



جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية الميدان:
تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر تطبيق نظام المعلومات الالكتروني NGBSS في تحسين جودة الخدمات "دراسة ميدانية بشركة اتصالات الجزائر - ورقلة"

من إعداد الطالب : عبد اللطيف قزير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د / بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ.د / الطاهر خامرة (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د / صادق لشهب (أستاذ ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2023



جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية الميدان:
تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر تطبيق نظام المعلومات الالكتروني NGBSS في تحسين جودة الخدمات "دراسة ميدانية بشركة اتصالات الجزائر - ورقلة"

من إعداد الطالب : عبد اللطيف قزير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د / بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ.د / الطاهر خامرة (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د / صادق لشهب (أستاذ ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2023/2022

إهداء

أهدي هذا العمل إلى...

والدتي الكريمة حفظها الله ووالدي رحمه الله

إلى

الزوجة الفاضلة وأبنائي الأعزاء رعاهم الله

(انس، بهاء، أماني، زين)

إخوتي وأخواتي الأحبة حفظهم الله.

عبد اللطيف قزير

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والشكر لله على ما أعطى ويسر وقدر بأن وفقنا إلى إنجاز هذا العمل...

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ...

الأستاذ الدكتور الطاهر خامرة لإشرافه على هذه المذكرة والذي لم يدخر جهداً في مد يد العون لي في إعداد هذه المذكرة.

الأساتذة الذين أشرفوا على تحكيم استبيان هذه الدراسة.

طاقم عمال وكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

وإلى

حاجي محمد الصالح، بن کران احمد، هتهات عبد الكريم على المعلومات المقدمة أثناء المقابلة.

كما أتقدم بالشكر المسبق لأساتذة لجنة المناقشة

عبد اللطيف قزیز

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على جودة الخدمة في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة، وتم اعتماد المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة نظريا وميدانيا، والمنهج التحليلي لتحليل نتائج الدراسة الميدانية، كما تم اعتماد المنهج التجريبي لملائمته لمنهجية IMRAD، أما بخصوص أدوات جمع البيانات فتم استخدام أداة المقابلة لتشخيص نظام معلومات NGBSS في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر ورقلة، وبالإضافة إلى أداة المقابلة تم استخدام أداة الاستبيان الموزعة على جميع موظفي الوكالات التجارية لشركة المذكورة، وهي وكالة ورقلة 1 ووكالة ورقلة 2 ووكالة حاسي مسعود، وتم تحليل هذه البيانات المجمع من خلال مجموعة من المؤشرات الإحصائية بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية SPSS Version 22.

خلصت نتائج المقابلة على أن نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في شركة اتصالات الجزائر بورقلة هو حل للأنظمة الفرعية التي كانت سائدة من قبل، ويتوفر على مجموعة من الخصائص المناسبة لعمل الوكالات التجارية لشركة ، أما بخصوص نتائج الاستبيان فبينت الدراسة أن نظام NGBSS مقبول بجميع أبعاده المدروسة من وجهة نظر مستخدميه (موظفي الوكالات التجارية لشركة)، كما بينت نتائج الاستبيان أيضا جودة الخدمة المقدمة بالوكالات المعنية تتميز بالاعتمادية والملموسية والاستجابة والأمان والتعاطف، والنتائج السابقة الذكر لا تختلف باختلاف موقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية للوكالات المدروسة من جهة، وبين الوكالات نفسها من جهة أخرى، كما بينت الدراسة أيضا أن النموذج القياسي لمستوى تأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة دال إحصائيا، مما يعني أن هذا النظام عزز من جودة الخدمة في شركة اتصالات الجزائر بورقلة

الكلمات المفتاحية : نظام معلومات إلكتروني NGBSS ؛ اعتمادية ؛ ملموسية ؛ استجابة ؛ أمان ؛ تعاطف ؛ لشركة اتصالات الجزائر بورقلة.

Abstract :

This study aimed to investigate the impact of the NGBSS electronic information system on service quality in the commercial agencies of Algeria Telecom's branch in Ouargla. The descriptive method was employed to theoretically and empirically describe the study variables, while the analytical method was used to analyze the results of the field study. Additionally, the experimental method was adopted to align with the IMRAD methodology. Regarding data collection tools, interviews were conducted to diagnose the NGBSS information system in the commercial agencies of Algeria Telecom in Ouargla. In addition to interviews, questionnaires were distributed to all employees of the mentioned commercial agencies: Agency Ouargla 1, Agency Ouargla 2, and Agency Hassi Messaoud. The collected data were analyzed using various statistical indicators with the assistance of the SPSS Version 22 statistical package.

The interview results concluded that the NGBSS electronic information system in Algeria Telecom Ouargla is a solution to the previous prevailing subsystems and possesses a range of suitable characteristics for the operation of the commercial agencies within the organization. As for the questionnaire results, the study revealed that the NGBSS system is acceptable in all its studied dimensions from the perspective of its users (employees of the commercial agencies in the organization). The questionnaire results also indicated that the service quality provided in the relevant agencies is characterized by reliability, tangibility, responsiveness, security, and empathy. These aforementioned results did not vary based on the location of employees in the reception offices or the back offices of the studied agencies, nor between the agencies themselves. The study also demonstrated statistically the standard model for the level of influence of the NGBSS system on service quality provided in the commercial agencies of the organization, indicating that this system has enhanced the service quality in Algeria Telecom Ouargla.

Keywords : NGBSS electronic information system, reliability ; tangibility ; responsiveness ; security ; empathy ; Algeria Telecom Ouargla.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V- VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII- IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
25 - 2	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الالكتروني وعلاقته بجودة الخدمة
2	تمهيد
19 - 2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام المعلومات الالكتروني وعلاقته بجودة الخدمة
24 - 19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام المعلومات الالكتروني وعلاقته بجودة الخدمة
25	خلاصة الفصل الأول
63 - 27	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة باتصالات الجزائر بورقلة
27	تمهيد
36 - 27	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
63 - 37	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
63	خلاصة الفصل الثاني
68 - 65	الخاتمة
71-70	المراجع
80-73	الملاحق
86-82	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	استمارات الاستبيان الموزعة على أفراد العينة	1-2
31	الاستمارات الموزعة على فئات عينة الدراسة	2-2
33	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية لاستبيان	3-2
33	الصدق الداخلي لمتغيرات الدراسة	4-2
34	ثبات استمارة الاستبيان حسب معامل "ألفا كرونباخ"	5-2
34	اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnova)	6-2
36	مقياس ليكارت الثلاثي المعتمد في الدراسة	7-2
36	المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها	8-2
39	الأجهزة الإلكترونية على مستوى قاعدة البيانات	9-2
40	نوع الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في الوكالة	10-2
43	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	11-2
46	نتائج تحليل المسنلزمات المادية لنظام NGBSS	12-2
47	نتائج دراسة فقرات بعد البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS	13-2
48	نتائج دراسة فقرات بعد الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)	14-2
49	نتائج دراسة فقرات بعد قاعدة البيانات لنظام NGBSS	15-2
50	نتائج دراسة فقرات بعد دعم الإدارة لنظام NGBSS	16-2
50	نتائج دراسة أبعاد المحور الأول نظام المعلومات NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة	17-2
51	اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة نظام NGBSS حسب موقع الموظفين	18-2
52	اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة نظام NGBSS حسب الوكالات	19-2
53	نتائج دراسة فقرات بعد الاعتمادية	20-2
54	نتائج دراسة فقرات بعد الملموسية	21-2
55	نتائج دراسة فقرات بعد الاستجابة	22-2
56	نتائج دراسة فقرات بعد الأمان	23-2
57	نتائج دراسة فقرات بعد التعاطف	24-2
58	نتائج دراسة أبعاد المحور الثاني جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة	25-2
59	اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة الخدمة حسب موقع الموظفين	26-2

قائمة الجداول

60	اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة الخدمة حسب الوكالات التجارية	27-2
61	نتائج ملخص النموذج	28-2
61	نتائج تحليل تباين خط الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج	29-2
62	تقدير معالم نموذج الانحدار لتأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر	30-2
63	يوضح معامل الارتباط بين الاداء نظام NGBSS وجودة الخدمة	31-2

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	أبعاد جودة الخدمة	1-1
15	أبعاد نظام المعلومات	2-1
29	نموذج الدراسة	1-2
35	شكل توزيع بيانات الدراسة	2-2
38	عناصر نظام NGBSS	3-2
40	الهيكل التنظيمي للوكالة	4-2

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
75-73	استمارة الاستبيان	الملحق 1
76	قائمة المحكمين لاستمارة الاستبيان	الملحق 2
78-77	صدق الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع جودة الخدمة	الملحق 3
79	عملية إدخال معلومات جديدة في نظام NGBSS	الملحق 4
79	عملية المعالجة في نظام NGBSS	الملحق 5
80	عملية إتمام معالجة العملية في نظام NGBSS	الملحق 6

مقدمة

أ- توطئة :

يعد نظام المعلومات مطلباً مهماً للشركات الاقتصادية لما يقوم به من إسهامات لصالح الشركة والزبون على حدٍ سواء، وخاصة مع التطور الهائل في نظم المعلومات عموماً والإلكترونية خصوصاً، وقد صاحب هذا التطور اهتماماً واضحاً وكبيراً لتقييم نجاح وفعالية هذه النظم ومدى ملاءمتها لتوفير احتياجات المستخدمين من المعلومات على اختلاف مستوياتهم الوظيفية والإدارية، وباتت نظم المعلومات الإلكترونية مطلباً ملحاً لتجاه شركات الاتصالات، على ضرورة أن يكون لديها نظاماً للمعلومات خاص بتسيير العمليات التجارية يتماشى مع المعايير الحديثة بما يحقق إنتاج معلومات تتوفر على الخصائص النوعية، التي تتسم بالقابلية للفهم وتكون ملاءمة وموثوقة وأمنة حتى تفي بمتطلبات الشركة.

من هذا المنطلق سعت العديد من الشركات الوطنية، ومن بينها اتصالات الجزائر بجلب نظام معلومات إلكتروني متطور يتوفر على الخصائص والمكونات التي تفي بإتمام جميع العمليات التجارية على أكمل وجه، ويتميز هذا النظام أيضاً على بنية تحتية تشمل الحواسيب وأجهزة شبكات الاتصالات الإلكترونية وقواعد البيانات وأجهزة الحماية على قدر عالي من التطور، كما يتميز بالسرعة الفائقة في المعالجة والاسترجاع للمعلومات والقدرة الهائلة على تخزين المعلومات، بما يحقق السيطرة على الكم الهائل من المعلومات، بهدف ضمان وصولها موثوقة وصحيحة إلى كافة المستويات بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب.

ب- إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق ذكره، ونظراً لأهمية نظم المعلومات الإلكترونية من جهة، وضرورة تقديم خدمات تتسم بخصائص الجودة من جهة أخرى، يمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما مدى تأثير نظام المعلومات الإلكتروني " NGBSS " على جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة من وجهة نظر مستخدمي هذا النظام؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في دمج أنظمة المعلومات الفرعية للوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة، وهل لديه القدرة على تحقيق تطلعات مستخدميه؟
- هل يتوفر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في شركة اتصالات الجزائر على الأبعاد المطلوبة في أنظمة المعلومات من وجهة نظر مستخدميه، وهل يختلف جودة النظام باختلاف الوكالات التجارية للشركة من جهة، وموقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية بها من جهة أخرى؟

- ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة، وهل تختلف جودة الخدمة المقدمة باختلاف الوكالات التجارية للشركة، من جهة وموقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية بها من جهة أخرى؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS وجودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة؟

ت- فرضيات البحث : للإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

- ✓ يرتكز نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على مجموعة من المكونات، جعلته يعكس جميع الأحداث الاقتصادية لشركة اتصالات الجزائر وبذلك يعتبر حل لدمج جميع أنظمة المعلومات الفرعية التي كانت سائدة، إلا أن هناك بعض العقبات تحول دون تحقيق كامل تطلعات مستخدميه؛
- ✓ يتوفر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على جميع أبعاد أنظمة المعلومات من وجهة نظر مستخدميه، ولا يختلف هذا باختلاف الوكالات التجارية للشركة وموقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية؛
- ✓ تتميز الخدمة التي تقدمها الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة بالجودة العالية، من وجهة نظر جميع الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر على حد سواء، وموقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية؛
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS وجودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة.

ث - مبررات اختيار الموضوع :

- الاهتمام الشخصي بالموضوع نظرا لارتباطه بمجال تخصص إدارة الأعمال من جهة، وبالمجال المهني من جهة أخرى؛
- إلزامية مواكبة نظم المعلومات في شركة اتصالات الجزائر لمستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- أهمية الجودة المقدمة للزبائن، التي تعتبر مقياسا لتقييم تنافسية ومعرفة مدى قدرتها على تلبية احتياجات مستخدميها.

ج - أهداف الدراسة و أهميتها :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام نظام المعلومات الإلكتروني "NGBSS" في شركة اتصالات الجزائر، من خلال تشخيصه وتقييم أثره على جودة الخدمة المقدمة للزبائن، ومعرفة أثر متغير مختلف الوكالات

التجارية لشركة محل الدراسة والموظفين العاملين بما على مختلف مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية في درجة قبول نظام NGBSS وجودة الخدمة المقدمة.

أما بخصوص أهمية الدراسة فتتسم مواضيع أنظمة المعلومات وجودة الخدمات بالحدثة والتجدد كون جميع المنظمات تسعى لتحقيق النمو والاستمرار في أنشطتها من خلال هذه المواضيع، وبالتالي فأهمية هذه المواضيع تطرح نفسها بقوة في ظل التغيرات المستمرة في بيئة المؤسسات الاقتصادية، هذا من الناحية النظرية، أما من الناحية التطبيقية فتعتبر المؤسسة محل الدراسة شركة اتصالات الجزائر من المؤسسات الناشطة في قطاع الخدمات مما يعزز أهمية الجودة بها من جهة، وتنشط أيضا بقطاع الاتصالات والذي يعزز أهمية أنظمة المعلومات بها من جهة أخرى، وعليه يجب على الشركة إقامة نظم معلومات، وأن تسعى لتطويرها باستمرار، من خلال تعزيزها بأحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحقيق الاستفادة القصوى من المزايا التكنولوجية المتمثلة في السرعة والدقة في معالجة البيانات والقدرة الفائقة في تخزين المعلومات وسرعة استرجاعها، بما يساهم في تحقيق جودة الخدمات المقدمة.

ح- حدود الدراسة :

الحدود الزمنية : تنحصر ما بين تاريخ بداية استخدام اتصالات الجزائر لنظام المعلومات الإلكتروني " NGBSS " في نوفمبر 2018 إلى غاية تاريخ دراسة الحالة في ماي 2023؛

الحدود المكانية : تم إجراء دراسة الحالة في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة، حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على جميع موظفي هذه الوكالات دون استثناء، وهي وكالة ورقلة 1 ووكالة ورقلة 2 ووكالة حاسي مسعود.

خ- منهج البحث و الأدوات المستخدمة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي للإجابة على أسئلة البحث، حيث تم الرجوع في الجانب النظري إلى مصادر مختلفة من مقالات علمية وأطروحات باللغتين العربية والأجنبية، أما في الدراسة الميدانية فتم وصف وتحليل متغيري الدراسة ميدانيا، وإلى جانب هذين المنهجين تم اعتماد المنهج التجريبي المستند إلى طريقة IMRAD باعتبارها محاولة لتطبيق المنهج التجريبي في العلوم الاجتماعية، أما بخصوص الأدوات المستخدمة فتم استخدام أداة المقابلة لتشخيص نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في شركة اتصالات الجزائر، كما تم استخدام أداة الاستبيان بهدف التعرف على آراء الموظفين بالوكالات التجارية السابقة الذكر في تقييم نظام NGBSS وجودة الخدمة المقدمة من جهة ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما من جهة أخرى.

د- مرجعية الدراسة :

تعود مرجعية الدراسة إلى مجموعة من المجالات والبحوث العلمية، والمذكرات الجامعية، التي أنجزت في العقد الأخير، والتي اهتمت بمجال نظم المعلومات الإلكترونية، وجودة الخدمات، وتتسم بتنوعها من حيث المكان والزمان واللغة.

ذ- صعوبات البحث :

- قصر المدة الزمنية المخصصة لإنجاز هذا البحث؛
- صعوبة استرجاع الاستمارات الموزعة على الموظفين نظرا لطبيعة عملهم المباشرة مع الزبائن، وبالتالي لا يوجد وقت للإجابة رغم كون الطالب أحد إطارات هذه المؤسسة.

ر- هيكل البحث :

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول تناول المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات ونظم المعلومات الإلكتروني والدراسات السابقة للموضوع، وتم تقسيمه لمبحثين، الأول تم فيه استعراض المفاهيم لجودة الخدمات ونظم المعلومات الإلكتروني، وعلاقة نظم المعلومات الإلكتروني بجودة الخدمات نظريا، وأما المبحث الثاني فتم فيه استعراض مجموعة من الدراسات السابقة وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

أما الفصل الثاني تضمن الدراسة الميدانية وقسم لمبحثين، تضمن المبحث الأول طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة، والتعريف بشركة اتصالات الجزائر، وتم التطرق في المبحث الثاني إلى تشخيص نظام المعلومات الإلكتروني المتعلق بالدراسة وهو NGBSS من خلال المقابلة، كما تم تقييم النظام NGBSS وجودة الخدمة من وجهة نظر موظفي الوكالات التجارية للشركة محل الدراسة، ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين ميدانيا ومناقشة النتائج المتوصل إليها وذلك باستخدام أداة الاستبيان.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات
وأثره على جودة الخدمة

تمهيد :

شهدت الفترة الأخيرة تطورات واسعة لنهوض بواقع جودة الخدمة، وصار السعي وراء تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها المنظمات مطلباً ضرورياً، ومن هذا المنطلق وجدت إدارات المنظمات نفسها أمام مسؤوليات وتحديات كبيرة من أجل تحسين جودة الخدمة، وهو ما دفع العديد من المنظمات إلى تبني أساليب وأدوات جديدة لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها بهدف المحافظة على تطورها وتجديدها بما يجعلها قادرة على التكيف المستمر مع بيئتها. وتعتبر نظام المعلومات الالكترونية أحد الأدوات المهمة التي تلجأ إليها المنظمات. في هذا الفصل يتم التطرق إلى الإطار النظري لعلاقة نظم المعلومات بجودة الخدمة في المبحث الأول، والتطرق للدراسات السابقة الخاصة بالموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية في المبحث الثاني.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام المعلومات وأثره على جودة الخدمة

يتم التعرض في المطلب الأول من هذا المبحث للإطار المفاهيمي لجودة الخدمة، ثم إعطاء صورة شاملة عن أنظمة المعلومات وعلاقتها بجودة الخدمة في المطلب الثاني، والهدف من هذا المبحث وصف نظري لمتغيرات الدراسة من جهة ووصف الأبعاد المعتمدة في الدراسة الميدانية من جهة أخرى.

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة

يتم التطرق في هذا المطلب لماهية الخدمة بدءاً بمفهومها ثم خصائصها وتصنيفاتها، ثم التطرق لجودة الخدمة، حيث يتم عرض مفهومها وأهميتها وأبعادها وأخيراً مؤشراتها.

الفرع الأول : الإطار النظري للخدمة

تعتبر الخدمة ذات أهمية بالغة وكبيرة لدى مقدميها والمستفيدين منها على حد سواء، الأمر الذي دفع المؤسسات الخدمية بإعطاء أهمية كبيرة لها لكسب رضا العميل وولائه، ولن يأتي ذلك إلا بتوفير وسائل اتصال حديثة ووسائل تكنولوجية حديثة، وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام الجيد لهذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها¹.

