



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص : ادارة الاعمال

تحت عنوان:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة  
( دراسة حالة فرع سونلغاز - توقرت )

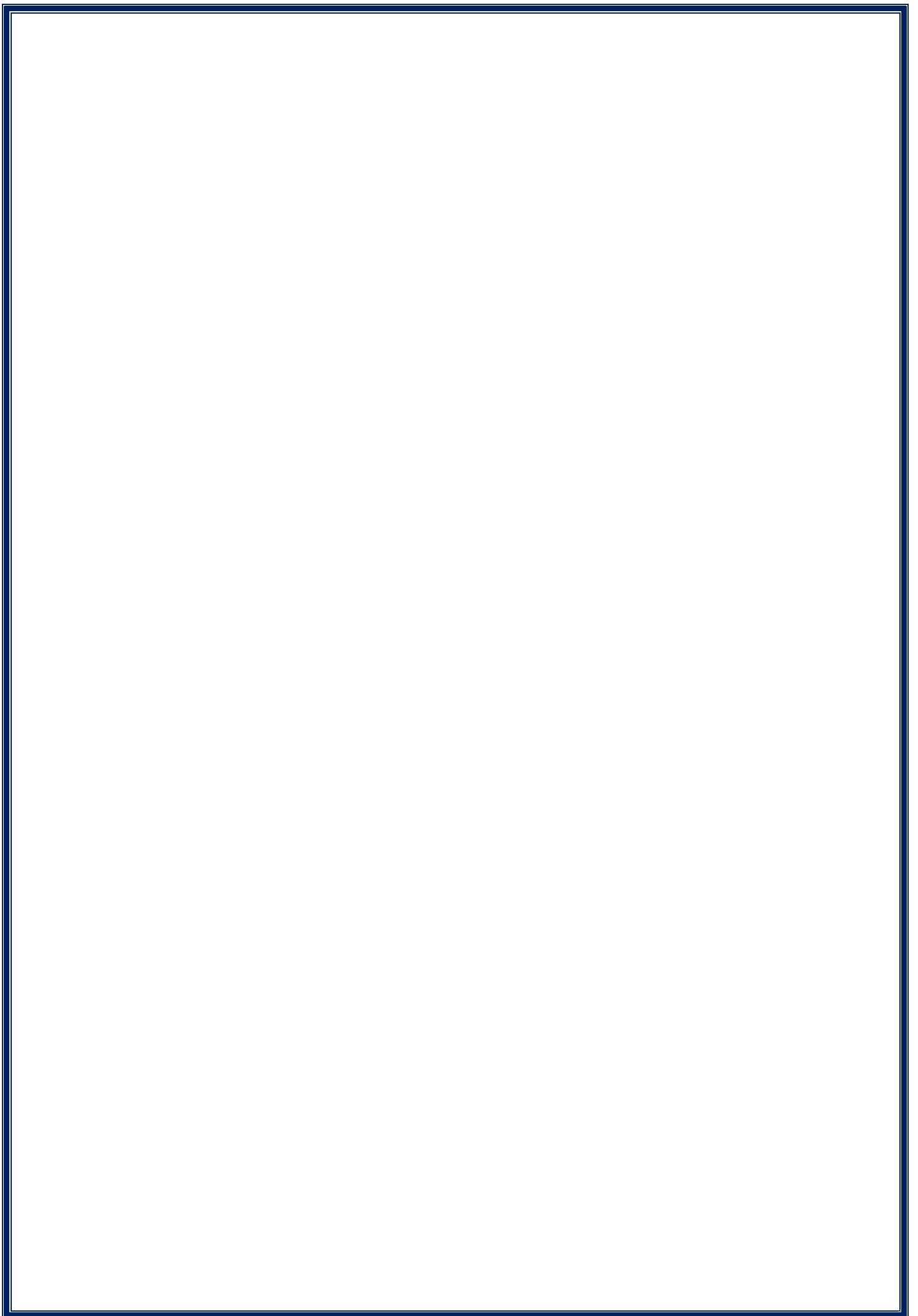
من إعداد الطالبين :

صخر عبد اللطيف و عليات سفيان .

نوقشت و اجيزت علنا بتاريخ : الخميس 23 جوان 2022 امام اللجنة المتكونة من السادة :

رئيسا	(أستاذ -جامعة ورقلة )	الدكتور. ميلودي عبد العزيز
مقررا و مشرفا	(أستاذ محاضر - جامعة ورقلة )	الدكتور. بن الحبيب محسن
مناقشا	(أستاذ - جامعة ورقلة )	الدكتور.

الموسم الجامعي: 2022/2021





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص : ادارة الاعمال

تحت عنوان:

**مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة  
( دراسة حالة فرع سونلغاز - توقرت )**

من إعداد الطالبين :

صخر عبد اللطيف و عليات سفيان

نوقشت و اجيزت علنا بتاريخ: الخميس 23 جوان 2022 امام اللجنة المتكونة من السادة :

رئيسا	(أستاذ - جامعة ورقلة )	الدكتور. ميلودي عبد العزيز
مقررا و مشرفا	(أستاذ محاضر - جامعة ورقلة )	الدكتور. بن الحبيب محسن
مناقشا	(أستاذ - جامعة ورقلة )	الدكتور.

الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(( قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون ))

صدق الله العظيم

الحمد والشكر لله عز وجل الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع

الذي أهديه إلى أمي الغالية و أم زميلي عليات سفيان أطل الله في عمرهما وإلى والدي الكريم حفظه و

الى والد زميلي الذي وفته المنية (رحمه الله و اسكته فسيحة جنانه) و إلى من قاسمونا حلو الحياة

إخوتي وأخواتي الأعزاء إلى جميع أفراد عائلتي إلى من علموني معنى الهدف والوصول إليه ومعنى

التحدي والصبر إلى كل عائلتي الكريمة تقديرا واعترافا

إلى من جمعني بهم الأقدار عبر طيات الحياة تاركة بصمات الحب والوفاء

في ذكرياتي أصدقائي وزملاء الدراسة إلى كل من عرفته أو تعرفت عليه في

الحياة الجامعية إلى من أثار الطريق في سبيل التحصيل ولو بقدر بسيط من المعرفة أساتذتي و

مناقشي مذكرتي و المشرفين عليها الكرام

صخر عبد اللطيف

## إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث الذي وهبني من فضله لتحقيق آمالي  
و آمال والدتي التي وهبت لي كبدها لإعطائي كل العطف و الحنان و التي صبرت معي على  
كل شيء و رعنتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد و كانت دعواها لي بالتوفيق  
تتبعني خطوة بخطوة في عملي إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان  
أمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين ؛ و الى ابي رحمه  
الله و اسكنه فسيحة جنانه إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلبهما شيئاً من  
السعادة إلى و إخوتي و أخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة ؛ كما أهدي ثمرة جهدي  
لأستاذي الكريم الدكتور: بن الحبيب محسن الذي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليه  
فأنارها لي و كلما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما و قلما سألته عن معرفة  
فزودني بها و كلما طلبت كمية من وقته الثمين وفره لي بالرغم من مسؤولياته المتعددة؛ إلى  
كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

## شكر و تقدير

"ربي أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي ، وعلى والدي ، وأن أعمل صالحا ترضها وأدخلني برحمتك مدخل

صدق في عبادك الصالحين" ، نشكر الله العلي القدير ونحمده سبحانه وتعالى لتوفيقه لنا في انجاز هذا العمل

المتواضع ، ونسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وأن يوفقنا إلى ما فيه الخير و الصلاح

- كما يسعدنا أن نتقدم بخالص الشكر العميق ، وعظيم التقدير إلى كل من ساعدنا على انجاز هذا العمل المتواضع ،

وشجعنا على الخوض فيه سواء من قريب أو بعيد ، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف (بالحبيب محسن) ، الذي لم

يبخل علينا بمد يد العون لنا و كما أتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الافاضل على دورهم اثناء هذه

الدراسة بملاحظاتهم وتوجيهاتهم، كما لا انسى السادة الموظفين في مؤسسة سونلغاز.

شكرا لكم جميعا.

## الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة و الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة من الناحية النظرية . أما تطبيقيا ، فقد تم إسقاط هذه العلاقة و هذا الدور على مؤسسة سونلغاز بولاية توقيت ، ثم حاولنا قياس جودة الخدمة المقدمة من جهة نظر الموظفين .تمت هذه الدراسة بمؤسسة سونلغاز بولاية توقيت على عينة تتمثل في 38 عامل ، ونسعى في هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الكهرباء و الغاز ، حيث يصب موضوع هذه الدراسة على اهم التقنيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من طرف المؤسسة في اطار تحسين جوة الخدمة ، و كذا نعمل على إبراز دور الفعال لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في مؤسسة سونلغاز، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للبحث ، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية مثل : (Excel) و (spss)، والتي أكدت صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأنه تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة سونلغاز توقيت ، كذلك من أبرز النتائج التي خرجنا بها من هذه الدراسة ، هي ضرورة تحديث وتطوير نظام تكنولوجيا المعلومات كي تساهم بشكل أفضل في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المؤسسة.

كلمات مفتاحية : تكنولوجيا المعلومات . جودة الخدمة . مؤسسة سونالغاز .

**Summary:** This study took place at Sonlgas in tuggourt , throughout this reaserch we seek to know the extent to which IT contributes to improving the quality of service in the electricity and gas sector, The topic of this study focuses on the most important techniques of information technology used by the enterprise in the framework of improving the service atmosphere And that's how we work to highlight the effective role of IT in improving the quality of service provided at SONLGAS, The identification was used as a research tool and its results were analysed using statistical methods and tools such as: (Excel) and (spss), which confirmed the validity of the main hypothesis that there is a moral link between the use of information technology and the improvement of the quality of services provided at Sonelgas. as well as one of the most notable outcomes of this study is the need to modernize and develop the information technology system in order to better contribute to improving the quality of service provided in the company .

**Keywords:** information technology, quality of service, improved service quality, sonalgas foundation.





# فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	
الصفحة	العنوان
.I	إهداء 1
.II	اهداء 2
.III	شكر و تقدير
.IV	ملخص
.V	قائمة المحتويات
.VI	قائمة الجداول
.VII	قائمة الأشكال البيانية
.VIII	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
12	المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة
21	المبحث الثالث: تحليل الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة سونلغاز - توقرت	
27	تمهيد

28	المبحث الأول: الطريقة و الادوات المستخدمة في دراسة الميدانية
31	المبحث الثاني: الطريقة المعتمدة في الدراسة
36	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
	خلاصة الفصل
52	الخاتمة
58	المراجع
64	الملاحق

## قائمة الجداول

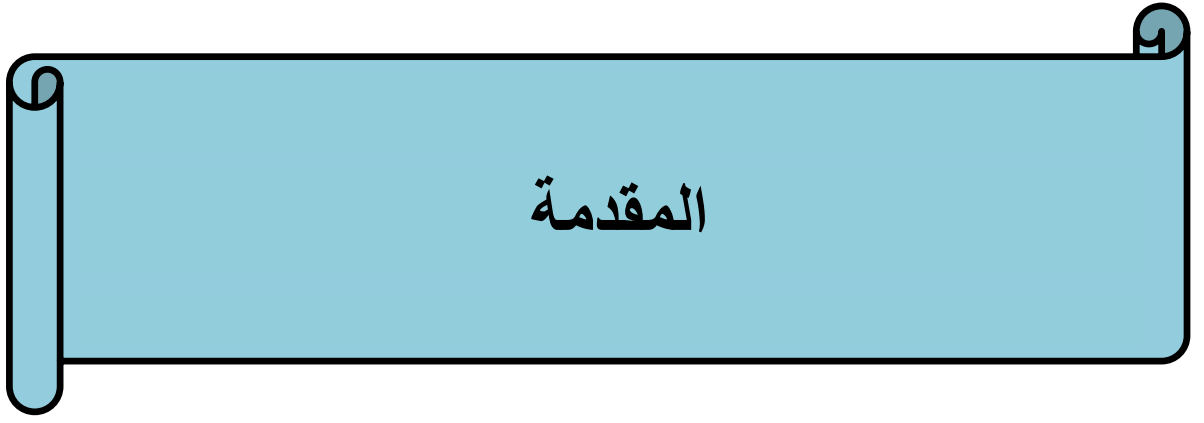
الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
23	اوجه الاختلافات و التشابه بين الدراسات	(1- 1)
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	(2-1)
33	سلم ليكارت الثلاثي	(3-1)
33	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	(4-1)
35	نتائج صدق المقاييس المستخدمة	(5- 1)
36	البعد الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات	(1- 2)
38	عبارات تقيس بعد الجوانب المادية الملموسة	(2- 2)
39	عبارات تقيس بعد الاعتمادية و المصدقية	(3- 2)
40	عبارات تقيس بعد الاستجابة و مساعدة العميل	(4- 2)
41	عبارات تقيس بعد الثقة و الامان ( الضمان )	(5- 2)
42	عبارات تقيس بعد التعاطف مع العميل	(6- 2)
43	أثر الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و جودة لخدمة	(7- 2)
43	قيم معاملات خط الانحدار	(8- 2)
45	نتائج اختبار (T-test)	(9- 2)
45	نتائج اختبار (ANOVA)	(10- 2)
46	نتائج اختبار (ANOVA)	(11- 2)
47	نتائج اختبار (ANOVA)	(12- 2)
48	نتائج اختبار (ANOVA)	(13- 2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	1-1
13	مفهوم جودة الخدمة	2-1
18	طبيعة و محددات الجودة المدركة من الخدمات	3-1
19	نموذج فجوة الخدمة	4-1

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
65	الاستبيان	(1-1)
69	مخطط تنظيمي لفرع سونالغاز توقرت	(2-1)
70	أسئلة وأجوبة المقابلة	(3-1)
71	معامل الفا كرو نباخ	(4-1)



المقدمة

## مقدمة :

شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة في الإستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجياية مختلفة من أهمها تكنولوجيايات المعلومات ، فهذه الثروة الرقمية و المعلوماتية تمثل فرصة أمام المؤسسات لتحقيق اهم خطوة لتطوير خدماتها و طاقتها الإنتاجية و الإبداعية و الاندماج في الإقتصاد الإفتراضي .فالتطور الذي يشهده العالم في المجال الاقتصادي و ما ترتب عليه من انتعاش في حركة الاقتصادية و تطور في وسائل تكنولوجيا المعلومات و نمو المنافسة العالمية في مجال السلع و الخدمات و إنتقال الإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع الى الإهتمام بالخدمات بات من الضروري على المؤسسات أن تتكيف وفق هذه التطورات من خلال تبنيها لأساليب إستراتيجيات تسويقية تمكنها من فهم و تحليل و اقتناص الفرص التسويقية و إشباع حاجات رغبات الزبائن لتحقيق أهدافها المسطرة.

وتعد صناعة الخدمات من أحد أهم نتائج التطور العلمي والتكنولوجي المعاصر كما أنها تعد احد أهم ملامح النهضة الاقتصادية فالثورة التكنولوجية الحديثة و ما صاحبها من الانتشار في استخدام الأنترنت و تكنولوجيا المعلومات بمعدلات سريعة دفع منظمات الأعمال الراغبة في البقاء إلى تبني التكنولوجيا في تسيير أعمالها و كان قطاعات سونلغاز من القطاعات السابقة في هذا المجال.

و بالتالي فإن هذه الدراسة تهدف الى ابراز العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين تحسين جودة الخدمات المقدمة لشركة سونلغاز كمحاولة لتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي سنقوم بها على شركات سونلغاز محل الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة سونلغاز و من هنا :

**نطرح الإشكالية :** و على ضوء ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

**ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة سونالغاز توقرت خلال فترة 2022/03/27 الى 2022/04/27 ؟**

و يتفرع من السؤال الرئيسي للإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ➔ ما مدى ادراك موظفي مؤسسة سونلغاز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ؟
- ➔ ما مدى ادراك موظفي مؤسسة سونلغاز لجودة الخدمة ؟
- ➔ هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز؟



الفرضيات المدروسة: تصاغ الفرضية الرئيسية كالآتي:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة سونلغاز توقرت ؟

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

يوجد ادراك لموظفي مؤسسة سونلغاز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

يوجد ادراك لموظفي مؤسسة سونلغاز لجودة الخدمة ؟

توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز؟

✓ مبررات و دوافع اختيار موضوع البحث :

يعود اختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في :

الشعور بأهمية الموضوع في ظل التطورات الاقتصادية و التكنولوجي.

ضرورة مواكبة المؤسسات الجزائرية لمختلف التطورات التكنولوجيا.

✓ أهداف الدراسة:

\* بالإضافة إلى الإجابة عن الإشكاليات المطروحة في المقدمة تهدف هذه الدراسة إلى:

✓ الهدف الرئيسي:

- دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة سونلغاز .

✓ الأهداف الثانوية :

1- دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين بعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركة سونلغاز .

2- دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بعد الاعتمادية و المصدقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في سونلغاز .

3- دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين بعد سرعة الاستجابة و مساعدة العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركة سونلغاز .

4- استفادة المسيرين و متخذي القرار في المؤسسة من التوصيات و النتائج المتوصل إليها .

✓ أهمية الدراسة :

- 1- تتمثل في أهمية شركات سونلغاز محل الدراسة و دورها الاقتصادي و الاجتماعي المهم في المجتمع من خلال تشغيل عدد كبير من العاملين و تقديم خدماتها لمعظم أفراد المجتمع.
- 2- يساهم تطبيق الدراسة على هذه الشركات في العمل على تقديم مقترحات لتحسين أدائها من خلال تطبيق النجاح و الفعال لتكنولوجيا المعلومات في مجالات أعمالها المختلفة مما قد ينعكس على تحسين أدائها و تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائها.
- 3- معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز
- 4- المكانة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية ، خاصة في ظل التطورات الراهنة التي تجعل الإدارة في حاجة ماسة إليها .
- 5- الأهمية العلمية للبحث بين استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة خدمات المقدمة من طرف شركات سونلغاز و الحصول على المعلومات اللازمة لتحسين الأداء و تعزيز الوعي المعرفي و العلمي لتكنولوجيا المعلومات.
- 6- يمثل البحث دراسة علمية حول دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و تحسين جودة الخدمات لشركات سونلغاز من خلال دراسة المتغيرات والمؤشرات الجديدة.
- 7- الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات الرشيدة التي تسمح بتحسين جودة الخدمة و من ثم الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف .

