



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير



عنوان المذكرة

العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة
للزبائن_دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع سكيكدة.

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

لعور فريد

من إعداد الطالبة:

راجدي عائشة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لعور فريد	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا
شيلي إلهام	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسة الجلسة
طويل ياسمينه	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	المناقش

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير



عنوان المذكرة

العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة
للزبائن -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع سكيكدة.

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

لعور فريد

من إعداد الطالبة:

راجدي عائشة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لعور فريد	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا
شيلي إلهام	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسة الجلسة
طويل ياسمين	أستاذة محاضرة أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	المناقش

السنة الجامعية: 2026/2025

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

في ختام هذا العمل المتواضع، يطيب لي أن أقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والعرفان، الممزوجة بصدق الامتنان ووافر الاحترام، إلى الأستاذ المشرف لعور فريد، الذي لم يدخر جهداً في توجيهي ومرافقتي خلال مختلف مراحل إعداد هذه المذكرة..

لقد كان لتوجيهاته العلمية المحكمة، ونصائحه الدقيقة، وملاحظاته البناءة، أثرٌ بالغ في إثراء هذا العمل وتطويره، مما أسهم في إخراجه في صورة أكاديمية متكاملة تعكس الجهد المبذول وروح البحث العلمي..

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أساتذتي الأفاضل الذين رافقوني خلال مسيرتي الدراسية في تخصص إدارة الأعمال، والذين غرسوا فيّ قيم الاجتهاد والانضباط، ولم يبخلوا عليّ بعلمهم ونصائحهم، فكان لهم الفضل الكبير في تكويني العلمي والأكاديمي..

لا يفوتني أن أعبر عن امتناني العميق لكل من قدّم لي يد العون، أو دعماً معنوياً، أو كلمة تشجيع، فكان لذلك أثر كبير في تجاوز الصعوبات وإتمام هذا العمل..

في الختام، أسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يجزي كل من ساهم في هذا الإنجاز خير الجزاء، وأن يوفقنا جميعاً لما في الخير والنجاح.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، وجعل بعد كل تعب ثمرة تُجنى.

أهدي ثمرة جهدي إلى والدي العزيز، الذي كان سندي الحقيقي، ولم يبخل عليّ يوماً بدعّمه وتشجيعه، ولم يقف في طريق أحلامي، بل كان عوناً لي في كل خطوة، فجزاه الله عني خير الجزاء وأدامه نعمة في

حياتي

إلى أُمي الغالية، نبع الحنان والعطاء، التي كانت دعواتها الصادقة ترافقني في كل مراحل حياتي، فحفظها الله وأطال في عمرها.

إلى أبنائي الأعزاء، الذين كانوا مصدر قوتي وإصراري، ومن أجلهم أطمح دائماً إلى الأفضل.

إلى إخوتي وأخواتي، وإلى كل أفراد عائلتي الكريمة الذين أحاطوني بالمحبة والمساندة.

إلى أساتذتي الأفاضل الذين أناروا طريقي بالعلم والمعرفة، وكان لهم الفضل في تكويني العلمي.

وإلى كل من آمن بي، وساندني بكلمة طيبة أو دعاء صادق، أهدي هذا العمل المتواضع، راجيةً من الله تعالى أن يجعله خطوة مباركة في مسيرتي العلمية والعملية.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من الدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، خاصة في قطاع الاتصالات الذي يشهد تنافسًا متزايدًا. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل، حيث شملت الدراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (58) موظفا بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، تم استرجاع (53) استبانة منها (50) صالحة للتحليل الإحصائي. وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لطبيعة الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المتمثلة (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الافراد) وجودة الخدمة المقدمة للزبائن بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية، والاهتمام بتحديث الأنظمة المعلوماتية، وتوفير التكوين المستمر للعاملين بما يسهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة، اتصالات الجزائر، فرع سكيكدة.

Abstract

Study Summary This study highlights the growing role of Information Technology in improving the quality of services provided to customers, especially in the telecommunications sector, which is witnessing increasing competition. The study aimed to identify the nature of the relationship between the use of Information Technology and the quality of services provided to customers at Algeria Telecom – Skikda Branch.

In order to achieve the objectives of the study, a comprehensive survey method was adopted, where the study included all members of the study population, consisting of 58 employees at Algeria Telecom – Skikda Branch. A total of 53 questionnaires were collected, of which 50 were valid for statistical analysis. Data were processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), relying on a set of descriptive and inferential statistical methods appropriate to the nature of the study.

The study concluded that there is a statistically significant relationship at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) between the use of Information Technology with its dimensions represented by (hardware, software, networks, and individuals) and the quality of services provided to customers with its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy) at Algeria Telecom – Skikda Branch.

The study also recommended the need to develop the technological infrastructure, pay attention to updating information systems, and provide continuous training for employees in a way that contributes to improving the quality of services provided to customers.

Keywords: Information Technology, Service Quality, Algeria Telecom, Skikda Branch.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول والأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	أ - هـ
الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة	
تمهيد	07
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات	08
المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات	08
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها	09
الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات	09
الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات	11
المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات	12
الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات	12
الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات	14
المطلب الرابع: أبعاد تكنولوجيا المعلومات	15
المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمة	18
المطلب الأول: مفهوم وأهمية جودة الخدمة	18
الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة	19
الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة	22

23	المطلب الثاني: أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة
23	الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمة
24	الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة
26	المطلب الثالث: خطوات جودة الخدمة
27	المطلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
30	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
30	المطلب الأول: الدراسات السابقة
30	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
33	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
34	المطلب الثاني: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
34	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف
36	الفرع الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية
37	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
40	المطلب الأول: نظرة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة
40	الفرع الأول: نشأة المؤسسة وتطورها التاريخي
41	الفرع الثاني: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة
41	الفرع الثالث: مهام والخدمات الالكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة
41	الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة
43	المطلب الثاني: الطريقة المستخدمة والأدوات
43	الفرع الأول: مجتمع الدراسة

44	الفرع الثاني: منهج الدراسة
44	الفرع الثالث: متغيرات الدراسة
44	المطلب الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
44	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
46	الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات
47	الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
53	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
53	المطلب الأول: تحليل الاستبيان
53	الفرع الأول: تحليل المتغيرات الشخصية
57	الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاور الدراسة
63	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
63	الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية
70	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية
70	المطلب الثالث: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
70	الفرع الأول: مناقشة الفرضية الرئيسية في ضوء الدراسات السابقة
71	الفرع الثاني: مناقشة الفرضيات الفرعية في ضوء الدراسات السابقة
72	الفرع الثالث: مناقشة الفرضية المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية في ضوء الدراسات السابقة
73	خلاصة
74	الخاتمة
78	قائمة المراجع
84	الملاحق

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أجيال الحاسب الآلي	08
02	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة	27
03	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	34
04	توزيع الاستبيان على عينة الدراسة	45
05	مقياس ليكارث الخماسي	45
06	درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي	47
07	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأجهزة	48
08	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات البرمجيات	48
09	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الشبكات	49
10	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأفراد	49
11	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات إجمالي محور تكنولوجيا المعلومات	50
12	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات جودة الخدمة المقدمة للزبائن	50
13	قياس صدق الاتساق الداخلي لإجمالي محاور الدراسة	51
14	معامل ألفا كرونباخ لكل محور	52
15	التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	52
16	توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس	53
17	توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر	54
18	توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي	55
19	توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب الوظيفي	55
20	توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية	56
21	الوسط الحسابي لعبارات الأجهزة	57
22	الوسط الحسابي لعبارات البرمجيات	58

23	الوسط الحسابي لعبارات الشبكات	60
24	الوسط الحسابي لعبارات الأفراد	61
25	الوسط الحسابي لعبارات جودة الخدمة المقدمة للزبائن	62
26	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد الأجهزة ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة	64
27	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد البرمجيات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة	64
28	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد الشبكات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة	65
29	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد الموارد البشرية ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة	65
30	اختبار T في حالة عينتين مستقلتين	67
31	اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار العمر	67
32	اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار المؤهل العلمي	68
33	اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار المنصب الوظيفي	68
34	المقارنات المتعددة (Multiple Comparisons)	69
35	اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الأقدمية المهنية	69
36	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة	70

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	النموذج المقترح للدراسة	د
02	توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس	54
03	توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر	54
04	توزيع مجتمع الدراسة حسبالمؤهل العلمي	55
05	توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب الوظيفي	56
06	توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية	57

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -سكيدة	85
02	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	86
03	استبيان الدراسة	91
04	بعض مخرجات برنامج spss	91

مقدمة

في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال، أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في دعم أداء المؤسسات الحديثة وتحسين كفاءتها، حيث لم تعد الأساليب التقليدية قادرة على مواكبة متطلبات البيئة التنافسية المتغيرة وتزايد توقعات الزبائن، مما فرض على المؤسسات ضرورة تبني أدوات حديثة تضمن الفعالية والجودة في تقديم الخدمات .

في هذا السياق، أصبحت جودة الخدمة معياراً أساسياً يعتمد عليه الزبون في تقييم أداء المؤسسة والحكم على مستوى كفاءتها، الأمر الذي دفع المؤسسات إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية لتحسين خدماتها وتلبية احتياجات زبائنهم بشكل أكثر فعالية، خاصة في قطاع الاتصالات الذي يعد من أكثر القطاعات ارتباطاً بالتطور التكنولوجي .

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر نموذجاً مهماً في هذا المجال، باعتبارها تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في تسيير خدماتها وإدارة علاقتها مع زبائنهم، في ظل تنامي المنافسة وارتفاع توقعات الزبائن، مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة هذه العلاقة.

أولاً: إشكالية الدراسة

في إطار محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، يمكن طرح الإشكالية من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الأجهزة وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد البرمجيات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الشبكات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة؟

مقدمة

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الاقدمية المهنية)؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

1-الفرضية الرئيسية

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

2- الفرضيات الفرعية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الأجهزة وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد البرمجيات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الشبكات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة.

- لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى المتغيرات الديمغرافية.

مقدمة

ثالثا: مبررات اختيار موضوع الدراسة

1-المبررات الذاتية.

- الاهتمام الشخصي بموضوع تكنولوجيا المعلومات وما تحدثه من تحولات في بيئة الأعمال.
- الرغبة في التعمق في دراسة علاقة تكنولوجيا بجودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية.
- الرغبة في إثراء المعرفة العلمية في مجال تخصص إدارة الأعمال.

2-المبررات الموضوعية

- محدودية الدراسات التي تربط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.
- كون مؤسسة اتصالات الجزائر نموذجا ملائما لدراسة هذا الموضوع.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز دور تكنولوجيا المعلومات بوصفها أداة أساسية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن، لما لها من أثر في رفع مستوى كفاءة الأداء وتحقيق رضا الزبائن، إلى جانب تقديم نتائج ميدانية من واقع مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة تسهم في توجيه المؤسسة نحو تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات بما يساهم في تحسين جودة خدماتها ورفع قدرتها التنافسية، كما تكتسب الدراسة أهمية علمية كونها تجمع بين حقلين معرفيين مترابطين هما علوم التسيير وتكنولوجيا المعلومات، مما يجعلها نقطة التقاء بين البعدين الإداري والتقني.

خامسا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

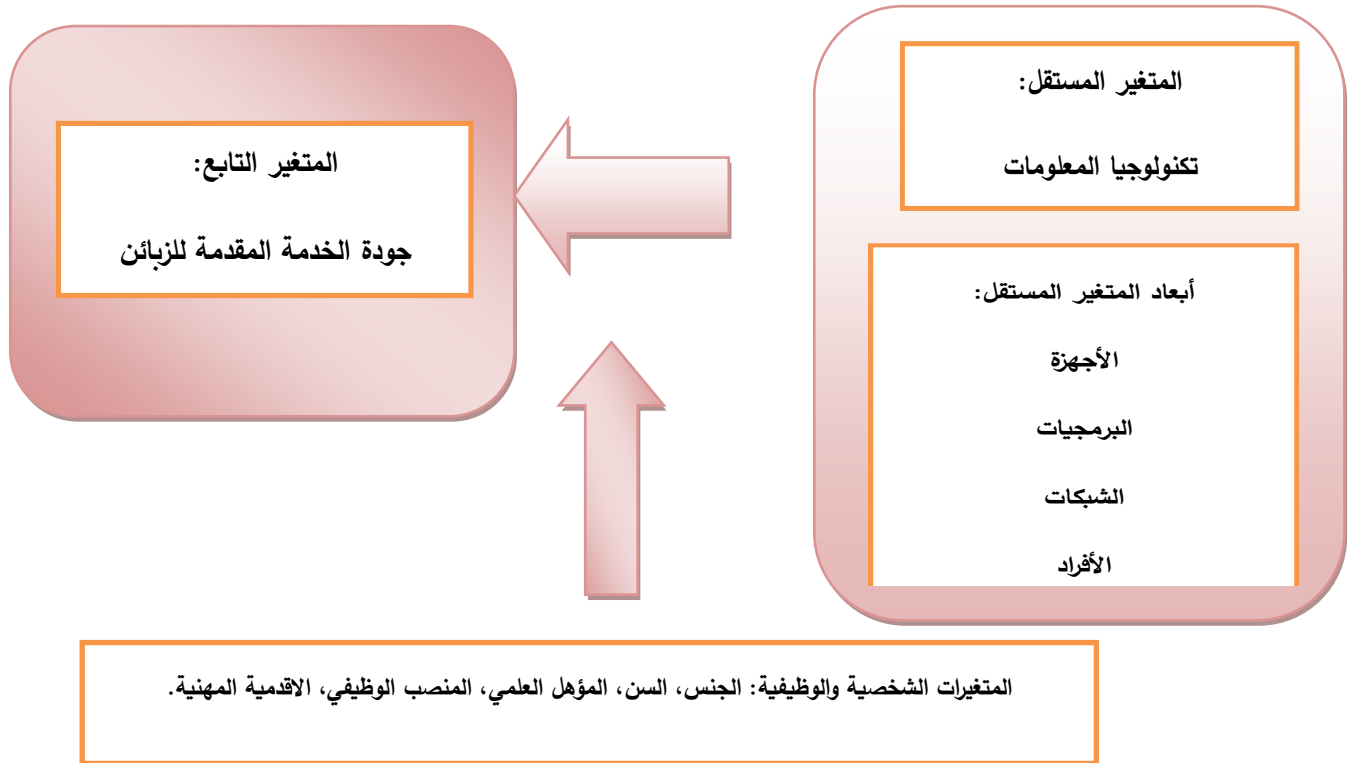
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية.
- إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

مقدمة

-الكشف عن طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن.

سادسا: نموذج الدراسة

الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

سابعا: حدود الدراسة

1- **الحدود الموضوعية:** تناولت هذه الدراسة مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) وجودة الخدمة المقدمة للزبائن (المتغير التابع)

2- **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

3- **الحدود البشرية:** شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة، والبالغ عددهم 58 موظفًا، حيث تم اعتماد أسلوب المسح الشامل.

4- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة ما بين 2026/4/12 الى غاية 2026/4/26.

مقدمة

ثامنا: منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في اختبار فرضيات الدراسة

1- **الجانب النظري:** تم الاعتماد في الجانب النظري على المجالات العلمية، المقالات، رسائل ماجستير وأطروحات دكتوراه.

2- **الجانب التطبيقي:** تم الاعتماد على دراسة حالة من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة.

تاسعا: صعوبات الدراسة

- **من الجانب النظري:** ندرة المراجع والدراسات التي تناولت العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن بصورة مباشرة خاصة في البيئة الجزائرية، الأمر الذي استدعى الاعتماد على مراجع متفرقة وربط مضامينها بما يخدم موضوع الدراسة.

- **من الجانب الميداني:** صعوبة الحصول على الموافقة لإجراء التبرص بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك في جمع البيانات اللازمة للدراسة.

عاشرا: هيكل الدراسة

من أجل دراسة ومعالجة موضوع الدراسة حسب طريقة IMRAD تم تقسيمه الى فصلين، حيث جاء الفصل الأول بعنوان الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، حيث تم التطرق في المبحث الأول الى ماهية تكنولوجيا المعلومات. والمبحث الثاني متعلق بمفهوم جودة الخدمة أما المبحث الثالث معنون بالأدبيات التطبيقية للدراسة أما الفصل الثاني فقد جاء بعنوان دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة، وقسم الى مبحثين الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة والثاني النتائج والمناقشة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

تمهيد:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات في العصر الحديث من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها ورفع كفاءة خدماتها، وذلك لما توفره من وسائل وتقنيات حديثة تساهم في معالجة المعلومات وتبادلها بسرعة وبدقة، في ظل تزايد المنافسة وارتفاع توقعات الزبائن برزت جودة الخدمة كعامل أساسي لتحقيق رضا الزبائن والمحافظة عليهم.

وتساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة من خلال التسريع إنجاز المعاملات وتسهيل التواصل مع الزبائن والاستجابة الفعالة لاحتياجاتهم، لذلك أصبحت العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والجودة المقدمة للزبائن محل اهتمام العديد من الباحثين ومن هذا المنطلق تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.
- المبحث الثاني: مدخل إلى جودة الخدمة.
- المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

سنحاول في هذا المبحث عرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، من خلال تقسيمه إلى أربعة مطالب، حيث جاء المطلب الأول بعنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات، أما المطلب الثاني فتم تخصيصه لمفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات، في حين تناول المطلب الثالث أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات، أما المطلب الرابع فقد حُصص لأبعاد تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات

كانت بداية تطور تكنولوجيا المعلومات خلال النصف الثاني من القرن العشرين، مقرونا بظهور الحاسب الآلي سنة 1948، الذي تطور بدوره عبر أربعة أجيال بمفهومه المادي، ويرتبط الجيل الخامس بتطور البرمجيات الخاصة بالحاسب الآلي وهو الشق الثاني من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفيما يلي شرح لمراحل تطور تكنولوجيا المعلومات عبر الأجيال الخمسة¹.

الجدول رقم (01): أجيال الحاسب الآلي

الجيل	مميزاته
الجيل الأول (1956-1940)	خلال هذه الفترة، استُخدم الصمام الإلكتروني المفرغ vacuum tube كوحدة بناء رئيسية لتطوير حواسيب ضخمة تزن أطنانا وتشغل مساحات واسعة وتستهلك كميات كبيرة من الطاقة الكهربائية.
الجيل الثاني (1963-1956)	في هذه المرحلة، حلّ الترانزيستور transistor محل الصمام الإلكتروني، مما جعل الحواسيب أصغر حجما وأكثر كفاءة وسرعة، وانخفض بشكل كبير استهلاك الطاقة الكهربائية.
الجيل الثالث (1971-1964)	ظهر في هذه المرحلة استخدام الدوائر الإلكترونية المتكاملة integrated circuits ، حيث استبدلت شريحة السيليكون silicon chips الواحدة العديد من وحدات الترانزيستور والعناصر الإلكترونية الأخرى، واندمجت بشكل كبير داخل الشريحة الرقيقة من السيليكون، مما أدى إلى تقليل استهلاك الطاقة الكهربائية بشكل ملحوظ بفضل زيادة كفاءة المكونات الإلكترونية.

¹ غزلان رباحي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة. الجزائر، 2024/2025، ص-ص 42-43.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

في هذه المرحلة، تم تطوير كثافة عناصر التكنولوجيا الإلكترونية في شرائح السيليكون الرقيقة بفضل استخدام مواد جديدة وتقنيات مبتكرة في التصميم والتصنيع وضبط جودة الإنتاج.	الجيل الرابع (1971-1982)
في هذه المرحلة، تركز التطور على الجانب الذهني والبرمجي لتكنولوجيا المعلومات، حيث قادت اليابان مشروعاً يعرف بـ "الجيل الخامس". سعت مجموعة المصممين في هذه المرحلة إلى تطوير حواسيب ذكية قادرة على التحليل والتفكير والاستنتاج المنطقي وفهم النصوص باستخدام هندسة المعرفة. أما بعد هذه المرحلة فيأتي العصر الجديد للحاسوب الذي يتميز بمعالجة البيانات بسرعة خارقة، وكذا الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والحوسبة إلى يومنا هذا.	الجيل الخامس (1982م- 1992م)

المصدر: غزلان رياحي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية، مذكرة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024/2025، ص-ص 42-43.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

قبل التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، لابد أولاً من الوقوف على مفهومها بشكل دقيق وكذا أهم الخصائص التي تتميز بها.

هناك العديد من التعاريف التي قدمت حول تكنولوجيا المعلومات منها:

تكنولوجيا المعلومات هي "تقنية القرن العشرين وما بعده، وتكنولوجيا المعلومات (It) هي أنظمة بالغة الدقة من مجموعة أدوات تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبحث ونقل المعلومات بجميع أشكالها، وهي تعني استخدام المعلومات التي هي من صنع الإنسان وفق معايير تطبقها برامج الحواسيب والتكنولوجيا"¹.

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها: "إنشاء، جمع، معالجة، تخزين، وتسليم المعلومات والعمليات والأجهزة التي تجعل ذلك ممكناً، والفكرة وراء تكنولوجيا المعلومات هي جعل الحياة أكثر كفاءة"².

¹ فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص9.

² بعبطيش شعبان، حية عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 15، 2016، الجزائر، ص 186.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

عرفها لوك على أنها: "استعمال لمجموعة من العناصر المتعلقة بالحاسبات والاتصالات السلكية واللاسلكية، ممثلة في الأجهزة بأنواعها (الأجهزة الالكترونية، الرقائق، المعالجات، الذاكرة، وأجهزة التخزين)"¹.

تعرف كذلك على أنها: "مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان"².

وتعرف كذلك بأنها: "استخدام التكنولوجيا الحديثة لجمع ومعالجة وحفظ واسترجاع وإرسال البيانات، سواء كانت هذه البيانات في شكلها الرقمي أو صورة أو صوتية"³.

تكنولوجيا المعلومات: "هي الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعد في تدوين وتسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تستخدم من قبل نظم المعلومات"⁴.

مما سبق يمكن القول "إن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها للمستخدم النهائي في الوقت والزمن المناسبين من أجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة"⁵.

¹ سميرة صالحي، كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات (بروغرس) في تحسين جودة الخدمة، بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية بورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي، مجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 281.

² بوسهوه نذير، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، السنة 2023، ص 200.

³ وليد مرتضى نوه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر: 2023/2022، ص 16.

⁴ فايز جمعة صالح النجار نظم المعلومات الإدارية MIS، الطبعة الثانية دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 68

⁵ عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات (MTN&Syriatel)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018/2019، ص 32.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص تجعلها مميزة من بين مختلف التكنولوجيات. ومن بين هذه الخصائص نذكر ما يلي:¹

- **اختصار الوقت وجهد التنقل إلى المكان:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أشكالها في تقليص وقت وجهد مستخدميها وتوفيرهما بدلاً من استهلاكهما، فقربت الأماكن واختصرت الوقت وبذل التعب والجهد وضعت الراحة والسعادة.
- **المرونة:** أي اختلاف استخدام الوسائل التكنولوجية والمعلومات التي تحتويها هذه الوسائل من مستخدم لآخر.
- **التطور والحدثة:** أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتطور وتتزايد مع مرور الوقت حسب كل بلد.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** أي التفاعل والتشارك مع النظام التكنولوجي في مختلف الأفكار والأبحاث.
- **النمذجة:** بمعنى تكنولوجيا أسرع، وأرخص... إلى غير ذلك.
- **الذكاء الاصطناعي:** وهي من أهم الصفات التي تتحلى بها هذه التكنولوجيا، من تطور عمليات الإنتاج وشموليته.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تجتمع الأنظمة البرامج المتوفرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتكوين شبكات الاتصال، واستخدامها في نقل المعلومات بين مختلف الأنشطة.
- **التفاعلية:** باستطاعة الأطراف المشاركة في عملية الاتصال التفاعل فيما بينهم، وأخذ دور المستقبل أو المرسل حسب الجهة التي تنطلق منها الرسالة وإلى أين تصل.
- **اللاتزامنية:** وتعني الاستقلالية في وقت استخدام النظام، ووقت استقبال الرسالة.
- **اللامركزية:** تعني الاستقلالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ورغم توفر العديد من أجهزة الحاسوب الشغالة إلا أنه لا يوجد حاسوب متحكم.
- **قابلية التوصيل:** إمكانية ربط أجهزة الاتصال.

¹ هميسي حياة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء الثقة بين المؤسسة والزبون لتحقيق الولاء، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، 2025/2024، ص -ص 20، 21.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

- **قابلية التحرك والحركة:** اي أنها متاحة للتقل وللاستخدام في أي وضعية كان فيها المستخدم سواء في وضعية سكون أو حركة، خاصة في العصر الحالي عصر الوسيلة في الحجم الصغير وأداء كبير.
- **القابلية للتحويل:** اي إمكانية تحويل المعلومة من وسيط لآخر: من مسموع إلى مقروء أو العكس.
- **الصغر:** تشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطور متزايد من وقت لآخر، ويشمل تطورها مختلف خصائصها بما فيها حجمها المتناقص مع مرور الوقت مثل الحواسيب.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

يتناول هذا المطلب أهمية تكنولوجيا المعلومات وأهدافها باعتبارها وسيلة فعالة لتسهيل الوصول إلى المعلومة في أي وقت.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تبرز أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات¹

كل المؤسسات في الوقت الراهن تسعى لبناء نظام تكنولوجي يلائم حاجيتها حيث أن تكنولوجيا المعلومات أدت إلى إلغاء المسافات بين العاملين في مختلف أقسام المنظمة. كما أن استثمارات تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي وكبير على الناتج المحلي للدول المتقدمة اقتصادياً لذلك لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة تتمثل في²:

- يشهد هذا العصر تطوراً هائلاً في تقنيات المعلومات وظهور عدة متغيرات إلى بيئة الأعمال في هذا العصر كالعولمة وتكنولوجيا المعلومات هذه الأخيرة التي أصبحت محور اهتمام المنظمات، وذلك لتحقيق النجاح والبقاء في سوق المنافسة خاصة في ظل التطور الهائل في تقنية المعلومات والاتصالات وأوعية المعلومات وظهور مفاهيم جديد في تقنية المعلومات والاتصال التي أثرت بشكل كبير على تبادل المعلومات وتوفيرها في أي جزء من العالم، حيث إن المعلومات تنشر بمجرد الانتهاء من إعدادها وذلك

¹ غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2022،

ص، 17

² وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص ص16، 17.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

بعد أن كانت حكرًا على فئة قليلة في المؤسسة، ويعتبر توفر تقنية معلومات متطورة من أهم الوسائل التي تعتمد عليها الشركات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وذلك لتلائم الظروف البيئية المحيطة بها.

- تحقيق رغبة المؤسسة بالاستمرار والتطوير والنمو ولا شك في أهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز المراكز التنافسية للشركة فضلاً على تحسين أدائها فأصبحت وظائف الإدارة تعتمد بشكل أساسي على أنظمة المعلومات في إنجاز أعمالها خاصة في ظل تراجع أسعار تقنية المعلومات وتراجع تكلفة تسييرها مما جعل المنظمات باختلافها تواكب تطور استخدام تقنية المعلومات في مجال الأعمال ويشار إلى أن تقنية المعلومات لا تعتمد على مواد أولية أو أسواق أو غيرها من عوامل الإنتاج، فالعقل البشري هو المحرك الأساسي لها لذلك، وليست هذه التقنيات حكرًا على الدول المتقدمة فقط.

- التطور المستمر في الوظائف والأعمال الدقيقة والمعقدة التي لا يمكن القيام بها على أكمل وجه دون وجود نظام محكم للمعلومات.

- أصبحت الحاجة ملحة إلى وجود معلومات دقيقة وسريعة وشاملة، مما يفرض وجود نظام تكنولوجي فعال.

- ازدياد تنافسية المؤسسات وذلك للتطور التكنولوجي والحاجة الملحة للمعلومات التي تؤمن للمؤسسات الوصول لأهدافها.

- أهمية المعلومات بالنسبة لكل من متخذي القرار، رجال الأعمال.

- التطورات التكنولوجية الهائلة في جميع المجالات وعلى الخصوص مجال الأعمال.

كما يمكن تلخيص أهميتها في النقاط التالية:

- تساعد على تحسين كفاءة العمل وخفض تكاليف التشغيل.
- تولد فرص عمل جديدة وترتبط بمعالجة المعلومات على نطاق واسع.
- تجذب المستثمرين والشركاء الاستراتيجيين.
- تحفز إنشاء شركات إنتاج الأجهزة والبرمجيات.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

- تنمية القطاعات الأخرى وتطويرها¹.

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات

يمكن تلخيص الأهداف التي تسعى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها من خلال الآتي²:

- تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى القيام بأبحاث جديدة من أجل طرح منتجات جديدة تتلاءم مع طبيعة المستجدات الحاصلة في الأسواق العالمية فهي لها تأثير في ابداع العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم.
- تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المنظمات، حيث إن الغرض الأساسي لتكنولوجيا المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية التي تدعم وتنظم جميع البرامج من أجل تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية.

بينما أشار الطائي إلى أن أهداف تكنولوجيا المعلومات تتمثل بكونها:

- **أهداف مادية:** وهي الأهداف المتحققة من كلف معالجة البيانات والتي يتم من خلالها تقليل كلف الأيدي العاملة.
- **الأهداف غير المادية:** وهي الأهداف التي يتم من خلالها تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين لتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم.

أما Schniderjans&etal فقد وضع جملة أخرى من الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات منها:

- العمل على غرس روح الابتكار والإبداع.
- الاستجابة الفعالة للتغيير الذي يحدث في المنظمة.
- يساعد المنظمات على تسليم منتجاتها وخدماتها في الوقت المخطط له ضمن الميزانية الموضوعة.
- خلق أسواق جديدة بتطوير العلاقات وتنويعها واستخدام التطبيقات والبرامج المطورة والفعالة.

¹ وسيلة واعر، صفية واعر، تنشيط السياحة الداخلية في الجزائر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 04، العدد 02، السنة 2021، ص ص 266، 267.

² خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2015، ص ص 47-48.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

المطلب الرابع: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

يمكن إيجازها في العناصر التالية:

1/ الأجهزة:

وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجهزة الملموسة في النظام)، والمستخدمة في إدخال ومعالجة إخراج البيانات والمعلومات، وتتكون من¹:

أ/ **وحدات الإدخال:** وهي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل: لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف الضوئي، عصام التحكم اليدوي... إلخ.

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

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

د/ **وحدة الذاكرة الثانوية (المساعدة):** وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية، ومن أهم الوسائط الشائعة: الأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية.

¹ قرون نورهان، بوضياف جهاد، العيفة رحيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، إتحاد الجامعات العربية، المجلد 08، العدد 15، السنة 2020، ص 46، 47.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

2/ البرمجيات:

تمثل البرمجيات الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الحاسوب في أداء المهام، فهي التي تعطي التعليمات اللازمة للجهاز للقيام بوظائفه المختلفة، وبدونها تصبح الحواسيب مجرد معدات غير قادرة على التفاعل أو إنجاز أي عمل مفيد، حيث تعتمد كل عملية حسابية أو تفاعل مع الجهاز على تشغيل برمجيات معينة، مما يجعلها أحد العناصر الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها في أي نظام حاسوبي. كما تتضمن البرمجيات نظم التشغيل والتطبيقات، والبرمجيات الجاهزة، وتوفير اللغات الحاسوبية المختلفة، وكذلك البرامج المعدة لتنفيذ وأداء مهام وأعمال النظام. وهناك من يرى بأنها سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف إنجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكملا لجهاز الكمبيوتر، تتمثل في برامج النظام، وكذا مختلف البرامج التشغيلية، بالإضافة إلى برامج المعالجة والتطبيق، التي تختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة¹.

3/ الأفراد:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر الواجب توفرها في المنظمات، ولا يمكن استمرار أي نشاط دون وجود هذا العنصر، وكما يرى بورتر إن الموارد البشرية هي المسؤولة عن خلق القيمة والكفاءات في المنظمة، ويعتبر من أهم عناصر الإنتاج، ويفوق العناصر الأخرى في القيمة والأهمية، لأنه بقدراته وكفاءاته ويستطيع أن يخلق الموارد المختلفة وينميها ويطورها، وأصبح اليوم الاستثمار في المورد البشري هو الاستثمار الحقيقي وضرورة لتطوير المنظمات، فالعنصر البشري إذا ما أحسن تكوينه وتزويده بالمعرفة سيسهم ذلك في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة بل ويمكنها من تحقيق ميزات تنافسية. لذلك على المنظمة أن تكون لها نظرة معمقة في اختيار العنصر البشري الذي يكون لها وسيلة لتحقيق الأهداف عن طريق اختيار العاملين الذين يملكون القدرة على الابتكار والتطوير والأداء الجيد لمهامهم، كما لابد من إعداد العاملين للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة للعمليات من أجل زيادة إنتاجية العمل².

4/ شبكات الاتصال:

¹ حبوشي عبد الناصر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية: 2025/2024، ص ص 12، 13.

² وهبة آمال، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل اليقظة التجارية، دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2018/2017.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

هي عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي، وذلك لإتاحة التشارك فيما بينهم، وتتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية يتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعة كبيرة جدا، خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب¹.

تعد من أهم التقنيات التي تعتمد عليها تكنولوجيا المعلومات والتي تمثل حجر الزاوية وهي شبكة الإنترنت والشبكة الداخلية الانترنت والشبكة الخارجية الاكسترنات وفيما يلي شرح لهذه الشبكات²:

– شبكة الإنترنت (The Internet) : تمثلت

"السوق المفتوح" المثالي في المصطلحات الاقتصادية، فهي تعمل على:

- **تعظيم النطاق:** تسمح لأي مؤسسة بالوصول إلى أي عميل أو شريك محتمل في العالم، مما يخلق فرصة لتوسيع السوق بشكل غير مسبوق.
- **خفض تكاليف المعاملات:** تسهل الاتصال السريع والسهل مع الشركاء المناسبين، مما يقلل من تكاليف البحث والمفاوضات.
- **تحديات السوق:** ومع ذلك فإن طبيعتها المفتوحة تتطوي على إخفاقات سوقية محتملة، أبرزها مشاكل الأمن وعدم ضمان جودة الأداء، مما يزيد من مخاطر المعاملات ويحد من فعاليتها في بناء علاقات متينة مع الموردين والزبائن.