¹ عمار محمد زهير تناوي، دور استخدام التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال (MTN & Syriatel)، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2019، ص 44

أولاً - مفهوم الخدمة

تعرف عموماً كونها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً أي غير منظورة¹، وتقوم المنظمات بتقديم الخدمة للمجتمع أو للمنظمات الأخرى مع أو من دون ثمن معين، حسب طبيعة الخدمة المقدمة وكذلك وفقاً لطبيعة المنظمة، إن هدف الرئيسي من تقديم الخدمة هو الوصول لتلبية رغبات ومتطلبات الزبائن، وتكوين علاقات قوية ومتمينة بين الزبائن والمنظمات التي تقدم الخدمة. أما مفهوم الخدمة لا ينحصر على أداء أي نشاط، بل ينبغي أن يكون متناسباً و متطابقاً مع ما يطلبه و يفضلُه الزبائن².

ثانياً - خصائص الخدمة:

تتميز الخدمة ببعض الخصائص والتي يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة الاستراتيجيات والسياسات التسويقية، ويمكن حصر هذه الخصائص كما يلي:

- 1- عدم الملموسية : فلا يمكن تقييم الخدمة من خلال الحواس، أي لا يمكن التعرف عليها بالتذوق أو الشم أو السمع أو النظر أو اللمس قبل اقتنائها على عكس السلع، وبالتالي لا يمكن تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها.
- 2- عدم الانفصالية : تشير هذه الخاصية إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، وهو ما يتطلب حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضاً على هذه الخاصية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد منها في إنتاجها، وهذه الخاصية تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توفيرها.
- 3- عدم التجانس " تباين الخدمة " : ليس من السهل على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان، كما أن التأكد من ثبات الأداء عند المقابلة بين العميل ومقدم الخدمة هو نسبي، ومنه عدم القدرة في أغلب الحالات عن تنميط الخدمات³.

ثالثاً- تصنيف الخدمة:

هناك عدة معايير لتصنيف الخدمة، تختلف في التسمية إلا أن جوهرها ومضمونها واحد، وعادة ما يتم الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية عند التصنيف⁴:

¹ نور الدين بوغان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء -دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية لسكيكدة-، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر 2007، ص71.

² سعد مهدي سعيد الموسوي، دور مكونات نظم المعلومات الرادارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية /دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية - محافظة النجف الاشرف، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة القادسية، العراق 2016، ص33.

³ عمار محمد زوهير تناوي، مرجع سبق ذكره، ص48.

⁴ المرجع السابق، ص49.

- 1- معيار الاعتمادية : تتنوع الخدمات وفقا لاعتمادها على المعدات، كما قد تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل الماهرين أو غير الماهرين أو المحترفين.
- 2- معيار حضور المستفيد: تتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد لكي تؤدي الخدمة كالعمليات الجراحية، بينما لا تتطلب أخرى وجود مستفيد.
- 3- معيار نوع الحاجة: وهو اختلاف الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصيه كالخدمات الفردية، أو حاجات لمنظمة أعمال كخدمات منشآت.
- 4- معيار أهداف مقدمي الخدمة: حيث يتباين مقدمو الخدمات في أهدافهم (الربحية واللاربحية)، ومن حيث الملكية (عامه أو خاصة).

الفرع الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة

تواجه منظمات الأعمال عدة التحديات وفي مقدمتها تزايد أعداد المنظمات الخدمية، وبالتالي تنامي حده المنافسة في بينها، ولمواجهه هذه التحديات سعت معظم هذه المنظمات إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية ومتميزة تعمل على تلبية حاجات ومتطلبات زبائنها لكسب رضائهم وبالتالي الاحتفاظ بهم.

أولا - مدخل لمفهوم الجودة

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة لا بأس أن نذكر أولا ببعض المفاهيم المتعلقة بالجودة ثم التطرق لجودة الخدمة، كونها ابرز التحديات التي تواجه العالم اليوم في ظل العولمة التي أدت إلى تنامي المنافسة العالمية، فلم تهتم الشركات بالمنافسة المحلية فحسب وإنما كان لزام عليها أن تنتبه لخطر المنافسة العالمية في ظل الانتشار الواسع للأسواق العالمية وحرية التجارة وظهور الشركات متعددة الجنسيات، لذا اقتضى الأمر الاهتمام بموضوع الجودة ووضعه في سلم الأولويات¹.

1- مفهوم الجودة:

يرجع مفهوم الجودة إلى أصل الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة. وكانت تعني الدقة والإتقان. أما حديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتعددة، وقد عرفت الجودة بصفه عامه بأنها تلك الدرجة التي يشبع بها منتج معين حاجات المستهلك في الوقت الملائم وبالكمية المناسبة وبأقل تكاليف ممكنة. كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة

¹ شرف الدين زديرة، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الاستشفائية- دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر بيسكرة، الجزائر 2014، ص4.

بأنها مجموعته من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين. كما عرفت الجودة بأنها تحسين الأداء¹.

وللتعرض أكثر لمفهوم الجودة يمكن التطرق للمفهوم التقليدي والحديث لها، فالمفهوم التقليدي للجودة يشير إلى مجموعته من الصفات والخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتج بحيث يتطابق مع صفات وخصائص وضعت لهذا المنتج سابقاً، وفي معظم الأحيان فإن هذه الخصائص والصفات تتحدد من قبل المنتج ووفقاً لظروفه وموارده واعتباراته الإنتاجي، أما المفهوم الحديث للجودة فهي مجموعة من الصفات والخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في المنتج وبما يتطابق مع رغبات وتفضيلات المستهلك، فالجودة بهذا المفهوم ينظر إليها من ثلاث جوانب، الأول جودة التصميم وهي عبارة عن توفر مجموعة من الخصائص الملموسة وغير الملموسة في تصميم المنتج، والثاني جودة الأداء " الاعتمادية" وتتمثل في قدره المنتج على إرضاء الزبون لأطول فترة ممكنة، بينما الجانب الثالث فيتمثل في جودة الإنتاج ويقصد بها جودة ظروف الإنتاج والعملية الإنتاجية، ويطلق على جودة الإنتاج أحياناً جودة المطابقة ويقصد بها مدى مطابقة جودة التصميم مع ظروف وعملية الإنتاج في المنظمة، هذا التطابق يكون له نتائج إيجابية على الجودة الكلية، فتحدد كل من جودة التصميم وجودة الأداء يضمن توازناً بين ما يريده المستهلك من جهة وبين ظروف وإمكانيات المنظمة في المجال الإنتاجي من جهة أخرى².

2- أهمية الجودة : لقد ارتكزت أهمية الجودة فيما يلي³:

- تعزيز سمعة المنظمة، حيث تكتسب المنظمة شهرتها من خلال جودة منتجاتها التي تلي رغبات وأذواق زبائنها؛
- القدرة على المنافسة العالمية، حيث تعتبر جودة منتجات المنظمة احد أسباب تحقيق المنافسة والحصول على مكانة في الأسواق خاصة بعد التطورات الكبيرة في نظام الاتصالات والمعلومات والتغيرات السياسية والاقتصادية وبرز ظاهرة العولمة؛
- حماية المستهلك، حيث يكون تطبيق الجودة باعتماد مواصفات قياسية محددة تساعد في حماية المستهلك من الغش وتعزيز ثقة المستهلك بمنتجات المنظمة؛
- زيادة الحصة السوقية، فالمنتجات ذات الجودة العالية تساعد في زيادة عدد الزبائن والذي ينعكس بشكل ايجابي على زيادة الحصة السوقية للمنظمة؛
- تخفيض الكلفة، فكلما زاد اهتمام المنظمة بجودة منتجاتها، كلما أدى إلى جذب أكبر عدد من الزبائن وزيادة ولائهم، وهو ما يساهم في تخفيض التكلفة وبالتالي زيادة أرباح المنظمة.

¹ عمار محمد زوهير تناوي، مرجع سبق ذكره، ص 51.

² شرف الدين سديرة، مرجع سبق ذكره، ص 4.

³ راحيل يحي ابراهيم، مها عارف برسيم العزاوي، تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية بالعراق، العدد 124، حزيران 2020، ص 67.

3- محددات الجودة : توجد أربعة محددات أساسية للجودة، تساعد المنتجات أو الخدمات على تحقيق الهدف المطلوبة منها وهي¹:

- جودة التصميم، ويقصد بها غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص، أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة، فيجب أن يأخذ التصميم في عين الاعتبار متطلبات الزبون بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية، واعتبارات التكاليف والأمان والاعتمادية؛
- جودة التطابق، وهي درجة التطابق بين المنتج أو الخدمة مع الغرض من تصميمها، وتتأثر درجة التطابق بمجموعة من العوامل كالقدرة الإنتاجية للتسهيلات الإنتاجية المستخدمة، قدرة الآلات والمعدات، مهارات العاملين، تدريب العاملين، الحوافز، الربط بين عمليه التصميم وعملياته الإنتاج، متابعه تقييم المطابقة؛
- سهولة الاستخدام، تؤدي سهولة استخدام المنتج أو الخدمة وتوفر الإرشادات اللازمة إلى زيادة قدرة المنتجات على الأداء بطريقه سليمة وآمنة، وفقا لما هو مصمم لها؛
- خدمات ما بعد البيع؛ إن الاهتمام بخاصية الخدمات ما بعد البيع كالصيانة والإصلاح، يؤدي إلى المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة كما هو متوقع.

ثانيا - مفهوم جودة الخدمة:

قدمت عدة تعاريف لجودة الخدمة، ولاختصار التعرض لمختلف التعاريف في هذا الشأن نكتفي بتقديم التعاريف التالية²:

- مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع رغباته؛
- نشاط غير ملموس يهدف إلى تلبية رغبة الزبون وليس بالضرورة أن ترتبط ببيع سلعة أو خدمة أخرى؛
- مجموعة العمليات أو النشاطات أو الأفعال الغير الملموسة التي تقدم من طرف مقدم الخدمة إلى الزبون المستفيد منها بهدف إشباع حاجه معينة ويكون هذا بالاتصال المباشر بين الطرفين؛
- كل ما تقدمه المنظمة من تسهيلات وخدمات وقروض وكل ما له علاقة بتسهيل حصول الزبائن على الخدمة من المنظمة.

ثالثا- أهمية جوده الخدمة : تكمن أهميتها فيما يلي³:

- نمو مجال الخدمة، وتتمثل في العدد الكبير من المؤسسات المقدمة للخدمات؛

¹ شرف الدين زديرة، مرجع سبق ذكره، ص 7.

² راحيل يحي إبراهيم مها عارف برسيم العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 66، 67.

³ أحمد سالم سعد قديري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي -دراسة حالة بمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، بن عمر الجليلاني، الملتقى الوطني الأول حول جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر -الأبعاد والتحديات-، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي الجزائر، يومي 4 و5 فيفري 2020، ص 331.

- ازدياد المنافسة، كلما كانت زيادة في عدد المؤسسات الخدمية كلما زادت قوة المنافسة، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة؛
- فهم العملاء، مدلول ذلك أن المؤسسات الخدمية أن لا تعمل فقط على جودة الخدمة والسعر المعقول بل عليها أيضا مراعاة المعاملة الحسنة للزبائن أو المتعاملين؛
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، من أسباب محافظة المؤسسات الخدمية على حصتها السوقية لا يجب عليها السعي من أجل جذب زبائن جدد فقط، بل عليها المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جوده الخدمة.

رابعا - أبعاد جودة الخدمة:

يوجد اختلاف بين الباحثين في تحديد عدد الأبعاد أو المعايير لجودة الخدمة، فهناك من حددها بعشرة أبعاد وهي (الاعتمادية، الاستجابات، التعاطف، الأمان، الملموسية، الكفاية، الوصول للخدمة، المصدقية، الاتصال واللباقة)، وهناك من حددها بأقل من ذلك، أما الأبعاد التي تم الارتكاز عليها لدى أغلب الباحثين والتي يجب توافرها لتقييم جودة الخدمة هي (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان والتعاطف)، وسيتم اعتمادها في الدراسة الميدانية ما يلي¹.

1- الاعتمادية : ويقصد بها القدرة على تنفيذ الوعود بتقديم الخدمة بكل ثقة ودقة، وتتضمن الاعتمادية خمسة متغيرات هي وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها زبائنها، اهتمامها بحل مشكلاتهم، حرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، التزامها بتقديم خدماتها لزبائنها في الوقت الذي وعدت به، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء، بحيث أن مسؤولية المنظمات الخدمية لا تقل أهمية عن مسؤولية منتجي السلع في مواجهه أي مشكلة يتعرض لها الزبون كاعتماد المبالغة في الإعلانات عن الخدمات التي ستقدمها، وإفاء هذه المنظمات بما وعدت به زبائنها سيعكس مدى قدرتها على تنفيذ هذه الوعود، وبالتالي كسب ثقة زبائنها.

2- الملموسية : وهي الدليل المادي للخدمة، ويمكن التعرف على الملموسية بكل سهوله من خلال الزي الرسمي لموظفي المنظمة، وتوفير المكان المناسب لهم حتى يتمكنوا من تقديم خدمة جيدة للزبون في الوقت المناسب، فمن الضروري أن تمتلك المنظمة المظاهر الملموسة الجيدة، كتوفير أماكن الاستراحة التي تليق بشخصية الزبون فضلا عن التصميم الجيد، والذي سيكون عامل جذب للزبون كونه يعبر عن طبيعة الخدمات التي يقدمها الموظفين.

3- الاستجابة : تتمثل في رغبة مقدم خدمة بتقديم المساعدة للزبائن وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، ويركز هذا البعد على الاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل، مما يتطلب من إدارة المنظمة أن تكون لديها المرونة العالية للاستجابة لهذه التغيرات، ولأجل الوصول إلى مستوى المطلوب من الاستجابة لابد لإدارة المنظمة أن تأخذ

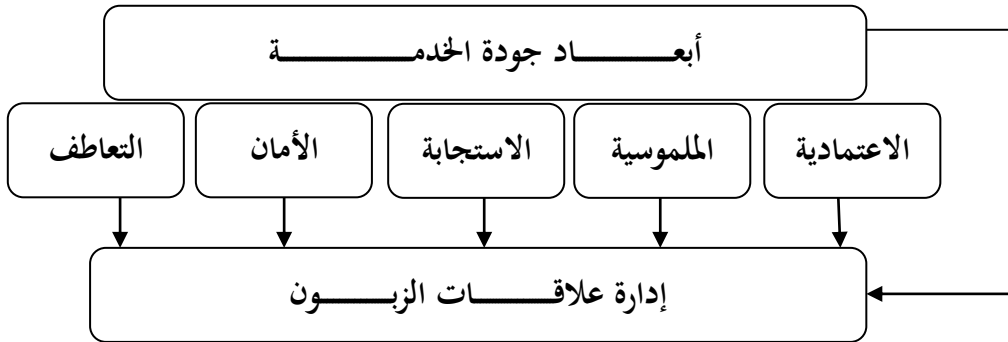
¹ راحيل يحي إبراهيم مها عارف برسيم العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 68، 69.

يعين الاعتبار تطلعات الزبائن فيما يتعلق بالمعايير الموضوعية وإجراءات تقديم الخدمات، وبالشكل الذي يحقق أهداف كل من المنظمة والزبون .

4- الأمان : وهي المصدقية والأمانة التي تمتاز بها المنظمة عند تقديم الخدمات للزبون وهذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، فيجب أن تكون الخدمة المقدمة خالية من المخاطر والشك، مما يتطلب على المنظمة بناء علاقات ثقة مع الزبائن لكسب ولائهم.

5- التعاطف : هو الرعاية وحسن التعامل ودرجة الاهتمام بزبون دون آخر، ويجب على العاملين في المنظمة تلبية حاجات الزبون، مما يجعل الزبون يشعر بقيمة إضافية لكونه يحصل على الاهتمام بشكل فردي من قبل العاملين في المنظمة، هذا مما يقوده إلى العودة والتعامل مع المنظمة خاصة إذا ما أتيحت له فرصة ثانية للتعامل .

الشكل رقم (1-1) : أبعاد جودة الخدمة



المصدر : راحيل يحي إبراهيم مها عارف برسيم العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 64.

خامسا - مؤشرات قياس جودة الخدمة في شركات الاتصالات:

تتكون تقارير معلومات الجودة التي تقدمها شركات الاتصالات على مجموعه من مؤشرات لقياس جودة خدمة الاتصالات، ومن بين أهم هذه المؤشرات ما يلي¹:

1- مؤشر نسبة شكاوى الفواتير : يعطي هذا المؤشر نسبة الشكاوى المتعلقة بالفواتير من طرف المشتركين إلى العدد الكلي للفواتير الصادرة لمشتركي الشركة؛

2- مؤشر نسبة الشكاوى العامة للمشتركين : ويبين هذا المؤشر عدد الشكاوي التي يتقدم بها المشتركون إلى الشركة بشكل عام وبصرف النظر عن سبب الشكاوى (باستثناء شكاوى الفواتير والتغطية) إلى العدد الكلي للخطوط الفعالة لدى الشركة؛

3- مؤشر نسبة معالجة الشكاوى العامة : يبين هذا المؤشر نسبة عدد الشكاوي التي تمت معالجتها وإغلاقها بما يرضي المشترك خلال مدة قصيرة من تاريخ تسجيل الشكاوى إلى العدد الكلي للشكاوى التي تم تسجيلها ومعالجتها؛

¹ أعمار محمد زوهير تناوي، مرجع سبق ذكره، ص 69، 70.

4- مؤشر قياس كفاءة مراكز خدمات المشتركين لدى الشركة : وينقسم هذا المؤشر إلى فرعين وهما:

أ- نسبة المكالمات الواردة لمراكز خدمات المشتركين، يعبر عن نسبة المكالمات الواردة لمراكز خدمات المشتركين والتي يتم الرد عليها خلال 60 ثانية أو اقل للتحديث مع موظف خدمات المشتركين والتي تم الرد عليها خلال 60 ثانية أو اقل إلى العدد الكلي للمكالمات الواردة إلى تلك المراكز؛

ب- معدل الزمن المستنزف للرد على المكالمات الواردة لمراكز خدمات المشتركين، ويوضح هذا المؤشر المتوسط الحسابي للزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لمراكز خدمات المشتركين لدى الشركة والتي يتم إجابتها بالفعل.

5- مؤشر توفر الشبكة : وهو مؤشر يبين نسبة الفترة الزمنية التي كانت اتصالات الشركة متوفرة وتقدم الخدمة بشكلها الاعتيادي وعدم انقطاعها خلال فتره التقرير؛

6- مؤشر نسبة المكالمات غير الناجحة : وهو يعبر عن نسبة العدد الإجمالي للمكالمات التي لم يتم إنشاؤها بنجاح لأسباب تتعلق بشبكة الشركة إلى العدد الكلي لمحاولات إنشاء مكالمات التي يقوم بها المشتركون؛

7- نسبة انقطاع المكالمات خلال الحديث : ويعبر هذا المؤشر عن نسبة عدد المكالمات التي تنقطع أثناء إجراء المكالمات قبل إنهاؤها لأسباب فنية تتعلق بالشبكة إلى العدد الكلي للمكالمات التي تم إنشاؤها بنجاح؛

8- نسبة توصيل الرسائل القصيرة : تبين نسبة رسائل القصيرة التي تصل إلى المستخدم النهائي من أصل مجموع الرسائل القصيرة التي وصلت بالفعل إلى مركز الرسائل في الشركة، وهنا يجب التنويه إلى أن عددا من الرسائل لا تصل إلى الطرف المستقبل تكون بسبب الطرف المستقبل للرسالة كأن يكون هاتفه مغلقا لفترة طويلة.

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات وعلاقته بجودة الخدمة

يتعلق هذا المطلب لأنظمة المعلومات بشكل عام وأهميتها في تعزيز جودة الخدمة، وذلك من خلال التعرض لماهية نظام المعلومات وأهدافه وأهميته وأبعاده ومؤشرات تقييمه لقبوله من قبل المستفيدين من الخدمة.

الفرع الأول : ماهية نظام المعلومات

ركز نظام المعلومات على تطوير تطبيقات الأعمال التي تقدم للمستخدم النهائي تقارير إدارية محده مسبقا من شأنها أن تعطي للمدراء المعلومات التي يحتاجونها لأغراض صنع القرارات كتحليل المبيعات وأداء الإنتاج وغيرها، تم التركيز على الحاسوب من خلال قدراته على أشياء أكثر من تخزين البيانات واسترجاعها، وقدرته على معالجة البيانات، والحصول على معلومات منها¹.

¹ سعد مهدي سعيد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 18.