✓ حدود الدراسة

- الحدود زمنية : أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية من 27/03/2022 إلى غاية 04/27/2022.

- الحدود جغرافية : أجريت هذه الدراسة على العاملين بوكالة توزيع الكهرباء و الغاز - استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات، توقرت .

**الحدود موضوعية:** و هي الحدود التي تتعلق بدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تحسين جودة خدمات شركات سونلغاز و تتمثل متغيرات البحث المدروسة بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)والمتغيرات- التابعة التالية (تحسين جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات سونلغاز ،بعد الجوانب المادية الملموسة ،بعد الاعتمادية أو المصدقية ،بعد سرعة الاستجابة و مساعدة العميل ،بعد الثقة و الأمان (الضمان)بعد التعاطف مع العميل.

✓ -منهج الدراسة و ادوات المستخدمة : تعتمد الدراسة على أسلوبين:

1-الأسلوب النظري: نعتد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل جمع البيانات الثانوية من مصادرها المعتمدة لتكوين الإطار النظري للبحث.

و ذلك بتقديم تعاريف و ضبط المصطلحات و المداخل العامة

2-الأسلوب الميداني : وذلك من خلال القيام بدراسة مسحية باستخدام أسلوب المسح الإحصائي لجمع البيانات الأولية اللازمة من واقع عينة البحث، من خلال تصميم قائمة استبيان مناسبة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث ،ثم بعد ذلك يتم استخدام هذه القائمة لاختبار فرضيات البحث ،وذلك باستخدام الأساليب و البرامج الإحصائية المناسبة كنا لا ننسى اهم عنصر و هو مقابلة مع السيد طيب عتبة .

✓ مرجعية الدراسة :

\* من اجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة من اجل اقتباس الافكار التي تساعدنا في اجراء هذه الدراسة و تتمثل طبيعة هذه المراجع في :

1-كتب و مقالات علمية

2-مذكرات الماجستير المنشورة و غير المنشورة

هذا بما يخص الجانب النظري اما بما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لدراسة و ايضا اسلوب المقابلة .

✓ هيكل الدراسة:

لقد تم تقسيم هذه المذكرة إلى فصلين : الفصل الأول ( الادبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة ) ، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث : المبحث الأول : تم التطرق ، الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات بينما المبحث الثاني جودة الخدمة ، في حين تناولنا في المبحث الثالث فخصصناه تحليل الدراسات السابقة أما الفصل الثاني ( دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة سونلغاز - توقرت ) فهو عبارة عن الجانب الميداني و الذي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث : المبحث الأول الطريقة و الادوات المستخدمة في دراسة الميدانية ، أما

المبحث الثاني فخصص لعرض و تحليل لاستبيان وتناولنا في المبحث الثالث عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

✓ صعوبات الدراسة:

على الباحث أن يتمتع بالإرادة والعزيمة وان يتحدى الصعاب ويتجاوز العقبات فمن غير المعقول إنجاز بحث دون مشاكل وعراقيل ، ومن بين الصعوبات والعراقيل التي واجهتنا في هذا البحث :  
حدائثة العنوان في حد ذاته و عدم توفر المراجع والمكتبات العامة.

- صعوبة استيعاب الموضوع وتشخيصه نظرا لحجمه الكبير.
- عدم وجود قابلية للاستبيان .
- ظروف الوقت .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية  
لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة

## تمهيد :

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي ، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق ، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة . لقد غزت تكنولوجيا المعلومات كل نواحي الحياة اليومية للكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها ، و أصبح الإقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجة الجديدة ، سواء على مستوى الكلي أو الجزئي ، و لعل الأنشطة التجارية و التسويقية تعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الإنترنت ، حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات ، سواء ما بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات و زبائنها

## المبحث الاول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

## المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و مزاياها

تناول العديد من الكتاب والباحثين عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات منها ما يلي :

1- مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضة في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب<sup>1</sup>.

2- هي عبارة عن استخدام التقنيات ( الوسائل ) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والشبكات اللاسلكية والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوبية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبتها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات لتحقيق الأهداف الموضوعية<sup>2</sup>.

3- تتضمن كل أنماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها ( نصوص ، صور ، أفلام ، ووسائط رقمية متعددة ) مجالات تطبيقاتها المختلفة<sup>3</sup>.

ولتعدد التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تصنيف تعاريف تكنولوجيا المعلومات إلى أربع مجموعات :

**المجموعة الأولى:** المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات .

**المجموعة الثانية:** المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات .

<sup>1</sup>الصباح، عبد الرحمن، (1998)، "نظم المعلومات الإدارية"، الأردن، الطبعة الأولى، دار الزهر للنشر ص 75 .  
<sup>2</sup>العجامة، تيسير حسين ومحمد، محمد عبد (2012)، "نظم المعلومات التسويقية"، عمان، إثراء للنشر والتوزيع ص 28 .

**المجموعة الثالثة:** المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات وكذلك الأنشطة التي تؤديها هذه الأجهزة.

**المجموعة الرابعة:** المفاهيم التي تركز على الأجهزة وكذلك الأنشطة بالإضافة إلى العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تلك الأجهزة في أداء هذه الأنشطة .<sup>1</sup>

من هنا يمكن أن نستنتج ما يلي :

- تركز تكنولوجيا المعلومات وبشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسوب .  
- تستطيع تكنولوجيا المعلومات أن تحقق الاستفادة العظمى من عملياتها، لذا فلا بد من توفير مخرجاتها للمستفيدين في الوقت والشكل المناسبين.

- تشمل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات جملة من المراحل تبدأ أولاً بالحصول على هذه البيانات والتي تتضمن التنظيم والتخزين والتحليل ، ثم يتم ارسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها . ومنه فإن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات ، التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها للمستخدم النهائي في الوقت والزمن المناسبين من أجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة .<sup>2</sup>

**-مزايا تكنولوجيا المعلومات :** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لتلك المنظمات ، وتتمثل أهم المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال في :

**1- زيادة الأرباح والمبيعات :** حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

<sup>1</sup>رضوان، رأفت(2009) ،رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات الإدارية ص 25

<sup>2</sup> Ereyi Aduwa, Okhion , Samuel -Ogiegbaen and Ede Sunday Iyamu (2005),” Using Information. P106.



2- الحصول على مزايا تنافسية : حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات ووصفها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية .

3- تخفيض التكاليف : يمكن القول بأن تخفيض التكاليف يعد من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ، فالمنظمات تقوم بأداء الأعمال والمهام آلياً لتخفيض التكاليف ، ومن ناحية أخرى فإن المنظمات الصناعية توفر مبالغ طائلة من خلال استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم بعض المنظمات تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب<sup>1</sup> .

4- تحسين الجودة : أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي ، وخير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ، ويقوم بتخزين هذه الرسومات لإجراء أي تعديل عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وهذا النظام يوفر من الجهد المبذول في التصميم ومن ثم يقلل الحاجة إلى مهندسين آخرين<sup>2</sup> .

### المطلب الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات و اهميتها :

1- خصائص تكنولوجيا المعلومات : إن المنظمات الحديثة لن تتطور وترتقي إلا بنظم معلومات متقدمة تعتمد على قواعد متكاملة للبيانات ، الأمر الذي يتطلب منها استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، واستخدامها بشكل أمثل في إدارة المعرفة ، فالمجتمعات اليوم أصبح محور تقدمها هو المعرفة والتقدم العلمي ، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة ، ومعالجتها ، وجعلها في متناول متخذ القرار في الوقت

<sup>1</sup> Christina K. Pikas, 2015, **The Impact of Information and Communication Technologies on Informal Scholarly Scientific Communication: A Literature Review**, Informal Scholarly Scientific Communications.

<sup>2</sup>عباس العلاق، بشير(2005) " ،الاتصالات التسويقية الإلكترونية مدخل تحليلي تطبيقي"، الطبعة 1 ،عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

المناسب ، بالإضافة لدورها في تعريف الأفراد بما يدور حولهم ، وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم ، وتأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات من الاعتبارات الآتية :

- توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر ، والأمية ، والتدهور البيئي ، والجوع ، والمرض . ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة ، والتعليم ، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً ، كما يمكنها نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشكلات المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها ، أي أنّ التكنولوجيا جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة ، وتبادل المعلومات في أي وقت ، وفي أي مكان ، نظراً لما تتمتع به من خاصية الانتشار الواسع ، وسرعة الأداء وسهولة الاستعمال ، وتنوع الخدمات ، وكبر حجم المعلومات المنقولة .

- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه ، وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا .

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية ، حيث أن الثورة الرقمية أدت إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي ، وقيام مجتمعات جديدة ، هذا على عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم ، فإنّ ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع ، والتأثير في حيوية المجتمع ، وهذا يعود إلى قوة تكنولوجيا.

المعلومات والاتصالات فهي تسمح للناس الوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً .

- تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من أن يدلوا ببلوهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات ، بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم ، كما بوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق ، ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات

والشفافية . مما سبق يتضح أنّ لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تعزيز التنمية البشرية ، والاقتصادية ، والاجتماعية والثقافية ، لما لها من خصائص متميزة أكثر كفاءة وفاعلية من وسائل الاتصال التقليدية ، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة ، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح البشر ، وهي متاحة في أي مكان وزمان ، وبتكلفة منخفضة . كما أنها مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات أو الحكومات ، بالإضافة لدورها في تنمية العنصر البشري لما تعرضه من برامج تدريب وتعليم وغيرها . لذلك من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال ، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها ، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور ، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي .<sup>1</sup>

**3-العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات :** رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عدداً من العوامل التي كان لها دوراً مهماً في استخدام التكنولوجيا ، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال ما يأتي :<sup>2</sup>

**العولمة الاقتصادية :** وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق ، ومن تعميم بعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة ، وذلك على تباين الثقافات السائدة في هذه المجتمعات وتفاوت مستويات المعيشة فيها ، ويرى الباحث ( Francis Cairncros ) أن أكبر عاملين في نمو الاقتصاد العالمي هما الثورة المعلوماتية والعولمة ، ويرى أن العامل الأول يولد الثاني ، وينتج انهيار الحدود أمام التجارة الخارجية والدولية .

**الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية ،** وقد تمثل ذلك أساساً بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطوراً وأساليب عمل أشد تعقيداً ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب .<sup>3</sup>

<sup>1</sup>السامرائي فاضل، الزعبي محمد، ايمان هيثم (2004) "نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى"، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع .

<sup>2</sup> سلمان، سلمان رشيد ، "البعد الاستراتيجي للمعرفة" ، مركز الخليج للأبحاث ، دبي ، 2004 ص 72.

<sup>3</sup> ديفيس، ستان ، "بناء الاقتصاد المبني على المعرفة : التحديات والفرص" ، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ابو ظبي،

2004 ، ص 73

3- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية ، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها .

4- التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً عن الكفاءة.<sup>1</sup>

5- المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها ، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف ، وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:<sup>2</sup>

- أ- زيادة كفاءة مراحل الأعمال .
- ب- تخفيض تكلفة مراحل الأعمال ( الاقتصاد في التكلفة) .
- ج زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال .
- د- الوفرة الهائلة من المعلومات .
- هـ - الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب .

6- تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع

7- ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة ، لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.<sup>3</sup>

2-4- مكونات تكنولوجيا المعلومات : لغرض الوقوف على مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيستعرض الباحث بعض آراء الباحثين في هذا المجال : ذكر السالمي أن مكونات

<sup>1</sup> -Jonas, Gregory & Blanchet, Jeanchet , "Assessing Quality of Financial Reporting" p 78,

<sup>2</sup> عبود، حارث والعاني، مزهر، "تكنولوجيا التعليم المستقبلي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 196 .

<sup>3</sup> النعواشي، قاسم (2010) ،"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم"، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع .

تكنولوجيا المعلومات تتضمن الاتصالات بما في ذلك ( الأجهزة ، والبرامج ، والمعلومات ) والمبادئ التطبيقية فضلاً عن أجهزة الحاسوب وأجهزة البرامج<sup>1</sup> .

بينما يشير آخرون إلى أن تكنولوجيا المعلومات تضم المكونات المادية للحاسوب ، والبرمجيات ، وشبكات المعلومات ، والاتصالات ، والمعرفة الفنية ، والموارد البشرية ( الهاشمي ، 2003 ) . وتتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات ، بالأجهزة ، والمعدات كالحاسوب الالكتروني وملحقاته ، والبرمجيات والتطبيقات والاتصالات . واعتماداً على ما تقدم نجد أن هناك شبه اتفاق حول مكونات تقانة المعلومات والاتصالات والتي تشمل المستلزمات المادية ( الأجهزة والمعدات ) والبرمجيات والمستلزمات البشرية ( الموارد البشرية ) ، والاتصالات والشبكات ، وتتمثل أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات بالآتي:

-**المستلزمات المادية ( الأجهزة والمعدات )** : ويمكن تسميتها أيضاً بالتجهيزات ، وهي تشمل الحواسيب الالكترونية ، والأجزاء المادية ، وأجهزة الفاكس والتلكس ، والتي هي على تماس مباشر مع البيانات ، وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة ومعالجتها واسترجاعها<sup>2</sup>

وقد تتكون هذه الأجهزة من عناصر أدق وأصغر يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة داخل المنظمة وخارجها ، وما هو متوفر من التكاليف ، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات ، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها ، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة لكيلا تعيق أهدافها في أداء وظائفها.

-**البرمجيات** : تعد البرمجيات الوسيلة المساعدة للأجهزة والمعدات في أداء عملها ، وهي مجموعة من الأوامر تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة ، وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى أفراد مؤهلين للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير ، إلا أن هناك تطبيقات متعددة يمكن من خلالها تحديد أنواع كثيرة من

<sup>1</sup> السالمي، عبد الرزاق (2001) ، تكنولوجيا المعلومات ، عمان، الأردن، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام .  
<sup>2</sup> الحمادي، علي مجيد (2002)، تكنولوجيا المعلومات وهموم التنمية في الاقتصاديات العربية، الأردن، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة.

البرمجيات ، وإن التطبيق الأكثر شمولاً هو الذي يقسم البرمجيات إلى نوعين رئيسيين هما برامج التشغيل والإدارة ، والبرامج الخدمية والإنتاجية <sup>1</sup>.

- **التطبيقات** : وتمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشكلات التي تواجه إدارة المنظمة ، وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض تخزين ، وجمع ، ومعالجة ، ونشر المعلومات التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية سواء من حيث التخزين الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة ، والاتصالات الالكترونية ، وإدارة الملفات ، وحل مشكلات الطباعة التقليدية من جهة أخرى <sup>2</sup>.

- **الموارد البشرية** : وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات بدءاً من المدراء ، ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات ، وتحليلها ، ومصممي البرامج ، ومشغلي الأجهزة والمعدات ، وانتهاء بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة البرامج أم صيانة الأجهزة ، إذ تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية ، وبناء ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى ما لانهاية مع الظروف والتكنولوجيات المتغيرة باستمرار.

وتزداد أهمية الموارد البشرية بازدياد المعلومات المتوفرة لدى المنظمة في اتخاذ قرار ما ، مما يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة إلى معرفة ، وتحديد أماكن الاستفادة منها وتوقيتها ، وهذا بدوره يتطلب أنظمة وتكنولوجيا معلومات متقدمة للأقسام والشعب كافة المكونة للمنظمة بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي الذي يقود إلى تكامل المنظمة كأنها نشاط واحد يؤديه فرد واحد <sup>3</sup>.

- **الاتصالات** : هي العملية التي تهتم بنقل وتبادل الأفكار بين أطراف عملية الاتصال مما يؤدي إلى تحقيق الهدف المرجو منها ، أو يمكن وصفها بأنها العملية التي يحاول من خلالها الأفراد بناء معان مشتركة عن طريق الرسائل الرمزية .

<sup>1</sup> الطائي، محمد عبد (2001)، نظم المعلومات الإدارية " العراق، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل  
<sup>2</sup> همشري، عمر أحمد (2001)، الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات، "عمان، الأردن، دار الصفا للنشر والتوزيع.

<sup>3</sup> السيانى، محمد عبد الوهاب (2002)، الأهمية الاقتصادية المتزايدة لإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة، الأردن، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية

## المطلب الثالث : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات :

إن مصطلح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعريفه التقليدي يشير إلى شبكات الاتصالات التي تقدم بالتحديد خدمة الهاتف الثابت التقليدية ، والتي تلبى حاجة أساسية لدى الانسان هي حاجة الاتصال عن بعد ، أما في القرن الحادي والعشرين فإن تطور التكنولوجيا المدهش وما صاحبه من نمو لمنظومة احتياجات العصر الحديث قد أثار المصطلح وعمق مفهوم البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وأعطاه أبعاداً لم تكن معروفة ولا حتى قابلة للتصور فيما مضى .

كما أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تعد تشمل شبكة الهاتف الثابت وحسب بل أيضاً الكثير من التجهيزات والمرافق التي يستند إليها تقديم خدمات الاتصالات الحديثة من إنترنت وهاتف محمول وحوايب شخصية واتصالات فضائية ، وتشكل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المرتبطة بها والمتمثلة في الهواتف والإنترنت وغيرها شرطاً أساسياً للتعامل مع مجتمع المعلومات والمشاركة فيه .