– **شبكة الإنترنت (The Intranet) :** سلسلة القيمة الممتدة: تمثل الإنترنت "السوق الداخلية" أو نظام التنسيق الداخلي للمنظمة. فهي تركز على:

- **تحسين الكفاءة الداخلية:** من خلال تسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين والأقسام، مما يزيد السرعة ويقلل التكرار.

¹ عجيلة عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة ميدانية لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس بولاية غرداية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2023/2024، ص 43.

² بركة مشنان، إيمان سعيد، تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 12، العدد 02، باتنة الجزائر، 2025، ص ص 154 – 156.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

- **كسر الحواجز التنظيمية:** تجبر الأقسام المختلفة على التعاون، مما يؤدي إلى تكامل أفضل لسلسلة القيمة الداخلية وزيادة الفاعلية الكلية للمنظمة.
- **تعظيم رأس المال الفكري:** تجعل مضاعفة قواعد البيانات والمعرفة التنظيمية ممكنة بسهولة.

– **شبكة الإكسترانت (The Extranet) :** تحالف سلسلة القيمة الممتدة: تمثل الإكسترانت "تحالفاً استراتيجياً إلكترونياً" مع شركاء محددين. فهي:

- **توسيع نطاق التعاون بشكل انتقائي:** تسمح للمنظمة بزيادة عملياتها مع زبائنها ومورديها الحاليين بصفة مزدوجة، مما يؤدي إلى تكامل أعمق لسلسلة القيمة.
- **خفض تكاليف التنسيق:** من خلال إنشاء قنوات اتصال آمنة ومباشرة مع الشركاء الرئيسيين.
- **القيود الاستراتيجية:** لا تسمح بالبحث عن شركاء جدد، وبالتالي فهي لا تستفيد من المنافسة الكاملة في السوق (مقارنة بالإنترنت) لاختيار المورد الأكثر كفاءة. هذا يحد من قدرة المنظمة على "زيادة سلسلة القيمة بالعمل مع الشركاء الأكثر مهارة" بشكل ديناميكي.

المبحث الثاني: مدخل الى جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى المؤسسات من خلالها إلى تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم، لما لها من دور في تحسين الأداء وزيادة القدرة التنافسية. كما تساهم جودة الخدمة في تعزيز سمعة المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية. ويبرز دور تكنولوجيا المعلومات في دعم جودة الخدمة من خلال تسهيل العمليات وتحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات. وعليه، يتناول هذا المبحث مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأبعادها ونماذجها إضافة إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية جودة الخدمة

سنتطرق في هذا المطلب لمفهوم الجودة وأهميتها باعتبارها أحد المفاهيم التي شهدت تطوراً ملحوظاً في الفكر الإداري الحديث.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

سننتظر في هذا الفرع إلى مفهوم جودة الخدمة من خلال تعريف كل من الجودة والخدمة كل على حدة، نظرا لتعدد التعاريف المقدمة لكل منها.

أولاً: تعريف الجودة

أضحت الجودة تمثل سلاحاً استراتيجياً للكثير من المؤسسات الرائدة وذلك بتحقيق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، ولمعرفة المقصود بالجودة سوف نتطرق إلى بعض التعاريف المختلفة لها.

"الجودة هي قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات وتوقعات المستفيد وتحقيق رضاه من خلال الالتزام بمعايير محددة"¹.

كما عرفها معهد الجودة الفيدرالي بأنها "أداء العمل الصحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء. وتعني الجودة النوع الجيد والمتقن لأي عمل أو إنتاج، بمعنى أنها تعني النوعية الجيدة للمنتجات الصناعية، وتعني التميز والفعالية للمخرجات التعليمية"².

كما تعرف أيضاً: "بأن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة، وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظم وجودة الناس (المديرين والمهندسين والموظفين والعمال والزبائن) وجودة المؤسسة وجودة الأهداف وغيرها، مما يجعل مراقبة الجودة وأبعادها المتعددة من الأدوات الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة"³.

يرى جوران أن من بين مختلف تعاريف الجودة هناك معنيين في غاية الأهمية يتمثلان فيما يلي:

أ- الجودة تعني صفات أو خصائص المنتجات التي تلبي احتياجات الزبون ومن ثم تحقيق رضاه، في هذا التعريف نجد أن معنى الجودة موجه إلى العائد، فالغرض من تقديم جودة عالية هو تحقيق رضا الزبون مع هدف واحد هو زيادة العائد. ولكن تقديم صفات جديدة للمنتج أو تقديمها بطريقة أفضل يتطلب

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم -عمليات- تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص21

² الزهرة بن عاشور، أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 02، السنة 2022، ص ص 263، 264.

³ بن الشيخ عبد الوهاب، طول وهيبة، أثر جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص 455.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

عادة الاستثمار، وبالتالي عادة ما يترتب عنه ارتفاع في حجم التكاليف فالجودة في هذا التعريف تعني تكلفة أكثر.

ب- "الجودة هي الخلو من الأخطاء"، أي التحرر من الأخطاء التي تؤدي إلى القيام بالعمل مرة أخرى أو عدة مرات، مما يسبب عدم رضا الزبون بالإضافة إلى الشكاوى وغيرها فمعنى الجودة هنا نجده موجه نحو التكاليف، أي أن الجودة العالية عادة تكلف أقل¹.

ثانيا: تعريف الخدمة

لقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للخدمة، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات.

يمكن تعريف الخدمة بأنها " أي نشاط أولي، او متمم لا ينتج منتجا طبيعيا مباشرة_اي انها الجزء غير السلعي للعملية الجارية بين المشتري (العميل)، والبائع (المقدم)².

عرفها لوفلوك بأنها: نشاط اقتصادي فني مقدم لآخر غالبا دون انتقال للسلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة بشكل منفرد أو مجمع، الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية³.

أما Kotler فقد عرفها على أنها " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"⁴.

ثالثا: تعريف جودة الخدمة:

¹ بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة الجزائر، 2013، ص 17.

² سرور علي إبراهيم سرور، الجودة الشاملة الإدارة، والتنظيم، والاستراتيجية، دار المريح للنشر، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 33.

³ بريك رايح، آليات تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية العمومية في ظل عصرنة التكنولوجيا الرقمية، أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع. ص 06.

⁴ بن ساعد فاطنة، جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد 23، ا 2023، ص 137.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

إن دراسة جودة الخدمة للوصول إلى مفهوم واضح ومحدد لها أخذت الوقت الطويل والكافي من قبل العاملين في المؤسسات الأعمال وذلك انطلاقاً من تحديد مفهوم الخدمة والوقوف على خصائصها ومن ثم تحديد جودتها.

حيث تُعرف جودة الخدمة حسب "Lovelock & Wright, 1999" على أنها "تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم"¹.

ويقصد بجودة الخدمة: جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها².

عرّف Zeithaml and Berry جودة الخدمة على أنها مدى التناقض أو التباعد بين توقعات ورغبات العملاء وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

كما عرّفها Gronroos على أنها نتيجة عملية تقييم يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له.

كما قدّم Payane التعريف التالي: تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء³.

ومما سبق يمكن القول إن جودة الخدمات هي مجموعة إجراءات اتخذها المنظمة من أجل تلبية متطلبات الزبون وتحقيق رضاه وكسب ولاءه⁴.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة

¹ الشريف الحواس نعاس، حكيم خلاوي، دور جودة الخدمة في تعزيز القيمة المقدمة للزبائن، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 9، العدد 02، 2023، ص 247..

² مولود حواس، رابح محمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، 2013، ص 146.

³ عيسى مرازقة، سيهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 2017، ص 388.

⁴ مصطفى حسن جمعه، دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2022، ص 33.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

تتبع أهمية جودة العمل أساسا من الاهتمام برغبة العمال بأي مؤسسة في توفر جملة من الخصائص تميز جو العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يعود بالإيجاب على المؤسسة ويساعدها على تحقيق أهدافها. وعليه تتجلى أهمية الجودة في العمل في العناصر التالية:

- مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسمانية للموظفين.
- زيادة المشاركة في العمل.
- أنها أحد المتغيرات العامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء¹.
- فرصة الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين من سلعتها ومن خدماتها.
- تحسين أداء العاملين الذي يقود الى كثير من المنافع مثل زيادة الكفاءة الإنتاجية.
- زيادة رضا العاملين عن العمل يؤدي لتقليل معدلات حوادث العمل².
- حفز العاملين وزيادة إنتاجيتهم.
- زيادة قدرة المنظمات على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة.
- زيادة الاستثمار طويل الأجل في المؤسسات من خلال رأس المال البشري³.
- تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة.
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية في المؤسسة⁴.

المطلب الثاني: أبعاد ونماذج قياس جودة الخدمة:

سنتناول في هذا المطلب أبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها باعتبارها عناصر أساسية لفهم وتقسيم مستوى الجودة المقدمة.

الفرع الأول: أبعاد جودة الخدمة

¹ عيسى نجيمي، التزام إدارة الموارد البشرية بأبعاد جودة حياة العمل كمطلب للتحكم في محركات التغيير، دراسة نظرية تحليلية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 7، ص 103.

² شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 1، المجلد 5، 2021، ص 199.

³ شراف عقون لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، العدد 02، المجلد 5، 2020، ص 82.

⁴ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس 2014، ص 67.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

سنحاول في هذا الفرع الوقوف عند أبعاد جودة الخدمة نظرا لأهميتها في تحديد المعايير التي تقيم بها العملاء مستوى الخدمة المقدمة.

يرى كل من **Parasuraman و Berr و Zeithaml** أن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، فتقييم الزبائن لجودة الخدمة يتحدد من خلال عشر أبعاد تتفاوت درجة أهميتها حسب الزبائن، وهي: الاعتمادية، الملموسية، المصادقية (الثقة)، فهم ومعرفة حاجات الزبون، الاتصال، الأمان (الضمان)، التمكين، سهولة الحصول على الخدمة، الاستجابة والتعاطف.

وفي هذا السياق، حدد (**Berry and Parasuraman**) خمسة أبعاد أساسية من بين العشرة المذكورة كمقياس لجودة الخدمات أطلق عليه اسم مقياس "Servqual"، حيث أثبت كفاءة عالية في المجال العملي، ولذلك سوف يتم الاعتماد على تلك الأبعاد الخمسة في الجانب الميداني لهذه الدراسة. وهذه الأبعاد هي: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان والتعاطف. والتي يمكن تفصيلها وفق ما يلي¹:

- **الملموسية:** تمثل الجوانب الملموسة والمنوطة بالخدمة مثل مباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين.....الخ.
- **الاعتمادية:** تعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر الزبائن على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها الزبون وبدقة ترضي طموحه. وكذلك تعبر عن مدى وفاء هذه المؤسسات بالتزاماتها تجاه الزبون.
- **الاستجابة:** هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة عالية بما يقنع الزبائن بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها. إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.
- **الأمان:** هو الاطمئنان من قبل بأن الخدمة المقدمة للزبائن تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك.

¹مراد إسماعيل، عبدوس عبد العزيز، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية بنموذج servPerf، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، 2017، ص 4، ص 5.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

- **التعاطف:** هو إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة

تعتبر عملية قياس جودة الخدمة صعبة مقارنة بالمنتجات المادية نظراً للطبيعة غير الملموسة للخدمات. ومن أبرز النماذج المستخدمة¹:

أولاً: نموذج تحليل الفجوات (Servqual) :

يعود هذا النموذج إلى (Zeithaml, Parasuraman, & Berry) ، ويعتمد على قياس الفرق بين توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة الفعلية باستخدام الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة. يتضمن النموذج 5 فجوات أساسية:

- **الفجوة رقم 1:** الاختلاف بين ما يريده الزبائن وما تعتقده المؤسسة عن رغباتهم. (تعبّر عن عجز المؤسسة عن معرفة حاجات الزبائن).
- **الفجوة رقم 2:** الاختلاف بين إدراك المؤسسة لتوقعات الزبائن وبين الموصفات الفعلية التي تضعها للخدمة.
- **الفجوة رقم 3:** الاختلاف بين موصفات الجودة المحددة وبين مستوى الأداء الفعلي (قد يعود لضعف مهارات مقدمي الخدمة أو غياب الدافعية).
- **الفجوة رقم 4:** الاختلاف بين الخدمة المؤداة فعلياً وما يتم الترويج عنه (وعود خارجية مبالغ فيها).
- **الفجوة رقم 5:** هي نتاج الفجوات الأربع السابقة، وتمثل الفرق النهائي بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة. وجود فجوة سلبية هنا يؤدي لعدم رضا الزبائن.

انتقادات نموذج Servqual:

- صعوبة تعميم الأبعاد الخمسة على جميع أنواع الخدمات.

¹ ناصر الدين بن أحسن، تقييم جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون باستخدام نموذج الأداء الفعلي للخدمة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 08، السنة، ص 22 - 24.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

- عدم التمييز بين الزبائن ذوي الخبرة بالخدمة (المعتادين) والزبائن الجدد (العرضيين)، حيث تختلف توقعات كل فئة.

ثانياً: نموذج الأداء الفعلي للخدمة (Servperf) :

توصل إليه كل من (Cronin & Taylor) ، ويرتكز هذا النموذج على:

- الاعتماد فقط على تقييم الزبون للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، دون الحاجة لقياس التوقعات المسبقة.
- يستخدم نفس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة ويعتمد على مقياس "ليكرث".
- مميزاته: يتميز بالسهولة والبساطة مقارنة بنموذج الفجوات، ويعتبر مقياساً مباشراً لاتجاهات الزبائن¹.

المطلب الثالث: خطوات جودة الخدمة

فيما يلي عرض للخطوات الواجب إتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة للخدمة²:

الفرع الأول: تصميم قاعدة البيانات لزبائن المؤسسة (التعرف على الزبائن)

تتضمن هذه الخطوة تصميم نظام شامل للزبون بدءاً من المعلومات الشخصية وانتهاءً بتاريخ معاملاته مع المؤسسة.

الفرع الثاني: التعرف على توقعات الزبائن وفهمها

تتكون هذه التوقعات من مصادر متعددة منها: الاتصالات التسويقية، الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أو منتجاتها، أو مع منظمات أخرى تقدم نفس الخدمة.

¹ناصر الدين بن أحسن، مرجع سابق، ص 24.

² عمري سامي، أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، 2021، ص- ص 270 - 296.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

الفرع الثالث: تحديد معايير جودة خدمة

هناك مجموعة من الاعتبارات يجب أخذها في الحسبان عند وضع هذه المعايير حتى تتحقق لها الفاعلية، والتي من بينها أن تكون مبنية على توقعات الزبائن، الوضوح، الموضوعية، القابلية للتطبيق المرونة وقبول العاملين لها من خلال المشاركة في تحديدها من منظور الزبون.

الفرع الرابع: الالتزام بإنتاج وتقديم الخدمة وفق معايير الجودة الموضوعية:

ويتم ذلك من خلال:

- المصادقية في تقديم الخدمة وذلك حسب ما تم الوعد به.
- اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.
- الاهتمام بلغة الجسد والوجه.

الفرع الخامس: التأكد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة:

ويتم ذلك من خلال:

- الاهتمام بشكاوى الزبون وملاحظاته، إذ يجب على مقدم الخدمة استيعاب الشكاوى؛
- يجب على مقدم الخدمة أن يكون قادر على كسب ثقة الزبون؛
- محاولة تقديم خدمة متميزة تفوق توقعات الزبون¹.

المطلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة

تتمثل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في كون التقنية هي الأداة التنفيذية التي ترفع كفاءة العمل؛ فهي تضمن تقديم خدمات دقيقة وسريعة من خلال أتمته الإجراءات وتقليل التدخل البشري، مما يؤدي مباشرة إلى خفض الأخطاء وزيادة سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين.

كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين معايير الجودة عبر استخدام قواعد البيانات وشبكات الاتصال لفهم احتياجات الزبائن بدقة وتلبية توقعاتهم في الوقت الحقيقي. وبذلك، توفر التكنولوجيا البنية

¹ عمري سامي، مرجع سابق، ص 270.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

التحتية اللازمة لتحويل الخدمة من أداء يدوي بطيء إلى نظام رقمي متكامل يحقق الدقة، الأمان، والاستمرارية في الأداء.