أولاً - نشاه وتطور نظم المعلومات

ظهر مفهوم نظام المعلومات الإدارية لأول مرة في عام (1965) في قسم إدارة جامعة مينيسوتا، بعد ذلك بوقت قليل من قبل العديد من المراكز الأكاديمية للإدارة الحديثة¹. وعموماً مر تطور نظم المعلومات الإدارية الحديثة بأربع مراحل رئيسية وهي:²

1. مرحلة التركيز على البيانات، وهي مرحلة الخمسينات وجزء من الستينات حيث اقتضت مهمة نظم المعلومات قبل انتشار و تعميم الحاسوب على إنتاج بيانات دون معلومات؛
2. مرحلة التركيز على المعلومات، وقد ركزت على أن الحاسوب قادر على فعل الأشياء أكثر بكثير من مجرد إنتاج البيانات وتشغيلها كالتخزين والاسترجاع بل وتمكينه من معالجة وتحليل البيانات؛
3. مرحلة التركيز الحديث على اتخاذ القرارات والاتصالات، وهو يعتبر أسلوب جديد يساعد المديرين على إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم وقد ظهر في هذه المرحلة ما يعرف بنظم دعم القرارات؛
4. مرحلة التركيز : "الآن ومستقبلاً" على قواعد المعرفة، وهي عبارة عن محاولة لإدخال الذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات بواسطة برامج الحاسوب وهي توفر استشارات إدارية للمدير.

ثانياً - مفهوم نظام المعلومات الالكتروني :

قدمت عدة تعاريف لأنظمة المعلومات تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر إليها لهذه الأنظمة لا يسعنا مناقشتها في هذه المذكرة، وعليه نكتفي بتقديم هذا التعريف الشامل، كونها مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المؤسسة وأيضاً بما يحدث في بيئتهما الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لمتخذ القرار، ويعرف أيضاً أنه يكون من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري ومن أمثلة هذه النظم نظم المعلومات المحاسبية، نظم معلومات التسويق نظم معلومات التمويل، نظم معلومات الإدارة العليا³، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات الرسمية التي يتم من خلالها جمع البيانات ومعالجتها إلى معلومات وتوزيعها على المستخدمين، سواء كانوا أفراداً أم مجموعات، من أجل زيادة الإنتاجية واكتساب ميزة تنافسية⁴، ويعرف نظام

¹ نفس المرجع والصفحة سابقاً.

² محمد حسن بشير حسن، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع سكر الجنيدي، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف الجزائر، المجلد 07 العدد 03، 2021/06/20، ص 58.

³ المرجع السابق، ص 56.

⁴ Asniati Bahari, Roslinah Mahmud, **Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance**, 14/05/2023, <file:///C:/Users/CHIKH%20TAHAR/Downloads/16.pdf>

المعلومات الالكترونية بأنه نظام مستخدم آلي مناسب ينتج معلومات للمساعدة في اتخاذ القرار¹. يمكن تقسيم الباحثين الذين تطرقوا لأنظمة المعلومات عموماً لثلاث مجموعات من كل مجموعة ركزت على الهدف الأساسي من نظام المعلومات هي²:

المجموعة الأولى: على أن الهدف الأساسي من نظام المعلومات هو جمع و تخزين البيانات واسترجاعها وتحويلها إلى معلومات.

المجموعة الثانية: اعتبرت على أن الهدف الأساسي من نظام المعلومات هو توفير المعلومات للإدارة بهدف استخدامها في العمليات (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة).

المجموعة الثالثة: وقد ركزت على أن الهدف الأساسي من نظام المعلومات هو مد الإدارة بمعلومات سابقة وحاضرة ومستقبلية.

ثالثاً - خصائص نظم المعلومات الالكترونية :

هناك أنظمة في جميع المجالات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والتجارية والقطاع العام والخاص كبيره أو صغيره. وتعتبر الخصائص المختلفة لنظام المعلومات عوامل هامه لكفاءة نظام المعلومات وهو أن يقدم معلومات محددة وموحدة، خلال التقارير التي تطلب من المستخدمين، نظام المعلومات يشكل نوعاً مميزاً من النظم ويتميز بالخصائص الآتية³:

1. القدرة على التعامل مع البيانات؛
2. القدرة الواسعة على تخزين البيانات؛
3. سرعه ودقه في معالجه البيانات وتحويلها إلى معلومات؛
4. سهل الاستخدام؛
5. توفير المعلومات اللازمة بالوقت المناسب.

الفرع الثاني : أهداف وأهمية نظم المعلومات الالكترونية :

يتعلق هذا الفرع بعرض أهداف وأهمية نظم المعلومات، مما دفع كل المنظمات على اختلاف أحجامها ونشاطاتها وطبيعة ملكيتها على تبني هذه الأنظمة، بل ويعتبر مطلب رئيسي لهذه المنظمات.

¹Guemmi najib, **La qualité du système d'information et sa contribution à la performance de l'organisation**, 09/06/2023, <file:///C:/Users/CHIKH%20TAHAR/Downloads/21.pdf>

² سعد مهدي سعيد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

³ المرجع السابق، ص 24.

أولا - أهداف نظم المعلومات الالكترونية :

الهدف الأساسي من نظام المعلومات هو تزويد جميع المستويات في المنظمة بكل ما تحتاجه من المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب، وقد حددت ثلاثة أهداف رئيسية لنظام المعلومات تتعلق الأولى بالقرارات فنظام المعلومات يهدف إلى دعم اتخاذ القرارات، والثانية المتابعة وذلك بمتابعة تطور المنظمة والكشف عن الحالات غير الطبيعية لتجنبها، والهدف الرئيسي الثالث التنسيق وذلك بتنسيق الجهود المختلفة داخل المنظمة، وعموماً يمكن ذكر أهم الأهداف لنظم المعلومات كالتالي¹ :

1. التقاط البيانات، جمع البيانات من مختلف مصادر داخلية وخارجية؛
2. معالجه البيانات، يقصد بها معالجه البيانات من خلال مجموعة من العمليات (فرز وتصنيف البيانات)؛
3. تخزين المعلومات، تخزينها من اجل استخدامها في المستقبل؛
4. استرجاع المعلومات، استرداد المعلومات عند الحاجة؛
5. نشر المعلومات، تعميم معلومات المنتج النهائي في نظام المعلومات يتيح لمستخدميها باطلاع عليها بشكل دوري .

ثانيا - أهمية نظم المعلومات الالكترونية :

تسعى المنظمات باستمرار إلى تحسين كفاءة عملياتها بهدف تحقيق ربحية أعلى، وباعتبار ان نظام المعلومات من أهم الأدوات المتاحة للمدراء لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة الإنتاجية في العمليات التجارية، وخصوصا عندما تصاحبها تغيرات في الممارسات التجارية والسلوك الإداري. إن التغير في الاقتصاديات الصناعية وتوجه الاقتصاديات العالمية إلى اقتصاديات الخدمات التي تستند إلى المعرفة والمعلومات وذلك من خلال ترك الملفات الورقيه واستبدالها بالملفات الالكترونية الذي أعطى أهمية كبيرة لنظام المعلومات. تكمن أهمية نظام المعلومات في الآتي² :

- تبرز أهميته في توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لدعم صانع ومتخذ القرارات لكافة المستويات؛
- تقييم أنشطة و أعمال المنظمة وتقييم النتائج من اجل تصحيح الانحرافات؛
- تحديد جميع قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الإدارية التابعة للمنظمة؛
- يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات للمدراء تمكنهم من التخطيط وتنظيم والرقابة، كما أنه يوفر المعلومات للشخص المناسب في الوقت المناسب؛
- يوفر تقارير إلى مختلف المدراء حيث يوفر تقارير عن الأداء، التي تساعد بدورها في التنبؤ بأداء المنظمة؛

¹ المرجع السابق، ص 23.

² المرجع السابق، ص ص 21، 22.

- يساهم نظام المعلومات في التنسيق بين مختلف الإدارات في جميع مستويات المنظمة، والحصول على البيانات والوثائق ذات الصلة واستخدام كميات أقل من الجهد وتحسين في تقنيات التنظيمية والإدارية؛
- يوفر نظام المعلومات الإلكتروني الوقت للأفراد كونه يقوم بجمع البيانات وتخزينها وتحليلها باستخدام الحاسوب، وعليه يمكن إدخال البيانات بسرعة وسهولة إلى برمجيات الحاسوب وصولاً إلى المعلومات المطلوبة بسرعة؛
- المعلومات هي أداة الرئيسية التي تمكن المنظمات من إنشاء منتجات وخدمات جديدة، وكذلك نماذج تجارية جديدة تماماً، ويصف نموذج الأعمال كيف تنتج المنظمة وتبيع المنتج أو تقدم الخدمة لتكوين الثروة؛
- تحقق منظمات الأعمال التي تنتشر بكثافة في نظم المعلومات ستة أهداف استراتيجية في عملها (عمليات متميزة، السلع والخدمات ونماذج الأعمال التجارية جديدة، علاقات جيدة مع المجهزين والزبائن، تحسين عملياته صنع القرار، تحقيق الميزة التنافسية، البقاء ونمو المنظمة).

الفرع الثالث : أنواع وعناصر نظم المعلومات

يهتم هذا الفرع بعرض أنواع وأبعاد نظم المعلومات، وتم التطرق لهذين العنصرين بما يخدم الدراسة الحالية، حيث نجد أن هناك العديد من المعايير المعتمدة لتصنيف نظم المعلومات ولا يسعنا ذكر جميعها في هذه الدراسة لذلك اكتفينا بمعيار المستويات التنظيمية.

أولاً - أنواع نظم المعلومات حسب معيار المستويات التنظيمية

- توجد عدة أنواع لنظم المعلومات مختلفة، فلا يوجد نظام معلومات منفرد يمكن أن يزود كل المعلومات التي تحتاجها المنظمة بمستوياتها المتعددة، ويمكن تصنيف نظم المعلومات على أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها، ابتداءً من المستويات الدنيا وصعوداً إلى المستويات العليا كالآتي¹.
1. مستوى العمليات: Operational level وهو يعبر عن القاعدة الأساسية لحركة المنظمة حيث يساعد الإدارة الدنيا على تسهيل العمل اليومي في المنظمة ويشتمل على إدارة عملياتها حيث يقوم بتصنيف العمليات الحسابية، الترتيب، التلخيص، التخزين للبيانات والهدف الأساسي لهذه النظم هو الإجابة على الأسئلة المتكررة المرتبطة بالعمل وحل المشكلات اليومية التي تواجه المنظمة؛
 2. المستوى المعرفي: knowledge level تسعى الى تنمية المعارف والمعلومات لدى العاملين في المنظمة، والهدف الأساسي منها تنظيم ودمج المعلومات الحديثة في العمل من خلال التعرف على نظم تصميم المكاتب والعمل المكتبي التطبيقات السريعة والدقيقة للأعمال اليومية.

¹ محمد حسن بشير حسن، مرجع سبق ذكره، ص 57.

3. المستوى الإداري: Management level يهدف الى دعم ومراقبة ومراجعة اتخاذ القرار وإدارة الأنشطة المتعلقة بالإشراف والتوجيه والرقابة في الإدارة الوسطى وغالبا ما تدعم القرارات المهيكلة بالاعتماد على مصادر المعلومات الداخلية والخارجية.

4. المستوى الاستراتيجي : Mstrategic level تمكن الإدارة العليا من مواجهة التغيرات والتحديات طويلة الأجل وتدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل في كل من البيئة الداخلية والخارجية. حيث يتم التكيف والاستجابة للمتغيرات الخارجية لتدعيم القدرات التنظيمية. وتلعب نظم المعلومات الإستراتيجية دورا أساسيا في جميع مراحل الإدارة الإستراتيجية، وخاصة عند وضع الأهداف، كما تقدم هذه النظم المدخلات المعلوماتية المطلوبة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية.

ثانيا - عناصر نظم المعلومات الالكترونية :

ان عناصر نظم المعلومات من أهم العناصر في هذه الدراسة، كونها تشكل أبعاد المتغير المستقل لها، وهذه الأبعاد تم اعتمادها في اغلب الدراسات السابقة لنظم المعلومات، وبالتالي من المهم جدا عرضها نظريا قبل وصفها وتحليلها ميدانيا¹.

1. الأجهزة: تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسرعاتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المخولة عن: حفظ، تخزين ومعالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها، وهنا يمكننا تعريف الحاسوب باعتباره الجهاز الالكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة عالية، وكذا تخزينها آليا، وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانا المقارنة بين شيئين أو أكثر .

2. البرمجيات: هي مجموعة من الأوامر التي يتم تنفيذها بواسطة الحاسب الآلي بهدف إنجاز مهمة معينة، وتعتبر هذه البرمجيات المكمل الأساسي للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال، ومن بين عناصر مكتملة مثل نظام البحث، برامج الجمع، مترجم، مكتبة البرامج المستعملة.

3. قواعد البيانات: من البيانات والملفات المرتبطة منطقيا والمتعلقة بقطاع واحد (قطاع الصحة أو الصناعة أو الزراعة..... الخ) والتي يتم تخزينها واستخدامها من اجل الحصول على المعلومات المطلوبة وفي الوقت المناسب.

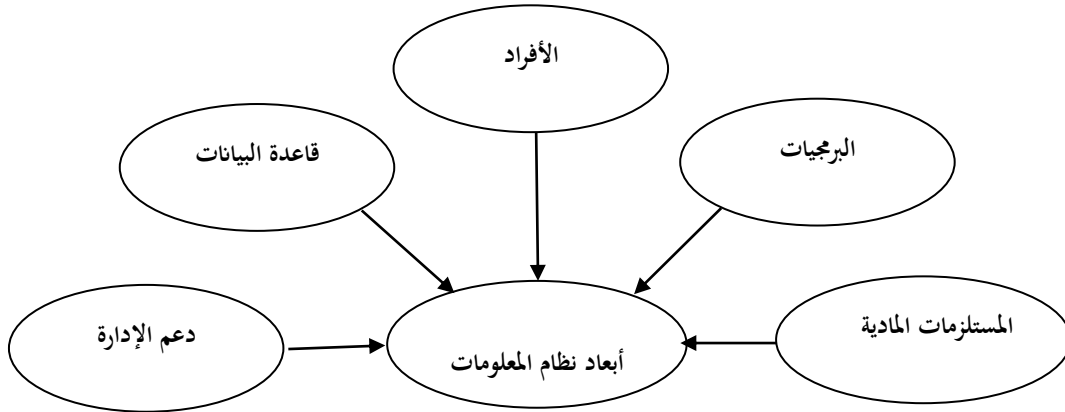
4. الشبكات: هي ترتيب منسق لوحداث مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر، وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، ، الفاكس، الأقمار الصناعية، البريد الالكتروني... ولعل أبسط مثال للشبكات: شبكة الحاسوب باعتبارها "مجموعة كابلات تربط مجموعة من حواسيب بعضها ببعض بغية توزيع وتقسيم العناصر المعلوماتية للمنظمة على نقاط عدة.

¹ أحمد سالم، سعد قديري، مرجع سبق ذكره، ص 329.

5. الأفراد: هم عبارة عن المكون الرئيسي الذي يشغل وينظم المكونات الأخرى، والأفراد لهم عناوين وظيفية مختلفة حسب العمل المحدد لكل منهم، فكل منظمة تستخدم نظام المعلومات تحتاج إلى عاملين لتشغيل وإدارة هذا النظام، يعد توفير العاملين الأكفاء إحدى متطلبات تطبيق النظام، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المدارس المتخصصة. ويمكن تصنيف الأفراد في أي نظام معلومات إلى¹:

- محلل الأنظمة، يكمن دور محلل النظم في تحديد احتياجات العمل و تحميل النظام قائم على الحاسوب أو إعادة تصميمها لتلبية تلك الاحتياجات؛
- مبرمج، يقوم بكتابة التعليمات للحاسوب بلغة البرمجة و يحاول المبرمجون عموماً تحقيق مواصفات التصميم التي أعطيت لهم من قبل الأنظمة؛
- مهندسي الحاسوب، يصممون أجهزة الحاسوب والبرمجيات التي نستخدمها كل يوم؛
- مشغل الحواسيب، هو الذي يحافظ على أجهزة الحاسوب قيد التشغيل. وظيفته هذا هو الإشراف على أجهزة الحاسوب و مراكز البيانات في المنظمات؛
- مسؤول قاعدة البيانات، هو ذلك الفرد الذي يقوم بإدارة قواعد بيانات، ويكونها ويحافظ عليها لكي يتم استخدامها كجزء من التطبيقات أو مستودع البيانات.

الشكل رقم (1-2) : أبعاد نظام المعلومات



المصدر : سعد مهدي سعيد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

الفرع الرابع : تقييم فعاليات نظام المعلومات في تعزيز جودة الخدمة

فرضت الطبيعة الديناميكية للبيئة التي تعمل بها المؤسسات إلى ضرورة التقييم المستمر لنظام المعلومات لديها للتأكد من فاعليته في تحقيق الأهداف المسطرة، وقد حاول العديد من الباحثين للحصول على مؤشر واضح على نجاح المعلومات وعلى تقييمه، ولعدم وجود نماذج لقياس نجاح نظام المعلومات من خلال استنباط المقاييس،

¹ سعد مهدي سعيد الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص 29

فضلا عن تكلفة التقييم. وقد أثمرت جهود الباحثين والمختصين في الكشف عن العديد من المقاييس والمؤشرات التي تساهم في تقييم فعالية نظام المعلومات في المؤسسة. فمن الضروري وضع إستراتيجية لمواءمة احتياجات وتوقعات الشركة مع نظام المعلومات المختار¹.

أولا - صياغة مقاييس لتقييم فعالية نظام المعلومات:

إن رغبه وحاجه المؤسسة بقياس فعالية نظام المعلومات لديها و الصعوبة في تحديد مقاييس عملية تعتمد عليها في عملية القياس،. ويمكن توضيح هذه المقاييس على النحو التالي²:

1- **مقياس قيمة المعلومات** : تتحدد قيمة الفعالية للمعلومات حسب PANKOFF و VIRGIL على أساس قياس مدى الطلب على المعلومات من طرف المستفيدين وكم يرغبون الدفع مقابل الحصول عليها، لأن المستفيد له القدرة على معرفة المعلومات الضرورية لعملية اتخاذ القرارات، إلا أن تطبيق هذا المقياس من اجل التمييز بين أنواع المعلومات على أساس القيمة التي يرغب المستفيد بدفعها، وبذلك تعتبر كمدخلات لعملية صنع القرارات دون مراعاة درجة تعقيد وتنوع هذه القرارات، كما أنها تتجاهل أو تغفل الجوانب الخاصة بكيفية استخدام المعلومات بعد الحصول عليها.

2- **مقياس الأداء الفردي للمستفيد** : يدل هذا المقياس على وجود علاقة مباشرة بين خصائص المعلومات التي يوفرها النظام وبين الأداء الفردي في صنع القرار مما يجعل متخذ القرار يتميز ببعض الخصوصيات من حيث استخدام أنواع مختلفة من المعلومات وكذلك الأساليب المعتمدة للوصول إلى الحل المناسب والتي تختلف من متخذ قرار إلى آخر عند صنع القرار أو القرارات المماثلة.

3- **مقياس أداء المنظمة (الأداء الجماعي)** : يعتبر هذا المقياس بوجود علاقة غير مباشرة بين أداء المؤسسة وبين المعلومات المتاحة التي يوفرها نظام المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة. وفي حالة عدم توفر المعلومات بالخصائص المطلوبة سوف ينعكس سلبا على القرارات، مما يؤدي إلى فشل أداء المؤسسة وانخفاضها، لان المؤسسة باعتبارها نظاما للمعلومات ونجاح أداء المؤسسة يتوقف على فعاليته وكفاءة مختلف أنظمتها الفرعية.

4- **مقياس استخدام النظام** : يدل هذا المقياس على وجود علاقة مباشرة بين مستوى استخدام نظام المعلومات وفعالته، حيث تتحقق الفعالية عندما يتحقق مستوى عال من الاستخدام وتكرار استخدام هذا النظام من طرف المستفيد، لان هدف من إنشاء وتصميم نظام المعلومات هو خدمه متخذ القرار (المستفيد)، وبالتالي نتيجة عدم الاستفادة من مخرجات نظام المعلومات في اتخاذ القرارات يعني تدني وانخفاض أداء المؤسسة،

¹ Jihad Boussay, Mohamed Talea, Chafik Okar, Razane Chroqu, Marieme Chouk, La gouvernance des systèmes d'information et son impact sur les organisations, 09/06/2023

<file:///C:/Users/CHIKH%20TAHAR/Downloads/20.pdf>

² شافية جاب الله، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3، المجلد 14 العدد 1، 2012، ص ص 183، 185.