ويعرف ( Timpson and Katz ) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أنها : " مصطلح يستخدم لوصف مجموعة من الحوايب والشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات " وتمتلك معظم الشركات مجموعة من أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات والبرمجيات والتي تستخدم في النقاط وتخزين ومعالجة ونشر مضامين رقمية ، وإن التطورات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات وبشكل أساسي التطورات في الأجهزة والبرمجيات وتكنولوجيا الاتصالات مكنتنا من استخدام تكنولوجيا المعلومات بطرق عديدة لم نكن نستطيع القيام بها سابقاً .

كما يعرف ( Laudn and Laudon ) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أنها : " عبارة عن الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في الشركة " . ويقولان إن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تتضمن الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات والخدمات مثل الاستشارات والتعلم والتدريب . ويحدد ( Tarban ) وآخرون عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها تتكون من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات وأجهزة أخرى ويتفق معه في ذلك كل من اوبرين ، مارتن وآخرون .

أما ( Laudn and Laudon ) فيقولان بأن عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتكون من الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات والشبكات والاتصالات والمستشارين وإدارة

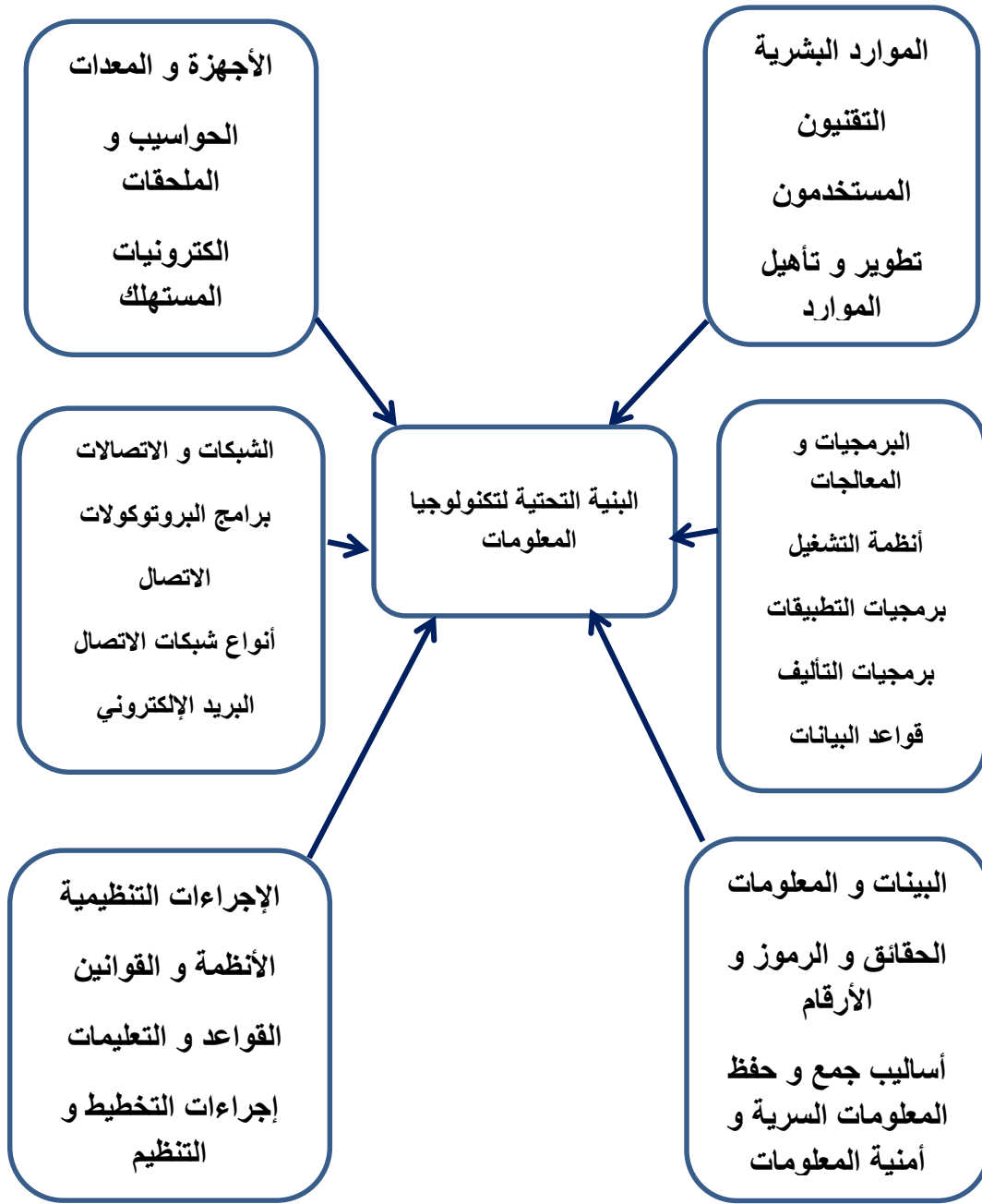
البيانات والتخزين والإنترنت . وعليه يمكن اعتبار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشمل العناصر الآتية :

الأجهزة والبرمجيات ، البيانات والمعلومات ، الشبكات والاتصالات ونظم التشغيل والمستشارين والإنترنت وبناء على ذلك فإن عناصر البنية التحتية التي تم الاهتمام بها في هذه الدراسة هي :

الأجهزة والبرمجيات والمعلومات والشبكات والاتصالات والاجراءات التنظيمية والعاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية وهي شامل لجميع العناصر المبينة أعلاه ، حيث تم توحيد البرمجيات ونظم التشغيل في متغير واحد هو البرمجيات والإنترنت مع الشبكات ، كما تم التعبير عن المستشارين بالعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشكل الآتي:

الشكل ( 1-1 ) نموذج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات





المصدر : حيدر شاكر نوري , محمد حسن جمعة , دراسات في اثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات , دار الشروق للنشر و التوزيع , الاردن , عمان , 2013, ص 144 .

## المبحث الثاني: جودة الخدمة

يعد الإهتمام بجودة الخدمة موضوع قديم ، لكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية و الأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق نماذج قياس جودة الخدمة سواء ما يتعلق بوجهة نظر الزبون أو مقدمي الخدمة .

## المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة و أهميتها

اولا : مفهوم جودة الخدمة تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة ، و ذلك لإختلاف حاجات و توقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة ، وكذلك الإختلاف في الحكم على جودة الخدمة و منه يمكن إعطائها التعاريف التالية :

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة <sup>1</sup>.

- تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء و أن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل <sup>2</sup>.

- تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات جودة عالية ، حيث يتكون الجانب الإجرائي من نظم و إجراءات محددة لتقديم الخدمة ، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون ( بمواقفهم و سلوكياتهم و ممارستهم اللفظية ) مع الزبائن <sup>3</sup>.

- و جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة ، و هذا ما يؤكد عليه الباحثان ( Krajewski and Ritzman ) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي

<sup>1</sup> بويكر عباسي ، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية ، مذكرة ماجستير ، (الغير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير التخصص تسويق جامعة قاصدي مرباح ، ورقة ، 2008 2009 ص 20

<sup>2</sup> عبد القادر بريس ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصادية ، اقتصاديات شمال إفريقيا ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف الجزائر العدد 3 ديسمبر 2005 ص 257-258 .

<sup>3</sup> مأمون الدرداكة ، طارق الشبلي ، مرجع سبق ذكره ، ص 19 .

مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة ، أما الجودة من منظور المستفيد / الزبون فهي مواصفة هذه الخدمة لإستخداماته و إستعمالاته<sup>1</sup>. والشكل الموالي يوضح مفهوم جودة الخدمة .

الشكل رقم ( 1-2 ) : مفهوم جودة الخدمة



**المصدر :** محمد فوزي سالم عابدين ، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الإتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) ، الجامعة الإسلامية ، 2006 ص 51 .

و يتضح من الشكل أنه إذا توافقت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة ، أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة ، و إذا تحقق العكس و هو أن الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات أو تجاوزت التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة ، و من ثم فإن الزبون يكون غير راضي عن هذه الخدمة . إن لجودة الخدمة مكونين أساسيين :

**1- الجودة الفنية : ( Technical Quality )** و تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة و التي يمكن التعبير عنها كميًا .

**2 - الجودة الوظيفية : ( Functional Quality )** و تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة ( الزبون )<sup>2</sup>.

**ثانيا : أهمية جودة الخدمة**

<sup>1</sup> إبراهيم بظاظو ، أحمد العميرة ، **تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق** ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، العدد 45 ، 2010 ص 9

<sup>2</sup> محمد، فوزي ، سالم عابدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 51-52 .

تكمّن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي :

- 1- نمو مجال الخدمة : لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلّق نشاطها بتقديم الخدمات .
- 2- إزداد المنافسة : إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة ، و بالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .
- 3- فهم الزبائن: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة ، و الفهم الأكبر للعملاء .
- 4- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحال ي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب زبائن جدد ، و لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : ابعاد جودة الخدمة :

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبنى عليها الزبائن توقعاتهم و إدراكاتهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي :

<sup>1</sup> بوعنان نور الدين ، **جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء** ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية ، تخصص تسويق ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2006 ص 66 .

- 1- **الإعتمادية** : تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه ، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت و الإنجاز ، تماما مثلما تم وعده بذلك و أن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته<sup>1</sup>،
- 2- **الإستجابة** : و التي تشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب و إحتياجات الزبائن<sup>2</sup>.
- 3- **الجدارة** : و هي تمثل مدى إستعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله
- 4- **المصداقية** : حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة و مستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد و تجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته .
- 5- **الأمان** : تعد هذه الخدمة دورا كبيرا و فعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان و الثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد . إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة .
- 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<sup>3</sup>.
- 7- **الإتصال** : و تعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة و الزبائن بشكل سهل و بسيط<sup>4</sup>.
- 8- **الوصول للخدمة** : لا يتضمن هذا البعد الإتصال فحسب ، و لكن كل ما من شأنه أن يبسر من الحصول على الخدمة مثل : ملائمة ساعات العمل و موقع المؤسسة .
- 9 - **الأشياء الملموسة** : غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل ( المعدات و الأجهزة و الأفراد ... ) .
- 10- **اللباقة** : و تعني أن يكون مقدم الخدمة على قدرة من الإحترام و الأدب ، و أن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن و من ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة و الود بين مقدم الخدمة و الزبون<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> حكيم بن جروة ، مرجع سبق ذكره ، ص 43

<sup>2</sup> توفيق محمد عبد المحسن ، قياس الجودة و القياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير و المقاييس ، دار الفكر العربي ، 2006 / 2005 ص 45 .

<sup>3</sup> محمود جاسم الصميدعي ، ردينة - عثمان يوسف ، **تسويق الخدمات** الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ص 94-92

<sup>4</sup> توفيق محمد عبد المحسن ، مرجع سبق ذكره ص 45

بعد فترة وجيزة قام نفس الباحثين بتقليص عدد الأبعاد إلى خمسة أبعاد ( parasuraman berry and 1900 zeithanri ) :

### المطلب الثالث : طرق قياس جودة الخدمة:

تواجه الخدمة صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع و بالرغم من هذه الصعوبات ، فإن هناك عديد من الدراسات التي ساهمت في وضع أطر و معايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة و من بينها :

دراسا parasuraman zeithanri berry ، (1985، 1988، 1991)، دراسات lehtine 1982 دراسات Gronroos (1983– 1982) و دراسات Taylor and Gronin ( 1992– 1994) و أهم المساهمات و أبرزها ما يلي :

**1-قياس جودة الخدمة من منظور الزبون :** و هذا الإتجاه يتضمن عدة مقاييس منها :

**2- قياس عدد الشكاوي :** و المقدمة من طرف الزبون خلال فترة زمنية ، و تبين هذه الشكاوى عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون إلى بلوغه <sup>2</sup>.

**3-قياس رضا الزبون :** و هي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة ، فتتم من خلال حصر خصائص الخدمة في جدول وسؤال الزبائن عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يذكرها هؤلاء الزبائن <sup>3</sup>.

**4 -مقياس الفجوة :** و الذي يعتمد على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ، و من ثم تحديد ما بين التوقعات و الإدراكات باستخدام الفجوات .

و عند التحدث عن هذا المقياس لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة ، هما :

<sup>1</sup> قاسم نايف عنوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، مرجع سبق ذكره ص 94-95 .

<sup>2</sup> قاسم نايف عنوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، مرجع سابق ذكره ، ص 94-95 .

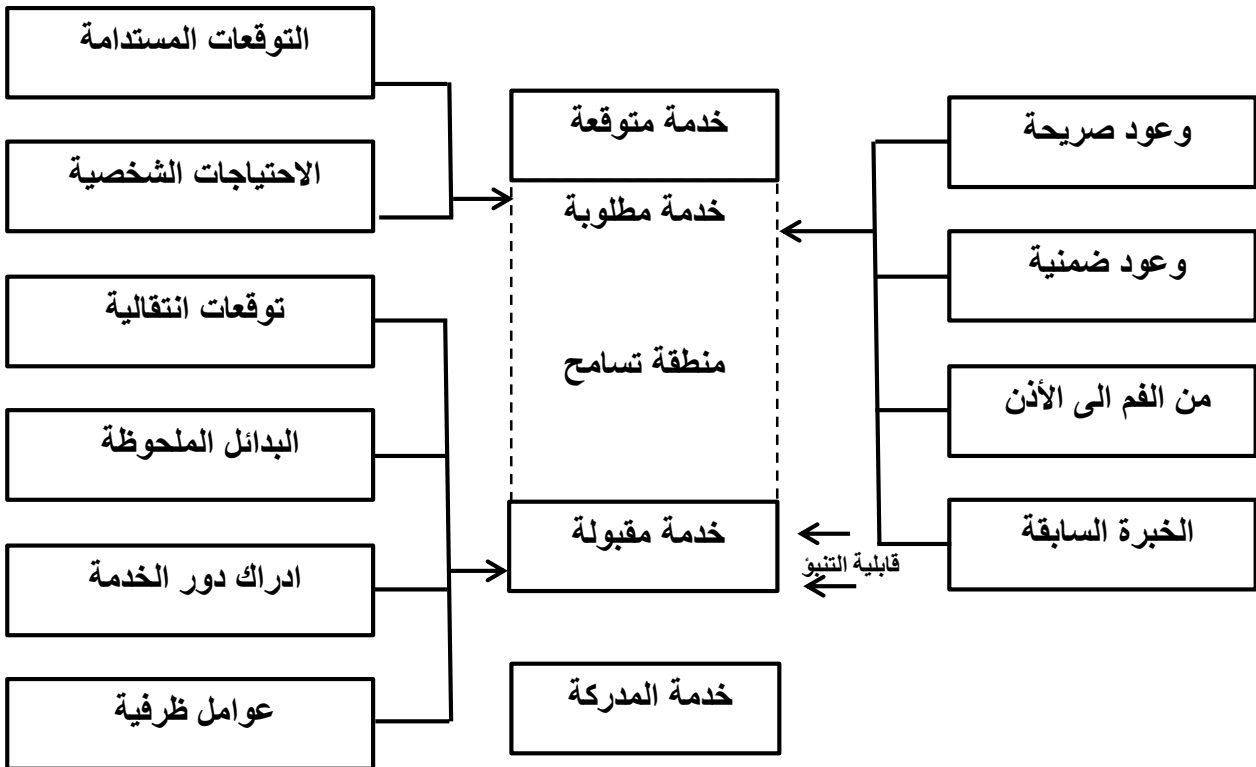
<sup>3</sup> عبد المجيد البروراري نظام موسي سويدان ، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية ، الطبعة الأولى ، دار حامد ، 2009 ص 47.

أ - توقعات الزبون : وهي تلك الإعتقادات التي تتكون لديه و يتمنى تحقيقها أو توفرها في الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة التي يتعامل معها .

وعلى ضوء العملية التي يقيم من خلالها الزبائن جودة الخدمة ، قدما zeithaml , parasuraman et berry

مفهوم منطقة التسامح التي تربط بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة و هذا حسب الشكل التالي :

الشكل رقم (1-3): طبيعة و محددات الجودة المدركة من الخدمات



La source : J. Lendreve – J . Lévy – D. Lindon ,Mercater ,( Dunod 2009 Paris ) p 993

الخدمة التي يتوقعها العميل هي الفجوة بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة ، و إذا كانت الخدمة المتلقاة اقل من الخدمة المتوقعة فسوف تسبب استياء للعميل .

الخدمة المطلوبة تتأثر بعاملين أساسيين رئيسيين هما : العوامل المحددة للعميل و العوامل ذات الصلة بالمؤسسة ، الخدمة المطلوبة تعتمد دائما على تصرفات العميل ، مستوى الطلب العام على الخدمات

، الاحتياجات الشخصية و يتوقف أيضا على الشركات ، الوعود الصريحة و الضمنية ، من القم إلى الأذن ، التجارب السابقة من الخدمة .

