ثالثاً: أهداف الدراسة**

لكل دراسة أو بحث هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها،

ويرجى من ورائها عن إشكالية الدراسة. ويمكن تحديد أهداف دراستنا في النقاط التالية:

- التعرف على استخدامات تكنولوجيا الاتصال وطرق تحسين جودة المؤسسات الخدمية من خلالها.

- تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والتعرف على رضا الزبون.

- إجراء بحوث علمية ميدانية للتحكم في إجراءات البحث العلمي.

- إظهار أهم النواحي التي يمكن أن تؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال.

- تحليل وتتبع التأثيرات التي تحدثها تكنولوجيا الاتصال في حياة الفرد بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة.

- الرغبة في البحث في مجال تكنولوجيا الاتصال ومعرفة واقع جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية.

- الرغبة في معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في التقليل من المشاكل والتحديات التي تواجه المؤسسات وكيفية التغلب عليها.

## رابعاً: أهمية موضوع الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من عدة اعتبارات نظرية وعلمية، كما أنها تتسم بالحدثة كونها تسلط الضوء على تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات وما تحدثه من تأثيرات على جودة الخدمة وذلك عن طريق تحويلها من طور التقليد إلى طور الإبداع، كما تأتي أهمية تطبيقها في دورها الفعال في تحقيق وتميز ونجاح المؤسسة ومن ثم ضمان جودة مخرجاتها وضمان استمراريتها أمام منافسيها في بيئات العمل، وكذا رضا زبائنهم.

## خامساً: تحديد المفاهيم

تعتبر المفاهيم الإطار المرجعي الذي يقود عملية البحث الاجتماعي وذلك من خلال إعطاء مدلولات المفاهيم الأساسية وتحديد إجرائها، لذا سنعرض هنا المفهوم، لكل من: التكنولوجيا، الاتصال، جودة، الخدمة.

### 1- التكنولوجيا Technology:

أ- لغة: ظهر هذا المفهوم في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي والتقني في المجالات المختلفة، وكلمة تكنولوجيا (Technology) كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين، هما: (Technique) وتعني المهارة في أداء العمل، وكلمة (Logos) وتعني العلم أو الدراسة،<sup>1</sup> وبناء

<sup>1</sup> فوزي فايز اشتيوه، ربحي مصطفى عليان: تكنولوجيا التعليم (النظرية والممارسة)، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 16.

على ذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو فن الصناعة؛ أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية عمل معين، وقد عُرِّبَ بمصطلح تقنيات.<sup>1</sup>

ويعرفها قاموس أوكسفورد بأنها: "الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم".<sup>2</sup>

وعرف قاموس لاروس التكنولوجيا بأنها: "تقنية، أسلوب الإنتاج أو حصيلة المعرفة الفنية أو العلمية المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات، بما في ذلك إنتاج أدوات الإنتاج وتوليد الطاقة واستخراج المواد الأولية ووسائل المواصلات".<sup>3</sup>

والتكنولوجيا حسب معجم WEBSTER هي: "اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلاً عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم".<sup>4</sup>

ب- اصطلاحاً: حسب الموسوعة العلمية لمبادئ علم الاجتماع الصادرة في 1992، تعرف التكنولوجيا بأنها: "المكون التنظيمي للمعرفة التي يتم تطويرها للاستفادة منها في معرفة

<sup>1</sup> محسن علي عطية: تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 21.

<sup>2</sup> مجد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري- مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 44.

<sup>3</sup> جماعة من كبار اللغويين العرب: المعجم العربي الأساسي- لاروس، د ط، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دت، ص 201.

<sup>4</sup> سامية عواج: الاتصال في المؤسسة- المفاهيم- المحددات- الاستراتيجيات، ط 1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2019، ص 265.

كيفية إنتاج سلع مادية نافعة، وإن التغيير التقني يمكن توجيهه من أجل تحقيق غايات معينة وأن التحكم الواعي للتقنية يمكن استخدامه كأدوات في تشكيل الاتجاه المستقبلي. فخلال القرن العشرين تم تحديد مفهوم التقنية بأنه الوسائل والفعاليات التي يستخدمها الإنسان في تطوير بيئته وتبديلها بما يتلاءم مع حاجاته وأغراضه.<sup>1</sup> وعرفها فخري عاقل بأنها: "الاستخدام أو الاستغلال العلمي السليم للموارد المتاحة أو الطاقات والإمكانات المتوفرة".<sup>2</sup>

ج- اجرائيا: التكنولوجيا هي مجموعة من التقنيات التي يلجأ إليها الموظف في عملية الاتصال وقد يستعملها عن قصد أو غير قصد.

## 2- الاتصال Communication:

أ- لغة: يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Common أي "مشترك" أو "عام"، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التقاطع حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> هناء عبداوي: مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية- دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2015-2016، ص 21.

<sup>2</sup> فاطمة أحمد الخزاعلة: الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط 1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 8.

<sup>3</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص 23.

والاتصال في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني وصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه،<sup>1</sup> فهو واصل: الخبر الشخص أو إليه: بلغه، الشخص إلى المكان أو إلى الأمر:<sup>2</sup> بلغه وانتهى إليه؛<sup>3</sup> أي الصلة وبلوغ الغاية.

ب- اصطلاحا: عرفت الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه: "تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار، أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف، بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني".<sup>4</sup>

ويعرف الاتصال في مجال الإعلام بأنه: "بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية يوجدون في مناطق متفرقة".<sup>5</sup>

ويعرف أيضا بأنه: "عملية تعتمد على التبادل بين شخصين أو أكثر من خلال الرموز أو الإيماءات أو الكلمات أو التعبيرات التي تجعل المعلومات الرسمية أو غير الرسمية المنقولة من المرسل إلى المتلقي مفهومة".<sup>6</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور: لسان العرب، ج 15، ط 1، دار الأبحاث، الجزائر، 2008، ص 307.

<sup>2</sup> جماعة من كبار اللغويين العرب، المرجع السابق، ص 1312.

<sup>3</sup> مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز أبادي: القاموس المحيط، د ط، دار الكتاب العربي، بيروت، 2010، ص 1149.

<sup>4</sup> ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية - دراسة نظرية وتطبيقية، د ط، دار المحمدية العامة، الجزائر، د ت، ص 14.

<sup>5</sup> منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، د ط، د ن، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 22.

<sup>6</sup> Zohra soualhia : la communication interne au service de l'entreprise, journal of insanityat, vol 12, 2005, pp 67- 68.

ج- إجرائيا: الاتصال هو عملية نقل وتبادل الوقائع والآراء والأفكار والمعلومات من شخص إلى آخر بواسطة رسائل ذات معنى قد تكون على شكل رموز أو كلمات أو أرقام أو رسوم أو لغة أو غيرها.

### 3- الجودة:

أ- لغة: يرجع أصل كلمة "خدمة" أو "Service" إلى اللغة اللاتينية "Servicium" التي تعني العبودية؛ أي كثرة خدمة الأسياد "الملوك"، أما في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو الزبون.<sup>1</sup>

ب- إجرائيا: الجودة هي مجموعة من الخصائص التي يمثلها المنتج أو الخدمة، والتي تتوافق مع المواصفات والمتطلبات المحددة لتجنب الخسائر الناتجة عن عدم القدرة على تلبية توقعات العميل. بمعنى آخر، يجب أن تتوافق الجودة مع احتياجات العميل الحالية والمستقبلية.

### 4- الخدمة:

أ- لغة: كلمة جودة في أصل اللغة تعني الجيد ينقص الرديء، ويقال فلان أجاد في عمله وأجود واستجاد... عده جيدا، وأجاد الشيء وجوده أي صار جيدا،<sup>2</sup> وتعرف الجودة (Quality)

<sup>1</sup> العربي تيقاوي: قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء - دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة، العدد 36، أكتوبر 2015، ص 362.

<sup>2</sup> فوزية قديد: إدارة الجودة، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس LMD، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2020-2021، ص 6.

بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي يقصد به طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته.<sup>1</sup> كما يشير معجم الوجيز إلى أن معنى الجودة يفيد صيرورة الشيء جيدا، والجودة تدل على الحسن أو الكرم إذ يقال جودة الثوب أي حسنه وجماله، ويقال جواد أي سخي وكريم.<sup>2</sup>

ب- اجرائيا: هي مجموعة من العمليات والأنشطة التي تتميز عادة بالطابع غير الملموس، حيث تتم من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، بهدف إشباع احتياجات العملاء وتحقيق الفائدة لهم.

### سادسا: الدراسات السابقة

تعد الجهود الفكرية مرتكزا أساسيا لأي بحث خاصة في بناء نموذج النظري، لأنها بمثابة الحجر الأساسي الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف، إذ أنه هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين جودة خدمة المؤسسة وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات. وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها.

<sup>1</sup> عاطف محمد عبد الباري مبروك: تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الأزهر، العدد 20، 2018، ص 60.

<sup>2</sup> أسماء موفق: جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة- دراسة ميدانية بجامعة باتنة 01، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية، تخصص جودة التربية والتكوين، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 01، 2015-2016، ص 28.

وفيما يلي سوف نعرض مجموعة من الدراسات السابقة على أساس التسلسل الزمني اعتماداً على تصنيف متغيري دراستنا وهما تكنولوجيا الاتصال وجودة الخدمة.

### 1- عرض الدراسات السابقة:

#### ▪ الدراسات السابقة التي تناولت محور تكنولوجيا الاتصال:

- الدراسة الأولى: دراسة الباحثة (سارة خرشي، 2022) بعنوان واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التعليم الجامعي، وهي أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، التي أجريت على أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

وانطلق الباحث في دراسته من خلال طرحه التساؤل التالي: ما هو واقع استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة من طرف أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟ وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بافتراض أنه:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أوجه الثراء الإعلامي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأسباب استخدام الأستاذ الجامعي لها.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الأساتذة عينة الدراسة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية التعليمية واستخدامهم لها.

- توجد علاقة ارتباطية بين أوجه الثراء الإعلامي (الخدمات) لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم والإشيعات المتحققة من استخدامها من طرف الأستاذ الجامعي.

- توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الأساتذة في العملية التعليمية ومتغيرات الدراسة: الجنس، السن، الخبرة، التخصص العلمي، الرتبة الأكاديمية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحديد اتجاهات الأساتذة الجامعيين في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة في العملية التعليمية، وكذا تحديد معوقات وصعوبات استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في العملية التعليمية من طرف الأساتذة الجامعيين.

تكونت عينة الدراسة من (365) مفردة مقسمة على أساتذة كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية والأدبية (206 أستاذ) وكليات العلوم والتقنيات (159 أستاذ) تم اختيارهم بصفة قصدية. كما تم اعتماد المنهج المسحي الذي يهتم بالتعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي، وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك. كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان الإلكتروني. وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة على:

- معظم الأساتذة المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل عام.

- يستغرق الأساتذة أكثر من ثلاث ساعات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يوميا.

- تسهم التكنولوجيا الاتصالية في تجديد المعلومات والبيانات بالنسبة للأساتذة الجامعيين وهو ما يعتبر السبب الأول في الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، فضلا عن كونها حتمية تكنولوجية اقتحمت مختلف مجالات النشاط الإنساني بما في ذلك العملية التعليمية.

- الدراسة الثانية: دراسة الباحثة (مليكة غواظني، 2021) بعنوان تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتأثيرها على قيم الشباب الانترنت "أنموذجا"، وهي أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، والتي أجريت على عينة من الشباب الجزائري.

وانطلق الباحث في دراسته من خلال طرحه التساؤل التالي: ما هي التأثيرات التي

تحدثها شبكة الإنترنت على القيم الخلاقية للشباب الجزائري؟

هدفت هذه الدراسة إلى تتبع وتحليل التأثيرات التي تحدثها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وخاص الإنترنت على قيم الشباب الجزائري. حيث تكونت عينة الدراسة من (304) مفردة من جميع أنحاء الوطن تم اختيارها بواسطة أسلوب المعاينة غير احتمالية عشوائية، كما تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بشرح وتفسير الأحداث والمواقف المختلفة المعبرة عن ظاهرة وماولة تحليل الواقع الذي تدور عليه تلك الأحداث والوقائع، وقد اعتمدت هذه الدراسة علة أداة الاستبيان الالكتروني.

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الشباب جميعهم يستخدمون الإنترنت بوصفها وسيلة اتصال في حياتهم اليومية بصرف النظر عن أعمارهم ومستوياتهم التعليمية وحالاتهم الاجتماعية وأوضاعهم المهني.

- أن الإنترنت تورث مستخدميها خاصة أفراد الأسرة قيمها الخاصة بواسطة العرض والطلب فهي تلبي للفرد ما يبحث عنه، خاصة في المجال العلمي والمعرفي والثقافي والترفيهي.

- **الدراسة الثالثة:** دراسة الباحث (آدم رحمون 2019) بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة، وهي أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الاجتماعية والمجتمع، والتي أجريت بمؤسسة سوناطراك الأغواط.

وانطلق الباحث في دراسته من خلال طرحه التساؤل التالي: كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الفاعلية التنظيمية داخل مؤسسة سوناطراك بالأغواط؟ وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بافتراض أنه:

- كلما كان الإطار واعيا بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في زيادة رضاه الوظيفي.

- زيادة فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في زيادة فعالية البرامج التدريبية.

- كلما زاد استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم ذلك في عملية تحسين أداء المورد البشري.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة بلوغ جملة من الأهداف المحددة بالنظر إلى أهمية استخدام تكنولوجيا دفع عملية التنمية المؤسساتية وتوسيع ثقافة الاستعمال التكنولوجي حتى تخلق مورد بشري قابل للتحديات وتطلعات التي تراهن عليها المؤسسات الوطنية.

تكونت عينة الدراسة من (69) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية التناسبية، كما تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر التي تبدو أنها في طريق التطور والنمو. وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات المتمثلة في الملاحظة، المقابلة، والاستمارة. وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة على أن:

- مؤسسة سوناطراك استخدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية الترقية والذي يعطي انطبعا حسنا بعدالة الترقية لأن النظام التكنولوجي يعمل بصفة آلية دون الأخذ بعين الاعتبار المحسوبية والانتماء والتدخلات الفردية التي تعطي التزكية لآخر دون موظف وهذا ما يعزز الشعور بالرضا والارتياح وينتج عنه فعالية تنظيمية.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سوناطراك تلعب دورا أساسيا بحيث تفرض هذه التكنولوجيا ضرورة التفاعل الإلكتروني كما تعمل على تطوير نموذج إداري يتميز بالانفتاح والمرونة والقدرة على التكيف مع التطورات التقنية وتوفر درجة عالية من الدقة لا يمكن توفيرها بالطرق التقليدية.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسمح بتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتنسيق الاتصالات فيما بينهم عن طريق الشبكة العنكبوتية كونها الأسهل في توزيع المعلومة واستقبالها مما

يسمح بخلق جو اجتماعي غير رسمي يعزز قدرة الأفراد نحو التواصل فيما بينهم وتبادل الأدوار.

### ▪ الدراسات السابقة التي تناولت محور جودة الخدمة:

- الدراسة الرابعة: دراسة الباحثان (راحيل يحيى إبراهيم ومها عارف بريسم العزاوي، 2020) بعنوان تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون، وهي مقال في مجلة الإدارة والاقتصاد، والتي أجريت على عينة من المصارف العراقية.

وانطلق الباحث دراسته من خلال طرحه التساؤل التالي: ما واقع تأثير جودة الخدمة وأبعادها (الملموسية، الاستجابية، الاعتمادية، الأمان والتعاطف) في إدارة علاقات الزبون؟ وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بافتراض أنه: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى تأثير جودة الخدمة المتمثلة بأبعادها (الملموسية، الاستجابية، الاعتمادية، الأمان والتعاطف) في إدارة علاقات الزبون، وكذا التعرف على مدى استخدام أبعاد الجودة في المصارف ومدى مساهمتها في تطوير إدارة علاقات الزبون كما تكونت عينة الدراسة من (40) مبحوثاً تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية، كم تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لكونه يلائم العديد من الدراسات والبحوث التي تتبنى المدخل المعرفي، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وتحليلها وتمثل في: المراجع النظرية، المقابلات، الاستبانة، الأساليب الإحصائية. وأسفرت نتائج هذه الدراسة:

- وجود تأثير كبير لبعء الاستجابة في إدارة علاقات الزبون، والذي يقود إلى اهتمام إدارة المصرف بتقديم خدمات جديدة تستجيب من خلالها لحاجات ورغبات زبائنها.

- وجود تأثير واضح لجودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون، والذي يبين أن الخدمات المميزة التي تسعى إدارة المصرف إلى تقديمها لزبائنها تسهم في خلق علاقات قوية بين الطرفين، تكون مبنية على أساس الثقة المتبادلة.

- الدراسة الخامسة: دراسة الباحثة (أنيسة الدويك، 2018) بعنوان مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها، وهي رسالة ماجستير مقدمة من جامعة الخليل، والتي أجريت بشركات المصاعد الفلسطينية.

وانطلق الباحث في دراسته من خلال طرحه التساؤل التالي: ما مستوى الجودة المدركة لدى الزبائن عن الخدمات المقدمة من قبل شركات المصاعد الفلسطينية ومدى رضائهم عنها؟ وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بافتراض أنه: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الجودة المدركة الكلية للخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية ومدى رضا الزبائن عنها.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليل من خلال استبيان صمم على نموذج (servqual)، وطبق على (219) مستفيد من خدمة

المساعد تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية حسب شركات المصاعد، كما أسفرت النتائج الدراسة على:

- توجد علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية ومدى رضا الزبائن عن شركة المصاعد والخدمات المقدمة من قبلها.

- تسعى شركات المصاعد إلى تقديم أفضل خدمة للزبائن من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من الزبائن.

- أن موظفو شركة المصاعد مهذبون في التعامل مع الزبائن من أجل إشعارهم بالأمان من أجل غرس الثقة بالخدمة التي يتم تقديمها.

- أن جميع شركات المصاعد تعمل على تلبية حاجات الزبائن من أجل الحصول على أكبر درجة من الرضا للوصول إلى أعلى درجة من الحصة السوقية.

