



جامعة العربي التبسي - تبسة

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

قسم: العلوم الاجتماعية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: تنظيم وتنمية

العنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة

دراسة ميدانية: مؤسسة اتصالات الجزائر - عيسات ادير - الجزائر وسط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2018

إعداد الطالب (ة): فارح هدى إشراف الأستاذ(ة): جبلي فاتح

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مسعودي بدر الدين	استاذ مساعد-أ-	رئيسا
جبلي فاتح	استاذ مساعد-أ-	مشرفا ومقررا
بوزيان خير الدين	استاذ مساعد-أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2018



جامعة العربي التبسي - تبسة

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

قسم: العلوم الاجتماعية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: تنظيم وتنمية

العنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة

دراسة ميدانية: مؤسسة اتصالات الجزائر - عيسات ادير - الجزائر وسط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د " "

دفعة: 2018

إعداد الطالب (ة): فارح هدى إشراف الأستاذ(ة): جبلي فاتح

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	استاذ مساعد-أ-	مسعودي بدر الدين
مشرفا ومقررا	استاذ مساعد-أ-	جبلي فاتح
مناقشا	استاذ مساعد-أ-	بوزيان خير الدين

السنة الجامعية: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد و الشكر لله رب العالمين، و به نستعين، و الصلاة و السلام على رسوله الامين

محمد سيد الانبياء و خاتم المرسلين، و على اله الطيبين و اصحابه الميامين

بعد ان كرمني الله عز وجل باكمال هذه الدراسة، لا يسعني الا ان اتقدم بجزيل الشكر و التقدير

الى استاذي المشرف جلي فاتح و امتناني و تقديري لجهوده الكبيرة لإنجاز هذا العمل، فقد

زودني بإرشاداته العلمية طوال فترة اعداد الدراسة، كما اود ان اشكر لجنة المناقشة الاستاذ

بدر الدين مسعودي و الاستاذ بوزيان خير الدين و تفضلما بمناقشة مذكرتي و تحمل اعباء

قراءتها و تقييمها، ويسرنا ايضا ان نشكر القائمين و العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بحسبهم و

اخص بالذكر لياس دكار الذي اشراف علينا طوال مدة الدراسة الميدانية ، الاستاذ مشتة ياسين

و الاستاذ شويطر عبد القادر من جامعة الجزائر بوزريعة اللذان لو ببظلا علينا بشيء، كما اتوجه

بالشكر لأساتذتنا الكرام الذين ساهموا في تكويننا، و اشكر موصول لكل من مد الينا يد العون و

المساعدة بكتابه او فكرة او حلقة او ارشاد او تصويب سواء من قريب او من بعيد

نسأل الله العلي التقدير ان يجزيهم عنا خير الجزاء

و اخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين

الإهداء

الى من علمني و فداني سنوات حياتي

الى من اعطاني القوة و الارادة و اخاء قلبه امامي لينير لي دربي

الى اهلتي ما املكابي

الى القلب الحافي الحنون الذي ملا حياتي حبا و جمالا و سعادة.....

الى اعز ما املكاهي

الى اهلتي باقة ورد في حديقة عمري.....

الى من قضيت معهم براءة طفولتي و عنفوان شبابي....

الى اهلتي ما املك اخوتي و اخواتي

نجود، عطاء، ايمان، بلال، زهور و اخير اختي الصغيرة مما

الى زوجة اخي الغالي ايمان

الى البراعم الصغار اروي، انس، عبد المعز، جنى

الى اقاربي و اصدقائي الذين تسكن صورهم في فؤادي و اصواتهم وجداني

صفاء، راضية، حنان، وردة، بسومة، نور المدي، سامية، فايزة و هذاء

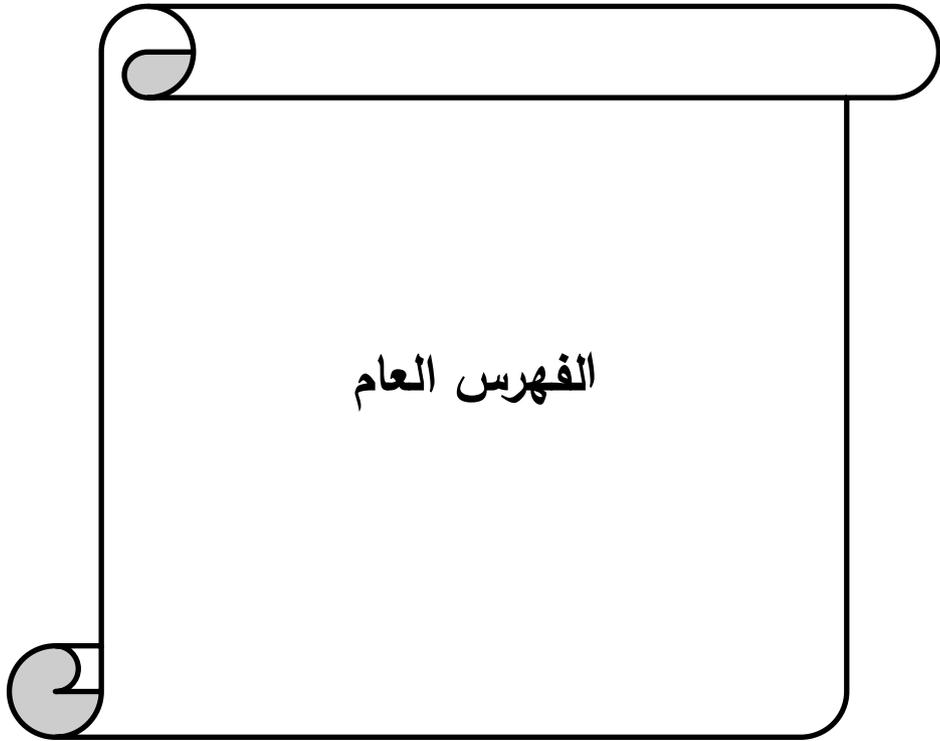
الى كل زملائي و زميلاتي بقسم تنظيم و تنمية

الى الصرح العلمي الجبار الشامخ، جامعتي الغالية (كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية)

الى كل من سكنوا القلب و الوجدان ، وفاء و عرفانا ، ممن لم يتسع المقام لذكرهم

الى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل

اليوم جميعا اهدي هذا العمل المتواضع



فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الإهداء

الفهرس العام

أ	مقدمة
6	أولاً: الاشكالية
8	ثانياً: فروض الدراسة
8	ثالثاً: اهمية الدراسة
8	رابعاً: اهداف الدراسة
9	خامساً: اسباب اختيار الموضوع
9	سادساً: تحديد المفاهيم
17	سابعاً: الدراسات السابقة
25	تمهيد:
26	اولاً: اساسيات حول المعلومات
26	1- اهمية المعلومات:
26	2- خصائص وطرق الحصول على المعلومات:
26	1-2- خصائص المعلومات
26	2-1- طرق الحصول على المعلومات: هناك عدة طرق للحصول على المعلومات و يتم اختيار انسبها وفقاً لاحتياجات المنظمة، و فيمايلي اهم الطرق:
29	3- مصادر المعلومات
30	3-1- المصدر الخارجي
30	3-2- المصدر الداخلي
30	4- المعلومات التسييرية

32	5- مستويات المعلومات الادارية:
33	ثانيا: تكنولوجيا المعلومات
33	1- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
35	2- خصائص تكنولوجيا المعلومات و فوائدها:
35	2-1- خصائص تكنولوجيا المعلومات:
37	2-2- فوائد تكنولوجيا المعلومات:
38	3- اهمية تكنولوجيا المعلومات:
39	4- مكونات تكنولوجيا المعلومات:
44	5- متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:
46	6- اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات:
48	خلاصة الفصل
50	تمهيد:
51	اولا: اساسيات حول الخدمة
51	1- خصائص و مكونات الخدمة:
51	1-1- خصائص الخدمة:
52	1-2- مكونات الخدمة:
52	2- اهمية الخدمات:
53	3- تصنيفات الخدمة:
54	4- انواع الخدمة:
55	ثانيا: جوة الخدمة
55	1- اهمية جوة الخدمة:
56	2- مستويات جوة الخدمة:

56	3- ابعاد جودة الخدمة:
58	4- خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:
62	خلاصة الفصل
64	تمهيد
65	أولاً: مجالات الدراسة
65	1-المجال المكاني
74	2-المجال الزمني
75	3-المجال البشري
75	ثانياً: العينة وكيفية اختيارها
76	ثالثاً: المنهج المستخدم
76	رابعاً: أدوات جمع البيانات
78	خامساً: اساليب التحليل الإحصائي:
81	أولاً: تحليل وتفسير البيانات
81	1-تحليل وتفسير بيانات المحور الأول " البيانات العامة"
	2-تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالمحور الثاني: هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح الادارية بمؤسسة اتصالات الجزائر.
90	
	3-تحليل وتفسير بيانات المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر زاد في جودة و سرعة اداء العاملين في المؤسسة.
105	
	4-تحليل وتفسير بيانات المحور الرابع: يتكيف الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر مع استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.
112	
120	ثانياً: مناقشة و تفسير نتائج الدراسة
	1-تحليل النتائج في ظل الفرضية الاولى: هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح الادارية بمؤسسة اتصالات الجزائر.
120	

2-	تحليل النتائج في ظل الفرضية الثانية: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر زاد في جودة و سرعة اداء العاملين في المؤسسة.	122
3-	تحليل النتائج في ظل الفرضية الثالثة: يتكيف الموظفين في اتصالات الجزائر مع استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.	123
	ثالثا: النتائج العامة للدراسة.....	126
	الخاتمة	129
	قائمة المصادر والمراجع	131
	الملاحق	140

فهرس الجداول

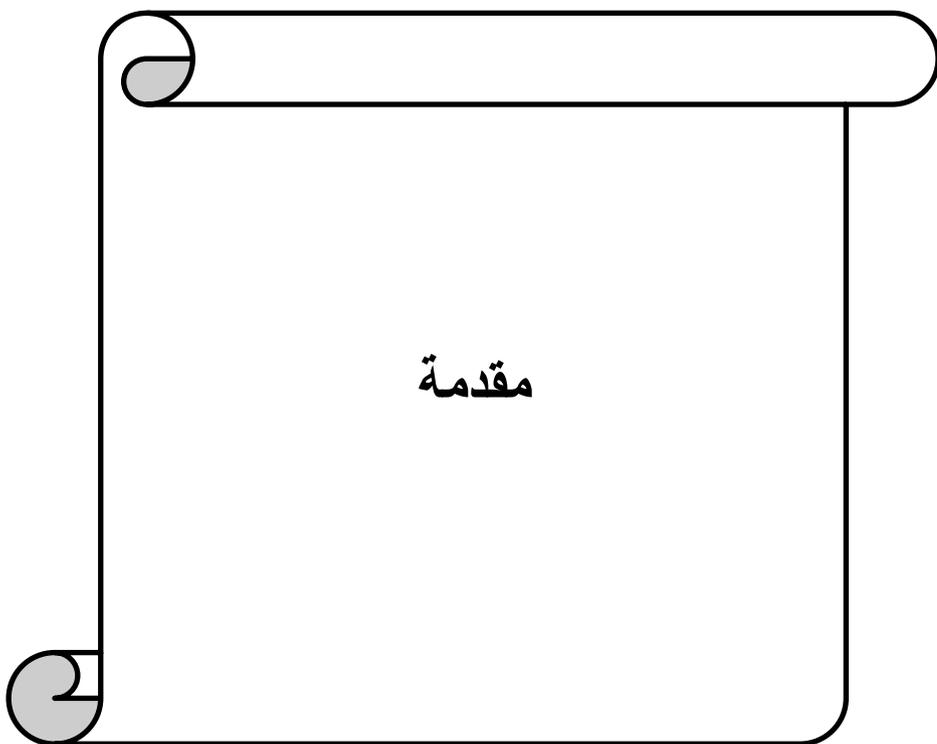
- الجدول رقم (01): يوضح التطور التاريخي في مجال المعلومات 33
- جدول رقم (02): بعض التأثيرات الايجابية و السلبية لتكنولوجيا المعلومات: 47
- الجدول رقم (03): متغير الجنس..... 81
- الجدول رقم (04): متغير السن 82
- الجدول رقم (05): الحالة العائلية 84
- الجدول رقم (06): المستوى التعليمي 85
- الجدول رقم (07): التخصص الوظيفي 87
- الجدول رقم (08): الخبرة 88
- الجدول رقم (10): هل تستخدم الحاسوب في القيام بنشاطك اليومي. 91
- الجدول رقم (11): هل تتوفر مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات 92
- الجدول رقم (12): ماهي درجة اعتماد مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات. 93
- الجدول رقم (13): هل طبيعة عملكم تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات 94
- الجدول رقم (14): هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات عامل رئيسي في عملكم داخل المؤسسة..... 95
- الجدول رقم (15): ما هي الوسائل الاكثر استخداما في المؤسسة 96
- الجدول رقم (16): هل تعتمد على الوسائل التكنولوجية في 97
- الجدول رقم (17): استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد في سرعة تقديم الخدمة..... 98
- الجدول رقم (18): استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من مستوى الدقة في تقديم الخدمة..... 98
- الجدول رقم (19): استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد في انتاجية الخدمات 99
- الجدول رقم (20): استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من عدد الزبائن 100
- الجدول رقم (21): تطوير الأداء وتحسينه 101
- الجدول رقم (22): النوعية..... 101
- الجدول رقم (23): الكفاءة و الفعالية 102
- الجدول رقم (24): السرعة 103
- الجدول رقم (25): التنسيق بين الأفراد 103
- الجدول رقم (26): العمل الجماعي 104

- الجدول رقم (27): هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل الى الوصول الى الدقة في الاداء؟... 105
- الجدول رقم (29): هل تلجا لاستشارة الزملاء في حال واجهتك مشكلة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات... 105
- الجدول رقم (30): بعد استخدامك لتكنولوجيا المعلومات هل تقلصت مدة ادائك للمهام الموكلة اليك 106
- الجدول رقم (31): هل التدريب على الوسائل الجديدة الزامي من طرف المؤسسة 107
- الجدول رقم (32): هل تعتبر ان صعوبة التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر سلبا على ادائك 107
- الجدول رقم (33): هل تساعد المعلومة المتحصل عليها في زيادة كفاءتك 108
- الجدول رقم (34): اذا كنت تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات حسنت من اداء المؤسسة هل يرجع ذلك 109
- الجدول رقم (35): هل هناك اهتمام بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها ... 110
- الجدول رقم (36): هل المعلومات التي يوفرها النظام الحالي بالمؤسسة يتسم بالجودة 110
- الجدول رقم (37): ما رأيك في نوعية الخدمات التي تقدمها مؤسستكم 111
- الجدول رقم (38): هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية لتحكم اكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات 112
- الجدول رقم (39): هل تتوافق البرمجيات المستخدمة في المؤسسة مع الاجهزة المتوفرة 113
- رقم (40): ما هو نمط التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات 113
- الجدول رقم (41): هل تهتم الادارة بتحديث اساليب العمل باستمرار 114
- الجدول رقم (42): كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في المؤسسة 115
- الجدول رقم (43): هل تتوفر لدى مؤسستكم كافة التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات 116
- الجدول رقم (44): هل ترى ان هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات 116
- الجدول رقم (45): هل البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تغطي كافة النشاطات التي يقومون بها 117

- الجدول رقم (46): هل تعتقد ان ادخال تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة يؤثر على تسيير الوظائف
117
- الجدول رقم (47): هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بتوفير الوقت
118
- الجدول رقم (48): هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بسهولة الحصول على المعلومة....
119
- الجدول رقم (49): ما هي مساوئ استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسساتكم
119

فهرس الأشكال

- الشكل رقم (01): يوضح خصائص المعلومات 28
- الشكل رقم (02): يوضح المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات 40
- الشكل رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس 81
- الشكل رقم (05): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن 83
- الشكل رقم (06): يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية 84
- الشكل رقم (07): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي 85
- الشكل رقم (08): يوضح توزيع العينة حسب التخصص الوظيفي 87
- الشكل رقم (09): يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية 88



يشهد العالم حاليا تغيرات جوهرية في مجال التطبيق التقني، خاصة في مجال المعلوماتية، بالإضافة الى تغيرات جوهرية في تناول علم الادارة كمنهج و اسلوب، تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات اهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الانسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات و التي اصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب و المؤسسات و الدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع و التطورات المتلاحقة في مجال اجهزة الحاسوب و البرمجيات و اجهزة الاتصالات ووسائلها و هذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو و ينتقل بسهولة و يسر ما بين دول العالم الامر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات و سيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة و اصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها و احجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل، يمتاز هذا العصر باستخدام تكنولوجيا المعلومات فهو عصر المنظمات و عصر التغيير فكل شيء و كل فرد و كل مؤسسة قائمة على المعلومات لذا فان المعلومات هي المقياس الذي تقيس به قوة المنظمات فمن يمتلك المعلومة في الوقت و المكان المناسب يمتلك القوة و المال و السيطرة و السلاح الفعال الذي يوصل الاشخاص الى تحقيق اهدافهم، تعد المعلومات موردا هاما لأداء فعاليات و ممارسات منظمات الاعمال، و تشكل تكنولوجيا المعلومات ركنا حيويا في انتاج المعلومات و تقديم الخدمات .

و بالاعتبار اتصالات الجزائر من احد اهم مؤسسات الدولة و المجتمع و تطورها يعد مقياسا مهما للتطور العلمي و الحضاري في الدول، لذا فان الاهتمام بها من اهم متطلبات الحياة في عصرنا الحالي و الاهتمام بجودة خدماتها، فالابتكار الذي حدث في جوهر الكثير من الخدمات كانت نتيجة التطورات التقنية وذلك ابتداءً من الوسائل الالية الحديثة و الالكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات، فالمؤسسة الخدمية تسعى الى رفع مستوى ادائها من حيث عمليات تقديم الخدمة و تعزيز مكانتها التنافسية.

و تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة و بصفة خاصة اتصالات الجزائر عيسات ادير بالجزائر العاصمة .

و عليه قسمت الدراسة الى خمس فصول على النحو التالي:

✚ الفصل الاول: فيه تم تحديد الاشكالية، ثم التطرق الى اهمية و اهداف الدراسة، و تليها ذكر

اهم المفاهيم التي ارتكزت عليها دراستنا، و في الخير التطرق الى بعض الدراسات السابقة التي

توفرت لنا و التي تخدم الموضوع و اهم مواطن الاستفادة منها.

✚ اما الفصل الثاني: خصص للحديث عن تكنولوجيا المعلومات حيث استعرضنا فيه قسمين،

القسم الاول دارت فيه النقاط التالية:

اهمية المعلومات، خصائص و طرق الحصول على المعلومات، مصادر المعلومات

انواع المعلومات وفقا لغايتها او وظيفتها، العامل المؤثرة على قيمة المعلومات ، مستويات المعلومات

و القسم الثاني المعنون بتكنولوجيا المعلومات تضمن:

مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات، مكونات تكنولوجيا المعلومات ،اهمية تكنولوجيا المعلومات

خصائص تكنولوجيا المعلومات، مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، اثر تطبيق تكنولوجيا

المعلومات.

في حين خصص الفصل الثالث للإحاطة بجودة الخدمة قسم هو الاخير ال قسمين :

خصص القسم الاول للحديث عن الخدمة و تمثلت في هذه النقاط:

خصائص و مكونات الخدمة، اهمية الخدمات، تصنيفات الخدمة، انواع الخدمة

و القسم الثاني خصص للحديث عن جودة الخدمة:

اهمية جودة الخدمة، مستويات جودة الخدمة، ابعاد جودة الخدمة، خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

✚ الفصل الرابع: خصص هذا الفصل لتوضيح مجالات الدراسة و الاجراءات المنهجية لبحثنا قسم

هو الاخر الى خمسة اقسام الاولى لذكر المجال المكاني للدراسة حددنا فيه نبذة تاريخية عن

المؤسسة و التعريف بها و تحديد موقعها و الاطار القانوني لها و توضيح وظائفها و اهدافها و

الاجهزة المسيرة لها و اهم المصالح للوصول الى ذكر الهيكل التنظيمي، و القسم الثاني للمجال الزمني خصص لتوضيح سيرورة العمل و اللقاءات مع المسؤولين، اما القسم الثالث ذكرنا المجال البشري للدراسة حيث وضعنا مجتمع بحثنا العام و كيفية اختيار العينة، و خصص القسم الرابع لتوضيح المنهج المستخدم و اخيرا و ضحنا اهم الادوات التي ساعدتنا على جمع معلومات بحثنا.

اخيرا الفصل الخامس: خصص لعرض و تحليل و مناقشة النتائج، قسم الى قسمين الاول لتحليل و تفرغ المعطيات الميدانية من خلال البيانات الشخصية متعلقة بالفرضية الاولى و بيانات متعلقة بالفرضية الثانية و بيانات متعلقة بالفرضية الثالثة.

اما القسم الثاني خصص: لمناقشة و تفسير النتائج في ضوء الفرضيات عرض فيه مناقشة و تفسير الفرضية الاولى فالثانية فالثالثة و صولا الى استنتاج العام .

الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

أولاً: تحديد الاشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: أسباب اختيار الموضوع

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

أولاً: الإشكالية

منذ القدم سعى الانسان الى تنظيم حياته وفق طرق و مناهج محددة و قوانين مضبوطة بهدف ضمان السير الحسن لحياته اليومية .

انطلاقاً من هذا الهدف عملت الدول على انشاء و تطوير مصالح ادارية تقوم على تسخير خدماتها لعامة المجتمع ، و مع مرور الزمن و تعقد الحياة الاجتماعية و توسعها نتيجة النمو الاقتصادي و الاجتماعي ما انفكت تتسع مهمات الادارة بخصوص التنظيم و التخطيط و الرقابة و التوجيه و التنبؤ .

و في هذا الشأن ما برحت الدول تخصص اموالاً ضخمة و تجري من البحوث العلمية ما يثير الدهشة لتطوير و تحسين جودة خدماتها ، بيد ان ذلك يعتمد ليس فقط على توافر المعلومات الكافية ، و انما ايضا على نوعية هذه المعلومات و مواصفاتها و توقيتها المناسب .

وفي هذا الشأن ما فتئت تتوسع الهوة بين الدول المصنعة المتقدمة و الدول النامية و الجزائر احد هذه الدول. ان المجموعة الاولى اي الدول المتقدمة دخلت في سباق مع الزمن حيال بعضها البعض في عملية تسريع و تطوير الوسائل و التقنيات اللازمة لتداولها و خاصة الحاسبات الالية و الاتصالات الفضائية التي بفضلها تم احداث تغيرات جوهرية في وسائل و اساليب تجميع و تخزين و استرجاع و معالجة و تبادل المعلومات ، حتى اصبح عهدنا هذا يطلق عليه بعصر تكنولوجيا المعلومات

اذ بلغت الخدمات الادارية عند الدول المتقدمة مستوى من الاداء عال جداً ، اما عند المجموعة الثانية الدول النامية فان علم الادارة و التسيير لازال في بدايته و هو يعكس مستوى من تطور البنى الاجتماعية لديها و كذلك الاقتصادية و السياسية و الثقافية .

حيث اصبح لهذه التكنولوجيا اهمية و دور في المؤسسة بشكل عام و على تحسين المورد البشري بشكل خاص ، حيث ان تكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الادارة في المؤسسة المعاصرة و مورد

اساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الادارية و تدعيم القرارات و الاستغلال الامثل للمعلومة لما يتجزأ عنها من سرعة تأدية المهام ، توفير الوقت ، و بالتالي تحسين مستوى جودة الخدمة .

ونحن اذ نقوم بهذه الدراسة فإننا نسعى الى اكتشاف مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة اداء و فعالية الادارة الجزائرية مبيينين مدى تحسين جودة الخدمات الادارية في المؤسسة الجزائرية و انعكاسها على خدمة التنمية الوطنية ، اذ يهمننا معرفة مدى التطور الذي بلغته الادارة الجزائرية من جراء توسيع مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات .

و لتحقيق غايات هذه الدراسة تمت معالجة عدة موضوعات منها .على الخصوص خصائص المعلومات الجيدة و مصدرها و علاقة الادارة بها و تتمثل هذه الخصائص في الدقة، التوقيت ، الشمولية .

اذ نعتقد ان تكنولوجيا المعلومات تستطيع توفير كم هائل من المعلومات متى لم تم استخدامها استخداما علميا و موضوعيا حسب الخصائص السالفة الذكر .

تحاول هذه الدراسة كشف مستوى التطور الذي وصلت اليه الادارة الجزائرية من جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات و مدى مساهمة هذه الاخيرة في تحسن جودة الخدمة .

ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة الراهنة طرح التساؤل التالي الذي يبرز اشكالتنا وفق السؤال الرئيسي التالي : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات ان تساهم و تؤدي دور مهم في تحسين جودة الخدمة في

المؤسسة ؟

ينبثق عن السؤال الجوهرى جملة من الاسئلة الفرعية ندرجها فيما يلي:

1- ما مدى اتساع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الادارة الجزائرية؟

2- هل استخدام هذه التكنولوجيا زاد في جودة و سرعة اداء العاملين؟

3- ما مدى تكيف الاداريين مع تكنولوجيا المعلومات؟

ثانيا: فروض الدراسة

و من اجل الاجابة على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسية :

الاستخدام العقلاني لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها فيما يلي :

1. هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح الادارية بمؤسسة

اتصالات الجزائر.

2. استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر زاد في جودة و سرعة

اداء العاملين في المؤسسة .

3. يتكيف الموظفون في مؤسسة اتصالات الجزائر مع استخدام تكنولوجيا المعلومات

بشكل فعال.

ثالثا: اهمية الدراسة

1- تناول موضوعا مهما الا و هو تكنولوجيا المعلومات و عملية تبنيه و تطبيقه من قبل اتصالات

الجزائر لتحسين جودة الخدمة .

2- معرفة مكانة و دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة و مجالات استعمالها

3- ابراز اثر تكنولوجيا المعلومات ليس على جودة الخدمة فقط بل و انما حتى على اداء العامل .

4- تقديم الحلول العلمية و العملية للمؤسسة عينة الدراسة من اجل تحسين جودة خدماتها و كسب رضا

الزبون.

رابعا: اهداف الدراسة

تكمن اهداف البحث في الاجابة على التساؤلات المطروحة و اختيار صحة الفرضيات او عدم صحتها

من خلال الاشارة الى الوضع الحالي و تقديم تصور حوله .

إبراز الدور الكبير الذي أصبحت تلعبه تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الجزائرية و تأثيرها على مختلف جوانب نشاطاتها.

- 1- التعرف على اهم الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر لزيائنها .
- 2- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية و مدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
- 3- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة بالمؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها المقدمة .

خامسا: اسباب اختيار الموضوع

الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع و خاصة مع التطورات العلمية و التوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا .

- 1- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في التأثير على مختلف جوانب ادارة المؤسسة .
- 2- الكشف عن مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة باتصالات الجزائر .
- 3- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات حاليا و المزايا العديدة التي تمنحها و التطبيق الجيد لها.

سادسا: تحديد المفاهيم

1- تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات واقعا يجب تفهمه و ادراك ابعاده من خلال ما نلمسه و ما نعيشه في هذه الايام من تحولات في كثير من الاصعدة ، لذلك سنتناول مفهوم التكنولوجيا.

- 1-1- التكنولوجيا: تشير كلمة تكنولوجيا الى مفهومين فالمقطع الاول techno: يعني فن، صناعة، تقني، اما المقطع الثاني من الكلمة Logy: فيشير الى مذهب علم او نظرية ، فهي عبارة عن علم تطبيقي او طريقة فنية لتحقيق هدف علمي¹.

¹ موسى اللوزي، التنظيم و اجراء العمل ، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1 ، الاردن، 2002، ص145 .