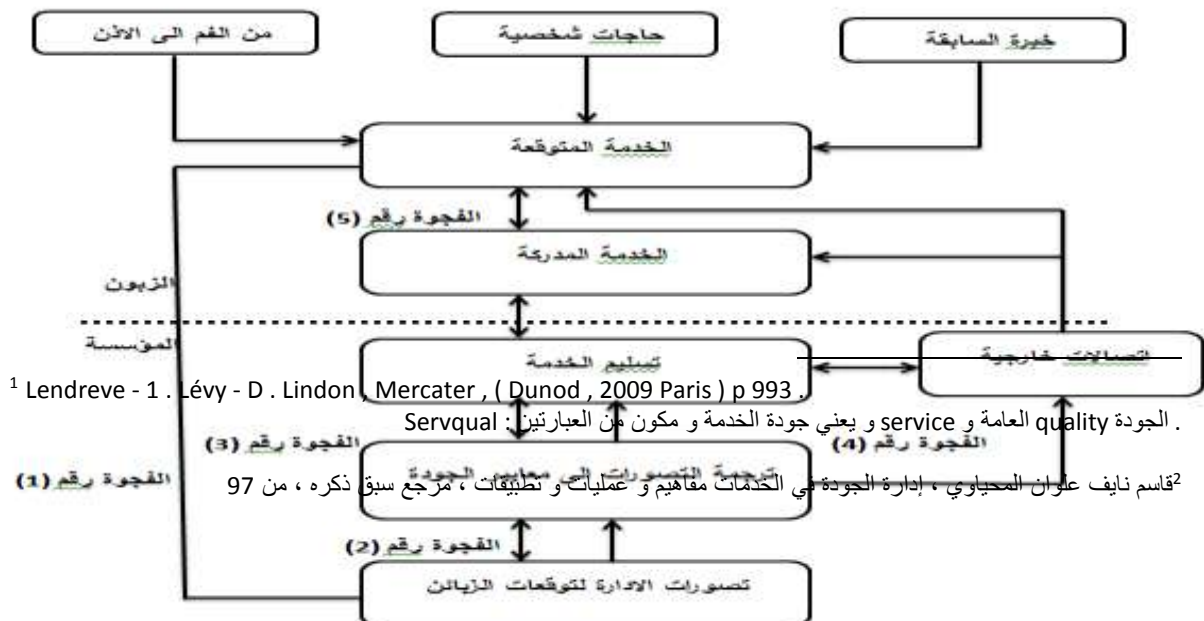
أما الخدمة المقبولة و تعني قبولها يتوقف على توقعها الحد الأدنى من الخدمة ، تصور البدائل ، تصوير أو إدراك الدور الخاص في خدمة العملاء و العوامل الظرفية .

و مقارنة بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة من قبل الزبون خلال تجربة الخدمة يخلق إما رضا الزبون أو عدم رضاه<sup>1</sup>.

ب - إدراكات الزبون : و هي المعايير التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له ، ومنه

جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات ويعتبر المقياس ( Servqual ) الأكثر شيوعا في قياس الجودة المدركة للخدمة في جل الدراسات الميدانية ، و نموذج Servqual لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل يتعداها إلى عمليات تقديم الخدمة ويبني بالمقارنة بين توقعات الزبائن وإدراكهم ، و ذلك لقياس خمس فحوات أساسية تتعلق بكل مؤسسة خدمية و بالزبون و بالإثنين معا ، و هي كما مبين ذلك في الشكل الموالي<sup>2</sup>:

الشكل رقم (1-4) : نموذج فجوة الخدمة





**La source** : Philip Kotler et Bernard Dubois, Marketing management, 12<sup>e</sup> édition (Person éducation, paris 2006) p47.

تتلخص هذه الفجوات كالتالي :

**الفجوة رقم (1):** وتنتج عن الاختلاف بين ما يتوقعه الزبائن و ما تتصوره الإدارة أنه رغبة الزبائن<sup>1</sup>.

**نتيجة القياس :** في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يرجع إلى قلة بحوث التسويق ، وكذا الترجمة الخاطئة للنتائج المتحصل عليها من دراسات السوق التي تقوم بها ، ويمكن أن يكون السبب أيضا من انعدام الاتصال بين الإدارة والزبائن فقد يرغب الزبون أساسا في الحصول على خدمة فورية من الموظفين من دون الانتظار لمدة طويلة ، في حين ترى الإدارة أن الزبائن لا يهتمون بعامل الزمن ، وأنهم مستعدون للحصول عليها مهما كانت الظروف<sup>2</sup>.

**الفجوة رقم (2) :** وتنتج عن الاختلاف بين ما تتصوره الإدارة أنها رغبة الزبون و بين ما تقوم المؤسسة بأدائه من الناحية العلمية .

**نتيجة القياس :** في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أنه بالرغم من تصور الإدارة لتوقعات الزبائن فإنه لم يتم ترجمة هذه التصورات إلى مواصفات محددة فعلية في الخدمة المقدمة للزبائن بسبب قيود تتعلق بمورد المؤسسة أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة في الخدمة و العكس صحيح .

**الفجوة رقم (3):** وتظهر بسبب اختلاف المواصفات المحددة للجودة و بين مستوى تسليم الخدمة الفعلي ،

**نتيجة القياس :** في الحالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أن هناك إختلاف بين مواصفات الخدمة المقدمة للزبائن وبين ما تدركه الإدارة وذلك بسبب تدني مستوى الأداء و المهارات الخاصة بمقدمي الخدمة أو عدم وجود الدافعية لهم لتقديم الخدمة وفقا للمواصفات المخططة والعكس صحيح .

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان المحيوي ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، مرجع سبق ذكره ، ص 97

<sup>2</sup> نجاح بولودان ، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية ، الملتقى الدولي حول إدارة الشاملة في قطاع الخدمات كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة ، ( 10-11 ماي 2010 ) ، ( 2011/08/24 )

<http://labograndmaghreb.com/s%E9minaire%20sur%20la%20gestion%20de%20la%20qualit%E9%20totale/communications/nadjah%20bou%20loudne> PDF .

الفجوة رقم ( 4 ) : وتنتج عن الإختلاف بين الخدمة التي تم تسليمها وما يتم الترويج عنه بخصوص الخدمة<sup>1</sup>.

نتيجة القياس : في حالة وجود فحوة سلبية فإن هذا يرجع إلى أن الوعود التي قدمها حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء عن طريق أساليب الترويج المختلفة تختلف على المستوى الفعلي لتقديم الخدمة ، و تسمى بفحوة الوعود مما يؤدي إلى وجود خلل في المصدقية والثقة في الخدمة<sup>2</sup>.

الفجوة رقم ( 5 ) : هي ناتج واحد أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة وتمثل الفرق بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة

نتيجة القياس : في حالة وجود فحوة سلبية فإن هذا يؤدي إلى عدم رضا الزبائن و المجتمع عن الخدمة المقدمة و احتمالات التذمر و الشكوى وتكوين الانطباعات السيئة عن المؤسسات الخدمية .

### المبحث الثالث : دراسات سابقة

#### المطلب الاول : دراسات بالغة العربية

(1) سميرة كرامة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة رسالة ماستر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة 2010/2011

هدفت هذه الدراسة التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها و ايضا التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها المقدمة والتأكد من أن التكنولوجيات توظف لتحسين خدمة الزبائن حيث اعتمدت هذه الباحثة على المنهج الوصفي في وصف السياق النظري و المنهج التحليلي للمعالجة و ذلك من خلال توزيع استبيان يحتوي على 44 سؤال على عينة حجمها 31 و لمعالجة هذه البيانات تم استخدام برنامج (spss)

(2) عمار محمد زهير التيناوي ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات ماجستير إدارة الأعمال الجامعة

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان العبادي ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، مرجع سبق ذكره ، في ص 98 - 100

<sup>2</sup> نجاح بولودان ، مرجع سبق ذكره ، ( 2011/08/24 )

### الافتراضية السورية 2019/2018 .

- هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات حيث اعتمد هذا الباحث على المنهج الوصفي في وصف السياق النظري و المنهج التحليلي للمعالجة و ذلك من خلال توزيع استبيان يحتوي على 42 سؤل على عينة حجمها 77 و لمعالجة هذه البيانات تم استخدام برنامج (spss)

**3) بن زكورة العوينية تكنولوجيا المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية بنك السلام مصطفى الاسطنبولي جامعة المعسكر 2019**

- تهدف هذي الدراسة الى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة مصرفية حيث اعتمدت الباحثة على منهج وصفي تحليلي في وصف السياق النظري و المنهج التحليلي للمعالجة و ذلك من خلال توزيع استبيان و لمعالجة هذه البيانات تم استخدام برنامج (spss)

### المطلب الثاني : دراسات بالغة الاجنبية

#### 1- بيريشا شاكيري معرفة تكنولوجيا المعلومات و دورها بالإدارة جامعة البانيا 2015

تهدف هذي الدراسة الى معرفة تكنولوجيا المعلومات و دورها بالإدارة حيث اعتمدت الباحثة على منهج وصفي تحليلي في وصف السياق النظري و المنهج التحليلي للمعالجة و ذلك من خلال توزيع استبيان و لمعالجة هذه البيانات تم استخدام برنامج (spss)

#### 2- كريستينا . ك. بيكاس تأثير المعلومات و الإتصال

- تهدف هذي الدراسة الى تأثير المعلومات و الإتصال حيث اعتمدت الباحثة على منهج وصفي تحليلي في وصف السياق النظري و المنهج التحليلي للمعالجة و ذلك من خلال توزيع استبيان و لمعالجة هذه البيانات تم استخدام برنامج

المطلب الثالث : اوجه الاختلاف بين الدراسات

الجدول (1-1) : يبين اوجه الاختلاف و الشبه بين الدراسات

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	اوجه الاختلاف
1-2010/2011 البريد و الجزائر ب: توقرت 2-2018/2019 شركة الاتصالات جامعة سوريا 3- 2019 بنك السلام ل المعسكر 2015 جامعة البانيا	انجزت دراستنا خلال الفترة الممتدة من 2022/03/27 الى غاية 2022/04/27 و حدود مكانية : فرع سونالغاز توقرت .	من حيث الزمان و مكان
ركزت كل الدراسات على عينات مختارة اي موجهة الى العاملين و مديرين و اداريين .	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي عمال مؤسسة سونلغاز بمختلف وظائفهم ، وهذا راجع لخصوصية العينة التي تختلف حسب مجال التخصص .	من حيث العينة
استخدمت كل الدراسات الاستبيان كأداة لجمع البيانات	حاولنا في دراستنا إسقاط النظري على الواقع حيث استخدمنا المقابلة مع بعض العمال الإداريين، إضافة إلى اعتمادنا على الاستبيان والوثائق حتى ندعم الدراسة .	من حيث منهج الدراسة
اغلب الدراسات تناولت القطاع الخدمي و هذا ما اعطى لدراستنا المصادقية	استهدفت الدراسة القطاع الخدمي، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع خدمي :وهي وكالة سونالغاز توقرت .	من حيث نوع القطاع

<p>تناولت دراسات السابقة متغيرات التالية: تكنولوجيا المعلومات ، جودة الخدمة الإتصالات ، الأنترنت</p>	<p>اعتمدنا في دراستنا على متغيرين ألا وهما: المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات سونلغاز ،بعد الجوانب المادية الملموسة ،بعد الاعتمادية أو المصدقية ،بعد سرعة الاستجابة و مساعدة العميل ،بعد الثقة و الأمان (الضمان) بعد التعاطف مع العميل</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>* بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمة ، التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة</p>	<p>- تهدف الدراسة الى ابراز العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة سونلغاز .</p>	<p>من حيث من حيث الهدف</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على دراسات السابقة

ثانيا: الاستفادة من الدراسات السابقة: تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونه

✓: أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة؛

✓ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع جودة الخدمة ؛

✓ضبط وحصر المصطلحات الأساسية للبحث ؛

✓الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث تين في إعداد المنهجية المتبعة

## خلاصة الفصل :

إنفتحت المؤسسات اليوم على عالم جديد عالم الإنترنت ، الأمر الذي أدى إلى تحول جل أعمالها شكلها من 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 إنتاجية الخدمات ، تخفيض التكاليف ، تنمية العلاقة بين المؤسسة و زبائنها و التعرف أكثر على رغباتهم و تطلعاتهم . و من خلال هذا طرح التساؤل : هل يمكن بهذا المستوى من اعتماد المؤسسات الإقتصادية الخدمية على تكنولوجيا المعلومات أن تحسن من جودة خدماتها المقدمة ؟ وهذا ما سنتناوله في الفصل الموالي .

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في  
تحسين جودة الخدمة بمؤسسة سونلغاز - توقرت

**تمهيد:**

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة سونالغاز توقرت، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التطرق للإجابات التي تم توصلنا إليها في الدراسة النظرية للموضوع والذي يشير إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة ، كما سنحاول تجسيد ذلك في دراسة ميدانية من خلال المقابلة، ولتحقيق ما يهدف إليه هذا الفصل فقد تم دراسته على النحو التالي:

**المبحث الأول: الطريقة و الادوات المستخدمة في دراسة الميدانية**

**لمبحث الثاني: عرض و تحليل لاستبيان**

**لمبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها**



## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا الجانب الميداني إلى دراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز وكالة توقرت ، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة صممت لجمع البيانات المطلوبة عن مجتمع الدراسة من خلال عينة عشوائية وكذا تم الاعتماد على المقابلة والوثائق كأدوات دعم لجمع البيانات

### المطلب الاول :نشأة وتطور شركة سونلغاز

أولاً- لمحة تاريخية عن الشركة:

لقد بدأت الإضاءة في الجزائر منذ 1929 والتي جسدت الشبكة الكهربائية بين سنة 1927 و 1929 مجموع قدره 6000 كلم، وهذا الخط بين المتوسط العالي، والمنخفض و لهذا اعتبرت سونلغاز عاملاً تاريخياً في مجال تمويل الطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر.

وتتمثل مهامها في الإنتاج والنقل والتوزيع عبر قنوات، وقوانينها الجديدة أيضاً أعطت لها إمكانية توسيع نشاطها نحو مجالات أخرى للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة لفائدة المؤسسة في مجال تجارة الكهرباء والغاز إلى الخارج.

### المطلب الثاني :تقديم لفرع المؤسسة موضوع الدراسة (توقرت)

شركة توزيع الكهرباء والغاز ب(توقرت) مكلفة وفي نطاق اختصاصها بتوزيع الطاقة الكهربائية والغاز وكذلك تلبية حاجيات الزبائن من حيث التكلفة وجودة الخدمات.

### أولاً: تقديم شركة توزيع الكهرباء والغاز (توقرت)

سونلغاز موجود في توقرت، ولاية ورقلة. هذه الشركة تعمل في النشاط التجاري التالي:

مجالات العمل :التركيبات الكهربائية و غازية تعمل ضمن القطاع خدمات منزلية و التركيبات الكهربائية ذو النشاط التجاري كنا ان جهود عمال شركة سونلغاز، في إطار الخدمة العمومية الجوارية ؛ حيث تهدف إلى تطوير الإدارة العمومية و الخدماتية لتسهيل خدمة المواطن ضمن هذا المسعى وافتتاح هذه الوكالة يدخل في إطار العصرية و التدخل في الحين؛ فنحن نسجل نوعية خدمات عبر المقاطعة. فبهدف التقرب من زبائنها و تلبية لطلباتهم و افتتحت مديرية التوزيع ورقلة و كالتها

التجارية بتوقرت الكائن مقرها بشارع مصطفى بن بولعيد بالقرب من متحف المجاهد وسط مدينة توقرت التي تغطي كلا من بلديتي النزلة و توقرت؛ مكونه من عدة مصاله سنتعرف عليهم لاحقا بالإضافة حيث يعمل فيها 30 عامل و 8 اعوان و التي تسمح للزيائن بتسديد الفواتير في الآجال القانونية المحددة، خاصة أن الديون العالقة لدى الزيائن قاربت الثلاثون مليار و ستفتح أمامهم مجالا لطرح انشغالاتهم المتعلقة بالخدمات المقدمة إليهم و تسهل عملية ربطهم بالكهرباء و الغاز، أين بلغ عدد زيائن الوكالة على مستوى المنطقة أكثر من 31 ألف زيون، و ستمكنهم من الحصول على أي خدمة جديدة تطلقها المديرية، إذ تهدف هذه الوكالة إلى تقريب الإدارة من المواطن ، و تقصير آجال التكفل به.. هذا المكسب يدخل في إطار السياسة المسطرة من الحكومة لتقريب الخدمات للزيون.

### المطلب الثالث: وظائف كل قسم للهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء والغاز (توقرت)

#### شرح مصالح الهيكل التنظيمي

- (1) مدير المؤسسة: هو المسير و المسؤول عن المؤسسة والمصالح التابعة له
  - (2) مصلحة الزيائن: تتكون من رئيس المصلحة والعمال التابعين له من:
    - 1-2 اعوان الاستقبال: هو عون مكلف بالاستقبال الزيائن والاستماع الى انشغالاتهم وتوجيههم واستلام الملفات من المواطنين في حالة الربط بالطاقة الكهربائية او الغازية
  - (3) اعوان التدخلات الصغيرة: مهمتهم تصليح الاعطاب الكهربائية والغازية وتركيب العدادات وتغييرها في حالة التلف والمعايينة الميدانية لملفات المواطنين المقدمة للوكالة عن طريق عون الاستقبال لإنشاء وصلة جديدة للطاقة الكهربائية والغازية .
  - (4) عون تسيير العدادات: مهمته تسيير لمخزون العدادات و متابعة حركة العدادات الجديدة والقديمة الداخلة والخارجة من الوكالة
- ب- مصلحة المبيعات:** تتكون ما رئيس المصلحة والاعوان التابعين له وهم :

**1 اعوان الرصد والتحصي:** هم الاعوان المكلفين برصد طريق عدادات الزبائن التابعين للوكالة التجارية وتوزيع الفواتير الاستهلاك للزبائن

**2 - امين الصندوق:** هو العون المكلف بتحصيل مبالغ الفواتير الاستهلاكية من المواطنين القادمين للوكالة او تحصيل مبالغ وقيمة الربط بالوصلات الكهربائية والغازية وتركيب العدادات او قيمة تغييرها

**الملحق القانوني:** هو العون المكلف بالمنازعات التي تكون الوكالة احد اطرافها من تعدى على الشبكة او سرقة الطاقة الكهربائية او الغازية والامور القانونية الخاصة بالمؤسسة وتمثيل الوكالة لدى المحكمة

**المكلف بالبرمجة:** هو العون الذي يتابع المقاولين الذين لهم عقد مع المؤسسة والامور المتعلقة بهم من ملفات تركيب العدادات او فواتير رصد الديون من الزبائن ومتابعة فواتير المقاولين

**مصلحة الاعلام الالي:** هي مصلحة كل ما يتعلق بالأعلام الالي من برامج وطرق تحديثها وصيانتها وتصلح الاعطاب

تصلح الحواسيب في حالة عطب او التلف

تصلح معدات الطباعة

المكلف بطباعة الفواتير الاستهلاكية للطاقة الكهربائية والغازية

القيام بجميع التوصيلات بالانترنت

متابعة برامج عمل الشركة CTC GTC CRMS TENSİK والعمل على صيانة الشبكة وتحديث البرامج

**مصلحة الأمن :** هم الاعوان المكلفين بحراسة المقر والتناوب عليه مدة 24 ساعة

**البرامج :**

**TENSİK** هو نفسه تعريف جميل لكن هذا داخلي بين عمال سونلغاز وفروعها

GTC برنامج التحصيل CRMS برنامج تسيير الزبائن

**المبحث الثاني: الطريقة المعتمدة في الدراسة**

سنعرض فيما يلي كل من المنهج المعتمد بالإضافة إلي عرض مجتمع وعينة الدراسة المستخدمة

**المطلب الأول: منهج الدراسة** يوضح المنهج الخطوات التي اعتمدنا عليها في دراسة للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي اتبعناها لدراسة بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من دراستنا سوف نعتمد على المنهج التالية :

**المنهج الوصفي التحليلي:** والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها

**مجتمع وعينة الدراسة** سنتطرق في هذا الفرع إلى التعريف بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وكالة (توقرت)، وبمجتمع وعينة الدراسة.