ويمكن توضيح هذه العلاقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (02) يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة

البعد المستقل	مظاهر علاقة التأثير	البعد التابع
الأجهزة	استخدام أجهزة متقدمة وحديثة، خالية من الأعطال يسهم في تحقيق اعتمادية عالية للخدمة	الاعتمادية
البرمجيات	البرمجيات المضبوطة بدون أخطاء تجعل المستفيد من الخدمة يمكنه الاعتماد عليها	
الشبكات	الشبكات التي تعتمد عليها المؤسسة توفر التواصل السلس وتضمن استمرار تدفق الخدمات بشكل مستقر	المورد البشري
المورد البشري	المورد البشري المؤهل والمدرّب يمكن الاعتماد عليه من أجل التكفل الكامل باحتياجات الزبون	
الأجهزة	الأجهزة عالية السرعة تمكن من الاستجابة السريعة لطلبات المستخدمين	الاستجابة
البرمجيات	استخدام برمجيات متطورة تعزز سرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدمين	
الشبكات	الشبكات المتينة تضمن استجابة سريعة لمتطلبات العمل واحتياجات المستخدمين، بتدفق عالي واتصال دون انقطاع إلى جانب تغطية واسعة الانتشار	المورد البشري
المورد البشري	الموظفون ذوي الخبرة والكفاءة يستجيبون بسرعة لطلبات واستفسارات الزبائن	
الأجهزة	تساهم الأجهزة الحديثة والفعالة ذات التصميم الأنيق وواجهات الاستشعار التفاعلية في تحسين ملموسية الخدمات المقدمة	البرمجيات
البرمجيات	تعزز جودة الخدمة عبر توفير تفاعلية متميزة، من خلال الانتقالات	

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

الملموسية	السلسلة داخل البرنامج، وكذا ما يعرف بالمنتج الرقمي لجعل تجربة الزبون أكثر واقعية، إضافة إلى توفير مخرجات الخدمة مثل التقارير والفواتير، وتقديم تجارب تفاعلية ملموسة مثل الاهتزازات والمصادقة الثنائية بالرسائل أو بصمة المستخدم لتسهيل وتعزيز استمرارية الخدمة	
	الشبكات المتطورة للمؤسسة تجعل الموظفون يشعرون بتحسين الكفاءة وتجربة العمل، من خلال تسريع عمليات تقديم الخدمة، وضمان توافر البيانات والأنظمة، وتكامل العمليات والربط بين الأجهزة والمعدات، ودعم العمل عن بعد، وحماية بيانات الزبائن والتواصل معهم عن طريق شبكات الهاتف أو عبر السوشيال ميديا من أجل تلبية احتياجاتهم	الشبكات
	التفاعل الإيجابي للمورد البشري مع الزبائن والترحيب بهم والتودد لهم وتنمية العلاقات الإيجابية معهم، هذا يمكن من تحسين تجربة الزبائن بشكل يمكن تلمسه وقابل للتقدير	المورد البشري
	استخدام الأجهزة ذات المتانة والجودة العالية مع توفير الصيانة اللازمة لها يقلل من احتمالية التلف أو حدوث مشاكل تقنية، هذا ما يزيد من مصداقية الأجهزة، ويعزز في موثوقية الخدمة التي تقدمها	الأجهزة
الموثوقية	استعمال البرمجيات الآمنة والمشفرة والخالية من الثغرات تحمي وتحافظ على مكتسبات المستخدمين وتقلل من مخاطر الأخطاء البشرية	البرمجيات
	الشبكة الداخلية المنيعة من الأعطال والهجمات السيبرانية، وكذا حماية شبكات الهاتف النقال من التصنت على الزبائن ومعرفة بيانات تصفحهم تجعل الشبكات أكثر موثوقية	الشبكات
	الوعي الأمني والجاهزية لجميع الموظفين مع التزامهم بميثاق أخلاق العمل يزيد من موثوقية الخدمات المقدمة	المورد البشري
	استخدام أجهزة تعتمد على تقنية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، واستشعار الحالات المقبلة للزبون والتفاعل معها بإيجابية والتعاطف جعل الزبون أكثر تعلقا بالمؤسسة	الأجهزة

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

البرمجيات	استعمال البرمجيات الذكية تحسن التفاعل مع الزبائن وفهم احتياجاتهم وتوفير توصيات ذكية واستجابة تلقائية لهم، ما يخلق تجربة الزبائن مما يعزز أكثر في تعاطف تقديم الخدمة	التعاطف
الشبكات	الشبكات الداخلية تعزز التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل وتشجيع التقدير والتعاون وتبادل الخبرات والمعلومة بين الموظفين، وكذا توفير منصات التعلم والتطوير، أما الشبكات الخارجية للهاتف النقال فتوفير التغطية في الطرقات والمناطق النائية والفقيرة، والتدفق العالي للانترنت في المدن، مما يزيد من أريحية الزبون، ويكون أكثر تعاطف في تقديم الخدمات	
المورد البشري	استخدام موظفين أكثر تفهم وصبر ولديهم مهارات للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ويمتلكون القدرة على تلبية حاجيات الزبائن هذا ما يشعرهم باهتمام المؤسسة بهم	

المصدر: عجيلة عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة ميدانية لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس بولاية غرداية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2024/2023، ص ص 113، 114.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

في هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للزبائن، وذلك من خلال عرض مجموعة من الدراسات باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية، بهدف الاستفادة منها في بناء الجانب المنهجي والتطبيقي للدراسة الحالية، كما سيتم التطرق إلى أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى إبراز القيمة المضافة التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الاطلاع على الجهود البحثية السابقة في فهم وتأطير موضوع الدراسة، سيتم في هذا المطلب عرض مجموعة من الدراسات التي تناولت العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1- الدراسة الاولى:

دراسة عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي (2018) دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية -دراسة استطلاعية لأراء العاملين في فروع مصرف الرافدين لمحافظة صلاح الدين¹.

تهدف هذه الدراسة الى دراسة دور الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف التجارية الحكومية والأمر الذي يستلزم معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات التي يتم استخدامها ومدى إدراك العاملين عليها لجودة الخدمات التي تقدم للعاملين مع المصارف الحكومية.

اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي في البحث ووزعت استمارات استبانة على 60 من العاملين في فروع مصرف الرافدين لمحافظة صلاح الدين، أعيدت منها 51 استمارة صالحة للتحليل وتوصلت الدراسة إلا أن هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية.

2- الدراسة الثانية:

دراسة عمار محمد زهير تيناوي (2018-2019) بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات².

تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة اتصالات وتم استخدام تصميم استمارتين استبيان تم توزيع الاستمارة الأولى على عملاء شركتي اتصالات في دمشق وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات محل دراسة من وجهة نظر العملاء , الاستمارة الثانية موزعة على العاملين بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في شركتين بلغ عدد الاستبيانات القابلة للتحليل 112 استبانة من

¹دراسة عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية -دراسة استطلاعية لأراء العاملين في فروع مصرف الرافدين لمحافظة صلاح الدين، مجلة جامعة التنمية البشرية /عدد خاص بالبحوث المؤتمر العلمي السادس المنعقد في 25-نيسان 2018، العراق، (2018).

² عمار محمد زهير تيناوي بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN&SYRIATEL) مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال التخصصي MPA، غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية،(2018-2019).

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

عينات العملاء و 77 استبانة من عينة العاملين , وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و أبعاد جودة الخدمة .

الدراسة الثالثة:

دراسة ديدوش هاجرة (2021-2022) بعنوان: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية¹.

تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور تبني تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة ذلك بإتباع المنهج الاستنباطي، وتوصلت الدراسة الى أن التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل كبير في إحداث نقلة نوعية في العمل المصرفي من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية وتوفير خدمات حديثة مثل الصراف الآلي والخدمات عبر الانترنت والهاتف النقال.

كما بينت الدراسة أن هذه التقنيات ساعدت في تسهيل حصول الزبائن على الخدمات بسرعة وفي أي وقت ومكان.

3-الدراسة الرابعة:

دراسة بن سعادة مفيدة (2023-2024) بعنوان: جودة الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-واقع وآفاق-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية².

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات الشبكات، قواعدا لبيانات) على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) في عينة من البنوك التجارية الجزائرية، ولتحقيق ذلك اعتمدت على استبيان مكون من 45 عبارة طبق على عينة قوامها 120 موظفا من الوكالات البنكية محل الدراسة. وتوصلت الى أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان مرتفعا، وان جودة الخدمات

¹ ديدوش هاجرة بعنوان: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، (2021-2022)

² بن سعادة مفيدة بعنوان: جودة الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-واقع وآفاق-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة ام بواقي، الجزائر، (2023-2024).

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

المصرفية بلغت هي الأخرى مستوى عالياً، وأوصت بتحسين البنية التحتية للشبكات ومعالجة إشكاليات البرمجيات وتعزيز أمانها.

الفرع الثاني الدراسات باللغة الأجنبية:

الدراسة الأولى:

دراسة (Talebi & Khatibi Bardsiri, 2023) ، بعنوان "The Impact of Information Technology on Service Quality, Satisfaction, and Customer Relationship Management (Case Study: IT Organization Individuals)¹ :

تهدف هذه الدراسة الى تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة ورضا العملاء وتطوير علاقات العملاء وتقديم استراتيجيات ونماذج للمؤسسات لتحسين رضا العملاء وإقامة روابط أوثق معهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات تم استخدام 70 فرداً من مجال تكنولوجيا المعلومات لتقييم النموذج المقترح تم مقارنة النموذج المقترح مع ثلاث نماذج : (نموذج المعادلات الهيكلية والانحدار وشجرة القرار) ، وتوصلت الى اداء أفضل الى هذا النموذج.

2-الدراسة الثانية:

دراسة (Douifi&Gheribi, 2024) ، بعنوان "Digital Transformation and Its Impact on the Educational Service Quality at Algerian Universities: An Exploratory Study"².

تهدف هذه الدراسة الى تحديد الواقع الرقمي وتأثيره على الخدمة التعليمية في الجامعات الجزائرية،وزع الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من استاذة جامعين استخدم برنامج SPSS، والعديد من الاساليب الاحصائية لمعالجة البيانات وتوصلت هذه الدراسة الى ان التحول الرقمي في الجامعات الجزائرية يؤثر على جودة الخدمة التعليمية ويتحمل مسؤولية التغييرات الايجابية بنسبة 66.1% أما الباقي فيعزى الى متغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة.

¹HOJJAT TALEBI & AMID KHATIBI BARDSIRI, The Impact of Information Technology on Service Quality, Satisfaction, and Customer Relationship Management (Case Study : IT Organization Individuals) ، مقال علمي منشور ، ، إيران، 2023، Journal of Management Science & Engineering Research في .

² CHAFIKA DOUIFI & AHMED GHERIBI, Digital Transformation and Its Impact on the Educational Service Quality at Algerian Universities: An Exploratory Study، مقال علمي منشور في مجلة Beam Journal of EconomicStudies2024 ، الجزائر ،

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

المطلب الثاني: علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة، يخصص هذا المطلب لبيان موقع الدراسة الحالية منها، من خلال إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين كل دراسة من الدراسات المذكورة، تمهيدا لتحديد القيمة المضافة التي تقدمها هذه الدراسة في مجال البحث.

يستعرض هذا الفرع، من خلال جدول تلخيصي، أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية وكل دراسة من الدراسات السابقة المذكورة، سواء من حيث المتغيرات المعتمدة، أو المنهجية، أو البيئة الجغرافية والقطاع المدروس.

جدول رقم 03: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة	المعيار	وجه التشابه مع الدراسة الحالية	وجه الاختلاف عن الدراسة الحالية
عبد الوهاب الأوسي (2018) دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية	من حيث موضوع الدراسة والمنهج	تشابهت الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، واعتماد الاستبيان والمنهج التحليلي.	اختلفت عنها في كونها أجريت في القطاع المصرفي، كما اقتصر على الموظفين دون الزبائن.
صبار فتاوي (2018-2019) دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.	من حيث موضوع الدراسة والعينة	تشابهت الدراسة الحالية معها في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات، كما استخدمت الاستبيان لجمع البيانات.	اختلفت عنها في البيئة الجغرافية حيث أجريت الدراسة السابقة في سوريا بينما الدراسة الحالية في الجزائر، كما شملت موظفين وعملاء.
دراسة ديوش مليكة	من حيث	تشابه هذه الدراسة مع الدراسة	اختلفت عن الدراسة

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

الحالية في كونها أجريت على البنوك التجارية وليس مؤسسة اتصالات الجزائر، كما اقتصرَت العينة على الموظفين دون الزبائن.	الحالية في تناول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان لجمع البيانات، وتم التطبيق في بيئة جزائرية.	موضوع الدراسة والمنهج	(2021-2022) بعنوان: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية
اختلفت الدراسة الحالية في القطاع المدروس، إذ طبقت الدراسة السابقة في القطاع المصرفي بينما طبقت الدراسة الحالية في قطاع اتصالات الجزائر، كما اقتصرَت على الموظفين فقط.	تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اشتراكهما في متغيري تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، كما اعتمدتا على الاستبيان والمنهج الوصفي التحليلي.	من حيث المتغيرات واداة الدراسة	بن سعادة منية (2023-2024) جودة الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
اختلفت عن الدراسة الحالية بإضافة متغير إدارة علاقات العملاء، كما طبقت على منظمات أخرى.	تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، كما اهتمت بقياس رضا العملاء.	من حيث المتغيرات	Talebi & Khatibi(2023) The impact of Information Technology on Service Quality Satisfaction and Customer Relationship

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

Management.			
Douifi & Gheribi(2024) Digital Transformation and Its Impact on the Educational Service Quality	من حيث موضوع الدراسة والعينة	تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول أثر التكنولوجيا والتحول الرقمي على جودة الخدمة، واعتماد المنهج الوصفي التحليلي.	اختلفت في القطاع المدروس حيث طبقت على قطاع التعليم العالي، كما اقتصر على الأساتذة دون الطلبة.

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية

بناء على ما تم استعراضه من أوجه تشابه واختلاف، يبرز هذا الفرع أهم ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها، وما تمنحه من قيمة علمية وتطبيقية في مجال العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

تتمثل القيمة المضافة لهذه الدراسة أساسا في كونها طبقت على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، وهو ما يجعلها الدراسة الوحيدة من بين الدراسات المستعرضة التي تتناول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة داخل قطاع الاتصالات الجزائري تحديدا، باعتبار أن هذا القطاع يتميز بخصائص مغايرة عن القطاعات الأخرى (المصرفي والتعليمي) من حيث طبيعة الخدمة المقدمة ومستوى الاعتماد على التكنولوجيا في تقديمها، مما يكسب نتائج هذه الدراسة طابعا خصوصيا يخدم فهم واقع هذا القطاع بالذات.

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

خلاصة الفصل:

مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت من أهم العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، حيث تساهم في تسريع إنجاز العمليات، وتوفير المعلومات بدقة، وتحسين التواصل والاستجابة لاحتياجات الزبائن. كما أن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات ينعكس إيجاباً على أبعاد جودة الخدمة المختلفة، مثل الاعتمادية والاستجابة والأمان والملموسية، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا الزبائن وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة. وعليه فإن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعد علاقة إيجابية، إذ كلما زاد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وتحسن استخدامها ارتفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

مؤسسة اتصالات الجزائر

-فرع سكيكدة-

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري في الفصل الأول، ينتقل هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي. ويتم ذلك من خلال دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة. تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى تجسد المفاهيم النظرية في الواقع العملي. كما تسعى إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة. وتعتمد على جمع معطيات واقعية وتحليلها بطريقة علمية دقيقة. وقد تم اختيار المؤسسة لكونها تعتمد بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية الحديثة .

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة التطبيقية تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

نسعى من خلال هذا المبحث لعرض الدراسة الميدانية بإعطاء لمحة عن ميدان الدراسة والطريقة المعتمدة فيها وكذلك الأدوات المستخدمة في الجمع للوصول الى الأهداف المرجوة.

المطلب الأول: نظرة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر فرع - سكيكدة

يتناول هذا المطلب نظرة عامه حول مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة - وذلك من خلال التطرق الى نشأتها وتطورها التاريخي، والتعريف بالمؤسسة محل الدراسة وبيان طبيعة نشاطها مع عرض هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: نشأة المؤسسة وتطورها التاريخي

إن نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر جاء تزامنا مع الإصلاحات التي باشرتها الدولة الجزائرية منذ سنة 1990 لقطاع البريد والمواصلات، وذلك وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال⁴⁵.

وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، وقد جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات.

وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم والاستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا وظهور متعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية والمتمثلة في "بريد الجزائر" وثانيهما مكلف بالاتصالات والمتمثلة في "اتصالات الجزائر"، حيث تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال "spa" تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصال السلكية واللاسلكية بالجزائر، وقد تأسست وفق القرار 2000/03 المؤرخ في 5 أوت 2000 والذي نص على استقلالية قطاع البريد والمواصلات، فتم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر والتي تقع عليها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات الجزائر.

⁴⁵ / <http://www.algeriatelecom.dz>

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

الفرع الثاني: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة، إحدى الوحدات التابعة لمؤسسة اتصالات الجزائر، وتضم عدة وكالات تجارية على مستوى ولاية سكيكدة، من بينها الوكالة التجارية بعزابة والوكالة التجارية بالقل، والوكالة التجارية بزيغود يوسف، إضافة إلى الوكالة التجارية 20 أوت 1955 محل الدراسة التي باشرت نشاطها سنة 2006 بعد أن كانت عبارة عن نقطة بيع، وتقع بحي الممرات سكيكدة.