## 2- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد استفدنا من مراجعة الدراسات السابقة رصد الجوانب التي نرى أنها في حاجة إلى الاستكمال، وعلى الرغم من اختلاف الدراسات السابقة عن موضوع بحثنا، إلا أننا يمكننا رصد أوجه الاستفادة العلمية منها والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- ساعدت الدراسات السابقة في وضع الإطار العام لما يجب أن تكون عليه الدراسة وما يمكن أن تضيفه.

- الاستفادة من نتائج الدراسات في اختيار المنهج المناسب لتناول موضوع البحث.
- ساعدت الدراسات السابقة على معرفة أهم المراجع العربية والأجنبية التي من شأنها إثراء محتوى دراستنا.

## 2- منهجية الدراسة:

### 1-2 نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تهدف إلى جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة المتمثل في تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز - سكيكدة.

### 2-2 منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل عام حتى يتمكن من التعرف عليها وتمييزها ومعرفة أسبابها ومؤثراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة.<sup>1</sup>

والواقع أن اختيار المنهج الملائم يعتمد أساساً على طبيعة الظاهرة المدروسة بالموضوع المراد بحثه، ويركز المهتمون بالمنهج على أن الباحث ليس حر في اختيار المنهج، وإنما الظاهرة موضوع الدراسة وخصائصها المميزة وطبيعة العلاقة التي تربط متغيراتها والأهداف

<sup>1</sup> جازية كيران: محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016، ص 47.

التي بصدد الباحث تحقيقها كل هذه الأمور تحمل مجتمعه لتفرض على الباحث المنهج الملائم.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع منهج "دراسة حالة"، والذي يعرف بأنه المنهج الذي يقوم على إعطاء صورة شاملة لدراسة ظاهرة معينة في مجتمع محدد، وربما يكون موضوع هذه الظاهرة فردا، أو جماعة، أو مجتمع محلي، أو مدرسة، أو وحدة إدارة.<sup>1</sup> كما أنه يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها.<sup>2</sup>

## 2-3 أدوات جمع البيانات:

فيما يخص أدوات البحث وتقنياته والتي يمكن اعتبارها كوسائل تسمح بجمع المعطيات من الواقع، لذا اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لأن موضوع الدراسة يتطلب ذلك، ولما يتميز به من خصائص تسهل علينا الوقت والجهد كما كان الاختيار لهذه الأداة بهدف وصف الظاهرة وتفسيرها والتنبؤ بها، للحصول على نتائج علمية دقيقة تفيد البحث العلمي.

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، سميرة سطوطاح: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019، ص 136.

<sup>2</sup> محمد عبد السلام: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، د ط، مكتبة نور، 2020، ص 171.

لهذا يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة، وتعريفها من جوانبها المختلفة.<sup>1</sup>

ولقد تم تصميم الشكل النهائي لاستمارة الاستبيان من خلال المرور بعدة مراحل بدءاً من الاستفادة من الدراسات السابقة إلى ملاحظات الأستاذ المشرف إلى توزيع الاستبيان في صيغته النهائية مقسماً إلى ثلاث محاور أساسية:

- **المحور الأول:** وهو متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي....).
- **المحور الثاني:** ويتعلق باستخدام وسائل التكنولوجيا الاتصالية في مؤسسة سونلغاز.
- **المحور الثالث:** ويتعلق بأبعاد جودة الخدمة بمؤسسة سونلغاز.

## 2-4 مجتمع وعينة الدراسة:

يعرف موريس أنجرس مجتمع البحث بأنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً والتي تركز عليها الملاحظات وبهذه المجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر والتي يجرى عليها البحث أو

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 220.

التقصي،<sup>1</sup> فمجتمع البحث يمثل جميع الوحدات المستهدفة من البحث مباشرة أو من خلال تعميم أو توسيع النتائج؛<sup>2</sup> أي كل مفردات البحث التي تتمتع بعدد من السمات والخصائص. وعليه مجتمع البحث في هذه الدراسة يمثل مجموع موظفي مؤسسة سونلغاز والمتمثل في (221) فرداً، موزعين كما يلي:

#### الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة

العدد	الوظيفة
97	إطار
91	تحكم
33	تنفيذ
221	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

ولصعوبة دراسة مجتمع البحث كله ارتأت هذه الدراسة أخذ عينه من هذا المجتمع البحثي باعتبار العينة مجموعة صغيرة من مجتمع البحث والتي يمكن من خلال دراستها إلقاء الضوء على المجتمع البحثي التي تم اختيارها منه، وبشكل مبسط فإنها مجموعة من الأفراد المختارة من مجتمع البحث على أسس علمية واضحة وتأخذ أشكالاً مختلفة بناءً على

<sup>1</sup> موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات عملية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، ط 2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006، ص 298.

<sup>2</sup> فضيل دليو: البحوث الكيفية إجراءات تطبيقية، ط 1، ألفا للوثائق، الجزائر، 2023، ص 22.

نوعية وظروف البحث وقد استخدمت لتسهيل عملية البحث العلمي.<sup>1</sup> ونظرا لطبيعة الموضوع المختار للدراسة استلزمت الدراسة تحديد العينة بدقة من عناصر مجتمع البحث، وذلك للوصول إلى التقديرات التي تتطابق على مجتمع البحث الأصلي، على أن تكون هذه العينة تمثيلية للمجتمع المستهدف. وقد تم اختيار العينة العشوائية البسيطة وهي العينة التي لا يتدخل الباحث في اختيار مفرداتها، بل تؤخذ بطريقة تضمن إعطاء جميع وحدات المجتمع فرصا متساوية في الاختيار.<sup>2</sup> لذلك قمنا بحساب العينة كما يلي:

$$\text{عينة الدراسة} = \frac{\text{العدد الإجمالي} \times \text{النسبة}}{100}$$

$$\text{عينة الدراسة} = \frac{15 \times 221}{100} = 33.15$$

وبناءً على ما سبق قمنا باختيار العمال بطريقة عشوائية، حيث يبلغ عدد العمال بالمؤسسة 221 عاملا، وقد اخترنا نسبة 15% المقدرة بـ 33 فرد مع العلم أنه تم استبعاد (05) استمارات لنقص في الإجابة على بعض العبارات. وعليه يقدر عدد الاستبانات الصالحة للتحليل بـ (28) استمارة استبيان.

<sup>1</sup> عبد الغني زغنونف: التسويق المعلوماتي في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وانعكاساته على المؤسسات الإعلامية - دراسة حالة وكالة الأنباء الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، قسم الإعلام، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2022-2023، ص ص 41-42.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط 1، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2000، ص 144.

## 2-5 مجالات الدراسة:

تشكل مجالات الدراسة بمحدداتها الجغرافية، الزمانية الإطار التطبيقي من حيث نوعية الفئات التي تجري عليها الدراسة، فضلا عن المجال الجغرافي للمؤسسة وارتباطها بموضوع البحث، دون إغفال أهمية السياق الاجتماعي والزمني وتأثيراته.

أ- **المجال الجغرافي:** ويقصد به مكان التربص الذي هو محل دراستنا ومصدر لاختبار الفروض والتساؤلات وأهداف الدراسة الراهنة، حيث أجرينا دراستنا في مؤسسة سونلغاز بسكيكدة.

ب- **المجال الزمني:** وتتمثل في المدة التي قضيناها لإجراء الدراسة وتنقسم إلى قسمين:

- **زمن إنجاز الجانب النظري:** قد دام هذا الجزء من الدراسة قرابة شهر ونصف من بداية شهر فيفري إلى منتصف شهر مارس.

- **زمن إنجاز الجانب التطبيقي:** ونقصد بها الفترة الزمانية التي استغرقتها الدراسة الميدانية الحالية وهي الممتدة من 06 ماي إلى غاية 20 ماي وهي تشمل فترة توزيع الاستبيان واسترجاعه وتقريغه ومعالجته إحصائيا.

## خلاصة الفصل

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل تم تحديد الرؤية العامة لهذه الدراسة وبالتالي يساهم الإطار النظري بشكل كبير في توجيه الباحث المسار الصحيح للدراسة وهاته المرحلة تزيل الغموض واللبس الذي كان يسود موضوع دراستنا الحالية إذ التطرق إلى مجموعة من العناصر التي لم توضع وإنما خضعت لتقسيم منهجي قائم على تحديد المتغير المستقل وهو "تكنولوجيا الاتصال" والمتغير التابع وهو "جودة الخدمة" في المؤسسة.

ونحن بصدد عرض كل فصول الدراسة بدءاً من الاتجاهات الفكرية والأنساق النظرية التي عالجت متغيرات دراستنا الراهنة وانتهاءً بعرض وتحليل ومناقشة النتائج.

# الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

تمهيد

## 1- ماهية تكنولوجيا الاتصال

1-1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال

2-1 خصائص تكنولوجيا الاتصال وأهميتها

3-1 أنواع تكنولوجيا الاتصال

## 2- تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها

1-2 وظائف تكنولوجيا الاتصال

2-2 آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال

3-2 إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال

خلاصة الفصل

**تمهيد**

شهد الإنسان على مر العصور كثيرا من الابتكارات والتطورات في العديد من المجالات خصوصا في مجال التكنولوجيا لاسيما في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي مست العديد من المجالات. لذا تعتبر تكنولوجيا الاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا وانتشارا واسعا بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر.

ولهذا حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على تكنولوجيا الاتصال، وما نتج عنها من وسائل وأدوات حديثة تستخدم من قبل أفراد المجتمع بكامله. وقد احتوى هذا الفصل على عنصرين: العنصر الأول عالجا فيه ماهية تكنولوجيا الاتصال واندرجت تحته نقاط تدور حول مفهوم تكنولوجيا الاتصال، ثم خصائص وأهمية هذه التكنولوجيا، لنعقبها إلى الحديث عن أنواع هذه التكنولوجيا، أما العنصر الثاني فقد عالجاه من خلاله استخدامات تكنولوجيا الاتصال واندرج تحته وظائف هذه التكنولوجيا، والآثار المترتبة عن استخدام هذه التكنولوجيا، وفي الأخير تطرقنا إلى إيجابيات وسلبيات هذه التكنولوجيا.

## 1- ماهية تكنولوجيا الاتصال:

إن تكنولوجيا الاتصال كانت ولا زالت تمثل أحد المواضيع التي تثير التساؤلات كما تطرح كثير من التوقعات وذلك لأنها استطاعت أن تحدث بعض التغييرات المجتمعة التي امتدت لتشمل قطاعات الصحة والتعليم والجيش والتجارة وغيرها.

### 1-1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

يعرف المعجم الإعلامي تكنولوجيا الاتصال بأنها: "مجمّل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".<sup>1</sup>

فتكنولوجيا الاتصال تتعلق بمجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي والأنترنت والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الالكترونية للصيرورات، وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد البديع السيد: تكنولوجيا الإعلام في العصر الرقمي، د ط، دار الكتب المصرية، 2022، ص 5.  
<sup>2</sup> جميلة سالم عطية: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اللغة التواصلية- دراسة في العلاقات السببية لتأثير مواقع التواصل الاجتماعي على أشكال القراءة والكتابة والمحادثة "الفيديوك نموذجاً"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، قسم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2020-2021، ص 39.

وفي نفس الوقت هي: "أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات واسترجاعها وعرضها".<sup>1</sup>

وتعرف أيضا بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية ونقلها من مكان لآخر وتبادلها".<sup>2</sup>

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة من الوسائل والأدوات التي تيسر إرسال البيانات والإشارات والصور والكلمات كما تمكن من استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات.

<sup>1</sup> رزيقة التجاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم الجامعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص ريفي، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله، 2014-2015، ص 72.

<sup>2</sup> سارة خرشي: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التعليم الجامعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2021-2022، ص 76.

## 1-2 خصائص تكنولوجيا الاتصال وأهميتها:

تعمل تكنولوجيا الاتصال على الحصول على المعلومات المرئية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية، وبما أن هذه التكنولوجيا اكتشفتها وتطورها يكون دائما في صالح الإنسان الذي يسير ويتابع كل ما تطرحه من جديد والاستفادة منها.

### أ- خصائص تكنولوجيا الاتصال:

تميزت تكنولوجيا الاتصال بالعديد من الخصائص نذكر من بينها:

1- **التفاعلية:** أي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.<sup>1</sup>

2- **قابلية التوصيل:** تسمح هذه الخاصية بإمكانية تناقل المعلومات بين الأجهزة المختلفة بغرض تحقيق أكبر قدر من الاستفادة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحمان سوامية: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي- دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القبيبة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ديسمبر 2015، ص 189.

<sup>2</sup> سارة خرشي، المرجع السابق، ص 76.

3- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر،

كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في

طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية.<sup>1</sup>

4- **اللاتزامية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في

وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت

نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها

في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة.<sup>2</sup>

5- **الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):** ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى

مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد

أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني

في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> آدم رحمون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة - دراسة ميدانية بمؤسسة **سوناطراك الأغواط (DML)**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الاجتماعية والمجتمع، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2 - أبو القاسم سعد الله، 2018-2019، ص 122.

<sup>2</sup> يوسف حديد، نصيرة براهيمة: **تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، ديسمبر 2014، ص 263.

<sup>3</sup> حورية بولعيدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة **سونلغاز فرع تسبير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007-2008، د ص.

6- التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية): هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، مثل الهاتف النقال والتليفون المدمج في ساعة اليد، وجهاز الفيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.<sup>1</sup>

7- الشبوع والانتشار: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع.<sup>2</sup>

8- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع الممارسات المعقدة تعقد المسالك التي يندفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على ألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مليكة غواظني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتأثيرها على قيم الشباب - الأنترنت أنموذجاً (دراسة وصفية تحليلية على عينة من الشباب الجزائري)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص تكنولوجيا وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 2020-2021، ص 50.

<sup>2</sup> سامية عواج، المرجع السابق، ص 271.

<sup>3</sup> عبدة صبطي، فكري لطيف متولي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، د ط، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 43.

## ب- أهمية تكنولوجيا الاتصال:

- تبرز أهمية تكنولوجيا الاتصال من خلال المنافع والفوائد الإيجابية المتحققة لمستخدميها. ويمكن أن نلخص هذه الأهمية في النقاط التالية:<sup>1</sup>
- تقليل تكاليف العمل وزيادة المبيعات؛
  - تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والإستمرارية؛
  - المساهمة في تحسين الجودة وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل؛
  - تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير؛
  - تساعد في الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجات والرغبات التي هي في تطور دائم؛

<sup>1</sup> كهينة علوش: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس ل.م.د. جذع مشترك، تخصص علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر - 3، 2022-2023، ص 23.

- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.<sup>1</sup>

### 1-3 أنواع تكنولوجيا الاتصال:

أتاحت تكنولوجيا الاتصال الجديدة ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد إلى المعلومات والترفيه، ولعل أهم أهم التطورات في تكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في نقل المعلومات ما يلي:

**1- تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية:** تعتبر الحاسبات الإلكترونية نظاماً فاعلاً من نظم المعلومات الحديثة فهو يحوي على عدد من المزايا التي تسهم في تحقيق كفاءة وفعالية النظم المعلوماتية من سرعة وفعالية الأداء في معالجة البيانات فضلاً على دقته موثوقيته العالية في تحقيق نتائج تتعلق بنظم البيانات، حيث يقوم الحاسب الآلي بإجراء العمليات الحسابية المعقدة والتي يصعب تنفيذها يدوياً، بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة<sup>2</sup> بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية كما يستطيع الحاسب الإلكتروني إنجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات والضمان الكامل ضد فقدها أو تلفها من خلال

<sup>1</sup> محمد عبد البديع السيد، المرجع السابق، ص 8.

<sup>2</sup> سارة خرشي، المرجع السابق، ص 87.

المستفيدين.<sup>1</sup> لذا فالحاسب أو الكمبيوتر هو آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقا لبرامج موضوعة مسبقا (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج (مخرجات) في أي شكل من أشكال المخرجات مثل شاشة العرض أو في صورة تقرير أو في شكل جدول بيانات.<sup>2</sup>

**2- تكنولوجيا الاتصال الكابلي:** يعد الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص إما بالأسلوب التماثليAnalog أو بالأسلوب الرقميDigital.<sup>3</sup> هناك استخدامات عديدة للاتصال الكابلي يمكن إجمالها على النحو التالي:<sup>4</sup>

- يتيح الاتصال الكابلي توفير إرسال واضح تماما لجميع قنوات التلفزيون التي تستخدم الموجات الكهرومغناطيسية؛

- إمكانية تقديم خدمات برمجية تتناسب وظروف الجماعات المستهدفة؛
- إمداد المشتركين بتنوع شاسع من الخدمات البرمجية من خلال عشرات القنوات التليفزيونية الواضحة الإرسال، والتي تعمل لمدة 24 ساعة يوميا؛

<sup>1</sup> ياسر عبد الرحمن خلف: تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، ط 1، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2017، ص 63.

<sup>2</sup> بارعة شقير، سميرة شيخاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، د ط، مركز التعليم المفتوح- جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، د ت، ص 75.

<sup>3</sup> \_\_\_\_\_: الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، محاضرات موجهة لسنة الثانية، تخصص الصحافة والإعلام، قسم الإعلام التربوي، كلية التربية النوعية، جامعة المنوفية، 2021-2022، ص 57.

<sup>4</sup> إبراهيم أبو السعود: تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة، د ط، مركز الأهرام للترجمة والنشر، مصر، 2007، ص 45.

- تجميع ردود أفعال الجماهير تجاه البرامج، واستطلاع آرائهم ومقترحاتهم بشكل فوري، وكذلك الحصول على ألعاب الفيديو وبرامج الحاسب الإلكتروني من خلال الاتصال بنظم استرجاع المعلومات.