- اما دافت **daft** يعرف التكنولوجيا بانها: الادوات و الاساليب المستخدمة لنقل او تحويل المدخلات التنظيمية الى مخرجات ¹.
- وعرفت في معجم **Webster** على انها: اللغة التقنية و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفايتهم ².
- تعرفها وود وارد: انها جميع المعارف المكونة لما يسمى بالتكنولوجيا في حل المشاكل للأهداف المرجوة. يركز هذا التعريف على درجة اسهام المعارف المكونة لما يسمى بالتكنولوجيا في حل المشاكل للأهداف المرجوة ³.
- من خلال التعاريف السابقة يمكننا التوصل الى تعريف التكنولوجيا على انها تطبيق علمي لاهم ما توصلت اليه الجهود بقصد تحقيق الاهداف الانسانية في المجالات المختلفة للحياة و بمعنى اخر هي صنع موارد العلم في خدمة التقدم و ترقية الانسان ⁴.

1-2-المعلومات

- ✓ لغة: كلمة مشتقة من كلمة علم و ترجع الى كلمة معلم الاثر الذي يستدل به على الطريق، اصل الكلمة في اللغة اللاتينية **Information** التي تعني شرح او توضيح شيء ما ⁴.
- ✓ اصطلاحا: يعرفها اسماعيل محمد السيد: انها بيانات تم اعدادها لتصبح في شكل اكثر نفعا للفرد مستقبلها ، و التي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي او المتوقع او في القرارات التي يتم اتخاذها ⁵.

¹ سعيد السالم مؤيد، نظرية المنظمة ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط2، الاردن ، 2005 ص96 .
² محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات ،دار الفكر الجامعي ،ط1، الاسكندرية ، مصر، ص13
³ خليل حسن الشماخ وخضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، ط4، الاردن ، 2009 ، ص 339.
⁴ عبد الله علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي و الالكتروني، اينراك للنشر و التوزيع، ط4، مصر، 2007 ص14-
⁵ اسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات الادارية لاتخاذ القرارات الادارية ، المكتب العربي الحديث ، دط، مصر، 2001، ص 97.

نلاحظ من هذا التعريف ان المعلومات اصلها بيانات ، تخدم الافراد في حياتهم ، و خاصة في اتخاذ قراراتهم .

➤ كما تعرف على انها: عبارة عن بيانات تتم معالجتها من اجل الوصول الى هدف معين من خلال اتخاذ القرار المناسب ، المعلومة هي مختلف الحقائق و المعارف التي يتناقلها الافراد فيما بينهم عن طريق وسائل مختلفة، وهي مجموعة البيانات المنظمة، والافكار المتكاملة و المتناسقة التي تمكن من الاستفادة منها ¹.

➤ يعرفها بيار كاريار و اخرون: منتج موجه للاستهلاك قابل للتخزين و التحويل و المعالجة تشكل موردا هاما للمؤسسة ، مثل مواد اولية داخل عملية التحويل ذاتها ².
من خلال التعريف نستنتج ان المعلومة موردا مهما قابلا لتحويل نحو ما يمكن الاستفادة منه.

• من خلال التعاريف السابقة يمكننا التوصل الى تعريف المعلومات هي بيانات تم تنظيمها و اصبح بالإمكان الاستفادة منها تستخدم في مختلف المجالات كأحد العناصر الاساسية و هذا راجع لكونها مصدر للمعرفة ووسيلة لاتخاذ القرار.

وفي ضوء التعريفات السابقة لتكنولوجيا و المعلومات يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات:

• تعرف تكنولوجيا المعلومات على انها: كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف انواعها و اشكالها الى معلومات، و التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة. ³

¹ ربحي مصطفى عليان ، السامرائي، فاضل ابراهيم ، تسويق المعلومات، الاردن ، دار صفاء ، ط1 ، 2004 ، ص 28 .
² Pierre carrier et autres , **basse des données dans le développement de système**, Gaetan morin édition , canada , 1991, p(9-10)
³ غسان قاسم اللامي و اميرة شكرولي البياتي ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان -الاردن ، 2009، ص16،

➤ وتعرف أيضا "بأنها ادوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات و تصنيفها و تحليلها و تخزينها و توزيعها و تصنف على انها التقنيات المستندة على الحاسوب لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة.¹

• **تكنولوجيا المعلومات:** هي "اندماج ثلاثي الاطراف بين الالكترونيات الدقيقة، الحواسيب، ووسائل الاتصال الحديثة التي تشمل جميع الاجهزة و النظم، و البرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات اليا".²

➤ **يعرفها سميث كامبل:** هي علم معالجة المعلومات خاصة بواسطة الحاسوب و استخدامه للمساعدة في توصيل المعرفة الفنية و الاقتصادية و الاجتماعية.³

• من خلال التعاريف نستطيع القول ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموع الوسائل و الاجهزة و الحواسيب التي يستخدمها الافراد في المؤسسة لمعالجة و تخزين و استرجاع المعلومات بغرض تبسيط النشاطات و رفع مستوى ادائهم.

2- جودة الخدمة

تعد الجودة سلاحا تنافسيا، لذا ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية و دور الجودة، كما أصبح الزبائن هم أيضا أكثر اهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة و تقديمها. قبل التعرف على مفهوم جودة الخدمة لابد من التطرق الى مفهوم الجودة و الخدمة

2-1- الجودة: تعرف لغة بانها "من الجود، و الجيد نقيض الرديء، و جاد الشيء جوده، وجوده اي

صار جيدا".⁴

¹ علاء سالمى، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع ، ط1، عمان- الاردن ، 2014 ، ص 19.
² جمال داود سليمان ، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن ، 2009، ص 54 .
³ جعفر الجاسم ، تكنولوجيا المعلومات ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2005 ، ص 51 .
⁴ مهدي السمراني، ادارة الجودة الشاملة ، دار جدير للنشر التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2007 ، ص 27.

✓ اما اصطلاحا فالجودة "Quality" هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية "Qualitas" التي تعني

طبيعة الشخص او طبيعة الشيء و درجة صلابته، و كانت تعني قديما الدقة و الاتقان.¹

➤ تعريف جوران juran هي الملائمة للاستخدام ، و يقصد بذلك ان يكون مستخدم السلعة او

الخدمة قادرا على الاعتماد عليها في انجاز ما يريد منها.²

➤ عرفت الجودة بصفة عامة بأنها: " تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات المستهلك في

الوقت الملائم و بالكمية المناسبة و بأقل تكاليف ممكنة.³

➤ تعرف ايضا بانها: مجموعة الصفات و الخصائص للسلعة او الخدمة التي تؤدي قدرتها على

تحقيق الرغبات.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكننا ان نستنتج بان الجودة تشتمل على مجموعة من الخصائص المتعلقة

بالسلعة او الخدمة المقدمة ، التي لها القدرة على تلبية حاجات و توقعات العملاء.

2-2- مفهوم الخدمة:

سنحاول تسليط الضوء على عدد من التعاريف و المفاهيم حول مفهوم الخدمة

✓ تعرف الخدمة لغة: " من خدم يخدم ، و يخدم خدمة اي عمل له و ساعده في العمل بحاجة ، و

الخدمة تعني ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل او قضاء حاجة.⁵

✓ اصطلاحا: يقصد بالخدمة هي: كل عمل رسمي او غير رسمي غايته تقديم المساعدة او القيام

بنشاط معين لهدف محدد.⁶

¹ مامون الدراركة ، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة ، ط1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 15 .

² قاسم نايف علوان، ادارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9001 : 2000 دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005 ، ص 20

³ محمد الصيرفي، راقب جودة منتجاتك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 ، ص18

⁴ علي السلمي ، ادارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9000 ، دار الغريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، ط1 ، 1995، ص 18

⁵ جبران مسعود، الرائد معجم الفباني في اللغة و الاعلام ، دار العلم للملايين ، بيروت ، 2003 ، ص 372

⁶ المرجع نفسه، ص 373 .

➤ اذ يقول (Gronroos) : ان الخدمة هي عبارة عن اشياء مدركة بالحواس و قابلة لتبادل

تقدمها شركات و مؤسسات معينة، بشكل عام تقدم الخدمات او تعتبر نفسها مؤسسات

خدمية.¹

➤ تعرف ايضا الخدمة على انها : "نشاط او منفعة غير ملموسة ، لا ينتج عن الحصول عليه

تملك اي شيء ، و قد يرتبط انتاجها بلعة ملموسة " .²

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها: " هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من

المنتج إلى المستعمل، و لا يتم نقلها أو تخزينها، و هي تقريبا تقنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب

تحديها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها و استهلاكها فهي تتكون من عناصر

لملموسة متلازمة و غالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها و ليس لها

لقب أو صفة ".³

➤ هناك من يعرفها على انها : " المخرجات الضرورية للمؤسسة الخدمية و التي تستهدف تقديم

منافع غير محسوسة يتطلع اليها المستفيدون " .⁴

➤ تعرف ايضا: بانها هي فعل او اداء يقدمه طرف لطرف اخر على ان يكون بالضرورة غير

لملموس و لا ينتج عنه تملك اي شيء ، كونه قد يرتبط او لا يرتبط بسلعة مادية .⁵

• من خلال التعاريف نستطيع القول ان الخدمة هي نشاط أو مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف

لآخر و تحقق له منفعة و تكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان، كما تكون مرتبطة

بمنتج مادي ملموس .

¹ د. فريد كورتيل، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة ، عمان ، الاردن ، 2009 ، ص 65 .

² حامد عبد الحليم سعيد، ادارة التسويق ، جامعة القاهرة ، (د.ت) ، ص 283 .

³ نظام موسي سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، الطبعة الثانية، دار حامد، عمان، 2003 ص 226.

⁴ حميد الطائي و اخرون، التسويق الحديث (مدخل شامل) ، دار اليازوري العلمية للنشر ، ط1 ، عمان ، الاردن 2010 ، ص 212

⁵ بو عبد الله صالح، نماذج و طرق قياس جودة الخدمة، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم

التسيير، جامعة سطيف ، الجزائر، 2014، ص 44

2-3- جودة الخدمة:

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة نذكر منها بعض التعاريف التالية :

✓ يقصد بجودة الخدمة: " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة ، اي التي يتوقعها الزبائن او التي يدركونها في الواقع العملي، و هي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك او عدم رضاه و تعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها " ¹.

➤ وتعرف ايضا بانها: " تلك الجودة التي تشمل على البعد الاجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، و يتكون الجانب الاجرائي من النظم و الاجراءات المحددة لتقديم المنتجات او الخدمات، اما الجانب الانساني او الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء " ².

➤ وقد اعتبر خضير كاظم حمود : جودة الخدمة بانها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات ان تميز نفسها بها، وهي: " تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر و بصورة تفوق قدرة المنافسين الاخرين " ³.

➤ توصل كل من Lewis and Booms الى ان جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها ⁴.

• من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين الزبون و مقدم الخدمة، حيث يرى الزبون جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه و الاداء الفعلي للخدمة .

¹ مامون سليمان الدراركة، ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، ط1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 181 .

² احمد يوسف دودين، ادارة الجودة الشاملة ، ط1 ، الاكاديميون للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2014 ، ص 51 .

³ كاظم خضير حمود، ادارة الجودة و خدمة العملاء ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط1 ، 2002 ، ص 181 .

⁴ ادريس ثابت عبد الرحمان، كفاءة و جودة الخدمات اللوجستية : مفاهيم اساسية و طرق القياس و التقييم، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، الاسكندرية ، مصر ، 2006 ، ص 291 .

3- مفهوم الاداء:

✓ لغة: تنجز او تؤدي عملا .

✓ اصطلاحا: العمليات التي تتضمن اتباع وسائل و اساليب يتم عن طريقها القيام بالنشاطات

للاوصول الى اهداف هذه النشاطات بالاستخدام موارد و امكانيات معينة

➤ كما يعرف ايضا: بانه المخرجات او الاهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها.¹

➤ يقصد بالأداء: الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات و ادراك الدور او المهام و الذي

بالتالي يسير الى تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد في مساره الوظيفي.²

➤ كما اشار كيراكيم (Khera.Khem 1990) الى ان الاداء يدل على تأدية عمل و انجاز

نشاط او تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف المحددة.³

➤ يعرف ايضا بانه: السلوك الذي يساهم فيه الفرد في التعبير عن اسهاماته في تحقيق اهداف

المؤسسة على ان يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل المؤسسة و بما يضمن النوعية و الجودة

خلال التدريب.⁴

• من خلال التعاريف يمكننا القول ان الاداء هو سلوك هادف لا نجاز الموظفين لأعمالهم بالشكل

الصحيح وفقا لمسؤوليات التي تحددها لهم الادارة من خلال استغلال الموارد و فعالية النتائج

المحققة او تعبير عن مستوى معين من الاهداف التي تم تحقيقها .

4- المؤسسة الخدمية:

➤ هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الاساسي في تقديم خدمة للعميل.⁵

¹ ثناء ابراهيم موسى فرحات، الرقابة على اداء العاملين ، المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى ، جامعة عين شمس ، دار الثقافة العلمية ، القاهرة ، مصر ، 2000.

² راوية حسن ، ادارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، مصر، 2000، ص 215 .

³ ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة و تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الاردن ، ص ، ص 103، 104 .

⁴ مدحت محمد ابو النصر، ادارة و تنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية ، مصر ، ط1 ، 2007 ، ص 71 .

⁵ احمد عيشاوي، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الباحث العدد الرابع ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2006، ص08 .

- تعرف ايضا: بانها هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الاشكال والانواع.¹
- كما تعرف المؤسسة الخدمائية : كذلك على انها منظمة تقوم على اساس اشخاص قادرين و متمكنين في العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف الى تحقيق ارباح، وذلك عن طريق اشباع حاجيات و رغبات الزبون كما تسهر هذه المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة.²

- من خلال التعاريف السابقة المؤسسة هي كيان منظم يقدم نشاط او عمل لطرف اخر و يكون النشاط غير ملموس و لا ينتج عنه نقل ملكية او تقديم سلعة مادية.

سابعا: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة القاعدة الاساسية التي تنطلق منها الدراسات اللاحقة، و هذا هو فخر المعرفة العلمية التي من خصائصها انها تراكمية، فالدراسات العلمية لا بد لها من تواصل حتى تتكامل خاصية التراكمية، و سنعرض فيمايلي بعض الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات.

- 1- الدراسة الاولى: دراسة علوطي لمين: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية ، جامعة الجزائر، 2008/2007.³

اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير فرع ادارة الاعمال.

وقد انطلق الباحث في دراسته من مشكلة: ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة؟ تدرج تحتها اسئلة فرعية:

- ماهي متطلبات الموارد البشرية في ظل مجتمع المعلومات و المعرفة؟
- ما اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التشغيل و تحقيق مناصب الشغل؟

¹ ابوقحف عبد السلام، التسويق وجهة نظر معاصرة، مكتب الاشعاع للطباعة و النشر ، القاهرة ، 1998 ، ص 77

² المرجع نفسه، ص 77 .

³ علوطي لمين، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، فرع ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2007 .

➤ ما اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نظم المعلومات؟

➤ ما اهمية بناء نظم المعلومات لإدارة الموارد البشرية؟

➤ ما دور الية العمل عن بعد في تخفيض تكاليف و تحسين الاداء؟

➤ ما اثر اعتماد التدريب الالكتروني على تحسين اداء المورد البشري؟

و قد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الاستقرائي و الاستنباطي مع استخدام اساليب الدراسة التحليلية و الوصفية، و ذلك من خلال الاستفادة من الرسائل العلمية و الدوريات و الكتب التي تناولت موضوعات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ادارة الموارد البشرية، كما تم الاعتماد كذلك على بعض الامثلة التطبيقية لتأكيد الجوانب النظرية لهذه الدراسة.

❖ نتائج الدراسة:

➤ هناك اثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال التركيز على خلق

القدرة الابتكارية و توطين التكنولوجيا و اعداد الرأسمال البشري و البنية التحتية التكنولوجية.

➤ اقتضاء اعادة النظر في التطبيقات الحالية لنظم المعلومات الادارية و تبني رؤية استراتيجية

واضحة في تصميم نظم المعلومات الادارية و بنائها و تطبيقها في المؤسسة.

➤ ان تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اتاحتها للاستخدام الامثل يستهدف

التميز في الاداء و مواكبة عملية التحديث الاداري.

➤ التحول الى مجتمع المعلومات الذي يستخدم نتائج التكنولوجيا الحديثة وفي الوقت نفسه يسهم في

تعزيز نجاح التجربة و استمرارها.

2- الدراسة الثانية:

دراسة صباح بالقيوم: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية قسنطينة، و هي مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة قسنطينة 2، سنة 2006.¹

انطلقت الباحثة في دراستها من مشكلة: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية؟ تندرج تحت الاسئلة الفرعية التالية:

➤ كيف تمت عملية الانتقال من الاقتصاد الصناعي الى اقتصاد المعرفة؟

➤ ما هو التسيير الاستراتيجي، و ماهي اهمية التشخيص الاستراتيجي لعناصر بيئة المؤسسة في استغلال الفرص و تجنب التهديدات؟

➤ ماهي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و ماهي اهم انظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية؟

➤ ماهي اهم الادوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و بالتالي كيف تؤثر على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، و بالتالي في تحقيق ميزة تنافسية؟

كما اختارت الباحثة لدراستها المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، اما الجانب التطبيقي من الدراسة فاعتمدت على دراسة الحالة و هي دراسة تقييمية لواقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التسيير الاستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس لخدمات الهاتف النقال .

❖ نتائج الدراسة:

من خلال دراسة التي قامت بها الباحثة، توصلت الى مجموعة من الاستنتاجات اوجزتها فيمايلي:

¹ صباح بالقيوم، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، قسنطينة، 2006.

- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة او عامة لأسلوب التسيير الاستراتيجي بشكل جيد اصبح ضرورة ملحة و حتمية ان ارادت زيادة قدرته التنافسية و الذي اصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بقائها و استمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس من كل جهة.
- المنظمة يجب ان تقوم بالاستمرار بتشخيص دقيق و فعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية لمعرفة ماهي نقاط قوته و كيف يستفيد منها، و ماهي نقاط ضعفها و كيف تعالجها او تتخلص منها، و في نفس الوقت دراسة و تشخيص بيئتها الخارجية للوقوف على الفرص الايجابية التي يمكن ان تعزز بها موقفها التنافسي و كذلك تحضير السيناريوهات اللازمة للرد على مخاطر المحيط.
- احدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات و معلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي الى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية المعرفة و المعلومات (اهم وسائل الانتاج).
- توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال يؤدي الى زيادة إيراداتها و تقليل تكاليف الخدمة المعروضة و حل الكثير من المشاكل في البيئة الادارية.
- وعي المؤسسات بان اداء الاعمال بكفاءة و فعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة و استثمار في طاقاتها البشرية، من اجل ايجاد برامج لتبسيط و تسهيل اجراءات العمل و توفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم و زيادة عددهم، خاصة وان خدمات مؤسسات الاتصالات الخلوية تتشابه فيما بينها، و يبقى التميز في كيفية انجاز و تقديم الخدمات و العروض هو اساس تحقيق ميزة تنافسية.

الدراسة الثالثة:

دراسة قشنيطي منيرة: فعالية استخدام المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص مجتمع المعلومات،

جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية و الاعلام، 2011-2012.¹

انطلقت الباحثة في دراستها من مشكلة: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام

المعلومات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

وتندرج ضمن هذه الاشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ماهي تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بشركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

➤ هل عمال شركة الخطوط الجوية الجزائرية مؤهلون لاستخدام تكنولوجيا المعلومات؟

➤ كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين نظام المعلومات بشركة الخطوط الجوية

الجزائرية؟

للإجابة على اشكالية و تساؤلات الدراسة اعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة الذي

يعتبر من ابرز المناهج المستخدمة في الدراسات الوصفية، و يتمثل منهج دراسة الحالة في

البحث المتعمق للحالات الفردية في اطار المحيط الذي تتفاعل فيه، اما في تحليل الدراسة

الميدانية اعتمدت على المنهج الاحصائي و هو الاعتماد على استخدام الوسائل الحسابية و

الرياضية في تجميع البيانات و المعلومات المختلفة، و قد ارتأت استخدام العينة القصدية

❖ نتائج الدراسة:

➤ يؤكد معظم عمال شركة الخطوط الجوية الجزائرية على ان استخدام تكنولوجيا

المعلومات ادى الى تطوير نظام المعلومات مقارنة مع النظام التقليدي.

➤ أشادوا العمال بالدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات في تخفيف ضغوط عملهم في

المؤسسة

¹ قشنيطي منيرة، فعالية استخدام المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية و الاعلام، 2011-2012. الموقع <http://biblio.univ-alger.dz> 05/05/2018 على الساعة 21:22.

➤ من أبرز إيجابيات الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات سهولة الرجوع إلى البيانات و المعلومات.

➤ يتفق معظم عمال شركة الخطوط الجوية الجزائرية على أن المعلومات الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تلقى القبول و الاستحسان من طرف المسؤولين متخذي القرار بالشركة.

3- الدراسة الرابعة:

دراسة احمد وليد ابو شكر: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات.

اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاعمال الالكترونية، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط
2012.¹

تكمن مشكلة الدراسة في معرفة ما اذا كان هناك اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في الاردن على جودة خدمات هذه المستشفيات.

تندرج تحتها الاسئلة الفرعية التالية:

➤ ما اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان على جودة الخدمات (الصحية، الادارية، الفندقية).

➤ ما اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان على جودة الخدمات الصحية .

➤ ما اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان على جودة الخدمات الفندقية.

¹ احمد وليد ابو شكر، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاعمال الالكترونية، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط 2012.

➤ ما اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان على جودة الخدمات الادارية.

➤ هل يوجد اختلاف بين وجهة نظر الموظفين و المرضى لجودة الخدمات المقدمة (الصحية، الفندقية، الادارية) في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان.

➤ هل يوجد اختلاف بين وجهة نظر الموظفين و المرضى في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات.

التوصيات:

➤ تعزيز فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما يحسن من مستويات اداء المستشفيات.

➤ ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها و تعزيز القيمة المضافة.

➤ استخدام النظم الخبيرة في عملها نظرا لما تحققه من قيمة عالية لأعمالها و قراراتها و حل مشكلاتها.

➤ زيادة الاهتمام بالدافعية و تحقيق رضا العاملين و دعم انجازات المتميزين منهم.

➤ ضرورة الاهتمام بتحديث الاجهزة و الشبكات الالكترونية و صيانتها.

➤ استخدام البرمجيات الحديثة و عقد دورات بالاستمرار للعاملين في المستشفى على استخدامها لما لها دور كبير في تسهيل العمل و كفاءته.

➤ توفير و استحداث طرق للدفع الالكتروني.

➤ ربط جميع اقسام المستشفى و موظفيه بشبكات الكترونية لتسهيل التواصل بينهم.

➤ العمل على ربط المستشفيات كافة بشبكة خارجية واسعة لتسهيل تبادل المعلومات و الخبرات فيما بينها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات

تمهيد

اولا: اساسيات حول المعلومات

- 1- أهمية المعلومات
- 2- خصائص و طرق الحصول على المعلومات
- 3- مصادر المعلومات
- 4- انواع المعلومات وفقا لغايتها او وظيفتها
- 5- العامل المؤثرة على قيمة المعلومات
- 6- مستويات المعلومات

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات

- 1- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
- 2- مكونات تكنولوجيا المعلومات
- 3- اهمية تكنولوجيا المعلومات
- 4- خصائص تكنولوجيا المعلومات
- 5- مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
- 6- اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل

تمهيد:

مع التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات و اجتياح العالم ما يسمى بصر العولمة ظهرت مصطلحات تبنت التطور في استخدام التقنيات الرقمية و اجهزة الحاسوب التي وظفها الانسان لصالحه و تحقيق منفعة بتطبيقها في مجال حياته، و بذلك تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحسين اجراءات تقديم الخدمات مما يبسر و يسهل الاعمال و المعاملات و تحقق التواصل من حيث توفير البيانات و المعلومات بشفافية ووضوح، فالتكنولوجيا الحديثة اصبحت الاداة الاساسية المستخدمة في المنظمات بمختلف انواعها نتيجة لقدرتها الهائلة في تنظيم و تسيير العمل في وقت قصير و مناسب، الامر الذي سهل على العمال معالجة الكم الهائل من المعلومات عن طريق الاعتماد على اساليب جديدة و وسائل مستحدثة.

اولا: اساسيات حول المعلومات

1- اهمية المعلومات:

- تعتبر العنصر الاساسي في اتخاذ القرار المناسب و حل المشكلات .
- لها دور كبير في اثراء البحث العلمي و تطور العلوم و التكنولوجيا .
- لها اهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الادارية و الثقافية و الصحيةالخ.
- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي،- المجتمع الزراعي- كان الاعتماد على المواد الاولية و الطاقة الطبيعية مثل الريح و الماء و الحيوانات و الجهد البشري، اما في المجتمع الصناعي فقد اصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء و الغاز و الفحم و الطاقة النووية .
- تساعد المعلومات في نقل خبراتنا للأخرين، وعلى حل المشكلات التي تواجهنا، و على الاستفادة من المعرفة المتاحة .

2- خصائص وطرق الحصول على المعلومات:

2-1- خصائص المعلومات

لكي تكون المعلومات مفيدة و جيدة لابد من توافر عدة خصائص اهمها:

✓ الدقة (Accuracy) : وهي ان تكون المعلومات محددة و خالية من الاخطاء و مستندة الى حقائق و الثوابت.¹

✓ التوقيت (Timely) : اي تقديم المعلومات و استرجاعها للمستفيدين في الوقت المناسب اذ ان تقديم المعلومات المطلوبة و ان كانت جيدة و دقيقة و متأخرة و في غير موعدها لصانع القرار قد لا تفيد في شيء لانها جاءت متأخرة .

¹ ايمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء، عمان ، الاردن، 2004 ،ص 27 .

✓ الصلاحية (Relevance) : هي مقياس لمدى ملائمة المعلومات لاحتياجات المستفيد و مدى انسجامها مع اغراضه و الواجبات المطلوبة منه على الوجه الصحيح ، و تختلف صلاحية المعلومة من فرد لأخر.¹

✓ التكامل او الشمولية (Completeness) او (Comprehensive) : يشير لقدرة المعلومات على الاطاحة بجميع جوانب الموضوع ، و تغطية كافة اهتمامات المستخدمين ، و تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي . و كلما زادت نسبة الاكتمال في المعلومات كلما كانت اكثر فائدة.²

✓ الوضوح (Clarity) : تشير هذه الخاصية الى الدرجة التي يجب ان تكون المعلومات فيها خالية من الغموض ، و يمكن تحديد قيمة عامل الوضوح اذا كانت زيادة الوضوح تؤدي الى تخفيض تكلفة المراجعة.³

✓ الموضوعية (Subective) : بمعنى ان تكون المعلومات بعيدة عن التحيز، اي غياب التحريف او التغيير للمعلومات بغرض التأثير على المستفيد للوصول الى نتيجة معينة.⁴

✓ سهولة المنال (Acceibility): اي امكانية الوصول اليها بكل سهولة و بدون تعقيد اذ ان الصعوبات والمشتقات التي تقف عائقا في سبيل الوصول الى المعلومات ستكون على حساب التوقيت المطلوب.⁵

¹ ايمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزغبي، مرجع سابق، ص 45 .

² المرجع نفسه ، ص46.

³ François Jakobiak , *l'intelligence économique en pratique*, éd D'organisation,France,2003,p15.