الفرع الثالث: مهام والخدمات الالكترونية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة

أولاً: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بعدة نشاطات ومنه⁴⁶:

- تركيب الشبكات والمراكز الكهربائية والهاتفية.
- استغلال خدمات الانترنت.
- تركيب وتصلح التجهيزات الكهربائية والالكترونية المهنية.
- التجارة بالجملة لكل المعدات والمواد المرتبطة بمجال الاتصالات.
- تركيب الشبكات ومعالجة اختلالاتها.
- تنمية وتطوير مشاريع الانترنت.
- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- تركيب وتوسيع الشبكة الهاتفية وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي.

ثانياً: الخدمات الالكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر

- طلب IDOOM FIBRE
- تفعيل خدمة الاليف البصرية
- البحث عن رقمي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

- طلب عبر الانترنت
- الدفع الالكتروني
- البحث عن وكالتي
- الإبلاغ عن عطب
- اختبروا سرعة الانترنت لديكم
- فضاء الزبون
- اختبار الاهلية-مودم XGS6PON
- بطاقات التعبئة المتضررة
- استمارة تحويل الخط الهاتفي
- الدفع الالكتروني
- الوكالة الافتراضية
- IDOOM MARKET
- WEEK6END BOOST
- فضاء الصحافة والاعلام
- فهرس التوصيل البيئي
- مواقيت عمل وكالتنا التجارية
- الاتصال بنا
- استبيانات رضا الزبائن
- نتائج استبيانات رضا الزبائن
- البيانات القانونية
- سياسية الجودة
- قائمة الشركات المقاصة
- سياسية حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع -سكيكدة

ويمكن شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة في التالي⁴⁷:

أ- الخلايا: وتوجد بجانب مكتب المدير وتتبع له مباشرة، وتتمثل في:

⁴⁷ مصلحة المستخدمين لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

- ديوان الشؤون القانونية والتأمينات: تعتبر الحماية القانونية للمؤسسة، حيث تحرص على تحصيل الديون المتعلقة بالمنازعات التجارية والحرص على متابعة قضايا المنازعات وعلى تنفيذ الأحكام والقرارات فيما يخص القضايا المتواجدة على مستوى العدالة، ومتابعة الحوادث التي تتسبب فيها أطراف خارجية والتي تمس بمصالح المؤسسة والحرص على متابعة أجزاء التأمين، كذلك المساهمة في مراقبة النفقات والعقود التي تبرمها المؤسسة مع أطراف خارجية والحرص على دراسة البنود القانونية.

- **خلية نظم المعلومات:** ومن مهامها إنجاز دراسات وتحليل لنظم المعلومات الخاصة بتطوير وتصميم آلية عمل البرمجيات في المؤسسة.
- **خلية الاتصال والعلاقات الخارجية:** تعتبر هذه الخلية الممثل الرسمي للإدارة مع الإعلام أو مختلف الإدارات الخارجية، ومن أولويتها التظاهرات الإعلامية الخاصة بالمؤسسة وكذلك كل المراسلات مع الإدارات الأخرى، وتحرص على إعطاء صورة جيدة لاتصالات الجزائر والوكالات التابعة لها.
- **خلية التقارير ومراقبة التسيير:** تقوم هذه الخلية بتقييم وتحليل النتائج من خلال المعطيات الخاصة من المصالح التقنية والتجارية، بالإضافة إلى اقتراح الحلول الممكنة من أجل تحقيق برنامج المشاريع السنوي للمؤسسة.

ب- دائرة الممتلكات والوسائل: وتضم=

- **مصلحة المشتريات:** وهي المسؤولة على عملية شراء جميع مستحقات المؤسسة بجميع مصالحها.
- **مصلحة تسيير الممتلكات:** تقوم هذه مصلحة بالسهر على تسوية عقود ممتلكات المؤسسة ومعالجة جميع التثبيات الموجودة بها، كما تقوم أيضا بتسيير المخزن،
- **مصلحة الإمداد:** تقوم بإعادة تهيئة المباني والوكالات الخاصة بالمؤسسة، وكذلك تسيير وصيانة واستخدام السيارات التابعة للمؤسسة.

ت- **دائرة المالية:** وتتكون من ثلاثة مصالح وهي: مصلحة المالية، مصلحة المحاسبية، مصلحة الخزينة، حيث تكون مهامهم مشتركة منها: إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات وميزانية العمل والقيام بمختلف الشؤون المحاسبية.

ث- **دائرة التقنية:** وتتكون هذه الدائرة من خمس مصالح وهي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

- مصلحة استغلال وصيانة الشبكة: تهتم بصيانة وتركيب الخطوط الهاتفية النحاسية.
- مصلحة صيانة وإنتاج التجهيزات: تهتم بصيانة وتركيب خطوط الهاتف والانترنت (ألياف بصرية).
- مصلحة التطوير: تهتم بتطوير التجهيزات والمنشآت الجديدة.
- مصلحة الهندسة والتخطيط: مهمتها السهر على تطوير وإعداد برامج تطوير وتوسيع الشبكة والمؤسسة.
- مصلحة شبكة المؤسسات: تتولى السهر على مختلف الخدمات المقدمة لصالح المؤسسات والإدارات، وهي مكلفة بكل ما يتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
- مديرية البنى الجديدة: تعتمد على بناء الغرف الهاتفية وقنوات لتوصيل الأسلاك الهاتفية للزبون.

ج- دائرة الموارد البشرية: وتضم المصالح التالية:

- مصلحة التكوين: وتتولى القيام بتنظيم وإعداد برامج للتكوين والعمل على تنفيذها، ومتابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين.
- مصلحة العلاقات الاجتماعية والمهنية: وتتمثل مهامها في متابعة ملفات العمل من حيث الراتب والتغيرات المختلفة في الخبرة العملية للعامل وإعداد ملفات العمال الجدد والمحاليين على التقاعد، كذلك مراقبة الشؤون الاجتماعية لعمال المؤسسة مثل السلفيات.
- مصلحة تسيير المهن: وتتمثل مهامها في التسيير الإداري للمستخدمين ومتابعة أجورهم، وكذلك تسيير أنظمة المكافآت والتحفيزات.

ح- الدائرة التجارية: وتتولى تنظيم وتسيير مبيعات المؤسسة، وتتكون من ثلاثة مصالح وهي:

1. مصلحة الزبائن: ومن مهامها استقبال وتوجيه الزبائن والهز على إرضائهم ومتابعة شكاويهم.
2. مصلحة المبيعات: وتتمثل مهامها في القيام بعرض وتقديم الخدمات، والعمل على تحقيق أكبر قدر من المبيعات.
3. مصلحة التحصيل: وتتولى إعداد الفواتير وتحصيل مبالغها، بالإضافة إلى تحصيل المستحقات والديون.

المطلب الثاني: الطريقة المستخدمة في الدراسة

سنناول في هذا المطلب الطريقة المتبعة في انجاز هذه الدراسة ومتغيراتها، والمهز المعتمد فيها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة.

اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الشامل، حيث شمل البحث جميع أفراد مجتمع الدراسة المتمثل في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة والبالغ عددهم 58 عاملاً.

الفرع الثاني: منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن بمؤسسة اتصالات الجزائر بسكيكدة، واستخدم المنهج التحليلي بهدف تحليل العلاقة بينهما.

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

لمعالجة الدراسة وتحقيق أهدافها تم وضع نموذج افتراضي يتضمن ما يلي:

1- المتغير المستقل: ويتمثل في متغير "تكنولوجيا المعلومات"، وتم تقسيمه إلى الأبعاد التالية: الأجهزة، الشبكات، البرمجيات، الأفراد.

2- المتغير التابع: ويتمثل في متغير "جودة الخدمة المقدمة للزبائن"، ويضم 08 عبارات مناسبة لقياسه.

3- المتغيرات الشخصية: وتتمثل في متغيرات الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الأقدمية المهنية.

المطلب الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

في هذا المطلب سنحدد الأدوات المعتمدة في جمع بيانات الدراسة أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجتها وتحليلها.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

من أجل إجراء الدراسة الميدانية لابد على الباحث من الاستعانة بوسائل تساعد وتمكنه من الوصول إلى المعلومات المطلوبة وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1- أداة الاستبيان (الاستمارة): يعتبر أحد أهم الأدوات التي تختص بجمع البيانات الأولية، هو نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

أو موقف، ويتم تنفيذ الاستبيان أما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن يرسل الى المبحوثين عن طريق البريد، ولقد شمل الاستبيان القسمين الرئيسيين التاليين:

القسم الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لمجتمع الدراسة (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الاقدمية المهنية).

القسم الثاني: يتعلق بمحاور الدراسة، حيث ينقسم الى محورين:

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل (واقع تكنولوجيا المعلومات في اتصالات الجزائر) ويضم 04 أبعاد بمجموع 16 عبارة مقسمة كما يلي:

البعد الأول: الأجهزة، ويحتوي على عبارات من 01 الى 04.

البعد الثاني: البرمجيات، ويحتوي على العبارات من 05 الى 08.

البعد الثالث: الشبكات، ويحتوي على العبارات من 09 الى 12.

البعد الرابع: الأفراد، ويحتوي على العبارات من 12 الى 16.

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع (جودة الخدمة المقدمة للزبائن)، ويضم 08 عبارات من 17 الى 24.

وقد تم توزيع الاستبيان على كل أفراد مجتمع بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

والجدول الموالي يوضح كيفية توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (04): توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	عدد الاستبيانات غير صالحة للتحليل	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	عدد الاستبيانات النهائية
58	53	05	3	50	50
%100	%91,38	%8,62	%5,17	%86,20	%100

المصدر: من إعداد الطالبة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): مقياس ليكرث الخماسي.

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

المصدر: من إعداد الطالبة.

2- أداة الملاحظة: تعد أداة هامة في جمع المعلومات، إذ تعتمد على حواس الباحث وقدرته على ترجمة ما يلاحظه من وقائع وأحداث الى عبارات ذات معاني ودلالات، وقد استخدمت كأداة مساعدة أثناء توزيع الاستبيانات على أفراد مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة ومن خلالها رأينا توفر أجهزة حديثة وشبكات اتصال متطورة ووسائل رقمية تساعد على تسهيل العمل وتحسين الأداء. كما لوحظ وجود كفاءات وإطارات مؤهلة تستغل التكنولوجيا الحديثة من اجل تقديم خدمات ذات جودة أفضل للزبائن.

الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات

تم اللجوء في تحليل البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان الى استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهو من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة لبيانات وتحليلها في مجالات متعددة كما تم اللجوء الى أدوات الإحصاء الوصفي والاستدلالي:

1 _ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

- **مقاييس الإحصاء الوصفي:** وذلك لوصف مجتمع الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات لوصف الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة في الاستبيان.

- **معامل الارتباط بيرسون:** لقياس الصدق البنائي لأداة الدراسة.

- **معامل الفا كرونباخ:** وذلك لاختبار ثبات أداة الدراسة من خلال قياس درجة الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الاستبيان.

- **الانحدار الخطي البسيط:** لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على التابع.

- **اختبار التوزيع الطبيعي:** لتحقيق من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

- اختبار كولموجوروف-سميرنوف: للتأكد من اعتمادية البيانات أي التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، بالشكل الذي يمكن من تطبيق الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية. يحسب بنسبة لجميع محاور الدراسة ككل، إذا كان التوزيع طبيعي يكون مستوى المعنوية أكبر من 0,05. للتأكد من اعتمادية البيانات أي التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، بالشكل الذي يمكن من تطبيق الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية. يحسب بنسبة لجميع محاور الدراسة ككل، إذا كان التوزيع طبيعي يكون مستوى المعنوية أكبر من 0,05.

اختبار F و T : لاختبار الفرضية الرئيسية واختبار الفرضيات الفرعية.

اختبار T العينتين مستقلتين: لاختبار الفروق عند مستوى ثقة ($\alpha \leq 0,05$) الخاصة بمتغير الجنس.

-تحليل التباين الأحادي: لاختبار الفروق عند مستوى ثقة ($\alpha \leq 0,05$) الخاصة بباقي المتغيرات الشخصية.

ولتجسيد قيم المتوسط الحسابي في أي فئة تم إيجاد طول المدى: 5-1=4 ثم قسم المدى على عدد الفئات 4/5=0,8 ثم إضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس 1و ذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة (1,8=0,8+1) وهكذا أصبح طول الفئة كالآتي:

الجدول رقم (06): درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي.

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكارث الخماسي	درجة التقدير
[1.80-1.00]	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
[1.80-2.60]	غير موافق	ضعيف
[2.60-3.40]	محايد	متوسط
[3.40-4.20]	موافق	مرتفع
[4.20-5.00]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة.

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

أولاً: صدق أداة الدراسة.

يقصد به هو التأكد فيما إذا كانت أداة القياس فعلا تقيس ما تهدف لقياسه، ويتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والصدق البنائي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

1- الصدق الظاهري:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان تم عرضه على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الموضحين في الملحق رقم (03) والذين تم الأخذ بملاحظاتهم وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء تعديلات المطلوبة بما يحقق التوازن بين مضامين الاستبيان في فقراته.

2-الصدق البنائي (صدق الاتساق الداخلي):

لقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة والبعد الذي ينتمي إليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

2-1/ قياس صدق الاتساق لعبارات المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات)

2-1-1/ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول الأجهزة

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (07) قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأجهزة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	تمتلك المؤسسة عددا كافيا من أجهزة ومعدات الاعلام الالي	0,853**	0,000
20	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة توفر معالجة سريعة للبيانات	0,887**	0,000
30	يتم صيانة الأجهزة والمعدات بصفة دورية	0,774**	0,000
04	يوجد لدى المؤسسة الأجهزة اللازمة لتخزين المعلومات	0,840**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأجهزة تراوحت ما بين 0,774 و 0,887 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

2-1-2/ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني البرمجيات

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (08) قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات البرمجيات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	تعتمد في عملك على برامج حديثة	0,884**	0,000
20	لديك القدرة على التعامل مع مختلف البرمجيات	0,861**	0,000
30	تتميز البرامج المتاحة لديك في تقليل الوقت والجهد	0,707**	0,000
40	تتعامل مع برامج تساعد على الاتصال مع مختلف المصالح	0,818**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات البرمجيات تراوحت ما بين 0,707 و 0,884 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2-1-3/ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث الشبكات

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (09) قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الشبكات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	ترتبط المؤسسة بشبكة اتصال خاصة	0,912**	0,000
20	تتوفر لدى المؤسسة اتصال بالإنترنت	0,732**	0,000
30	تمتلك المؤسسة موقع الكتروني	0,820**	0,000
40	تساعد الشبكة الخارجية في تقديم الخدمات للزبائن بكفاءة وسهولة	0,806**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الشبكات تراوحت ما بين 0,732 و 0,912 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2-1-4/ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع الأفراد

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (10) قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأفراد

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	لدى المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات	0,823**	0,000
20	تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في استخدام تكنولوجيا المعلومات	0,867**	0,000
30	تتناسب معارفي ومهاراتي في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لي	0,850**	0,000
40	أتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	0,768**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأفراد تراوحت ما بين 0,768 و 0,867 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2-1-5/ إجمالي محور تكنولوجيا المعلومات:

الجدول رقم (11) قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات إجمالي محور تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	الأجهزة	0,921**	0,000
20	البرمجيات	0,891**	0,000
30	الشبكات	0,876**	0,000
40	الأفراد	0,853**	0,000

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات تراوحت ما بين 0,853 و 0,921 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2-2/ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (جودة الخدمة المقدمة للزبائن)

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (12) قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات جودة الخدمة المقدمة للزبائن

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	مكاتب وأجهزة المؤسسة مجهزة بوسائل حديثة لتقديم الخدمات	0,872**	0,000
20	خدمات المؤسسة منظمة وواضحة للزبائن	0,743**	0,000
30	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن	0,711**	0,000
40	يتم حل مشاكل الزبائن بسرعة وفعالية	0,653**	0,000
05	تتميز خدمات المؤسسة بالدقة والموثوقية	0,902**	0,000
06	الموظفون يلتزمون بتنفيذ الخدمات حسب المعايير المطلوبة	0,637**	0,000
07	اتصالات الجزائر تفهم احتياجات كل زبون بشكل واضح	0,851**	0,000
08	الخدمات المقدمة تراعي احتياجات كل زبون	0,846**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات محور جودة الخدمة المقدمة للزبائن تراوحت ما بين 0,637 و 0,902 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2-3/ قياس صدق الاتساق لإجمالي محاور الدراسة

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

الجدول رقم (13) قياس صدق الاتساق الداخلي الإجمالي لمحاور الدراسة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	تكنولوجيا المعلومات	0,992**	0,000
20	جودة الخدمة المقدمة للزبائن	0,841**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لإجمالي محاور الدراسة تراوحت 0,841 و 0,992 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

هو أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبيان على نفس مجتمع الدراسة في نفس الظروف، ولغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي ثم استخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ الذي يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات النموذج، وذلك بتطبيقه على جميع أسئلة الدراسة باستثناء أسئلة الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح ما بين الصفر والواحد الصحيح.