5- مقياس رضا المستفيد من الخدمة : وعلى هذا النحو يمكن تعريف رضا المستفيد بأنه الميل للاستجابة إيجابيا أو سلبيا تجاه مخرجات النظام وعملياته ومدخلاته والأفراد العاملين فيه والعمليات المتصلة باستخدام النظام وتطبيقاته، كما انه يتميز هذا المقياس بالبساطة وسهولة تطبيقه إلى جانب انخفاض التكلفة. إن العلاقة التي تربط بين فعالية نظام المعلومات والمستفيد من هذا النظام يتمثل في عنصر الرضا والقبول، اي المدى الذي يعتقد فيه المستفيد بان النظام يلبي احتياجاته من المعلومات لتسهيل عملية اتخاذ القرارات.

ثانيا - مؤشرات قياس فعالية نظام المعلومات:

تشير فعالية نظام المعلومات إلى الإسهام الإيجابي لهذا النظام في تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك عن طريق توظيفه في مختلف المستويات التنظيمية من معلومات من حيث الكمية، النوعية والوقت المناسب، ويمكن قياس ذلك من خلال رضا المستفيد للمعلومات وعلاقته بإدارة وتسيير هذا النظام، لأن نظم المعلومات في الحقيقة صممت لأجل توليد المخرجات للمستفيدين على مستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة ، وبالتالي فإن نجاح نظام المعلومات مرتبط بشكل أو بآخر بالمستخدم النهائي أو المستفيد. وهذا لا يتأتى إلا بمشاركة فعالة للمستفيدين في مختلف مراحل التصميم. جاء الاتفاق على المؤشرات التالية والتي تتناسب مع مقياس رضا المستفيد المستخدم في قياس نظام المعلومات من جهة، ومن جهة أخرى اقتصر على خصائص نظام المعلومات بعد استبعاد جميع الخصائص الأخرى المتعلقة بنظام الحاسوب وتطبيقات النظام¹:

- 1- خاصية النوع : ان هذه الخاصية من أهم خصائص المعلومات التي تعتمد كمؤشر في قياس فعالية نظام المعلومات. إذ تميل المؤسسات إلى تركيز على تحسين النوع بشكل أكبر من التركيز على كمية المعلومات. وهذا ما أشارت إليه دراسة ADAMS التي تؤكد على أن نسبة 90% من المؤسسات تفضل تحسين النوع.
- 2- خاصية التوقيت : إن توفر المعلومات بالتوقيت المناسب يؤدي إلى تقليل من معدلات الأخطاء في إعداد التنبؤات، وبالمقابل فإن التوقيت السيئ للمعلومات يؤدي الى نتائج سلبية على عملية اتخاذ القرارات.
- 3- خاصية الموثوقية: تعتبر الموثوقية الخاصية التي تسمح للمستفيد من المعلومات الاعتماد عليها بكل ثقة لأنها تستجيب لمتطلباته واحتياجاته. ومن أهم شروط تحقيق الموثوقية أن تكون المعلومة دقيقة، صحيحة، موضوعية (حيادية)، متناسقة . وكلما كانت المعلومات أكثر ملائمة للتكنولوجيا المستخدمة بالمؤسسة زادت قيمتها.
- 4- خاصية الكمية : تتركز هذه الخاصية على حجم المعلومات ودرجة تركيزها بشكل يؤدي إلى تكاملها وتستجيب لمتطلبات متخذ القرارات، حيث أن امتلاك معلومات أكثر يوازي تماما حالة عدم امتلاك المعلومات الكافية، فكلاهما ينعكس سلبا على فعالية نظام المعلومات. ولهذا يتطلب اتخاذ القرارات التركيز على اختيار المعلومات المناسبة حتى لا يقع متخذ القرار ضحية الإغراق في المعلومات أو فقدها (نقص في المعلومات).

¹ شافية جاب الله، المرجع السابق، ص ص 186، 187.

ثالثا - دور المستفيد من الخدمة في تحديد فعالية نظام المعلومات:

ترتبط الفعالية بقدرة النظام على إنتاج المعلومات التي تتوافق مع احتياجات المستفيد ومدى قدرة هذا الأخير على استخدامها والتحكم فيها بصورة تؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة. ولهذا يؤدي المستفيد دورا حاسما في نجاح نظام المعلومات من خلال العلاقة الوثيقة التي تربطه به، إذ تتحدد هذه العلاقة في ضوء مجموعة من العوامل التي يمكن تصنيفها على النحو التالي:

1- العوامل الشخصية : وهي العوامل التي تحدد شخصية المستفيد وتوضح حدود علاقته وتعامله مع نظام المعلومات وتجعله يتميز عن بقية المستفيدين الآخرين، وهذا ما دلت عليه الدراسات والبحوث الميدانية في مجال السلوك التنظيمي على أن الأفراد يختلفون فيما بينهم من حيث شخصيتهم تبعا لعدة عوامل التي تساهم في تحديد شخصية المستفيد بالنسبة لنظام المعلومات.

2- العوامل التنظيمية: تتشكل علاقة المستفيد بنظام المعلومات من خلال العوامل التي توضح موقع المستفيد في الهيكل التنظيمي للمؤسسة واحتياجاته من المعلومات اللازمة من اجل عملية اتخاذ القرارات والتي تختلف من مستوى إلى آخر.

3- العوامل الخاصة بمواقف المستفيدين من نظام المعلومات : يبرز القبول والرضا بأهمية نظام المعلومات بشكل كبير في تعزيز نجاحه، ولهذا نجد هذه المواقف تفرض نفسها أثناء عملية بناء نظام المعلومات وتطويره. وبالتالي، ينبغي أن يكون النظام متكامل . فلا بد من التفكير والتركيز أثناء بناء نظام المعلومات على كيفية إحداث التوافق وعدم التعارض بين الأهداف الشخصية وأهداف المؤسسة حتى يتمكن نظام المعلومات أن يحافظ على ديناميكيته وضمان استخدامه من طرف المستفيدين، أي أن الدافع المحفز للاستفادة من نظام المعلومات يتحقق من خلال مدى إحساس وشعور المستفيد بأن هذا النظام يعمل لفائدة المصلحة المشتركة.

4- علاقة المستفيدين من الخدمة بإدارة نظام المعلومات : إن اعتبار نجاح أو فشل نظام المعلومات يتوقف على نوعية العلاقة الموجودة بين المستفيد وإدارة النظام، حيث أن العلاقة الجيدة تشجع وتحفز المستفيد على المشاركة وتعزيز درجة وعيهم، كما أنها تتغلب على المواقف السابقة غير المرغوبة، ولهذا يقتضي أن يتركز جل اهتمام إدارة نظام المعلومات على توطيد وتحسين العلاقة خاصة إذا كانت غير جيدة.

رابعا - صعوبة تقييم فعالية نظام المعلومات:

ارتكز الإهتمام على تقييم نظام المعلومات على معيار الكفاءة وذلك لاعتماده على مقاييس إقتصادية الأكثر شيوعا كالتكلفة والإيرادات، في حين تعد عملية قياس فعالية نظام المعلومات من المواضيع المعقدة والتي زالت تثير الكثير من الجدل والنقاش، فعلى الرغم من وجود إرادة ورغبة المؤسسة في تقييم فعالية نظام المعلومات

- اعتمادا على درجة مساهمته في عملية القرارات، إلا أنه يتعذر قياس الآثار المترتبة على هذا النظام، وبالتالي يمكن إرجاع هذه الصعوبة إلى الأسباب التالية¹:
- صعوبة تحديد الصيغة المناسبة التي يمكن استخدامها في تقدير درجة مساهمة نظام المعلومات وأهميته بالنسبة لمستفيد، لأن تحديد المخرجات (المعلومات المطلوبة) من الناحية العملية يتوقف على تفضيلات المستفيد القائمة على التقدير الشخصي، وهذا ما يجعل المخرجات تختلف من فرد إلى آخر؛
 - ان العدد الكبير من خصائص المعلومات التي تعتمد كمؤشرات لقياس فعالية نظام المعلومات وتعدد العلاقات فيما بينها، مما يصعب من عملية تقييم فعالية نظام المعلومات لكون الخصائص تختلف باختلاف المستويات التنظيمية؛
 - اختلاف المفاهيم المستخدمة للتعبير عن فعالية نظام المعلومات (النماذج المستخدمة في تحديد مفهوم فعالية نظام المعلومات).

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام المعلومات وأثره على جودة الخدمة

من خلال هذا المبحث سنحاول استعراض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع إجراء مقارنة، من خلال ذكر أوجه التشابه والاختلاف مع هذه الدراسة.

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

الفرع الأول : دراسة (راحيل يحيى، مها عارف بريس العزاوي، 2020)، بعنوان "تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون" دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية".

هدفت الدراسة إلى اختبار مدى تأثير جودة الخدمة المتمثلة بأبعادها (الموسمية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان والتعاطف) في إدارة علاقات الزبون، وقد تمثلت مشكلة البحث بقلة اهتمام المصارف المبحوثة في تطبيق بعض أبعاد جودة الخدمة، وتنطلق أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تؤديه هذه الأبعاد في تحقيق أهداف المصارف المبحوثة من خلال مساهمتها في بناء علاقات متينة ودائمة مع زبائنها، وتم اختيار المصارف الأهلية في بغداد لتكون مجتمعا للدراسة (المصرف المتحد للاستثمار والتنمية، مصرف كوردستان الدولي الإسلامي، مصرف الجنوب الإسلامي، مصرف التعاون الإسلامي)، وبلغ حجم العينة المبحوثة (40) مبحوثا. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود تأثير واضح لجودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون والذي يبين أن الخدمات المميزة التي تسعى إدارة المصرف التي تقديمها إلى زبائنها تسهم في خلق علاقات متينة بين الطرفين على أساس الثقة المتبادلة، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها التركيز على جميع أبعاد جودة الخدمة من خلال

¹ شافية جاب الله، المرجع السابق، ص 182.

إشراك العاملين لديها بدورات تدريبية وندوات علمية لتنمية ثقافتهم المعرفية بأهمية هذه الأبعاد في تعزيز عملية بناء علاقات متينة ودائمة مع زبائنهم.

الفرع الثاني : دراسة (سعد المهدي سعيد الموسوي، 2016) بعنوان "دور المكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية، دراسة استطلاعية للآراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية محافظة النجف الأشرف".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور مكونات نظام المعلومات في تحقيق جودة الخدمة الصحية وتمثلت مشكلة الدراسة الكشف عن مستوى نظام المعلومات الإدارية ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتم تطبيق الدراسة في ثلاثة مستشفيات حكومية، باستخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة 169 فرداً من القيادات الإدارية والمرضى في المستشفيات الثلاثة، وكان أبرز ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية بمكوناتها وجودة الخدمة الصحية، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات جاء في مقدمتها ضرورة تبني المستشفيات (مجتمع الدراسة) مشروع تطوير مكونات نظام المعلومات الإدارية من خلال (المستلزمات المادية والبرمجيات والأفراد والبيانات) نظراً للمزايا الكبيرة التي تقدمها من خلال التأثير الواضح على أداء المستشفيات بشكل عام وجودة الخدمة الصحية المقدمة بشكل خاص.

الفرع الثالث : دراسة (إيمان خلف مهوس السعيد... وآخرون، 2019)، بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني - دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى إسهام وتأثير نظم المعلومات الإدارية وأبعادها (المستلزمات المادية، البرمجيات، الموارد البشرية، المستلزمات المادية) على تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني، ومعرفة أداء واتجاهات عينة الدراسة حول الأهمية النسبية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد تحسين جودة الخدمة وتحديد آليات ومداخل تحسين الجودة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي بالإضافة إلى بعض الأساليب والنماذج الإحصائية المختلفة، ويتمثل مجتمع الدراسة موظفي الإدارة العامة للطيران المدني على مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم 3916 فرداً، وتم سحب عينة عشوائية يبلغ حجمها 350 فرداً.

الفرع الرابع : دراسة (شرف الدين زديرة- 2017/2016) بعنوان "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية "

هدفت الدراسة في إبراز قدرة إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمة الصحية ومنه لفت انتباه مسيري مؤسسات الاستشفائية العمومية نحو تبني معايير إدارة الجودة الشاملة للرفع من جودة الخدمات الصحية المقدمة لتحقيق رضا المرضى، ومواجهة التحديات المستقبلية المتمثلة أساسا في زيادة عدد السكان، وبالتالي زيادة الطلب على الخدمات الصحية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي واستخدام أداة الاستبيان في جمع البيانات، وكانت العينة تضم أطباء وممرضين وإداريين تابعين لثلاثة مستشفيات حكومية متفرقة.

الفرع الخامس : دراسة (احمد سالم،سعد قديري-2020) بعنوان " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية- "

تمت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، وتسعى إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، حيث يصب موضوع هذه الدراسة على تقنية الطب عن بعد، وتعمل الدراسة على إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية. أكدت الدراسة صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأن البرامج والتقنيات والمعدات تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة، ومن أبرز التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة، هي ضرورة تحديث وتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات كي تساهم بشكل أفضل في تحسين جودة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الفرع الأول : دراسة (Roslinah Mahmud & Asniati Bahari -2007)، بعنوان " تأثير جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة على الأداء " .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة على الأداء الفردي والأداء التنظيمي. واستخدمت هذه الدراسة جزءًا من نموذج Neoled و Mcleanis لاختبار النتائج. تم إجراء المسح على 372 من مستخدمي نظام المعلومات في ماليزيا. وخلصت النتيجة إلى وجود تأثير إيجابي وهام لجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة على الأداء الفردي وكذلك الأداء التنظيمي.

الفرع الثاني:دراسة (YusaqTomoArdiant,IrhamKurniawan)

الفرع الثاني:دراسة (SyarifHidayatullah -2021)، بعنوان " تأثير جودة نظام المعلومات وجودة الخدمة ورضا المستخدم على ولاء مستخدم نظام المعلومات الأكاديمية"

الهدف من الدراسة هو تحليل تأثير جودة نظام المعلومات وجودة الخدمة ورضا المستخدم على ولاء المستخدم، وتم الحصول على البيانات عن طريق الاستبيان كأداة رئيسية، أما بخصوص عينة الدراسة فتمثلت في طلاب برنامج دراسة هندسة المعلوماتية في جامعة Widyagama في مالانج. بلغ عدد أفراد هذه العينة 104 طالباً مسجلين كمنشطاء في نظام المعلومات الأكاديمية، واستخدمت الدراسة تقنية تحليل المسار.

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة :

من خلال هذا المطلب سنحاول إبراز أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة وهذه الدراسة وتكون على النحو التالي:

الفرع الأول : أوجه التشابه

تمثلت أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي :

أولاً - دراسة راحيل يحيى، مها عارف بريسم العزاوي : يكمن وجه التشابه في أن كلا الدراستين تسعى لمعرفة مدى تحقيق أبعاد الجودة المنشودة في دراسة أبعاد نظام المعلومات، ومن أوجه التشابه أيضاً إن كلتا الدراستين اعتمدت على أداة الاستبيان لمعرفة مدى تأثير نظام المعلومات على جودة الخدمة المقدمة وكان اختيار عينة من 40 شخص لإجراء هذه الدراسة في كلتا الدراستين.

ثانياً - دراسة سعد المهدي سعيد الموسوي : من أوجه التشابه كان في طريقة المعالجة، حيث كلا الدراستين تعرضتا إلى إبراز دور نظام المعلومات في تحقيق الجودة المقدمة، كلا الدراستين استخدمتا أداة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات ومعالجتها لمعرفة مستوى نظام المعلومات المقصود بالدراسة ومستوى الخدمة المقدمة .

ثالثاً - دراسة إيمان خلف مهوس السعيدى وآخرون : يكمن أوجه التشابه في هدف الدراسة، حيث كلا الدراستين هدفنا إلى توضيح مدى تأثير نظام المعلومات على جودة الخدمة المقدمة، كما توافقتا الدراستين في تقييم نظام المعلومات من خلال التطرق إلى أبعاده، أيضاً كلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي والتحليلي واستخدام أداة الاستبانة لدراسة العينة.

رابعاً - دراسة شرف الدين زديرة: يكمن وجه التشابه في هدف الدراسة، حيث كلا الدراستين تهدفان إلى قياس جودة الخدمة المقدمة، ومن أوجه التشابه كلتا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي والتحليلي .

خامسا - دراسة احمد سالم، سعد قديري : يكمن وجه التشابه في أن كلا الدراستين، تهدف إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية، أيضا كلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي والتحليلي.

سادسا - دراسة Roslinah Mahmud, Asniati Bahari :

من أوجه التشابه بين الدراستين أن كلايهما اتفقا على أبعاد جودة الخدمة، كما توافقتا الدراستين في تقييم نظام المعلومات واعتمدتا على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية.

سابعا - دراسة IrhamKurniawan, YusaqTomoArdiant, SyarifHidayatullah

يكمن التشابه كون كلا الدراستين استخدمتا أداة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات ومعالجتها، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية، أيضا كلا الدراستين اعتمدتا على نفس المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

الفرع الثاني : أوجه الاختلاف

أولا - دراسة راحيل يحيى ، مها عارف بريسم العزاوي : يكمن وجه الاختلاف في طريقة المعالجة وحجم مجتمع الدراسة، حيث استخدم الباحث ثلاثة مصارف عراقية كمجتمع للدراسة، ما يعني دراسة تأثير جودة الخدمة على إدارة علاقات الزبون، بينما الدراسة الحالية، اختصت في دراسة دور نظام معلومات إلكتروني واحد، من خلال ثلاثة وكالات تابعة لشركة اتصالات الجزائر كمجتمع دراسة، كذلك على مستوى النتائج يكمن الاختلاف في أن الدراسة الحالية توصلت لوجود تأثير لنظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة المقدمة، بينما دراسة راحيل يحيى، مها عارف بريسم العزاوي توصلت لوجود تأثير واضح لجودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون.

ثانيا - دراسة سعد المهدي سعيد الموسوي : يكمن الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة، حيث استهدفت الدراسة السابقة ثلاثة مستشفيات حكومية، وأخذت منها عينة من 169 فرد، بينما الدراسة الحالية استهدفت ثلاثة وكالات تجارية تابعة للاتصالات الجزائر حيث اكتفت الدراسة السابقة بأداة الاستبيان في دراسة الحالة التي تخص مستشفيات حكومية، بينما الدراسة الحالية أضافت على أداة الاستبيان أداة المقابلة في دراسة الحالة التي تخص شركة اقتصادية عمومية جزائرية.

ثالثا - دراسة إيمان خلف مهوس السعيدى . . . وآخرون : اكتفت الدراسة السابقة على شركة الخطوط الجوية الكويتية كعينة وحيدة للدراسة، بينما الدراسة الحالية سعت لتوازن العينة، حيث اعتمدت على ثلاثة وكالات تجارية مختلفة و هي: وكالة ورقلة 1 و وكالة ورقلة 2 ووكالة حاسي مسعود، أيضا يكمن الاختلاف في أدوات الدراسة حيث لم تستعمل الدراسة السابقة أداة المقابلة، واكتفت أداة بأداة الاستبيان، بينما الدراسة الحالية جمعت بين أداة المقابلة وكذلك استمارة الاستبيان، التي نراها ضرورية في البحوث المسحية.

رابعا - دراسة شرف الدين زديرة: يكمن الاختلاف في طريقة المعالجة ومجتمع الدراسة، حيث كانت الدراسة السابقة، حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات، باستخدام أداة الاستبيان فقط في ثلاثة مستشفيات حكومية في دراسة الحالة، بينما الدراسة الحالية كانت على دور نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمات، وقمنا باستخدام أداة الاستبيان والمقابلة .