**3- تكنولوجيا الميكروفون:** الميكروفون هو جهاز إلكتروميكانيكي يستخدم الذبذبات الصوتية لإنشاء إشارة كهربائية تتناسب معها (مماثلة في ذبذباتها للموجة الصوتية)، وتتحصر وظيفته في تحويل الاهتزازات الناتجة عن الضغط الصوتي الممارس على مدخله إلى طاقة كهربائية مسجلة ومضخمة للصوت أو ناقله له بين الأماكن والأشخاص وذلك في شكل تيار كهربائي،<sup>1</sup> وتستعمل عادة الميكروفونات في التلفزيون، الراديو، الهاتف، الكمبيوترات،... الخ، لكنها قد تستعمل أيضا من طرف رجال الإنقاذ لإيجاد الناجين من الكوارث، ومن طرف الشرطة في عمليات التواصل الخاص والمراقبة، وحتى في رصد ردود التشويش الصوتي وإغائها في بعض الأنظمة السمعية وكذا في رصد وكشف بعض الاهتزازات المنذرة بالبراكين والزلازل.<sup>2</sup>

**4- تكنولوجيا الألياف الضوئية:** تعد الألياف الضوئية أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت، وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها ويمكن أن يحل هذا الضوء

<sup>1</sup> فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة - بعض تطبيقاتها التقنية، ط 1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 134.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 144.

محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف والراديو والتلفزيون ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني.<sup>1</sup>

5- **تكنولوجيا الأقمار الصناعية:** القمر الصناعي عبارة عن محطة مصغرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء، تعمل بواسطة الموجات الدقيقة (Microwave)، وتقوم محطة القمر الصناعي الموجودة في الفضاء باستقبال وإعادة إرسال الموجات الدقيقة عن طريق هوائيات مثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي والمواجه إلى سطح الأرض عبر المحطات الأرضية.<sup>2</sup>

ومن الخصائص الأساسية لنقل البيانات عن طريق الأقمار الصناعية ما يلي:<sup>3</sup>

- تكون موجات أو نبضات الاتصال دائمة مثل نظام الميكروويف ولكن قوتها وسرعتها عالية جدا تمثل آلاف المرات أقوى من سرعة الميكروويف؛
- ترتبط الأقمار الصناعية المستخدمة بخاصية Synchronization التي تتوافق مع حركة الأرض ولكنها تثبت مواقعها بالنسبة للأرض.

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي: استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص دعوة وإعلام، قسم أصول الدين، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2008-2009، ص 75.

<sup>2</sup> هناء عبداوي، المرجع السابق، ص 52.

<sup>3</sup> محمد محمد الهادي: تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، ط 1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001، ص 54.

**6- تكنولوجيا البريد الإلكتروني:** يعد البريد الإلكتروني (Electronic Mail) وتختصر إلى (E-Mail) من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستهدف تسهيل تبادل المعلومات على الفور، وتتمثل في بيانات تترك في صناديق بريد المستخدمين لقراءتها على شاشة حاسبة في المرة التالية للاستخدام،<sup>1</sup> ويمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص أو صوت أو رسوم، يتم ذلك باستخدام نظم البريد تعتمد على الحاسب الإلكتروني في استقبال الرسائل وتخزينها ونقلها إلى أماكن بعيدة ويوجد نظامان أساسيان للبريد الإلكتروني يسمى النظام الأول -Store and-Forward ويتعامل مع الصوت والنصوص المطبوعة، ويسمى النظام الثاني Facsimile ويتعامل مع الرسوم فقط،<sup>2</sup> لذا البريد الإلكتروني مصطلح يطلق على إرسال رسائل نصية إلكترونية بين مجموعات في طريقة مناظرة لإرسال الرسائل والمفكرات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود محمود عفيفي: التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، د ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994، ص 25.

<sup>2</sup> \_\_\_\_\_، المرجع السابق، ص ص 114 - 115.

<sup>3</sup> زيد منير عبوي: أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة، ط 1، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2021، ص 178.

هناك مميزات عديدة لتكنولوجيا البريد الإلكتروني يمكن إجمالها على النحو التالي:<sup>1</sup>

- إن إرسال المعلومات المرسله بالبريد الإلكتروني لا تكون قاصرة على مستقبل واحد بل يمكن إرسالها إلى العديد من المستفيدين في نفس اللحظة؛
- البريد الإلكتروني يمكنه إرسال الصور بجميع أنواعها سواء كانت ثابتة أو متحركة وبالألوان؛
- البريد الإلكتروني يمتاز بالسرية حيث لا يمكن لأي أحد آخر غير المستقبل أن يطلع على المعلومات المرسله وذلك عن طريق وضع كلمة سرية لا يعرفها أحد غير المستقبل؛
- المعلومات المرسله عبر البريد الإلكتروني لا يمكن التجسس عليها لأنه يمكن تشفيرها بوسائل تشفير خاصة ويتم فكها لدى المستقبل؛
- البريد الإلكتروني يمكنه نقل وتبادل ملفات ضخمة جدا من المعلومات لا تستغرق عملية إرسالها واستقبالها غير ثوان محدودة.

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمايلة وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص 82- 83.

## 2- تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها:

## 2-1 وظائف تكنولوجيا الاتصال

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها الواسع والمتقدم جعلها مكسبا كبيرا للجمهور الواسع، ويتجلى ذلك في الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيات لتحقيق رغباتهم، فهذه الوظائف تختلف من وسيلة لأخرى. وتتمثل وظائف تكنولوجيا الاتصال في الآتي:

- 1- عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الجديدة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.<sup>1</sup>
- 2- وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العملية الإنتاجية فأصبح كل شيء يتم إلكترونيا حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والإنترنت والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي، والأقمار الصناعية، والمساحات الضوئية، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والألياف البصرية.... الخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة- الاستخدام والتأثير، ط 1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 14.

<sup>2</sup> حسن على محمد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (النشأة- التطور- الوظائف- التأثيرات)، ط 2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص 18.

3- **وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.<sup>1</sup>

4- تساهم تكنولوجيا والاتصال والإعلام بدور كبير في رفع مستوى التعليم، واستحداث طرق التعليم عن بعد والتعليم مدى الحياة، ونقل خدمات التعليم والتكوين إلى المناطق المعزولة. ويتم تقديم خدمات التعليم عن بعد Télé-éducation باستخدام أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات وهي الوسائل السمعية البصرية والوسائط المتعددة وعبر مختلف القنوات الفضائية التعليمية، والمساهمة في تحسين التدريس وبرامج التعليم والتكوين المهنيين، من خلال الاستعانة بأشرطة الفيديو واستخدام المحاكاة لتحسين الأداء التطبيقي للمتربصين بالإضافة إلى جعل المتعلم محور العملية التعليمية التي أصبحت عملية تشاركية بينه وبين المعلم.

5- تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، المرجع السابق، ص 61.

الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.<sup>1</sup>

6- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه، ويتيح هذا الحاسب قائمة الخدمات والمعلومات للاستخدام الشخصي أو الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات.<sup>2</sup>

7- نقل البيانات على تعدد طبيعتها واختلافها من خلال عدد من الوسائط التقنية التكنولوجية الحديثة وهو الأمر الذي وفرته تكنولوجيا المعلومات التي كانت محصورة سابقا في النقل الصوتي لتتجاوزته إلى نقل مختلف أنواع الملفات عبر وسائط الاتصال الحديثة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، المرجع السابق، ص 61.

<sup>2</sup> عبد الرحمان سولمية، المرجع السابق، ص 190.

<sup>3</sup> سارة خرشي، المرجع السابق، ص 77.

## 2-2 آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال:

توظيف تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور السريع وهذا مرتبط بمدى توفر التكنولوجيات داخل المؤسسات والتي تأثرت كثيرا بوسائل تكنولوجيا الاتصال وكذلك العاملين بها وقدرة استخدامها بصورة صحيحة التي تجعل مؤسساتهم هادفة وفعالة، وكذلك تركت تكنولوجيا الاتصال مجموعة متعددة من الآثار على مختلف نواحي الحياة، تتمثل في:

**1- تأثير تكنولوجيا الاتصال على الجمهور:** يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:<sup>1</sup>

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد؛

- أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والرسول، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار؛

<sup>1</sup> حورية بولعبيدات، المرجع السابق، د ص.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال.

**2- تأثير تكنولوجيا الاتصال على الحياة الاجتماعية:** ساهمت تكنولوجيا الاتصال في خلق مفاهيم جديدة لم تكن موجودة من قبل على المستوى الاجتماعي، ومن أهمها المجتمع الافتراضي، ويعتبر ذلك المجتمع عالم خاص، ومميز للغاية، فهو يسمح بانتقال المعلومات ونشرها بين أبناء المجتمعات، ووفرت الوقت والجهد وفتحت أبواب التواصل أمامهم.<sup>1</sup>

**3- تأثير تكنولوجيا الاتصال في المجالات العلمية:** لعبت تكنولوجيا الاتصال دور بارز في تحقيق تقدم علمي هائل، فالיום جميع الباحثين من مختلف أنحاء العالم يعتمدون بشكل جوهري على المراجع، والكتب العلمية المتاحة على شبكة الإنترنت بجانب ذلك سهلت تكنولوجيا الاتصال عملية التعليم، وظهر لدينا ما يعرف بالتعليم الإلكتروني<sup>2</sup> الذي يعتمد بشكل أساسي على آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكات ووسائط متعددة صورة وصوت ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات الإنترنت ساء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إيمان أحمد يوسف: تقنيات التكنولوجيا الحديثة (وسائل التواصل الاجتماعي والذكاء الاصطناعي)، ط 1، دار ابن

النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2021، ص 43.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 44.

<sup>3</sup> سارة خرشي، المرجع السابق، ص 117.

**4- تأثير تكنولوجيا الاتصال في المجالات الثقافية:** تمكنت تكنولوجيا الاتصال من إحداث تغييرات جذرية على المستوى الثقافي، وذلك لأنها فتحت أبواب التبادل الثقافي، والحضاري بين أبناء المجتمعات والتعرف على حضارات وثقافات الشعوب،<sup>1</sup> لذا فإن تكنولوجيا الاتصال يمكن أن تكون أداة عظيمة لتعزيز والحفاظ على الهوية الثقافية من خلال التنمية، وتوافر وتوليد المحتوى المحلي، فمثلا الإنترنت يخلق فرصا لتعزيز الهوية الثقافية ويمكنه إنشاء وتحسين المجتمعات المحلية من خلال تقديم محتوى الثقافة المحلية، كما يمكن لشبكة الإنترنت أن تزيد وتعزز التواصل بين مختلف الناس من ثقافة واحدة وتوفير لهم خدمات ومعلومات من شأنها أن تؤدي إلى إثراء المجتمعات المحلية.<sup>2</sup>

**5- تأثير تكنولوجيا الاتصال في المجال العسكري:** استخدم الإنسان التكنولوجيا في الحروب فكانت الأسلحة المختلفة عاملا أساسيا في كسب الحروب قديما وحديثا، وكان دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات مهما في توصيل الرسائل والمعلومات بشكل سري بين القيادة، والميدان، وكذلك لأغراض التجسس، وحديثا دخلت تكنولوجيا الاتصال المجال العسكري بشكل أوسع، فهناك الصواريخ الموجهة بالحاسوب، وأنظمة الاتصال الحديثة وغيرها مما أثر بشكل كبير على أداء الجنود في المعركة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إيمان أحمد يوسف، المرجع السابق، ص 42.

<sup>2</sup> محمود عبد السلام على السيد: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، ط 1، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018، ص 19.

<sup>3</sup> إيمان أحمد يوسف، المرجع السابق، ص 26.

## 2-3 إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال:

## أ- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال:

- تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات التي استفاد منها الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم هذه الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها، بحيث غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.<sup>1</sup>

- زيادة فعالية المؤسسات، حيث أن استخدام هذه التكنولوجيا تعمل على زيادة كفاءة الشركات وتسريع فعالية تأقلمها بسرعة أكبر مع المتغيرات والظروف المحيطة.<sup>2</sup>

- توسيع نطاق توزيع المعلومات، وتخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكين الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مليكة غواظني، المرجع السابق، ص ص 47-48.

<sup>2</sup> سامية عواج، المرجع السابق، ص 293.

<sup>3</sup> محمد الفاتح حمدي وآخرون، المرجع السابق، ص 18.

## ب- سلبيات تكنولوجيا الاتصال:

تتمثل في:<sup>1</sup>

- هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية؛
- أنه على الرغم مما قدمته تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن هذه سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس؛
- توسيع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها؛
- الغزو الثقافي والمعرفي وانهايار قيم وعادات الشعوب.

<sup>1</sup> محمد عبد البديع السيد، المرجع السابق، ص 15.

## خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة من التكنولوجيا التي تسمح بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة انتشارها واسترجاعها وقت الحاجة إليها، إذ تلعب هذه الأخيرة دورا متكاملا من الوظائف الإدارية والتعليمية كالتخطيط، التوجيه، التنظيم، التكوين وغيرها، فهو ينطوي على تدفق المعلومات الذي هو عنصر حيوي في العملية الاتصالية ومن العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المنظمة، إذ أن التطور السريع لوسائل وتكنولوجيات الاتصال جعلت عملية النقل وتبادل البيانات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة تتم بسرعة وفعالية، كما أضافت ميزة التفاعلية والتكامل بين التكنولوجيات الأخرى ومستعملها وبهذا تحول العالم إلى شبه قرية كونية صغيرة، بالإضافة إلى تعدد وسائلها.

# الفصل الثالث: أساسيات حول جودة الخدمة في المؤسسة

تمهيد

## 1- مفهوم جودة الخدمة

1-1 مفهوم الخدمة وخصائصها

2-1 تعريف جودة الخدمات وأهميتها

3-1 أبعاد جودة الخدمة

## 2- قياس جودة الخدمة

1-2 أهمية قياس جودة الخدمة

2-2 طرق قياس جودة الخدمة

3-2 صعوبات قياس جودة الخدمة

خلاصة الفصل

**تمهيد**

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

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

## 1- مفهوم جودة الخدمة:

تعتبر جودة الخدمة أحد أهم العوامل الأساسية التي تسعى إليها جميع منظمات الأعمال بسبب التنافس الكبير بين المنشآت الصناعية والسعي إلى كسب ولاء الزبون من خلال تقديم أفضل الخدمات، وهذا ما سوف نتناوله في هذا المبحث.

### 1-1 مفهوم الخدمة وخصائصها:

سنتطرق في هذا المطلب، إلى عرض مفهوم الخدمة ومختلف الخصائص المميزة لها.

#### أ- مفهوم الخدمة:

كغيرها من المصطلحات في العلوم الاجتماعية فإنه يوجد العديد من الكتابات المختلفة حول تعريف مصطلح الخدمة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها منها، ويمكن عرض بعض التعاريف فيما يلي:

يرى فيليب كوتلر (Philip Kotler) أن الخدمة عبارة عن نشاط أو منفعة تخضع إلى التبادل وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عنها أي ملكية ويمكن أن يكون تقديم الخدمة مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون كذلك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نور الدين رجم: أثر الاتصال التسويقي على سلوك المستهلك للمنتجات الخدمية- دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017-2018، ص 4.

عرف ستانتون (Stanton) الخدمة بأنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى؛ أي إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.<sup>1</sup> أيضا قد عرفت بأنها المنتج غير المادي الذي يحتوي على عمل وأداء من الممكن امتلاكه ماديا.<sup>2</sup>

وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق AMA الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة.<sup>3</sup>

#### ب- خصائص الخدمة:

تتميز الخدمات بجملة من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية، وفيما يلي استعراض لأهمها:

**1- اللاملموسية:** عدم قابلية الخدمة للمس هي الصفة الرئيسية التي تميزها عن السلعة، فالخدمات لا يمكن رؤيتها، لمسها، تذوقها قبل شرائها. إذ لا توجد في الخدمات خواص مادية ملموسة يمكن أن يعتمد عليها الزبون في التحقق من المزاعم الإعلانية قبل الشراء، بينما الخصائص المعنوية (غير المادية) المحددة للخدمات مثل الاعتمادية، اهتمام

<sup>1</sup> بشير العلاق: ثقافة الخدمة، د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 37.

<sup>2</sup> حسن يحيى عسيري، سعيد محفوظ علي تومي: أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة- دراسة حالة مستشفى طرفي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 13.

<sup>3</sup> بشير بودية، طارق قندوز: أصول ومضامين تسويق الخدمات، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 122.

الموظفين، ومعاملتهم الودودة... الخ، لا يمكن التحقق منها إلا بعد الحصول على الخدمة واستعمالها.<sup>1</sup>

**2- التلازمية (عدم الانفصال):** هي درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها، أي من الصعب فصل الخدمات عن مقدمها، الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئياً أو كلياً في وقت استهلاكها، فالسلع تنتج وتباع وتستهلك، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك، وعدم القدرة على فصلها يؤدي إلى تزامن الإنتاج والتقديم والاستفادة، وهذا بخلاف ما عليه في المنتجات الملموسة.<sup>2</sup>

**3- قابلة للتغيير (عدم تجانس الخدمة):** تختلف جودة وطبيعة الخدمة حسب طبيعة الظروف التي تدير تقديمها وتتمثل هذه الظروف في طبيعة مقدم الخدمة، طبيعة المستفيد منها ووقت تقديمها، حيث أنه يصعب الحكم على أن الخدمة جيدة أم لا قبل أن يستفيد العميل منها، فالخدمة المقدمة من طرف نفس المؤسسة أو حتى نفس الشخص تختلف

<sup>1</sup> احسان بوزيان: أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة (سطيف)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، جويلية 2013، ص 26.

<sup>2</sup> سفيان مسالطة: دور سياسات التسويق المباشر في تحسين أداء الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2016-2017، ص 164.

حسب حالة مقدم الخدمة وخاصة الجسمانية والنفسية ووقت تقديمها لأنه مثلا أداء الشخص يختلف في الفترة المسائية عن الفترة الصباحية.<sup>1</sup>

**4- الملكية:** إن عدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي، وذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستخدام الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها،<sup>2</sup> لأنه في حالة بيع السلعة فإن الملكية تنقل من البائع إلى المشتري، الأمر ليس كذلك في حالة بيع خدمة، فأنت عندما تستأجر بيتا لا يحق لك أن تمتلكه، ولكن لك حق الانتفاع به، وتبقى المبكية لصاحب البيت.<sup>3</sup>

**5- عدم القدرة على التخزين:** قابلية الخدمة للتلف نابعة من عدم قدرتها على التخزين لذلك فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد.<sup>4</sup>

**6- صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون:** يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. وهذا راجع، إلى الأداء الفعلي للخدمة

<sup>1</sup> نور الدين رجم، المرجع السابق، ص 7.