الجدول الموالي يوضح معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة، بالإضافة إلى معامل الثبات الكلي.

جدول رقم (14): معامل ألفا كرونباخ لكل محور

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الأجهزة	04	0,854
البرمجيات	04	0,831
الشبكات	04	0,806
الأفراد	04	0,838
تكنولوجيا المعلومات		0,939
جودة الخدمة المقدمة للزبائن		0,905
المجموع	24	0,954

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

من خلال الجدول أعلاه وباعتماد على النتائج المحصل عليها نلاحظ بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمختلف المحاور تجاوز 60% وهي تتراوح بين 0,806 و 0,939 وهي قيمة مرتفعة، في حين أن القيمة الإجمالية لمعامل ألفا كرونباخ هي 0,954 وهي قيمة مرتفعة كذلك، وهذا يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات التي تضمنتها الاستبانة.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي

يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

جدول (15) التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Kolmogorov-smirnov			
المحاور	قيمة Z	Sig*	نتيجة الاختبار
جميع محاور الدراسة	0.994	0,276	تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) يقدر ب 0,276 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وبالتالي، فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

خصص هذا المبحث لعرض وتحليل البيانات المجمعة من افراد مجتمع الدراسة ومناقشة نتائجها، من خلال دراسة الخصائص الشخصية للمبحوثين وتحليل اتجاهاتهم نحو محاور الدراسة، ثم اختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية للتحقق من طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل الاستبيان

سيتم خلال هذا المطلب التطرق الى تحليل كل محاور الاستبيان، وهذا بالاعتماد على (التكرارات والنسب المئوية) لتحليل المتغيرات الشخصية لمجتمع الدراسة والوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف أبعاد الدراسة.

الفرع الأول: تحليل المتغيرات الشخصية.

من اجل تحليل محور خصائص مجتمع الدراسة تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات (الجنس والسن والمؤهل العلمي والمنصب الوظيفي والاقدمية المهنية) كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

أولاً: متغير الجنس:

الجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

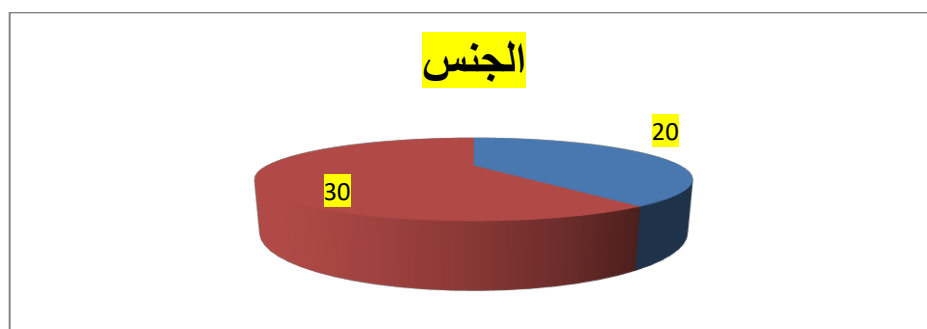
جدول رقم (16) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	20	40%
أنثى	30	60%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من الجدول رقم (15) أن أغلبية مجتمع الدراسة هم من فئة الإناث بنسبة 60%، ثم تليها فئة الذكور وذلك بنسبة 40%، وهذا راجع إلى طبيعة التوزيع الوظيفي داخل المؤسسة.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



ثانياً: متغير العمر

الجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر

جدول رقم (17) توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	7	14%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	19	38%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	17	34%
من 50 إلى أقل من 60 سنة	7	14%

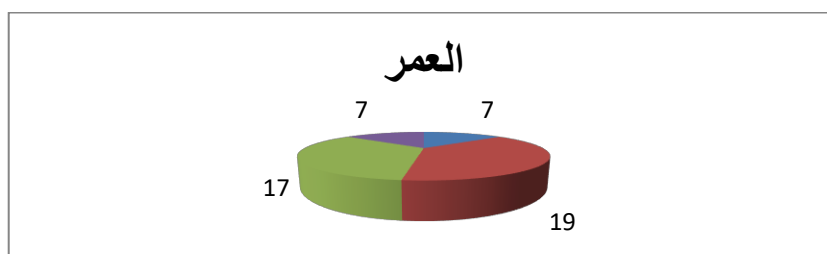
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

من 60 سنة فما فوق	0	0%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية مجتمع الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 38%، ثم تليها نسبة الأفراد الذين أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة وذلك بنسبة 34%، وفي الأخير تأتي نسبة الأفراد الذين أعمارهم أقل من 30 سنة ومن 50 إلى أقل من 60 سنة بنسبة متساوية قدرها 14%، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تأخذ ضمن أولوياتها توظيف فئة الشباب

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



ثالثا: متغير المؤهل العلمي:

الجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (18) توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
4%	2	ثانوي أو أقل
86%	43	جامعي
10%	5	دراسات عليا
100%	50	المجموع

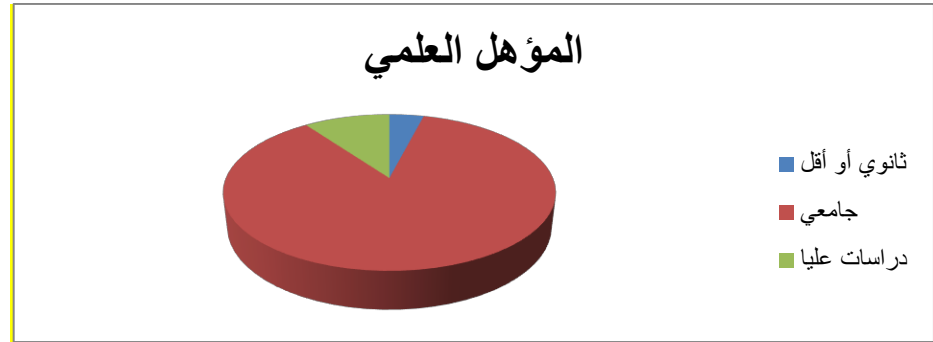
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول السابق يتضح أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة متحصلين على شهادات جامعية بنسبة 86%، ثم تليها نسبة الأفراد المتحصلين على دراسات عليا بنسبة 10%، وفي الأخير تأتي نسبة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

4% من الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل، وهذا راجع إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تشترط في الغالب المستوى الجامعي في توظيف إطاراتها.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



رابعاً: متغير المنصب الوظيفي:

الجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي:

جدول رقم (19) توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة
إطار	36	72%
عون تحكم	6	12%
عون تنفيذ	8	16%
المجموع	50	100%

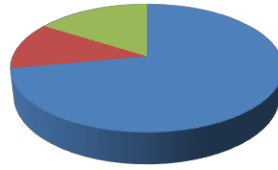
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية مجتمع الدراسة هم إطارات بنسبة 72%، ثم تليها نسبة الأفراد الذين يندرجون ضمن وظيفة عون تنفيذ وذلك بنسبة 16%، ثم تليها نسبة 12% من الأفراد الذين يندرجون ضمن وظيفة عون تحكم، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الإطارات في تسير نشاطاتها.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

المنصب الوظيفي



خامسا: متغير الأقدمية المهنية:

الجدول التالي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية

جدول رقم (20) توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية

الأقدمية المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	20%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	16%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	16	32%
من 15 إلى أقل من 20 سنة	5	10%
أكثر من 20 سنة	11	22%
المجموع	50	100%

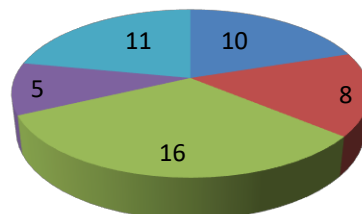
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية مجتمع الدراسة لديهم أقدمية في العمل من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 32%، ثم تليها نسبة الأفراد الذين لديهم أقدمية أكثر من 20 سنة وذلك بنسبة 22%، ثم تليها نسبة 20% من الأفراد الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات، تأتي بعد ذلك نسبة 16% من الأفراد الذين لديهم أقدمية من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وفي الأخير تأتي نسبة الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل من 15 إلى أقل من 20 سنة بنسبة 10%، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على موظفين ذوي خبرة مهنية معتبرة.

يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

الأقدمية المهنية



الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاور الدراسة.

سيتم في هذا العنصر التطرق الى تحليل اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة كلا من المحورين وذلك بالاعتماد على حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

أولاً: نتائج تحليل بعد الأجهزة

يمكن تلخيص عبارات الأجهزة فيما يلي:

جدول رقم (21): الوسط الحسابي لعبارات الأجهزة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تمتلك المؤسسة عددا كافيا من أجهزة ومعدات الاعلام الالي	3,98	,9580	مرتفع	2
2	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة توفر معالجة سريعة للبيانات	4,04	,8320	مرتفع	1
3	يتم صيانة الأجهزة والمعدات بصفة دورية	3,70	,9940	مرتفع	4
4	يوجد لدى المؤسسة الأجهزة اللازمة لتخزين المعلومات	3,92	,8760	مرتفع	3
الإجمالي	الأجهزة	3,91	,7650	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات الأجهزة والتي جاءت كما يلي:

1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (2) يساوي 4.04 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,91 وانحراف معياري 0,832، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن الأجهزة المتوفرة في المؤسسة توفر معالجة سريعة للبيانات.

2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1) يساوي 3,98 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,91 وانحراف معياري 0,958، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك عددا كافيا من أجهزة ومعدات الإعلام الآلي.

3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (4) يساوي 3,92 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,91 وانحراف معياري 0,876، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة يوجد لديها الأجهزة اللازمة لتخزين المعلومات.

4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (3) يساوي 3,70 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,91 وانحراف معياري 0,994، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تعمل على صيانة الأجهزة والمعدات بصفة دورية.

ثانيا: نتائج تحليل بعد البرمجيات

يمكن تلخيص عبارات البرمجيات فيما يلي:

جدول رقم (22): الوسط الحسابي لعبارات البرمجيات

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
2	مرتفع	,8560	3,96	تعتمد في عملك على برامج حديثة	1
4	مرتفع	,8220	3,76	لديك القدرة على التعامل مع مختلف البرمجيات	2
1	مرتفع	,5880	3,98	تتميز البرامج المتاحة لديك في تقليل الوقت والجهد	3
3	مرتفع	,9690	3,86	تتعامل مع برامج تساعد على الاتصال مع مختلف المصالح	4
	مرتفع	,6680	3,89	البرمجيات	الإجمالي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات البرمجيات والتي جاءت كما يلي:

1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (3) يساوي 3,98 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,89 وانحراف معياري 0,588، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن البرامج المتاحة في المؤسسة تتميز في تقليل الوقت والجهد.

2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1) يساوي 3,96 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,89 وانحراف معياري 0,856، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن العامل يعتمد على برامج حديثة في عمله.

3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (4) يساوي 3,86 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,89 وانحراف معياري 0,969، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن العامل يتعامل مع برامج تساعد على الاتصال مع مختلف المصالح.

4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (2) يساوي 3,76 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,89 وانحراف معياري 0,822، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن العامل لديه القدرة على التعامل مع مختلف البرمجيات.

ثالثا: نتائج تحليل بعد الشبكات

يمكن تلخيص عبارات الشبكات فيما يلي:

جدول رقم (23): الوسط الحسابي لعبارات الشبكات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	ترتبط المؤسسة بشبكة اتصال خاصة	4,16	,8880	مرتفع	2
2	تتوفر لدى المؤسسة اتصال بالإنترنت	3,64	1,208	مرتفع	4
3	تمتلك المؤسسة موقع الكتروني	4,34	,7170	مرتفع جدا	1
4	تساعد الشبكة الخارجية في تقديم الخدمات للزبائن بكفاءة وسهولة	4,12	,8480	مرتفع	3
الإجمالي	الشبكات	4,06	,7410	مرتفع	

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات الشبكات والتي جاءت كما يلي:

1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (3) يساوي 4,34 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 4,06 وانحراف معياري 0,717، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك موقع الكتروني.

2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1) يساوي 4,16 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 4,06 وانحراف معياري 0,888، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة ترتبط بشبكة اتصال خاصة.

3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (4) يساوي 4,12 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 4,06 وانحراف معياري 0,848، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن الشبكة الخارجية تساعد في تقديم الخدمات للزبائن بكفاءة وسهولة.

4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (2) يساوي 3,64 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 4,06 وانحراف معياري 1,208، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تتوفر لديها اتصال بالإنترنت.

رابعاً: نتائج تحليل بعد الأفراد

يمكن تلخيص عبارات الأفراد فيما يلي:

جدول رقم (24): الوسط الحسابي لعبارات الأفراد

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	لدى المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات	4,06	,9560	مرتفع	1
2	تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في استخدام تكنولوجيا المعلومات	3,70	1,129	مرتفع	3
3	تتناسب معارفي ومهاراتي في مجال تكنولوجيا	3,88	,8720	مرتفع	2

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

				المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة لي	
4	أتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	4,06	,6820	مرتفع	1
الإجمالي	الأفراد	3,92	,7580	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات الأفراد والتي جاءت كما يلي:

1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1) (4) يساوي 4,06 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,92 وانحراف معياري 0,956 و 0,682 على الترتيب، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة لديها مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وأن العامل يتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (3) يساوي 3,88 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,92 وانحراف معياري 0,872، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن معارف ومهارات العامل في مجال تكنولوجيا المعلومات تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة إليه.

3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (2) يساوي 3,70 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,92 وانحراف معياري 1,129، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تقوم بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة للزبائن

يمكن تلخيص عبارات جودة الخدمة المقدمة للزبائن فيما يلي:

جدول رقم (25): الوسط الحسابي لعبارات جودة الخدمة المقدمة للزبائن

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	مكاتب وأجهزة المؤسسة مجهزة بوسائل حديثة لتقديم الخدمات	3,94	,7390	مرتفع	2
2	خدمات المؤسسة منظمة وواضحة للزبائن	3,90	,8860	مرتفع	4
3	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن	3,74	,7500	مرتفع	6

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

4	يتم حل مشاكل الزبائن بسرعة وفعالية	3,64	,8510	مرتفع	7
5	تتميز خدمات المؤسسة بالدقة والموثوقية	3,86	,8800	مرتفع	5
6	الموظفون يلتزمون بتنفيذ الخدمات حسب المعايير المطلوبة	4,04	,6040	مرتفع	1
7	اتصالات الجزائر تفهم احتياجات كل زبون بشكل واضح	3,92	,9220	مرتفع	3
8	الخدمات المقدمة تراعي احتياجات كل زبون	4,04	,7270	مرتفع	1
الإجمالي	جودة الخدمة المقدمة للزبائن	3,88	,6210	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات **جودة الخدمة المقدمة للزبائن** والتي جاءت كما يلي:

1-المتوسط الحسابي للعبارة رقم (6) (8) يساوي 4,04 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,604 و0,727 على الترتيب، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن الموظفون يلتزمون بتنفيذ الخدمات حسب المعايير المطلوبة وأن الخدمات المقدمة تراعي احتياجات كل زبون.

2-المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1) يساوي 3,94 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,739، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن مكاتب وأجهزة المؤسسة مجهزة بوسائل حديثة لتقديم الخدمات.

3-المتوسط الحسابي للعبارة رقم (7) يساوي 3,92 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,922، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن اتصالات الجزائر تفهم احتياجات كل زبون بشكل واضح.

4-المتوسط الحسابي للعبارة رقم (2) يساوي 3,90 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,886، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن خدمات المؤسسة منظمة وواضحة للزبائن.

5-المتوسط الحسابي للعبارة رقم (5) يساوي 3,86 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,880، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن خدمات المؤسسة تتميز بالدقة والموثوقية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

6- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (3) يساوي 3,74 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,750، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تستجيب بسرعة لطلبات الزبائن.