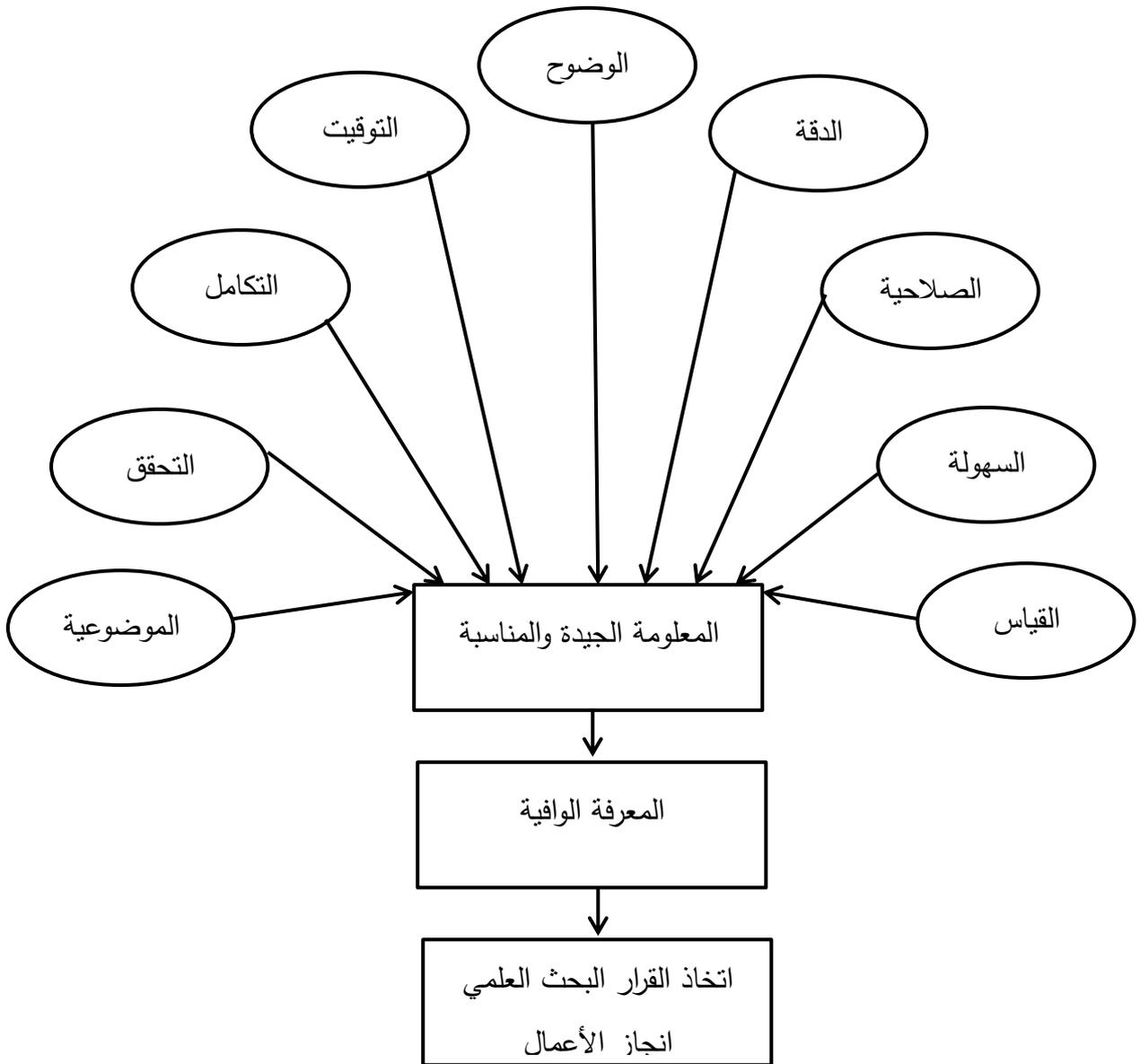
⁴ Binno Martinet, Yeux Michel Marti, *l'intelligence économique* ,éd D'organisation,France,2003,p 15.

⁵ ايمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي، مرجع سابق، ص 46 .

✓ قابلية القياس (Quantitative) : تعني امكانية القياس الكمي للمعلومات الاساسية الناتجة عن مركز المعلومات ، على ان لا تعارض ذلك مع دقة المعلومات من جهة، وشموليتها من جهة اخرى .

✓ قابلة للتحقق (Virifiability) : اي ان المعلومات المقدمة يجب ان تكون قابلة للمراجعة و الفحص و التحقق من صحتها و دقتها¹.

الشكل رقم (01): يوضح خصائص المعلومات



المصدر: إيمان فاضل السامرائي و عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 47.

¹ المرجع السابق ، ص 46 .

1-2 - طرق الحصول على المعلومات: هناك عدة طرق للحصول على المعلومات و يتم

اختيار انسبها وفقا لاحتياجات المنظمة، و فيمايلي اهم الطرق:

- **المقابلة الشخصية:** تعتبر من اهم الطرق للحصول على المعلومات و اكثر فاعلية ،اذا تساعد على معرفة اراء الافراد، و يجب على المحلل بعد اجراء المقابلة ان يقوم بتلخيص نتائجها ترتيبها و تنظيمها مع التأكد ان جميع الاسئلة و الاستفسارات قد غطت .
- **الاستبيان:** عبارة عن عملية جمع المعلومات و استكشاف اراء الافراد حول موضوع محدد من الاجابات تمثل المعلومات المطلوبة من مجموعة من الافراد .¹
- **الملاحظة:** تستخدم هذه الطريقة للتحقق من صحة المعلومات التي تم جمعها، حيث يقوم المحلل من التأكد بنفسه من صحتها عن طريق مراقبة و ملاحظة كل ما يجري حوله في المنظمة.
- **البحث و فحص السجلات:** هي طريقة خاصة بجمع المعلومات الرسمية وذلك من خلال متابعة اللوائح ، التعليمات المكتوبة ، الملفات و السجلات الداخلية ، بالإضافة الى الملفات الخارجية التي تحفظ خارج المنظمة مثل ملف المنظمة في مصلحة الضرائب .
- **التقدير و اخذ العينات:** يستخدم هذين الاسلوبين للتنبؤ ببعض المتغيرات المتعلقة بالنظام المفتوح، و يجب على المحلل ان يتأكد من ان هناك قدرا من عدم التأكد عند استخدامه كم يجب ان يقارن توقعاته مع نتائج معروفة .²

3- مصادر المعلومات

تعتبر حركة الادارة و توجهاتها، استجابات المنظمة للمعلومات المتدفقة سواء اكانت من البيئة المحيطة ام من الانشطة الداخلية للمنظمة و على هذا الاساس يمكننا الاشارة الى وجود مصدرين رئيسيين للمعلومات.

¹ محمد عبد العليم، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص151.

² المرجع السابق، ص 156 .

3-1- المصدر الخارجي:

وهي المعلومات الصادرة عن نظم ادارية خارجية محلية و دولية ، وهي بمنزلة الافعال و القرارات و انماط النشاط و الحركة التي تمارسها هذه المنظمات ، والتي ترتبط بالإدارة المعنية بالعلاقات المباشرة و الغير المباشرة .

3-2- المصدر الداخلي:

و هي معلومات ناتجة عن حركة اجزاء و اقسام المنظمة و تفاعلاتها حيث تستخدم الموارد و الطاقات المتاحة ، في شكل مؤشرات توجه الادارة الى ضرورة تدبير موارد و طاقات جديدة .¹

4- انواع المعلومات وفقا لغايتها و وظيفتها:

هناك العديد من التقسيمات المعطاة للمعلومات ، و ذلك بسبب اختلاف المعايير المستخدمة في التقسيم وفي هذا المجال سنقدم تقسيما للمعلومات وفقا لوظيفتها او الغاية منها:

من خلال هذا المعيار يمكن تصنيف المعلومات في ثلاث انواع وهي:²

➤ المعلومات التسييرية

➤ المعلومات التأثيرية

➤ معلومات التدخل

4-1- المعلومات التسييرية:

هي مجموع المعلومات التي تعتبر ضرورية للتسيير اليومي للمؤسسة ، و بالتالي فالمعلومات التسييرية هي معلومات عملية مرتبطة بعمليات المؤسسة المتكررة، و بدون هذه المعلومات لا نستطيع تنفيذ و مراقبة هذه العمليات ، مثل طلبية الشراء او البيع ، ميزانية المؤسسة....الخ ويمكن تقسيم هذه المعلومات الى نوعين و هما :

¹ رعد حسن الصرن، صناعة التنمية الادارية في القرن 21، الرضا للنشر و التوزيع،(د.ط)، سوريا،2002، ص 242 .
² Humbert Lesca, Elisabeth Lesca ,gestion de l'information, édition LITEC,paris,1995,pp14,18 .

- **معلومات القيادة:** وهي المعلومات التي تهدف الى قيادة او تنفيذ عملية او مجموعة من العمليات.

- **معلومات المراقبة:** وهي معلومات تهدف الى مراقبة نتائج العمليات المنجزة .

4-2- المعلومات التأثيرية:

معلومات التأثير هي المعلومات التي تهدف الى التأثير على كل الفاعلين المرتبطين بالمؤسسة سواء كانوا داخل المؤسسة او من خارجها بهدف جعلهم اكثر تعاونا وتعاملا مع المؤسسة .

وبالتالي فمعنى التأثير هنا يجب اخذه من جانبه الايجابي ،اي انه تأثير اختياري و ليس اجباري من طرف المؤسسة تجاه كل من لهم علاقة تعامل مع المؤسسة سواء كانوا من داخل هذه المؤسسة او من خارجها بهدف زيادة تعامل و ولاء هؤلاء المتعاملين تجاه المؤسسة.

بالنسبة للمتعاملين المتواجدين داخل المؤسسة ، المعلومات التأثيرية يمكن ان تأخذ عدة اشكال من بينها : عمليات التنقيط بهدف معرفة احسن العناصر في المؤسسة، الاجتماعات الداخلية الجريفة الداخلية.... الخ . اما بالنسبة للمتعاملين المتواجدين خارج المؤسسة، فان المعلومات التأثيرية يمكن ان تأخذ عدة اشكال ايضا من بينها الاشهار... الخ .

4-3- معلومات التدخل:

معلومات التدخل هي المعلومات التي تسمح للمؤسسة برؤية بعض التغيرات الحاصلة في محيط المؤسسة قبل ان تحدث بهدف الحصول على امتياز معين او تجنب خطر معين ، اذن معلومات التدخل هي المعلومات التي تسمح بقيادة المؤسسة في الاتجاه الصحيح، و تسمح ايضا بان تكون هناك نظرة طويلة الامد نسبييا لمستقبل المؤسسة .

هذا النوع من المعلومات مرتبط بعمليات قليلة التكرار و يتم تنفيذها في اطار عدم التأكد، وبالتالي يمكن الحديث عن معلومات التدخل عندما نتحدث مثلا عن اليقظة الاستراتيجية او اليقظة التكنولوجية او اليقظة التنافسية.¹

5- مستويات المعلومات الادارية:

من الممكن القول ان الادارة هي فن استخدام المعلومات، و اهمية المعلومات في الادارة تتبع من كونها احدى الادوات بيد المدير و ان كانت نوعيتها تختلف ضمن المستويات و الاغراض التالية:

✓ معلومات استراتيجية : من اجل تخطيط استراتيجي (للمستوى الاستراتيجي)

✓ معلومات تكتيكية : من اجل خلق النظام الاداري و معالمه (للمستوى التكتيكي)

✓ معلومات اجرائية : ن اجل تسيير الاعمال اليومية (مستوى العمليات)

ويمكننا هنا توضيح العلاقة بين المستوى الاداري و نوعية المعلومات المطلوبة بشكل اساسي .

فالمستوى الاستراتيجي يتطلب معلومات محورية اكثر تلخيصا. محددة الاهداف تقارير مستمرة، تنبؤات مسح ميداني لبيئة العمل المحيطة لمعرفة الافاق الاقتصادية و الاجتماعية عمليات التخطيط طويل الامد.

وعلى العكس من ذلك فان مستوى العمليات يحتاج الى تقارير منتظمة داخلية تركز على المقارنات التفصيلية للأوضاع الحالية و السابقة و المعايير المستخدمة في ذلك و تدعم هذه التقارير العمليات الفنية للهيكلة بطبيعتها و التي يمكن برمجتها.²

وقد اثرت التحولات المتفاعلة فيما اصبح يسمى بالعوامة على نمط هذه المستويات و اختلفت طبيعتها و اهدافها و مسارها من المنتج الى المستهلك (المدير)، الا انها حافظت على السمة الاساسية لها فلا تزال المعلومات الاستراتيجية تتداول على مستوى الادارة العليا و تجرى فيها اتخاذ القرارات و صياغة

¹ Humbert lesca ,Elisabeth lesca, **gestion de l'information**, édition LITEC, paris, 1995, pp14,18

² هاني شحاته الخوري ، تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن 20، الجزء 1، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا، 1998. ص 224

السياسات الاستراتيجية و التعامل مع المشاكل غير المهيكلة، و تحافظ الادارة الوسطى على عمليات تعاملها مع المعلومات التكنيكية المتعلقة بالأنشطة المتوسطة و قصيرة الامد و مع المشاكل شبه المهيكلة و من الطبيعي ان يؤثر التطور الحاصل على دور المعلومات على المستوى الاجرائي و تسيير العمليات اليومية .

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات

1- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل مختلفة ، فقد كانت هناك مستجدات و اختراعات متطورة و حديثة بمرور الوقت، و قد تميزت بارتباطها وتشعبها مع بعضها، و سنلخص هذه المراحل كما يلي:

الجدول رقم (01): يوضح التطور التاريخي في مجال المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات
3500 ق.م- 1837م	اختراع الكتابة المسمارية، و ظهور مجموعة لمصادر المعلومات و المكتبة
	الاسكندرية، بالإضافة الى صنع الورق و الحبر، و ظهور اول جريدة و اول مجلة، و اكتشاف ماكينات العد، و الموجات الكهرومغناطيسية، و التلغراف .
1838م- 1895م	اتساع استعمال التلغراف و اختراع الفاكس بالإضافة الى اختراع الالة الطباعة واكتشاف الهاتف من طرف كراهام بيل ، و استخدام الطاقات الكهربائية ، و لا ننسى اكتشاف الات العرض السينمائية و اللاسلكية، و اكتشاف المذياع .

<p>وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة ، البث عبر الراديو، كذلك اول عرض للجمهور عبر التلفاز، و اهم ما ميز هذه المرحلة ، ظهور النظرية العامة للحواسيب ، و اكتشاف اول حاسوب الكتروني ميكانيكي و الذي سمي بمارك 1</p> <p>بالإضافة الى اكتشاف الترانزستور و انشطة التسجيل الصوتي .</p>	<p>1900م-1948م</p>
<p>وفي هذه المرحلة ، فقد ظهر نظام تلفاز الكيل، وتم اجراء اول مكالمة هاتفية بعيدة المدى، كما تم التشغيل الملون للتلفاز، و ابتكار لغة فورتران للحاسوب، كذلك تم اختراع المودم و الفيديو فون ، و نخص بالذكر اطلاق اول قمر صناعي و اكتشاف الليزر، و عرض اشربة الكاسيت الصوتية.</p>	<p>1963م-1964م</p>
<p>هنا، تم عرض معالج الكلمات و ظهور الآلات الحاسبة اليدوية، بالإضافة الى انشاء شبكات المعلومات المحسوبة و استخدام القرص اللين كوسيلة ثانوية للتخزين ، كذلك ظهور اول مصغر و ظهور شاشة التلفاز المسطحة، و ما ميز هذه المرحلة، هو ظهور اول عرض لتقنية الابعاد الثلاثية ، و اول عرض للحواسيب المحمولة، واول ظهور للأقراص المضغوطة او المدمجة.</p>	<p>1964م-1982م</p>
<p>تم الاعلان عن انظمة تشغيل جديدة، و طرح معالج حاسوب متقدم، كما تم عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة ، و الحواسيب الشخصية المشتملة على تسجيل فيديو كامل الحركة، بالإضافة الى اول</p>	<p>1983م-1994م</p>

<p>تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة ، و ظهور متصفح موزاييك.</p>	
<p>تم تطوير محرك البحث الاول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البوليانى على شبكة الانترنت، و تم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت، كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي، و التحول في التخزينات من الاشرطة الى الاقراص متعددة الوسائط، و التطوير المستمر في المعالجات و الانظمة التشغيلية .</p>	<p>1995م- 2001م</p>

المصدر: عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، مرجع سابق، ص ص 110- 116 بتصرف.

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات و فوائدها:

2-1- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الاخرى بمجموعة من الخواص

اهمها:

- تقليص الوقت : و التكنولوجيا جعلت كل الاماكن-الالكترونيا- متجاورة.
- تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، و التي يمكن لوصول اليها بسهولة.¹
- اقتسام المهام الفكرية مع الالة: نتيجة التفاعل بين الباحث و النظام .
- الذكاء الصناعي: اهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين ، من اجل الشمولية و التحكم في عملية الانتاج.¹

¹ محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، ابحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات و تكنولوجيا الحاسبات ، 13-15 ديسمبر 1994، المكتبة الاكاديمية، القاهرة، مصر، ص 153 .

- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال، و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين، و كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الاخرى.
- التفاعلية: اي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الانشطة .
- اللاتزامنية : و تعني امكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدمين، فالمشاركين غير مطالبين بالاستخدام النظام في نفس الوقت .²
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلال تكنولوجيا المعلومات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال، فلا يمكن ان تعطلها على المستوى العالمي .
- قابلية التوصيل: و تعني امكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، اي بغض النظر عن المنظمة او البلد الذي تم فيه الصنع .³
- قابلية التحويل: وهي امكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة، مع امكانية التحكم في نظم المعلومات .
- اللاجماهيرية: و تعني امكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معينة، بدل الشبوع توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة، و هذا يعني امكانية التحكم فيها من المنتج الى المستهلك،

¹ مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006، ص 28 .

² بومائلة سعاد و فارس بوباكو، اثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004، ص 205

³ عطاء الله احمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الزاوية للنشر، عمان، الاردن، 2009، ص 91

كما انها تسمح بالجمع بين الانواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد او من جهة واحدة الى مجموعات او من مجموعة الى مجموعة¹.

- و الانتشار: و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع اكثر فاكثر في مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن .
- العالمية: و هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لراس المال بان يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر الى سهولة المعاملات التجارية ، التي يحركها راس المال المعلوماتي ، فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية .

2-2- فوائد تكنولوجيا المعلومات:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات و نظمها على قدرة اداء المنظمات لوظائفها الاساسية، و لعل اهم المزايا التي يمكن ان تجنيها هذه المنظمات اذا استخدمت هذه الادوات بالشكل الامثل².

- ❖ السرعة و الدقة و انجاز الاعمال المطلوبة .
- ❖ تقليل التكاليف و الحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المنظمة .
- ❖ تحسين التكاليف و زيادة الفعالية، وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة .
- ❖ زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر و الاقسام الادارية المختلفة.
- ❖ تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة .
- ❖ تهيئة الظروف على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاختلالات المتوقعة، بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حال وجود خلل في تحقيق الاهداف .

¹ المرجع نفسه، مراد رايس، ص28 .

² مزر شعباني العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات، اثره للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، ص ص 272-273 .

❖ مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن و تنويعها .

❖ حفظ البيانات التاريخية التي تعتبر اساس عمل المنظمات .¹

3- اهمية تكنولوجيا المعلومات:

تبرز اهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات اذ

تتوسع الاعمال و تنخفض التكاليف، و تتحقق عوائد و موارد جديدة للمنظمة، و تحسين سرعة

الاستجابة للزبائن و التحسين المستمر للجودة و تكوين قاعدة التنقية لبناء المعرفة في المنظمة .²

ويضيف Turban ان تكنولوجيا المعلومات اصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الاعمال في عالم اليوم

و ذلك بسبب امكانية هذه التكنولوجيا و المتمثلة في :³

- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم و بالغة السرعة.
- التزويد باتصالات سريعة و دقيقة و رخيصة ضمن المنظمات و بينها.
- السماح بالحصول السريع و الرخيص على كميات كبيرة من المعلومات و في كل انحاء العالم .
- تشغيل عمليات الاعمال شبه الالية و المهام اليدوية بطريقة الية .
- تشغيل الاعمال شبه الالية و المهام اليدوية بطريقة الية .
- رفع مستوى الاداء: يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل ايجابي على مستوى الاداء بالمنظمة.
- زيادة قيمة المنظمة: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في خلق قيمة المنظمة من خلال تعاونها على تنفيذ استراتيجيتها و زيادة حد المنافسة بين المنظمات .

¹ محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على اعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص19.

² غسان قاسم اللامي، ادارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص 166

³ ياسر الصاوي، ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر، مصر، 2007، ص 67 .

- فعالية اتخاذ القرارات: تيسر تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية و يبدو ذلك واضحا من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة و الملائمة في التوقيت الملائم بالشروط المطلوبة.¹
- مهارات تنمية العمل وفق نظم واضحة و طرق عمل محددة: تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام و الانضباط بالوحدات الادارية حيث تهتم بتعريف الافراد بما يدور حولهم و امدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.²
- مهارات تنمية السلوك الايجابي للأفراد داخل المنظمة: التأثير الايجابي على سلوك الافراد داخل المنظمات من خلال تدعيم عمليات الاتصال داخل و خارج المنظمة، الى جانب مساعدتها على ادارة الوقت بكفاءة و التقليل درجة الغموض المحيطة بمناخ العمل بالإضافة الى:³
- التوفير في وقت انجاز العمل و الجهد اللازم للإنجاز من خلال وجود نظام خزن و استرجاع المعلومات عند الحاجة .
- المساعدة في كشف الانحرافات في وقت مبكر ووضع المعالجات الدقيقة لها.

4- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي :

- 4-1- **المكونات المادية:** و تتمثل في شبكات الحاسوب و التي تتكون من مجموعة الاجهزة التي تنتمي الى وسائط التراسل، حيث تتولى وسائط التراسل نقل الاشارات التي تمثل البيانات التي يتم تبادلها بين عناصر الشبكة المختلفة سواء كانت هذه الوسائط سلكية او لا سلكية، اما معدات التراسل فتتمثل مجموعة الاجهزة التي بواسطتها ترتبط اجهزة الشبكة المختلفة مع بعضها البعض لأداء وظائف

¹ محمد محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات، دار الشروق للنشر ، القاهرة، مصر، 1993، ص 52 .

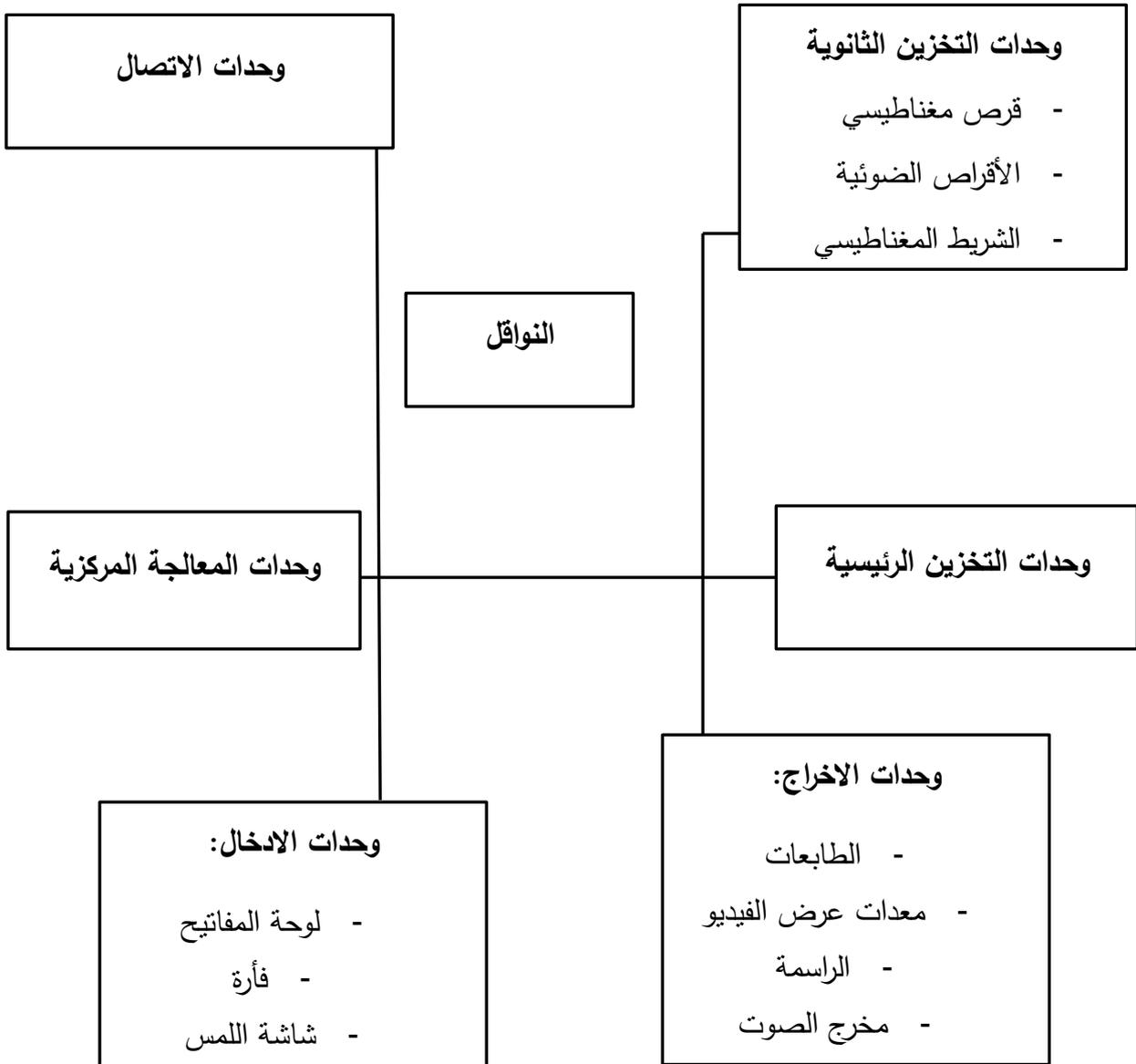
² سيد سالم عرفة، ادارة التغيير، دار الزاوية للنشر، عمان، الاردن، 2012، ص 104 .

³ هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم ادارة المعلومات- منظور استراتيجي- دار الصفاء للنشر، عمان، الاردن، 2012، ص

مختلفة، و تتمثل في جهاز الحاسوب و ملحقاته مثل الشاشة، لوحة المفاتيح، الطابعة، بالإضافة الى القرص الصلب، مكبرات الصوت، الفارة، ماسح الضوء، مودم، و المعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة.¹

تستخدم المكونات المادية في عمليات ادخال البيانات و معالجتها، و استخراج المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة و تحسين اداء الاعمال، و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02): يوضح المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات



¹ محمد الصيرفي، ادرة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 31 .

المصدر: سعد غالب ياسين، اساسيات نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، 2009، ص 140.

4-2- المكونات البرمجية: بعد ان تحدثنا عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات، لابد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة و هي البرمجيات التي بدونها لا تعمل الاجهزة و المكونات المادية، و بعبارة اخرى، لا توجد لها اي قيمة تذكر بدونها، تضم البرمجيات عدة انواع من البرامج او التطبيقات التي تمكن الحاسوب من اداء الاعمال التي تطلبها منه، و يحتوي البرنامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب، حيث تؤدي الى نتيجة مفيدة للمستخدم و هناك ثلاثة انواع من التطبيقات و هي: ¹

- **التطبيقات القاعدية:** وهي تضم كل البرامج المشغلة للألة، وهي برامج انشئت خصيصا لتنظيم سير المكونات الالية للحاسوب فهي التي تقوم بتفسير الاوامر الاتية من المستخدم و تحويلها الى اشارات تشغل بها المعدات، و تكون كل هذه البرامج ما يسمى بنظام التشغيل.

- **التطبيقات العامة:** و هي جميع البرامج التي يستعملها الانسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب ككتابة النصوص او انشاء برامج او اعداد جداول...الخ، فكل الاعمال التي يمكن القيام بها عديدة و لا تحصى تستدعي فقط نوعا ما من التطبيقات .

- **التطبيقات المفيدة:** و هي جميع التطبيقات العلمية، وكذا التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية و لإقامة هذا النوع من التطبيقات نستعمل لغات البرمجة المختلفة و قد تطور علم البرمجة عما كان عليه في العقد الماضي، حيث يتم استخدام اليوم برامج الرياضيات و برامج الاستعمالات العامة من قبل الطلاب و العلماء بسهولة نسبية، و ازدادت هذه البرامج انتشارا في السنوات الاخيرة،

¹ محمد بونيف، تكنولوجيا المعلومات و اثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات و التوثيق ، جامعة الجزائر، 2009، ص25 .