<sup>2</sup> لطفي بوغرة: دور الإعلان في تسويق الخدمات - دراسة حالة مؤسسة اتصال، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2010-2011، ص 14.

<sup>3</sup> عبد العزيز أبو نبعة: دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة: منهج تطبيقي، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 27.

<sup>4</sup> عبد القادر براينيس، هادية كبير: خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستهلكين، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 06، جانفي 2014، ص 335.

يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه، وبالتالي فإن الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر، ومن وقت إلى آخر بالنسبة للزبون نفسه.<sup>1</sup>

## 1-2 تعريف جودة الخدمات وأهميتها:

لجودة الخدمة دورا أساسيا في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زاد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية.

### أ- تعريف جودة الخدمات:

سنتطرق في هذا العنصر، إلى استعراض بعض المفاهيم الخاصة بالجودة كمدخل لتوضيح مفهوم جودة الخدمة.

#### ▪ مفهوم الجودة وأهدافها:

تعد الجودة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية رواجاً إذ نالت اهتمام الباحثين الأكاديميين والميدانيين وغيرهم، إذ أدت إلى التغيرات المتسارعة في ثقافة الزبائن وأذواقهم،

<sup>1</sup> صليحة رقاد: تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008، ص 6.

فهي تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بمزيد من العملاء والمزيد من الأرباح والزيادة في تحقيق التنافسية.<sup>1</sup>

حيث عرفت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (ASQC) بأنها: "المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد"،<sup>2</sup>

بينما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أنها أداء العمل الصحيح بشكل صحيح ومن المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء.<sup>3</sup> فيما عرفت المنظمة الدولية للمعايير وفقا للمواصفة ISO 8402 بأنها: "مجمل الصفات والخصائص التي يتوفر عليها المنتج، حيث تلبى هذه الخصائص حاجات الزبائن المعلنة وغير المعلنة".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الله بن منصور، محمد بوطوبّة: الجودة بين المعايير التقليدية والمعايير الجديدة البيئية، ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الطاهر مولاي سعيدة، 2010-2011، د ص.

<sup>2</sup> عبد النبي بلبالي: دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية (BDL, BNA, BADR) بأردان، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مربا ورقلة، 2008-2009، ص 31.

<sup>3</sup> ناصر إبراهيم سيف وآخرون: مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 07، العدد 15، 2014، ص 165.

<sup>4</sup> حسان بوزيان، المرجع السابق، ص 18.

وعرفت الجودة بأنها مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته،<sup>1</sup> وهي أيضا درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين والعملاء عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.<sup>2</sup>

كما يمكن إعطاء تعريف أكثر شمولية لجودة الخدمة اقترح من طرف (Parasuraman، Zeithaml وBerry) سنة 1985 على أن: "جودة الخدمة هي درجة واتجاه التباين بين الإدراك والتوقعات نحو الخدمة المقدمة".<sup>3</sup>

ومن خلال ما سبق يتضح بأن الجودة هي الالتزام الإيفاء بمتطلبات وتوقعات العملاء بصفة دائمة، كما أنها تقاس بمدى رضا الزبون نحو الخدمة المقدمة.

<sup>1</sup> راحيل يحيى إبراهيم، مها عارف بريس العزاوي: تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 124، حزيران 2020، ص 66.

<sup>2</sup> عاصم رشاد محمد أبو فزع: اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون - دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كانون الثاني 2015، ص 15.

<sup>3</sup> إسماعيل مراد، مصطفى رديف: أهمية جودة الخدمة في اكتساب رضا الزبون - دراسة حالة متعامل الهاتف النقال - موبيليس بولاية عين تموشنت، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 02، 2020، ص 1132.

لذا فهناك نوعان من أهداف الجودة هما:<sup>1</sup>

1- أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن.

2- أهداف تحسين الجودة وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر.

كما تهدف الجودة إلى:<sup>2</sup>

- منتجات خالية من الأخطاء والعيوب والشوائب وبأقل تكلفة؛
- ترقى لمستوى توقعات ورغبات الجمهور؛
- تحقق رضاهم التام حاضرا ومستقبلا؛
- تعتمد على التحسين والتطوير المستمر؛
- تلتزم بمتطلبات ومعايير الأداء وتقوم بأداء العمل الصحيح بشكل صحيح.

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 38.

<sup>2</sup> محمود عبد الفتاح رضوان: إدارة الجودة الشاملة، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص ص 22-23.

## ■ جودة الخدمة:

يعد مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم النسبية التي يصعب تعريفها أو قياسها بدقة باعتبارها شكلاً من أشكال الاتجاهات، وبالتالي يخضع هذا المفهوم للحكم والتقدير الشخصي للعميل.<sup>1</sup> فجودة الخدمة هي تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي، والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم، سلوكياتهم، ممارساتهم اللفظية) مع العملاء.<sup>2</sup> فجودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستهيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.<sup>3</sup> كما عرفت جودة الخدمة بأنها المزايا والخصائص الكلية للخدمة المقدمة والتي يتوقع العميل الحصول عليها فإذا كانت الخدمة المدركة التي تم الحصول عليها فعلاً تفوق التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها، أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضين عن الخدمة، فجودة الخدمات لا بد أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة قد حققت الهدف الذي وجدت من

<sup>1</sup> أحمد سعد سعيد الشريف: أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء - دراسة حالة شركة ليبانا للهاتف المحمول، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد 06، العدد 01، 2015، ص 294.

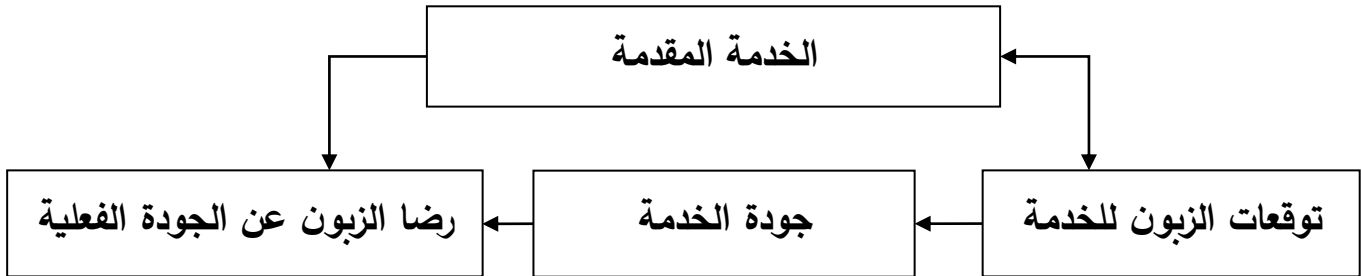
<sup>2</sup> حمد بن محمد العجمي: تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، ط 1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016، ص 75.

<sup>3</sup> نعيمة بكر عمر البوقري، سمر محمد عمر السقاف: جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي - دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، العدد 13، يناير 2015، ص 227.

أجله.<sup>1</sup> وتعرف أيضا بأنها مدى توافق الخدمات مع احتياجات العميل أو توقعاته،<sup>2</sup> فهي تتمثل فيما يريده العميل وليس ما تريده المنظمة، وقياس مدى قدرة المنظمة على تقديم مستوى الخدمة متميز ضمن متطلبات العملاء وتوقعاتهم، كما أن الخدمة توضع لما يرغب به العميل.<sup>3</sup>

من خلال ما تم عرضه من تعاريف لجودة الخدمة يمكن القول أن جودة الخدمة هي: "درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم". ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التوضيحي التالي لجودة الخدمة.

#### الشكل رقم (01): يوضح مفهوم جودة الخدمة



**المصدر:** أيوب محمود محمد: أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون - دراسة تطبيقية على عينة من مشتركين

شركة إيرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18، نيسان 2020، ص 77.

<sup>1</sup> عمار فتحي موسى إسماعيل، نهار برجس نهار المطيري: دور النظم الخبيرة في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 14، العدد 1، يونيو 2022، ص 10.

<sup>2</sup> Niveen mohamed El saghier: Comparison of service Quality Models Impact on Customers' Satisfactions of Internet Banking services in Egypt, JRL of the Faculty of commerce for scientific Research, vol 54, N 01, 2016, p 3.

<sup>3</sup> مريم عيسى علي الناصر، عمار فتحي موسى إسماعيل: دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية - دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 03، مارس 2022، ص 562.

**ب- أهمية جودة الخدمات:**

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار فإن على الزبون والموظفين أن يتعاملوا معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا. لذلك يمكن توضيح أهمية جودة الخدمة فيما يلي:

**1- نمو مجال الخدمة:** لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.<sup>1</sup>

**2- ازدياد حدة المنافسة:** تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية، التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نور محي الدين محمد سعد الله: جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن - دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال، جامعة شندي، السودان، 2017، ص 30.

<sup>2</sup> فائزة هوادف: التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين Saa، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015، ص 64.

**3- الفهم الأكبر للزبائن:** إن المستفيدين من الخدمة يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع الشركات التي تركز على الخدمة. فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر مقبول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.<sup>1</sup>

**4- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة الزبون:** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، وكذلك المحافظة على العملاء الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.<sup>2</sup>

**5- حماية المستهلك:** إن تطبيق الجودة في أنشطة الشركة أو المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة المعالم يساهم بشكل واضح في حماية المستهلك من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة وفي المقابل عندما يكون مستوى الجودة منخفض فإن ذلك يؤدي إلى أحجام المستهلك عن شراء منتجات الشركة أو المنظمة مما يعني في النهاية أن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه وفي أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن بتحصيل المستهلك تكلفة إضافية سواء كانت

<sup>1</sup> أنيسة عبد الله مصطفى الدويك: مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2018، ص 11.

<sup>2</sup> عمار محمد زهير تيناوي: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Svrriatel)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2018-2019، ص 57.

متمثلة في ضياع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه وكذا الخسارة الكاملة لأمواله التي دفعها المستهلك ثمنا لهذا المنتج والتأثير على قدرات هذا المستهلك.<sup>1</sup>

6- قدرتها على جذب المزيد من المستهلكين أو المهتمين بتكنولوجيا الاتصال، وأيضا قدرتها على قياس ردود أفعال المستهلكين النفسية والسلوكية، وهي لذلك تساهم بشكل كبير في عملية تشكيل ولاء المستهلكين للمؤسسة وخدماته.<sup>2</sup>

### 1-3 أبعاد جودة الخدمة:

لقد اختلف الكتاب والباحثين في تحديد عدد الأبعاد أو المعايير لجودة الخدمة، ففي عام 1985 تمكن (Parasuraman) وزملائه من بلورة وتحديد المحددات الرئيسية أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة من خلال سلسلة من المقابلات الجماعية المعمقة، والتي وصلت من حيث عددها إلى عشرة أبعاد ومتمثلة في الآتي: (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية، الكفاية، الوصول للخدمة، المصداقية، الاتصال واللباقة)،<sup>3</sup> وقد تمكنوا لاحقا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمس أبعاد فقط بعد سلسلة من الاختبارات باستخدام أسلوب التحليل العاملي، وأطلق على هذه الأبعاد نموذج (SERVQUAL) لقياس الجودة وهي:

<sup>1</sup> مصطفى كمال السيد طایل: معايير الجودة الشاملة (الإدارة، الإحصاء، الاقتصاد)، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 55.

<sup>2</sup> حازم كمال الدين عبد العظيم وآخرون: جودة الخدمة وأثرها على رضا المستهلك الرياضي - دراسة حالة على نادي الحوار بالمنصورة، مجلة كلية التربية والرياضة، العدد 31، مارس 2018، ص 168.

<sup>3</sup> حسان بوزيان، المرجع السابق، ص ص 44-46.

(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف)<sup>1</sup> والتي سيتم اعتمادها في الجانب العملي لكونها تخدم توجهات البحث الحالي.

**1- الاستجابة (Responsiveness):** ويقصد بها وجود الرغبة في المساعدة الفورية للزبائن، ويتجسد هذا في سرعة إنجاز الخدمة وكيفية التعامل مع متطلبات الزبون (الشكاوى والأسئلة) لأن التعامل الجيد في توفير الخدمة وحل المشكلات يعطي الزبون مؤشر إيجابي يقضي على حالة الشك والقلق التي قد يتعرض لها في الانتظار.<sup>2</sup>

**2- الاعتمادية (Reliability):** يشير بعد الاعتمادية (المصداقية) إلى الثقة المتبادلة والصدق والعدالة والأخلاقية حيث أن مصداقية المنظمة هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة الخدمة. ويقصد بمصداقية المنظمة مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للزبون قبل وأثناء الاستفادة من الخدمة. فالمنظمة تحاول استقطاب العملاء المرتقبين من خلال وسائل الترويج كالإعلانات في وسائل الإعلام المختلفة حول خدمات المنظمة والضمانات والامتيازات التي تقدمها، هنا تبرز مصداقية المنظمة في تلبية ما وعدت به في إعلاناتها.<sup>3</sup>

**3- الضمان (Assurance):** تعد هذه الخدمة دورا كبيرا وفعال في جذب العملاء لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد. إذ أن الحاجة

<sup>1</sup> عمار فتحي موسي إسماعيل، نهار برجس نهار المطيري، المرجع السابق، ص 11.

<sup>2</sup> محمد تركي: أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها في تحقيق رضا الزبون - دراسة ميدانية في عينة من المنظمات المصرفية العراقية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2006، ص 30.

<sup>3</sup> عمار فتحي موسي إسماعيل، نهار برجس نهار المطيري، المرجع السابق، ص 12.

إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة ويتمثل الأمان في الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، والشعور بالأمان في الحصول على خدمة جيدة، والمحافظة على سرية وخصوصية المستفيدين من الخدمة، والشعور بالطمأنينة على أرواح وممتلكات طالبي الخدمة.<sup>1</sup>

**4- التعاطف (Empathy):** يقصد بالتعاطف إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته. لذا فإن بعد التقمص العاطفي يشمل المتغيرات الآتية:

- اهتمام العاملين في المنظمة بالزبائن اهتماما شخسيا؛
- تفهم العاملين في المنظمة لحاجات الزبائن؛
- ملائمة ساعات عمل المنظمة تناسب جميع الزبائن؛
- حرص المنظمة على المصلحة العليا للزبائن، والدراية الكافية باحتياجات الزبائن.<sup>2</sup>

**5- الملموسية (Tangibility):** الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بلموسية الخدمة هي

<sup>1</sup> حسنين السيد طه، عبد القادر عبد الله جاسم الرجيب: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت - دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 14، العدد 1، يونيو 2022، صص 16-17.

<sup>2</sup> عبد الحميد رفل مؤيد، رؤوف رعد عدنان: دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون - دراسة استطلاعية لآراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى، تنمية الرافدين، المجلد 37، العدد 119، 2018، ص 32.

المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة.<sup>1</sup>

## 2- قياس جودة الخدمة:

يعتبر توفر مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية أمراً ضرورياً لتقييم الأداء وقياس جودة الخدمات المقدمة ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك، كون الجودة من أكثر عمليات الخدمة صعوبة في قياسها.

### 2-1 أهمية قياس جودة الخدمة:

توفر عملية قياس جودة الخدمات العديد من المزايا ومن أهمها:<sup>2</sup>

- التعرف على احتياجات العملاء، وتحديد فيما إذا كانت الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسات الحكومية تتلاءم مع احتياجاتهم؛
- التعرف على مستوى الأداء العام للأفراد، من أجل مكافأة المتميز، ودفع الآخرين لتحسين مستويات أدائهم؛

<sup>1</sup> محمد الرحبي، حفصة يرو: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية في الجمهورية اليمنية، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد 11، العدد 03، 2021، ص 143.

<sup>2</sup> عقبه نواف راغب علاونه: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التنمية المستدامة، معهد التنمية المستدامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين، 2019، ص 22.

- إن قياس الأداء يساعد في تقييم جودة الخدمات وتحديد الأسباب التي تحول دون الوصول للمعايير والأهداف المحددة، ومن ثم اتخاذ القرارات التطويرية اللازمة للتحسين، وتحقيق أقصى عائد للخدمة بأقل كلفة؛

- تحديد الإيجابيات والسلبيات فيما يخص المؤسسة الخدمية وعملائها، من أجل الوصول إلى توازن بين مصالح الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.

## 2-2 طرق قياس جودة الخدمة:

هناك الكثير من الوسائل والطرق لقياس جودة الخدمات ولكن أكثرها اعتمادا في البحوث والدراسات نجد:

**1- مقياس الفجوة الخاص بجودة الخدمة (SERVQUAL):** يستند هذا المقياس على تحديد توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات، لذا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها، وبالتالي تمثل جودة الخدمة الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء إليها بشكل مستمر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ليندة فليسي: واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوقرة بومرداس"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2011-2012، ص 63.

إن التحدث عن هذا المقياس يجعلنا نشير إلى مفهومين أساسيين في جودة الخدمة هما:

أ- **توقعات الزبون:** إن توقعات الزبون تعد المحور الأساسي للحكم على جودة خدمة المؤسسة، فالزبائن يحكمون على جودة الخدمة من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعون وما يحصلون عليه فعليا.<sup>1</sup>

ب- **إدراكات الزبون:** يعبر الأداء المدرك عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه الزبون نتيجة استهلاكه للخدمة، وتكمن الأهمية الأساسية للأداء الفعلي في كونه يعتبر معياراً لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها الزبون بخصوص الخدمة التي كانت محل اختيار من بين مجموع البدائل.<sup>2</sup> ويقوم هذا المقياس على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات، ويمكن التعبير عنها بما يلي:<sup>3</sup>

**جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات**

وينتج عن قياس جودة الخدمة وفق هذا المقياس (مقياس الفجوة) خمس فجوات

يمكنها أن تسبب مشاكل في تقديم الخدمة وتتلخص هذه الفجوات فيما يلي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نجم العزاوي، فراس أبو قاعد: أثر توقعات الزبون على الخدمة الصحية- دراسة تطبيقية في المستشفيات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 23، 2010، ص 118.