7- المتوسط الحسابي للعبارة رقم (4) يساوي 3,64 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي وبالبالغ 3,88 وانحراف معياري 0,851، وهذا ما يبين درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد مجتمع الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تقوم بحل مشاكل الزبائن بسرعة وفعالية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا المطلب اختيار فرضيات الدراسة للتحقق من مدى صحتها من خلال اختبار الفرضيات الفرعية أولا ثم الفرضية الرئيسية ثانيا اعتمادا على النتائج الإحصائية المتوصل إليها.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

أولا: اختبار الفرضية الأولى:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الأجهزة ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

الجدول (26): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد الأجهزة ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الأولى	0.527	5,914	0.000	0.649	0.421	34,972

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (25) العلاقة بين بعد الأجهزة ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة حيث أظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين بعد الأجهزة ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة حيث بلغ معامل الارتباط (0,649) عند مستوى دلالة 0,000 أقل من 0,05 ومعامل تحديد (0,421) أي ما قيمته (42,1%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن عن التغير في مستوى أهمية بعد الأجهزة، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,527) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية بعد الأجهزة يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن وما يبين معنوية هذه العلاقة قيمة F (34,972) وقيمة T (5,914) عند

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

مستوى معنوية أقل من 0,05، وبتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الأجهزة وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد البرمجيات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

الجدول (27): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد البرمجيات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الثانية	0,595	5,766	0,000	0,640	0,409	33,244

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (26) العلاقة بين بعد البرمجيات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين بعد البرمجيات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة حيث بلغ معامل الارتباط (0,640) عند مستوى دلالة 0,000 أقل من 0,05 ومعامل تحديد (0,409) أي ما قيمته (40,9%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن ناتج عن التغير في مستوى أهمية بعد البرمجيات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,595) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية بعد البرمجيات يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن وما يبين معنوية هذه العلاقة قيمة F (33,244) وقيمة T (5,766) عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وبتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد البرمجيات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الشبكات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

الجدول (28): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد الشبكات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الثالثة	0,551	6,056	0,000	0,658	0,433	36,680

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (27) العلاقة بين بعد الشبكات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين بعد الشبكات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة حيث بلغ معامل الارتباط (0,658) عند مستوى دلالة 0,000 أقل من 0,05 ومعامل تحديد (0,433) أي ما قيمته (43,3%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن ناتج عن التغير في مستوى أهمية بعد الشبكات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,551) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية بعد الشبكات يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن وما يبين معنوية هذه العلاقة قيمة F (36,680) وقيمة T (6,056) عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الشبكات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

رابعاً: اختبار الفرضية الرابعة:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الموارد البشرية ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

الجدول (29): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين بعد الموارد البشرية ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الرابعة	0,618	7,957	0,000	0,754	0,569	63,310

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (28) العلاقة بين بعد الموارد البشرية ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين بعد الموارد البشرية ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة حيث بلغ معامل الارتباط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

(0,754) عند مستوى دلالة 0,000 أقل من 0,05 ومعامل تحديد (0,569) أي ما قيمته (56,9%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن ناتج عن التغير في مستوى أهمية بعد الموارد البشرية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,618) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية بعد الموارد البشرية يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن وما يبين معنوية هذه العلاقة قيمة F (63,310) وقيمة T (7,957) عند مستوى معنوية أقل من 0,05، **وبتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة** والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

خامسا: اختبار الفرضية الخامسة:

-لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى المتغيرات الديمغرافية.

1.الجنس:

الجدول رقم (30) اختبار T في حالة عينتين مستقلتين

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
ذكر	20	3,88	0,841	-0,462	0,646
أنثى	30	3,96	0,426		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي للإناث بلغ قيمة 3.96 وانحراف معياري 0.426 وهو أعلى من المتوسط الحسابي للذكور البالغ 3,88 وانحراف معياري 0,841، كما جاءت نتيجة اختبار $T = -0,462$ بمستوى معنوية 0,646 وهو أكبر من 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى متغير الجنس.

2.العمر:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

جدول رقم (31) اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0651,	3	355,0	0,920	0,439
داخل المجموعات	17,750	46	86,30		
المجموع	18,815	49			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0,439 وهي أكبر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى متغير العمر.

3. المؤهل العلمي:

جدول رقم (32) اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0,118	2	059,0	0,148	0,863
داخل المجموعات	18,697	47	98,30		
المجموع	18,815	49			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0,863 وهي أكبر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

4. المنصب الوظيفي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

جدول رقم (33) اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار المنصب الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2,498	2	1,249	3,598	0,035
داخل المجموعات	16,317	47	47,30		
المجموع	18,815	49			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0,035 وهي أقل من 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على أنه: توجد هناك فروق في إجابات أفراد العينة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى متغير المنصب الوظيفي.

المقارنات المتعددة:

الجدول رقم (34) المقارنات المتعددة (Multiple Comparisons)

الفرق بين المتوسطات	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ
إطار		0.64375*	-0.14167
عون تحكم	-0.64375*		-0.78542*
عون تنفيذ	0.14167	0.78542*	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول ظهور فروق ذات دلالة معنوية بمستوى 0,05 بين متوسطات المنصب الوظيفي التالية (إطار - عون تحكم)، (عون تنفيذ - عون تحكم)، والبالغة عليه علامة * على فروق المتوسطات، أما قيمة sig كانت (0,017) وهي أقل من 0,05، في حين أن الاختلاف في باقي المناصب الوظيفية والمتمثلة في (إطار - عون تنفيذ) كان غير معنوي وهذا ما توضحه قيمة 0,541sig والتي كانت أكبر من 0,05.

5.الأقدمية المهنية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

جدول رقم (35) اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الأقدمية المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7151,	4	429,0	1,129	0,355
داخل المجموعات	17,100	45	80,30		
المجموع	18,815	49			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0,355 وهي أكبر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة المدروسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى الى متغير الأقدمية المهنية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

الجدول (36): نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

المحور	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة
الفرضية الرئيسية	0,792	0,627	18,873	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول رقم (35) العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ووجود الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة حيث بلغ معامل الارتباط (0,792) عند مستوى دلالة 0,000 أقل من 0,05 ومعامل تحديد (0,627) أي ما قيمته (62,7%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبائن ناتج عن التغير في مستوى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وما يبين معنوية هذه العلاقة قيمة F (18,873) عند مستوى معنوية أقل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

من 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

الفرع الأول: مناقشة الفرضية الرئيسية في ضوء الدراسات السابقة:

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

أولاً: مناقشة الفرضية الرئيسية:

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن، إذ بلغ معامل الارتباط ($R = 0.792$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.627$)، بمعنى أن 62.7% من التغيرات في جودة الخدمة تُفسّر باستخدام تكنولوجيا المعلومات، عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000 > 0.05$). وتتفق هذه النتيجة مع:

- دراسة ديدوش هاجرة (2021-2022) التي أثبتت أن التطورات في تكنولوجيا المعلومات أحدثت نقلة نوعية في تحسين الخدمات عبر الصيرفة الإلكترونية.
- دراسة بن سعادة مفيدة (2023-2024) التي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية بمستوى استخدام مرتفع للمتغيرين.
- دراسة تيناوي (2018-2019) في شركات الاتصالات السورية التي أثبتت وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة.
- دراسة KHATIBIBARDSIRI&TALEBI (2023) التي أكدت التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة ورضا العملاء.

غير أن الدراسة الحالية تتميز بارتفاع معامل التحديد (62.7%) مقارنة بما هو شائع في الأدبيات، مما يُشير إلى أن السياق الاتصالي لمؤسسة اتصالات الجزائر يُعزز هذه العلاقة نظراً لطبيعتها التكنولوجية بالأساس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

ثانياً: مناقشة الفرضيات الفرعية:

- **بعد الأجهزة** ($R = 0.649 / R^2 = 0.421$) أثبتت الدراسة أن الأجهزة تُفسّر 42.1% من التغير في جودة الخدمة. وهذا يتسق مع ما ذهبت إليه دراسة بن سعادة مفيدة التي أكدت ضرورة تحسين البنية التحتية المادية للمؤسسات. كما أن المتوسط الحسابي المرتفع للبعد (3.91) يدل على اقتناع الموظفين بكفاءة الأجهزة المتاحة، مما ينعكس إيجاباً على الخدمة المقدمة.
- **بعد البرمجيات** ($R = 0.640 / R^2 = 0.409$) تُفسّر البرمجيات 40.9% من التغيرات في جودة الخدمة. وهذا يتوافق مع توصيات دراسة ديدوش هاجرة بمعالجة إشكاليات البرمجيات وتعزيز أمانها. لكن تجدر الإشارة إلى أن هذا البعد حقق أدنى قيمة ارتباط بين الأبعاد الأربعة، مما قد يعني وجود نقص في تحديث البرمجيات أو صعوبة في التعامل معها لدى بعض الموظفين.
- **بعد الشبكات** ($R = 0.658 / R^2 = 0.433$) تُفسّر الشبكات 43.3% من التغير في جودة الخدمة، وهو أعلى من بُعدي الأجهزة والبرمجيات. وهذا منطقي في قطاع الاتصالات تحديداً، إذ تُشكّل الشبكات العمود الفقري للنشاط. وقد جاء المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.06) الأعلى بين جميع الأبعاد، ما يُجسّد تميّز المؤسسة في بنيتها الشبكية.
- **بعد الموارد البشرية** ($R = 0.754 / R^2 = 0.569$) يُعدّ هذا البعد الأقوى تأثيراً، إذ يُفسّر 56.9% من التغير في جودة الخدمة، وهو الأعلى بين الفرضيات الفرعية الأربعة. وتتوافق هذه النتيجة مع ما أكدّه الألوّسي (2018) من وجود ارتباط قوي بين الكفاءات البشرية وجودة الخدمة المصرفية. كما تتسجم مع دراسة GHERIBI&MDOUIFI (2022) التي أشارت إلى أن العنصر البشري يتحمل مسؤولية التغيرات الإيجابية بنسبة 66.1%.

ثالثاً: مناقشة الفرضية المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية:

أثبتت الدراسة غياب فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والأقدمية المهنية، وهو ما يتوافق مع معظم الدراسات السابقة التي خلصت إلى أن تصورات الموظفين نحو تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة متجانسة بصرف النظر عن خصائصهم الشخصية. غير أن المنصب الوظيفي شكّل استثناءً إحصائياً ($Sig = 0.035$)، وتبيّن وجود فروق بين الإطارات وأعوان التحكم، وبين أعوان التنفيذ وأعوان التحكم. ويُعزى ذلك على الأرجح إلى تفاوت درجة التعامل مع التكنولوجيا بين هذه الفئات، مما يُوصي بضرورة تكثيف التدريب لدى أعوان التحكم تحديداً.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع سكيكدة

خلاصة

لقد تناولنا في هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة من خلال تطبيقها على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة، بهدف الكشف عن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن.

واعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الشامل، حيث شملت جميع العاملين بالمؤسسة والبالغ عددهم 58 عاملا، وتم استرجاع 53 استبياناً منهم 50 صالحاً للتحليل الإحصائي، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد توصلت الدراسة الى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.

خاتمة

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصراً أساسياً في تحسين أداء المؤسسات الخدمية وتعزيز قدرتها على استجابة لمتطلبات الزبائن وتوقعاتهم المتزايدة. وقد أبرز الجانب النظري أهمية مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم العمليات الإدارية، والتشغيلية، بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة وتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء، كما أظهرت الدراسة أن المؤسسات التي تحسن استغلال مواردها التكنولوجية تكون أكثر قدرة على تطوير خدماتها وتحقيق رضا الزبائن، والمحافظة على قدرتها التنافسية أما في الجانب التطبيقي المتمثل في دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة، فقد سمحت الدراسة الميدانية بالتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات، داخل المؤسسة ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمة المقدمة. تم التوصل من خلالها إلى مجموعة من النتائج يمكن حصرها في النقاط التالية:

أولاً: نتائج الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ≤ 0.05 بين بعد الأجهزة وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 كبين بعد البرمجيات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع -سكيكدة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 كبين بعد الشبكات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين بعد الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة للزبائن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-سكيكدة.
- لا توجد هناك فروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول متغير تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.
- بينت الدراسة النظرية أن تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها المتمثلة في (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الأفراد تسهم في تحسين كفاءة الأداء وتطوير الخدمات المقدمة للزبائن.

خاتمة

-أكدت الأدبيات السابقة أن جودة الخدمة تعد من أهم العوامل المؤثرة في تحقيق رضا الزبائن وتعزيز ولائهم للمؤسسة.

ثانيا: التوصيات

على ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح ما يلي:

أولاً: على مستوى البنية التحتية

-مواصلة الاستثمار المستدام في تطوير وتحديث الأجهزة والبرمجيات والشبكات بصفة دورية ومنتظمة.
-الاعتماد على تقنيات الألياف البصرية عالية التدفق لرفع كفاءة الشبكات، وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

-تعزيز الأمن المعلوماتي وحماية بيانات الزبائن لضمان الثقة والمصداقية.

ثالثاً: على مستوى الموارد البشرية

-تنظيم دورات تدريبية دورية ومكثفة للموظفين لتطوير مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
-تحفيز الموظفين على الابتكار وتقديم مقترحات لتحسين جودة الخدمة.

رابعاً: على مستوى جودة الخدمة

- تبني نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) كخيار استراتيجي لتحسين أداء الخدمات المقدمة باستمرار.
-تفعيل استبيانات الكترونية دورية لقياس رضا الزبائن ومعالجة نقاط الضعف فوراً.
-انشاء قنوات رقمية متعددة للتواصل مع الزبائن وتلقي شكاواهم واقتراحاتهم في الوقت الفعلي.

رابعاً: آفاق الدراسة

- أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة.
- العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق رضا الزبائن.
-دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة.
-العلاقة بين الامن المعلوماتي وثقة الزبائن.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. سرور علي إبراهيم سرور، الجودة الشاملة الإدارة، والتنظيم، والاستراتيجية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2009.
2. غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2022.
3. فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
4. فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2007-فايز جمعة صالح النجار نظم المعلومات الإدارية MIS، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
5. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم -عمليات-تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

ثانياً: المذكرات والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)

- 1- بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2013.
- 2- بن سعادة مفيدة، جودة الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -واقع وآفاق- دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2023/2024.
- 3- حبوشي عبد الناصر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2024/2025.
- 4- خليل إسماعيل إبراهيم ماضى، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، 2014.
- 5- خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2015.

قائمة المراجع

- 11-ديدوش هاجرة، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2022/2021.
- 12-عجيلة عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة ميدانية لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس بولاية غرداية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2024/2023.
- 13-عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات (MTN & Syriatel)، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019/2018.
- 14-غزلان رباحي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2025/2024.
- 15-مصطفى حسن جمعه، دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2022.
- 16-وهبة آمال، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل اليقظة التجارية، دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018/2017.
- 17-وليد مرتضى نوه، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2023/2022.
- 18-هميسي حياة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء الثقة بين المؤسسة والزبون لتحقيق الولاء، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، 2025/2024.

قائمة المراجع

ثالثا: المجالات العلمية

- 19- الزهرة بن عاشور، أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 02، 2022.
- 20- الشريف الحواس نعاس، حكيم خلفاوي، دور جودة الخدمة في تعزيز القيمة المقدمة للزبائن، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 9، العدد 02، 2023.
- 21- بركة مشنان، إيمان سعيد، تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 12، العدد 02، باتنة، الجزائر، 2025.
- 22- بعبطيش شعبان، حية عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 15، الجزائر، 2016.
- 23- بن الشيخ عبد الوهاب، طوال وهيبة، أثر جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، 2021.
- 24- بن ساعد فاطنة، جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد 23، 2023.
- 25- بوسهوه نذير، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2023.
- 26- سميرة صالح، كنزة بودرهم، دور نظام تكنولوجيا المعلومات (بروغرس) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية بورقلة، مجلة الاقتصاد الصناعي، مجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2022.
- 27- شراف عقون، لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، المجلد 05، العدد 02، 2020.
- 28- شنافي نوال، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 05، العدد 01، 2021.

قائمة المراجع

- 29- عبد الوهاب عبد الفتاح الألوسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية – دراسة استطلاعية لآراء العاملين في فروع مصرف الرافدين لمحافظة صلاح الدين، مجلة جامعة التنمية البشرية، العراق، 2018.
- 30- عمري سامي، أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، 2021.
- 31- عيسى عمار مرزوقة، سيهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 2017.
- 32- عيسى نجيمي، التزام إدارة الموارد البشرية بأبعاد جودة حياة العمل كمطلب للتحكم في محركات التغيير، دراسة نظرية تحليلية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 07.
- 33- قرون نورهان، بوضياف جهاد، العيفة رحيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، المجلد 08، العدد 15، 2020.
- 34- مراد إسماعيل، عبدوس عبد العزيز، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية بنموذج servPerf، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، 2017.
- 35- مولود حواس، رابح محمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، 2013.
- 36- ناصر الدين بن أحسن، تقييم جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون باستخدام نموذج الأداء الفعلي للخدمة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 08.
- 37- وسيلة واعر، صفية واعر، تنشيط السياحة الداخلية في الجزائر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 04، العدد 02، 2021.

قائمة المراجع

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات العلمية

38-بريك رابح، آليات تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية العمومية في ظل عصرنة التكنولوجيا الرقمية، أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع .

خامساً: المراجع باللغة الأجنبية

AMID KHATIBI BARDSIRI, The Impact of Information Technology on -39 Service Quality, Satisfaction, and Customer Relationship Management (Case Study: IT Organization Individuals), Journal of Management Science & Engineering Research, 2023.

CHAFIKA DOUIFI & AHMED GHERIBI, Digital Transformation and Its -40 Impact on the Educational Service Quality at Algerian Universities: An Exploratory Study, Beam Journal of Economic Studies, 2024.