خامسا - دراسة احمد سالم، سعد قديري : يكمن الاختلاف في مجتمع الدراسة، حيث اختارت الدراسة السابقة المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، بينما الدراسة الحالية اختارت شركة اتصالات الجزائر، أيضا وقع الاختلاف في المتغير المستقل في تقييم تحسين جودة الخدمة، حيث اعتمدت الدراسة السابقة على مساهمة التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة، بينما الدراسة الحالية اعتمدت على دور تطبيق نظام المعلومات NGBSS.

سادسا - دراسة Roslinah Mahmud , Asniati Bahari :

الاختلاف بين الدراستين كون الدراسة السابقة حول جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة على الأداء الفردي والأداء التنظيمي، والدراسة الحالية حول تأثير نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة، وكان الاختلاف أيضا في مجتمع عينة الدراسة وعدد المشاهدات.

سابعا - دراسة SyarifHidayatullah, YusaqTomoArdiant ,IrhamKurniawan

من أوجه الاختلاف بين الدراستين كون الدراسة السابقة تعالج تأثير جودة نظام المعلومات وجودة الخدمة ورضا المستخدم على ولاء مستخدم نظام المعلومات الأكاديمية، أما الدراسة الحالية حول تأثير نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة، ومن بين أوجه الاختلاف أيضا مجتمع وعينة الدراسة وأدوات التحليل حيث استخدمت الدراسة السابقة تقنية التحليل تحليل المسار.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل إبراز الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهوم الخدمة وذكر خصائصها ثم جودة الخدمة، من خلال إبراز أهميتها ومؤشراتها، كما حاولنا إبراز أهمية نظام المعلومات الإلكتروني، لإسهامه في تحقيق تلك الخصائص بناء على مكوناته الأساسية، التي تميزها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تؤهله لتحقيق نتائج نوعية، وتجدر الإشارة إلى حقيقة أساسية وهامة أن مساهمة البنية التحتية لأنظمة المعلومات والاتصالات التي تعد مكون أساسيا لنظام المعلومات الإلكتروني، لا تكفي لوحدها لتحقيق الهدف المرجو منه، وإنما يعتمد على قدرة المستخدمين على تعامل مع هذه الأنظمة وتوظيفها في الإطار الصحيح من جهة، وقدرة المستخدمين وكفاءتهم وأمانتهم في عمليات إدخال البيانات والتسجيل. ولمعرفة أكثر عن نظام المعلومات الإلكتروني ركزنا في الجزء الثاني لهذا الفصل على مجموعة من الدراسات السابقة حول الموضوع، والتي هدفت جميعها إلى إبراز أهمية نظام المعلومات وأثره على جودة الخدمة.

ومن خلال ذلك سوف نحاول في الفصل الثاني من الدراسة إسقاط ما تم استخلاصه من الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية، وذلك عن طريق تشخيص نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS لشركة اتصالات الجزائر من خلال أداة المقابلة، ومحاولة تقييم أثر النظام على جودة الخدمة من خلال توزيع استمارة الاستبيان على الموظفين في وكالات الشركة.

الفصل الثاني :

**دراسة ميدانية لأثر نظام المعلومات NGBSS
على جودة الخدمة باتصالات الجزائر بورقلة**

تمهيد :

في الفصل الأول تطرقنا للإطار النظري للخدمة وجودة الخدمة، كما تم تناول المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات الإلكتروني وعناصره، بالإضافة إلى أهميته، وعرض أهم أهداف ومؤشرات تقييم نظم المعلومات الإلكترونية، وفي نهاية الفصل استعرضنا بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أما في هذا الفصل يتم إسقاط الدراسة النظرية على أرض الواقع، ووقع اختيارنا على شركة اتصالات الجزائر، محاولين التعرف على نظامها المعلوماتي الإلكتروني NGBSS، وتحديد أثره على جودة الخدمة، ومن أجل الوصول إلى ذلك سنتطرق في المبحث الأول لطريقة الدراسة والأدوات المستعملة فيها، وفي المبحث الثاني نستعرض أهم النتائج التي توصلنا لها من خلال استعمال أداة المقابلة في تشخيص نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني لشركة اتصالات الجزائر من جهة، ونتائج أداة الاستبيان من جهة أخرى لمعرفة أثر نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة في شركة اتصالات الجزائر.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث للطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة الميدانية، بدءا بتعريف مجتمع وعينة الدراسة، ثم التطرق لكيفية بناء أداة جمع البيانات، ثم الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة.

المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة

عادة ما يفرض طبيعة الموضوع اختيار المنهج المستخدم والأدوات التي تساعد في ذلك، ويتم في هذا المطلب التطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية من المنهج المستخدم والأدوات المساعدة والأساليب المعتمدة لاختبار الفرضيات.

الفرع الأول : المنهج المستخدم في الدراسة

انطلاقا من طبيعة الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باعتباره المنهج الذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة والأسلوب المناسب للوصول للأهداف المحددة، وذلك بهدف التعبير عن الظاهرة من الناحية الكيفية بغرض توضيح خصائص الظاهرة، ومن الناحية الكمية لإعطاء وصف رقمي يوضح مقدار وحجم هذه الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، إضافة إلى التحليل والربط والتفسير وصولا إلى استنتاجات، ليتم اختبار الفرضيات بالشكل الكافي، حيث تمت هذه المقارنة على أساس مختلف القطاعات في المؤسسات محل الدراسة. وإلى جانب ذلك تم استخدام المنهج التجريبي لتناسبه مع منهجية IMRAD.

الفرع الثاني - تقديم مجتمع وعينة الدراسة :

وقع الاختيار على شركة اتصالات الجزائر ورقلة كمجتمع دراسة، كونها تعتبر بيئة تطبيقية تتناسب مع الدراسة، وكون الطالب أحد موظفيها مما يتيح له سهولة الحصول على المعلومات، يضم مجتمع الدراسة مجموعة من موظفين باعتبارهم الفئة التي تشتغل على النظام المدروس ولديها القدرة على الحكم على أثر استخدام نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على الخصائص النوعية للمعلومات، كما لها القدرة على تشخيص النظام.

أولا - نشأة شركة اتصالات الجزائر ورقلة

وفق قرار المديرية العامة رقم 1502 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

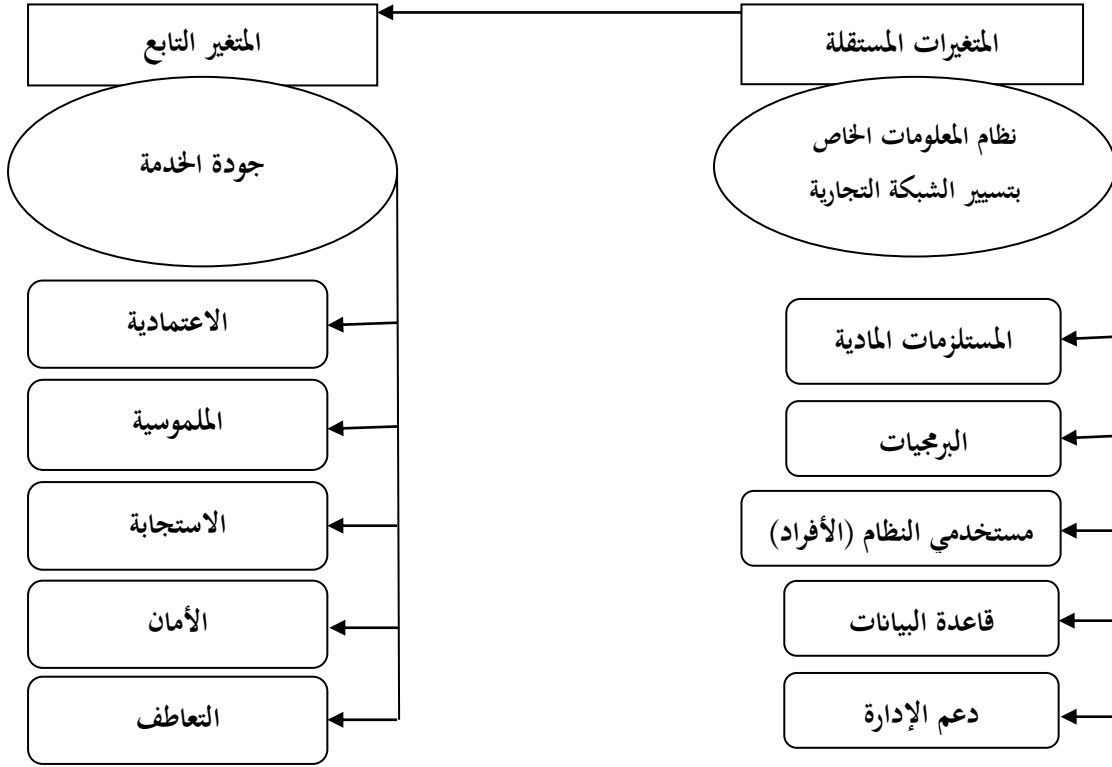
ثانيا - مهام شركة اتصالات الجزائر ورقلة : يمكن حصر المهام الرئيسية للمديرية العملياتية للاتصالات بورقلة في النقاط التالية:

- ✓ رفع مستوى التحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80 %؛
- ✓ ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية، وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي والألياف البصرية، وزيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق. ADSL، FTTH؛
- ✓ إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين، فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية؛
- ✓ تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل المعطيات استقبال وإرسال مثل (الخطوط الخاصة).

الفرع الثالث - متغيرات الدراسة (نموذج الدراسة)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المتغير المستقلة والمتمثل في نظام المعلومات الإلكتروني بجميع أبعاده (المستلزمات المادية، البرمجيات، مستخدمي النظام (الأفراد)، قاعدة البيانات، دعم الإدارة)، على المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة بكل أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف)، كما هو موضح :

الشكل رقم (1-2) : يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب

يبين الشكل رقم (1-2) متغيرات الدراسة والتي تمت الإشارة إليه نظريا في الفصل السابق بالتفصيل، أما ميدانيا فسيتم تشخيص المتغير المستقل والمتمثل في نظام المعلومات الخاص بتسيير العمليات التجارية "NGBSS" المستخدم في شركة اتصالات الجزائر، وفق الأبعاد المشار إليها في النموذج السابق، أما بخصوص المتغير التابع الذي يعكس جودة الخدمات المقدمة فيتمثل في العناصر الخمسة المشار إليها في النموذج.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

يشمل هذا المطلب استعراض الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل المعطيات المتحصل عليها من خلال عملية توزيع الاستبيان على عينة الدراسة.

بالنسبة لأداة الدراسة فقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان، نظرا لتناسبها مع طبيعة المتغيرات النوعية للدراسة من جهة، وخصائص مجتمع الدراسة من جهة أخرى بسبب انشغالهم الدائم بسبب طبيعة عملهم المرتبط بمصالح الزبائن، لذا يصعب إجراء مقابلات مطولة معهم، كما تم في الدراسة اعتماد أداة المقابلة لتشخيص نظام المعلومات الخاص بتسيير العمليات التجارية "NGBSS" المعتمد في الشركة محل الدراسة. وعموما من أجل استكمال إجراءات الدراسة الميدانية وجمع مختلف البيانات والمعلومات اعتمدنا على أدوات البحث التالية:

الفرع الأول – أداة المقابلة :

تم إجراء مقابلة مع مهندس المعلوماتية في مديرية اتصالات الجزائر ورقلة، حيث قمنا من خلالها بجمع المعطيات التي تخص مكونات نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS فيما يتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يركز عليها النظام، كما قمنا أيضا بجمع المعطيات التي تخص نقل المعلومات من الوكالة مرورا على المركز الجهوي من اجل الترميز ثم إلى قاعدة البيانات المركزية.

تكللت الزيارة الميدانية لمديرية اتصالات الجزائر ورقلة، سعيا منا لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تساعدنا في إتمام الدراسة، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع مهندس في المعلوماتية، تضمنت مجموعة من الأسئلة، كانت تهدف لجمع معلومات فيما يتعلق بالآتي¹:

- ✓ مكونات نظام المعلومات الإلكتروني "NGBSS" والمتمثلة في (المورد البشري، قواعد البيانات، شبكات الاتصال الإلكتروني، الأجهزة الإلكترونية و البرمجيات)؛
- ✓ عناصر نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني (مدخلات، المعالجة، المخرجات)؛
- ✓ السياسات الأمنية المتبعة من أجل حماية أمن نظام المعلومات بالشركة.

الفرع الثاني – أداة الاستبيان :

بعد الاستبيان أداة أساسية في البحوث الوصفية، كونه يتيح معرفة آراء الموظفين التي نقيس بها دور تطبيق نظام المعلومات NGBSS في تحسين جودة الخدمات، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، قمنا بتصميم استبيان الذي تم تحكيمة من طرف مجموعة من الأساتذة المختصين في نظم المعلومات، بهدف التأكد من وضوح صياغته وفهمه وخلوه من أي غموض، والتحقق من تطابقه بما يخدم إشكالية الدراسة من حيث مضمون الأسئلة وكفائيتها، كما هو مبين في الملحق رقم (1).

- أولا – بناء أداة الاستبيان : تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية كما يلي :
- الجزء الأول : ويتكون من البيانات الشخصية للمستقيين ويتضمن ستة أسئلة.
- الجزء الثاني : ويتضمن (24) سؤال حول نظام المعلومات NGBSS في شركة اتصالات الجزائر و قسم إلى خمسة محاور كما هو موضح في الملحق رقم (1).
- الجزء الثالث : ويتضمن (26) سؤال حول جودة الخدمة في شركة اتصالات الجزائر و قسم إلى خمسة محاور.

¹ بجاوي كمال، قسم تسيير نظم المعلومات الإلكترونية، مكونات نظام المعلومات الحاسبي الإلكتروني والسياسات الأمنية للنظام، مديرية التوزيع ورقلة، 3 و 10 أفريل 2016، (مقابلة شخصية)

أما عن عينة الدراسة الميدانية التي شملها الاستبيان، فتتمثل في مجموعة من وكالات تجارية للاتصالات الجزائر التي تنشط في ولاية ورقلة، والتي تطبق نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS وهي وكالة ورقلة 1، وكالة ورقلة 2 (حي النصر) ووكالة حاسي مسعود.

تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد وكالات التجارية المذكورة سابقا، باعتبارهم مستخدمي هذا نظام المعلومات الإلكتروني والبالغ عددهم 40 موظف، وتم توزيع الاستبيان عن طريق التسليم والاستلام المباشر، ويمكن معرفة وضعية التوزيع عموما كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-1) : استمارات الاستبيان الموزعة على أفراد العينة

النسبة المئوية %	عدد الاستمارات	البيان
100%	40	الاستمارات الصالحة للتحليل
0%	0	الاستمارات الغير مسترجعة
0%	0	الاستمارات الملغاة (الغير كاملة أو الواردة بعد الأجل)
100%	40	مجموع الاستمارات الموزعة

المصدر: من إعداد الطالب

تم توزيع استمارات الاستبيان بحجم عدد العينة الذي يساوي (40) والذي يمثل العدد الإجمالي للموظفين في هذه الوكالات التي اختيرت كعينة دراسة، ويمكن توضيح التوزيع أكثر حسب الوكالات المعنية وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2) : الاستمارات الموزعة على فئات عينة الدراسة

عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الموزعة	عينة شركات مجمع سونلغاز
17	17	وكالة ورقلة 1
12	12	وكالة ورقلة 2
11	11	وكالة بحاسي مسعود
40	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج المقابلة ونتائج توزيع الاستبيان

ثانيا - صدق أداة الاستبيان

أ- الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان : بعد القيام بالإجراءات المتعلقة ببناء الاستبيان وتحكيمة¹ وتوزيعه نسعى من خلال هذا العنصر للتأكد من الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان، حيث تم حساب درجة ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وللقيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون، بين درجة كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية لجميع فقرات هذا المحور، وكانت النتائج موضحة في الملحق رقم (3).

-بالنسبة لفقرات نظام المعلومات الالكتروني NGBSS :

يبين الجدول الملحق رقم (3) تحليل معاملات الارتباط في الأبعاد الخمسة المدروسة في نظام المعلومات الالكتروني NGBSS شركة اتصالات الجزائر، والملاحظ أن أغلبية الفقرات تعكس البعد الذي تنتمي إليه كون معامل الارتباط يفوق في أغليته تجاوز 50 في المائة وعند مستوى معنوي 0.0001، مما يعني أنها دالة إحصائيا وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس أبعاد المتغير المستقل نظام المعلومات الالكتروني NGBSS صادقة لما وضعت لقياسه.

-بالنسبة لتأثير نظام المعلومات الالكتروني NGBSS على خاصية القابلية للمقارنة :

يبين الجدول الملحق رقم (3) أيضا تحليل معاملات الارتباط في الأبعاد الخمسة المدروسة للمتغير التابع جودة الخدمة شركة اتصالات الجزائر، والملاحظ أن أغلبية الفقرات تعكس البعد الذي تنتمي إليه، كون معامل الارتباط تجاوز في أغليته 60 في المائة وعند مستوى معنوي 0.0001، مما يعني أنها دالة إحصائيا وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس أبعاد المتغير التابع جودة الخدمة صادقة لما وضعت لقياسه.

ب- الصدق البنائي لمجالات للدراسة : يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك.

¹ أنظر الملحق رقم (2)

الجدول رقم (2-3) : معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للاستبيان

المجال	الرقم	المحاور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
نظام المعلومات الالكتروني NGBSS	1	المستلزمات المادية لنظام NGBSS	.600**	.000
	2	البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS	.507**	.001
	3	الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)	.790**	.000
	4	قاعدة البيانات لنظام NGBSS	.886**	.000
	5	دعم الإدارة لنظام NGBSS	.849**	.000
جودة الخدمة	1	الاعتمادية	.833**	.000
	2	الملموسية	.792**	.000
	3	الاستجابة	.874**	.000
	4	الأمان	.820**	.000
	5	التعاطف	.850**	.000

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

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

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات Spss

يشير الجدول رقم (2-3) معاملات الارتباط لمختلف أبعاد الدراسة بالمحور الذي تنتمي إليه، والتي تعبر عن تمثيل جيد للاستبيان، كون معامل الارتباط فيها محصور بين 0,507 و 0,88 وعند مستوى معنوية 0,0001، مما يعني أن جميع مجالات الاستبيان دالة إحصائياً، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ج- الصدق البنائي لمتغيرات للدراسة : في هذا العنصر يتم قياس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدراسة التي نحن بصدددها، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2-4) : الصدق الداخلي لمتغيرات الدراسة

العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
المتغير الأول : نظام المعلومات الالكتروني NGBSS	.918**	.000
المتغير الثاني : جودة الخدمة	.902**	.000

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (2-4) معاملات الارتباط للمحورين ، والتي تعبر عن تمثيل جيد للاستبيان، كون معامل الارتباط فيها محصور بين 0,902 و 0,918 وعند مستوى معنوية 0,0001، مما يعني أن جميع مجالات

الاستبيان دالة إحصائية، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا - ثبات أداة الاستبيان :

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وعدم تناقضها، وتم قياسها بمعامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ، والذي يعتبر احد أهم وسائل قياس الثبات الداخلي، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-5) : يوضح ثبات استمارة الاستبيان حسب معامل "ألفا كرونباخ"

حجم العينة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	نسبة ألفا كرونباخ %
40	50	0.929	92,9 %

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (2-5) أن معامل الثبات الكلي لجميع محاور الدراسة بلغ 0,929 وهذا يعني أنه، إذا أعيد توزيع الاستبيان على نفس عينة الدراسة، فإن ما نسبته 92,9 % سيعيدون نفس إجاباتهم الأولى، وتعد هذه القيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي، وبالتالي النسبة جد مقبولة لأغراض التحليل.