<sup>2</sup> سامي عمري: أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون- دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس وكالة تنسية، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021، ص 273.

<sup>3</sup> ليندة فليسي، المرجع السابق، ص 64.

<sup>4</sup> إسماعيل مراد، مصطفى رديف، المرجع السابق، ص 1133.

- **الفجوة الأولى:** حيث تنتج بين الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكات الإدارة لتوقعات زبائنها؛

- **الفجوة الثانية:** تتمثل في الفرق الحاصل بين إدراكات المؤسسة لتوقعات زبائنها وقدرتها على ترجمة ذلك الإدراك إلى معايير؛

- **الفجوة الثالثة:** تنشأ من الانحراف في عدم توافق معايير الخدمة الموضوعة مع الخدمة المقدمة فعلا؛

- **الفجوة الرابعة:** تتمثل في الانحراف الحاصل بين الخدمة المقدمة والاتصالات الخارجية الموجهة إلى الزبائن؛

- **الفجوة الخامسة:** تمثل الانحراف بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة من طرف الزبائن.

**2- مقياس الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF):** يستند إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، بمعنى أنه يعتمد على قياس الجودة باعتبارها شكل من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة.<sup>1</sup> ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عاصم رشاد محمد أبو فزع، المرجع السابق، ص 18.

<sup>2</sup> سفيان مسالمة: الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التأمينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل - دراسة ميدانية بمؤسسة أكسا للتأمينات بمدينة سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 17، ديسمبر 2017، ص 136.

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء} = \text{Performance} = \text{Service Quality}$$

ويعتبر مقياس الأداء الفعلي أبسط وأسهل في التطبيق من مقياس الفجوة نظراً لأن هذا الأخير يحتوي على عمليات حسابية معقدة فضلاً عن صعوبة تعريف توقعات العملاء وقياسها في الواقع العملي، وأن قياس الأداء الفعلي يعتبر كافياً للحكم على جودة الخدمة المقدمة واعتبار أن الرضا أحد الجوانب المؤثرة في الحكم على الجودة، لذا يتم اختيار مقياس الأداء الفعلي من حيث درجة الاعتماد عليه ومصداقيته وإمكانية تطبيقه في تفسير الجودة الشاملة المدركة للخدمة موضوع القياس ولتقييم.<sup>1</sup>

## 2-3 صعوبات قياس جودة الخدمة:

ترجع صعوبات قياس جودة الخدمات إلى الأسباب التالية:<sup>2</sup>

- تتميز عملية الخدمة بالاتصال العالي مع الزبون مما يؤثر في تحديد أولويات خدمة الزبون وبالتالي يؤثر في رضا الزبون على جودة الخدمة المقدمة إليه؛
- مشاركة الزبون في عمليات الخدمة يؤثر على جودة الخدمة التي يرغب المجهز في تحقيقها وذلك لقلّة أو وعي الزبون مما يؤثر على جودة عملية الخدمة؛
- أنها غير معيارية وإن نظام الإنتاج فيها يكون حسب الطلب فتختلف من زبون لآخر؛

<sup>1</sup> ليندة فليسي، المرجع السابق، ص 68.

<sup>2</sup> حازم أحمد فروانة: جودة الخدمات، مطبوعة مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2020-2021، ص ص 34-35.

- تتوقف جودة الخدمة على درجة مشاركة الزبون وقدرته على توفير المعلومات الدقيقة التي تساعد مقدمي الخدمة على تحديد احتياجات كل زبون ومحاولة الوفاء بها، ولكن عدم وعي بعض الزبائن قد يحول دون ذلك؛<sup>1</sup>

- التفاوت الإدراكي والاختلاف المعرفي للزبائن واختلاف طريقتهم في الحكم على جودة الخدمات، وكذا الفرق بين وجهات نظر العميل وبين وجهة نظر الإدارة في مستوى جودة الخدمات وبالتالي صعوبة التواصل إلى مفهوم موحد لقياس جودة الخدمات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ليندة فليسي، المرجع السابق، ص 61.

<sup>2</sup> هاني آل غزوي: هل الجودة تقاس؟، الموقع الإلكتروني <https://sna.training/blog>، تاريخ الاطلاع 20/04/2024 ساعة الاطلاع 07:02.

## خلاصة الفصل

استعرضنا في هذا مفهوم جودة الخدمة وذلك من خلال تعريف المفاهيم الأساسية للمصطلح وهي الجودة والخدمة، بالإضافة إلى توضيح أهميتها بالنسبة الزبون والمؤسسة، ثم تطرقنا إلى أبعادها، ثم تطرقنا بشيء من التفصيل لقياس الجودة من خلال توضيح أهمية قياسها، وطرق قياسها بنوعيه مقياس الفجوة الخاص بجودة الخدمة (SERVQUAL) ومقياس الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF)، وفي الأخير ذكرنا بعض من الأسباب التي تؤدي إلى صعوبة قياس جودة الخدمة.

# الفصل الرابع: دراسة ميدانية حول التكنولوجيا الاتصالية في تحسين

## جودة الخدمات في مؤسسة سونلغاز سكيكدة

تمهيد

### 1- عموميات حول مؤسسة سونلغاز

1-1 التعريف بمؤسسة سونلغاز

2-1 الهيكل التنظيمي ومهام إدارتها

3-1 وظائف مؤسسة سونلغاز وأهدافها

### 2- مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

1-2 عرض وتحليل البيانات الشخصية لمفردات الدراسة

2-2 تحليل بيانات ونتائج الدراسة

3-2 النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

## تمهيد

تأتي التكنولوجيا الاتصالية كأحدث الأدوات في تحسين جودة الخدمات وتسيير العمليات الداخلية في المؤسسات الحكومية. ومن بين هذه المؤسسات تبرز شركة سونلغاز، التي تعتبر من الرواد في مجال توزيع الطاقة الكهربائية والغاز الطبيعي في الجزائر. يهدف هذا الفصل إلى استكشاف دور التكنولوجيا الاتصالية في تحسين جودة الخدمات في فرع سونلغاز بمدينة سكيكدة، والتي تعتبر واحدة من الفروع الرئيسية التي تخدم السكان في المنطقة. ولتحقيق هذا الهدف، سنقوم بتقديم تعريف موجز لمؤسسة سونلغاز، ونلقي نظرة على الهيكل التنظيمي للشركة ومهام إدارتها، ونستكشف الوظائف والأهداف التي تسعى الشركة لتحقيقها في خدمة المجتمع المحلي.

كما سنقوم بمناقشة وتحليل نتائج الدراسة، من خلال تقديم وتحليل البيانات الشخصية لمفردات الدراسة، من خلال استعراض النتائج وتحليلها بعمق، كما سنقوم بتحليل بيانات ونتائج الدراسة بشكل شامل لفهم العلاقات والاتجاهات المهمة. وفي الختام، سنقوم بتلخيص النتائج العامة للدراسة.

## 1- عموميات حول مؤسسة سونلغاز:

تعتبر شركة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) من أهم المؤسسات في الجزائر حيث يمتد نشاطها على كامل التراب الوطني عن طريق مديريات التوزيع المنتشرة عبر كل ولايات الوطن، وهذا ما يسمح لها أن تكون من المؤسسات الرائدة والتي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني، لذا سنتطرق إلى التعريف بمؤسسة سونلغاز، ثم الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومهام إدارتها، وفي الأخير أهداف مؤسسة سونلغاز وخدماتها.

### 1-1 التعريف بمؤسسة سونلغاز:

المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) - فرع سكيكدة، وهي مؤسسة عمومية مختصة في مجال توزيع الكهرباء والغاز، أنشئت في عهد الاحتلال الفرنسي (1946) وتم تأميمها لتصبح شركة وطنية في أكتوبر 1969.

تعتبر هذه المؤسسة مساهمة ومتفرعة عن سونلغاز منذ 2006 برأس مال 24 مليار دينار جزائري ومجموع العمال يقدر بـ 1887 عامل وتغطي جميع أنحاء الشرق الجزائري وبعدها عرف قطاع الكهرباء نجاح هام من خلال الشارع الكبير في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية للبلاد في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز أصبحت تتكفل بالإنتاج، النقل، التوزيع، استيراد وكذا تصدير الكهرباء ومن أهم الأهداف التي أدت إلى إنشاء هذه المؤسسة همي خلق الثروة المادية والمعنوية من أجل تلبية رغبات العمال والزبائن

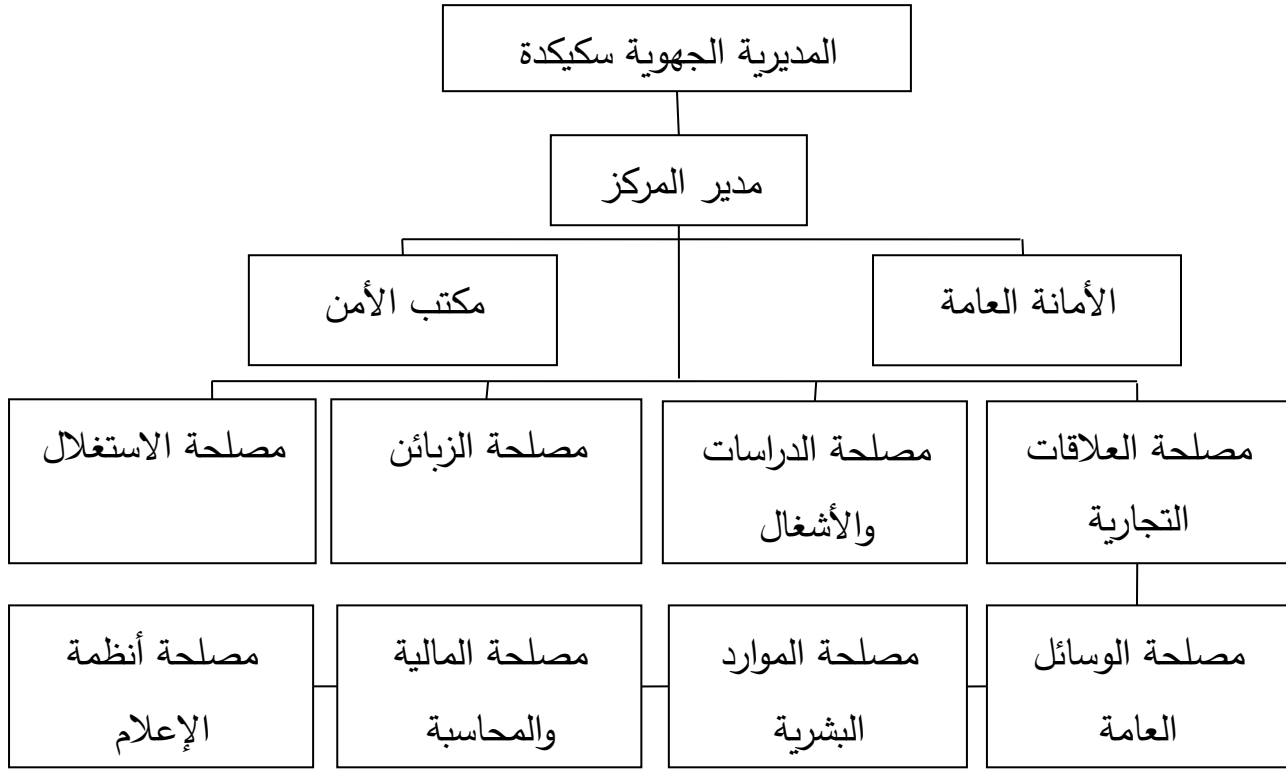
بالإضافة إلى زيادة الإنتاج تماشياً مع النمو الاقتصادي للبلاد وذلك من خلال 4 وظائف متواجدة بالمؤسسة:

- الوظيفة الإنتاجية؛
- الوظيفة التجارية؛
- الوظيفة المالية؛
- الوظيفة البشرية.

## 1-2 الهيكل التنظيمي ومهام إدارتها:

تعمل المديرية الولائية بسكيكدة تحت وصاية المديرية الجهوية بقسنطينة والتي بدورها توجه من طرف مديرية التوزيع، وتضم المديرية الولائية سكيكدة بكل مقاطعاتها ووكالاتها 743 عامل، وتحتوي مديرية التوزيع الولائية على مستوى المركز والتي تمثل مجتمع الدراسة الراهنة (221) عامل موزعين على مختلف الأقسام.

الشكل رقم (02): يبين الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز سكيكدة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من مصلحة الموارد البشرية

1- مدير المركز: يعتبر المسؤول الأول على جميع العمليات المتعلقة بتسيير وتنظيم

المديرية حيث يقوم بالسهر على المتابعة والإشراف والتنسيق بين جميع الهياكل التابعة

للمديرية وله بعض الصلاحيات المتعلقة بالعمليات المالية منها:

- الأمر بالصرف في حدود القانون؛
- إصدار القرارات المتعلقة بتسيير المستخدمين (علاوات، ترقية... الخ)؛
- يقوم بالتقييم السنوي للميزانية الاجتماعية للمديرية؛

- يمثل المؤسسة لدى السلطات المحلية؛
  - يتعهد بإنجاز ما جاء في الوثيقة المسماة بعقد التسيير بناء على الموازنة التقديرية.
- 2- الأمانة العامة: تهتم بمتابعة البريد الوارد والصادر من المديرية وتقوم بوظائف الاتصال مستعملة في ذلك كل أجهزة الاتصال (الهاتف، الفاكس... الخ).
- 3- مكتب الأمن: دوره هو التقليل من الحوادث وحفظ الأمن سواء الأمن الداخلي أو الخارجي (حوادث مرور، أو التي تتعلق بالكهرباء والغاز).
- 4- مصلحة العلاقات التجارية: هي المسؤولة عن تسويق المنتجات وتزويد الإدارات الأخرى بالبيانات والمعلومات التي يمكن من خلالها معرفة مكانة المؤسسة في السوق واحتياجات الزبائن، ومن مهامها:

- تسيير مختلف طلبات الزبائن من كهرباء وغاز وتلبيتها؛
  - حساب الفواتير المتعلقة بالطاقة المستهلكة؛
  - متابعة مختلف الديون مع الزبون؛
  - مراقبة قواعد وإجراءات التسيير؛
  - المحاسبة.
- 5- مصلحة الدراسات والأشغال: تتكفل هذه المصلحة بالدراسة الميدانية لكافة الأشغال المتعلقة بعملية توصيل الكهرباء أو الغاز للزبون من حيث الكمية والتكلفة وتحديد المسافة

بين الزبون والشبكة، فتحرر بذلك مخطط دراسة (Plan D'étude) والذي يشمل كل ما يتعلق بالدراسة التي قامت بها.

**6- مصلحة الزبائن:** قسم يشمل الميزانية العامة المتعلقة ببيع الكهرباء والغاز وسد الأجور سواء كانت في المعامل أو المنازل ويسهر على التفاوض مع الموظفين بطريقة عملية مع الزبائن ومن مسؤولياته:

▪ معالجة طلبات الزبائن؛

▪ متابعة الطلب في الإنجاز.

**7- مصلحة الاستغلال:** تقوم بصيانة واستغلال شبكات الكهرباء والغاز وتقوم أيضا بربط شبكات جديدة بشبكات قديمة وتقوم أيضا بتكليف الوكالة بالقيام بمهمة الربط وهذا وفقا للمعيار المعمول به.

**8- مصلحة الوسائل العامة:** تتكلف بتسيير الوسائل والعتاد وجميع الممتلكات داخل الشركة (السيارات، الحافلات، الآلات...) كما تهتم بجميع تنقلات المستخدمين داخل وخارج الشركة.

**9- مصلحة الموارد البشرية:** تهتم بتسيير شؤون الموظفين وكل ما يتعلق بحياتهم المهنية منذ توظيفهم داخل المديرية بما في ذلك من تدريب، أجور، ترقية، تقاعد، طلب عمل (توظيف)... الخ، فيتم تكوين بطاقة العامل والتي تحتوي على كل ما يخص العامل إلى غاية خروجه من المؤسسة، وتضم شعبة المستخدمين عمال موزعين حسب الوظائف التالية:

▪ رئيس مصلحة الموارد البشرية؛

▪ عون مسير رئيسي للمستخدمين؛

▪ عون تسيير المستخدمون؛

▪ موظف إداري.

**10- مصلحة المالية والمحاسبة:** هي المصلحة الأكثر أهمية داخل الشركة حيث تتمركز

في موقع ذو أهمية كبيرة حيث يشترك مع جميع المصالح الأخرى، فيسهر على استعمال

أفضل التقنيات لمتابعة النشاطات في المؤسسة ويقيد كل التسجيلات المحاسبية انطلاقا من

التقدم النقدي للتحركات المالية وهذه المعلومات تسمح بتقدير إنجازات المؤسسة، كما أنها

تقوم بعدة مهام نذكر منها:

▪ تدقيق ومراقبة الحسابات؛

▪ تسجيل جميع العمليات المحاسبية والمالية التي تقوم بها الشركة؛

▪ التنسيق بين مختلف الأقسام؛

▪ ضمان مراقبة التسجيلات المحاسبية المتعلقة بالأجور والرواتب.

**11- مصلحة أنظمة الإعلام:** يتكف بتسيير الشبكة المعلوماتية وتتمثل مهامها في:

▪ تثبيت البرامج الخاصة بمؤسسة سونلغاز؛

▪ متابعة وصيانة جميع الوسائل والآلات المتعلقة بالإعلام الآلي.

### 1-3 وظائف مؤسسة سونلغاز وأهدافها:

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى وظائف مؤسسة سونلغاز والأهداف التي تسعى من أجل تحقيقها.