ومن ايجابياتها المهمة ان جزءا منها يمكن استخدامه كمختبر فعلي لتحليل المعلومات و استنتاج التفسيرات .

- **الشبكات:** تعرف الشبكة بانها جهازين او اكثر من الحواسيب الالية مرتبطة ببعضها البعض بما يسمح لمستخدميها من الاتصال و التفاعل و تقاسم الموارد، و تعد من ادوات تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تشجيع العاملين على تعظيم الانتاجية.¹ و تنقسم الشبكات الى عدة انواع اهمها:

1. **الانترنت:** هو مجموعة هائلة من اجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات و كل شيء اخر تقريبا، و الانترنت ليس مجرد مجموعة من المعلومات و الحواسيب و الاسلاك، و لكنه يحتوي على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعله يعمل مثل المعدات و الحواسيب و الاسلاك و المعلومات و البرامج و المستخدمين ايضا.² تقدم الانترنت مجموعة من الخدمات كالتالي:³

- محركات البحث: و هي برامج تساعدك في الحصول على المعلومات وفقا للكلمات الاساسية التي يحددها المستخدم و هناك العديد منها يستخدم طريقة خاصة في البحث.
- البرامج: حيث يمكنك تحميل البرامج بمختلف انواعها و غالبا ما تكون مجانية .
- البريد الالكتروني: و يعتبر من اهم الخدمات التي تقدمها الشبكة و اثرها فمن خلال يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الافراد من اطراف العالم، بسعر زهيد وبسرعة فائقة .
- التجارة الالكترونية: حيث يمكنك من البيع و الشراء بالاستخدام البطاقات المصرفية او بطاقات الاعتماد.

¹ نزار الرايس، التعايش مع التكنولوجيا، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، مصر، 2007، ص 375.
² بشير عباس، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقال، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 119 .
³ اكااديمية الفيصل العالمية، اساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون و موزعون، الاردن، عمان، 2009، ص 21 .

2. الانترنت (Intranet):¹

تعددت التعاريف المقدمة للانترنت نذكر منها مايلي:

تعرف على انها: " عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة، تستعمل البروتوكولات و القواعد التي تبنى عليها الانترنت و ذلك لكي يتمكن الافراد العاملين من الاتصال ببعضهم البعض و الوصول الى المعلومات بطريقة اسرع و اقل تكلفة من الاساليب التقليدية المعتادة، فهي تقوم بتسهيل الاعمال العديدة التي يتطلبها المكتب و التي تأخذ وقتا و جهدا او مالا كبيرا لا نجازها، من هذه الاعمال على سبيل المثال الاجتماعات و التحدث على الهاتف و تحضير الرسائل و المذكرات و ارسال الرسائل بالبريد او الفاكس و غيرها.

و الانترنت في الواقع نسخة مصغرة من الانترنت تعمل داخل المؤسسة، كما تقدم خدمة الى الانترنت مع منع العكس و بذلك تؤمن سورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق و صول العاملين اليها، بمعنى اخر ان الانترنت هي التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة لرفع كفاءة العمل الاداري و تحسين اليات تشارك الموارد و المعلومات.

نظام الانترنت هو نظام وثيق الصلة بالانترنت، يتكون من شبكة تعتمد على معايير و اجراءات مفتوحة معدة اصلا للانترنت تسمح بتوفير خدمات عديدة مثل: البريد الالكتروني و مجموعات العمل.

3. الإكسترنات (Extranet):

ان الإكسترنات كشبكة خارجية لها تعاريف عديدة منها:

تعرف على انها: " امتداد لشبكة الانترنت، بحيث يستطيع الاشخاص المخولون لهم في المؤسسة مثل: الزبائن و الموردين من خارج المؤسسة للوصول الى البيانات الموجودة على الانترنت، و يتم

تنظيم عمليات و صلاحيات استخدام إكسترنات بواسطة الجدران النارية.²

¹ هيثم حمود شبلي، مروان محمد السنور، ادارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الرياض، السعودية، 2004، ص 23 .

² اكاديمية الفيصل، اساسيات تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 22.

اي ان شبكة إكسترنات الخاصة بالمؤسسات و العملاء و مراكز الابحاث تجمعهم اعمال مشتركة و تؤمن لهم تبادل المعلومات و المشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الأنترنت المحلية لكل شركة، اي هي استعمال الانترنت من اجل الاتصال داخليا مع الزبائن و شركاء المؤسسات الموردين و الموزعين.¹

4-3- المكونات المعنوية:

الافراد : و يمكن تصنيفهم الى

➤ المختصين: من محلي و مصممي النظام، المبرمجين، مختصو تشغيل الاجهزة و صيانتها و هؤلاء يطلق عليهم براس المال الفكري في النظام .

➤ مديرو النظام: و هم الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، مدراء و رجال البيع.

➤ عاملون المؤسسة: هم جميع افراد المؤسسة المستعملون لتكنولوجيا المعلومات من جميع المستويات.²

5- متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

هناك العديد من الامكانيات و المتطلبات الواجب توفرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و ذلك على النحو التالي :

5-1- متطلبات ادارية و تنظيمية و بشرية: و تتمثل فيمايلي:

¹ محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمات المصرفية، مذكرة ماجيستر، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2007، ص 53.54.

² عامر ابراهيم قندلجي و علاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الميسرة، للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن، 2005، ص 65.

- الحد من بيروقراطية الادارة و العمل المكتبي و تبسيط اجراءات العمل لتقليل المجهود اليدوي فيحل محله و وظائف جديدة تتيح فرصة للابتكار و التحديد و الاستفادة من مجالات الابداع لدى الافراد.
 - اتاحة فرصة للترقية و تنمية الكفاءات و تطوير المسارات الوظيفية امام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.¹
 - تدعيم و تأييد الادارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة و ادارتها و اقسامها المختلفة .
 - تنمية نظام فعال للمزايا و الاجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يساعد على اخراج كل ما لديهم من طاقات و إبداعات .
 - تدعيم وجود كوادر بشرية ذات اصرار و استعداد و الرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مختلف قطاعات النشاط .
- 5-2- متطلبات فنية: و نجد منها:²
- العمل على سيطرة الحاسب الالي على كافة العمليات و المعاملات المنظمة مما يستلزم توعية حديثة من المهارات الخاصة بتجميع و تسجيل و تحليل و تفسير و برمجة البيانات و المعلومات.
 - ضرورة توافر القدرة الفنية لدى العاملين لاستخدام و تشغيل الحاسوب لمتابعة جميع التطورات .
 - ان تحقق تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها توقعات و طموحات مستخدميها فيما يتعلق بتضمين النظام وكذا العمليات و التطبيقات.
 - الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير المعلومات و الكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات .

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، المنصورة- مصر، 2007، ص 262.

² محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 63.

5-3- المتطلبات الاجتماعية و النفسية: و تتمثل في الاتي:¹

- تامين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور و اهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات على كافة الاصعدة الاستراتيجية و الادارية.
- العمل بروح فريق العمل بدل روح الصراع و المنافسة.
- تنمية الاتجاهات الايجابية لدى الافراد نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات .
- زيادة قدرة التعلم و حثهم على التعرف على كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات.

5-4- المتطلبات المادية: و تتمثل في:²

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة ادارية .
- القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.
- اعتماد دراسات الجدوى المالية و الاقتصادية اللازمة قبل ادخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد .

6- اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

رغم ما تعتمد تكنولوجيا المعلومات من مزايا الا انه لا يجب النظر اليها على انها خير كلها بل العكس من ذلك في بعض الجوانب، و هذا الجدول يوضح التأثيرات الايجابية لتكنولوجيا المعلومات و كذا تأثيراتها السلبية:

¹ جعفر حسن جاسم الطائي، التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص 57.
² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 229.

جدول رقم (02): بعض التأثيرات الايجابية و السلبية لتكنولوجيا المعلومات:

التأثيرات السلبية لتكنولوجيا المعلومات	التأثيرات الايجابية لتكنولوجيا المعلومات
حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الافراد سيؤدي الى توقف او انتهاء بعض الوظائف	اذ تمكن من انجاز المسائل الحسابية، و عمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل اسرع بكثير مما يقوم به الافراد
ستسمح للمؤسسات بجمع معلومات تفصيلية عن الافراد و بذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم و حرياتهم الفردية	مساعدة المؤسسات على التعرف الوسع و الاثمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.
استخدامهم المكثف قد يسبب الارهاق، و المشاكل الصحية، تسبب شلل المجتمعات في حالات الاعطال غير المتوقعة او غير المعروفة في هذه النظم الالية.	امكانية التقدم في المجالات الطبية و الجراحية و غيرها، و التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل الصراف الالي، السيطرة الالية على المعدات....الخ
هناك اشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات .	الحاجة الى عمالة اعلى خبرة و تعلما، و بالتالي زيادة اجور العاملين في مهن هذا القطاع .

المصدر: عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات، مرجع

سابق، ص66

خلاصة الفصل

ان سعي المؤسسات للحصول على المعلومة ذات القيمة و المصدقية و في الوقت المناسب و الاستفادة من قيمتها، اصبح اهتمام كافة المسيرين و الباحثين في هذا المجال، و لقد بات من الضروري على المؤسسة الاطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الآونة الاخيرة، حيث اصبح بالفعل المحرك الالهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة . وبالتالي يجب على المنظمة التي ترغب في البقاء و الاستمرار ان تطبق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة و فعالية .

الفصل الثالث: جودة الخدمة

تمهيد

اولا: اساسيات حول الخدمة

- 1- خصائص و مكونات الخدمة
- 2- اهمية الخدمات
- 3- تصنيفات الخدمة
- 4- انواع الخدمة

ثانيا: جودة الخدمة

- 1- اهمية جودة الخدمة
- 2- مستويات جودة الخدمة
- 3- ابعاد جودة الخدمة
- 4- خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد شهدت العقود الاخيرة تطورا مهما في مجال الخدمات التي اصبحت تشكل اهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما ولد منافسة شديدة بين مقدميها و في ظل هذه الظروف اصبح هناك وعي لدى الباحثين و المهتمين بالأنشطة الخدمية و تأثيرها على رضا العميل من اجل تحقيق ميزة تنافسية و زيادة الربحية للمؤسسات الخدمية.

اولا: اساسيات حول الخدمة

1- خصائص و مكونات الخدمة:

سيتم ضمن هذا العنصر التطرق الى ابرز خصائص و مكونات الخدمة كالاتي:

1-1- خصائص الخدمة:

للخدمة خصائص مختلفة و سمات متنوعة سيتم ذكر بعض منها كالاتي:

أ- اللاملموسية: اي ان الخدمات عادة ما يصعب لمسها او رؤيتها، على عكس السلع و التي تتميز بالمحسوسية.¹

ب- التلازمية وعدم الانفصال: ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومن يتولى تقديمها، اي صعوبة فصل الانتاج عن الاستهلاك بينما هما متفرقان بالنسبة للسلع.²

ت- اكثر تغيرية: اي ان الخدمة مرنة وغير قابلة للتوقع مقارنة بالسلع التي عادة ما تكون متوقعة و تتميز بالنمطية.³

ث- المادة الاولية المعالجة: ما يميز الخدمات عن المنتجات الملموسة هو كون المادة الاولية المعالجة في حالة الخدمات هم الزبائن، وهذا هو سر الاهمية القصوى للبعد البشري في قطاع الخدمات.⁴

ج- الملكية: حيث انه غالبا ما لا ينتج عن تقديم الخدمات اي ملكية.⁵

ح- عدم قابلية التخزين: اي ان الخدمات قابلة للتلف و لا يمكن تخزينها لبيعها او استخدامها اجلا.⁶

¹ ادريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2014، ص 101 .

² هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و الطباعة، الاردن، ط3، 2005، ص 26.

³ برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات و الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، ط1، 2014، ص 101 .

⁴ المرجع نفسه، ص 101.

⁵ احمد يوسف دودين، ادارة الجودة الشاملة، الاكاديميون للنشر و التوزيع، الاردن، 2014، ص 52.

⁶ محمود حسين الوادي، التمكين الاداري في العصر الحديث، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط1، (د.س)، ص 150.

1-2- مكونات الخدمة:

تعرض العديد من مؤسسات الخدمات لعملائها حزمة من المنافع، التي تتضمن (الخدمة الجوهر)، إضافة الى العديد من الخدمات الاخرى التي ترتبط بأنشطتها، هذه الخدمة الاضافية "التكميلية" التي تعرضها هي التي تميزها عن المؤسسات الاخرى المنافسة.¹

يحتاج رجل تسويق الخدمة الى معرفة ما المقصود بالضبط ب: (الخدمة الجوهر) التي يقدمها، وكذلك بالخدمات التكميلية الداعمة لهذا الجوهر، فالخدمة كما راينا انفا هي عملية اداء و ليس شيء مادي ، و لكي تحقق المؤسسة الخدمية اهدافها المنشودة فانه يترتب عليها مسؤولية تقديم خدمات تشبع حاجات و رغبات المستفيدين منها، و تحقق لهم مستوى من الرضا وفقا لتوقعاتهم و ادراكاتهم للمنافع المتأتية من الخدمة المطلوبة.²

ان اشباع الرغبات و تحقيق رضا المستفيدين يتحقق فقط عندما تدرك المؤسسة الخدمية حقيقة انه في كثير من الحالات لا يبحث العملاء عن الخدمة الجوهر بمعزل عن الخدمات الاخرى الداعمة لهذا الجوهر.³

2- اهمية الخدمات:

تبرز اهمية الخدمات من خلال العديد من العوامل التي ساعدت على احتلال الخدمة مكانة هامة في مختلف مجالات الحياة، و يمكن ايجاز هذه العوامل كالآتي:⁴

➤ تغير مواقف و سلوكيات الزبائن نتيجة التطور الحديث للاقتصاد اولى اهمية كبيرة للخدمات، خاصة بعد الانفتاح العالمي من خلال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و اهمها الشبكة العنكبوتية.

¹ فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، ط1، 2009، ص 63.

² صفاء ابو غزالة، ادارة الخدمات السياحية، دار زهران للنشر و التوزيع، الاردن، ط1، 2008، ص 38.

³ المرجع نفسه، ص 38

⁴ حنان دريد، تدويل نشاطات المؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، فرع ادارة اعمال، جامعة تبسة، الجزائر، 2008، ص 05.

- ارتفاع المستوى المعيشي للمستهلكين نتيجة دخولهم الى جانب زيادة اوقات فراغهم الذي انعش الطلب على الكثير من الخدمات اذ ان الانفاق عليها اصبح متاحا لتسهيل سبل الحياة الكريمة.
- تنامي دور و مشاركة المرأة في المجتمع و دخولها في سوق العمل بهدف مشاركة الرجل في مختلف اعباء الحياة و البحوث و الاعمال، مما زاد في طلبها على الكثير من الخدمات كحاجتها لدور الحضانة و خدمات الصيانة المنزلية، لعدم توفر الوقت للقيام بالأعمال المنزلية و غيرها.
- زيادة اعداد و تشكيلات و تعقيد السلع و خاصة تلك التي تحتاج الى خدمات مما ادى الى خلق مرافق السيارات و الورشات المتخصصة في اصلاح علب السرعة و غيرها، و نتيجة لذلك ارتفعت المنافسة بين المؤسسات التي احدثت الكثير من التغيرات في الخدمات.
- رغبة العديد من المستهلكين و المؤسسات في الاستفادة من كفاءة المختصين او التخلص من بعض الاعباء.
- تعقد الحياة العصرية للأفراد لدرجة حاجاتهم الى مساعدة خبير بالإضافة الى ذلك الاستعمال الكبير للحاسوب و الشبكة المعلوماتية العالمية التي سمحت بعبور الكثير من الخدمات.

3- تصنيفات الخدمة:

صنف الكثير من الباحثين و المفكرين الخدمات تصنيفات مختلفة نذكر منها:

- 3-1- من حيث الاعتمادية: حيث تتنوع الخدمات على اساس اما اعتمادها على المعدات او اعتمادها على الافراد، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الافراد حسب ادائها من قبل العمال الماهرين او غير الماهرين، او من قبل المحترفين (خدمات مهنية و خدمات غير مهنية).¹
- 3-2- من حيث تواجد "حضور الزبون": حيث تتطلب بعض الخدمات حضور الزبون كي تؤدي الخدمة، بينما لا تتطلب خدمات اخرى ذلك.²

¹ بشير عباس العلق، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الاعمال، الوراق للنشر و التوزيع، الاردن، 2012، ص 142.
² محمود جاسم الصمدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، ط1، 2010، ص 34.

3-3- من حيث نوع الحاجة: حيث تتباين الخدمات فيما اذا كانت تحقق حاجة شخصية او خدمات الاعمال.¹

3-4- من حيث اهداف مجهزي الخدمات: حيث يختلف مجهزو الخدمات في اهدافهم "الربحية و غير الربحية" او من حيث الملكية "الخاصة و العامة".²

3-5- حسب نوع السوق: يمكن تصنيفها الى خدمات السوق الاستهلاكي، و هي الخدمات المقدمة للمستهلكين "كالرعاية الصحية و تأمين الحياة"، و خدمات السوق الصناعي(خدمات التركيب و غيرها).³

3-6- حسب الغرض من شراء الخدمة: و يمكن تصنيفها الى خدمات مقدمة للمستهلك النهائي، "كخدمات الحلاقة و السياحة"، و خدمات مقدمة للمؤسسة مثل "الاستشارات الادارية و المحاسبية".⁴

4- انواع الخدمة:

يمكن اجماع انواع الخدمة بنوعين رئيسيين و هما :

4-1- الخدمة الخاملة **Passive**: و هي التي تقوم بدون طلب المستفيد و بدون مقابل، مثل اعطاء

كشف درجات الطالب نهاية الامتحانات. و من خصائصها انها تقدم ل:

✓ الى جميع العملاء او معظمهم .

✓ في الوقت الذي يحدده مقدمها .

✓ على شكل دفعات او مجموعات .

✓ في المكان الذي يحدده مقدمها، و تكون عادة ذات تكاليف منخفضة لمقدمها .

4-2- الخدمة النشطة **Active**: و هي الخدمة التي تقدم للعميل او المؤسسة بناء على طلبه،

وعادة ما تكون اغلبها بثمن مثل تزويد الطالب بشهادة تخرج مصدقة. و من خصائصها انها تقدم ل:

¹ المرجع نفسه، ص 35.

² زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر و التوزيع، الاردن، 2011، ص 44.

³ محمود بولصباح، العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة تبسة، الجزائر، 2009، ص 24.

⁴ المرجع نفسه، ص 24.

- ✓ للعميل بناء اعلى طلبه .
- ✓ للعميل حسب متطلباته و توقعاته و رغباته .
- ✓ وفقا لبرنامج العميل .
- ✓ في المكان الذي يختاره العميل .
- ✓ في الزمان الذي يختاره العميل .
- ✓ ذات تكلفة عالية على مقدمها .¹

ثانيا: جوة الخدمة

1- اهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة اهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف الى تحقيق النجاح و الاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الانتاج، و تصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فان العملاء و الموظفين يتعاملون معا من اجل خلق الخدمة و تقديمها على اعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين و العملاء معا، لذلك تكمن اهمية الجودة في تقديم الخدمة فيمايلي:²

➤ نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الامريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات الى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية مازالت في نمو متزايد و مستمر.

➤ ازدياد المنافسة: ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي الى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

¹ السامرائي، مهدي صالح، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2007 ص 306.

² مامون سليمان الدراككة، ادارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2001، ص 151.

➤ فهم العملاء: ان العملاء يريدون معاملة جيدة و يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة و الفهم الاكبر للعملاء.

2- مستويات جودة الخدمة:

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة حسب ناجي معلا وهي:

- الجودة المتوقعة من قبل العملاء: و تتمثل في الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها في الخدمات المقدمة.
- الجودة المدركة من قبل المؤسسة الخدمية: و التي تراها في اغلب الاحيان مناسبة .
- الجودة القياسية: المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة.
- الجودة الفعلية: التي تؤدي بها الخدمة .
- الجودة المروجة: للعملاء.¹

3- ابعاد جودة الخدمة:

توصل مجموعة من الباحثين الى ان الابعاد التي تبنى عليها الزبائن توقعاتهم و ادراكاتهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة ابعاد رئيسية هي :

- 3-1- الاعتمادية: تشير الى قدرة مزود الخدمة على انجاز او اداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع الى مزود الخدمة بان يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت و الانجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك وان يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته.²

¹ اوغيندي هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، مذكرة ماجستير، تخصص تنمية العلاقات العامة للمؤسسة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009، ص 152.

² حكيم بن جروة، دور استراتيجية التسويق في تحسين مؤسسات الاتصال، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب ، البليلة، 2007، ص 32.

- 3-2- الاستجابة: و التي تشير الى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب و احتياجات الزبائن.¹
- 3-3- الكفاءة: و يقصد بها القدرة و الجدارة، و تعني كفاءة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات و القدرات التحليلية و الاستنتاجية، و المعارف الكافية لعمليات و اجراءات الخدمة، و القدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية.²
- 3-4- المصداقية: حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة و مستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في اعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد و تجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته.
- 3-5- الامان: تعد هذه الخدمة دورا كبيرا و فعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لان توفر عنصر الامان و الثقة يشكل نقطة اساسية بالنسبة للمستفيد. ان الحاجة الى الامان يمثل احد الحاجات الاساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة.³
- 3-6- درجة فهم مقدم للخدمة: يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد و كم من الوقت و الجهد يحتاج هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته خاصة مشاعر المستفيد و تقدير هذه المشاعر.⁴
- 3-7- الاتصال: يستدعي هذا المؤشر وصف الخدمة و المعلومات المتعلقة بها بلغة بسيطة، سهلة و واضحة يفهمها العميل، من خلال المهارات الاتصالية لمقدمي الخدمات مع العملاء، و القدرة على الانصات و المخاطبة.⁵
- 3-8- الوصول للخدمة: لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه ان ييسر من الحصول على الخدمة مثل: ملائمة ساعات العمل و موقع المؤسسة.
- 3-9- الاشياء الملموسة: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل (المعدات و الاجهزة و الافراد....).

¹ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن اساليب الحديثة في المعايير و المقاييس، دار الفكر العربي، 2006/2005، ص

45.

² محمد عبد الوهاب العزاوي، ادرة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 17 و 23.

³ توفيق محمد عبد المحسن، مرجع سابق، ص 45

⁴ محمود جاسم الصمدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 92-94.

⁵ حميد الطائي، بشير العلق، ادارة عمليات الخدمة، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 145.

3-10- اللباقة: و تعني ان يكون مقدم الخدمة على قدرة من الاحترام و الادب، و ان يتسم بالمعاملة

الودية مع الزبائن و من ثم فان هذا الجانب يشير الى الصداقة و الود بين مقدم الخدمة و الزبون.¹

ان هذه المعايير التي يعتمد عليها المستهلك في تقييمه لجودة الخدمة ليس بالضرورة ان تكون مستقلة

عن بعضها البعض، حيث ان بعض المعايير متداخلة مع بعضها البعض و قد تكون احيانا متكاملة،

كما ان نظرة المستهلك لمدى اهميتها تختلف من شخص الى اخر، لان البعد الخاص بالاعتمادية

حسب كوتلر يظل في جميع الاحوال في المرتبة الاولى كاهم عنصر يعكس جودة الخدمة بغض النظر

عن طبيعتها.²

4- خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب اتباع الخطوات التالية:

4-1- جذب الانتباه و اثارة الانتباه بالزبائن: و يمكن ان يتحقق ذلك من خلال المواقف التي

يبيدها مقدم الخدمة للزبائن وفقا لما يلي:

- الاستعداد النفسي و الذهني لمواجهة الزبائن، و اشعارهم بالاهتمام بهم .
- حسن المظهر و المقابلة الايجابية و الفاعلة نحو الزبائن.
- الابتسامة و الرقة و الدقة في التعامل مع الزبائن و اظهار روح الود و المحبة في مساعدتهم.
- الروح الايجابية المتفاعلة نحو الزبائن بصرف النظر عن الجنس و المظاهر... الخ.
- الثقة بالنفس و قوة الشخصية و انتهاج الموضوعية في التفاعل و التعامل مع مختلف الزبائن.
- الدقة التامة في اعطاء المواصفات الدقيقة عن السلعة او الخدمة و عدم اللجوء للمبالغة.
- اشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة.

¹ قاسم نايف علوان الميماوي، ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق، ط1، عمان، 2006، ص 76.

² المرجع نفسه، ص 96.

وكل هذا يعد بمثابة صورة ذهنية فاعلة تشدّد الهمم اضافة الى انها تعزز سبيل الولاء الدائم للزبائن في اقتناء الخدمة و تكرار حصولها بالاستمرار.¹

4-2- خلق رغبة لدى الزبائن و تحديد حاجاتهم: ومن المتطلبات الاساسية التي يتم اعتمادها بهذا الشأن ما يلي:

- العرض السليم و المنطقي و المرتب لمزايا السلعة او الخدمة.
- التركيز على نواحي القصور في السلع و الخدمات التي يعتمد عليها الزبون .
- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع و اللمس و الشم...الخ .
- ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الامور التي يجب ان يستوضحها و ان يكون مجهز الخدمة مستعدا للرد عليها على تلك الاستفسارات بموضوعية و دقة دون مبالغة ، و التركيز على الجوانب الانسانية بالتعامل كالترحيب، الابتسام و الشعور بالأهمية، توفير متطلبات الحاجات الحالية و المستقبلية للزبائن .

4-3- خلق اقناع الزبون و معالجة الاعتراضات لديه: و يمكن توضيح ذلك كما يلي:

- ان يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزبائن و هي (ان زبون دائما على حق)، وفي هذا المجال يمكن الاعتماد على مجموعة من المبادئ كمايلي:
- الاعتماد على مبدا نعم هذا صحيح ولكن، حيث يظهر البائع للزبون اتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بذكاء .
- الاقلال قدر الامكان من الاعتماد على النفي المباشر مع امكانية الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء اليه .

¹ كاظم خضير حمود، ادارة الجودة و خدمة العملاء، مرجع سابق، ص 217-218.

➤ طريقة التعويض: وهي تقوم على المثل الشائع ان الغالي ثمنه فيه، فاذا قام الزبون بالاعتراض على ثمن السلعة، يمكن التسليم معه بالارتفاع السعر، لكن عند اخذ اعتبارات الجودة، فان ذلك يجعلها تظهر بانها الاوفر من الناحية الاقتصادية.

➤ طريقة العكس: تقوم على قلب الاعتراض لى ميزة، مثال ذلك الاعتراض على بعض انواع السيارات بانها صغيرة، و هنا يمكن الرد بان ذلك من اهم مميزاتها حيث انها تحتاج الى مساحة اقل بالنسبة لاماكن الانتظار و الوقوف فضلا على انه يمكن المرور بسهولة نسبية في اماكن اختناق المرور.

➤ طريقة الاستجواب: تقوم على لجوء مقدم الخدمة البيعية و التسويقية الى توجيه بعض الاسئلة لزيون يكون في الاجابة عليها اتقاء لاعتراض الزبون .

➤ يجب على مقدم الخدمة الا يأخذ اعتراضات الزبون بالقضية المسلم بها .

➤ من الامور الهامة عند الرد على الاعتراضات ان لا يشعر مقدم الخدمة الزبون بانه قد هزم في المنافسة، حيث ان هذا الشعور قد يؤدي الى نتائج عكسية و قد يعمل على فشل المهمة البيعية بعد ان كادت ان تنتهي بنجاح ¹.

4-4- التأكيد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة: و يمكن ذلك ب:

- الاهتمام بشكاوي الزبائن و ملاحظاتهم: و يتطلب هذا الامر من مجهزي الخدمات ان يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوي المستهلكين و اتخاذهم الاجراءات الكفيلة لمعالجة المواقف من خلال:

- الاعتذار عن الخسارة لهم و اشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة من قبلهم .
- تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك .
- استبدال الاجراءات التالفة او غير الصالحة للاستخدام بالسلعة.

¹ المرجع السابق، ص 118-222.