المواقع :

<http://www.algerietelecom.dz>-41

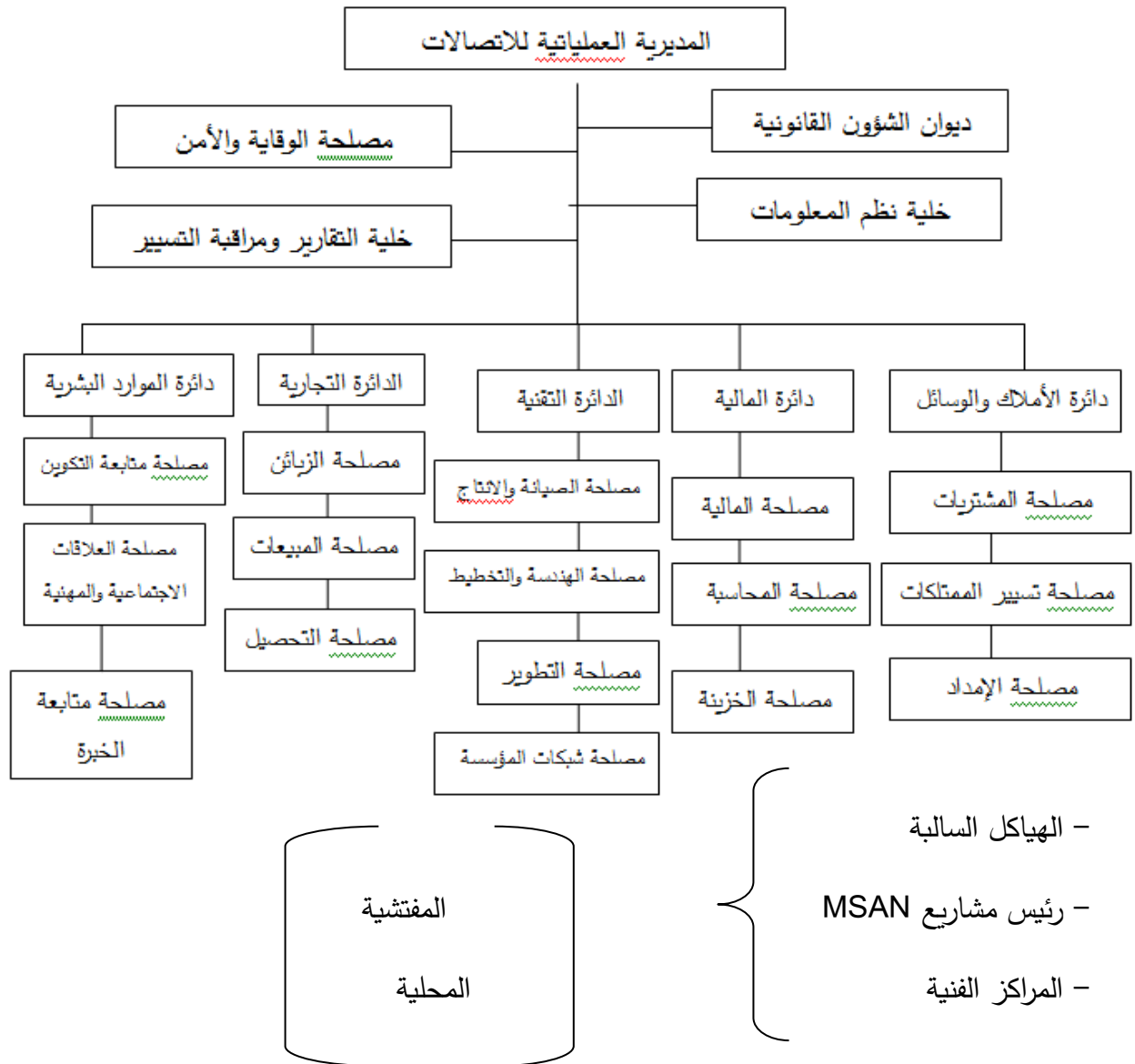
مصادر أخرى:

42-مصلحة المستخدمين لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة



المصدر: مصلحة المستخدمين لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع سكيكدة

الملاحق

ملحق رقم 02: الاستمارة:



جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



استبيان

الى السادة المحترمين:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد، من اجل اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة اعمال بعنوان: "العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن "

يشرفني ان اضع بين ايديكم هذه الاستمارة، والتي تهدف الى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن. نرجو منكم التكرم بقراءة هذا الاستبيان بتاني والاجابة على الاسئلة الموجهة بكل صدق وموضوعية باختيار اجابة واحدة لكل سؤال وذلك بوضع علامة (X) امام الخانة المناسبة مع ما يتوافق مع اراءكم الشخصية.

مع العلم بان المعلومات المدلى بها ستكون سرية وتخدم اغراض البحث العلمي فقط.

شكرا على حسن تعاونكم

تحت اشراف الاستاذ: لعور

من اعداد الطالبة: راجدي عائشة

فريد

السنة الجامعية 2025/2026

الملاحق

الجزء الأول: المعلومات الشخصية.

1. الجنس

☐

ذكر

☐

أنثى

2. العمر

☐

أقل من 30 سنة

☐

من 30 - أقل من 40 سنة]

☐

من 40 - أقل من 50 سنة]

☐

من 50 - أقل من 60 سنة]

☐

من 60 سنة فما فوق

3. المؤهل العلمي

☐

ثانوي أو أقل

☐

جامعي

☐

دراسات عليا

4. المنصب الوظيفي

☐

إطار

☐

عون تحكم

☐

عون تنفيذ

5. الأقدمية المهنية

الملاحق

- ☐ اقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 الى اقل من 10 سنوات]
- ☐ من 10 الى اقل من 15 سنة]
- ☐ من 15 الى اقل 20 سنة]
- ☐ أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الاول: واقع تكنولوجيا المعلومات في اتصالات الجزائر

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الاول: الاجهزة (المكونات المادية)						
01	تمتلك المؤسسة عددا كافيا من اجهزة ومعدات الاعلام الالي.					
02	الاجهزة المتوفرة في المؤسسة توفر معالجة سريعة للبيانات					
03	. يتم صيانة الاجهزة والمعدات بصفة دورية.					
04	يوجد لدى المؤسسة الاجهزة اللازمة لتخزين المعلومات.					
البعد الثاني: البرمجيات						
05	تعتمد في عملك على برامج حديثة.					

الملاحق

					06	لديك القدرة على التعامل مع مختلف البرمجيات.
					07	تتميز البرامج المتاحة لديك في تقليل الوقت والجهد.
					08	تتعامل مع برامج تساعد على الاتصال مع مختلف المصالح.
البعد الثالث: الشبكات						
					09	ترتبط المؤسسة بشبكة اتصال خاصة
					10	تتوفر لدى المؤسسة اتصال بالإنترنت.
					11	تمتلك المؤسسة موقع الكتروني.
					12	تساعد الشبكة الخارجية في تقديم الخدمات للزبائن بكفاءة وسهولة.
البعد الرابع: الافراد (الموارد البشرية)						
					13	لدى المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
					14	تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في استخدام تكنولوجيا المعلومات
					15	تتناسب معارف ومهاراتي في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الاعمال الموكلة لي.
					16	اتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

الملاحق

المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة للزبائن..

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	مكاتب وأجهزة المؤسسة مجهزة بوسائل حديثة لتقديم الخدمات.					
18	خدمات المؤسسة منظمة وواضحة للزبائن.					
19	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن.					
20	يتم حل مشاكل الزبائن بسرعة وفعالية.					
21	تتميز خدمات المؤسسة بالدقة والموثوقية.					
22	الموظفون يلتزمون بتنفيذ الخدمات حسب المعايير المطلوبة.					
23	اتصالات الجرائر تفهم احتياجات كل زبون بشكل واضح.					
24	الخدمات المقدمة تراعي احتياجات كل زبون.					

الملاحق

ملحق رقم 03: الأساتذة المحكمين:

الرقم	اسماء المحكمين	صفة المحكمين	الجامعة
01	بوجعادة الياس	استاذ	جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-
02	مرزوق فيلاي	استاذ محاضر "ب"	جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-
03	بوطبخ ليلي	استاذ محاضر "ب"	جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-
04	سلطان كريمة	استاذ محاضر "أ"	جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-
05	شيلي الهام	استاذ محاضر "أ"	جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة-

ملحق رقم 04: مخرجات برنامج SPSS:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,854	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,831	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,806	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,838	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	16

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,954	24

الملاحق

Corrélations

	q1	q2	q3	q4	ch1
Corrélation de Pearson	1	,769**	,465**	,630**	,853**
q1 Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000	,000
N	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,769**	1	,557**	,676**	,887**
q2 Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,465**	,557**	1	,533**	,774**
q3 Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,000
N	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,630**	,676**	,533**	1	,840**
q4 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
N	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,853**	,887**	,774**	,840**	1
ch1 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50

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

Corrélations

	q5	q6	q7	q8	ch2
Corrélation de Pearson	1	,740**	,525**	,608**	,884**
q5					

الملاحق

q6	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,740**	1	,538**	,546**	,861**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,525**	,538**	1	,424**	,707**
q7	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,002	,000
	N	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,608**	,546**	,424**	1	,818**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002		,000
	N	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,884**	,861**	,707**	,818**	1
ch2	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Corrélations

	q9	q10	q11	q12	ch3
Corrélation de Pearson	1	,492**	,841**	,732**	,912**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50

الملاحق

q10	Corrélation de Pearson	,492**	1	,332*	,342*	,732**
	Sig. (bilatérale)	,000		,018	,015	,000
	N	50	50	50	50	50
q11	Corrélation de Pearson	,841**	,332*	1	,669**	,820**
	Sig. (bilatérale)	,000	,018		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
q12	Corrélation de Pearson	,732**	,342*	,669**	1	,806**
	Sig. (bilatérale)	,000	,015	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
ch3	Corrélation de Pearson	,912**	,732**	,820**	,806**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

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

Corrélations

	q13	q14	q15	q16	ch4
q13	Corrélation de Pearson	1	,565**	,669**	,463**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001
	N	50	50	50	50
q14	Corrélation de Pearson	,565**	1	,605**	,633**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50

الملاحق

	N	50	50	50	50	50
q15	Corrélation de Pearson	,669**	,605**	1	,561**	,850**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
q16	Corrélation de Pearson	,463**	,633**	,561**	1	,768**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
ch4	Corrélation de Pearson	,823**	,867**	,850**	,768**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Corrélations

		ch1	ch2	ch3	ch4	tot1
ch1	Corrélation de Pearson	1	,805**	,787**	,665**	,921**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
ch2	Corrélation de Pearson	,805**	1	,663**	,708**	,891**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
ch3	Corrélation de Pearson	,787**	,663**	1	,642**	,876**

الملاحق

ch4	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,665**	,708**	,642**	1	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,921**	,891**	,876**	,853**	1
tot1	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Corrélations

	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	ch5
Corrélation de Pearson	1	,738**	,596**	,451**	,738**	,462**	,681**	,763**	,872**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,738**	1	,512**	,168	,557**	,541**	,514**	,608**	,743**
Sig. (bilatérale)	,000		,000	,245	,000	,000	,000	,000	,000
N									

الملاحق

q19	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,596**	,512**	1	,585**	,530**	,428**	,382**	,431**	,711**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,002	,006	,002	,000
q20	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,451**	,168	,585**	1	,585**	,266	,560**	,386**	,653**
	Sig. (bilatérale)	,001	,245	,000		,000	,062	,000	,006	,000
q21	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,738**	,557**	,530**	,585**	1	,547**	,815**	,805**	,902**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
q22	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,462**	,541**	,428**	,266	,547**	1	,445**	,414**	,637**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,002	,062	,000		,001	,003	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

الملاحق

q23	Corrélation de Pearson	,681**	,514**	,382**	,560**	,815**	,445**	1	,826**	,851**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,006	,000	,000	,001		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,763**	,608**	,431**	,386**	,805**	,414**	,826**	1	,846**
q24	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,006	,000	,003	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,872**	,743**	,711**	,653**	,902**	,637**	,851**	,846**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
ch5	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

Corrélations

	tot1	ch5	total
Corrélation de Pearson tot1	1	,764**	,992**

الملاحق

ch5	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,764**	1	,841**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
	Corrélation de Pearson	,992**	,841**	1
total	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50

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

sex

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid masculin	20	40,0	40,0	40,0
féminin	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

age

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid moins de 30 ans	7	14,0	14,0	14,0
de 30 à moins de 40 ans	19	38,0	38,0	52,0

الملاحق

de 40 a moins de 50 ans	17	34,0	34,0	86,0
de 50 a moins de 60 ans	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

edu

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
second a moins	2	4,0	4,0	4,0
Valid univ	43	86,0	86,0	90,0
e hau	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

fonc

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
cadre	36	72,0	72,0	72,0
Valid teh	6	12,0	12,0	84,0
e ten	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملاحق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
moins de 5 ans	10	20,0	20,0	20,0
de 5 a moins de 10 ans	8	16,0	16,0	36,0
Valid de 10 a moins de 15 ans	16	32,0	32,0	68,0
e de 15 a moins de 20 ans	5	10,0	10,0	78,0
plus de 20 ans	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	total
N	50
Paramètres Moyenne	3,9350
normaux ^{a,b} Ecart-type	,61966
Absolue	,141
Différences les plus Positive	,072
extrêmes Négative	-,141
Z de Kolmogorov-Smirnov	,994
Signification asymptotique (bilatérale)	,276

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

Statistiques sur échantillon unique

الملاحق

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q1	50	3,9800	,95810	,13550
q2	50	4,0400	,83201	,11766
q3	50	3,7000	,99488	,14070
q4	50	3,9200	,87691	,12401
ch1	50	3,9100	,76559	,10827

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q5	50	3,9600	,85619	,12108
q6	50	3,7600	,82214	,11627
q7	50	3,9800	,58867	,08325
q8	50	3,8600	,96911	,13705
ch2	50	3,8900	,66846	,09453

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q9	50	4,1600	,88893	,12571
q10	50	3,6400	1,20814	,17086

الملاحق

q11	50	4,3400	,71742	,10146
q12	50	4,1200	,84853	,12000
ch3	50	4,0650	,74198	,10493

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q13	50	4,0600	,95640	,13525
q14	50	3,7000	1,12938	,15972
q15	50	3,8800	,87225	,12335
q16	50	4,0600	,68243	,09651
ch4	50	3,9250	,75804	,10720

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
q17	50	3,9400	,73983	,10463
q18	50	3,9000	,88641	,12536
q19	50	3,7400	,75078	,10618
q20	50	3,6400	,85141	,12041
q21	50	3,8600	,88086	,12457
q22	50	4,0400	,60474	,08552

Récapitulatif des modèles

الملاحق

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,649 ^a	,421	,409	,47768

a. Valeurs prédites : (constantes), ch1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	7,980	1	7,980	34,972	,000 ^b
Résidu	10,953	48	,228		
Total	18,932	49			

a. Variable dépendante : ch5

b. Valeurs prédites : (constantes), ch1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,824	,355		5,138	,000
ch1	,527	,089	,649	5,914	,000

الملاحق

a. Variable dépendante : ch5

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,640 ^a	,409	,397	,48274

a. Valeurs prédites : (constantes), ch2

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	7,747	1	7,747	33,244	,000 ^b
Résidu	11,186	48	,233		
Total	18,932	49			

a. Variable dépendante : ch5

b. Valeurs prédites : (constantes), ch2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		

الملاحق

(Constante)	1,571	,407		3,859	,000
ch2	,595	,103	,640	5,766	,000

a. Variable dépendante : ch5

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,658 ^a	,433	,421	,47284

a. Valeurs prédites : (constantes), ch3

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	8,201	1	8,201	36,680	,000 ^b
Résidu	10,732	48	,224		
Total	18,932	49			

a. Variable dépendante : ch5

b. Valeurs prédites : (constantes), ch3

Coefficients^a

الملاحق

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,644	,376		4,371	,000
ch3	,551	,091	,658	6,056	,000

a. Variable dépendante : ch5

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,754 ^a	,569	,560	,41242

a. Valeurs prédites : (constantes), ch4

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	10,768	1	10,768	63,310	,000 ^b
Résidu	8,164	48	,170		
Total	18,932	49			

a. Variable dépendante : ch5

الملاحق

b. Valeurs prédites : (constantes), ch4

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,458	,311		4,693	,000
ch4	,618	,078	,754	7,957	,000

a. Variable dépendante : ch5

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,792 ^a	,627	,593	,39639

a. Valeurs prédites : (constantes), ch4, ch3, ch2, ch1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
--------	------------------	-----	--------------------	---	------

الملاحق

1	Régression	11,862	4	2,965	18,873	,000 ^b
	Résidu	7,071	45	,157		
	Total	18,932	49			

a. Variable dépendante : ch5

b. Valeurs prédites : (constantes), ch4, ch3, ch2, ch1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	,989	,361		2,737	,009
1 ch1	,067	,152	,083	,441	,662
ch2	,058	,155	,063	,377	,708
ch3	,187	,128	,223	1,460	,151
ch4	,419	,112	,511	3,742	,001

a. Variable dépendante : ch5

ANOVA à 1 facteur

total

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
--	------------------	-----	--------------------	---	---------------

الملاحق

Inter- groupes	1,065	3	,355	,920	,439
Intra- groupes	17,750	46	,386		
Total	18,815	49			

ANOVA à 1 facteur

total

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	,118	2	,059	,148	,863
Intra- groupes	18,697	47	,398		
Total	18,815	49			

ANOVA à 1 facteur

total

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	2,498	2	1,249	3,598	,035
Intra- groupes	16,317	47	,347		
Total	18,815	49			

ANOVA à 1 facteur

total

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	1,715	4	,429	1,129	,355
Intra- groupes	17,100	45	,380		
Total	18,815	49			

Statistiques sur échantillon unique