#### أ- وظائف مؤسسة سونلغاز:

من خلال التطورات التي عرفتتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم بمجموعة من الوظائف والمهام من خلال المادة 06 من الجريدة الرسمية 54، وفي ديسمبر 1995 في إطار الأهداف المسطرة والخدمات العمومية تقوم المؤسسة بمجموعة من الوظائف والمهام ومن هذه الوظائف نذكر:

- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وكذا ضمان توزيع الغاز في إطار احترام شروط الحماية والأمن الأقل تكاليف؛
- تركيب وتصليح وصيانة وإعادة تجديد مراكز الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية بالإضافة إلى مراكز التوزيع العمومي للغاز؛
- التخطيط ووضع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات؛
- ضمان التمويل اللازم لتحقيق والتقييد بالبرامج المسطرة؛
- توفير المنشآت الضرورية (التجهيزات، الهياكل البنوية) لضمان تسيير مهمتها؛

- التجديد والتعريف بالمكتسبات والإمكانيات المتعلقة بتطبيق التجهيزات والتركيبات الكهربائية الغازية وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب؛
- ضمان التحكم في السير الحسن للبرامج؛
- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأدوات المقدمة للعملاء؛
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها؛
- ضمان تطبيق القيمة فيما يخص البناء والإصلاح واستغلال الموارد؛
- ضمان التسيير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل؛
- ضمان أمن الأشخاص والموارد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع؛
- ضمان تحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة.

#### ب- أهداف مؤسسة سونلغاز:

- تسعى مؤسسة سونلغاز من خلال الوظائف التي تمارسها إلى تحقيق جملة من الأهداف والنتائج ولقد حددت سونلغاز أهداف تسعى إلى بلوغها وهي كالاتي:
- ضمان إنتاج وتوزيع الكهرباء ذات الجودة؛
  - تخطيط برنامج المؤسسة السنوي؛

- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورة علامتها تلبية الحاجات الوطنية؛
- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية وتنويع منتجاتها؛
- الحفاظ على مكانتها الرائدة في مجال إنتاج الكهرباء، وبالتالي امتلاك قدرات إنتاج متجددة تتماشى مع أهدافها الاستراتيجية؛
- الممارسة في الإنجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون أقرب من الزبون النهائي؛
- القيام لعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية؛
- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر؛
- استقلالية التسيير وإدخال قواعد ذات الطابع التجاري؛
- الحصول على حصة السوق العالمي؛
- أن تصبح أكثر تنافسية وتمكين من مواجهة المنافسة المحتملة في المستقبل؛
- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية.

## 2- مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

نههدف من خلال هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية لمفردات الدراسة، مع اختبار وتحليل لمحاور الدراسة وذلك لتوصل للنتائج العامة للدراسة.

### 2-1 عرض وتحليل البيانات الشخصية لمفردات الدراسة:

تعد البيانات الشخصية من بين المداخل المهمة في البحوث العلمية حيث يتوجب على الباحث معرفة جنس أو نوع المبحوث ذكرا أو أنثى، بالإضافة إلى المستوى التعليمي والخبرة وغيرها من السمات الشخصية التي قد تكون مهمة حسب طبيعة متغيرات الدراسة.

#### 1- الجنس:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	14	50%
أنثى	14	50%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

تبين بيانات هذا الجدول بأن عينة الدراسة متساوية؛ أي أن فئة الذكور تساوي نسبة الإناث، ولهذا نستنتج من هذه النتائج أن طبيعة العمل داخل مؤسسة سونلغاز لا تفرض

توظيف جنس على آخر بل هو في متناول كلا الجنسين، وهذا ما ساعد المؤسسة في

اختيار الكفاءات القادرة على تأدية المهام على أكمل وجه دون مراعاة نوع الجنس.

ومن هنا نستنتج أن مؤسسة سونلغاز توظف كلا الجنسين دون إقصاء فئة.

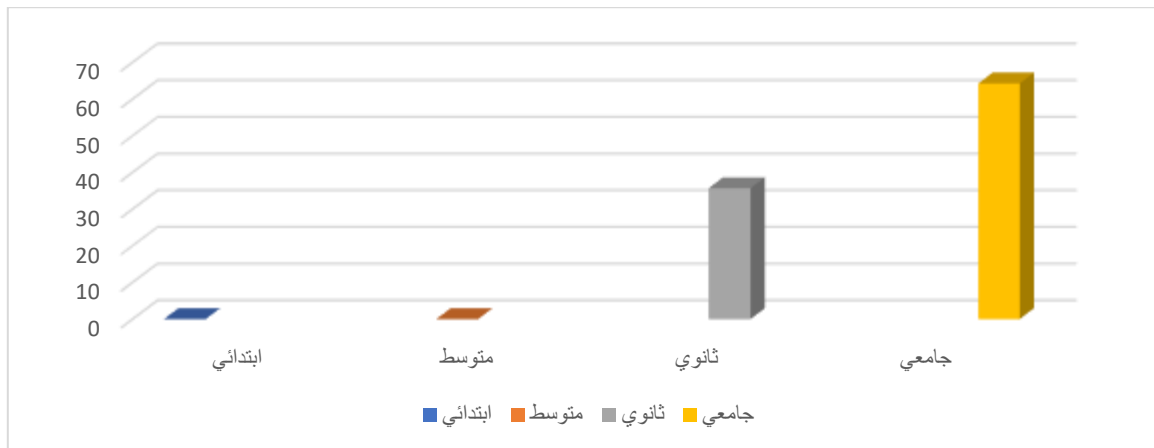
## 2- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%0	0	ابتدائي
%0	0	متوسط
%35.71	10	ثانوي
%64.29	18	جامعي
%100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

الشكل رقم (03): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي



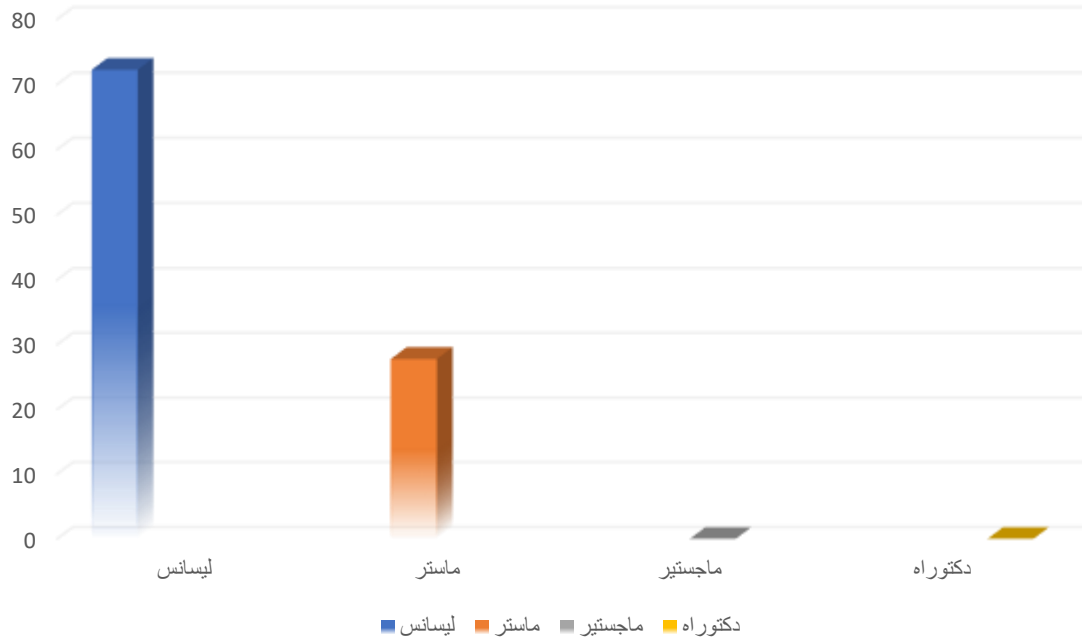
نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) أن الجامعيين يحتلون المرتبة الأولى بنسبة عالية قدرت بـ (64%) وهذا راجع إلى كون مؤسسة سونلغاز تعتمد في تسيير كافة أعمالها على الإطارات وأصحاب الشهادات العليا في المجالات المطلوبة، خصوصا وأن العمل المكتبي يتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية إضافة إلى أن أصحاب المستوى العالي هم بالطبع لديهم خبرة وكفاءة في استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بالتقريب (36%) وهي تحتل المرتبة الثانية، ويتقاسم المرتبة الأخيرة المستوى الابتدائي والمتوسط بنسبة (0%) دليل على أن مؤسسة سونلغاز تحتاج إلى توظيف أصحاب مستوى التعليم العالي والكفاءة والخبرة.

#### الجدول رقم (04): يوضح توزيع المبحوثين الجامعيين

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي جامعي
72.22%	13	ليسانس
27.78%	5	ماستر
0%	0	ماجستير
0%	0	دكتوراه
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

الشكل رقم (04): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي (الجامعيين)



من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين الجامعيين حاملين لشهادة ليسانس نجد 13 فردا أي ما يقدر بـ (72.22%) في حين أن العاملين المتحصلين على شهادة ماستر تمثلوا في 5 أفراد والتي قدرت بنسبة (27.78%).

ويرجع سبب هذا التباين في النسب بين المستويات إلى كون مؤسسة سونلغاز تسعى دائما إلى توظيف عمال ذو كفاءات وشهادات قادرين على تسيير المؤسسة على أكمل وجه. وعليه نستخلص أن مؤسسة سونلغاز قادرة على المنافسة وتجاوز جميع الصعوبات التي تواجهها بفضل امتلاك موظفيها شهادات جامعية تثبت كفاءتهم.

### 3- الخبرة المهنية:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	14.29%
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	9	32.14%
من 10 سنوات إلى 15 سنة	1	3.57%
15 سنة فأكثر	14	50%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

الشكل رقم (05): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية



من خلال الجدول رقم (05) والشكل (05) المتعلقين بالخبرة المهنية للعمال في

المؤسسة نجد 14 فردا من العينة أي ما يقدر بـ (50%) أنهم العمال الذين تتعدى خبرتهم

15 سنة فأكثر، في حين نجد 9 أفراد من عينة البحث أي ما يقدر بنسبة (32.14%) عن

العمال الذين تتراوح خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، في حين نجد 4 أفراد من العينة أي ما يقدر بـ (14.29%) الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، في حين نجد فردا واحدا من عينة البحث أي ما تقدر نسبته بـ (3.57%) تتراوح خبرتهم من 10 إلى 15 سنة.

## 2-2 تحليل بيانات ونتائج الدراسة:

تدور البيانات الميدانية حول المؤشرات التالية: تكنولوجيا الاتصال، جودة الخدمة، حيث سنقوم في هذا المطلب بتحليل مدى استجابة مفردات المجتمع المدروس على محتوى العبارات التي يتضمنها كل بعد ونحاول التعليق عليها من خلال التكرار الذي يمثل لنا مستوى الاستجابات، وكذلك النسب المئوية التي تعكس إجابات الموظفين (أنظر الجداول من الجدول رقم 06 إلى الجدول رقم 18).

### 1- نتائج تحليل عبارات المحور الأول: استخدام وسائل التكنولوجيا الاتصالية

الجدول رقم (06): يوضح اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	16	57.14%
أحيانا	12	42.86%
نادرا	0	0%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول رقم (06) يتضح لنا أن (57.14%) من العمال الذين يشتغلون في المؤسسة يرون أن مؤسسة سونلغاز تولي اهتمامها بوسائل تكنولوجيا الاتصال، أما (42.86%) يرون بأنها تولي اهتمامها بتكنولوجيا الاتصال أحيانا.

الجدول رقم (07): يوضح استخدام المبحوثين لوسائل تكنولوجيا الاتصال في إنجاز مسؤوليات منصبهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	19	67.86%
أحيانا	9	32.14%
نادرا	0	0%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

الملاحظ من أرقام الجدول رقم (07) أن أغلب العمال دائما يستخدمون وسائل تكنولوجيا الاتصال في العمل بنسبة (67.86%) ويرجع ذلك إلى أن معظم الوظائف تتطلب من أصحابها استخدام هذه الوسائل بصفة دائمة بغية ربح الوقت والجهد وضمان الجودة والأداء، أما من يستخدمونها أحيانا قدرت نسبتهم بـ (32.14%) وهذا راجع كذلك إلى نوع الوظائف التي يشغلونها وطبيعة المسؤولية التي يفرضها منصب العمل.

وعليه نستنتج أن وسائل تكنولوجيا الاتصال داخل مؤسسة سونلغاز لها دور كبير في مساعدة الموظفين لإنجاز كافة أعمالهم وتلبية حاجات زبائنهم بشكل سهل ودقيق.

**الجدول رقم (08): يوضح مدى ضرورة استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ضروري جدا	17	60.72%
ضروري	8	28.57%
غير ضروري	3	10.71%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

يوضح الجدول رقم (08) رأي المبحوثين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ومن الملاحظ أن أغلب المبحوثين يروا أن استخدامها ضروري جدا بنسبة (60.72%) وهذا راجع إلى طبيعة عمل كل فرد، حيث يتم استخدامها في الأنشطة التي يقومون بها من تخزين وحفظ البيانات والمعلومات والاتصال بالموظفين والرقابة عليهم، إضافة إلى استقبال الأوامر والمعلومات حول طبيعة العمل، أما فيما يخص المبحوثين الذين يرون أن استخدام هذه الوسائل ليس بالأمر الضروري بنسبة (10.71%).

**الجدول رقم (09): يوضح مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
حفظ البيانات والأرشفة	12	27.91%
الربط بين مختلف مصالح المؤسسة	23	53.49%
كتابة التقارير	8	18.60%
المجموع	43	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

يوضح الجدول رقم (09) أن أهم مجال لاستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال حسب ما يراه المبحوثين هي عملية الربط بين مختلف مصالح المؤسسة بنسبة (53.49%) بينما يستخدم (27.91%) من المبحوثين تكنولوجيا الاتصال في حفظ البيانات والأرشفة، تليها نسبة (18.60%) من المبحوثين يستخدمونها في كتابة التقارير.

وعليه نستنتج أن وسائل تكنولوجيا الاتصال لها أهمية كبيرة داخل مؤسسة سونلغاز فهي تساعد على تحسين جو العمل وتسهيل تداول المعلومات داخلها والاتصال بالموظفين من خلال الربط بين مختلف مصالح المؤسسة، وكذلك تساعد على حفظ البيانات والمعلومات، وأيضا تساعد على كتابة التقارير.

**الجدول رقم (10): يوضح مدى ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	6	21.43%
أحيانا	12	42.86%
نادرا	10	35.71%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن مؤسسة سونلغاز أحيانا توفر حصص تدريبية من أجل التحكم في تكنولوجيا الاتصال بنسبة قدرت بـ (42.86%)، تليها (35.71%)

تمثل أنه نادرا ما يتلقى العمال تدريبات على استخدام تكنولوجيا الاتصال، وما نسبته (21.43%) دائما يتلقون تدريبات حول استخدام هذه التكنولوجيا.

وبالتالي يمكن القول أن المؤسسة لا تعطي أهمية كبيرة في تدريب موظفي المؤسسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال.

**الجدول رقم (11): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تقديم تسهيلات في أداء العمل**

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
67.86%	19	دائما
32.14%	9	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	28	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من بيانات الجدول رقم (11) والذي يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تقديم تسهيلات في أداء العمل أن أغلب المبحوثين يرون أن وسائل تكنولوجيا الاتصال تقوم دائما بتقديم تسهيلات في أداء العمل بنسبة قدرت بـ (67.86%)، بينما (32.14%) يروا أن هذه الوسائل أحيانا فقط تقدم لهم تسهيلات في أداء عملهم.

الجدول رقم (12): يوضح التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال في عملك

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
22.5%	9	تدفق المعلومات
57.5%	23	السرعة في الأداء
20%	8	تنظيم الوقت والعمل
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والذي يبين التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال في العمل، حيث أن أغلب المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال قدمت تسهيلات من حيث السرعة في الأداء بنسبة (57.5%)، كما قدمت تسهيلات من حيث تدفق المعلومات وتنظيم الوقت بنسب متقاربة (22.5%) و(20%) على التوالي.

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تقديم تسهيلات في أداء المبحوثين من خلال تدفق المعلومات، اختصار الوقت وتنظيم العمل، وكذلك اقتصاد الجهد المبذول من خلال سرعة الأداء، وكذا الرفع من كفاءة العمال داخل المؤسسة.

**الجدول رقم (13): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في سرعة وجودة الخدمة المقدمة**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	17	60.71%
أحيانا	11	39.29%
نادرا	0	0%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (13) أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في سرعة وجودة الخدمة المقدمة هي (60.71%)، في حين أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن هذه التكنولوجيا تساهم في سرعة وجودة الخدمة المقدمة أحيانا فقد ب (39.29%).

**الجدول رقم (14): يوضح أن العمل بتكنولوجيا الاتصال أحدث تغيير في مؤسسة سونلغاز**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	19	67.86%
أحيانا	9	32.14%
نادرا	0	0%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) والذي يمثل درجة تغيير تكنولوجيا الاتصال لشكل العمل داخل مؤسسة سونلغاز أن (67.86%) من الموظفين يرون دائما أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغيير في المؤسسة، لتليها أحيانا بنسبة (32.14%) للذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تغيير.

ويفسر سبب الحصول على هذه النتائج إلى كون هذه التكنولوجيا قد قدمت العديد من الإضافات والتحسينات لطرق العمل، حيث أن هذه التكنولوجيا قدمت نظاما اتصاليا جديدا يتمتع بالفعالية والفورية سواء عن طريق الهاتف، الأنترنت، .... الخ، كما أنها مكنت الموظفين من تبادل المعلومات فيما بينهم، كما أنها عززت إمكانية أداء الأعمال في أوقاتها لأنها خلصتهم من الأعمال الروتينية من خلال الحاسوب الذي ساهم في القضاء على التكرار في العمل بفضل خاصية التخزين والتعديل على النصوص.

ومن هنا نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرات في نمط العمل، من حيث أنها جعلت العمل أكثر تنظيما داخل مؤسسة سونلغاز على مستوى فرع سكيكدة.

الجدول رقم (15): يوضح أن مؤسسة سونلغاز تستقطب أصحاب الاختصاص في مجال

### تكنولوجيا الاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	7	25%
أحيانا	15	53.57%
نادرا	6	21.43%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت على أحيانا بنسبة (53.57%)، بينما تقاربت النتائج في دائما ونادرا بنسب (25%) و(21.43%) على التوالي. وبالتالي فإن مؤسسة سونلغاز أحيانا تستقطب أصحاب الاختصاص في مجال الإعلام الآلي.