- استبدال السلعة بأكملها بسلعة اخرى ثم في نهاية المقام يقدم الشكر لهم و تعظيم دورهم في دعم المؤسسة .
- توفير الخدمات ما بعد البيع: يجب على مجهزي الخدمة ان يتابعوا باستمرار تقديم الخدمات ما بعد البيع: مثل: خدمات التركيب، خدمات الصيانة، خدمات تدريب القائمين على التشغيل، توفير قطع الغيار للأجزاء التي يتم تلفها اثناء الاستعمال.....الخ¹

¹ المرجع السابق، ص222-223 .

خلاصة الفصل

ان تحقيق جودة الخدمة من الاهداف التي تمكن اي منظمة خدماتية من الوصول اليها، و هي تمثل معيار درجة تطابق الاداء الفعلي مع توقعات العملاء و بشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للعملاء. و تعتبر جودة الخدمة كمحصلة من الابعاد المتصلة فيما بينها و تخضع لاطار تشريعي و تنظيمي. و يمكننا القول ان تحقيق الجودة بكل معاييرها في مجال الخدمة بالنسبة للمؤسسة الخدمية الجزائرية يعتبر تحقيق ميزة تنافسية و قفزة نوعية .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجال الدراسة

- 1- المجال الجغرافي
- 2- المجال الزمني
- 3- المجال البشري

ثانياً: العينة و كيفية اختيارها

ثالثاً: المنهج المستخدم

رابعاً: ادوات جمع البيانات

خامساً: أساليب التحليل الإحصائي

خلاصة الفصل

تمهيد

يتناول هذا الفصل وصفا تفصيليا للمنهجية و الاجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الشق الميداني من الدراسة، و ذلك بهدف التعرف الى اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر عيسات ايدير الجزائر وسط.

تعتبر المنهجية حلقة وصل بين المعرفة النظرية و بين المعرفة التطبيقية، و عليه فان هذا الفصل يتطرق الى شرح منهج البحث، ووصف مجتمع الدراسة، و اداة الدراسة (الاستبانة)، الاساليب الاحصائية المستخدمة، و استخلاص النتائج منها.

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

التعريف بالمؤسسة اتصالات الجزائر ALGERIE TELECOM

1-1- لمحة تاريخية عن اتصالات الجزائر:

عرفت مؤسسة اتصالات الجزائر منذ نشأتها على المضي قُدماً، فحملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر وذلك بوضع ثلاثة أهداف أساسية تقوم عليها هي: الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، مما جعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر. وتتمحور نشاطاتها حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكات الاتصال.

1-1-1- نشأة وتطور اتصالات الجزائر:

نظراً للتقدم التكنولوجي الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات حيث تجسدت في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت سنة 2000، جاء هذا القانون لوضع حد لاحتكار الدولة على نشاط البريد والمواصلات كما أنه كرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقاً لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين أحدهما يتكأف بنشاطات البريد والخدمات المالية البريدية وهو "بريد الجزائر" والآخر يتكأف بالاتصالات وهو "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، إذ استمرّ تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، فشمّل الإدارات الدوليّة في 2003 والرباط المحليّ في المناطق الحضرية سنة 2004 وعليه أصبحت أسواق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، كل ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية لقواعد المنافسة.

نص القرار 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجبه إنشاء بريد الجزائر التي تكلفت بتسيير قطاع البريد، ومؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر فبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد التي أوكلت إليها مهمة المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.¹

في الفاتح من جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر وشروع الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، إذ أصبحت تسعى لإثبات وجودها في ظل المنافسة القوية.

1-1-2- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر وفروعها:

• التعريف بالمؤسسة:

هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدره . 61.275180000 دج والمسجلة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002.

مقرها الاجتماعي بالمحمدية بالجزائر العاصمة وهي تنشط في مجال الاتصالات، عدد عمالها مقدر بـ 21337 عامل.

• التعريف بفروع مجمع اتصالات الجزائر:

في إطار تعزيز وتنويع نشاطاته قام المجمع بوضع خطة محكمة من أجل خلق فروع له مختصة في:

- فرع اتصالات الجزائر "موبيليس":

¹ - موقع شركة اتصالات الجزائر [على الخط]. [تاريخ الزيارة: 1-04-2018]. متاح على الخط : www.algeretelcom.dz

هي مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدره 100.000.000 دج وهي فرع مختص في الهاتف الخليوي يمثل أهم متعامل للهاتف النقال في الجزائر وذلك من خلال تغطيتها التي تعدت 98% وعدد زبائنها الذي يفوق 10 ملايين مشترك. كما أنها تضم هياكل قاعدية ذات شبكة تجارية متطورة تتعدى 85 وكالة BTS تفوق 4200 محطة بث لاسلكية تجارية موبيليس إضافة إلى أزيد من 35.000 نقطة بيع معتمدة.

- فرع اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب":

مختصة في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت لها مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذات السرعة الفائقة، وما يجدر الإشارة إليه هو أن مختلف قطاعات النشاط الكبرى في البلاد مربوطة حالياً بشبكة الإنترنت عن طريق شبكة جواب.

إذ تم ربط 11148 مؤسسة تروية بشبكة الهاتف والإنترنت من إجمالي 21233 مؤسسة وكذا 3023 مكتب بريد بشبكة المعلومات من إجمالي 3282 مكتب بريدي على مستوى الوطن، إضافة إلى تحقيقها للأرقام التالية: 3000 تزويد مشترك بالربط الخاص ما سمح بعرض الخدمات إلى: 100000 مشترك 4046 مقهى إنترنت، 375484 ومشارك بالإنترنت ذات السرعة الفائقة.

- اتصالات الجزائر الفضائية "ATS":

هي مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر بـ 1000000000 دج مختصة في شبكة الساتل، تضم 47 محطة هرتزية محلية، 04 محطات دولية، 02 شبكات عبر الأقمار VSAT، محطة ساحلية INMARSAT، 1400 مشترك في الهاتف النقال عبر الساتل "الثريا" (GMPCS).

1-2- هياكل اتصالات الجزائر:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجداً عبر كافة مناطق الوطن فهي تشمل كل شبر في الجزائر وذلك من خلال هيكلتها، فاتصالات الجزائر تسيروها مديرية عامة مقرها الجزائر

العاصمة ونجد 12 مديرية إقليمية: بالجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة، بشار، الشلف، باتنة، تيزي وزو، البليدة وأخيراً تلمسان.

وتحتوي على مديريات ولائية إضافة إلى ثلاث مديريات بالعاصمة بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني، هذه المديريات تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية بما يقارب 171 وكالة تجارية للاتصالات، و110 ملحقة تجارية تابعة للوكالة التجارية، إضافة 212040 كشك متعدد الخدمات و4425 هاتف عمومي.

الوكالات التجارية:

من أجل تذليل الصعوبات وتقديم التسهيلات للزبائن عن طريق سياسة القرب والاستماع لهم والاستجابة لرغباتهم وطلباتهم، قامت بفتح العديد من الوكالات التجارية على المستوى الوطني وبهذا فهي توفر:

1. مكتب استقبال:

يقوم الموظفون بالترحيب بالزبائن وتوجيههم إلى مكاتب الخدمة الموجودة التي تقوم بتلبية طلباتهم كما تقوم بالتعريف بالخدمات والإشهار والإعلانات، وتقوم أيضاً بإطلاع الزبائن على الإجراءات الواجب القيام بها.

2. مكتب الزبائن المتعدد الوظائف:

تتوفر به الخدمات التالية:

- تدوين كل العمليات التجارية (زبائن جدد، التبديل، التحويل...) وعمليات البيع المباشرة (المنتجات والبطاقات) وذلك في نظام "غايا".
- القيام بدراسة ذاتية للأرقام الهاتفية والخطوط النقدية.
- تحرير العقود بين الزبون وبين اتصالات الجزائر.
- إعلام الزبائن بسير عملية تلبية مطالبهم ووضعياتهم المالية.

- تقديم نسخ مدققة عن فواتير الزبائن (ما تم استهلاكه أو استقبله).
- تقديم تفاصيل كل المكالمات المستهلكة بالتدقيق في حالة طلب الزبون.

3. مكاتب الأدياسال والخطوة الهاتفية WLL:

مهمتها تقديم الاستعلامات والشروح للزبائن، ولذلك تتكفل بعملية البيع المباشر للمنتجات.

4. مكتب الخزينة:

- التحميل المالي من خلال الفوترة.
- الطبع والموافقة على عمليات الشراء من خلال الخاتم.
- مراقبة الخزينة .

1-3 - طموحاتها و مهامها وأهدافها

تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر أن تتوصل إلى إيجاد و تحقيق مستوى عالي من التنقية الاقتصادية و الاجتماعية حتى تبقى هي الرائدة في حقل تخصصها الذي أصبح فيه التنافس يتزايد، وكذلك انشغالها أن تحافظ وتطور تسعاها الدولي و مساهمتها في ترقية وانتشار الإعلام في المجتمع الجزائري حيث يتمثل النشاط الرئيسي لاتصالات الجزائر المهام التالية:

- تزويد خدمات الاتصالات تمكن من نقل و تبادل الصوت، البرقيات المكتوبة و المعطيات الرقمية، و المعلومات السمعية البصرية.
- تطوير استثمار و تسيير الشبكات العمومية و الخاصة لإتصالات الجزائر .
- وضع واستثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع مسيري الشبكات المختلفة.

كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر مندمجة في عالم تكنولوجيات الإعلام و الاتصالات حسب:

الأهداف التالية:

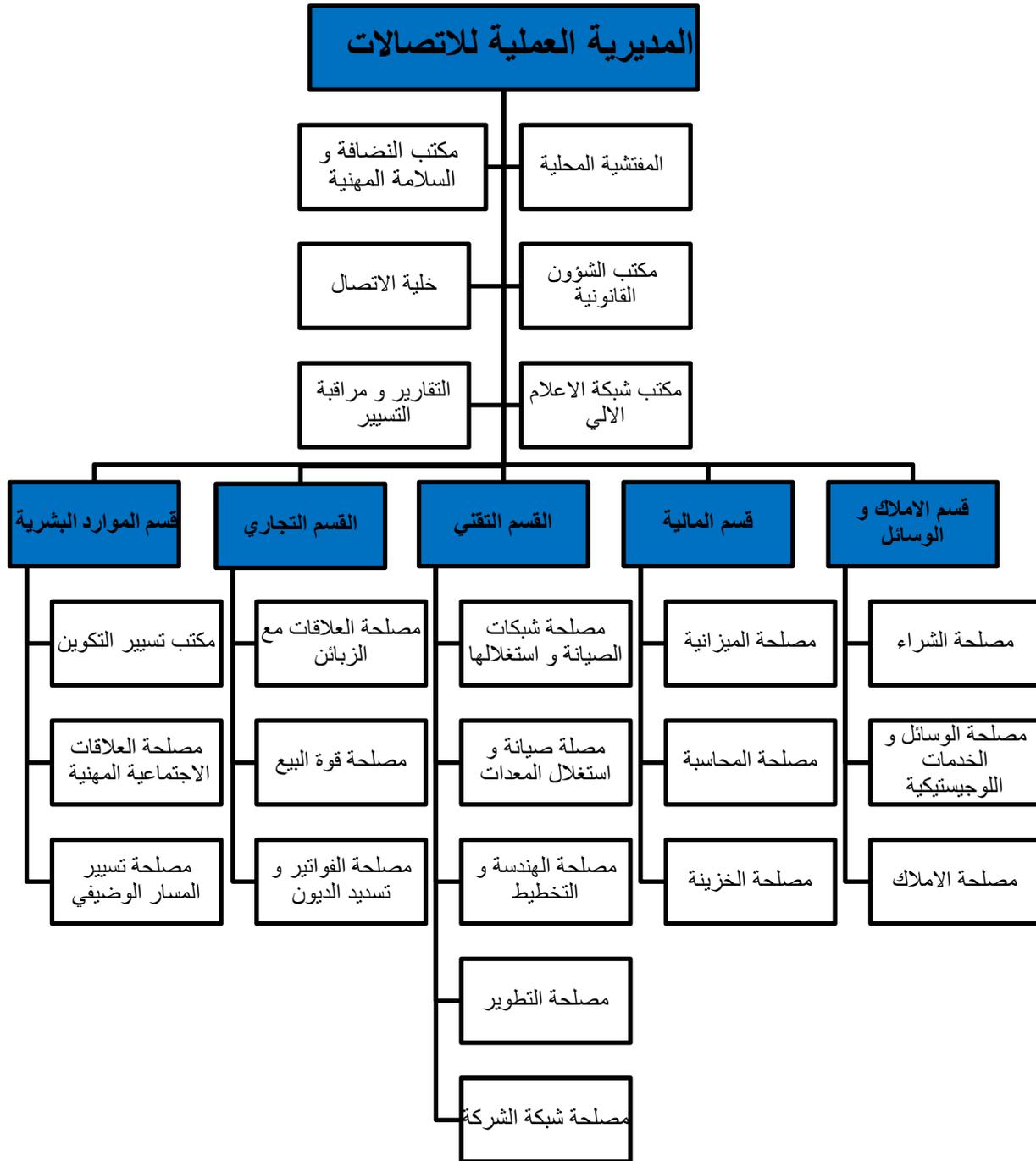
- توسيع و تكثيف عروض الخدمات الهاتفية و تسهيل الوصول إلى خدمات الاتصالات الهاتفية إلى أكبر عدد ممكن من المستعملين، خاصة في المناطق الريفية.
- توسيع وتكثيف و تحسين جودة و تشكيلة الخدمات المقدمة.
- جعل الاتصالات الهاتفية أكثر فدرة على المنافسة.
- تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات الهاتفية و جعلها موثوق بها أكثر و ربطها بالقنوات و الطرق الكبيرة للإعلام.

ولهم مسؤوليات تمارس في إحدى ميادين الثلاثة التالية:

- مساهموا : عليهم استحقاق دعمهم وتثمين تراثهم وملكيتهم.
- زبائنهم : عليهم توقع احتياجاتهم لتوفير لهم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لربح ثقتهم و الحفاظ عليهم.
- عملائهم : عليهم إرضاء تطلعاتهم بتوفير ظروف ازدهار في الاطار المهني لكل عامل لأن نجاح اتصالات الجزائر مرهون بمساهمة الجميع.

1-4- الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر : مؤسسة اتصالات الجزائر

5-1- تحليل وظائف إدارة الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر

1-5-1- تقديم قسم الموارد البشرية لاتصالات الجزائر وسط:

باعتبار أن إدارة الموارد البشرية أهم عنصر في مؤسسة اتصالات الجزائر و المحور الأساسي في تنظيم العلاقة بين الوحدة و عمالها و ترمي إلى تحقيق أهدافها، ويتم ذلك من خلال مجموعة من الأنشطة و برامج خاصة بالحصول على الموارد البشرية و تتميتها توظيفها و تقييم أدائها و الاحتفاظ بها بشكل فعال، فمن هذا المنطق تعد إدارة الموارد البشرية شريكا هاما و حقيقيا في التخطيط الاستراتيجي، ومن بين مهامها إقتراح وتنفيذ سياسة تسيير مستخدمي القطاع و ترفيتهم ، تكييف و تجسيد توجهات السياسة الوظيفية في مجال التكوين وتحسين المستوي، ترقية نشاطات البحث و التعاون والمشاركة فيها، توظيف المستخدمين وتسييرهم و متابعة حياتهم المهنية، إعداد احصائيات دورية خاصة بحوادث العمل و الغيابات.

1-5-2- وصف مهام قسم إدارة الموارد البشرية

1. مصلحة التكوين :

رئيس مصلحة التكوين يضمن التنفيذ والتكوين وكسب مهارات اخرى مع تطوير احتياجات المؤسسة وهو المسؤول عن :

1-الإسهام في تحديد الاحتياجات التكوينية

2-المساهمة في توفير التكوين الذي يلبي متطلبات التشغيل

3-تساهم في تقديم الاحتياجات التكوينية المعبر عنها

4-ضمان تنفيذ إجراءات التكوين

5-ضمان نشر أنشطة التدريب على أساس جدول محدد مسبقا

6-تقديم أو المساهمة في تنظيم دورات تكوينية

7-ضمان وجود جميع الوسائل اللازمة لحسن سير العمل التكويني ومتابعة تنفيذ البرنامج التكويني الذي

يؤهل العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر

8-إدارة اتفاقيات التريص التطبيقي و التمهين

9-تنظيم استقبال وتعيين المكونين و المتكونين في قيود لمراقبة حالتهم

10-الانتقال إلى تقييم أنشطة التكوين واستغلال استبيانات التقييم الداخلي

11-ضمان تقديم التقارير مع المساهمة في تحسين نوعية التكوين

2. مصلحة العلاقات الاجتماعية المهنية :

رئيس مصلحة العلاقات الاجتماعية المهنية هو المسؤول الأول عن :

1-ضمان تطبيق نصوص الاتفاق الجماعي واللوائح الداخلية

2-المساهمة في إدارة التغيير من خلال إجراءات وقائية و حل نزاع محتمل في العلاقة الاجتماعية

المهنية

3-وضع اللمسات الأخيرة على الموارد البشرية من خلال الإجراءات الإدارية وضمان السيطرة على

تطبيقها

4-مراقبة تغييرات الهيكل التنظيمي

5-المشاركة في أعمال لجان للوصول إلى المسؤوليات ورصد حركة المديرين التنفيذي

3. مصلحة تسيير المسار الوظيفي

رئيس مصلحة تسيير المسار الوظيفي هو المسؤول الأول عن :

1-تنفيذ عملية التوظيف ومراقبة مسار الحياة المهنية

2-المساهمة في تطوير الأدوات و تقييم المهارات

3-تشخيص الاحتياجات فيما يتعلق بالموارد البشرية المتاحة، واقتراح الحلول لمعالجة الثغرات

- 4-ضمان تصميم وتنفيذ عملية التخطيط لإدارة الوظائف والمهارات
- 5-المساهمة في اضهار الطابع الرسمي ووضع إجراءات الأجهزة
- 6-ضمان احترام الأحكام القانونية الإلزامية للبيان الاجتماعي المتعلقة بأرباب العمل
- 7-ضمان علاج الرواتب
- 8-متابعة العناصر المتغيرة في الأجور
- 9-الاندماج في الوصول إلى البيانات من خلال نظام الموارد البشرية (**HR ACCES**) الناتجة عن الإجراءات التي اتخذتها الإدارة
- 10-مراقبة حالة الاجور
- 11-ضمان انشاء الاعلانات الاجتماعية
- 12-ضمان الوثائق الإداري

2-المجال الزمني

و يقصد به الوقت الذي استغرقتة لاجراء الدراسة

المرحلة الاولى : بدأت هذه المرحلة منذ موافقة اللجنة العلمية على موضوع الدراسة وذلك في شهر

اكتوبر من سنة 2017 وتضمنت اعدد خطة المذكرة التي سوف يتم انتهاجها، وجمع المادة العلمية.

المرحلة الثانية: هي مرحلة الدراسة الاستطلاعية ، بعد تحديدنا لمكان اجراء الدراسة حول اثر استخدام

تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة. قمنا في يوم 17 / 12 / 2017 بدراسة استطلاعية

للمؤسسة ، حيث تم اخذ الموافقة بإجراء الدراسة الميدانية في المؤسسة حيث تم تعيين **دكار لياس** من

مصلحة إدارة الموارد البشرية مشرفا ومرافقا لنا طيلة فترة التريص في مؤسسة اتصالات الجزائر عيسات

ايدير. ثم تأتي مرحلة النزول الى الميدان و القيام بجمع المعلومات

المطلوبة الخاصة بموضوع الدراسة، ولقد استغرق العمل الميداني شهرا كاملا بداية من 08 مارس إلى 08 افريل 2018.

حيث تم من خلالها التعرف على مؤسسة اتصالات الجزائر عيسات ابيدير و طبيعة النشاط الذي تؤديه واهم المديرية و الاقسام و المصالح الموجودة بالشركة، حيث لقينا هناك كل الترحيب و التعاون من قبل كل الموظفين، هذا ما جعلنا نقوم بحوارات و مناقشات جد ثرية و مفيدة حول تكنولوجيا المعلومات و شبكة الانترنت و كيفية العمل بها ثم استقر تواجدنا بمصلحة الموارد البشرية، اين يتوافد و يتردد جميع الموظفون بالمديرية، و اكثر المقابلات كانت مع المشرف الذي لم يبخل بمد يد العون من اجل اتمام الدراسة الميدانية.

ولقد تمحورت الاسئلة التي اجريت بيننا و بين الذين تعاونوا معنا من جهة المؤسسة محل الدراسة، عموما في طبيعة الوسائل الاتصالية الاكثر استخداما في المؤسسة، و حول شبكة الأنترنت و جودة الخدمة . ثم قمنا بتوزيع الاستبيان على أفراد العينة يوم 28 مارس و تم استرجاعها يوم 05 أفريل 2018.

3-المجال البشري

وهو الذي بموجبه يتم تحديد الافراد او وحدات البحث، اذ تشتغل مؤسسة بطاقة بشرية قوامها عامل ، يتوزعون حسب طبيعة العمل و الاقسام و المصالح المتواجدة بالمؤسسة .

ثانيا: العينة وكيفية اختيارها

نقصد بها اختيار جزء من مجموعة معينة بحيث يمثل هذا الجزء المجموعة كلها ، حيث من الصعب ان تخضع كل وحدات و اقسام و مؤسسة اتصالات الجزائر وسط لدراسة كلية و تفصيلية و هذا راجع لضيق الوقت و لتعدد وحدات الشركة من جهة و تباين لموقع الانشطة و الوظائف التي تتواجد فيها من جهة اخرى وعليه فان مجتمع الدراسة في هذا البحث يتمثل في الافراد العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر عيسات ابيدير.

وعلى هذا الاساس فان الدراسة الراهنة المتعلقة باثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة قد اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة.

تتمثل عينة الدراسة في 10% اي 107 عامل، ذلك ان مؤسسة اتصالات الجزائر تضم عددا من العمال قدر ب 1068 عاملا .

ثالثا: المنهج المستخدم

يعتبر المنهج العمود الفقري في تصميم البحوث الاجتماعية لأنه يسمح بتحديد المفاهيم و شرح المعاني الاجرائية و تحديد مجتمع البحث و توضيح مجال الدراسة . ويشير المنهج الى الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة¹.

و الواقع ان عملية اختيار المنهج الملائم في دراسة موضوع لا يأتي نتيجة الصدفة او لمجرد ميل الباحث لاختيار منهج معين دون غيره من المناهج الاخرى ، بل هي قضية تفرضها طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة و خصائصها المميزة و طبيعة العلاقة التي تربط متغيراتها ، و الاهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها كلها تعمل لتفرض على الباحث المنهج الملائم.

و بما ان الدراسة الراهنة تدرج ضمن الدراسات الوصفية التي تعتمد على المنهج الوصفي تحليلي الذي يقوم بدراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيراً كيميا او تعبيراً كيميا .

رابعا: أدوات جمع البيانات

لقد اعتمدنا في جمع البيانات المتعلقة باثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر على الادوات التالية :

¹ عمار بحوش: دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط3، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990، ص 20

وثائق الشركة : فهي تعتبر اول مصدر للحصول على المعلومات من قوانين و لوائح والتزامات كونها تعطي لنا معلومات رسمية ، خاصة بالنسبة لتعريف وتقديم هذه الشركة ومختلف التطورات التي عرفتها ومعرفة الهيكل التنظيمي الذي تعمل وفقه .

1-الملاحظة

وهي اقدم الطرق واهمها، و التي تستخدم لجمع المعلومات في العلوم الاجتماعية، وهي تفيد في جمع بيانات تتصل بسلوك الافراد الفعلي في بعض المواقف الواقعية لهم و اتجاهاتهم و مشاعرهم. وتعرف بانها توجيه الحواس و الانتباه الى ظاهرة معينة او مجموعة من الظواهر من اجل الكشف عن صفاتها او خصائصها بهدف الوصول الى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة او الظواهر.¹ وقد استخدمنا الملاحظة البسيطة في دراستنا للحصول على البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و اثرها على جودة الخدمة ملاحظة الجو العام داخل المصالح و الاقسام ، ومن خلال ملاحظة العمال و هم يؤدون اعمالهم.

و يتجلى كذلك استخدام الملاحظة في دراستنا هذه اثناء اجراء الزيارات الاستطلاعية للشركة، حيث سمحت لنا بملاحظة الجو السائد في الشركة و طريقة العمل المطبقة ، كما ساعدتنا على معرفة التكنولوجيات المستخدمة على اختلاف المستويات التنظيمية لهم .

2-الاستمارة:

تعتبر الاستمارة الاداة الرئيسية في عملية جمع البيانات المتعلقة بمشكلة البحث . و لتحقيق اهداف الدراسة و الكشف عن اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، قمنا بتصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات من افراد عينة الدراسة، و تم تقسيم الاستبيان الى اربعة محاور:

¹ علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرنا، قسنطينة، 2006، ص 112.

المحور الاول: يتضمن البيانات الشخصية (الجنس ، السن ،الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي ، الرتبة المهنية ،الاقدمية) .

المحور الثاني : يتضمن اسئلة متعلقة بالفرضية الاولى .

المحور الثالث : و يتضمن اسئلة متعلقة بالفرضية الثانية .

المحور الرابع : يتضمن اسئلة متعلقة بالفرضية الثالثة .

وقد اعتمدنا كذلك على الاسئلة النصف مغلقة لانها تعطي الفرصة للمبحوث لإبداء رايه و التعبير عن وجهة نظره حول السؤال المطروح.

وقد تم صياغة اسئلة الاستمارة انطلاقا من الاسئلة التي اثارتها اشكالية الدراسة و اهدافها من جهة و انطلاقا من متغيرات و الفروض من جهة أخرى .

حيث تم توزيع 107 استبانة، و استرجعت منها 90 استبانة صالحة للدراسة، و 17 استبانة منها لم تسترد و اخرى غير قابلة للتحليل

قبل أن ننزل إلى إجراء التحقيق الميداني الخاص بموضوع الدراسة، قمنا بتحكيم الأداة الرئيسية المستخدمة للدراسة الميدانية " الاستبيان"، وذلك بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المختصين في حقول علم الاجتماع، وعددهم 05 وهم الآتية أسماءهم:

- الدكتور: مشته ياسين جامعة الجزائر 2
- الدكتور: شويطر عبد القادر جامعة الجزائر 2
- الدكتور: سفيان إدريس جامعة الجزائر 2
- الدكتور: فتحي لحلول جامعة الجزائر 2
- الدكتور: بولمعيذ فريد جامعة تبسة

خامسا: اساليب التحليل الإحصائي:

بعد الانتهاء من توزيع الاستبيان وجمعه، تم تبويب ومعالجة البيانات المحصل عليها إحصائياً

باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

❖ استخدمنا التوزيع التكراري والنسب المئوية.