حيث تعتبر شركة سونلغاز من أقدم المنشآت القاعدية التي عرفتها الجزائر، فهي مؤسسة عمومية للكهرباء والغاز حيث تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والصناعية.<sup>1</sup> وللتعرف أكثر على هذه الشركة سوف نتطرق إلى نشأتها .

### **المطلب الثاني: عرض و تحليل الاستبيان و نتائجه**

يستهدف هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال تحليل نتائج الاستبيان الموجه لعمال سونلغاز ولاية توقرت ، ويشمل تحليل مجمل الخصائص الشخصية قصد التعرف على طبيعة المستجوبين وبحث مختلف للمعلومات المتعلقة بالمؤسسات بهدف إعطاء صورة أكثر وضوح عنها.

ويوضح أيضا تحليل مختلف الأبعاد الشخصية لعينة الدراسة منها طبيعة الوظيفة، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي بهدف تأكيد تلائم العينة مع طبيعة الدراسة.

**اولا: مجتمع وعينة الدراسة** يمثل مجتمع الدراسة مجموع العمال شركة توزيع الكهرباء والغاز فرع (توقرت) التي يبلغ عدد عمالها حوالي (38) عامل ، تم توزيع (38) استمارة على عينة الدراسة وتم استرجاعها كاملة غير منقوصة مما يسمح لنا بإمكانية التعميم حيث تم اختيار عينة العشوائية في توزيع هذه الاستبانة

<sup>1</sup> وثائق مقدمه من طرف المؤسسة

الجدول رقم (1- 2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	الذكور	30	(78.9%)
		الإناث	8	(%5.3)
2	العمر	(أقل من 30 سنة)	4	(%5.3)
		(من 30 إلى أقل من 40 سنة)	8	(%21.1)
		(40 سنة فأكثر) بنسبة	26	(%68.4)
3	المستوى التعليمي	تكوين	8	(%15.8)
		ثانوي	14	(%36.8)
		جامعي (ليسانس ، ماستر ) جامعي (دكتوراه )	16	(%42.1)
4	سنوات الخبرة	( أقل من 5 سنوات)	8	(%15.8)
		(من 05 إلى 10 سنوات)	10	(%26.3)
		( من 10 فأكثر )	20	(%52.6)
5	نوع الوظيفة	ميداني	18	(%42.1)
		تقني	10	(%26.3)
		اداري	10	(%26.3)

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

### ثانيا : تحليل نتائج خصائص العينة

- 1 متغير الجنس :** يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (78.9%) في حين بلغت نسبة الإناث (5.3%) من مجموع أفراد العينة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط.
- 2 متغير العمر :** تحصلت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) على أعلى نسبة بواقع (5.3%) يلي ذلك الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (21.1%) ثم فئة (40 سنة فأكثر) بنسبة (68.4%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة لوجود كبار السن لدى العاملين بالمؤسسة.
- 3 متغير المستوى التعليمي :** نلاحظ من خلال الجدول بأن أكبر نسبة للعاملين في المؤسسة هم ذوي المستوى التعليمي الجامعي (ليسانس/ماستر/دكتوراه) وذلك بنسبة (42.1%) وهذا راجع إلى أن هذا مؤشر مهم يدل على المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة في هاته المؤسسة.

4 متغير الخبرة : تحصلت الفئة (أقل من 5 سنوات ) على أعلى نسبة بواقع (15.8%) يلي ذلك الفئة (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة (26.3%) ثم فئة ( من 10 فأكثر ) بنسبة (52.6%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة الاستقرار المناصب في القسم من ناحية ملائمة الشهادات للمناصب بالقسم وقوانين الترقية الواضحة.

5. متغير نوع الوظيفة : تحصلت فئة ميداني على أعلى نسبة تقدر ب (42.1%) تليها فئة تقني بنسبة (26.3%) مساوية لفئة اداري بنسبة (26.3%) وهذا لملائمة المناصب للعمل بالمؤسسة.

### المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنعرض في هذا المطلب الأساليب الإحصائية والأدوات المستخدمة في جمع البيانات كما سنختبر صدق وثبات هذه الدراسة.

#### الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على المقابلة والوثائق الرسمية للمؤسسة.

#### أولا: الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة بمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز وكالة توقرت

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة عمال سونلغاز توقرت مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

الجزء الثاني: تكنولوجيا المعلومات ويحتوي على 13 عبارة؛

الجزء الثالث : يتعلق بجودة الخدمة ويحتوي على 34 عبارة؛

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني و الثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات ، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي:

الجدول رقم (1-3): يبين سلم ليكارت الثلاثي

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة ، السعودية، 2008، ص538 .

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

1- وصف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة :

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترتيب لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي،

حيث عندنا عدد المجالات = 2، وعدد الخيارات = 3، وعليه  $0.66 = 2/3$  إذا:

جدول رقم (1-4): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستبدالي باستخدام SPSS، الطبعة

الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة ، سعودية، 2008، ص538.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ( $2 = 3 - 1$ ) ثم نقسمه على أكبر

قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ( $0.66 = 2/3$ )، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة

في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي :

(من 1 إلى 1.66) ضعيف ومن (1.67 إلى 2.33) متوسط ومن (2.34 إلى 3) مرتفع).

### (1) ثانياً: الوثائق

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بمؤسسة سونلغاز والتي وفرت بعض المعطيات

الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد العاملين ورأس المال المؤسسة وتقييم الأداء

المؤسسة والهيكل التنظيمي للمؤسسة أنظر الملحق رقم (1-2)).

### ثالثاً: المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد قمنا بإجراء مقابلة مع إطار

الدراسات من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة، التي مكنتنا من أخذ صورة عامة على تكنولوجيا

المعلومات وآراء الأفراد ، حيث كانت نتائج المقابلة التي قمنا بها ليست في نفس الاتجاه وهو أن

هناك ضعف في بعض أبعاد أنظر الملحق رقم (1-3)

### الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

إن من بين الأدوات الإحصائية المستخدمة، للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم

استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام

البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22 وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي

المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

2- مصفوفة الارتباطات بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3 - تحليل الانحدار المتعدد الاختبار صالحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ؛

تحليل التباين الأحادي (one way nova a) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

سنعرض في هذا الفرع كل من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معرفة قيمة ألفا كروم باخ أولاً: صدق أداة الدراسة:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف من أجل اختبار ملائمتها في جمع البيانات ، (أنظر الملحق رقم 01)

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل

لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات الإجابات كان بالشكل التالي:

الجدول رقم (1-5): يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة

ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
,880	47

بناءً على مخرجات SPSS المصدر: من إعداد الطالبين

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرومباخ الكلي يصل إلى (88.0%) حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

من أجل معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة ، سوف نقوم بتحليل النتائج المجمعة من خلال الاستبانة الموزعة ومناقشتها.

المطلب الأول: تحليل النتائج المتوصل إليها

سنعرض في هذا المطلب تحليل محاور الدراسة بالنسبة للمتغير التابع والمتغير المستقل ودراسة أثر الارتباط بينهما.

الفرع الأول: تحليل محاور الدراسة



بعد جمع البيانات سنقوم في هذا الفرع بتحليل محاور كل من المتغيرين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (جودة الخدمة).

**تصميم استمارة الاستبيان:** حرصنا على تصميم قائمة الاستبيان على أن تكون الأسئلة واضحة بحيث يمكن للمستقص منهم الإجابة عنها، وتتضمن القائمة ستة أقسام، **القسم الأول** يتضمن أسئلة تقيس المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات)، و**القسم الثاني** يتضمن أسئلة تقيس المتغيرات التابعة: (الملموسية - الاعتمادية أو المصدقية - الاستجابة - الأمان أو الضمان - التعاطف) .

- متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات العبارات من ( 1-13)

متغير الملموسية العبارات من (14-21) .

متغير الاعتمادية العبارات من (22-27) .

متغير الاستجابة العبارات من (28-35) .

متغير الأمان العبارات من (36-41) .

متغير التعاطف العبارات من (42-47).

**أولا: تحليل النتائج المتعلقة بالبعد الأول تكنولوجيا المعلومات**

ولتحليله تم تقسيمه إلى 13 سؤال وهو كما يلي:

الجدول رقم (2-1): البعد الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات				
الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات مفهوما و متداولوا و وضحا في المؤسسة	0.957	2.05	متوسط
2	هناك اقتناع و تأييد من الادارة في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	0.921	2.26	مرتفع
3	يمتلك العاملون في شركتكم المهارات المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	0.886	1.84	متوسط

			بشكل جيد	
مرتفع	2.26	0.860	يتقبل العاملون في شركتكم فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات	4
متوسط	1.74	0.860	تملك شركتكم بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد	5
متوسط	2.11	0.863	تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الاداء	6
مرتفع	2.21	0.905	تعمل شركتكم على سرعة نقل المعلومات بين الأقسام المختلفة والادارة العامة اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات	7
متوسط	1.89	0.863	تحرص إدارة شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها	8
متوسط	1.95	0.899	تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات بصورة متطورة ومراكز لكل ما هو جديد	9
مرتفع	2.16	0.945	تستخدم الشركة معدات وأجهزة تكنولوجيا حديثة ومناسبة	10
مرتفع	2.32	0.933	تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها المختلفة	11
مرتفع	2.37	0.883	تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الاداء	12
متوسط	2.00	0.930	تملك شركتكم فكرة استخدام	13

			تكنولوجيا المعلومات بشكل جديد
	0,900384615	2,089230769	المتوسط العام لتكنولوجيا المعلومات

### بناءً على مخرجات SPSS المصدر: من إعداد الطالبين

يظهر من جدول رقم (2-1) أن متوسط حسابي لمحور استخدام تكنولوجيا المعلومات بلغ (2.08) و انحراف معياري (0.9003) حيث جاء المرتبة الأولى للفقرة (12) المتوسط الحسابي (2.37) وانحراف معياري (0.88) بدرجة مرتفعة والتي تضمنت " تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الاداء " وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بعملية تطوير المكنات في مجال تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر ومن فترة لأخرى وهذا يعني تطوير المكنات التكنولوجية لدى المؤسسة مهم جدا لهذا تحصل على المرتبة الأولى، بينما بلغ المرتبة الثانية للفقرة (11) بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.933) بدرجة مرتفعة والمتضمنة العبارة " تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها المختلفة " وهذا يدل على أن الشركة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها، حيث جاء في الرتبة الثالثة للفقرة (2) و تضمنت الفقرة هناك اقتناع و تأييد من الادارة في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات " المتوسط الحسابي (2.26) وانحراف معياري (0.921) بدرجة مرتفعة، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة (4) والتي تضمنت " هناك اقتناع و تأييد من الادارة في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات " بينما بلغ المتوسط الحسابي (2.26) وانحراف معياري (0.860) وبدرجة مرتفعة هذا يدل على أن العاملون يتقبلون فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات الخاص بها، بينما جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة (7) والتي تضمنت " تعمل شركتكم على سرعة نقل المعلومات بين الأقسام المختلفة والادارة العامة اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات " بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.905) وبدرجة مرتفعة هذا يدل على أن الشركة تعمل على السرعة في نقل المعلومات بين الأقسام المختلفة للإدارة، وتليها المرتبة السادسة للفقرة (10) وتضمنت " تستخدم الشركة معدات وأجهزة تكنولوجيا حديثة ومناسبة " بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.945) هذا جاء بدرجة مرتفعة هذا يدل على أن المؤسسة تقوم باستخدام المعدات والأجهزة التكنولوجية الحديثة ، بينما جاءت في المرتبة السابعة الفقرة (6) والتي تضمنت العبارة " تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الاداء بمتوسط حسابي لمحور مقومات نظام الرقابة الداخلية بلغ (2.11) و انحراف معياري (0.863) بينما جاءت في المرتبة الثامنة الفقرة (1) يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات مفهوما و متداولوا و وضحا في المؤسسة " إذا بلغ المتوسط الحسابي (2.05) وانحراف معياري (0.957) وجاءت بدرجة متوسطة بينما جاءت في المرتبة التاسعة الفقرة (13)

تملك شركتكم فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جديد إذا بلغ المتوسط الحسابي (2.00) وانحراف معياري(0.930) وجاءت بدرجة متوسطة بينما جاءت في المرتبة العاشرة الفقرة (9) إذا بلغ المتوسط الحسابي (1.95) وانحراف معياري(0.899) وجاءت بدرجة متوسطة بينما جاءت في المرتبة الحادي عشر الفقرة (8) تحرص إدارة شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها إذا بلغ المتوسط الحسابي (1.89) وانحراف معياري(0.863) وجاءت بدرجة متوسطة بينما جاءت في المرتبة الثاني عشر الفقرة (3) يمتلك العاملون في شركتكم المهارات المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد إذا بلغ المتوسط الحسابي (1.84) وانحراف معياري(0.886) وجاءت بدرجة متوسطة بينما جاءت في المرتبة الثالث عشر الفقرة (5) تملك شركتكم بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد إذا بلغ المتوسط الحسابي (1.74) وانحراف معياري(0.860) وجاءت بدرجة متوسطة

الجدول رقم (2-2): عبارات تقيس بعد الجوانب المادية الملموسة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل و مميز	0.860	1.74	متوسطة
2	التصميم الداخلي للشركة يوفر جوا مريحا للعمل	0.687	1.47	منخفضة
3	صالات الانتظار في الشركة مريحة	0.675	1.37	منخفضة
4	مظهر موظفي الشركة لائق	0.843	1.79	متوسطة
5	تستخدم الشركة معدات و اجهزة تكنولوجيا حديثة و مناسبة	0.863	2.11	متوسطة
6	التصميم الداخلي لشركة يوفر جو ملائم للعملاء	0.886	1.84	متوسطة
7	تهتم الشركة بالنظافة و الاضاءة و التكييف و توفير بيئة مادية مناسبة	0.826	1.58	منخفضة
8	مواقع الشركة المختلفة مناسبة للعملاء و يمكن الوصول اليها بسهولة	0.910	2.17	متوسطة
	المتوسط العام لبعده الجوانب المادية الملموسة			

يظهر من جدول رقم(2-2) أن متوسط حسابي للبعده الجوانب المادية الملموسة بلغ (2.08) و انحراف معياري(0.9003) بينما جاء المرتبة الأولى للفقرة (8) مواقع الشركة المختلفة مناسبة للعملاء و يمكن الوصول اليها بسهولة المتوسط الحسابي(0.910) وانحراف معياري(2.17) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثانية للفقرة (5) تستخدم الشركة معدات و اجهزة تكنولوجيا حديثة و مناسبة المتوسط

الحسابي(0.863) وانحراف معياري(2.11) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثالثة للفقرة (6) التصميم الداخلي لشركة يوفر جو ملائم للعملاء المتوسط الحسابي(0.886) وانحراف معياري(1.84) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الرابعة للفقرة (4) مظهر موظفي الشركة لائق المتوسط الحسابي(0.863) وانحراف معياري(1.79) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الخامسة للفقرة (1) التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل و مميز بمتوسط الحسابي(0.860) وانحراف معياري(1.74) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة السادسة للفقرة (7) تهتم الشركة بالنظافة و الاضاءة و التكيف و توفير بيئة مادية مناسبة المتوسط الحسابي(0.826) وانحراف معياري(1.58) بدرجة منخفضة بينما جاء المرتبة السابعة للفقرة (2) التصميم الداخلي للشركة يوفر جو مريحا للعمل المتوسط الحسابي(0.687) وانحراف معياري(1.47) بدرجة منخفضة بينما جاء المرتبة الثامنة للفقرة (3) صالات الانتظار في الشركة مريحة المتوسط الحسابي(0.675) وانحراف معياري(1.37) بدرجة منخفضة

الجدول رقم (2-3): عبارات تقيس بعد الاعتمادية و المصدقية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تقوم الشركة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء	0.886	1.84	متوسط
2	تؤدي الشركة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير	0.843	1.79	متوسط
3	تتسم الشركة بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع	2.367	2.74	متوسط
4	تلتزم الشركة بتقديم الخدمات التي وعدت بها	0.873	2.32	متوسط
5	تنجز المؤسسة خدمات بطريقة صحيحة من المرة الاولى	0.860	1.94	متوسط
6	تحرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة و يسر	0.924	1.89	متوسط
	المتوسط العام لبعء الاعتمادية و المصدقية			