الجدول (16): يوضح مدى تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ممتاز	7	25%
جيد	9	32.14%
متوسط	12	42.86%
ضعيف	0	0%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الطالبين

من الجدول رقم (16) يتبين أن (25%) هو نسبة رأي المبحوثين حول مدى تحكمهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل ممتاز، بينما يرى (32.14%) أنهم يتحكمون في استخدامها بشكل جيد، فيما يرى (42.86%) أنهم يتحكمون في استخدام هذه التكنولوجيا بشكل متوسط. والملاحظ أن نسب الذين يتحكمون فيها بدرجة جيد ومتوسط مرتفعة، حيث يرجع ذلك إلى:

- طبيعة نشاط الشركة وهو ما يتطلب الاستخدام الواسع لوسائل تكنولوجيا الاتصال؛
- أغلب موظفي الشركة ذو مستوى تعليم جامعي وثنوي الأمر الذي يعكس إمكانية التحكم في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال؛
- قيام الشركة أحيانا بدورات تكوينية حول التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال حتى تحسن من مستوى الموظفين، كما أنها تقوم بتوظيف عمال ذوي كفاءة وخبرة وأصحاب اختصاص في مجال تكنولوجيا الاتصال.

الجدول رقم (17): يوضح الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال في تجاوز مشكلات العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
57.14%	16	كبير
35.71%	10	متوسط
7.15%	2	ضعيف
100%	28	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول رقم (17) والذي يبين مدى مساهمة توظيف تكنولوجيا الاتصال من تجاوز مشكلات العمل بشكل كبير وقدرت نسبتهم بـ (57.14%) وقد يعود هذا لطبيعة العمل الذين يشتغلون فيه وكذلك مدى قدرتهم وكفاءتهم على استخدام هذه التكنولوجيا، ومن جهة أخرى نجد أن نسبة (35.71%) أكدوا على أن توظيف تكنولوجيا الاتصال ساعدتهم بشكل متوسط على تجاوز المشكلات التي يتعرضون لها أثناء تأديتهم عملهم وذلك بسبب عدم توظيفهم لهذه الأداة بشكل فعال، أما ما نسبته (7.15%) يعتمدون بشكل ضعيف على تكنولوجيا الاتصال في حل مشاكل عملهم وهذا راجع إلى طبيعة العمل من جهة ومن جهة أخرى عدم الدراسة الكافية لاستعمال هذه الوسائل.

ومنه يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصال لعبت دورا فعالا لتجاوز المشكلات والعقبات داخل الإدارة، وذلك عن طريق حصولهم على المعلومات والبيانات اللازمة لتأدية مهامهم ومعالجتها بدقة، وكذلك تخزين المعلومات واسترجاعها، كما أن إدخال هذه التكنولوجيا ساعد على تسهيل الأعمال والمهام وجعلها أكثر وضوحا وتنظيما.

2- نتائج تحليل عبارات المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة:

الجدول رقم (18): يوضح نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد جودة الخدمة

البيد	الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
			تكرار	تكرار	تكرار
			%	%	%
الاستجابة	01	يهتم موظفو سونلغاز بالطلبات الفورية وإنجازها في الوقت	25	2	1
			%89.29	%7.14	%3.57
	02	يستجيب موظفو سونلغاز لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	21	4	3
			%75	%14.29	%10.71
	03	يقدم الموظفون الخدمة للزبائن حسب أولوية دخولهم الشركة بدون تجاوز	25	2	1
			%89.29	%7.14	%3.57
	04	تهتم إدارة الشركة بشكوى واستفسارات الزبائن	26	2	0
			%92.86	%7.14	%0
	05	يتوفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للزبائن	16	6	6
%57.14			%21.43	%21.43	
الاعتمادية	06	تحرص إدارة سونلغاز على إنجاز خدماتها بشكل صحيح من أول مرة	23	4	1
			%82.14	%14.29	%3.57
	07	تؤدي سونلغاز خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير	13	10	5
			%46.43	%35.71	%17.86
	08	توفر سونلغاز معلومات دقيقة ومنظمة عن الزبائن يمكن الرجوع إليها بسهولة	23	5	0
			%82.14	%17.86	%0
	09	تتسم سونلغاز بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع	14	7	7
			%50	%25	%25

الفصل الرابع: دراسة ميدانية حول التكنولوجيا الاتصالية في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة سونلغاز سكيكدة

1	9	18	10	يحرص موظفو سونلغاز على حل مشكلات الزبائن حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر		
%3.57	%32.14	%64.29				
1	6	21	11	يتحلى العاملون في مؤسسة سونلغاز بالأمانة الشخصية في معاملاتهم	الضمان	
%3.57	%21.43	%75				
3	2	23	12	يتمتع الموظفون بمهارة وكفاءة عالية في تقديم الخدمة		
%10.71	%7.14	%82.15				
6	9	13	13	يتميز الموظفون بدقة الإنجاز وعدم ارتكاب الأخطاء		
%21.43	%32.14	%46.43				
3	5	20	14	سلوك العاملين يتسم بالشفافية والوضوح		
%10.71	%17.86	%71.43				
0	9	19	15	توجد هناك علاقة طيبة بين الموظفين والزبون		التعاطف مع العميل
%0	%32.14	%67.86				
1	4	23	16	ملائمة التجهيزات والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمة		
%3.57	%14.29	%82.14				
3	7	18	17	مظهر موظفي سونلغاز لائق		الملموسية
%10.71	%25	%64.29				
3	5	20	18	تستخدم سونلغاز معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة للحصول على الخدمة		
%10.71	%17.86	%71.43				
2	11	15	19	تقوم سونلغاز بتوفير وسائل الراحة للعاملين من أجل تقديم الخدمات للزبون		
%7.14	%39.29	%53.57				

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول رقم (18) توصلنا إلى النتائج التالية:

- العبارة الأولى والثالثة نلاحظ أن إجابات المبحوثين كانت مرتفعة بدرجة كبيرة في الإجابة بموافق بنسبة (89%) وهي نسبة مرتفعة، وكانت منخفضة جدا بنسبة (7.14%)

و(3.57%) في كلتا الإجابات على محايد وغير موافق وهي نسب ضعيفة جدا؛

- العبارة الثانية نلاحظ أن أغلب إجابات المبحوثين كانت بنسبة (75%) على موافق وهي نسبة مرتفعة، وبنسبة (14.29%) و(10.71%) على محايد وغير موافق وهي نسب ضعيفة؛

- العبارة الرابعة نلاحظ أن الإجابة الطاغية كانت على موافق بنسبة (92.86%) وهي نسبة ممتازة في حين كانت الإجابات ضعيفة جدا في محايد بنسبة (7.14%) وكانت منعدمة في غير موافق؛

- العبارة الخامسة كانت إجابات المبحوثين على موافق بنسبة (57.14%) وهي نسبة مقبولة، وكانت إجاباتهم متساوية بنسبة (21.43%) في محايد وغير موافق؛

- العبارة السادسة نلاحظ أن أغلب إجابات المبحوثين كانت بنسبة (82.14%) على موافق وهي نسبة مرتفعة، وبنسبة (14.29%) على محايد وهي نسبة ضعيفة، و(3.57%) على غير موافق وهي نسبة ضعيفة جدا؛

- العبارة السابعة كانت الإجابات مقبولة على موافق ومحايد بنسب (46.43%) و(35.71%) على التوالي، أما في غير موافق كانت إجاباتهم ضعيفة أي بنسبة (17.86%)؛

- العبارة الثامنة كانت أغلب إجابات المبحوثين على موافق بنسبة (82.14%) وهي نسبة مرتفعة جدا، في حين كانت إجاباتهم على محايد ضعيفة بنسبة (17.86%)، فيما انعدمت إجاباتهم على غير موافق؛

- العبارة التاسعة نلاحظ من خلالها أن نصف المبحوثين كانت إجاباتهم بموافق أي (50%) وهي نسبة مقبولة، أما باقي الإجابات كانت متساوية بنسبة (25%) في محايد وغير موافق؛

- العبارة العاشرة كانت إجابات المبحوثين على موافق مرتفعة بنسبة (64.29%)، في حين كانت متوسطة على إجاباتهم على محايد بنسبة (32.14%)، وكانت ضعيفة جدا في إجاباتهم على غير موافق بنسبة (3.57%)؛

- العبارة الحادية عشر نلاحظ أن أغلب المبحوثين كانت إجاباتهم على موافق بنسبة (75%) وهي نسبة مرتفعة جدا، في حين كانت إجاباتهم على محايد مقبولة بنسبة (21.43%)، وبنسبة (3.57%) في غير موافق وهي نسبة ضعيفة جدا؛

- العبارة الثانية عشر نلاحظ أن أغلب إجابات المبحوثين كانت بنسبة (82.15%) على موافق وهي نسبة مرتفعة، وبنسبة (10.71%) على غير موافق وهي نسبة ضعيفة، و(7.14%) على محايد وهي نسبة ضعيفة جدا؛

- العبارة الثالثة عشر كانت الإجابات مقبولة على موافق ومحايد بنسب (46.43%) و(32.14%) على التوالي، أما في غير موافق كانت إجاباتهم ضعيفة أي بنسبة (21.43%)؛

- العبارة الرابعة عشر والثامنة عشر نلاحظ أن أغلب إجابات المبحوثين كانت بنسبة (71.43%) على موافق وهي نسبة مرتفعة، وبنسبة (17.86%) و(10.71%) على محايد وغير موافق وهي نسب ضعيفة؛

- العبارة الخامسة عشر كانت إجابات المبحوثين على موافق مرتفعة بنسبة (67.86%)، في حين كانت متوسطة على إجاباتهم على محايد بنسبة (32.14%)، فيما انعدمت إجاباتهم على غير موافق؛

- العبارة السادسة عشر نلاحظ أن أغلب المبحوثين كانت إجاباتهم على موافق بنسبة (82.14%)، أما على محايد وغير موافق فكانت الإجابات منخفضة بنسبة (14.29%)، وكانت منعدمة في غير موافق؛

- العبارة السابعة عشر كانت إجابات المبحوثين على موافق مرتفعة بنسبة (64.29%)، في حين كانت متوسطة على إجاباتهم على محايد بنسبة (25%)، وكانت ضعيفة في إجاباتهم على غير موافق بنسبة (10.71%)؛

- العبارة التاسعة عشر كانت إجابات المبحوثين على موافق بنسبة (53.57%) وكانت إجاباتهم على محايد وغير موافق بنسبة (39.29%) و(7.14%) وهي نسب مقبولة.

## 2-3 النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم عرضه من بيانات ونتائج وما لامسناه خلال التحليل والمناقشة، فقد

تمكنا من استخلاص النتائج التالية:

### 1- نتائج خاصة بالبيانات الشخصية:

- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أظهرت النتائج فيما يتعلق بالجنس أن ما نسبته (50%) هم من الذكور والإناث، وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي تبين أن ما نسبته (64.29%) من مفردات العينة ذوي مستوى جامعي، وذلك لامتلاكهم خلفية علمية جيدة تأهلهم للعمل في مجال الإدارة، كما أكدت الدراسة على أن (72.22%) منهم متحصلين على شهادة ليسانس، أما من حيث توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة في مجال الإدارة في تكنولوجيا الاتصال، فقد تبين أن ما نسبته (50%) من عينة الدراسة هم ممن تزيد عدد سنوات خبرتهم عن 15 سنة.

## 2- نتائج خاصة بالمحور الأول: استخدام وسائل التكنولوجيا الاتصالية:

- تولي موظفون مؤسسة سونلغاز اهتمامها بوسائل تكنولوجيا الاتصال بنسبة (57.14%).
- لوسائل تكنولوجيا الاتصال دور كبير في مساعدة الموظفين لإنجاز مسؤوليات مناصبهم بشكل سهل ودقيق بنسبة (67.86%).
- تستخدم مؤسسة سونلغاز وسائل تكنولوجيا الاتصال بنسبة (60.72%) وهذا راجع إلى مسؤوليات منصب كل فرد، حيث يتم استخدامها في الأنشطة التي يقومون بها من حفظ البيانات والمعلومات والاتصال بالموظفين والرقابة عليهم، إضافة إلى استقبال الأوامر وكتابة التقارير، وتنظيم الوقت والعمل، والسرعة في الأداء.
- تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونلغاز في الربط بين مختلف مصالح المؤسسة بنسبة (53.49%).
- أحيانا توفر مؤسسة سونلغاز دورات تدريبية للموظفين حول التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال بنسبة قدرت بـ (42.86%).
- أكدت الدراسة أن (67.86%) من المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تقديم تسهيلات في أداء عملهم.
- من خلال النسب المتحصل عليها توصلنا إلى أن موظفو مؤسسة سونلغاز يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال قدمت تسهيلات من حيث السرعة في الأداء بنسبة (57.5%).

- أكدت النسب أن تكنولوجيا الاتصال داخل مؤسسة سونلغاز فرع سكيكدة تساهم في سرعة وجودة الخدمة المقدمة بها بنسبة (60.71%).

- بينت الدراسة أن أغلب الموظفين داخل مؤسسة سونلغاز يرون دائما أن العمل بتكنولوجيا الاتصال أحدث تغيير بسونلغاز بنسبة قدرت بـ (67.86%).

- أكدت الأغلبية من الموظفين أن مؤسسة سونلغاز أحيانا تستقطب أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا الاتصال وهذا بنسبة قدرت بـ (53.57%).

- أغلب الموظفين داخل مؤسسة سونلغاز لديهم درجة متوسط من التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال وهذا ما أكدته النسب المحصل عليها في الدراسة بـ (42.86%).

- نسبة كبيرة من الموظفين داخل مؤسسة سونلغاز تقوم بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تجاوز مشكلات العمل و قدرت نسبتهم بـ (57.14%).

### 3- نتائج المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة:

- تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات الخدمية.

- يتم تقييم جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز من خلال أبعادها المتمثلة في: الاستجابة،

الاعتمادية، الضمان، التعاطف مع العميل، الملموسية (الجوانب المادية).

- أكدت الدراسة على الدور الكبير الذي تلعبه جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون وتعزيزه، والذي يعكس مدى نجاح مؤسسة سونلغاز في تقديم موظفيها لخدمات قادرة على تحقيق حاجات زبائنهم ورغباتهم.

- جودة الخدمة في سونلغاز مرتفع، وهذا يدل على أن سونلغاز تحاول دائما كسب رضا عملائها وتقديم لهم يد العون والمساعدة. كما تحرص على تقديم الخدمات بالشكل الصحيح، كما يتم التفاعل السريع مع رغبات الزبون ومتطلباتهم، بحيث تقدم الخدمة في أسرع وقت ممكن وهذا يدل على توافر المصداقية في العمل لدى العاملين تجاه الزبون.

- يتضح من خلال ما وصلنا إليه من نسب أن الوسائل التكنولوجية الاتصالية تعد عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة، بالإضافة إلى أن مجمل هذه الوسائل تساهم في تحسين جودة وسرية الخدمات المقدمة، إذ تعمل هذه التكنولوجيا على:

- تقديم الخدمات بشكل صحيح من أول مرة؛
- تقديم الخدمات في الوقت المحدد دون تأخير؛
- زيادة سرعة تقديم الخدمة والدقة في الإنجاز والمصداقية في الخدمات المعروضة.

## خلاصة الفصل

قمنا في هذا الفصل بدراسة حالة لدور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمات وذلك من خلال إسقاطنا للمفاهيم النظرية على المؤسسات الخدمية، حيث اتخذنا مؤسسة سونلغاز لولاية سكيكدة كميدان لإجراء الدراسة حيث ساعدتنا هذه الدراسة للوصول إلى النتائج التي تفسر تساؤلات بحثنا.

حيث قمنا بالاعتماد في دراستنا على الاستبانة والتي من خلالها قمنا بجمع آراء المبحوثين في مجال تكنولوجيا الاتصال حول الوسائل التكنولوجية والتي ساعدتنا في فهم ضرورة الاهتمام بها بصفة عامة وذلك من خلال تطوير وتحسين جودة الخدمات بصفة خاصة وذلك من خلال إرضاء العملاء حسب نوع الخدمة المقدمة إليه.

الخاتمة

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا حيويا في تحسين أداء المؤسسات وتطورها من خلال جودة الخدمات التي تقدمها وذلك من خلال استخدام أحدث التقنيات مثل الهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني والرسائل النصية، إذ يمكن للمؤسسات تحسين تفاعلها مع العملاء بطريقة أكثر فعالية وسرعة، كما يمكن استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء لتتبع تفاصيلهم وتحسين التواصل معهم بشكل شخصي وفعال.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تقنيات تكنولوجيا الاتصال تسهل التواصل الداخلي في المؤسسات وتعزز التعاون بين الفرق، كما تعتبر هذه التقنيات جزءاً أساسياً من تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، مما يسهل في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها، وهذا ما حاولنا تسليط الضوء عليه في هذه الدراسة من خلال تحليل مدى استجابة مفردات عينة الدراسة على محتوى العبارات التي يتضمنها الاستبيان.

وآخر ما يمكن أن نختم به بحثنا أن نقدم جملة من النتائج التي استطعنا الوصول إليها طوال مدار هذا البحث، ويمكن حصر هذه النتائج فيما يلي:

- استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تعزيز جودة خدماتها وتحقيق تنافسية أكبر في سوق العمل، كما تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال توفير سرعات اتصال أسرع وموثوقية أعلى، مما يساعد في تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضا العملاء؛

- تكنولوجيا الاتصال تلعب دورا حاسما في تحسين جودة الخدمة في عدة طرق، من بينها سرعة الاتصال، الموثوقية، الأمان والخصوصية، توفير البنية التحتية؛

- إن استخدام التكنولوجيا يساعد على تطوير خدمات مؤسسة سونلغاز باستخدام تكنولوجيا أحدث؛

- باستخدام تكنولوجيا الاتصال المتقدمة، يمكن تقليل التكاليف الناتجة عن الاتصالات التقليدية مثل المكالمات الهاتفية، مما يوفر الوقت والمال؛

- يعد استخدام تكنولوجيا الاتصال مثل الشبكات اللاسلكية والبرمجيات الخاصة بتحليل البيانات في مؤسسة مثل سونلغاز أمرا حيويا لتحسين جودة الخدمة من خلال تطبيق التقنيات المتقدمة، كما يمكن تحسين مراقبة وصيانة الأنظمة، وزيادة كفاءة العمليات، وتقديم خدمة أفضل للعملاء. وأيضا يمكن استخدام تحليل البيانات لتحديد الأماكن التي تحتاج إلى تحسين وتطوير دائم للبنية التحتية للشبكة.