❖ الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية لتفريغ بيانات الدراسة الميدانية¹

¹- Ibm.spss

الفصل الخامس: تحليل ومناقشة البيانات

أولاً: تحليل وتفسير البيانات

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

ثالثاً: النتائج العامة

أولاً: تحليل وتفسير البيانات

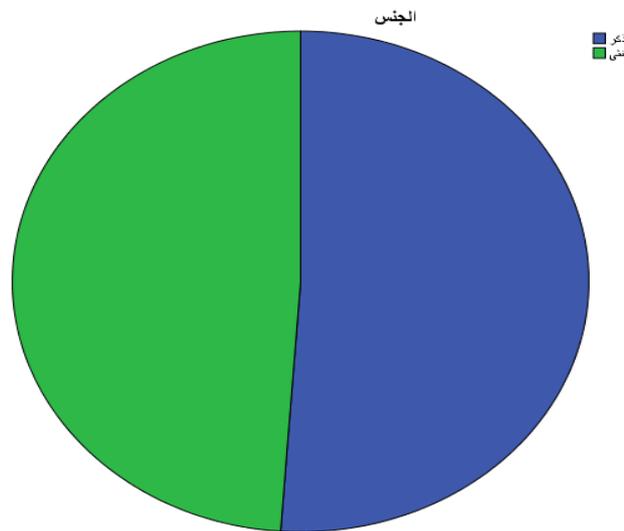
1- تحليل وتفسير بيانات المحور الأول " البيانات العامة"

الجدول رقم (03): متغير الجنس

النسبة %	التكرارات	
51.1	46	ذكر
48.1	44	أنثى
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

الشكل رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يوضح الجدول ان النسبة العالية من افراد العينة من فئة الذكور حيث بلغ عددهم 46 فرد اي نسبة 51.1% في حين قد بلغ عدد الاناث 48 فردا بنسبة 48.1%. يفسر ذلك طبيعة العمل اليومي في المؤسسة و بحكم العمل الميداني الذي يتطلب القوة البدنية و الحركة المستمرة في بعض مواقع العمل

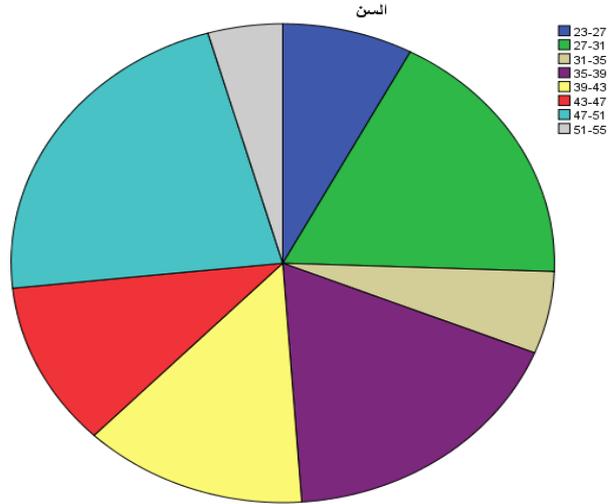
لصيانة الكوابل و استعمال الات النقل حيث يمكن ملاحظة فئة الاناث تميل الى الاعمال الادارية بصفة عامة.

الجدول رقم (04): متغير السن

النسبة %	التكرارات	
7.8	7	(27-23)
17.8	16	(31-27)
5.6	5	(35-31)
17.8	16	(39-35)
13.4	12	(43-39)
11.1	10	(47-43)
22.2	20	(51-47)
4.4	4	(55-51)
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

الشكل رقم (05): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن



المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يوضح الجدول المتعلق بتوزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 51-47 سنة بلغت 22.2% اي 20 فردا تليها فئة 39-35 بنسبة 17.8% حيث بلغ عددهم 16 فردا، ثم تأتي فئة 31-27 بنسبة 17.8% حيث بلغ عددهم 16 ثم تأتي فئة 43-39 بنسبة 13.3% حيث بلغ عددهم 12 و بعدها فئة 35-31 بنسبة 5.6% ثم تأتي فئة الاكثر من 50 سنة بنسبة 4.4% و بلغ عددهم 4 افراد.

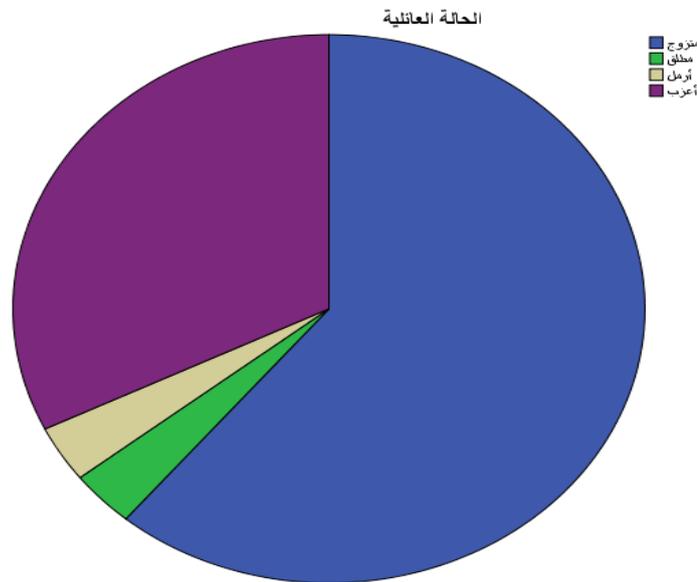
حيث نلاحظ ان الطاقة البشرية الغالبة على المؤسسة هي الفئة التي تتراوح اعمارهم ما بين 51-47 بنسبة 22.2% و هذا ما يدل على ان الجسم الاداري بالمؤسسة جسم قادر على البذل و العطاء.

الجدول رقم (05): الحالة العائلية

النسبة %	التكرارات	
61.1	55	متزوج
3.3	3	مطلق
3.3	3	أرمل
32.2	29	عازب
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

الشكل رقم (06): يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان غالبية العينة المبحوثة متزوجون و قد قدرت نسبة هذه الفئة 61.1% و هذا ما يعطي الانطباع ان اغلبية العينة يتمتعون بروح المسؤولية في العمل اذ احسنوا تحريك دوافعهم و

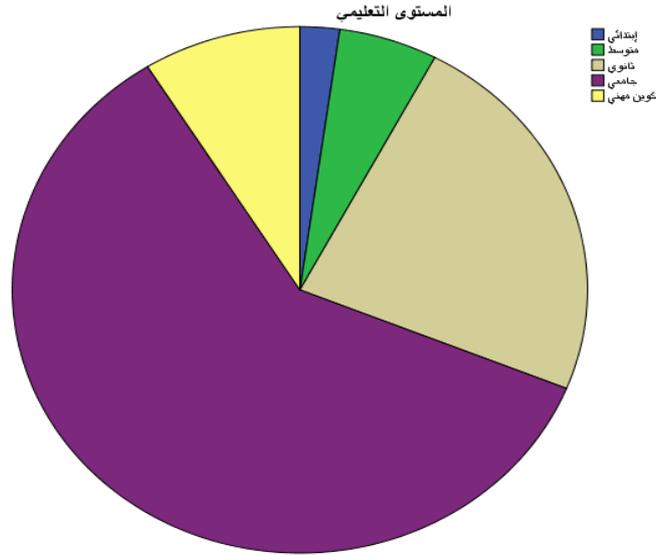
تحفيزهم نحو اداء جيد، في حين تقدر نسبة الغير متزوجين ب 32.2% في حين لم تتجاوز نسبة كل من المطلقين و الارامل سوى 3.3% و 3.3% على التوالي، من خلال قراءتنا لنتائج الجدول نستخلص ان هناك استقرار عائلي لدى افراد العينة المبحوثة نسبة المتزوجون 61.1% و الاستقرار في الحياة الخاصة يؤدي الى الاستقرار في الحياة العملية .

الجدول رقم (06): المستوى التعليمي

النسبة %	التكرارات	
2.2	2	ابتدائي
5.6	5	متوسط
23.3	21	ثانوي
60	54	جامعي
8.9	8	تكوين مهني
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

الشكل رقم (07): توضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

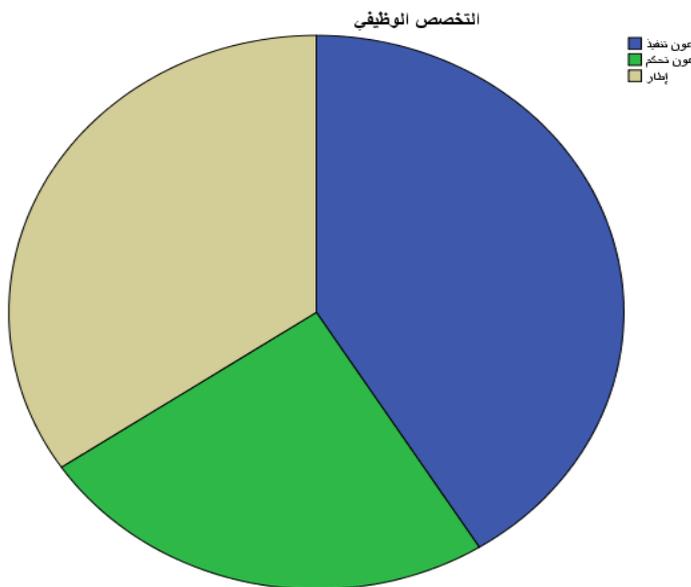
نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) ان من بين متطلبات التشغيل بالمؤسسة هو المستوى التعليمي حيث تمثل هذه الاخيرة من المتطلبات الاساسية نظرا ما تتطلبه المهام في هذه المؤسسة، من خلال الجدول يتضح ان نسبة الاعلى هي المستوى الجامعي حيث تمثل 60.6% و هذا ما يعكس شروط التشغيل بالمؤسسة اما المستوى الثانوي فتمثل بنسبة 23.3% اما النسبة التالية فهي فئة التكوين المهني بنسبة 8.9% اما فئة المتوسط و الابتدائي فقد بلغت نسبتهم 5% و 2% ، نلاحظ اغلبية افراد المؤسسة يتمركز مستواهم التعليمي جامعي بحكم نشاطها و استعمال المعدات و التكنولوجيا الحديثة فهي تعتمد بنسبة كبيرة على خريجي الجامعات.

الجدول رقم (07): التخصص الوظيفي

النسبة %	التكرارات	
34.4	31	إطار
24.4	22	عون تحكم
41.1	37	عون تنفيذ
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

الشكل رقم (08): توضح توزيع العينة حسب التخصص الوظيفي



المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يوضح الجدول رقم (07) ان فئة الاعوان التنفيذيين يحتلون المرتبة الاولى من بين افراد العينة حيث بلغت نسبتهم 41.1% ، يليها فئة اطارات بنسبة 34.4% ثم تأتي فئة اعوان التحكم بنسبة 24.4%، نلاحظ ان اغلبية المبحوثين من فئة اعوان التنفيذ و هذه الفئة معنية بالتنفيذ و لتطبيق للمشاريع و الخطط

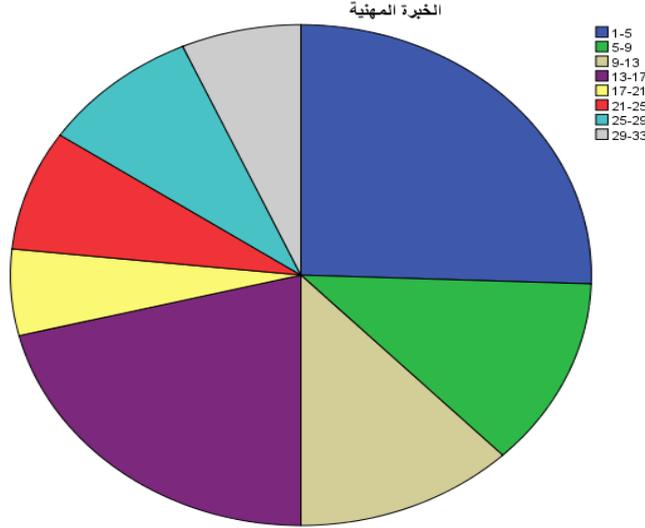
المسطرة، اما الاطارات فالمؤسسة تعتمد عليهم في اداء اعمالها و التي تتكون من اعضاء متمكنين و من نفس المستوى التعليمي تقريبا، و بالنسبة لأعوان التحكم هم عبارة عن معاونين .

الجدول رقم (08): الخبرة

النسبة %	التكرارات	
25.6	23	(5-1)
12.2	11	(9-5)
12.2	11	(13-9)
21.1	19	(17-13)
5.6	5	(21-17)
7.8	7	(25-21)
8.9	8	(29-25)
6.7	6	(33-29)
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

الشكل رقم (09): يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان نسبة 25.6% من مفردات العينة المبحوثة ضمن الفئة العمالية التي لها خبرة تتراوح بين 1-5 سنوات ثم تأتي فئة العمال ذات الخبرة من 13-17 سنة بنسبة 21.1% كما قدرت نسبة ذات الخبرة من 5-9، و 9-13 بنسبة 12.2 و 12.2 نسبة متساوية و فئة 25-29 سنة بنسبة 8.9% و فئة 21-25 بنسبة 7.8% و فئة 29-33 بنسبة 6.7% و في الاخير فئة 17-21 بنسبة 5.6% و هذه النتائج تدل على ان افراد العينة في العموم هم من فئات ذات الخبرة المتوسطة التي ما زالت في البدايات الاولى للعمل مع وجود نسبة جيدة من الفئات ذات الخبرة الطويلة اكثر من 15 سنة و هذا يفسر اتجاه المؤسسة لتوظيف موارد شابة خصوصا في العقد الاخير مع توسع نشاطها و اتجاه الادارة لاستقطاب الكفاءات الشابة مع ذلك تحاول المؤسسة ايجاد نوع من التوازن بين كفاءتها فهي تحافظ على اصحاب الخبرة و الذين يملكون تجربة جيدة في مختلف الميادين و الذين يعتمدون عليهم في تقديم الاستشارة .

2- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالمحور الثاني: هناك تباين في استخدام تكنولوجيا

المعلومات في مختلف المصالح الادارية بمؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (09): هل لديك القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد.

النسبة %	التكرارات	
94.4	85	نعم
5.6	5	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (09) يتضح ان أغلبية المبحوثين لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد والمقدرة نسبتهم بـ 94.4 مقابل نسبة ضئيلة من المبحوثين أفادوا عكس ذلك بنسبة 5.6 . ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا بوضوح أن هناك معرفة باستخدام أو كيفية التعامل مع الحاسوب لدى المبحوثين بشكل عام وانتشار ثقافة القدرة على التعامل مع الحاسوب لدى الموظفين ، ويأتي هذه القدرة ضمن التحولات التكنولوجية التي أصبحت لا غنى عنها في الوقت الراهن ، والتأثيرات التي أصبحت تمارسها في حياتنا ، ولهذا أصبحت أساسيات كيفية استخدام الحاسوب من ضمن المناهج التربوية حتى يتسنى للجميع اكتساب هذه المهارة ، ويبقى القدرة الجيدة على استخدام الحاسوب تختلف من فرد الى اخر و على مستوى التكوين والتدريب على استخدام الحاسوب والتخصص العلمي والمهني ، فمثلا هناك برمجيات معلوماتية مرتبطة بالحاسوب تحتاج الى تكوين اعلامي مكثف وتدريبات و هو ما لا يعلمه الكثير من مستخدمي الحاسوب ، ولهذا نجد في المؤسسات الخاصة أو العمومية مختصين في مجال

الاعلام و البرمجيات لتقديم خدمات للموظفين في حالة ما وجدوا صعوبات أو مشاكل في استخدامهم للحاسوب . وكاستنتاج من تحليلنا للجدول نشير الى أن التعامل الجيد مع الحاسوب أمر ضروري للقيام بالأعمال بشكل جيد، و التماشي مع التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي وعالم الاتصالات.

الجدول رقم (10): هل تستخدم الحاسوب في القيام بنشاطك اليومي.

النسبة %	التكرارات	
94.4	85	نعم
5.6	5	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يتضح من نتائج الجدول رقم(10) ان ما نسبته 94.4% من المبحوثين أفادوا انهم يستخدمون الحاسوب للقيام بأشغالهم اليومية ضمن المؤسسة مقابل ما نسبته 5.6% من المبحوثين افادوا انهم لا يستخدمون الحاسوب في نشاطهم اليومي . وبالتالي يتضح ان استخدام الحاسوب هو جزء مهم من العملية الوظيفية للموظف و شرط أساسي ضمن المؤسسة ، فالموظف الذي لا يتقن استخدام الحاسوب سيؤثر سلبا على اداء وظيفيته خاصة اذا كان الموظف يشتغل في عمل مكثبي وبحاجة الى حاسوب . فمن الاحترافية في العمل كما تشترطه بعض المؤسسات، استخدام الحاسوب والتقنية للرفي بأداء الموظف والمؤسسة وبالتالي تقديم احسن الخدمات للزبائن .

الجدول رقم (11): هل تتوفر مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرارات	
96.7	87	نعم
3.3	3	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (12) يتبين من خلال افادة المبحوثين أن مؤسستهم (اتصالات الجزائر) تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بنسبة 96.7% ، بينما افاد ما نسبته 3.3% عدم توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات . و للإشارة ان استخدام المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات انتشر بصورة كبيرة وفي اغلب القطاعات الاقتصادية والصحية والاجتماعية، فاستخدام الحواسيب والاتصالات هي ميزة مرافقة للمؤسسات للقيام بأهدافها ، وبالنسبة لاتصالات الجزائر والتي يخضع عملها الى جملة من العمليات التكنولوجية المعقدة، سواء من حيث حفظ البيانات وتحويلها أو الحفاظ على الأمن المعلوماتي للمؤسسة والتي تحتاج الى برمجيات ومحللون و مدراء نظم الحاسوب ومختصين في الحاسوب والمعلومات و غيرها، والموظف في هذه الحالات بحاجة الى ان يكون له قدرة كافية وخبرة في توظيف مهاراته في مجال التكنولوجيا للسير بالمؤسسة و تجنب المشاكل التقنية التي قد تحدث في المؤسسة . وبالتالي نجد ان مؤسسة اتصالات الجزائر التي نحن بصدد دراستها تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بشكل أساسي ، وخاصة وان انظمة الاتصالات بحاجة الى كل ما هو جديد ومتقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

الجدول رقم (12): ماهي درجة اعتماد مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات.

النسبة %	التكرارات	
64.4	58	كل الوظائف
31.1	28	أغلبية الوظائف
4.4	4	القليل من الوظائف
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (11) والذي يوضح مدى أو درجة اعتماد المؤسسة المستخدمة على تكنولوجيا المعلومات، أفاد ما نسبته 64.6% من المبحوثين أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في كل الوظائف في المرتبة الاولى، ثم تليها افادة المبحوثين أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في اغلبية الوظائف بنسبة 31.1% في المرتبة الثانية، في حين أفاد فقط ما نسبته 4.4% من المبحوثين اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات في القليل من الوظائف في المرتبة الاخيرة . و من خلال قراءتنا للجدول نجد أن هناك اتفاق مع أغلبية المبحوثين لاستخدام واعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات، ويأتي اختلاف الآراء ما بين الموظفين في الاختلاف بطبيعة الحال في المناصب والاعمال الموكلة للموظف ، فليس كل مؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات ، و قد نجد مؤسسة تغيب فيها استخدام تكنولوجيا المعلومات، ونظرا لكون مجال دراستنا لمؤسسة اتصالات الجزائر ، فمن غير المعقول عدم اعتماد تكنولوجيا المعلومات لأداء المؤسسة بوظائفها ، فالمؤسسة قائمة بذاتها على ارضية تكنولوجية ومعلوماتية ، وتقدم خدمات معلوماتية فائق التعقيد ، وأنظمة و شبكات ...الخ والذي يشكل الحاسوب والتطبيقات أحد ركائزها وهو ما يفسر ما سبق وان ذكرناه اعتماد اغلب الموظفين على الحاسوب وبشكل

يومي ضمن المؤسسة ، وخاصة وان الخدمات المقدمة للزبائن تحتاج الى تكنولوجيا المعلومات والتي من ضمنها (انترنت).

الجدول رقم (13): هل طبيعة عملكم تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرارات	
77.8	70	دائما
20.0	18	أحيانا
2.2	2	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) والذي يوضح ما اذا كانت طبيعة العمل ضمن مؤسسة اتصالات الجزائر تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات ، أفاد ما نسبته 77.8% من المبحوثين ان عملهم يتطلب دائما استخدام تكنولوجيا المعلومات ، والتي جاءت في المرتبة الاولى ، بينما افاد ما نسبته 20% ان عملهم يتطلب احيانا استخدام تكنولوجيا المعلومات ، في المرتبة الثانية ، بينما افاد فقط ما نسبته 2.2% ان عملهم لا يتطلب ذلك في المرتبة الاخيرة . وكتحليلنا لهذا الجدول، نجد ان النتائج تؤكد الجداول السابقة في ان تكنولوجيا المعلومات أمر ضروري ضمن المؤسسة، فالمبحوثين يؤكدون ان طبيعة العمل ضمن مؤسسة اتصالات الجزائر تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات ، ونظرا لاختلاف المراتب الوظيفية داخل المؤسسة قد يغيب لدى بعض الموظفين طبيعة ونوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة ضمن المؤسسة، وطريقة عملها ، الا ان المختصين في مجال المعلوماتية والاتصالات لديهم دراية أكبر بكيفية اشتغال

المؤسسة وكيفية استخدام مثل هذه التكنولوجيا ، فبعض مهام المؤسسة بحاجة الى تطوير في برمجياتها وبشكل دائم، بينما قد نجد بعض مهام المؤسسة ليست بحاجة كبيرة الى تكنولوجيا معلومات.

الجدول رقم (14): هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات عامل رئيسي في عملكم داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	
97.8	88	نعم
2.2	2	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم(14) اجماع اغلبية المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر على ان تكنولوجيا المعلومات تعد و تعتبر عامل رئيسي في العمل داخل المؤسسة ، و قدرت نسبتهم ب 97.8% فيما نسبة الذين لا يؤيدون هذا الراي 2%، و يمكن القول ان النسبة العالية يرجعون هذا لأهمية التكنولوجيا و دورها الفعال في تسهيل العمل و توفير الوقت و الجهد.

الجدول رقم (15): ما هي الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة

النسبة %	التكرارات	
68.9	62	الحاسوب
4.4	4	التقرير
2.2	2	الفاكس
14.4	13	الانترنت
6.7	6	الهاتف
3.3	3	الأنترنيت
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (15) و قراءة المعطيات هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات، فالبعض يستخدم كل مفردات العينة الحاسوب، الانترنت، الهاتف و هذه الثلاثية توضح ان تكنولوجيا ان تكنولوجيا المعلومات لم تقضي على الوسائل التقليدية، فما زال الفاكس يحتل مكانة هامة في سلم العمل، و كذلك الهاتف الذي يعد من اهم وسائل الاتصال في مؤسسة، و الملاحظ ان جهاز الحاسوب ايضا يستخدم من طرف كل افراد العينة و هذا مؤشر ايجابي يوضح نسبة استخدام هذا المبتكر بنسبة قدرت ب 68.9% ، اما بالنسبة لأنترنت ب 13%، ثم يأتي الهاتف بنسبة 6% و في المراتب الموالية التقرير 4% و الأنترنيت ب 3% و الفاكس بنسبة 2%، و من الواضح ان لكل وسيلة دورها و تأثيرها على العمل و

تشير التجارب ان كل فرد او عامل لديه قنوات اتصال مفضلة لديه. كما ان عملية التكيف مع الوسائل الجديدة و تقبل استخدامها قد ساهم في تفسير ارتفاع او انخفاض استخدامها ايضا.

الجدول رقم (16): هل تعتمد على الوسائل التكنولوجية في

النسبة %	التكرارات	
80.0	72	أعمال الإدارية
4.4	4	خدمات الية
15.6	14	معالجة وحفظ البيانات
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

ساهم ادخال الحاسوب الى العمل المؤسساتي في حوسبة الكثير من العمليات الادارية و التي اصبحت تنجز في وقت قصير، بعد ان كانت تستغرق وقت و جهد كبيرين كمعالجة و حفظ البيانات، خدمات الية، و اعمال ادارية. يوضح الجدول رقم (16) ان نسبة 72% من العينة استخدموا تكنولوجيا الحديثة في الاعمال الادارية، و قدرت نسبة الذين يستخدمونها في معالجة و حفظ البيانات ب 14%، و في الاخير نسبة 4% في الخدمات الالية.

❖ الفوائد المتحصلة جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
الجدول رقم (17): استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد في سرعة تقديم الخدمة.

النسبة %	التكرارات	
87.8	79	نعم
12.2	11	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (17) ان نسبة 87.8% من افراد العينة يوافقون على ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يزيد في سرعة تقديم الخدمة، ذلك انها توفر الوقت و الجهد و تسهل وصول و تداول المعلومة و بالتالي تزيد من سرعة تقديم الخدمة، و 12.2% اجابوا ب لا اي ان استخدام التكنولوجيا لا يزيد من سرعة تقديم الخدمة.

الجدول رقم (18): استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من مستوى الدقة في تقديم الخدمة.

النسبة %	التكرارات	
62.2	56	نعم
37.8	34	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (18) يتبين لنا ان نسبة 62.2% من افراد العينة اجابوا بان استخدام تكنولوجيا المعلومات ترفع في مستوى الدقة في تقديم الخدمة، و ذلك من خلال تقديم خدمة متميزة، و تقديم الخدمة بكفاءة و سرعة و ايضا بمستوى اداء عالي، تقديم الخدمة في الوقت المحدد و الوفاء بالالتزامات، و نسبة 37.8% من افراد العينة يرون ان تكنولوجيا المعلومات لا ترفع مستوى الدقة في تقديم الخدمة.

الجدول رقم (19): استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد في انتاجية الخدمات

النسبة %	التكرارات	
51.1	46	نعم
48.9	44	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (19) ان 51.1% استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من انتاجية المؤسسة و ذلك عبر ادخال تحسينات اساسية على سير الاعمال و الاستراتيجيات الادارية، والاعتماد على اليد العاملة المؤهلة، و نسبة 48.9% من افراد العينة يرون ان استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يزيد من انتاجية المؤسسة.

الجدول رقم (20): استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من عدد الزبائن

النسبة %	التكرارات	
58.9	53	نعم
41.1	37	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (20) نلاحظ ان نسبة 58.9% من افراد العينة يلاحظون ان استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد من عدد الزبائن، تمثل تكنولوجيا المعلومات وسيلة لجذب الزبائن حيث تم تطوير ادوات و تقنيات تساعد على جذب الزبائن و المحافظة عليهم من خلال شبكات الاتصال و يتم ذلك عبر انظمة و برامج تقوم بتشبيك العلاقات مع الزبون، باعتبار الزبون شريكا رئيسيا في الارتقاء بجودة المنتجات و الخدمات وذلك بإشباع حاجاته و ارضاء رغباته عبر استخدام فعال للمعلومات المتوفرة لتحسين الاداء و تحقيق التوازن. ونسبة 41.1% من افراد العينة أجابوا بان استخدام التكنولوجيا لا يزيد من عدد الزبائن.

❖ ما هي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في عملكم؟

الجدول رقم (21): تطوير الأداء وتحسينه

النسبة %	التكرارات	
72.2	65	نعم
27.8	25	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يبين الجدول (21) ان نسبة 72.2% من افراد العينة ان من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات

تطوير الاداء و تحسينه. حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا ايجابيا على مستويات الاداء

تحسين فاعلية عناصر الرقابة و المتابعة و الشفافية و تخيف عبء العمل، دعم الابداع و تبني

المبادرات في مجالي التميز و الابداع. و نسبة 27.8% يلاحظون ان استخدام تكنولوجيا المعلومات لا

يحسن من الأداء و يطره.

الجدول رقم (22): النوعية

النسبة %	التكرارات	
47.7	48	نعم
53.3	42	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يبين الجدول (22) ان نسبة 53.3% اجابوا بان النوعية ليست المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال الاستعمال المكثف والغير عقلائي لهذه التكنولوجيات، حيث اصبحت السلوكيات المحافظة تشكل عائقا عن طريق استخدام الكمبيوتر و الأنترنت و غيرها من اشكال ونظم تكنولوجيا المعلومات، و نسبة 47.7% من افراد العينة اجابوا ب نعم.

الجدول رقم (23): الكفاءة و الفعالية

النسبة %	التكرارات	
54.4	49	نعم
45.6	41	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (23) تبين النتائج ان نسبة 54.4% من افراد العينة اجابوا بان من مزايا تكنولوجيا المعلومات الكفاءة و الفعالية، و ذلك من خلال مساهمتهم في تحسن و تطوير بيئة العمل، و انهم يتمتعون بالفعالية لتقديم افضل خدمات و ذو مستوى عالي و تحقيق الاهداف المحددة ، اما 45.6% من افراد العينة اجابوا ب لا .

الجدول رقم (24): السرعة

النسبة %	التكرارات	
55.6	50	نعم
44.4	40	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يبين الجدول (24) بان نسبة 55.6% اجابوا بان من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات السرعة وذلك بتحقيق السرعة المطلوبة لا نجاز العمل بتكلفة مناسبة ، و السرعة في التعامل بين الادارات و الاقسام بطريقة منظمة و سهلة. حيث نجد ان نسبة 44.4% اجابوا بان تكنولوجيا المعلومات لا تمتاز بالسرعة وذلك لاعتمادهم على الاساليب التقليدية في اداء المهام.