يظهر من جدول رقم(2-3) أن متوسط حسابي للبعء الاعتمادية و المصدقية بلغ (2.08) و انحراف معياري(0.9003) بينما جاء المرتبة الأولى للفقرة (3) تتسم الشركة بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع المتوسط الحسابي(2.367) وانحراف معياري(2.74) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثانية للفقرة (4) تلتزم الشركة بتقديم الخدمات التي وعدت بها المتوسط الحسابي(0.873) وانحراف معياري(2.32) بدرجة متوسطة

بينما جاء المرتبة الثالثة للفقرة (5) تنجز المؤسسة خدمات بطريقة صحيحة من المرة الاولى المتوسط الحسابي(0.860) وانحراف معياري(1.94) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الرابعة للفقرة (6) تحرص

الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة و يسر المتوسط الحسابي(0.924) وانحراف معياري(1.89) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الخامسة للفقرة (1) تقوم الشركة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء بمتوسط الحسابي(0.886) وانحراف معياري(1.84) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة السادسة للفقرة (2) تؤدي الشركة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير المتوسط الحسابي(0.843) وانحراف معياري(1.79) بدرجة متوسط

الجدول رقم (2-4): عبارات تقيس بعد الاستجابة و مساعدة العميل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يسعى موظفو المؤسسة لمساعدتك في حل المشكلات التي تواجهك في تقديم الخدمة	0.924	1,89	متوسط
2	موظفو المؤسسة على استعداد تام لتقديم المساعدة لك	0.860	2,26	متوسط
3	يستجيب موظفو الشركة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم	0.863	2,11	متوسط
4	تهتم ادارة الشركة بشكاوي و استفسارات العملاء	0.751	2,37	مرتفعة
5	يتم اختصار بعض الاجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء	0.805	2,00	متوسط
6	يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم الشركة و بدون تجاوز	0.823	2,16	متوسط
7	يتوفر في الشركة لوحات ارشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة	2,372	2,68	مرتفعة
8	يتوفر العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء	0.769	2,05	متوسط
المتوسط العام بعد الاستجابة و مساعدة العميل				

يظهر من جدول رقم(2-4) أن متوسط حسابي للبعد الاستجابة و مساعدة العميل بلغ (2.08) و انحراف معياري(0.9003) حيث جاء المرتبة الأولى للفقرة (7) يتوفر في الشركة لوحات ارشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة المتوسط الحسابي(2.372) وانحراف معياري(2.68) بدرجة مرتفعة بينما جاء المرتبة الثانية للفقرة (4) تهتم ادارة الشركة بشكاوي و استفسارات العملاء المتوسط الحسابي(0.751) وانحراف معياري(2.37) بدرجة مرتفعة بينما جاء المرتبة الثالثة للفقرة

(2) موظفو المؤسسة على استعداد تام لتقديم المساعدة لك المتوسط الحسابي(0.860) وانحراف معياري(2.26) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الرابعة للفقرة (6) يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم الشركة و بدون تجاوز المتوسط الحسابي(0.823) وانحراف معياري(2.16) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الخامسة للفقرة (3) يستجيب موظفو الشركة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم بمتوسط الحسابي(0.863) وانحراف معياري(2.11) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة السادسة للفقرة (8) يتوفر العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء المتوسط الحسابي(0.769) وانحراف معياري(2.05) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة السابعة للفقرة (5) يتم اختصار بعض الاجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء المتوسط الحسابي(0.805) وانحراف معياري(2.00) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثامنة للفقرة (1) يسعى موظفو المؤسسة لمساعدتك في حل المشكلات التي تواجهك في تقديم الخدمة المتوسط الحسابي(0.924) وانحراف معياري(1.89) بدرجة متوسطة

الجدول رقم (2-5): عبارات تقيس بعد الثقة و الامان ( الضمان )

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	سلوك العاملين في الشركة تجعلك تثق بهم	0.724	2,26	متوسط
2	شعورك بالأمان عند تعاملك مع العاملين في الشركة	0.863	2,11	متوسط
3	سلوك العاملين في الشركة يتسم بالشفافية والوضوح	0.924	2,11	متوسط
4	العاملون في الشركة لديهم المعرفة والخبرة العالية للإجابة على جميع استفساراتك	0.809	2,32	متوسط
5	تولي الشركة سرية بالمعلومات الخاصة بالعميل	0.863	2,11	متوسط
6	تشعر بحرص الشركة على أن تكون الاتصالات الخاصة بالعملاء سرية.	0.945	2,16	متوسط
<b>المتوسط العام لبعء الثقة و الامان ( الضمان )</b>				

يظهر من جدول رقم(2-5) أن متوسط حسابي للبعء الثقة و الامان ( الضمان ) بلغ (2.08) و انحراف معياري(0.9003) بينما جاء المرتبة الأولى للفقرة (4) المتوسط الحسابي(0.809) وانحراف معياري(2.32) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثانية للفقرة (1) المتوسط الحسابي(0.724) وانحراف معياري(2.26) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثالثة للفقرة (6) المتوسط الحسابي(0.945) وانحراف معياري(2.16) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الرابعة للفقرة (2)

المتوسط الحسابي(0.863) وانحراف معياري(2.11) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الخامسة للفقرة (3) بمتوسط الحسابي(0.924) وانحراف معياري(2.11) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة السادسة للفقرة (5) المتوسط الحسابي(0.863) وانحراف معياري(2.11) بدرجة متوسطة

الجدول رقم (2-6): عبارات تقيس بعد التعاطف مع العميل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الشركة تعطي العميل اهتماماً شخصياً	2,157	2,68	متوسط
2	ساعات العمل لدى الشركة مناسبة لجميع العملاء	0.886	1,84	متوسط
3	الشركة لها مصلحة العميل من أولى اهتماماتها ولها الأولوية	0.843	2,21	متوسط
4	تتفهم الشركة الاحتياجات المحددة للعملاء	0.886	2,16	متوسط
5	تهتم الشركة بمشكلات العملاء بشكل فردي	0.924	2,11	متوسط
6	تلتزم الشركة والعاملون فيها بتقديم أفضل الخدمات للعملاء.	0.882	2,28	متوسط
	المتوسط العام بعد التعاطف مع العميل			

يظهر من جدول رقم(2-6) أن متوسط حسابي للبعد التعاطف مع العميل بلغ (2.08) و انحراف معياري(0.9003) بينما جاء المرتبة الأولى للفقرة (1) الشركة تعطي العميل اهتماماً شخصياً المتوسط الحسابي(2.157) وانحراف معياري(2.68) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثانية للفقرة (6) تلتزم الشركة والعاملون فيها بتقديم أفضل الخدمات للعملاء.المتوسط الحسابي(0.882) وانحراف معياري(2.28) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الثالثة للفقرة (3) الشركة لها مصلحة العميل من أولى اهتماماتها ولها الأولوية المتوسط الحسابي(0.843) وانحراف معياري(2.21) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الرابعة للفقرة (4) تتفهم الشركة الاحتياجات المحددة للعملاء المتوسط الحسابي(0.886) وانحراف معياري(2.16) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة الخامسة للفقرة (5) تهتم الشركة بمشكلات العملاء بشكل فردي بمتوسط الحسابي(0.924) وانحراف معياري(2.11) بدرجة متوسطة بينما جاء المرتبة السادسة للفقرة (2) ساعات العمل لدى الشركة مناسبة لجميع العملاء المتوسط الحسابي(0.886) وانحراف معياري(1.84) بدرجة متوسط

الفرع الثاني: دراسة أثر الارتباط بين متغيرات الدراسة



## أولاً: باستعمال معامل الارتباط بيرسون

جدول رقم (2-7): يوضح أثر الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و جودة لخدمة

التقديرات	الإحصاءات	العلاقة
0.400	معامل الارتباط لبيرسون R	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و جودة لخدمة
0.029	مستوى الدلالة SIG	

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق الخاص بمعامل بيرسون بين مصادر المعلومات ورضا الطلبة نستنتج وجود علاقة بينهما وذلك من خلال القيمة المتحصل عليها في تحليل العلاقة بمعامل بيرسون الذي كانت نتيجته  $R = 0.400$  عند مستوى معنوية  $SIG = 0.029$  والتي تدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة خاصة جودة الخدمة.

ثانياً: باستعمال معادلة خط الانحدار المتعدد

لمعرفة درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، نقوم بحساب معامل التفسير ( $R^2$ ).

جدول رقم (2-8): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

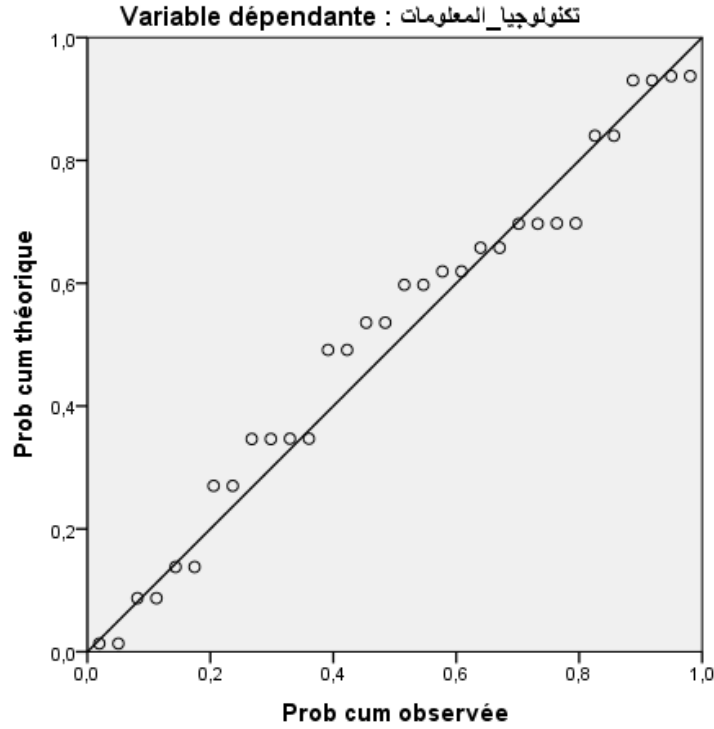
معامل الارتباط العام (R)	معامل التفسير ( $R^2$ )	قيمة (F)	مستوى الدلالة (SIG)	أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة
0.599	0.358	16.752	0.000	

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قوة الارتباط بين المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، حيث كان معامل الارتباط  $R = 0.599$  وهو يشير إلى ضعف تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، وقد كان معامل التفسير  $R^2 = 0.358$  أما التغير في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره أو إرجاع سببه إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز. وما يؤكد ذلك هو قيمة F وهي ذات مستوى دلالة أقل من ، أي دالة إحصائية.

الشكل رقم (2-1): يوضح خط الانحدار المتعدد

## Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

## ثالثاً: دراسة اختبار t-test

اختبار الفرضية الرئيسية الأربعة H4 : والتي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء جودة الخدمة والتي تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى H2-1: والتي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي تعزى لجنس الموظف، وذلك حسب قاعدة القرارات التالية:

- تقبل H0: الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.
- نقبل H1: الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

## الجدول رقم (2-9): يوضح نتائج اختبار (T-test)

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية F	مستوى الدلالة
ذكر	30	2.60	0.382	2.480	16.752	0.553
أنثى	8	2.15	0.596	1.838		

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة الدلالة SIG أكبر من المعتمدة 05.0 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة تعزى لجنس الموظف، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الذكور بانحراف معياري 382.0 أما لدى إجابات الإناث فقد بلغ المتوسط الحسابي 15.2 بانحراف معياري 596.0 و هذا يشير إلى أن الذكور يتوجهون أكثر من الإناث للتكنولوجيا المعلومات.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية H4-2: والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي تعزى لعمر الموظف.  
نقبل H0: الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 05.0.

نقبل H1: الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 05.0.

## الجدول رقم (2-10): يوضح نتائج اختبار (ANOVA)

العمر	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المحسوبة F	مستوى الدلالة SIG
أقل من 30 سنة	03	2.27	0.375	16.752	0.000
من 30 إلى أقل من 40 سنة	18	2.75	0.350		
من 40 إلى أقل من 50 سنة	07	2.38	0.478		
من 50 سنة فأكثر	02	2.08	0.824		
المجموع	30	2.57	0.455		

**المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss**

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الدلالة SIG 0.340 أقل من القيمة المعتمدة 05.0 وبالتالي يقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي تعزى لعمر الموظف.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H4-3: والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي للموظف.
- نقبل H0: الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 05.0.
- نقبل H1: الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 05.0.

**الجدول رقم ( 2-11): يوضح نتائج اختبار (ANOVA)**

المستوى التعليمي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة SIG
التكوين	06	1.79	0.220	16.752	0.000
ثانوي	14	2.65	0.319		
جامعي (ليسانس، ماستر، دكتوراه)	16	2.73	0.380		
المجموع	26	2.57	0.455		

**المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss**

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الدلالة SIG 0000 أقل من القيمة المعتمدة 05.0 وبالتالي يقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة تعزى للمستوى التعليمي للموظف.

- اختبار الفرضية الفرعية الاربعة H4-4: والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر التدريب الالكتروني على الأداء الوظيفي تعزى لسنوات خبرة الموظف.
- نقبل H0: الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 05.0.

- نقبل H1: الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

الجدول رقم (2-12): يوضح نتائج اختبار (ANOVA)

مستوى الدلالة SIG	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	سنوات الخبرة
0.192	1.698	0.235	2.08	02	أقل من سنة
		0.476	2.40	08	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
		0.406	2.70	09	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
		0.454	2.68	11	من 10 سنوات فأكثر
		0.455	2.57	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الدلالة SIG 192.0 أكبر من القيمة المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الوظيفي تعزى لسنوات خبرة الموظف.

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة H4-5: والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة تعزى لنوع وظيفة الموظف.
- نقبل H0: الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.
- نقبل H1: الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

الجدول رقم ( 2-13): يوضح نتائج اختبار (ANOVA)

مستوى الدلالة SIG	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	نوع الوظيفة
0.181	16.698	0.365	2.73	10	تقني
		0.364	2.45	10	اداري
		0.688	2.38	16	ميداني
		0.455	2.57	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الدلالة 0.181 أكبر من القيمة المعتمدة 0.05. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو نحو أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة تعزى لنوع وظيفة الموظف.

#### الفرع الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة لها، و تحليل المتغيرات الدراسة في وكالة سونالغاز بتوقرت تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

#### أولا: نتائج تحليل فقرات الاستبيان

##### 1. نتائج تحليل فقرات تكنولوجيا المعلومات

##### البعد الأول : تكنولوجيا المعلومات "

أظهرت النتائج أن بعد " تكنولوجيا المعلومات " دال إحصائيا و وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا البعد، حيث كان مستوى الموافقة بشكل عام مرتفعا حسب تصورات أفراد العينة .

##### البعد الثاني جوانب المادية الملموسة :

أظهرت النتائج أن بعد "الجوانب المادية الملموسة " دال إحصائيا و وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذا البعد، حيث كان مستوى الموافقة بشكل عام متوسط حسب تصورات أفراد العينة، ماعدا الفقرة رقم (2-3-7) كان مستوى الموافقة عليها منخفضا و لم يوجد أي فقرة كان مستوى الموافقة عليها مرتفعا حسب تصورات أفراد العينة.

**البعد الثالث الاعتمادية و المصدقية**

أظهرت النتائج أن بعد " الاعتمادية و المصدقية " دال إحصائيا و وجود درجة عالية من الموافقة على هذا البعد، حيث كان مستوى الموافقة بشكل عام متوسطا حسب تصورات أفراد العينة.

**البعد الرابع " الاستجابة و مساعدة العميل"**

أظهرت النتائج أن بعد " الاستجابة و مساعدة العميل " دال إحصائيا و وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذا البعد، حيث كان مستوى الموافقة بشكل عام متوسط حسب تصورات أفراد العينة.

**البعد الخامس " بعد الثقة و الأمان" (الضمان)**

أظهرت النتائج أن بعد " بعد الثقة و الأمان" (الضمان) دال إحصائيا و وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذا البعد، حيث كان مستوى الموافقة بشكل عام متوسط حسب تصورات أفراد العينة.

**البعد السادس " التعاطف مع العميل"**

أظهرت النتائج أن بعد " التعاطف مع العميل" دال إحصائيا و وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذا البعد، حيث كان مستوى الموافقة بشكل عام متوسط حسب تصورات أفراد العينة.

**ثانيا: نتائج اختبار الفرضيات****نتيجة الفرضية الأولى**

أثبتت نتائج تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يبين آراء الأفراد في مؤسسة سونلغاز، حول أثر تكنولوجيا المعلومات على أداءهم، كانت درجة الموافقة مرتفعة بشكل عام حسب آراء العينة المدروسة و نتيجة لذلك تم قبول الفرضية البديلة عن الصفرية وتتوافق هذه مع دراسة ( سميرة كرامة - 2010).

**نتيجة الفرضية الثانية**

أثبتت نتائج تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بأنه يوجد دلالة إحصائية يبين آراء الأفراد في المؤسسة، حول إدراك العاملين جودة الخدمة بمؤسسة سونلغاز ويمكن ترتيبها حسب المتوسط العام (الملموسية , الاعتمادية , الاستجابة , الأمان , التعاطف) وكانت درجة موافقة عالية حسب آراء العينة المدروسة .

**نتيجة الفرضية الثالثة :**

- أظهرت نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون في الجدول (2-7) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و تحسين جودة الخدمة ، حيث أن معامل الارتباط مرتفع (0.400) ومستوى المعنوية (0.029) و هو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة ( عمار محمد زهير التيناوي 2018).
- كما أظهرت نتائج تحليل التباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج في الجدول (2-8) يتضح أن قيمة F المحسوبة (5.334) وبما أن مستوى المعنوية (0.029) هو أقل من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05) فإن خطية العلاقة بين المتغيرات قد تحققت ونستدل على صلاحية الدراسة.