استنادا إلى النظريات والبعاد والدراسات المتعلقة بدور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمة، توصلنا إلى جملة من الاقتراحات أهمها:

- ضرورة تكييف أعمال المؤسسات مع متطلبات العملاء وتحسين الخدمة المقدمة من خلال تجنب ضياع الوقت في إنجاز المعاملات؛

- توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسات لتعزيز جودة الخدمة؛

- ضرورة استخدام استراتيجيات وتقنيات تكنولوجيا الاتصال من أجل تحسين جودة الخدمة وبناء علاقات قوية مع العملاء، لأنه يساعدها في نجاحها واستمراريتها في سوق العمل.

- ضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال المؤسسات من تخصيص خدماتها بناءً على تفضيلات واحتياجات العملاء الفردية، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز الولاء تجاه المؤسسة؛

-تحقيق جودة الخدمة عبر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال، يتطلب اكتسابها ودمج الأفراد وتدريبهم.

# قائمة المصادر والمراجع

❖ المراجع العربية:

أولاً: الكتب

- 1- إبراهيم أبو السعود: تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة، د ط، مركز الأهرام للترجمة والنشر، مصر، 2007.
- 2- ابن منظور: لسان العرب، ج 15، ط 1، دار الأبحاث، الجزائر، 2008.
- 3- أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 4- إيمان أحمد يوسف: تقنيات التكنولوجيا الحديثة (وسائل التواصل الاجتماعي والنكاه الاصطناعي)، ط 1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2021.
- 5- بارعة شقير، سميرة شيخاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، د ط، مركز التعليم المفتوح- جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، د ت.
- 6- بشير العلق: ثقافة الخدمة، د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- 7- بشير بودية، طارق قندوز: أصول ومضامين تسويق الخدمات، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 8- جازية كيران: محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

- 9- جماعة من كبار اللغويين العرب: المعجم العربي الأساسي - لاروس، د ط، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دت.
- 10- حسن على محمد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (النشأة - التطور - الوظائف - التأثيرات)، ط 2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006.
- 11- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
- 12- حمد بن محمد العجمي: تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، ط 1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016.
- 13- زيد منير عبوي: أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة، ط 1، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2021.
- 14- سامية عواج: الاتصال في المؤسسة - المفاهيم - المحددات - الاستراتيجيات، ط 1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2019.
- 14- عبد العزيز أبو نبعة: دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة: منهج تطبيقي، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 15- عبدة صبطي، فكري لطيف متولي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، د ط، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018.

- 16- فاطمة أحمد الخزاعلة: الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط 1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 17- فضيل دليو: البحوث الكيفية إجراءات تطبيقية، ط 1، ألفا للوثائق، الجزائر، 2023.
- 18- فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة- بعض تطبيقاتها التقنية، ط 1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
- 19- فوزي فايز اشتيوه، ربحي مصطفى عليان: تكنولوجيا التعليم (النظرية والممارسة)، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 20- قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 21- ماهر عودة الشمالية وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 22- مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز أبادي: القاموس المحيط، د ط، دار الكتاب العربي، بيروت، 2010.
- 23- مجد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري- مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 24- محسن علي عطية: تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

- 25- محمد الفاتح حمدي وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة- الاستخدام والتأثير، ط 1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- 26- محمد الفاتح حمدي، سميرة سطوطاح: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019.
- 27- محمد عبد البديع السيد: تكنولوجيا الإعلام في العصر الرقمي، د ط، دار الكتب المصرية، 2022.
- 28- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط 1، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2000.
- 29- محمد عبد السلام: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، د ط، مكتبة نور، 2020.
- 30- محمد محمد الهادي: تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، ط 1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001.
- 31- محمود عبد السلام على السيد: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، ط 1، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
- 32- محمود عبد الفتاح رضوان: إدارة الجودة الشاملة، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.

33- محمود محمود عفيفي: التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، د ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994.

34- مصطفى كمال السيد طایل: معايير الجودة الشاملة (الإدارة، الإحصاء، الاقتصاد)، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.

35- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، د ط، د ن، الإسكندرية، مصر، 2002.

26- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات عملية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، ط 2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006.

27- ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية- دراسة نظرية وتطبيقية، د ط، دار المحمدية العامة، الجزائر، د ت.

28- ياسر عبد الرحمن خلف: تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، ط 1، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2017.

### ثانيا: الدوريات (المقالات العلمية)

29- إسماعيل مراد، مصطفى رديف: أهمية جودة الخدمة في اكتساب رضا الزبون- دراسة حالة متعامل الهاتف النقال- موبيليس بولاية عين تموشنت، مجلة معهد العلوم

الاقتصادية، المجلد 23، العدد 02، 2020.

- 30- أيوب محمود محمد: أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون - دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة إيرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18، نيسان 2020.
- 31- حازم كمال الدين عبد العظيم وآخرون: جودة الخدمة وأثرها على رضا المستهلك الرياضي - دراسة حالة على نادي الحوار بالمنصورة، مجلة كلية التربية والرياضة، العدد 31، مارس 2018.
- 32- حسن يحيى عسيري، سعيد محفوظ علي تومي: أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة - دراسة حالة مستشفى طرفي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2020.
- 33- حسنين السيد طه، عبد القادر عبد الله جاسم الرجيب: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت - دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 14، العدد 1، يونيو 2022.
- 34- راحيل يحيى إبراهيم، مها عارف بريسم العزاوي: تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 124، حزيران 2020.

35- سامي عمري: أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة حالة متعامل

الهاتف النقال موبيليس وكالة تبسة، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد

04، العدد 01، جوان 2021.

36- سعد سعيد الشريف: أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء - دراسة حالة

شركة ليبيا للهاتف المحمول، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد

06، العدد 01، 2015.

37- سفيان مسالطة: الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التأمينية باستعمال

النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل - دراسة ميدانية بمؤسسة أكسا للتأمينات بمدينة

سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 17، ديسمبر 2017.

38- عاطف محمد عبد الباري مبروك: تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد

القياس في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر،

العدد 20، 2018.

39- عبد الحميد رفل مؤيد، رؤوف رعد عدنان: دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة

الزبون - دراسة استطلاعية لآراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار

في محافظة نينوى، تنمية الرافدين، المجلد 37، العدد 119، 2018.

- 40- عبد الرحمان سوامية: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي- دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القيقبة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ديسمبر 2015.
- 41- عبد القادر براينيس، هادية كبير: خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 06، جانفي 2014.
- 42- العربي تيقاوي: قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء- دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة، العدد 36، أكتوبر 2015.
- 43- فتحي موسى إسماعيل، نهار برجس نهار المطيري: دور النظم الخبيرة في تحسين جودة الخدمة- دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 14، العدد 1، يونيو 2022.
- 44- محمد الرحبي، حفصة يرو: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية في الجمهورية اليمنية، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد 11، العدد 03، 2021.
- 45- مريم عيسى علي الناصر، عمار فتحي موسى إسماعيل: دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية- دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 03، مارس 2022.

46- ناصر إبراهيم سيف وآخرون: مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 07، العدد 15، 2014.

47- نجم العزاوي، فراس أبو قاعد: أثر توقعات الزبون على الخدمة الصحية- دراسة تطبيقية في المستشفيات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 23، 2010.

48- نعيمة بكر عمر البوقري، سمر محمد عمر السقاف: جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي- دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الأزهر، العدد 13، يناير 2015.

49- يوسف حديد، نصيرة براهيمة: تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، ديسمبر 2014.

### ثالثا: الرسائل الجامعية

#### 1- أطروحة الدكتوراه:

50- آدم رحمون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية في المؤسسة- دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك الأغواط (DML)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الاجتماعية والمجتمع، قسم علم

الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله،  
2018-2019.

51- جميلة سالم عطية: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اللغة التواصلية-  
دراسة في العلاقات السببية لتأثير مواقع التواصل الاجتماعي على أشكال القراءة والكتابة  
والمحادثة "الفيديوك نموذجاً"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام  
والاتصال، قسم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2020-  
2021.

52- رزيقة التجاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم الجامعي، أطروحة مقدمة لنيل  
شهادة الدكتوراه، تخصص ريفي، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الإنسانية  
والاجتماعية، جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله، 2014-2015.

53- سارة خرشي: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية التعليم الجامعي،  
أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال، قسم  
علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة،  
2021-2022.

54- سفيان مسالمة: دور سياسات التسويق المباشر في تحسين أداء الخدمات وتحقيق  
الميزة التنافسية- دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، أطروحة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2016-2017.

55- عبد الغني زغنونف: التسويق المعلوماتي في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام

والاتصال وانعكاساته على المؤسسات الإعلامية- دراسة حالة وكالة الأنباء الجزائرية،

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، قسم الإعلام، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2022-2023.

56- مليكة غواظني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتأثيرها على قيم الشباب-

الأنترنت أنموذجاً (دراسة وصفية تحليلية على عينة من الشباب الجزائري)، أطروحة مقدمة

لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص تكنولوجيا وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم، 2020-2021.

57- نور الدين رجم: أثر الاتصال التسويقي على سلوك المستهلك للمنتجات الخدمية-

دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017-2018.

58- هناء عبد اوي: مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب

المؤسسة ميزة تنافسية- دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة

مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير،

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015-  
2016.

2- رسائل الماجستير:

59- أسماء موفق: جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة - دراسة ميدانية بجامعة باتنة 01، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، تخصص جودة التربية والتكوين، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 01، 2015-2016.

60- أنيسة عبد الله مصطفى الدويك: مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2018.

61- حسان بوزيان: أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة (سطيف)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البلدية، جويلية 2013.

62- حورية بولعويديات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم

الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة،  
2007-2008.

63- صليحة رقاد: تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008.

64- عاصم رشاد محمد أبو فزع: اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون - دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كانون الثاني 2015.

65- عبد النبي بلبالي: دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية (BDL, BNA, BADR) بأردار، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008-2009.

66- عقبه نواف راغب علاونه: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في

التنمية المستدامة، معهد التنمية المستدامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين،  
2019.

67- عمار محمد زهير تيناوي: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2018 - 2019.

68- فائزة هوداف: التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين Saa، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014 - 2015.

69- لطفي بوغرة: دور الإعلان في تسويق الخدمات - دراسة حالة مؤسسة اتصال، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2010 - 2011.

70- ليندة فليسي: واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة "يومرداس"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير

منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس،  
2011-2012.

71- محمد الفاتح حمدي: استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص دعوة وإعلام، قسم أصول الدين، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر - باتنة،  
2008-2009.

72- محمد تركي: أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها في تحقيق رضا الزبون - دراسة ميدانية في عينة من المنظمات المصرفية العراقية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2006.

73- نور محي الدين محمد سعد الله: جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن - دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال، جامعة شندي، السودان، 2017.

#### رابعاً: الملتقيات

74- عبد الله بن منصور، محمد بوطوبة: الجودة بين المعايير التقليدية والمعايير الجديدة البيئية، ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الطاهر مولاي سعيدة، 2010-2011.

## خامسا المحاضرات الجامعية

75- \_\_\_\_\_: الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، محاضرات موجهة لسنة الثانية، تخصص الصحافة والإعلام، قسم الإعلام التربوي، كلية التربية النوعية، جامعة المنوفية، 2021-2022.

76- حازم أحمد فروانة: جودة الخدمات، مطبوعة مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2020-2021.

77- فوزية قديد: إدارة الجودة، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس LMD، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2020-2021.

78- كهينة علوش: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس ل.م.د جذع مشترك، تخصص علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر - 3، 2022-2023.

## سادسا: المواقع الإلكترونية

79- هاني آل غزوي: هل الجودة تقاس؟، الموقع الإلكتروني <https://sna.training/blog>، تاريخ الاطلاع 2024/04/20 ساعة الاطلاع 07:02.

❖ المراجع الأجنبية:

- 80- Niveen mohamed El saghier: **Comparison of service Quality Models Impact on Customers' Satisfactions of Internet Banking services in Egypt**, JRL of the Faculty of commerce for scientific Research, vol 54, N 01, 2016.
- 81- Zohra soualhia: **la communication interne au service de l'entreprise**, journal of insaniyat, vol 12, 2005.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

تخصص اتصال تنظيمي



استمارة بحث حول:

تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين جودة خدمة المؤسسة

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز - فرع سكيكدة

في إطار إجراء تربص ميداني وإعداد مذكرة حول موضوع الدراسة المبين أعلاه، نقدم لكم الاستبانة المصممة لجمع بيانات تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي، فالرجاء من سيادتكم التكرم بالإجابة على العبارات التي تحتويها الاستبانة بدقة وشفافية وموضوعية وذلك من أجل الحصول على نتائج دقيقة وصحيحة، علما أن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستحاط بالسرية التامة.

❖ معلومات هامة لملء الاستبانة:

- لا يتم كتابة الاسم واللقب.
- يتم وضع العلامة (x) داخل الخانة المناسبة.
- يرجى التأكد من الإجابة على كافة العبارات.

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبين:

▪ د. نبيل حورة

للـ حسام الدين بوصاع

للـ عبد الحفيظ درداشي

البيانات الشخصية

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	1. الجنس:
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	ابتدائي	2. المستوى التعليمي:
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	متوسط	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	ثانوي	
<input type="checkbox"/>	ليسانس	<input type="checkbox"/>	جامعي	
<input type="checkbox"/>	ماستر			
<input type="checkbox"/>	ماجستير			
<input type="checkbox"/>	دكتوراه			

3. الخبرة المهنية:

<input type="checkbox"/>	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
		<input type="checkbox"/>	15 سنة فأكثر

## المحور الأول: استخدام وسائل التكنولوجيا الاتصالية

1. تولي مؤسستك الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال

دائماً  أحيانا  نادرا

2. تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال في إنجاز مسؤوليات منصبك بالمؤسسة

دائماً  أحيانا  نادرا

3. تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال في مؤسستكم بشكل:

ضروري جدا  ضروري  غير ضروري

4. تستخدم مؤسستكم وسائل تكنولوجيا الاتصال في:

حفظ البيانات والأرشفة  الربط بين مختلف مصالح المؤسسة  كتابة التقارير

5. توفر لكم المؤسسة حصص تدريبية حول التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال

دائماً  أحيانا  نادرا

6. ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تقديم تسهيلات في أداء عملك

دائماً  أحيانا  نادرا

7. إذا كانت الإجابة بـ دائماً، فيما تتمثل هذه التسهيلات؟

تدفق المعلومات  السرعة في الأداء  تنظيم الوقت والعمل

8. تساهم تكنولوجيا الاتصال في سرعة وجودة الخدمة المقدمة في مؤسستك

دائماً  أحيانا  نادرا

9. العمل بتكنولوجيا الاتصال أحدث تغيير في مؤسستك

دائماً  أحيانا  نادرا

10. تستقطب مؤسستك أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا الاتصال

دائما  أحيانا  نادرا

11. تحكّمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال:

ممتاز  جيد  متوسط  ضعيف

12. توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكنّتك من تجاوز مشكلات العمل بشكل:

كبير  متوسط  ضعيف

المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
01	يهتم موظفو سونلغاز بالطلبات الفورية وإنجازها في الوقت			
02	يستجيب موظفو سونلغاز لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم			
03	يقدم الموظفون الخدمة للزبائن حسب أولوية دخولهم الشركة بدون تجاوز			
04	تهتم إدارة الشركة بشكوى واستفسارات الزبائن			
05	يتوفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للزبائن			
06	تحرص إدارة سونلغاز على إنجاز خدماتها بشكل صحيح من أول مرة			
07	تؤدي سونلغاز خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير			
08	توفر سونلغاز معلومات دقيقة ومنظمة عن الزبائن يمكن الرجوع إليها بسهولة			
09	تتسم سونلغاز بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع			
10	يحرص موظفو سونلغاز على حل مشكلات الزبائن حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر			
11	يتحلى العاملون في مؤسسة سونلغاز بالأمانة الشخصية في معاملاتهم			
12	يتمتع الموظفون بمهارة وكفاءة عالية في تقديم الخدمة			
13	يتميز الموظفون بدقة الإنجاز وعدم ارتكاب الأخطاء			
14	سلوك العاملين يتسم بالشفافية والوضوح			
15	توجد هناك علاقة طيبة بين الموظفين والزيبون			
16	ملائمة التجهيزات والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمة			

الملاحق

			مظهر موظفي سونلغاز لائق	17
			تستخدم سونلغاز معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة للحصول على الخدمة	18
			تقوم سونلغاز بتوفير وسائل الراحة للعاملين من أجل تقديم الخدمات للزبون	19

يهدف هذا البحث إلى فهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز. يتمحور التساؤل الرئيسي حول: هل لتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين جودة خدمة مؤسسة سونلغاز سكيكدة؟ وتكونت عينة الدراسة من موظفي مؤسسة سونلغاز، واستخدمت هذه الدراسة الوصفية منهج دراسة حالة الذي يتناسب مع موضوع الدراسة الحالية، كما تم اعتماد الاستبانة كأداة للحصول على بيانات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة حجمها 33 مفردة، وفي النهاية حصلنا على 28 استبانة قابلة للتحليل، وقد أسفرت النتائج النهائية للدراسة على أن:

- تكنولوجيا الاتصال لها دور إيجابي في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تكنولوجيا الاتصال تساهم في تسيير عملية تقديم الخدمات بشكل كبير.
- توظيف التكنولوجيا الاتصالية يعمل على تحسين كفاءة تقديم الخدمات وتسهيلها للمستخدمين.