الجدول رقم (25): التنسيق بين الأفراد

النسبة %	التكرارات	
60	54	نعم
40	36	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

تبين نتائج الجدول (25) ان نسبة 60% من افراد العينة اجابوا بان من مزايا تكنولوجيا المعلومات التنسيق بين الافراد، من خلال تدعيمها لعمليات الاتصال داخل المؤسسة و خارجها مما يعمل على تحفيز

العاملين في المؤسسة و متخذي القرار خصوصا و دفعهم للعمل بروح معنوية بالإضافة الى مساعدتهم في ادارة الوقت بكفاءة و تقليل درجة الغموض المحيطة بمناخ العمل، و نسبة 40% انها لا تتسق بين الافراد في العمل.

الجدول رقم (26): العمل الجماعي

النسبة %	التكرارات	
30.0	27	نعم
68.9	62	لا
98.9	89	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول(26) ان نسبة 68.9% من افراد العينة اجابوا بان العمل الجماعي ليس من مزايا تكنولوجيا المعلومات، ذلك ان فرد من افراد العينة لديه حاسوب خاص به و ان كل فرد ليه المهام الخاصة به وذلك تبعا لتخصصه و مستواه و موقعه في العمل، في حين نسبة 30% من افراد العينة يرون ان تكنولوجيا المعلومات لها ميزة العمل الجماعي و ذلك من خلال الاتصال بين الافراد عبر الشبكات.

3- تحليل وتفسير بيانات المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات

الجزائر زاد في جودة و سرعة اداء العاملين في المؤسسة.

الجدول رقم (27): هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل الى الوصول الى الدقة في الاداء؟

النسبة %	التكرارات	
97.8	88	نعم
2.2	2	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول(27) ان نسبة 88% من افراد العينة اجابوا ب نعم و هذا يدل على ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على الوصول الدقة في الاداء، و نسبة 2% اجابوا ب لا ، و يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات لها اهمية و دور كبير في المساهمة الى الوصول الى اداء فعال و ذلك من خلال الخصائص التي تمتاز بها .

الجدول رقم (29): هل تلجا لاستشارة الزملاء في حال واجهتك مشكلة في التعامل مع تكنولوجيا

المعلومات

النسبة %	التكرارات	
88.9	80	نعم
11.1	10	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم(29) ان نسبة 88.9% من افراد العينة تلجا لاستشارة زميل في حال واجهته مشكلة في التعامل مع التكنولوجيا التي بين يديه مقابل نسبة 11.1% لا يلجؤون للاستشارة ، تعطينا هذه النسب فكرة حول التمهين و التعلم بالمؤسسة، حيث ان الافراد يتبادلون المعارف و المهارات في مجال المعلوماتية .

الجدول رقم (30): بعد استخدامك لتكنولوجيا المعلومات هل تقلصت مدة ادائك للمهام الموكلة اليك

النسبة %	التكرارات	
81.1	73	نعم
17.8	16	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (30) يتضح ان نسبة 81.1% من افراد العينة تقلصت مدة ادائهم المهام الموكلة اليهم بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و هي اكبر نسبة و هذا يعني ان المؤسسة عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات تتقلص المدة التي يقضي فيها العامل المهام و تكون سرعة في الاداء و الانجاز و بالتالي تكون جودة في الخدمة و في تقديمها، و بلغت نسبة الذين أجابوا ب لا 17.8% فهي لا تؤثر على عملهم و لا تساعدهم على سرعة الاداء.

الجدول رقم (31): هل التدريب على الوسائل الجديدة الزامي من طرف المؤسسة .

النسبة %	التكرارات	
77.8	70	نعم
22.2	20	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (31) ان اغلبية افراد العينة أجابوا ان التدريب على وسائل تكنولوجيا المعلومات الزامي اي بنسبة 77.8% يرون ان العملية التدريبية تساهم في رفع الاداء. و قدرت نسبة الذين يرون انها لا تساهم في رفع الاداء ب 22.2%. و هذا يعني ان التدريب يحقق الكفاءة و الفعالية للعمال و من خلالها تستفيد المؤسسة و تحقق اهدافها.

الجدول رقم (32): هل تعتبر ان صعوبة التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر سلبا على

ادائك

النسبة %	التكرارات	
82.2	74	نعم
17.8	16	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (32) نجد ان نسبة 82.2% ان هناك صعوبة في التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك يؤثر سلبا على اداء العامل و بالتالي ضعف الانتاج و قلة الكفاءة و المهارة، و نسبة 17.8% من افراد العينة يرون ان صعوبة التحكم لا تؤثر على الاداء.

الجدول رقم (33): هل تساعد المعلومة المتحصل عليها في زيادة كفاءتك

النسبة %	التكرارات	
90	81	نعم
10.0	9	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول(33) نلاحظ ان المعلومة تستخدم كمورد اقتصادي حيث تعمل المؤسسات على استخدامها و الانتفاع بها في زيادة كفاءتها، و في تنمية و التجديد و الابتكار و زيادة فعاليتها و من خلال الخدمات التي تقدمها لذلك نلاحظ نسبة 81% من افراد العينة يرون ان المعلومة المتحصل عليها في زيادة الكفاءة، فيما قدرت نسبة 9% من افراد العينة الذين يرون انها لا تزيد في الكفاءة .

الجدول رقم (34): اذا كنت تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات حسنت من اداء المؤسسة هل يرجع ذلك

النسبة %	التكرارات	
53.3	48	سرعة تداول المعلومة
20.0	18	سهولة الاتصال بين الموظفين
12.2	11	سرعة وصول المعلومة
14.4	13	القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (34) نلاحظ من خلال النتائج ان 53.3% من افراد العينة موافقين على ان تكنولوجيا حسنت من اداء المؤسسة من خلال سرعة تداول المعلومة حيث قضت هذه الاخيرة على عنصر الزمان و مكان . و نسبة 20% يرون انها حسنت اداء المؤسسة عن طريق الاتصال بين الموظفين، وقد وافق نسبة 14.4% من المبحوثين المعنيين بهذا السؤال انها تقضي على التشوه الذي يصيب المعلومة هذا المستوى من التحسين قضى على الاشاعة التي كانت متفشية بكثرة مع الوسائل التقليدية التي كانت تستخدم، و نسبة 11% من افراد العينة الذين يرون ان لها دور في سرعة وصول المعلومة.

الجدول رقم (35): هل هناك اهتمام بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها

النسبة %	التكرارات	
81.1	73	نعم
18	16	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (35) نلاحظ ان نسبة 81.1% يوافقون على ان هناك اهتمام بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها وذلك من خلال ترسيخ روح المسؤولية و الاعتزاز و تطوير دوافع العاملين، و اشراكهم في صنع القرارات و هذا يشعرهم بالثقة و الامان داخل المنظمة، و قدرت نسبة الذين لا يوافقون على ان هناك اهتمام بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها ب 18% و هي نسبة قليلة.

الجدول رقم (36): هل المعلومات التي يوفرها النظام الحالي بالمؤسسة يتسم بالجودة

النسبة %	التكرارات	
80.0	72	نعم
20.0	18	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 80% يوافقون على ان المعلومات التي يوفرها النظام الحالي بالمؤسسة يتسم بالجودة، تزداد اهمية تحسين جودة المعلومات بالازدياد حجم المنظمات و تعقد اعمالها و احتياجات الادارة الامر الذي يتطلب ان تكون هذه المعلومات على مستوى من الملائمة و الدقة و من خلال النتائج نلاحظ ان نظام اتصالات الجزائر يتسم بالجودة العالية، و قدرت نسبة 20% من افراد العينة الذين اجابوا ان المعلومات التي يوفرها النظام لا تتسم بالجودة .

الجدول رقم (37): ما رأيك في نوعية الخدمات التي تقدمها مؤسستكم

النسبة %	التكرارات	
51.1	46	جيدة
43.3	39	مقبولة
5.6	5	رديئة
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (37) نلاحظ ان نسبة 51.1% من افراد العينة يرون ان الخدمات التي تقدمها المؤسسة جيدة و قدرت نسبة الذين يرونه مقبولة 43.1% و قدرت نسبة الذين يرونها رديئة 5.6% من هنا نلاحظ ان مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى دائما لتقديم افضل الخدمات للزبائن و كسب رضاهم.

4- تحليل وتفسير بيانات المحور الرابع: يتكيف الموظفون في مؤسسة اتصالات الجزائر مع

استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.

الجدول رقم (38): هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية لتحكم اكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

النسبة %	التكرارات		
16.7	15	اجتماعات	نعم
40.0	36	تربصات	
4.4	4	ملتقيات	
38.9	35	لا	
100	90	المجموع	

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

بيانات الجدول (38) توضح ان نسبة 58.9% اجابوا ب نعم و التدريب الحالي يتم بالاعتماد على الطرق الثلاث (ملتقيات، تربصات، اجتماعات) فيما تفوقت الطريقة الثانية من ناحية الاعتماد بنسبة 40% حيث ينظم مسير المؤسسة دوريا اجتماعات للتعريف بالبرامج الجديدة او الخدمات اما المرتبة الثانية اجتماعات بنسبة 16.7% بينما بلغت نسبة الذين يستفيدون من الملتقيات 4.4% و هذه الملتقيات تكون خارج المؤسسة في اطار تعاقد المؤسسة مع بعض مراكز التكوين و تكون مدتها قصيرة نسبيا. و نسبة 38.9% اجابوا بان المؤسسة لا تخصص حصص تدريبية لتحكم اكثر في تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (39): هل تتوافق البرمجيات المستخدمة في المؤسسة مع الاجهزة المتوفرة

النسبة %	التكرارات	
85.6	77	نعم
14.4	13	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (39) ان نسبة 85.6% من افراد العينة يرون ان البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تتوافق مع الاجهزة المتوفرة، حيث تسهر المؤسسة على توفير الوقت و الجهد و الراحة لزيائنها و بهذا يتوجب عليها مواكبة التكنولوجيا الحديثة و لضمان سير العمل الجيد للمؤسسة يستلزم توفر الامكانيات المادية و البشرية. و نسبة 14.4% من افراد الذين لا يوافقون على ان البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تتوافق مع الاجهزة المتوفرة.

رقم (40): ما هو نمط التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرارات	
74.4	67	التجهيزات
24.4	22	معارف الأفراد
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال البيانات في الجدول (40) ان نسبة 74.4 % من افراد العينة اجابوا ان نمط التغيير الذي احدث بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة التجهيزات و قدرت نسبة الذين اجابوا بان نمط التغيير هو معارف الافراد ب 24.4% فالتغيرات التكنولوجية الجديدة تؤثر على كل من العمال.

الجدول رقم (41): هل تهتم الادارة بتحديث اساليب العمل باستمرار

النسبة %	التكرارات	
68.9	62	نعم
31.1	28	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (41) قدرت نسبة الذين اجابوا ب نعم 68.9% من افراد العينة اذ يرون ان هناك اهتمام من الادارة بتحديث اساليب العمل بالاستمرار. وذلك من خلال الملتقيات و الاجتماعات و تريفات التي تمنحها الى الموظفين من اجل تحسين جودة خدماتها و زيادة انتاجيتها لذلك وجب عليها دائما تحديث اساليب العمل، و نسبة 31.1% اجابوا بانه لا يوجد اهتمام من الادارة بتحديث اساليب العمل.

الجدول رقم (42): كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في المؤسسة

النسبة %	التكرارات	
38.9	35	متطورة
36.7	33	متوسطة
22.2	20	نسبية
2.2	2	دون اجابة
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يوضح الجدول (42) ان افراد العينة قيموا مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسستهم متطورة بنسبة 38.9%، تطمح مؤسسة اتصالات الجزائر الى بلوغ مستوى عالي من الفعالية التقنية و التكنولوجيا و الاقتصادية و الاجتماعية لضمان تموقع دائم كالرائد في السوق الذي تتشط فيه، مع مسايرة و مراعاة واقعه الذي يعرف انفتاحا و منافسة كبيرة. و تسعى لتكثيف المخططات و البرامج لمواكبة تطورات التكنولوجيا و تسهر على توفير البنية التحتية للسير الحسن للعمل. و قدرت نسبة الذين قيموا مستوى التكنولوجيا بالمتوسطة 36.7%، ثم نسبة الذين اجابوا ان مستوى التكنولوجيا نسبية 22.2%، نستنتج ان المؤسسة تستخدم وسائل تكنولوجيا تتماشى مع التطورات الخاصة الذي يفرض استخدامها. ونسبة 2.2% دون اجابة.

الجدول رقم (43): هل تتوفر لدى مؤسساتكم كافة التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات

النسبة %	التكرارات	
64.4	58	نعم
35.6	32	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول(43) ان نسبة 64.4% من افراد العينة اجابوا بان المؤسسة تتوفر على كافة التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات، وذلك كون طبيعة نشاط اتصالات الجزائر يفرض عليها تطوير و تزويد بخدمات الاتصال و تطوير استثمار الشبكات، و نسبة 35.6% اجابوا بانها لا تتوفر على كافة التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات.

الجدول رقم (44): هل ترى ان هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرارات	
86.7	78	نعم
13.3	12	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

يبين الجدول(43) ان نسبة 86.7% من افراد العينة يؤيدون فكرة زيادة التعامل مع تكنولوجيا الجديدة للمعلومات مع التطور الذي يشمل القطاعات، تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على حتمية زيادة

التعامل مع التكنولوجيا. و نسبة 13.3% ترى انه ليس هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

الجدول رقم (45): هل البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تغطي كافة النشاطات التي تقومون بها

النسبة %	التكرارات	
65.6	59	نعم
34.4	31	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (45) ان نسبة 65.6% من افراد العينة اجابوا بان البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تغطي كافة النشاطات التي يقومون بها ذلك ان اتصالات الجزائر تعتمد على تكنولوجيا متطورة تغطي جميع النشاطات، و نسبة 34.4% من افراد العينة اجابوا بان البرمجيات المستخدمة في المؤسسة لا تغطي كافة النشاطات التي يقومون بها.

الجدول رقم (46): هل تعتقد ان ادخال تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة يؤثر على تسيير الوظائف

النسبة %	التكرارات	
74.4	67	نعم
25.6	23	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال نتائج الجدول (46) ان نسبة 74.4% من افراد العينة اجابوا بان ادخال تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة يؤثر على تسيير الوظائف و خاصة بالتسيير الالكتروني حيث ان هذه الاخيرة اصبحت اتصالات الجزائر تتعامل بها كثيرا، و نسبة 25.6% اجابوا بان ادخال تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة لا يؤثر على تسيير الوظائف .

الجدول رقم (47): هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بتوفير الوقت

النسبة %	التكرارات	
94.4	85	نعم
5.6	5	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

تبين نتائج الجدول (47) بان نسبة 94.4% من افراد العينة اجابوا بان استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بتوفير الوقت . ان تكنولوجيا هي الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال و انتقال المعلومات بمختلف اشكالها داخل و خارج المؤسسة كما ينتظر منها تحويل الوظائف و الملفات الورقية الى ملفات الكترونية اذن فامتلاك تكنولوجيا المعلومات امر لا بد منه لأنها تسمح بتوفير الوقت، و نسبة 5.6% من افراد العينة اجابوا بانها لا توفر الوقت.

الجدول رقم (48): هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بسهولة الحصول على المعلومة

النسبة %	التكرارات	
92.2	83	نعم
7.8	7	لا
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول (48) يتبين لنا ان نسبة 92.2% من افراد العينة يرون ان استخدام تكنولوجيا المعلومات تسمح بسهولة الحصول على المعلومة، و نسبة 7.8% من افراد العينة أجابوا بان استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يسمح بسهولة الحصول على المعلومة. ان لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في الحصول على المعلومة من خلال ما توفره من برمجيات شبكة الانترنت.

الجدول رقم (49): ما هي مساوئ استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسستكم

النسبة %	التكرارات	
30.0	27	معقدة
42.2	38	الأضرار الصحية
26.7	24	أعطاب
100	90	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول(49) ان نسبة 42.2 % من افراد العينة ان من مساوى استخدام تكنولوجيا المعلومات الاضرار الصحية التي تتجر عنها نتيجة الاستعمال المفرط و التعرض لها بصفة يومية، فيما يرى نسبة 30% من افراد العينة بانها معقدة وذلك لصعوبة التحكم فيها، و نسبة 26.7% من افراد العينة يرون انها كثيرة الاعطاب.

ثانيا: مناقشة و تفسير نتائج الدراسة

بعد المعالجة النظرية لموضوع اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، وبعد ترتيب و تصنيف و عرض المعطيات التي تم جمعها من المؤسسة ميدان الدراسة و تحليلها، ومن اجل إضفاء طابع الواقعية و الموضوعية على الدراسة الراهنة و اعطاء معنى اشمل لنتائجها و فهم العلاقات بين متغيراتها، نحاول في هذا الفصل مناقشة و تحليل النتائج التي توصلنا اليه.

1- تحليل النتائج في ظل الفرضية الاولى: هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في

مختلف المصالح الادارية بمؤسسة اتصالات الجزائر.

- نلاحظ من خلال النتائج ان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على الحاسوب كأساس، و ذلك بنسبة 94.4% كما هو موضح في الجدول رقم(09).
- يتبين لنا من خلال النتائج ان نسبة 94.4% من الموظفين في اتصالات الجزائر يستخدمون الحاسوب في القيام بنشاطهم اليومي ذلك ان الحاسوب هو جزء مهم في العملية الوظيفية كما هو موضح في الجدول رقم(10) .
- نلاحظ ان مؤسسة اتصالات الجزائر تتوفر على تكنولوجيا المعلومات بنسبة 96.7% و هذا ما اكده افراد العينة، ذلك ان اتصالات الجزائر تعتمد بشكل اساسي على تكنولوجيا المعلومات .
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على تكنولوجيا المعلومات في اغلب الوظائف و ذلك بنسبة 64.6% كما هو موضح في الجدول(12)

- هناك نسبة 77.8% من افراد العينة اجابوا بان طبيعة عملهم تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك من خلال السرعة و سهولة وصول المعلومة كما هو مبين في الجدول(13) .
- من خلال معطيات ونتائج نلاحظ ان نسبة 97.8% من افراد العينة يرون بان تكنولوجيا المعلومات تشكل عامل رئيسي في عملهم ذلك لدورها الفعال في تسهيل العمل و توفير الوقت و الجهد كما هو موضح في الجدول(14).
- الوسائل اكثر استخداما بالنسبة لأفراد العينة هو الحاسوب ب نسبة 68.9% ، وهذا لدوره الهام في تسيير الوظائف كما هو موضح في الجدول(15).
- تشير نتائج ان نسبة 80.0% من افراد العينة يعتمدون على الوسائل التكنولوجية في اعمال ادارية وذلك عن طريق استخدام الحاسوب و الانترنت كما هو موضح في الجدول(16).
- الفوائد المتحصل عليها جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال النتائج تبين لنا انها تزيد من سرعة تقديم الخدمة بنسبة 87.8%، وترفع من مستوى القفة في تقديم الخدمة بنسبة 62.2% ، من خلال اجابات افراد العينة نلاحظ ان لتكنولوجيا المعلومات دور في سرعة تقديم الخدمات وترفع من مستوى الدقة في تقديم الخدمة، ذلك من خلال الجدول (17.18) .
- من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للعمل تطوير الاداء و تحسينه حيث نسبة 72.2% من افراد العينة الذين يوافقون على هذا الراي، و التنسيق بين الافراد بنسبة 60%، و نسبة 55.6% من افراد العينة اجابوا بانها تتميز بالسرعة، من خلال النتائج نلاحظ ان اغلبية افراد العينة اتفقوا على ان المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات تطوير الاداء و تحسينه و التنسيق بين الافراد و السرعة كما هو موضح في الجداول (25.24.21) .
- ومن هنا نستنتج ان الموظفين في اتصالات الجزائر يعتمدون على الحاسوب في القيام بنشاطهم اليومي و هو جزء مهم في العملية الوظيفية و كذلك يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات و

بشكل اساسي لدورها الفعال في تسهيل العمل و توفى الوقت و الجهد و من الفوائد المتحصل عليها من جراء استخدام هذه التكنولوجيا سرعة في تقديم الخدمة و زيادة الانتاجية ومن اهم المزايا التي تقدمها ايضا تطوير الاداء و تحسينه و التنسيق بين الافراد.

و من خلال النتائج المتحصل عليها نستطيع القول ان الفرضية الاولى هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح الادارية بمؤسسة اتصالات الجزائر، انها محققة.

2- تحليل النتائج في ظل الفرضية الثانية: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات

الجزائر زاد في جودة و سرعة اداء العاملين في المؤسسة.

من خلال اجوبة افراد العينة على اسئلة الفرضية تم التوصل الى مجموعة من النتائج اهمها:

✓ ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل الى الوصول الى الدقة في الاداء حسب راي 97.8% من افراد العينة و ذلك من خلال الخصائص التي تمتاز بها و ذلك موضح في الجدول(27).

✓ اما نسبة 88.9% من افراد العينة يلجؤون لاستشارة الزملاء في حالة واجهتهم مشكلة في التعامل مع التكنولوجيا التي بين يديهم و ذلك موضح في الجدول (29).

✓ من خلال النتائج يرى 81.1% من افراد العينة ان بعد استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات تقلصت مدة ادائهم للمهام الموكلة اليهم و ذلك من خلال الجدول (30).

✓ واكدت نسبة 77.8% من افراد العينة ان التدريب على و سائل تكنولوجيا المعلومات الزامي من طرف المؤسسة ذلك انها ترفع من الاداء كما هو موضح في الجدول(31).

✓ و يرى نسبة 82.2% من افراد العينة ان صعوبة التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر سلبا على تسيير الوظائف و ذلك موضح في الجدول(32).

✓ من خلال النتائج نجد ان نسبة 90% من افراد العينة ان المعلومة المتحصل عليها تزيد من كفاءتهم، لان المعلومة تستخدم كمورد اقتصادي، كما هو موضح في الجدول (33).

✓ تؤكد نتائج الجدول ان نسبة 53.3% من افراد العينة على ان تكنولوجيا المعلومات حسنت من اداء المؤسسة و هذا راجع الى سرعة تداول المعلومة كما هو موضح في الجدول(34).

✓ هناك اهتمام بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها حسب نتائج التي قدمها افراد العينة و تمثلت في نسبة 81.1% وذلك من خلا ترسيخ روح المسؤولية و تطوير دوافعهم، كما هو موضح في الجدول(35).

✓ اكدت نسبة 80.0% من افراد العينة ان النظام الحالي بالمؤسسة يتسم بالجودة كما هو موضح في الجدول (36).

✓ يرى نسبة 51.1% من افراد العينة ان نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة جيدة كما هو موضح في الجدول (37).

من خلال النتائج السابقة تم الوصول الى ان تكنولوجيا المعلومات تعمل على تقليص مدة اداء المهام و ذلك لسرعة وصول المعلومة، و ان التدريب على و سائل تكنولوجيا المعلومات الزامي من طرف المؤسسة لأنه يرفع من الاداء، و من خلال النتائج يتبين لنا ان هناك اهتمام المؤسسة بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها، و نلاحظ ايضا ان الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر جيدة .

من هنا يمكننا القول ان الفرضية تحققت بنسبة معتبرة.

3- تحليل النتائج في ظل الفرضية الثالثة: يتكيف الموظفين في اتصالات الجزائر مع استخدام

تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.

- اكدت نسبة 40.0% من افراد العينة ان المؤسسة تضمن حاليا حصص تدريبية لتحكم اكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال الجدول (38).

- اثبتت نسبة 85.6% من افراد العينة ان البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تتوافق مع الأجهزة المتوفرة كما هو موضح في الجدول(39).
- من خلال نتائج نلاحظ نسبة 74.4% من افراد العينة اجابوا بان النمط التغير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات هو التجهيزات كما موضح في الجدول (40).
- تهتم الادارة بتحديث اساليب العمل بنسبة 68.9% حسب نتائج افراد العينة كما هو موضح في الجدول(41).
- قيمت نسبة 38.9% من افراد العينة مستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بالمتطورة كما هو مبين في الجدول(42).
- اكدت نسبة 64.4% من افراد العينة ان مؤسسة اتصالات الجزائر تتوفر على كافة التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات، كما هو موضح في الجدول(43).
- من خلال نتائج ان نسبة 86.7% من افراد العينة يرون ان هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، كما هو في الجدول(44).
- من خلال نتائج ان نسبة 65.6% من افراد العينة اجابوا بان البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تغطي كافة النشاطات التي يقومون بها، الجدول(45).
- اكد نسبة 74.4% من افراد العينة ان ادخال تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة اثر على سير الوظائف، كما هو مبين في الجدول(46) .
- اثبتت نتائج ان نسبة 94.4% من افراد العينة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بتوفير الوقت، الجدول(47).
- اكدت نسبة 92.2% من افراد العينة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بسهولة الحصول على المعلومة كما هو موضح في الجدول(48).

- اكد نسبة 42.2% من افراد العينة ان من مساوئ استخدام تكنولوجيا المعلومات الاضرار الصحية كما هو موضح في الجدول(49).

و من خلال النتائج السابقة ان هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح الادارية بمؤسسة اتصالات الجزائر. وذلك من خلال تنظيم حصص تدريبية للتحكم اكثر في تكنولوجيا المعلومات وبتحديث اساليب العمل و تعمل على توفير التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات و ترى ايضا بضرورة زيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات لأنها تسمح بتوفير الوقت و سهولة الحصول على المعلومة.

من خلال النتائج التي توصلنا ان الفرضية تحققت .

نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة: توصلت دراستنا الحالية الى العديد من النتائج، تتشابه في جوانب و تختلف في جوانب اخرى مع ما توصلت اليه الدراسات السابقة الواردة في الفصل الاول.

1. في الدراسة السابقة الاولى: دراسة علوي لمين: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية، حيث توصل في دراسته الى بعض النتائج منها، اقتضاء اعادة في التطبيقات الحالية لنظم المعلومات الادارية و تبني رؤية استراتيجية واضحة في تصميم نظم المعلومات الادارية و بنائها و تطبيقها في المؤسسة، ان تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اتاحتها للاستخدام الامثل يستهدف التميز في الاداء و مواكبة عملية التحديث وهذه النتائج تتطابق مع نتائج البحث الراهن في دور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في رفع من الأداء و تحسينه. و تتوافق نتائج هذه الدراسة الى حد ما مع الدراسة الحالية في القيمة الاساسية للمعلومة و اهمية سرعة تداولها باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. دراسة صباح بالقيدوم: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة(NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية: حيث توصلت في دراستها الى نتائج التالية، توسيع استخدام تطبيقات

تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال يؤدي الى زيادة إيراداتها و تقليل تكاليف الخدمة المعروضة و حل الكثير من المشاكل في البيئة الادارية، و عي المؤسسات بان اداء الاعمال بكفاءة و فعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة و استثمار في طاقاتها البشرية، من اجل ايجاد برامج لتبسيط و تسهيل اجراءات العمل و توفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم و زيادة عددهم، خاصة وان خدمات مؤسسات الاتصالات الخلوية تتشابه فيما بينها، و يبقى التميز في كيفية انجاز و تقديم الخدمات و العروض هو اساس تحقيق ميزة تنافسية. و هذه النتائج تتوافق مع الدراسة الحالية وذلك ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من انتاجية المؤسسة و يحسن من خدماتها .

3. الدراسة الثالثة: دراسة قشنيطي منيرة: فعالية استخدام المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. توصلت الباحثة الى النتائج التالية: أشادوا العمال بالدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات في تخفيف ضغوط عملهم في المؤسسة، من ابرز ايجابيات الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات سهولة الرجوع الى البيانات و المعلومات. و هذه النتائج تتوافق مع الدراسة الحالية في ان تكنولوجيا المعلومات لها دور في تحسين الاداء و تطويره في المؤسسة و إسهامها في تخفيف ضغوط العمل و سهولة استخدام هذه التكنولوجيا في تخزين البيانات و استرجاع الملفات .