رابعا - إعتدالية توزيع بيانات أداة الاستبيان (اختبار التوزيع الطبيعي) :

تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnova لاختبار ما إذا كانت البيانات الخاضعة للتحليل تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ونتائج هذا الاختبار مبينة في الجدول الآتي

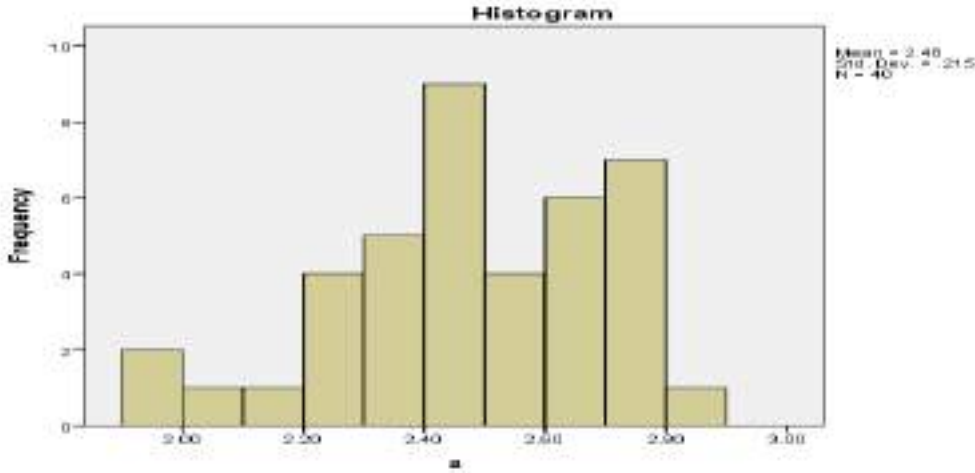
الجدول رقم (2-6) : اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov^a)

Kolmogorov-Smirnov ^a			المحاور
الدلالة الإحصائية Sig	درجة الحرية	إحصائية الاختبار	
.200*	40	.091	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-6) أن الدلالة الإحصائية (Sig.) لجميع محاور الدراسة المتضمنة أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور المدروسة يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه يتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة، ويمكن التوضيح أكثر من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2-2) : شكل توزيع بيانات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

المطلب الثالث - الأساليب المستخدمة في التحليل

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، والتي كانت على النحو التالي:

الفرع الأول- الأدوات الإحصائية المستخدمة : تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية من أجل القيام بدراسة وتحليل أجوبة عينة الدراسة حول أثر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على جودة الخدمة المقدمة في شركة اتصالات الجزائر، وتشمل الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث ما يلي:

أولاً- التكرارات والنسب المئوية : تم استخدام التكرارات لمعرفة القيم التي يأخذها المتغير الإحصائي المدروس واستعمال النسب المئوية لتحليل وتلخيص وصف الصفات المتعلقة بالجانب الشخصي لأفراد فئات عينة الدراسة.

ثانياً- المتوسط الحسابي المرجح : يعد المتوسط الحسابي من أهم الأدوات الإحصائية لمقاييس النزعة المركزية بحيث يكون اتجاه هذه النزعة المركزية إيجابياً، إذا تعدى الوسط الحسابي نقطة المنتصف، وقد اعتمدنا على استخدام هذا المقياس بهدف تحديد تمركز قيم الوسط الحسابي حول فقرات الدراسة، وبحسب مقياس ليكارت ثلاثي الأبعاد (غير موافق، محايد، موافق) .

ثالثاً- الانحراف المعياري : يعد الانحراف المعياري من بين مقاييس التشتت الذي يؤكد صحة تمركز قيم المتوسط الحسابي لفقرات الاستبيان، وقد استخدمنا هذا المقياس بهدف معرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي لإجابة أفراد عينة الدراسة حول أسئلة ومحاور الاستبيان.

رابعاً- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) : تم استخدام هذا التحليل لاختبار التباين في درجة اختلاف نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS تبعاً للوكالة وموقع الموظفين، وكذا اختبار التباين في جودة الخدمة المقدمة لنفس المتغيرات المذكورة.

خامساً- اختبار التوزيع الطبيعي : تم اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة شكل توزيع البيانات وبالتالي ضمان استخدام الإحصاء المعلمي لاختبار الفرضيات.

سادساً- نموذج الانحدار البسيط : تم استخدام نموذج الانحدار البسيط لمعرفة مدى تأثير نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة المقدمة لشركة اتصالات الجزائر، وذلك بعد إجراء الاختبارات الخاصة بصلاحية النموذج.

لتطبيق مختلف الأدوات الإحصائية المذكورة تم استخدام برنامج (Excel-v2007) لتبويب البيانات وترتيبها، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss-v22) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة.

الفرع الثاني - الطريقة المستخدمة في القياس :

تم الاعتماد على مقياس ليكارت (Likert) الثلاثي، المكون من ثلاثة درجات لتحديد درجة أهمية كل سؤال من أسئلة الاستبيان، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7) : مقياس ليكارت الثلاثي المعتمد في الدراسة

البيان	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة (الوزن)	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

بعد تحديد مختلف الدرجات المتعلقة بأسئلة الاستبيان يتم بعد ذلك تحديد الاتجاه العام للإجابات من خلال المتوسط الحسابي المرجح، وذلك بالنظر إلى مجال وقوعه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8) : المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	غير موافق	محايد	موافق
المتوسط المرجح	1,66-1	2,33-1,66	3-2,34

المصدر: من إعداد الطالب

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

سنحاول في هذا المبحث عرض نتائج دراسة الحالة (المقابلة، والاستبيان) التي قمنا بها في الشركة ومناقشتها، وذلك من خلال وصف وتشخيص نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني، وقياس أثره في تحسين جودة الخدمة المقدمة، من خلال اختبار صحة فرضيات الدراسة بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال تشخيص النظام، وكذلك تحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول : تشخيص نظام المعلومات NGBSS في شركة اتصالات الجزائر

سننتقل في هذا الفرع إعطاء صورة واضحة عن نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني، من خلال ذكر جميع مكوناته المادية والبشرية، وعناصره المتمثلة في المدخلات والمعالجة والمخرجات، بالإضافة إلى ذكر أهم السياسات الأمنية المتبعة هذا لحماية النظام.

الفرع الأول - لمحة عن نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS :

هو نظام معلومات عالمي معد ومنجز من طرف شركة "HUAWEI" الصينية، موجه خصيصا إلى شركات الاتصالات من اجل تسير العمليات التجارية، تم العمل به أول مرة في شركة موبيليس، ثم تم تبنيه من طرف شركة اتصالات الجزائر في نوفمبر سنة 2018، يتضمن جميع العمليات الإجرايات التجارية اللازمة.

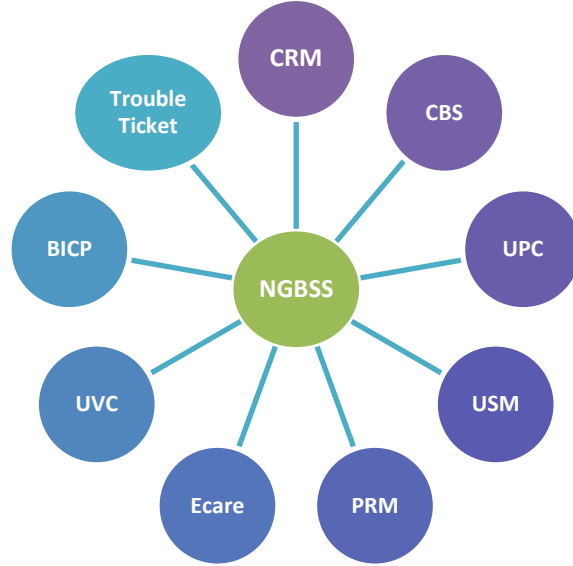
الفرع الثاني - تعريف نظام NGBSS " New Génération Billing Support System " :

يعتبر الجيل الجديد لنظام دعم فواتير " New Génération Billing Support System " مجموعة من المكونات والأنشطة الوظيفية التي تحدد أعمال مشغل جميع العمليات الخاصة بالاتصالات، والتي يتضمنها نظام الخدمة التشغيلية (OSS). يتيح هذا النظام إدارة أي نظام معلومات خاص بشركة اتصالات الجزائر (CVBS، CCBS، GAIA ECMS...) في واجهة واحدة وذلك من أجل التكيف مع Fixed Mobil Convergent "FMC"، ويتكون نظام NGBSS من 09 عناصر:

- CRM : إدارة علاقات العملاء هي وحدة تسمح بإدارة علاقات العملاء من حيث تسجيل وتعديل بيانات العملاء والخدمات والعروض من طرف اتصالات الجزائر؛
- CBS : نظام الفواتير المتقاربة هو نظام فوتره وتسعير؛
- UPS : إدارة دليل العروض؛
- USM : إدارة ملف تعريف المستخدم؛
- PRM : إدارة الترابط والتحويل؛

- E-CARE : منطقة العميل على الويب؛
- UVC : إدارة قسائم التذاكر وبطاقات الشحن؛
- BICP : استخراج البيانات وإحصاءات العمليات المنفذة وإعداد التقارير؛
- TROUBLE TICKET : إدارة جميع أنواع الشكاوى.

الشكل (2-3) : يوضح عناصر نظام NGBSS



المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج المقابلة

الفرع الثالث - مكونات نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS:

يتواجد مركز البيانات " DATA CENTER " الخاص بهذا النظام في موقعين مختلفين، المركز الرئيسي موجودة على مستوى موقع شركة موبليس بالجزائر العاصمة اما المركز الثانوي يتواجد في ولاية عنابة بطاقة تخزين حسب الطلب، وهو مختص في تسيير العمليات التجارية وتخزين جميع البيانات التي تم العمل عليها من طرف المستخدمين، ويتكون نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS المستخدم في شركة اتصالات الجزائر على كل من الموارد البشرية، قواعد البيانات، الأجهزة الإلكترونية، شبكة الاتصالات، السياسات الأمنية المعتمدة لحماية الأجهزة والمعلومات، ومكونات متواجدة على مستوى كل المراكز والوكالات التجارية، ومن بينها مديرية اتصالات الجزائر ورقلة التي أجرينا فيها دراسة الحالة، وتتمثل في الموارد البشرية، الأجهزة الإلكترونية، شبكة الاتصالات السياسات الأمنية لحماية الأجهزة والمعلومات.

أولا - مكونات النظام المتواجدة على مستوى موقع قاعدة البيانات المركزية: وتتمثل في الموارد البشرية والمادية

كما يلي:

أ- الموارد البشرية (المشرفين على نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS) : وهم المهندسين في المعلوماتية بمختلف تخصصاتهم من برمجة وصيانة وأمن معلومات وشبكة الاتصالات الإلكترونية، ويقع على عاتقهم القيام بعمليات تدخل ورفع الأعطال، وتسيير هذا النظام الإلكتروني أو أي من أنظمتها الفرعية عندما يستدعي الأمر، وكذلك صيانة الأجهزة والشبكة وتطبيق سياسات أمنية لحماية المعلومات والأجهزة الإلكترونية.

ب- الأجهزة الإلكترونية : تعد من أهم مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، حيث تسمح بتشغيل النظام من خلال تسيير مختلف التطبيقات المعلوماتية بواسطة شبكة الاتصال للوصول لقواعد البيانات قصد تخزين أو استرجاع المعلومات، والجدول التالي يوضح الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في مركز قاعدة البيانات.

الجدول رقم (2-9) : الأجهزة الإلكترونية على مستوى قاعدة البيانات

Equipement
Micro ordinateur
Onduleur
Switch
Server a la demande
Routeur
Caméra
Capteurs d'incendie

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج المقابلة

- جهاز الموجه Router : يقوم الجهاز بإرسال وتوجيه الحزم الإلكترونية Packets إلى أجهزة الاستقبال ومهمته الأساسية تحديد المسار السليم الذي ترسل منه هذه الحزم للجهة المستقبلة، كما يقوم بالربط بين الشبكات مثل الربط بين شبكة مديرية ورقلة والشبكة الوطنية من خلال الموجهات الأخرى.

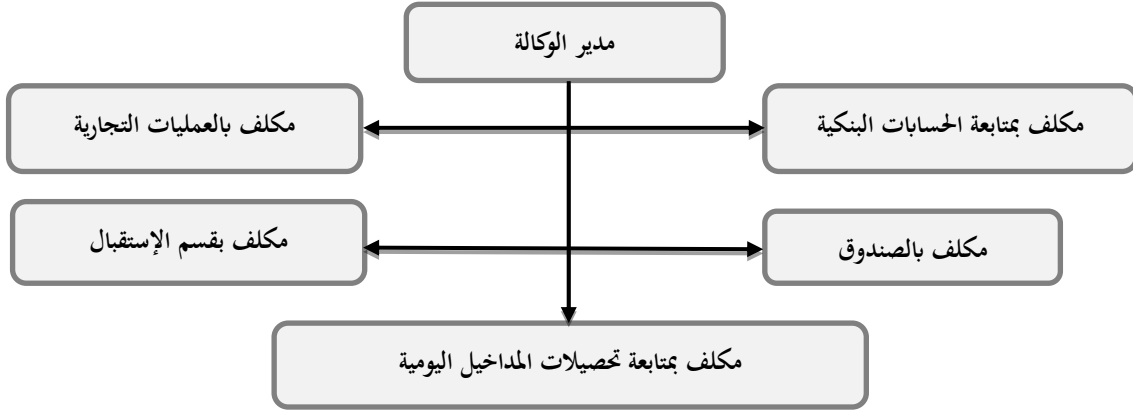
- جهاز التراسل : هو ذلك الجهاز الذي يقوم بتحويل البيانات الرقمية إلى بيانات تماثلية والعكس، وتسمى هذه العملية بالتعديل أو إرجاع التعديل، إذ يقوم بتحويل البيانات الرقمية من قواعد البيانات إلى بيانات تماثلية، وترسل عبر شبكة الاتصالات، لكي تنتقل من حواسيب الوكالات التجارية إلى قواعد البيانات، أو يتم استرجاعها من قواعد البيانات إلى حواسيب مختلف الوكالات.

- قواعد البيانات : تتكون قواعد البيانات الخاصة بنظام المعلومات NGBSS الإلكتروني على أجهزة ذات تخزين حسب الطلب تزيد وتنقص، كما تستخدم تقنية التخزين المزدوج في تخزين معلومات قاعدة المعطيات، ونوع هيكل قاعدة البيانات هو الهيكل الشبكي للبيانات Network Data Structure.

ثانيا - مكونات النظام على مستوى الوكالات التجارية بورقلة : تتمثل هذه المكونات من مستخدمي النظام ومختلف الأجهزة الإلكترونية وشبكات الاتصال والحواسيب وغيرها من الأجهزة التي سنأتي على ذكرها وفق الآتي:

أ- الموظفين حسب درجاتهم الوظيفية : وهم الموظفون المكلفين بالعمل على هذا النظام الذين يتأسهم مدير الوكالة، يحملون شهادات علمية أو تكوين متخصص، تلقوا تكويننا على مستوى المدارس التابعة لشركة اتصالات الجزائر، كما تلقوا تدريباً في استخدام هذا نظام.

الشكل رقم (2-4) : يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج المقابلة

ب- الوثائق والأوراق الثبوتية المقدمة من طرف الزبون : وتعتبر من المدخلات، حيث يتم من خلالها تسجيل المعلومات الخاصة بالزبون وتخزين جميع معلوماته قصد حصوله على الخدمة المطلوبة.

ت- الأجهزة الإلكترونية : وتتألف من مجموعة متكاملة من الأجهزة المتصلة فيما بينها للقيام بعمليات التسجيل الإلكتروني، والتي يمكن توضيحها بالتفصيل من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-10) : يوضح نوع الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في الوكالة

Equipement
Micro ordinateur
Micror portable
Onduleur UPS Périph
Routeur Cisco Périph
Equipment transmission
Switch Cisco Périph
Imprimant
Scanner

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج المقابلة

ج- شبكة الاتصالات الإلكترونية وتقنيات الاتصال الداخلي : يتم استعمال شبكة الاتصال الواسعة في الاتصال مع المديرية المركزية وباقي مديريات الشركة كما يتم استعمال الشبكة المحلية في الاتصال بين مختلف أقسام ومصالح مديرية الشركة ورقلة، كما سنفصل ذلك على النحو التالي:

✓ شبكة الاتصالات الإلكترونية : يتم الاتصال بالشبكة الواسعة " WAN " للوصول لقواعد البيانات في الجزائر العاصمة من خلال شبكة الياف بصرية تابعة لشركة اتصالات الجزائر والتي لها قوة تدفق عالية جدا في تدفق المعلومات واسترجاعها، من ورقلة إلى خوادم قاعدة البيانات في "DATA CENTRE".

✓ تقنيات الاتصال الداخلي (البريد الإلكتروني Messagerie) : تستعمل شركة اتصالات الجزائر البريد الإلكتروني الواسع كالتالي:

- تقنية اتصال داخلي " OUTLOOK " : هي تقنية اتصال تستخدم في إرسال واستقبال بين مختلف الموظفين وتكون في شكل تقارير ولوائح تنظيمية وتعليمات واردة وصادرة، كما تستعمل في التواصل مع بقية المصالح التابعة لمديرية ورقلة .

- تقنية اتصال داخلي "FTP" : هي تقنية اتصال إلكتروني تعمل من خلال الإنترنت وتستخدم في ربط الاتصال بين فروع الشركة فيما بينها، تهدف إلى تعزيز التعاون والتنسيق لإرسال الملفات ما بين جميع الموظفين.

الفرع الرابع - السياسات الأمنية : يعد اعتماد الإجراءات والاحترازمات الأمنية، أمرا حتميا لحماية نظم المعلومات الإلكترونية، لما له من أهمية في الحفاظ على سلامة المعلومات المخزنة، حيث يرتبط أمن النظام وسلامة المعلومة ارتباطا وثيقا بخاصية الموثوقية، وإمكانية الاعتماد عليها، على هذا الأساس تعتمد شركة اتصالات الجزائر كغيرها من الشركات على سياسات أمنية لحماية النظام وهي كالتالي:

- ✓ استعمال التخزين المزدوج للمعطيات، وحفظ مخرجات نظام المعلومات في نسخ إلكترونية احتياطية؛
- ✓ استخدام جدار ناري مهمته الحفاظ على أمن الشبكة من خلال التحكم في سير البيانات، بتخصيص الوصول إلى قاعدة المعطيات لمستخدمي النظام المسموح لهم دون غيرهم؛
- ✓ تثبيت كاميرات للمراقبة، لمنع دخول الأشخاص الغير مرخص لهم بالدخول إلى أماكن تواجد الخوادم والأجهزة الإلكترونية ذات العلاقة بأمن المعلومات؛
- ✓ توفير شروط السلامة والوقاية في موقع تواجد الخوادم من التكييف، النظافة، مخزونات الكهرباء وحساسات الحريق "Capteurs d'incendie"؛
- ✓ الحد من ضرر الفيروسات على الخوادم وأنظمة التشغيل والحواسيب، بإستخدام برنامج مضاد للفيروسات؛
- ✓ تخصيص كلمة سر لكل مستخدم للنظام؛
- ✓ طباعة آلية لرقم الشباك المستخدم على مخرجات كل عملية إدخال للبيانات قام بإدخالها، وهذا يجسد الرقابة على المدخلات وتحديد مسؤولية كل مستخدم؛
- ✓ يحدد النظام صلاحيات (Prés village) في التشغيل والإطلاع على المعلومات لكل مستخدم، بما يتوافق مع الوظيفة الموكلة له في المنصب الذي يشغله، تماشيا مع مبدأ التخصص وتقسيم العمل؛
- ✓ صيانة للعتاد من طرف مهندسين مختصين في الصيانة؛

- ✓ منع استعمال البرامج ومضادات الفيروسات الغير مرخصة؛
- ✓ إرساء ثقافة الشركة من خلال التحلي بالأمانة في تأدية المهام، والتأكيد على حفظ السر المهني؛
- ✓ التشديد على أهمية عملية الأرشيف للوثائق، والحرص على تنظيمه وحمايته، من خلال تخصيص قاعة أرشيف؛
- ✓ دورات تدريبية خاصة بالأمن بإشراف المكلف بالأمن الصناعي، فيما يخص إجراءات السلامة.

الفرع الخامس - عناصر نظام المعلومات الإلكتروني

أولا - المدخلات : تتمثل في جميع البيانات التي تحتويها الوثائق الثبوتية المقدمة من طرف الزبائن، والتي ترد يوميا إلى الوكالات التجارية التابعة للشركة، ويتم إدخالها يدويا من طرف الموظفين إلى نظام المعلومات NGBSS، وعملية الإدخال موضحة في الملحق رقم (4).