**نتيجة الفرضية الاربعة**

- أظهرت الفرضية الرابعة أنه لا توجد فروقات تعزي للمتغيرات الشخصية.
- أنه لا توجد اختلافات تعزي لمتغير الجنس، بمعنى أن متغير الجنس لا يؤثر على إجابات الأفراد.
- لا توجد اختلافات تعزي لمتغير العمر، بمعنى أن متغير العمر لا يؤثر على إجابات الأفراد.
- لا توجد اختلافات تعزي لمتغير مستوى التعليمي، بمعنى أن المتغير لا يؤثر على إجابات الأفراد.
- لا توجد اختلافات لمتغير نوع الوظيفة، بمعنى المتغير لا يؤثر على إجابات الأفراد.



### خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم القيام بعرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز وكالة توقرت من وجهة نظر موظفين، اقتصرت الدراسة الميدانية على 38 عامل متمثل في مجتمع الدراسة و 38 عاملا بالنسبة لعينة الدراسة، تم توزيع الاستبيان عليهم واسترجع كاملا وصالحا للتحليل الإحصائي حيث قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية في برنامج spss، لبناء الجداول الإحصائية و استخدمنا برنامج celEx ، لرسم الأشكال أم معالجة النتائج فكانت ، بالاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي كالمتوسطات الحسابي والانحرافات المعيارية في حين علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) و(جودة الخدمة) كمتغير تابع تمت استخراجها بالاعتماد على مصفوفة الارتباط بيرسون و كانت أثر الارتباط ضعيف وطردي بلغ (0.832) كما بلغت قيمة الفا كرومياخ ( $\alpha=0.880$ ) يدل على قوة وثبات أداة الدراسة بعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة مخرجات برنامج Spss وذلك بغية الوصول إلى نتائج التي من خلالها نقدم اقتراحات، لمؤسسة سونلغاز وكالة توقرت .

وفي الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة خلصت إلى ان تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة

الخاتمة

## خاتمة:

تناولت هذه المذكرة إشكالية هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة سونلغاز؟، وللإجابة على هذه الإشكالية قمنا باختيار شركة سونلغاز توقرت للقيام بالدراسة الميدانية، عن طريق المقابلة الشخصية، و أيضا بواسطة استبيان ولقد اعتمدنا على منهجية IMRAD من خلال أدبيات نظرية تخص تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة وكذا أهم الدراسات السابقة في الموضوع التي تمكنا من الحصول عليها، ودراسة ميدانية على شركة سونلغاز توقرت.

نتائج اختبار الفرضيات:

-من خلال القيام بالمقابلة الشخصية في شركة سونلغاز توصلنا إلى نتائج اختبار الفرضيات التالية:

-بالنسبة للفرضية الأولى والتي تنص على : " يوجد ادراك لموظفي مؤسسة سونلغاز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات . " فقد تحققت هذه الفرضية من خلال ان تكنولوجيا المعلومات ذو علاقة تكاملية مع جودة الخدمة فكلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات بطريقة صحيحة و سليمة زادة جودة الخدمة المقدمة ؛ لذلك نقبل الفرضية الأولى .

-بالنسبة للفرضية الثانية والتي تنص على: " يوجد ادراك لموظفي مؤسسة سونلغاز لجودة الخدمة لانه و بواسطة تكنولوجيا تكون المعلومات اكثر دقة و اكثر مرونة مقارنة مع انظمة اليدوية ؛ لذلك نقبل الفرضية الثانية

-بخصوص الفرضية الثالثة والتي تنص على : " توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز ؛ بنا ان الانترنت و اكسرانات يساعدان على وصول المعلومه في غضون ثواني بالاضافة الى وسائل الاتصال الاخرى فانه تكون هناك سرعة استجابة بين مؤسسة و عميل نقبل الفرضية الثالثة.

نتائج الدراسة:

من خلال الجمع بين الجانب النظري والدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية

توصلنا إلى أن وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماتها الا انه هناك تاخر و يرجع هذا المستوى من متأخر إلى الموظفين لنقص عنصر تدريب و تكوين

-تعتبر وسائل تكنولوجيا المعلومات نتاج ثورة المعلوماتية التي شهدها العالم؛

-تتوفر شركة سونلغاز على برامج معلوماتية حديثة ومتطورة في مجال المعلوماتية يتم استخدامها في مجالات جودة الخدمة ؛ و تحسين خدماتها

-تتوفر شركة سونلغاز على برامج تكنولوجيا المعلومات خاصة بوظيفة التسعير و الانظمة المحاسبية تطبيقات خاصة بالفواتير ...الخ

-تقوم شركة سونلغاز بتوفير الجو المناسب لزيائنها من حيث استقبال و التوجيه و المعاملة

-ساهمت تكنولوجيا المعلومات في شركة سونلغاز تسهيل الخدمة توفير الوقت و جهد مواكبة العصرية و تكنولوجيا

#### الاستنتاجات :

- 1) تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساليب وطرق جديدة ذات كفاءة عالية تؤدي الى ترابط الحواسيب وشبكات الاتصال (الانترنت) معا لتكون قادرة على معالجة وتوصيل المعلومات إلكترونياً.
- 2) تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى زيادة معرفة الافراد والوحدات الاقتصادية من خلال تبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين وبالتالي تحقق تنمية بشرية مستدامة .
- 3) تفقر الخصائص النوعية للمعلومات التكنولوجية الى بعض الخصائص كالوضوح والاكتمال والأرباح المستمرة والمعلومات غير التجميعية التي تؤدي إلى تحسين جودة هذه المعلومات وبما يتلاءم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 4) لا توفر الوحدات الاقتصادية معلومات في الوقت المناسب مما يؤدي إلى فقدان هذه المعلومات أهميتها لمتخذي القرارات.
- 5) تتسم المعلومات المحاسبية بجود عالية في ظل توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 6) تعتمد القرارات الاستثمارية على المعلومات بشكل عام والمعلومات المحاسبية بشكل خاص لترشيد هذه القرارات .
- 7) تؤدي القرارات الاستثمارية المتعلقة بالاستثمارات الضخمة في المشاريع العامة والخاصة الى زيادة التراكم الرأسمالي مما يحقق تنمية اقتصادية .

#### التوصيات:

- 1) توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم المعلومات بشكل عام و توفير جودة الخدمة بشكل خاص لمعالجة وتوصيل المعلومات الى متخذي القرارات بالوقت المناسب لترشيد القرارات الاستثمارية.

(2) تعليم وتدريب كافة العاملين في القطاع العام والخاص على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وبالخصوص الحاسوب والانترنت و البرمجيات وبما يتلاءم مع التطورات الحالية

(3) اضافة بعض العناصر أو الخصائص المتمثلة في الوضوح والاكتمال والأرياح المستمرة والمعلومات غير التجميعية ( التفصيلية ) الى الخصائص التي تم عرضها في اطار مجلس لتحسين جودة هذه المعلومات .

(4) نظراً لأهمية التنمية الاقتصادية في كل بلد يوصي الباحثان بأهمية استنباط أساليب إنتاجية جديدة أفضل وإنماء المهارات والطاقات البشرية وخلق تنظيمات أفضل لرفع مستويات الإنتاج لتحقيق اكبر قدر من جودة الخدمة المقدمة .

(5) نظراً لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير مهنة جودة الخدمة والمهن الأخرى يوصي الباحثان بأهمية تضمين موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المناهج المؤسسة الأولوية والعلواء

(6) .نظراً لأهمية جودة المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القرارات الاستثمارية يوصي الباحثان بإعداد بحوث خاصة بالتدقيق الالكتروني لإضفاء الثقة للمعلومات.

**أفاق الدراسة :** وفي الأخير يمكن القول أن موضوع الدراسة لا يزال مفتوحا ويفتح مجال للبحثين مستقبلا، نظرا لأهميته وتميزه، نتوقع أن تكون البحوث المستقبلية كالتالي:

1- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.

2- اثر تكنولوجيا المعلومات ي تحسين جودة الخدمة.

## قائمة المراجع

## المراجع العربية:

- 1) أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول 2009.
- 2) يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998.
- 3) إبراهيم بظاظو ، أحمد العمارة ، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، العدد 45 ، 2010 .
- 4) الحمادي، علي مجيد (2002)، تكنولوجيا المعلومات وهموم التنمية في الاقتصاديات العربية، الأردن، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة.
- 5) السيانى، محمد عبد الوهاب (2002)، الأهمية الاقتصادية المتزايدة لإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة، الأردن، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية.
- 6) الصباح، عبد الرحمن، (1998) "نظم المعلومات الإدارية"، الأردن، الطبعة الأولى، دار الزهر للنشر.
- 7) النعواشي، قاسم (2010) "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم"، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع .
- 8) ايمن برنجي ، الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير و العلوم التجارية التخصص الإدارة التسويقية ، جامعة أحمد يوفر بومرداس ، 2008 / 2009.
- 9) بحبي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005.
- 10) بوبكر عباسي ، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية ، مذكرة ماجستير ، (الغير منشورة )، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير التخصص تسويق جامعة قاصدي مرياح ، ورقة ، 2008 2009 .
- 11) بوعنان نور الدين ، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، تخصص تسويق ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2006.
- 12) توفيق محمد عبد المحسن ، قياس الجودة و القياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير و المقاييس ، دار الفكر العربي ، 2005 / 2006 .

- (13) عبد المحسن التعماني ، عمر عقيلي ، ياسمين حلوبي ، قياس مدركات العملاء الجودة الخدمات الصحية و أثرها على رضاهم و تعليق ذلك على المشافي الجامعية السورية ، مجلة بحوث جامعة حلب سلسلة العلوم الإقتصادية و القانونية العدد لعام 2007 .
- (14) عبود، حارث والعاني، مزهر، "تكنولوجيا التعليم المستقبلي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- (15) عز الدين مالك الطيب محمد، دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي قاسم نايف علوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، الطبعة الأولى ، دار الشروق ، عمان ، 2006 .
- (16) محمد الصيرفي ، راقب جودة منتجاتك ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007 .
- (17) محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- (18) محمد بوبقير ، دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير تخصص تسويق ، جامعة سعد حلب بالبليدة . 2006 .
- (19) محمود جاسم الصميدعي ، ردينة - عثمان يوسف ، تسويق الخدمات الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 .
- (20) مروان جمعة الدرويش ، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي ، مهد الإدارة العامة الرياض ، المملكة العربية السعودية 1-4 نوفمبر 2009.
- (21) نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006 .
- (22) يوسف بومدين ، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز مجلة الباحث ، كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد الخامس ، 2007.
- (23) العجارمة، تيسير حسين ومحمد، محمد عبد (2012)، "نظم المعلومات التسويقية" ، عمان، إثراء للنشر والتوزيع.
- (24) المعاضيدي، طالب عادل (2001) ،"تقنيات المعلومات وتطبيقاتها "، بغداد، هيئة المعاهد التقنية.



- (25) رتيبة عرب ، إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على أداء المنظمة ، الملتقى العلمي الوطني إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التجارية، جامعة مولان الساهر.
- (26) عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008.
- (27) عبد القادر بريش ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصادية ،اقتصاديات شمال إفريقيا ، جامعة حسية بن بوعلي ، الشلف الجزائر العدد 3 ديسمبر 2005 .
- (28) غسان قاسم السلامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مدا خيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
- (29) فلة العيهار دور الجودة في تحليل ميزة تنافسية ، مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير بالخروبة قسم إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر 2005 .
- (30) قاسم نايف علوان المحيوي ، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الأيزو 9001 : 2000 ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة ، عمان 2009.
- (31) محمد بن شايب ، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق ، مذكرة ماجستير،(غير منشورة ) كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 2004/2003 .
- (32) وثائق مقدمه من طرف المؤسسة
- (33) وفاء الصبحي التميمي ، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في المصارف التجارية الأردنية ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد العاشر العدد الأول ، 2007.
- (34) يمينة فوزية فاضل، اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية( حالة المجتمع الصناعي صيدال)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2000.
- (35) جميلة مديوني ، تسويق الخدمات حالة الهاتف النقال بمؤسسة جازي ، مذكرة ماجستير ، ( قم سلمة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم السيرة تخصص تسويل ، جامعة سعد علب بالبلدية البلدية ، 2003/2004 .
- (36) 3رحي مصطفى عليان ، ايمان السامرائي ، تسويق المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار صفاء ، عمان 2004 م 85

- (37) السامرائي فاضل، الزعبي محمد، ايمان هيثم (2004) "نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى"، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع .
- (38) زكريا عزام ، عبد الباسط حسونة ، مصطفى الشيخ ، مبادئ التسويق الحديث ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2008 .
- (39) السالمي، عبد الرزاق (2001) ، تكنولوجيا المعلومات "، عمان، الأردن، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام.
- (40) شريف أحمد العاصي ، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004.
- (41) الطائي، محمد عبد (2001) ،نظم المعلومات الإدارية " العراق، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل
- (42) فارس محمود ، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة مجلة الجامعة الإسلامية ، غزة المجلد العدد الثالث عشر العدد الأول يونيو 2005.
- (43) لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 / 2004 .
- (44) مأمون الدرادكة له ، طارق الشبلي الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء عمان 2002.
- (45) مأمون سليمان الدرادكة ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، الطبعة الأولى دار الصفاء عمان ، 2008.
- (46) محمد عاصي العجيلي و آخرون نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية ، دار اليازوي ، عمان 2009.
- (47) محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- (48) مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010
- (49) ناصر الدين من أحسن مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير و التجارية تخصص تسويق جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة 2008 2009.
- (50) نجاح بولودان ، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية ، الملتقى الدولي حول إدارة الشاملة في قطاع الخدمات كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة ، (10-11 ماي 2010) ، ( 2011/08/24 ) .

المراجع الأجنبية :

- 1) Berisha-Shaqiri, Afërdita (2015) "Information technology and management, Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences, IIPCCL Publishing, Tirana-Albania, Vol 1 No 1.2015 ,166
- 2) –Jonas, Gregory & Blanchet, Jeanchet , "Assessing Quality of Financial Reporting"
- 3) –Christina K. Pikas, 2015, The Impact of Information and Communication Technologies on Informal Scholarly Scientific Communication: A Literature Review, Informal Scholarly Scientific Communications.
- 4) –Dutta, Soumitra (2015) "The Global Information Technology2015 .
- 5) –Ereyi Aduwa, Okhion , Samuel –Ogiegbaen and Ede Sunday Iyamu (2005)," Using Information..
- 6) –Philip raimbourg , Marketing , 2 édition ( actualisée Bréal , 2006 France ) p 150
- 7) –Philip Kotler et Bernard Dubois , Marketing management , 12 édition ( Person éducation , paris 2006 ) 475 .
- 8) –<http://labograndmaghreb.com/s%E9minaire%20sur%20la%20gestion%20de%20la%20qualit%E9%20totale/> / communications / nadjah % 20 Bou loudne PDF .
- 9) <http://labograndmaghreb.com/s%E9minaire%20sur%20la%20gestion%20de%20la%20qualit%E9%20totale/> / communications / nadjah % 20 Bou loudne PDF .
- 10) –Lendreve – 1 . Lévy – D . Lindon , Mercater , ( Dunod , 2009 Paris )



قائمة  
الملاحق

1-1 الاستبيان :

\*مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة سونلغاز \*

السادة إطارات، موظفون وعمال المؤسسة:

في إطار البحث العلمي يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة المتعلقة بموضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية لموظفي سونلغاز وأعلمكم أن المعطيات والإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية الكبرى وبالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، نظرا لكفاءتكم وانتمائكم لهذه المؤسسة نتوقع مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة، ولكم كل الشكر و الاحترام .