ثالثا: النتائج العامة للدراسة

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه في المؤسسة محل الدراسة و تحليل المعطيات المستقاة من الميدان توصلنا الى ان تكنولوجيا المعلومات تحظى بأهمية بالغة بمؤسسة اتصالات الجزائر عيسات ايدر، وذلك لاعتمادها اساسا على هذه التقنيات في نشاطها اليومي لتسهيل اجراءات العمل. اذ تأكد ان لها دور في تحسين الاداء و تطويره في المؤسسة و سهامها في تخفيف ضغوط العمل و ذلك من خلال الانتقال من النمط التقليدي الى النمط المتطور تكنولوجيا المعلومات و تلعب التقنيات الحديثة

دورا كبيرا في تغيير اساليب العمل و ذلك لما توفره من الدقة و السرعة و الكفاءة في الاداء مما يرفع انتاجية العمل و يزيد من جودة خدماتها.

يساهم الحاسوب في تفعيل الاداء و ذلك من خلال استخدامه في كافة الوظائف ومن طرف جميع الموظفين بحيث يتم استخدامه في مجال كتابة التقارير و حفظ المعلومات الخاصة بالمؤسسة، و تدوين جديدها.

توفر تكنولوجيا المعلومات الكثير من الفوائد و المزايا: تطوير الاداء و تحسينه، ، الكفاءة و الفعالية و السرعة ، الدقة في الاداء.

✓ الكفاءة و الفعالية: بحيث يسمح الاستخدام العقلاني لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاهداف المطلوبة باقل التكاليف.

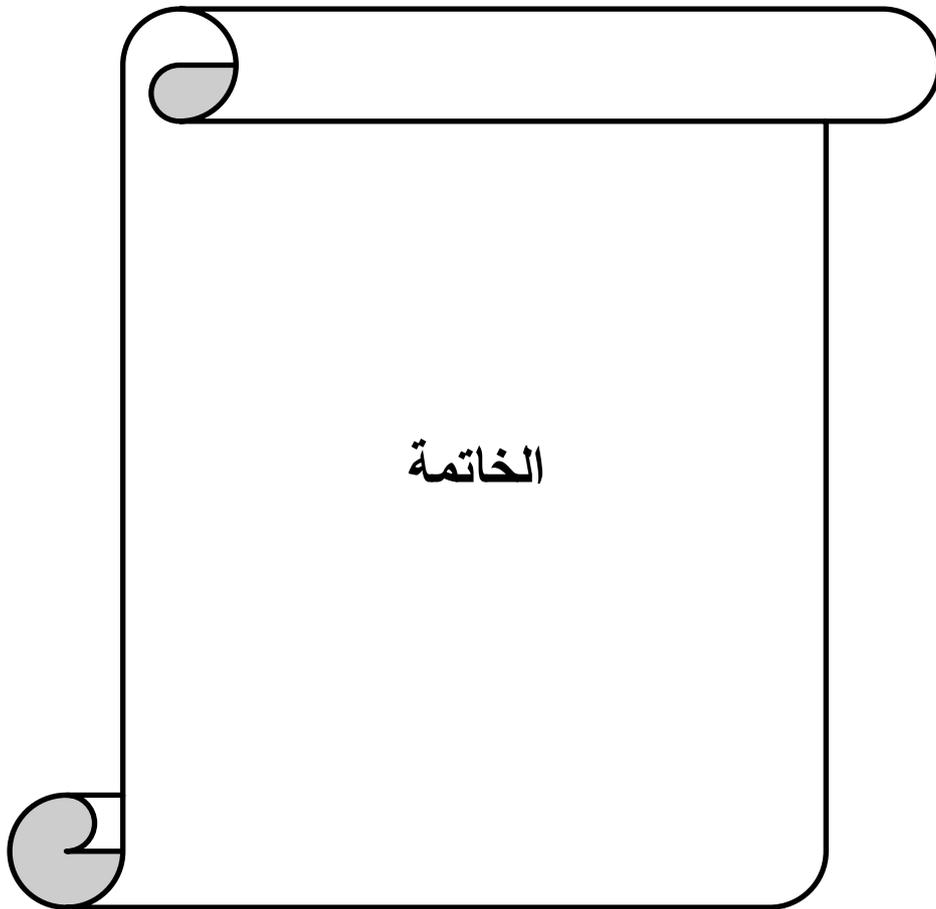
✓ السرعة: اختزال فترة انجاز الاعمال الى وقت قصير.

✓ الدقة في الاداء: اصبح نسبة الخطأ في تأدية الاعمال قليل جدا.

✓ سرعة تداول المعلومة في جميع انحاء المؤسسة و بالتالي المساعدة على اتخاذ القرارات السليمة بسرعة.

✓ ساعدت في منح شفافية اكبر للعمل، بعيدا عن الاجراءات البيروقراطية، كما اعطت مصداقية اكبر لعملية التقييم ، و برامج التدريب.

و الاخير يمكننا القول ان لتكنولوجيا المعلومات اثر كبير على تسيير العمل ولها دور كبير في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر.



الخاتمة

الخاتمة

من خلال دراستنا لمؤسسة اتصالات الجزائر يمكننا ان نستنتج الدور الكبير الذي اصبحت تلعبه تكنولوجيا المعلومات في الادارة الحديثة، حيث اصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بالعاملين عليها و مختلف الانشطة الخاصة بوظائفها، ادى هذا التطور التكنولوجي و الى تطور نظم المعلومات من يدوية الى حاسوبية و هذا التطور فرض على مستخدمي هذه النظم مسايرة هذه التكنولوجيا من تصاميم حديثة و تطورات جذرية، فقد اصبحت تكنولوجيا من اهم الموارد في بيئة الاعمال المعاصرة، و من ثم فان المنظمات التي تحقق نجاحا في مجال الاعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات. لقد زاد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات وذلك نظرا لدورها الناجح و الكبير في الجوانب الادارية. حيث اسهمت في احداث تغيرات كبيرة و هامة تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الانتاجية و زيادة السرعة في الانجاز و تحسين الجودة.

لقد انفتحت المؤسسات اليوم على عالم جديد عالم الإنترنت، الأمر الذي أدى إلى تحول جل أعمالها من شكلها التقليدي، إلى الشكل الإلكتروني أين أصبح من السهل القيام بعمليات استشارة و الحصول على عدد كبير من المعلومات، استلام الطلبات و بناء علاقة قوية بين المؤسسة وزبائنها في وقت وجيز. لذا يجب على المؤسسات بصفة عامة و الخدمية بصفة أخص، التحكم الجيد في هذه التكنولوجيات من أجل تحسين جودة خدماتها و إنتاجيتها، تخفيض التكاليف، تنمية العلاقة بين المؤسسة وزبائنها و التعرف أكثر على رغباتهم و تطلعاتهم .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الكتب باللغة العربية

- 1- ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة و تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الاردن . 2009 .
- 2- ابوقحف عبد السلام، التسويق وجهة نظر معاصرة، مكتب الاشعاع للطباعة و النشر ، القاهرة ، 1998
- 3- احمد يوسف دودين ، ادارة الجودة الشاملة ، ط1 ، الاكاديميون للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن، 2014.
- 4- ادريان بالمر: مبادئ تسويق الخدمات، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2014.
- 5- ادريس ثابت عبد الرحمان ، كفاءة و جودة الخدمات اللوجستية : مفاهيم اساسية و طرق القياس و التقييم ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، الاسكندرية ، مصر ، 2006 .
- 6- اسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات الادارية لاتخاذ القرارات الادارية ، المكتب العربي الحديث ، د.ط، مصر، 2001 .
- 7- اكاديمية الفيصل العالمية، اساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون و موزعون، الاردن، عمان، 2009.
- 8- ايمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزغبى ، نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء، عمان ، الاردن، 2004 .
- 9- برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات و الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، ط1، 2014.

- 10- بشير عباس، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2007 .
- 11- بشير عباس العلاق، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الاعمال، الوراق للنشر و التوزيع، الاردن، 2012.
- 12- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن اساليب الحديثة في المعايير و المقاييس، دار الفكر العربي، 2006/2005 .
- 13- ثناء ابراهيم موسى فرحات، الرقابة على اداء العاملين ، المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى ، جامعة عين شمس ،دار الثقافة العلمية ، القاهرة ، مصر ، 2000.
- 14- جبران مسعود، الرائد معجم الفبائي في اللغة و الاعلام ، دار العلم للملايين ، بيروت ، 2003
- 15- جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2005.
- 16- جعفر حسن جاسم الطائي، التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006 .
- 17- جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن ،
- 18- حامد عبد الحليم سعيد، ادارة التسويق ، جامعة القاهرة ، (د.ت) .
- 19- حميد الطائي و اخرون، التسويق الحديث (مدخل شامل) ، دار اليازوري العلمية للنشر ، ط1 ، عمان ،الاردن 2010
- 20- حميد الطائي، بشير العلاق: ادارة عمليات الخدمة، دار اليازوري، عمان، 2009.
- 21- خليل حسن الشماع وخضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، ط4، الاردن، 2009.
- 23-راوية حسن، ادارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، مصر، 2000.

- 24- ربحي مصطفى عليان، السامرائي، فاضل ابراهيم ، تسويق المعلومات ، الاردن ، دار صفاء ، ط1 ، 2004 .
- 25-رعد حسن الصرن، صناعة التنمية الادارية في القرن 21، الرضا للنشر و التوزيع ،(د.ط) ، سوريا 2002 .
- 26-زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر و التوزيع، الاردن، 2011.
- 27- السامرائي، مهدي صالح، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2007 .
- 28- سعيد السالم مؤيد، نظرية المنظمة ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط2، الاردن ، 2005
- 29- سيد سالم عرفة: ادارة التغيير، دار الراية للنشر، عمان، الاردن، 2012 .
- 30- صفاء ابو غزالة، ادارة الخدمات السياحية، دار زهران للنشر و التوزيع، الاردن، ط1، 2008.
- 31- عامر ابراهيم قندلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الميسرة، للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن، 2005.
- 32- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، المنصورة- مصر، 2007 .
- 33- عبد الله علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي و الالكتروني، ايتراك للنشر و التوزيع، ط4 ،مصر، 2007 .
- 34-عطاء الله احمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر، عمان، الاردن، 2009.
- 35- علاء سالم، تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان- الاردن ، 2014

- 36- علي السلمي ، ادارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9000 ، دار الغريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، ط1 ، 1995 .
- 37- علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا، قسنطينة، 2006.
- 38- عمار بحوش: دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط3، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990.
- 39- غسان قاسم اللامي واميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان -الاردن ، 2009.
- 40- غسان قاسم اللامي، ادارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2007
- 41- فريد كورنيل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، ط1، 2009 .
- 42- قاسم نايف علوان، ادارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9001 : 2000 دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان ، 2005 .
- 43- قاسم نايف علوان المحيوي، ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق، ط1، عمان، 2006 .
- 44- كاظم خضير حمود، ادارة الجودة و خدمة العملاء ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط1 ، 2002 .
- 45- مامون الداركة ، طارق شيلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، ط1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002 .
- 46- مامون سليمان الداركة، ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، ط1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 .
- 47- مامون سليمان الداركة، ادارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2001.

- 48- محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات ،دار الفكر الجامعي ،ط1، الاسكندرية ، مصر .
- 49- محمد الصيرفي، راقب جودة منتجاتك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 .
- 50- محمد عبد العليم ، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر الجامعي ،الاسكندرية،2007.
- 51- محمد عبد الوهاب العزاوي، ادرة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان،
2009 .
- 52- محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على اعاتاب قرن جديد، مكتبة الدار
العربية للكتاب،القااهرة،مصر،2000 .
- 53- محمد محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات، دار الشروق للنشر ، القايرة، مصر،
1993.
- 54- محمود جاسم الصمدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار الميسرة للنشر و التوزيع و
الطباعة، الاردن، ط1، 2010 .
- 55- محمود حسين الوادي، التمكين الاداري في العصر الحديث، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط1،
(د.س).
- 56- مدحت محمد ابو النصر، ادارة و تنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة ، مجموعة النيل
العربية ، مصر ، ط1 ، 2007 .
- 57- مزهر شعباني العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات، اثناء للنشر و
التوزيع، عمان، الاردن.
- 58- مهدي السمراي، ادارة الجودة الشاملة ، دار جدير للنشر التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2007.
- 59- موسى اللوزي، التنظيم و اجراء العمل ، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1 ، الاردن، 2002

60- نزار الرايس، التعايش مع التكنولوجيا، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، مصر، 2007.

61- نظام موسي سويدان، شقيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، الطبعة الثانية، دار حامد، عمان، 2003 .

62- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم ادارة المعلومات- منظور استراتيجي-، دار الصفاء للنشر، عمان، الاردن، 2012.

63- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و الطباعة، الاردن، ط3، 2005.

64- هاني شحاته الخوري، تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن 20، الجزء 1، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا، 1998 .

65- هيثم حمود شبلي، مروان محمد السنور، ادارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الرياض، السعودية، 2004 .

66- ياسر الصاوي، ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر، مصر، 2007 .

المجلات والدواوين

67- احمد عيشاوي، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية ، مجلة الباحث العدد الرابع ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2006 .

68- بومائلة سعاد و فارس بوباكور، اثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد03، مارس2004.

69- محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، ابحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات و تكنولوجيا الحاسبات ، 13-15 ديسمبر 1994، المكتبة الاكاديمية، القاهرة، مصر .

قائمة الأطروحات والأبحاث

- 70- اوغيندي هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، مذكرة ماجستير، تخصص تنمية العلاقات العامة للمؤسسة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009.
- 71- بو عبد الله صالح، نماذج و طرق قياس جودة الخدمة ، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2014 .
- 72- حكيم بن جروة، دور استراتيجية التسويق في تحسين مؤسسات الاتصال، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب ، البلدة، 2007.
- 73- حنان دريد، تدويل نشاطات المؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، فرع ادارة اعمال، جامعة تبسة، الجزائر، 2008.
- 74- صباح بالقيدوم، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، قسنطينة، 2006.
- 75- علوطي لمين، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، فرع ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2007 .
- 76- محمد بونيف، تكنولوجيا المعلومات و اثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات و الوثائق ، جامعة الجزائر، 2009.
- 77- محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2007 .

78-محمود بولصباح، العلاقات العامة في المؤسسة الخدمية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة تيسة، الجزائر، 2009.

79-مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006.

قائمة الكتب باللغة الفرنسية

80- Binno Martinet, Yeux Michel Marti, l'intelligence économique ,éd D'organisation,France,2003.

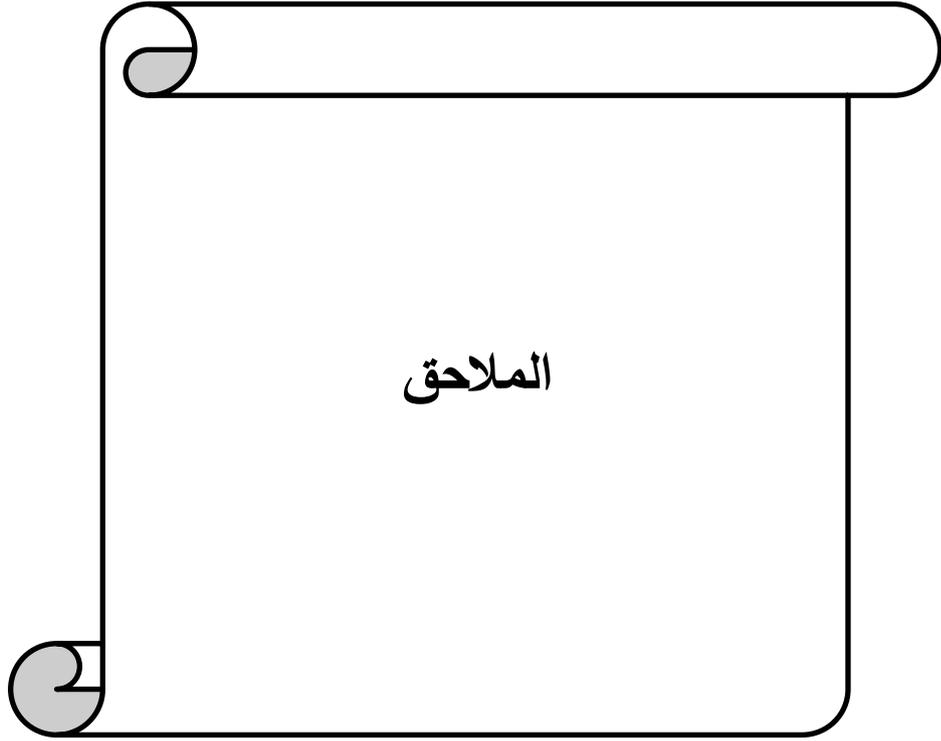
81-François Jakobiak , l'intelligence économique en pratique, éd D'organisation,France,2003.

82-Humbert Lesca, Elisabeth Lesca ,gestion de l'information, édition LITEC,paris,1995.

83-Pierre carrier et autres , basse des données dans le développement de système, Gaetan morin édition , canada , 1991.

المواقع الإلكترونية:

84- الموقع <http://biblio.univ-alger.dz> 05/05/2018 على الساعة 21:22.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
استمارة استبيان حول :

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة
الخدمة بالمؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات
الجزائر عيسات ايدير -الجزائر العاصمة-

إشراف الأستاذ:

جبلي فاتح

من إعداد الطالبة:

فراح هدى

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و تنمية ، نضع بين ايديكم استمارة الدراسة التالية و التي نهدف من خلالها الى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر، و من اجل ذلك قام الباحث بوضع استمارة الاستبيان هذه لتغطية الجانب الميداني لهذه الدراسة . لذا نرجو من سيادتكم المساهمة في هذا العمل من خلال الاجابة بدقة و موضوعية على الاسئلة المرفقة في هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، و نحيطكم علم ان اجابتم التي ستدلون بها لن يتم استخدامها الا في اطار البحث العلمي.

تعاونكم مهم و لكم منا فائق الاحترام و التقدير

2017/2016

بيانات عامة

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن:.....
- 3-الحالة العائلية:
- متزوج مطلق ارمل عازب
- 4- المستوى التعليمي :
- ابتدائي متوسط ثانوي جامعي تكوين مهني
- 5-التخصص الوظيفي:
- عون تنفيذ عون تحكم إطار
- 6- الخبرة المهنية : (عدد سنوات العمل في المؤسسة)

1-المحور الثاني: هناك تباين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المصالح الادارية

بمؤسسة اتصالات الجزائر.

- 7- هل لديك القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد ؟
- نعم لا
- 8- هل تستخدم الحاسوب في القيام بنشاطك اليومي ؟
- نعم لا
- 9- هل تتوفر مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات
- نعم لا
- 10- ماهي درجة اعتماد مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات
- كل الوظائف اغلبية الوظائف القليل من الوظائف
- 11- هل طبيعة عملكم تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟
- دائما
- احيانا
- لا
- 12- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات عامل رئيسي في عملكم داخل المؤسسة ؟

نعم

13- ما هي الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة ؟

<input type="checkbox"/>	الحاسوب	<input type="checkbox"/>	التقرير	<input type="checkbox"/>	الفاكس	<input type="checkbox"/>	لوحة الاعلانات
<input type="checkbox"/>	الانترنت	<input type="checkbox"/>	الهاتف	<input type="checkbox"/>	الأنترنيت	<input type="checkbox"/>	الإكسترنات

14- هل تعتمد على الوسائل التكنولوجية في

اعمال ادارية

خدمات الية

معالجة و حفظ البيانات

15- الفوائد المتحصلة جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

• زيادة سرعة تقديم الخدمة

• ارتفاع مستوى دقة في تقديم الخدمة

• زيادة انتاجية الخدمات

• ارتفاع عدد الزبائن

16- ما هي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في عملكم

الكفاءة و الفعالية

النوعية

تطوير الاداء و تحسينه

العمل الجماعي

التنسيق بين الافراد

السرعة

المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر زاد في جودة و سرعة

اداء العاملين في المؤسسة.

17- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل الى الوصول الى الدقة في الاداء؟

لا

نعم

18- هل تلجا لاستشارة الزملاء في حال واجهتك مشكلة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات؟

لا

نعم

19- بعد استخدامك لتكنولوجيا المعلومات هل تقلصت مدة ادائك للمهام الموكلة اليك ؟

لا

نعم

20- هل التدريب على الوسائل الجديدة الزامي من طرف المؤسسة ؟

لا

نعم

21- هل تعتبر ان صعوبة التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر سلبا على ادائك؟

نعم لا

22- هل تساعد المعلومة المتحصل عليها في زيادة كفاءتك؟

نعم لا

23- اذا كنت تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات حسنت من اداء المؤسسة هل يرجع ذلك

سرعة تداول المعلومة سهولة الاتصال بين الموظفين

سرعة وصول المعلومة

القضاء عل التشوه الذي يصيب المعلومة

24- هل هناك اهتمام بأداء العاملين المتعلق بجودة الخدمات التي يتم تقديمها ؟

نعم لا

25- هل المعلومات التي يوفرها النظام الحالي بالمؤسسة يتسم بالجودة؟

نعم لا

26- ما رايك في نوعية الخدمات التي تقدمها مؤسستكم ؟

جيدة مقبولة رديئة

المحور الرابع: يتكيف الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر مع استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.

27- هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية لتحكم اكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم لا

28- اذا كانت نعم كيف يتم ذلك

اجتماعات

تريصات

ملتقيات

29- هل تتوافق البرمجيات المستخدمة في المؤسسة مع الاجهزة المتوفرة؟

نعم لا

30- ما هو نمط التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات ؟

التجهيزات معارف الافراد

31- هل تهتم الادارة بتحديث اساليب العمل باستمرار؟

نعم لا

32- كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في المؤسسة؟

متطورة متوسطة نسبية دون اجابة

33- هل تتوفر لدى مؤسستكم كافة التجهيزات و المعدات الكفيلة بتقديم افضل الخدمات؟

نعم لا

34- هل ترى ان هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا

35- هل البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تغطي كافة النشاطات التي يقومون بها؟

نعم لا

36- هل تعتقد ان ادخال تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة يؤثر على تسيير الوظائف؟

نعم لا

37- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بتوفير الوقت؟

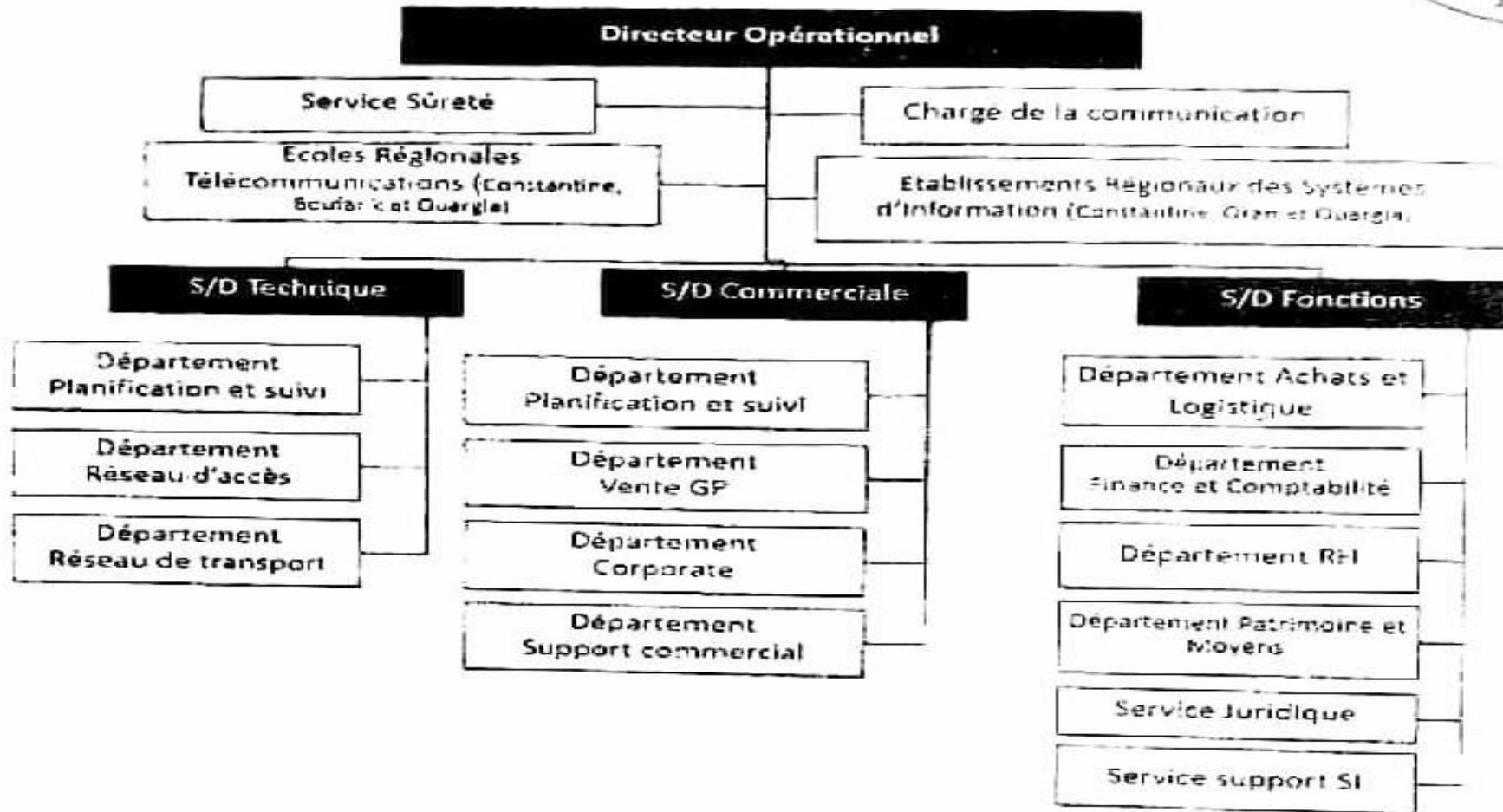
نعم لا

38- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بسهولة الحصول على المعلومة؟

نعم لا

39- ما هي مساوئ استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسستكم؟

معقدة الاضرار الصحية اعطاب



الاطروحة: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة

المؤطر: جبلي فاتح

الاسم و القب: هدى فارح

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة، وانطلقت من التساؤل الرئيسي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات ان تساهم و تؤدي دور مهم في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة ؟

تمت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر عيسات ابيدير الجزائر وسط احتوت على 1068 عاملا اختارت منهم الباحثة عينة عشوائية بسيطة بلغ عدد وحداتها 107 وحدة.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كونه الانسب لعرض و تحليل الروابط بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة، هذا بالإضافة الى ادوات جمع البيانات الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، كما تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الاحصاء SPSS ، و توصلت الدراسة الى النتائج التالية: ان العمال في مؤسسة اتصالات الجزائر يستجيبون للتغيرات التكنولوجية، توفر تكنولوجيا المعلومات الكثير من الفوائد و المزايا، تطوير الاداء و تحسينه، الكفاءة و الفعالية و السرعة ، الدقة في الاداء. ومنه فان تكنولوجيا المعلومات لها اثر على تحسين جودة الخدمة في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة، الاداء.

Résumé

L'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur la qualité du service dans l'organisation

Nom et prénom : FAREH HOUDA

Encadré par : DJEBLI FATEH

Le but de cette étude était d'identifier l'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur la qualité de service dans l'organisation La question principale était: Les technologies de l'information peuvent-elles contribuer et améliorer la qualité du service dans l'organisation?

Cette étude a été menée par Algérie Télécom Esat Edir Alger, qui comprenait 1068 travailleurs, à partir de laquelle le chercheur a choisi un échantillon aléatoire simple de 107 unités. L'approche descriptive analytique a été adoptée comme la plus appropriée pour présenter et analyser les liens entre les technologies de l'information et la qualité du service, en plus des outils de collecte de données, qui ont servi d'outil de collecte de l'information.

Les données ont également été traitées à l'aide du programme SPSS L'étude a révélé les résultats suivants: Les travailleurs de l'Algérien Télécom Corporation réagissent aux changements technologiques Les technologies de l'information offrent de nombreux avantages et avantages, amélioration des performances et efficacité, efficience, efficacité et rapidité, précision des performances. Les technologies de l'information ont un impact sur l'amélioration de la qualité du service dans l'organisation.

Mots-clés: IT, Qualité de Service, Performance