ثانيا - المعالجة : تكون المعالجة الية، بعد ادخال البيانات يدويا التي تخص العميل مثل المعلومات الشخصية ورقم الهاتف ونوع الخدمة المطلوبة كتسديد فاتورة الديون او طلب تركيب خط جديد او طلب رفع عطل، وعملية المعالجة موضحة في الملحق رقم (5).

ثالثا - المخرجات: يمكن التمييز بين نوعين من المخرجات، مخرجات تعكس الإدخال اليدوي للبيانات ومخرجات تتعلق بالتحويل الآلي للبيانات إلى أنظمة أخرى مثل "نظام OSS، نظام ORACLE"، وعملية إتمام العملية موضحة في الملحق رقم (6).

الفرع السادس - نتائج المقابلة

ركزت نتائج المقابلة على أهم الإضافات التي قدمها نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني في شركة اتصالات الجزائر من جهة ونقائضه من جهة أخرى وكانت كما يلي:

أولا - نقاط قوة نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS :

- نظام ديناميكي حيث يمنح المستخدم امكانية الوصول للمعلومات حسب مسؤوليته ووظيفته؛
- نظام مؤمن يمكن من تتبع اثر كل مستخدم وذلك عبر جريدة العمليات التي تسجل على كل العمليات؛
- نظام يمكن المستخدم من التحكم عن بعدي توقيف وتشغيل وتغيير سرعة التدفق؛
- يمكن المسؤولين من متابعة والتكفل بالشكاوي والتعطلات؛
- نظام يدعم شبكة الالياف البصرية (FTTH)؛
- يعمل على نظام تخزين ديناميكي (حسب الطلب).

ثانيا - نقاط ضعف نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني :

- لا يدعم نظام NGBSS اللغة العربية سواء في عملية المدخلات أو المخرجات؛
- عدم وجود خاصية تبين للمسؤول إظهار التقارير بالتفصيل ضمن القائمة الرئيسية لنظام؛
- نظام NGBSS لا يمكنه معالجة العمليات التقنية الخاصة بشبكات الخطوط الهاتفية إلا بوجود نظام آخر OSS Solution في قاعدة النظام.

المطلب الثاني : تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

من خلال هذا الفرع سنقوم بإعطاء صورة واضحة للأفراد المستجوبين وذلك من خلال تحليل الصفات الشخصية لهم للتعرف على بعض المعلومات الأساسية المتعلقة بعينة الدراسة. وهذا انطلاقا من تحليل الجزء الأول من قائمة الاستقصاء والتي تحوي المتغيرات التالية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة، المركز الوظيفي. وفيما يلي عرض نتائج الدراسة وفق ما يلي :

الشكل رقم (2-11) : الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة	التكرار	المتغير المدروس	
45.0	18	ذكر	الجنس
55.0	22	أنثى	
45.0	18	من 31 إلى 40	الفئة العمرية
50.0	20	من 41 إلى 50	
5.0	2	أكثر من 50	
7.5	3	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
30.0	12	تقني/تقني سامي	
57.5	23	ليسانس / ماستر	
5.0	2	مهندس	
42.5	17	من 6 إلى 15 سنة	وكالات ورقلة
37.5	15	من 16 إلى 20 سنة	
20.0	8	أكثر من 20 سنة	
37.5	15	ورقلة 1	موقع الموظفين
35.0	14	ورقلة 2 (حي النصر)	
27.5	11	حاسي مسعود	
57.5	23	في مكاتب الاستقبال (Front office)	موقع الموظفين
42.5	17	في المكاتب الخلفية (Back office)	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

أولا - توزيع أفراد العينة حسب الجنس: يوضح الشكل (2-11) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، وتظهر النتائج أن نسبة الإناث 55 في المائة من موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، بينما نسبة الذكور في هذه الوكالات 45 في المائة، ويعد هذا المؤشر طبيعي كون عمل الوكالات يناسب فئة الإناث أكثر من الذكور لذا كانت نسبتهم متفاوتة في وكالات ورقلة، وهذا بسبب نظام التوقيت المعتمد في الوكالات التجارية وهو نظام التناوب، والشكل البياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

ثانيا - توزيع أفراد العينة حسب العمر : يوضح الشكل (2-11) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، وسجلت الفئة العمرية في المجال ما بين 31 إلى 50 سنة أعلى نسبة حيث قاربت 95 في المائة، ويعد هذا المؤشر ايجابي، كون هذه الفئة ذات خبرة وهي قادرة على العطاء في العمل أكثر من غيرها، كما يدل ذلك على أن شركة اتصالات الجزائر قامت في العقد الأخير بعمليات توظيف، ويرجع ارتفاع هذه النسبة إلى التغيير في الهيكل التنظيمي و استحداث مناصب جديدة على مستوى كل الوكالات التجارية، وإحالة أغلبية العمال إلى التقاعد، أما فئة الأفراد التي تفوق أعمارهم أكثر 50 سنة فبلغت بنسبتهم 5 في المائة.

ثالثا - توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي : يتضح من خلال الشكل رقم (2-11) أن ما نسبته 57,5 في المائة من عينة الدراسة، هم حاصلين على شهادة الليسانس والماستر، ونسبة 5 في المائة حاصلين على شهادة مهندس، مما يعني أن حوالي 62,5 في المائة من أفراد عينة الدراسة هم حاصلين على شهادات جامعية، إذ يعد هذا مؤشرا هاما على أن أفراد العينة في مجملهم لديهم القدرة على الإجابة على أسئلة الاستبيان، وهذا من شأنه أن يعزز الثقة في إجاباتهم ويرفع من درجة الاعتماد عليها في التحليل، في حين أظهرت النتائج أن نسبة 30 في المائة هم الأفراد ذوي تكوين متخصص وهي فئة مهمة في التحليل أيضا، بينما احتلت الفئة ذوي التعليم الأقل من الثانوي أقل نسبة نظرا لأهمية الموضوع وقدرت ب 7,5 في المائة.

رابعا - توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية: يتضح لنا من خلال الشكل رقم (2-11) أن نسبة أفراد العينة الذين لديهم الخبرة في مجال الاتصالات الممتد من ستة سنوات إلى 15 سنة بلغت 42,5 في المائة، إذ يعد هذا مؤشرا ايجابيا على أن أفراد العينة من ذوي الخبرات العالية نسبيا، وهي خبرة كافية لتقييم نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني، الذي بدء استخدامه في شركة اتصالات الجزائر سنة 2018، مما يعطي الثقة بالنتائج المتحصل عليها، في حين عدد أفراد العينة البالغ نسبتهم 37,5 في المائة لهم خبرة ما بين 16 إلى 20 سنة، أما الذين تتجاوز خبرتهم 20 سنة فبلغت نسبتهم 20 في المائة، ويمكن القول أن عينة الدراسة تمتلك خبرة معتبرة في هذا المجال.

خامسا - توزيع أفراد العينة حسب وكالات ورقلة : يتضح من خلال الشكل (2-11)، أن الفئة الأكبر من العينة ارتكزت في وكالة ورقلة 1 بنسبة 37,5 في المائة، وما يعادل نسبة 35 في المائة يشتغلون في وكالة 2 ونسبة العمال في وكالة حاسي مسعود بلغت 27,5 في المائة، وفي مجملهم مؤهلين للإجابة على أسئلة الاستبيان.

سادسا - توزيع أفراد العينة حسب موقعهم في الوكالة: يتضح من خلال الشكل رقم (2-11) أن توزيع أفراد العينة على مكاتب الاستقبال التابعة للوكالة سجلت نسبة 57,5 في المائة، ويرجع سبب ذلك إلى أن مكاتب الاستقبال تتم فيها جميع عمليات تسجيل واستقبال الزبائن، من تسجيل وتسديد فواتير الهاتف والانترنت، ثم تلته المكاتب الخلفية بنسبة 42,5 في المائة والتي تعمل على متابعة الحسابات البنكية والتحصيلات اليومية، وفي العموم عكست نتائج توزيع أفراد العينة على المكاتب نوعا من التناسب مما يعكس حدوث تنوع في أفراد العينة يتناسب مع تنوع الوظائف في الوكالات، ويجعل حكم أفراد العينة على نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني متكاملًا، كون الدراسة شملت جميع الوكالات التابعة لشركة اتصالات الجزائر وقلة ولم تقصي أيا منها، كما تفسر هذه النتيجة أيضا كون أن شركة اتصالات الجزائر تولي أهمية كبيرة لزيائنها باعتبار الفئة الغالبة والمسؤولة عن استقبال الزبائن في الوكالات التجارية هي مكاتب الاستقبال.

المطلب الثالث : دراسة وتحليل نظام المعلومات NGBSS من وجهة نظر موظفي وكالات ورقلة

بعد التطرق لصدق وثبات الاستبيان وكونها صالحة للتطبيق على عينة الدراسة، نتطرق إلى دراسة وتحليل المتغير المستقل للدراسة نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS بدءًا بمعرفة الاتجاه العام لعينة الدراسة اتجاه المتغير المدروس، ثم التطرق إلى اختبار الفروقات في الشركة محل الدراسة.

الفرع الأول: دراسة نظام المعلومات NGBSS من وجهة نظر موظفي وكالات ورقلة

يتم التطرق إلى دراسة اتجاهات عينة الدراسة نحو قبول نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS من خلال دراسة الأبعاد الخمسة لأنظمة المعلومات والتي تم التطرق إليها نظريا في الفصل الأول.

أولا - نتائج فقرات بعد المستلزمات المادية لنظام NGBSS

يتم دراسة بعد المستلزمات المادية استنادا إلى ستة عناصر تتمثل في امتلاك الشركة لأجهزة حديثة، ومدى تناسبها مع أعمال الشركة، وسرعتها في عملية المعالجة، وانقطاع الشبكة أثناء عمل النظام المدروس، ووحدة تخزين النظام، ودقة وحدات الإخراج بإظهار النتائج بشكل صحيح، وكانت نتائج البعد كالاتي :

جدول رقم (2-12): نتائج تحليل المستلزمات المادية لنظام NGBSS

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تمتلك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS	2.9250	0.26675	موافق
2	تناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع أعمال مؤسستكم	2.9000	0.30382	موافق
3	تمتاز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS	2.7500	0.54302	موافق
4	يتم الاعتماد على الشبكة الحاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS	2.8000	0.46410	موافق
5	وحدات التخزين لها القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS	2.9000	0.30382	موافق
6	تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS	2.8250	0.44650	موافق
	المستلزمات المادية لنظام NGBSS	2.8500	0.24108	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-12) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد المستلزمات المستخدمة في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي تدل على أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.85 وانحراف معياري قدره 0.24، وعليه يمكن الحكم المطلق أن المستلزمات المستخدمة في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبولة من وجهة نظر مستخدميها (موظفي الوكالات التجارية بشركة)، والعنصر الأكثر قبول هو العنصر الأول والمتضمن الأجهزة الحديثة المستخدمة في نظام NGBSS والتي تساعد بشكل كبير المستخدمين على النظام بمتوسط حسابي 2.92 وانحراف معياري 0.26، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يقارب متوسطها الحسابي 2.85 وانحراف معياري أقل من 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على القبول الجيد لهذا البعد من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فالمستلزمات المعتمدة في نظام NGBSS من وجهة نظرهم تمتاز بالحدثة ولها القدرة على تسهيل أداء المهام وتفي بكل احتياجات مستخدميها وتواكب التطور والتغيير في أعمال الشركة، كما يتميز نظام NGBSS بسرعة المعالجة وإظهار النتائج.

ثانيا - نتائج فقرات بعد البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS

يتم دراسة بعد البرمجيات بدراسة ستة عناصر مهمة والمتمثلة في دقتها في التحليل، ومدى تناسبها مع الشبكة، وقدرتها على تبادل المعلومات، وكفايتها لاحتياجات ومتطلبات المستخدمين، ومواكبتها للتغيير والتطور في أعمال الشركة، مع مراعاة عنصر امن وسلامة المعلومة، وكانت النتائج كالآتي :

الجدول رقم (2-13) : نتائج دراسة فقرات بعد البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تمتاز البرمجيات بالدقة في تحليل ومعالجة البيانات الخاصة بنظام NGBSS	2.8250	0.4465	موافق
2	تناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS	2.8750	0.3349	موافق
3	برمجيات نظام NGBSS لها القدرة على تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام	2.9500	0.2207	موافق
4	تفي البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام	2.7250	0.5057	موافق
5	تمتاز البرمجيات بمواكبة التغيير والتطور في أعمال مؤسستكم	2.8750	0.4043	موافق
6	تتميز البرامج المستخدمة في نظام NGBSS بأمن وسلامة المعلومات	2.9250	0.2667	موافق
	البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS	2.8625	0.1993	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-13) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي تدل على أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.86 وانحراف معياري قدره 0.19، وعليه يمكن الحكم المطلق أن البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبولة من وجهة نظر مستخدميها (موظفي الوكالات التجارية بشركة)، والعنصر الأكثر قبول هو العنصر الثالث والمتضمن أن برمجيات نظام NGBSS تتيح القدرة على تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام بمتوسط حسابي 2.95 وانحراف معياري 0.22، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يقارب متوسطها الحسابي 2.8 وانحراف معياري أقل من 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على القبول الجيد لهذا البعد من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فالبرمجيات المعتمدة في نظام NGBSS من وجهة نظرهم تمتاز بالدقة ومناسبة ولها القدرة على تبادل المعلومات وتفي بكل احتياجات مستخدميها وتواكب التطور والتغيير في أعمال بشركة كما يتميز نظام NGBSS بأمن وسلامة المعلومات المستخدمة.

ثالثا - نتائج فقرات بعد الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)

يتم معرفة الاتجاه العام لهذا البعد بدراسة خمسة عناصر تشمل المهارة والخبرة، وإدراكهم باحتياجات النظام، والتدريب على النظام، والتكيف مع متطلبات العمل، والدعم الفني لعلاج الأعطاب، وفيما يلي النتائج :

الجدول رقم (2-14) : نتائج دراسة فقرات بعد الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم	2.8750	0.4043	موافق
2	يدرك مستخدمي نظام NGBSS مختلف احتياجات هذا النظام	2.6750	0.6155	موافق
3	يحصل مستخدمي نظام NGBSS على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام	2.6000	0.6717	موافق
4	يمتاز مستخدمي نظام NGBSS بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل	2.8750	0.3349	موافق
5	يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS	2.7000	0.6076	موافق
	الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)			
		2.7450	0.3478	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-14) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد الأفراد المستخدم في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي تدل على أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.74 وانحراف معياري قدره 0.34، وعليه يمكن الحكم أن بعد الأفراد المستخدم لنظام NGBSS في الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبول، والعنصر الأكثر قبول هو العنصر الأول والرابع والمتضمن أن الأفراد المستخدمين لنظام NGBSS يتناسب مع خبرتهم ومهارتهم وسرعة التكيف مع المتغيرات بمتوسط حسابي 2,87 وانحراف معياري على التوالي 0,40 و 0,33، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يقارب متوسطها الحسابي 2.7 وبانحراف معياري يقارب 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على قبول هذا البعد من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فالأفراد المستخدمين لنظام NGBSS يمتلكون المهارة والخبرة الكافية ولهم القدرة على التكيف مع التغيرات.

رابعاً - نتائج فقرات بعد قاعدة البيانات لنظام NGBSS

يتم دراسة بعد قاعدة البيانات من خلال أربعة عناصر وهي خاصية التنسيق بين العمليات ومنع التكرار في المعلومات المخزنة، والقدرة على إيجاد الحلول المناسبة، وعنصر تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر، وفيما يلي نتائج البعد:

الجدول رقم (2-15) : نتائج دراسة فقرات بعد قاعدة البيانات لنظام NGBSS

الرقم	الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه العام
1	تعمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS	2.8250	0.44650	موافق
2	تعمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS	2.6250	0.66747	موافق
3	تساعد قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS	2.7000	0.60764	موافق
4	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS	2.6750	0.65584	موافق
	قاعدة البيانات لنظام NGBSS	2.7063	0.45251	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-15) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد قاعدة البيانات المستخدمة في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي تدل على أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.7 وانحراف معياري قدره 0.45، وعليه يمكن الحكم أن بعد قاعدة البيانات في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبولة من وجهة نظر المستخدمين (موظفي الوكالات التجارية بشركة)، والعنصر الأكثر قبول هو العنصر الأول والمتضمن عمل قاعدة البيانات لنظام NGBSS على التنسيق وسرعة أداء العمليات بمتوسط حسابي 2,82 وانحراف معياري 0,44، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يقارب متوسطها الحسابي 2.7 وانحراف معياري يقارب 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على قبول هذا البعد من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فقاعدة البيانات في نظام NGBSS تسمح بسرعة الأداء وإيجاد الحلول وتتم عملية التحديث بها باستمرار.

خامسا - نتائج فقرات بعد دعم الإدارة لنظام NGBSS

يعتمد بعد دعم الإدارة لنظام NGBSS على ثلاثة عناصر وهي الدعم المالي اللازم من أجل التطور والتجديد، وتسهيل عملية الاتصال بمختلف المستويات الإدارية، والاستجابة لأراء ومقترحات المستخدمين، وكانت نتائج البعد كما يلي :

الجدول رقم (2-16) : نتائج دراسة فقرات بعد دعم الإدارة لنظام NGBSS

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد	2.7750	0.47972	موافق
2	يسهل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة	2.7750	0.47972	موافق
3	يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام NGBSS	2.7750	0.47972	موافق
	دعم الإدارة لنظام NGBSS			
		2.7750	0.44904	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-16) نتائج الدراسة المتعلقة بعدد دعم الإدارة لنظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي يدل على أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.77 وانحراف معياري قدره 0.44، وعليه يمكن الحكم أن بعد دعم الإدارة لنظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبول من وجهة نظر المستخدمين (موظفي الوكالات التجارية بشركة)، والعنصر كلها لها نفس دراسة القبول في العينة من وجهة نظر موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

سادسا - نتائج فقرات محور نظام المعلومات NGBSS

في هذا العنصر يتم التطرق إلى النتائج الخاصة بمتغير نظام المعلومات NGBSS من خلال نتائج الأبعاد المدروسة سابقا، والتي تعكس الأبعاد التالية (المستلزمات المادية، البرمجيات، الأفراد، قاعدة البيانات، دعم الإدارة)، وكانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (2-17) : نتائج دراسة أبعاد المحور الأول نظام المعلومات NGBSS بشركة اتصالات الجزائر

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	المستلزمات المادية لنظام NGBSS	2.8500	0.24108	موافق
2	البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS	2.8625	0.19931	موافق
3	الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)	2.7450	0.34785	موافق
4	قاعدة البيانات لنظام NGBSS	2.7063	0.45251	موافق
5	دعم الإدارة لنظام NGBSS	2.7750	0.44904	موافق
	نظام المعلومات NGBSS بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة			
		2.7878	0.26056	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-17) نتائج الدراسة المتعلقة بأبعاد نظام المعلومات المستخدم في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي تدل على أن أبعاد المتغير وقعت في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.78 وانحراف معياري 2,26، وعليه يمكن الحكم على أن الأبعاد المستخدمة في نظام NGBSS بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبولة من وجهة نظر مستخدميه، والبعد الثاني هو الأكثر قبول والمتضمن بعد البرمجيات في نظام NGBSS بمتوسط حسابي 2,86 وانحراف معياري 0,19، كما أن جميع الأبعاد المشكلة لهذا المتغير المدروس يقارب متوسطها الحسابي 2.7 وانحراف معياري اقل من 0.5، وهذا ما يدل على القبول المطلق لنظام المعلومات NGBSS من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

الفرع الثاني : اختبار الفروق بين المتوسطات في درجة اختلاف نظام المعلومات الالكتروني NGBSS

يتم في هذا الفرع اختبار الفرق في درجة قبول نظام المعلومات الالكتروني NGBSS حسب مختلف مواقع موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مكاتب الاستقبال (Front office) والمكاتب الخلفية (Back office) من جهة، واختبار الفروق أيضا حسب مختلف الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

أولاً- اختبار الفروق في درجة اختلاف نظام NGBSS حسب موقع موظفين الوكالات :

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى تحليل الفروق في اختلاف درجة جودة نظام المعلومات الالكتروني NGBSS حسب موقع الموظفين في مختلف الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، ونتائج الدراسة في هذه الفروق تظهر وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (2-18): اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة نظام NGBSS حسب موقع الموظفين

العناصر	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
المستلزمات المادية لنظام NGBSS	0.5920	38	0.5570
البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS	-0.5370	38	0.5950
الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)	-0.3040	38	0.7620
قاعدة البيانات لنظام NGBSS	-2.014	38	0.0510
دعم الإدارة لنظام NGBSS	-1.312	38	0.1970
المحور الأول	-1.182	38	0.2440

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الفرع السابق يتبين أن نظام NGBSS يتميز بالجودة من وجهة نظر مستخدميه، وللإجابة أكثر على فرضية الدراسة نسعى إلى اختبار الفروق من خلال اختبار T عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ على النحو التالي :

- ✓ H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة نظام NGBSS ترجع لموقع موظفي الوكالات.
 ✓ H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة نظام NGBSS ترجع لموقع موظفي الوكالات.