الجزء الاول: البيانات الشخصية

الجنس

ذكر  انثى  العمر

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  أكثر من 40 سنة

مستويات العلمية

تكوين  ثانوي  جامعي ( ليسانس، ماستر )  جامعي(دكتوراه)

الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

طبيعة العمل

تقني  اداري  ميداني

أولاً: العبارت التي تقيس استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتي قام الباحث بتوزيعها على عينة الموظفين وكالة سونالغاز محل الدراسة في مدينة توقرت وتتكون من 13 سؤال :

رقم السؤال	سؤال	موافق	غير موافق	محايد
1	يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات مفهوماً و متداولاً و وضاحاً في المؤسسة			
2	هناك اقتناع و تأييد من الادارة في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات			
3	يملك العاملون في شركتكم المهارات المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد			
4	ينقبل العاملون في شركتكم فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات			
5	تملك شركتكم بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد			
6	تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الاداء			
7	تعمل شركتكم على سرعة نقل المعلومات بين الأقسام المختلفة والادارة العامة اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات			
8	تحرص إدارة شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها			
9	تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات بصورة متطورة ومراكز لكل ماهو جديد			
10	تستخدم الشركة معدات وأجهزة تكنولوجيا حديثة ومناسبة			
11	تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها المختلفة			
12	تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الاداء			
13	تملك شركتكم فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل			

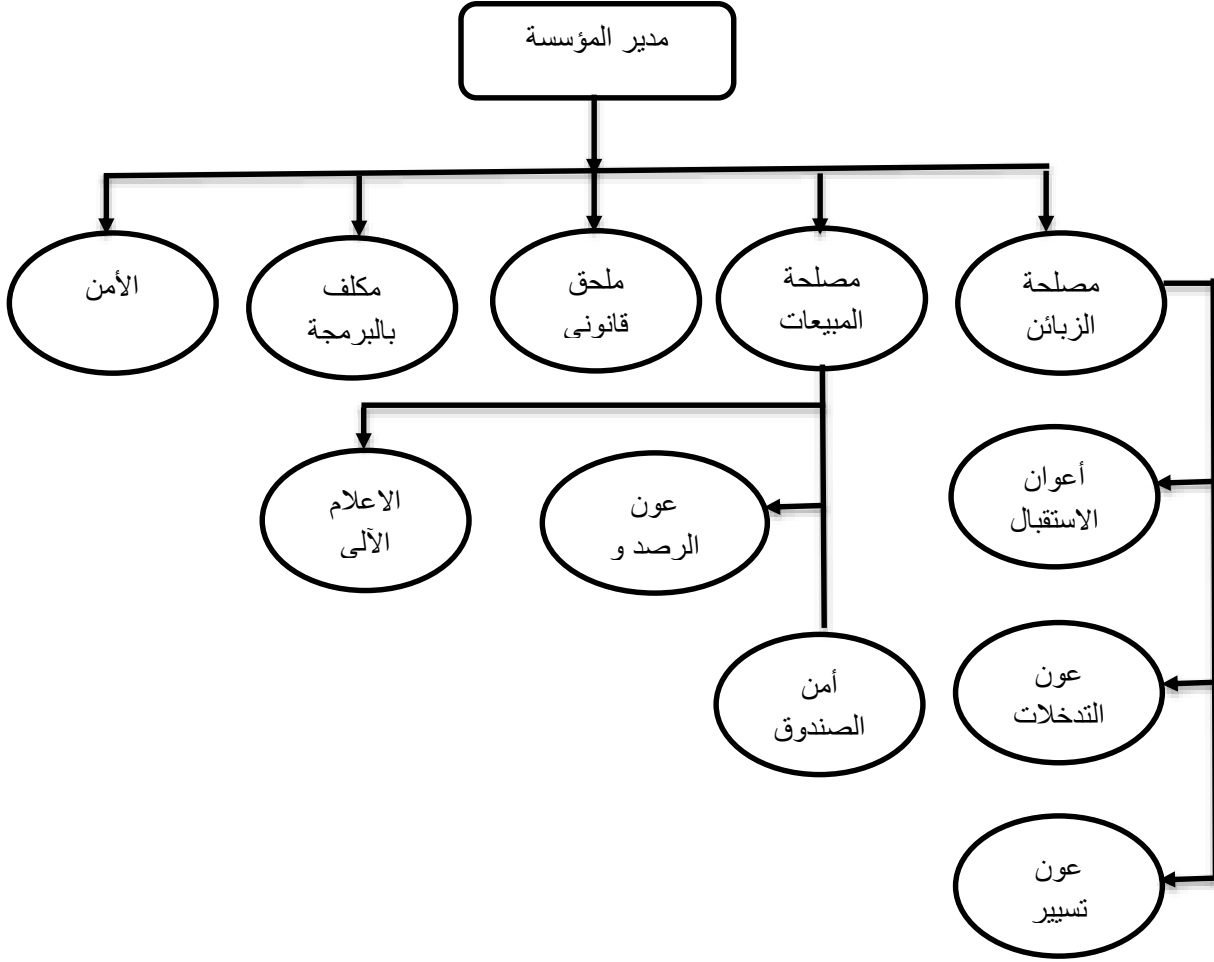
			جديد	
<b>عبارات تقيس بعد الجوانب المادية الملموسة</b>				
			التجهيزات والمباني ذات مظهر جميل و مميز	14
			التصميم الداخلي للشركة يوفر جوا مريحا للعمل	15
			صالات الانتظار في الشركة مريحة	16
			مظهر موظفي الشركة لائق	17
			تستخدم الشركة معدات و اجهزة تكنولوجيا حديثة و مناسبة	18
			التصميم الداخلي لشركة يوفر جو ملائم للعملاء	19
			تهتم الشركة بالنظافة و الاضاءة و التكييف و توفير بيئة مادية مناسبة	20
			مواقع الشركة المختلفة مناسبة للعملاء و يمكن الوصول اليها بسهولة	21
<b>العبارات تقيس بعد الاعتمادية و المصادقية</b>				
			تقوم الشركة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء	22
			تؤدي الشركة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير	23
			تتسم الشركة بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع	24
			تلتزم الشركة بتقديم الخدمات التي وعدت بها	25
			تنجز المؤسسة خدمات بطريقة صحيحة من المرة الاولى	26
			تحرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة و يسر	27
<b>العبارات تقيس بعد سرعة الاستجابة و مساعدة العميل</b>				
			يسعى موظفو المؤسسة لمساعدتك في حل المشكلات التي تواجهك في تقديم الخدمة	28
			موظفو المؤسسة على استعداد تام لتقديم المساعدة لك	29
			يستجيب موظفو الشركة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم	30

			تهتم ادارة الشركة بشكاوي و استفسارات العملاء	31
			يتم اختصار بعض الاجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء	32
			يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم الشركة و بدون تجاوز	33
			يتوفر في الشركة لوحات ارشادية عند تقديم الخدمات بهف تسريع الخدمة	34
			يتوفر العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء	35
<b>عبارات تقيس بعد الثقة و الامان ( الضمان )</b>				
			سلوك العاملين في الشركة تجعلك تثق بهم	36
			شعورك بالأمان عند تعاملك مع العاملين في الشركة	37
			سلوك العاملين في الشركة يتسم بالشفافية والوضوح	38
			العاملون في الشركة لديهم المعرفة والخبرة العالية للإجابة على جميع استفساراتك	39
			تولي الشركة سرية بالمعلومات الخاصة بالعميل	40
			تشعر بحرص الشركة على أن تكون الاتصالات الخاصة بالعملاء سرية.	41
<b>عبارات تقيس بعد التعاطف مع العميل</b>				
			الشركة تعطي العميل اهتماماً شخصياً	42
			ساعات العمل لدى الشركة مناسبة لجميع العملاء	43
			الشركة لها مصلحة العميل من أولى اهتماماتها ولها الأولوية	44
			تتفهم الشركة الاحتياجات المحددة للعملاء	45
			تهتم الشركة بمشكلات العملاء بشكل فردي	46
			تلتزم الشركة والعاملون فيها بتقديم أفضل الخدمات للعملاء.	47

شكرا على حسن تعاونكم



الملحق 1-2 مخطط تنظيمي لفرع سوناغاز توقرت



الملحق رقم (1-3) : أسئلة وأجوبة المقابلة مع سيد ( الطيب عتبة ) اطار في مؤسسة سونالغاز 04/27 /  
2022 ساعة الثامنة

<p>في حالة حصول خطأ تقني يكون توقيف فوري لجميع العمليات الي وقت إصلاح العذب بعد تبليغ المصلحة المختصة</p>	<p>1 في حالة حصول خطأ تقني ما هي الوسائل و لإجراءات المستعملة لحل هذه المشكلة</p>
<p>تقوم بدورات تكوينية قبل انتهاء البرنامج كمرحلة تجريبية قبل الانطلاق الفعلي للعمل به</p>	<p>2 في حالة انتهجت المؤسسة برامج و انظمة جديدة كيف يتم التعامل معها في بادئ الامر</p>
<p>تساهم تكنولوجيا المعلومات ا_ تسهيل الخدمات الزبائن ب_ توفير الوقت والجهد في تسديد الفاتورات و اللغة عمليات المالية وطلاع الزبائن على حساباتها عن طريق الانترنت</p>	<p>3 كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و البرامج المستخدمة في ذلك تحسين جودة الخدمة</p>
<p>يوجد عنصر الرقابة على مستوى الأجهزة من مصلحة الإعلام الالي ورؤساء المصالح حسب السلم الإداري</p>	<p>4 هل يوجد عنصر الرقابة على مستوى الاجهزة و البرامج و من هو المسؤول عنها</p>
<p>بما ان شركة سونلغاز التوزيع هي الوحيدة والرائدة في الكهرباء والغاز في الجزائر بدون منافسة تبقى برنامجها هو الأفضل وفي تطور حسب متطلباتها</p>	<p>5 هل يوجد برامج و تكنولوجيا احسن من التي تستخدمونها في شركة و هل هناك امل جلبها لمؤسستكم او تطوير البرامج المستخدمة</p>

## معامل الفا كرونباخ

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	47

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لجميع بنود الاستبيان

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1	38	1	3	2,05	,957
س2	38	1	3	2,26	,921
س3	38	1	3	1,84	,886
س4	38	1	3	2,26	,860
س5	38	1	3	1,74	,860
س6	38	1	3	2,11	,863
س7	38	1	3	2,21	,905
س8	38	1	3	1,89	,863
س9	38	1	3	1,95	,899
س10	38	1	3	2,16	,945
س11	38	1	3	2,32	,933
س12	38	1	3	2,37	,883
س13	38	1	3	2,00	,930
س14	38	1	3	1,74	,860
س15	38	1	3	1,47	,687
س16	38	1	3	1,37	,675
س17	38	1	3	1,79	,843
س18	38	1	3	2,11	,863
س19	38	1	3	1,84	,886
س20	38	1	3	1,58	,826
س21	36	1	3	2,17	,910
س22	38	1	3	1,84	,886
س23	38	1	3	1,79	,843
س24	38	1	12	2,74	2,367
س25	38	1	3	2,32	,873
س26	36	1	3	1,94	,860
س27	38	1	3	1,89	,924
س28	38	1	3	2,26	,860
س29	38	1	3	2,11	,863
س30	38	1	3	2,37	,751
س31	38	1	3	2,00	,805
س32	38	1	3	2,16	,823

س33	38	1	12	2,68	2,372
س34	38	1	3	2,05	,769
س35	38	1	3	2,26	,724
س36	38	1	3	2,11	,863
س37	38	1	3	2,11	,924
س38	38	1	3	2,32	,809
س39	38	1	3	2,11	,863
س40	38	1	3	2,16	,945
س41	38	1	3	2,16	,945
س42	38	1	11	2,68	2,157
س43	38	1	3	1,84	,886
س44	38	1	3	2,21	,843
س45	38	1	3	2,16	,886
س46	38	1	3	2,11	,924
س47	36	1	3	2,28	,882
N valide (listwise)	32				

المتوسطات والانحراف المعياري للمحور الأول

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1	38	1	3	2,05	,957
س2	38	1	3	2,26	,921
س3	38	1	3	1,84	,886
س4	38	1	3	2,26	,860
س5	38	1	3	1,74	,860
س6	38	1	3	2,11	,863
س7	38	1	3	2,21	,905
س8	38	1	3	1,89	,863
س9	38	1	3	1,95	,899
س10	38	1	3	2,16	,945
س11	38	1	3	2,32	,933
س12	38	1	3	2,37	,883
س13	38	1	3	2,00	,930
المعلومات_تكنولوجيا	38	13,00	37,00	27,1579	7,43449
N valide (listwise)	38				

المتوسطات والانحراف المعياري لأبعاد المحور الأول

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المادية_الجوانب	38	7,00	19,00	11,8947	3,71839
والمصداقية_الاعتمادية	34	6,00	20,00	12,6471	4,13325
العمل_ومساعدة_الاستجابة	38	13,00	23,00	17,5263	3,09085
والأمان_الثقة	38	7,00	18,00	13,0526	3,29576

العميل_مع_التعاطف	36	7,00	25,00	15,4444	5,30468
N valide (listwise)	32				

## المتوسطات والانحراف المعياري لبعده الأول

## Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المادية_الجوانب	38	7,00	19,00	11,8947	3,71839
14س	38	1	3	1,74	,860
15س	38	1	3	1,47	,687
16س	38	1	3	1,37	,675
17س	38	1	3	1,79	,843
18س	38	1	3	2,11	,863
19س	38	1	3	1,84	,886
20س	38	1	3	1,58	,826
N valide (listwise)	38				

## معادلة الانحدار الخطي

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الثاني_المحور <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : المعلومات\_تكنولوجيا

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,599 <sup>a</sup>	,358	,337	6,22881

a. Valeurs prédites : (constantes), الثاني\_المحور

b. Variable dépendante : المعلومات\_تكنولوجيا

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	649,934	1	649,934	16,752	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	1 163,941	30	38,798		
Total	1 813,875	31			

a. Variable dépendante : المعلومات\_تكنولوجيا

b. Valeurs prédites : (constantes), الثاني\_المحور

Coefficients<sup>a</sup>

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

1	(Constante)	3,514	5,858		,600	,553
	الثاني المحور	,333	,081	,599	4,093	,000

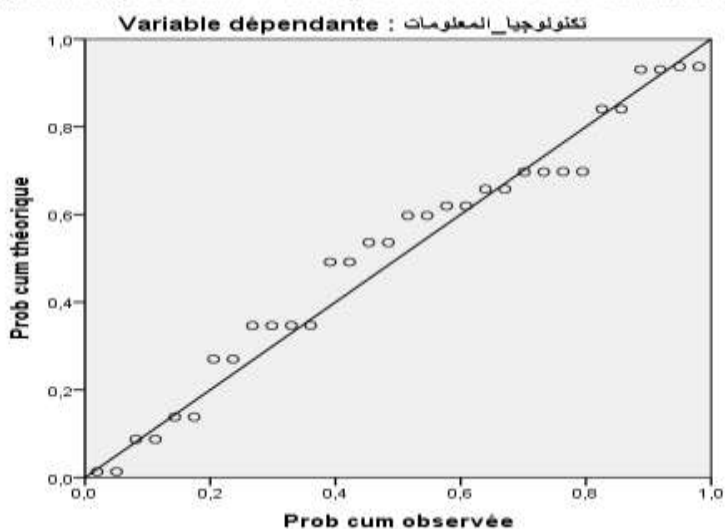
a. Variable dépendante : المعلومات\_تكنولوجيا

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	16,8157	34,4410	27,0625	4,57882	32
Résidu	-13,79230	9,54259	,00000	6,12752	32
Erreur Prévision	-2,238	1,611	,000	1,000	32
Erreur Résidu	-2,214	1,532	,000	,984	32

a. Variable dépendante : المعلومات\_تكنولوجيا

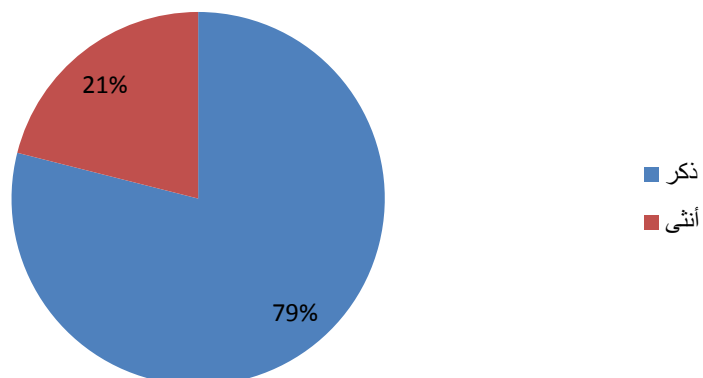
Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0	6	15,8	15,8	15,8
ذكر	30	78,9	78,9	94,7
أنثى	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

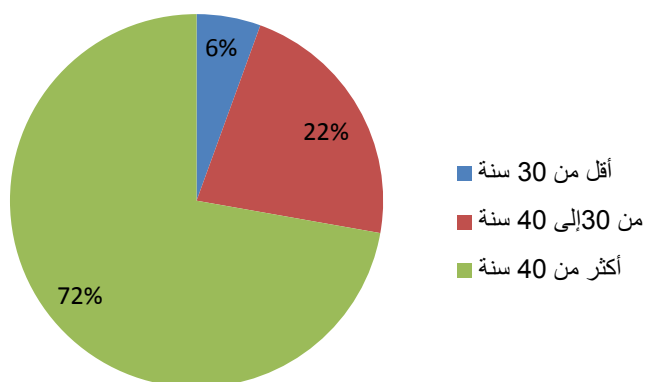
## توزيع العينة حسب متغير الجنس



## السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0	2	5,3	5,3	5,3
أقل من 30 سنة	2	5,3	5,3	10,5
Validé من 30 إلى 40 سنة	8	21,1	21,1	31,6
أكثر من 40 سنة	26	68,4	68,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

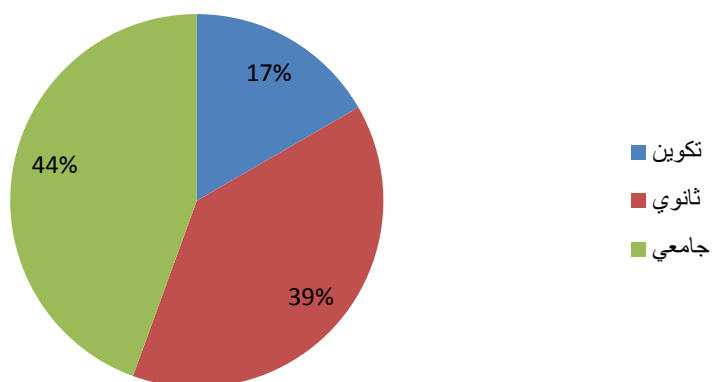
## توزيع العينة حسب متغير السن



المستوى\_العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0	2	5,3	5,3	5,3
تكوين	6	15,8	15,8	21,1
Valide ثانوي	14	36,8	36,8	57,9
جامعي	16	42,1	42,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

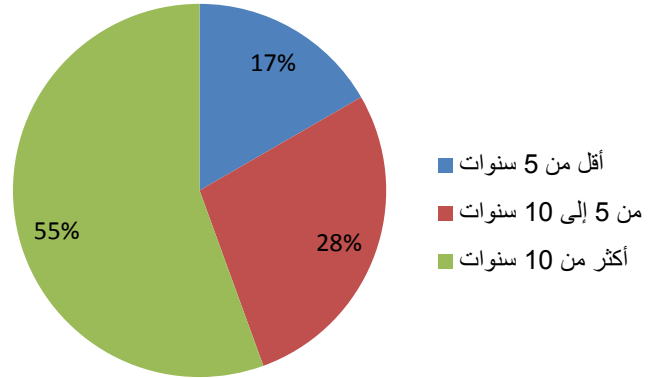


الخبرة\_المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0	2	5,3	5,3	5,3
أقل من 5 سنوات	6	15,8	15,8	21,1
Valide من 5 إلى 10 سنوات	10	26,3	26,3	47,4
أكثر من 10 سنوات	20	52,6	52,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	



### توزيع العينة حسب متغير الخبرة



### طبيعة العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0	2	5,3	5,3	5,3
تقني	10	26,3	26,3	31,6
Valide إداري	10	26,3	26,3	57,9
ميداني	16	42,1	42,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

### توزيع العينة حسب متغير طبيعة العمل