يبين الجدول رقم (2-18) أثر متغير موقع موظفي الوكالات التجارية عبر المكاتب الخلفية ومكاتب الاستقبال في درجة اختلاف جودة نظام المعلومات NGBSS في الشركة محل الدراسة، من خلال نتائج اختبار T لدلالة الفروق بين العينتين المستقلتين عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، التي تبين بأن الفروق في درجة اختلاف جودة نظام NGBSS غير دالة على جميع الأبعاد التي يتضمنها هذا نظام NGBSS، أي لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة اختلاف جودة نظام NGBSS ترجع للمتغير المدروس وعليه نقبل الفرضية H_0 .

ثانيا - اختبار الفروق في اختلاف نظام NGBSS حسب الوكالات التجارية باتصالات الجزائر ورقلة:

يتم التطرق في هذا العنصر إلى تحليل الفروق في درجة اختلاف نظام NGBSS حسب مختلف الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، ونتائج الدراسة في هذه الفروق تظهر وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (2-19): اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة نظام NGBSS حسب الوكالات التجارية

العناصر	قيمة f	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
المسئوليات المادية لنظام NGBSS	1.852	39	0.1710
البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS	.3640	39	0.6980
الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)	1.898	39	0.1640
قاعدة البيانات لنظام NGBSS	.4990	39	0.6110
دعم الإدارة لنظام NGBSS	1.101	39	0.3430
المحور الأول	1.475	39	0.2420

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-19) أثر متغير الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة في درجة اختلاف أبعاد نظام NGBSS المدروسة، من خلال النتائج الخاصة بتحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA لدلالة الفروق بين العينات عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ كالتالي :

- ✓ H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف نظام NGBSS ترجع لوكالات الشركة.
 ✓ H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف نظام NGBSS ترجع لوكالات الشركة.

يبين الجدول رقم (2-19) أن قيم F غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) على مستوى جميع أبعاد نظام NGBSS وعليه نقبل فرضية العدم H_0 ، مما يعني بأنه لا توجد فروق بين الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة في درجة قبولهم لجودة نظام NGBSS.

المطلب الرابع : دراسة وتحليل جودة الخدمات في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر ورقلة

تنطبق في هذا المطلب إلى دراسة وتحليل المتغير التابع جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر ورقلة، ثم التطرق إلى اختبار الفروقات للنتائج المحصل عليها.

الفرع الأول: دراسة جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر ورقلة

يتم التطرق إلى دراسة اتجاهات عينة الدراسة نحو قبول جودة الخدمة من خلال دراسة خمسة الأبعاد تم الإشارة إليها في الجانب النظري.

أولاً - نتائج فقرات بعد الاعتمادية

يتم دراسة بعد الاعتمادية باعتبار خمس عناصر وهي دقة الخدمة المقدمة ومدتها ومدى تلبيتها لحاجات زبائنها ومهنية واحترافية تقديمها ومدى حل الأعطاب التقنية في حالة حدوثها، ونتائج البعد كالاتي:

جدول رقم (2-20): نتائج دراسة فقرات بعد الاعتمادية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تلتزم مؤسستكم بتقديم الخدمات في وقت قصير	2.6750	0.57233	موافق
2	تقدم مؤسستكم الخدمة بشكل دقيق	2.6750	0.61550	موافق
3	تمتلك مؤسستكم القدرة على أداء حاجات جميع زبائنها	2.8000	0.51640	موافق
4	يمتاز عمال مؤسستكم بالمهنية والحرفية في تقديم الخدمة	2.6750	0.57233	موافق
5	تسعى مؤسستكم لحل الأعطاب التقنية المتعلقة بزبائنها	2.8750	0.33493	موافق
	بعد الاعتمادية	2.7400	0.38217	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-20) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد الاعتمادية لقياس جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، وتدل نتائج الدراسة أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.74 وانحراف معياري قدره 0.38، وعليه فإن موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة يرون أن جودة الخدمة تتوفر على جميع متطلبات بعد الاعتمادية، والعنصر الأكثر قبول هو العنصر الثالث والمتضمن أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تحل الأعطاب التقنية لزبائنها بمتوسط حسابي 2.87 وانحراف معياري 0.33، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يبلغ متوسطها الحسابي 2.67 أو يفوق، وانحراف معياري في حدود 0.5 في

كل الفقرات، وهذا ما يدل على القبول الجيد لجودة الخدمة من حيث الاعتمادية من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فالخدمة من وجهة نظرهم تمتاز كونها تقدم في وقت قصير وبشكل دقيق وللمؤسسة القدرة على تلبية حاجات زبائنها ويمتاز موظفي شركة بالحرفية في تقديم هذه الخدمة وتسهر المؤسسة على حل الأعطاب التقنية التي يتعرض لها زبائنها.

ثانيا - نتائج فقرات بعد الملموسية

ارتكز بعد الملموسية على خمس عناصر وهي حداثة الأجهزة التكنولوجية وحداثة وسائل الاتصال، والتصميم اللائق ومدى اهتمام الشركة بالنظافة والإضاءة والتكيف وتوفير قاعات انتظار مناسبة، ومدى تميز العمال بالأناقة وحسن المظهر، ونتائج هذا البعد كما يلي:

الجدول رقم (2-21) : نتائج دراسة فقرات بعد الملموسية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تستخدم مؤسستكم معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة	2.8000	0.40510	موافق
2	توفر مؤسستكم وسائل اتصال حديثة وفعالة	2.7500	0.43853	موافق
3	تمتيز مؤسستكم بتصميم داخلي وخارجي لائق	2.8250	0.44650	موافق
4	تهتم مؤسستكم بالنظافة والإضاءة والتكيف وقاعات انتظار مناسبة	2.9000	0.30382	موافق
5	يتميز العمال في مؤسستكم بالأناقة وحسن المظهر	2.8500	0.36162	موافق
	بعد الملموسية	2.8250	0.29764	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-21) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد الملموسية لقياس جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، وتدل نتائج الدراسة أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري قدره 0.29، وعليه فإن موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة يرون أن جودة الخدمة تتوفر على جميع متطلبات بعد الملموسية، و العنصر الأكثر قبول هو العنصر الرابع والمتضمن أن شركة اتصالات الجزائر بورقلة تهتم بالنظافة والإضاءة والتكيف وقاعات انتظار مناسبة بمتوسط حسابي 2.90 وانحراف معياري 0.30، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يبلغ متوسطها الحسابي 2.85 أو يفوق، وبانحراف معياري اقل من 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على القبول الجيد لجودة الخدمة من حيث الملموسية من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة فيرون أن الشركة توفر معدات وأجهزة حديثة ووسائل اتصال متطورة وتهتم بالجانب البيئي والعمراني ووسائل الراحة للزبائن، وهي عوامل تضمن جودة الخدمة المقدمة.

ثالثا - نتائج فقرات بعد الاستجابة

يتم دراسة بعد الاستجابة وفق سبعة عناصر تتمثل في تسهيل وتبسيط المعاملات والإجراءات ومدى تكفل الشركة على توفير العدد الكافي من العمال الذين يقدمون الخدمة ومدى تقديم معلومات واضحة ومفهومة، ومدى الاستجابة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن والرد على استفسارات والشكاوي، ومدى تطبيق مبدأ الأولوية وتوفير لوحات إرشادية، وتتلخص نتائج البعد في ما يلي:

الجدول رقم (2-22) : نتائج دراسة فقرات بعد الاستجابة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	المعاملات والإجراءات في مؤسستكم سهلة وبسيطة	2.7750	0.53048	موافق
2	يتوفر عدد كاف ومؤهل من العمال الذين يقدمون الخدمة للزبائن	2.6250	0.66747	موافق
3	تقدم مؤسستكم معلومات واضحة ومفهومة للزبائن	2.9250	0.26675	موافق
4	تقدم مؤسستكم خدمات جديدة استجابة لحاجات ورغبات زبائنكم	2.8750	0.40430	موافق
5	يتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن	2.7250	0.59861	موافق
6	تقدم الخدمة للزبائن حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوز	2.9500	0.22072	موافق
7	يتوفر في مؤسستكم لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة	2.9500	0.22072	موافق
	بعد الاستجابة	2.8321	0.24614	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-22) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد الاستجابة لقياس جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، وتدل نتائج الدراسة أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.83 وانحراف معياري قدره 0.24، وعليه فإن موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة يرون أن جودة الخدمة تتوفر على جميع متطلبات بعد الاستجابة، و العنصر الأكثر قبول هما العنصرين السادس والسابع والمتضمنين الرد الفوري واحترام مبدأ الأولوية بمتوسط حسابي 2.95 وانحراف معياري 0.22، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يبلغ متوسطها الحسابي 2.80 أو يفوق، وبانحراف معياري يقارب 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على القبول جودة الخدمة من حيث بعد الاستجابة من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة. فيرون أن الشركة تسهل الإجراءات وتوفر عدد كافي من العمال المؤهلين من اجل تقديم معلومات واضحة وإجابة على الاستفسارات الزبائن وبنم احترام مبدأ الأولوية من اجل ضمان رضا الزبون وتوفير خدمة ذات نوعية.

رابعاً - نتائج فقرات بعد الأمان

يعتمد بعد الأمان على أربعة عناصر وهي وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماتها وتعامل مع المعلومات الخاصة بالسرية التامة لتشعر الزبون بارتياح وتعزز سلوك الثقة لديه، ومدى امتلاك عمال المؤسسة المعرفة الكافية للرد على أسئلة الزبون، ونتائج البعد كما يلي :

الجدول رقم (2-23) : نتائج دراسة فقرات بعد الأمان

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تضع مؤسستكم مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماتها	2.9000	0.30382	موافق
2	تتعامل مؤسستكم مع المعلومات الخاصة بزبائنها بسرية تامة	2.8500	0.42667	موافق
3	يعزز سلوك العمال الثقة لدى الزبون	2.8500	0.36162	موافق
4	تهتم مؤسستكم بسلوك عمالها لتشعر الزبون بالارتياح	2.8000	0.51640	موافق
	يتملك العمال المعرفة الكافية للرد على أسئلة الزبون	2.7500	0.54302	موافق
	بعد الأمان	2.8300	0.29889	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-23) نتائج الدراسة المتعلقة ببعد الأمان لقياس جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، وتدل نتائج الدراسة أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.83 وانحراف معياري قدره 0.29، وعليه فإن موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة يرون أن جودة الخدمة تتوفر على جميع متطلبات بعد الأمان، و العنصر الأكثر قبول هو العنصر الأول بمتوسط حسابي 2.90 وانحراف معياري 0.30، والمتضمن اهتمام الشركة بمصلحة الزبون، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يبلغ متوسطها الحسابي 2.85 أو يفوق، وبانحراف معياري يقارب 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على قبول جودة الخدمة من حيث بعد الأمان من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فمن وجهة نظر الموظفين يرون أن الشركة تطبيق مبدأ السرية وتعزيز الثقة لدى الزبون وتوفير معاملة خاصة به.

خامساً - نتائج فقرات بعد التعاطف

تتم دراسة بعد التعاطف من خلال أربعة عناصر وهي مدى توفير ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن ومدى تقديم خدماتها في أوقات طارئة، ومدى تفهم الشركة للاحتياجات الخاصة والسعي لحل مشاكلهم بشكل فردي ومدى التعامل على أساس مبدأ الاحترام والتقدير، ونتائج بعد التعاطف كما يلي :

الجدول رقم (2-24) : نتائج دراسة فقرات بعد التعاطف

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن	3.0000	0.00000	موافق
2	تحرص المؤسسة على تقديم خدمات إلى زبائنها في أوقات طارئة	2.9500	0.22072	موافق
3	تتفهم مؤسستكم الاحتياجات الخاصة بزبائنها وتسعى لحل مشاكلهم بشكل فردي	2.8500	0.48305	موافق
	يتعامل عمال مؤسستكم بعناية واحترام وتقدير مع زبائنهم	2.8750	0.46340	موافق
	بعد التعاطف	2.9188	0.21474	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-24) نتائج الدراسة المتعلقة ببعده التعاطف لقياس جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، وتدل نتائج الدراسة أن هذا البعد وقع في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.91 وانحراف معياري قدره 0.21، وعليه فإن موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة يرون أن جودة الخدمة تتوفر على جميع متطلبات بعد التعاطف، والعنصر الأكثر قبول هو العنصر الأول بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 0.00، والمتضمن توفر الشركة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن، كما أن جميع العناصر المشكلة لهذا البعد يبلغ متوسطها الحسابي 2.85 أو يفوق، وانحراف معياري اقل من 0.5 في كل الفقرات، وهذا ما يدل على القبول جودة الخدمة من حيث بعد التعاطف من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، فيرى الموظفون أن جودة الخدمة تتميز بكون الشركة توفر ساعات عمل إضافية وفي أوقات طارئة وتسعي لحل جميع الإشكالات التي تخص الزبون .

سادسا - نتائج فقرات محور جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة

في هذا العنصر يتم التطرق إلى النتائج الخاصة بالمتغير التابع والممثل في جودة الخدمة المقدمة في شركة اتصالات الجزائر بورقلة من خلال نتائج الأبعاد المشكلة لمتغير جودة الخدمة (الاعتمادية، الموسمية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وكانت نتائج المتغير كالتالي :

الجدول رقم (2-25) : نتائج دراسة أبعاد المحور الثاني جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	الاعتمادية	2.7400	0.38217	موافق
2	الملموسية	2.8250	0.29764	موافق
3	الاستجابة	2.8321	0.24614	موافق
4	الأمان	2.8300	0.29889	موافق
5	التعاطف	2.9188	0.21474	موافق
	جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	2.8292	0.23940	موافق

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

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

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-25) نتائج الدراسة المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة المقدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، والتي تدل على أن أبعاد المتغير التابع جودة الخدمة وقعت في درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.91 وانحراف معياري 0.23، وعليه يمكن الحكم على أن جودة الخدمة المقدمة من طرف الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة بمستوى عالي، والبعد الثالث هو الأكثر قبول والمتضمن بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 2,83 وانحراف معياري 0,24، كما أن جميع الأبعاد المشكلة لهذا المحور يقارب متوسطها الحسابي 2.8 وانحراف معياري اقل من 0.5، وهذا ما يدل على القبول المطلق لهذا المتغير من قبل موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

الفرع الثاني : اختبار الفروق بين المتوسطات في درجة اختلاف جودة الخدمة.

يتم في هذا الفرع اختبار الفرق في درجة قبول نظام المعلومات الالكتروني NGBSS حسب مختلف مواقع موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة مكاتب الاستقبال (Front office) والمكاتب الخلفية (Back office) من جهة، واختبار الفروق أيضا حسب مختلف الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

أولا- اختبار الفروق في درجة اختلاف جودة الخدمة حسب موقع موظفي الوكالات التجارية:

يتم التطرق في هذا العنصر إلى تحليل الفروق في درجة اختلاف جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة حسب مختلف موقع موظفي وكالاتها التجارية (مكاتب الاستقبال، المكاتب الخلفية)، والنتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-26): اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة الخدمة حسب موقع الموظفين

العناصر	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الاعتمادية	-1.550	38	0.1290
الملموسية	-1.501	38	0.1420
الاستجابة	0.7340-	38	0.4680
الأمان	0.9510-	38	0.3470
التعاطف	0.9390-	38	0.3540
المحور الأول	-1.431	38	0.1610

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

بينت الدراسة في الفرع السابق أن جميع موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر يرون أن جودة الخدمة المقدمة للزبائن تتضمن جميع أبعاد الجودة من اعتمادية وملموسية واستجابة وامان وتعاطف، وللإجابة أكثر على الفرضية المتعلقة بهذا المتغير نسعى إلى اختبار الفروق من خلال اختبار T عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ على النحو التالي :

✓ H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف جودة الخدمة ترجع لموقع موظفي الوكالات.

✓ H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف جودة الخدمة ترجع لموقع موظفي الوكالات.

يبين الجدول رقم (2-26) أثر متغير موقع موظفي الوكالات التجارية عبر المكاتب الخلفية ومكاتب الاستقبال في درجة اختلاف جودة الخدمة المقدمة في شركة اتصالات الجزائر بورقلة، من خلال نتائج اختبار T لدلالة الفروق بين العينتين المستقلتين عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تبين بأن الفروق في درجة اختلاف جودة الخدمة غير دالة على جميع الأبعاد التي تضمنها هذا محور جودة الخدمة، أي لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة اختلاف جودة الخدمة ترجع لمتغير موقع موظفي الوكالات التجارية بشركة محل الدراسة، وعليه نقبل الفرضية H_0 .

ثانيا - اختبار الفروق في اختلاف جودة الخدمة حسب الوكالات التجارية باتصالات الجزائر ورقلة:

يتم التطرق في هذا العنصر إلى تحليل الفروق في درجة اختلاف جودة الخدمة حسب مختلف الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، ونتائج الدراسة في هذه الفروق تظهر وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (2-27): اختبار الفروق بين المتوسطات لاختلاف درجة جودة الخدمة حسب الوكالات التجارية

العناصر	قيمة f	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الاعتمادية	.0520	39	0.9490
الملموسية	.6620	39	0.5220
الاستجابة	.2790	39	0.7580
الأمان	.2720	39	0.7630
التعاطف	1.618	39	0.2120
المحور الثاني	.167	39	0.8470

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-27) أثر متغير الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة في درجة اختلاف أبعاد المدروسة لجودة الخدمة، من خلال النتائج الخاصة بتحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA لدلالة الفروق بين العينات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) كالتالي :

✓ H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف جودة الخدمة ترجع لوكالات اتصالات الجزائر.

✓ H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اختلاف جودة الخدمة ترجع لوكالات اتصالات الجزائر.

يبين الجدول رقم (2-27) أن قيم F غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) على مستوى جميع أبعاد جودة الخدمة وعليه نقبل فرضية العدم H_0 ، مما يعني بأنه لا توجد فروق بين الوكالات التجارية التابعة بشركة اتصالات الجزائر بورقلة في درجة جودة الخدمة المقدمة.

المطلب الخامس : قياس تأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر -ورقلة

يتم في هذا المطلب دراسة تأثير نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة بالوكالات التجارية التابعة بشركة اتصالات الجزائر بورقلة، بالاعتماد على نموذج قياسي (نموذج الانحدار البسيط) لتحليل طبيعة العلاقة بين هاذين المتغيرين.

الفرع الأول : صلاحية نموذج الانحدار

قبل التطرق لنموذج القياس لا بد من التأكد من الاختبارات المتعلقة بالمشاكل القياسية التي تعترض نماذج القياس الاقتصادي، ويمكن تلخص ذلك من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (2-28) نتائج ملخص النموذج

ديريين ولتسون Durbin- watson	الإحصائيات المعدلة				خطأ التقدير	معامل التحديد المصحح R^2	معامل التحدد R^2	معامل الإرتباط R	المصدر
	دلالة F المعدلة	درجة الحرية	F المعدلة	معامل التحديد المعدل R^2					
1.808	.000	38	28.78	0.43	0.182	0.416	0.431	657 ^a	النموذج

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يتبين من خلال الجدول رقم (2-28) خلو النموذج المقدر من مشاكل القياس، حيث تظهر قيمة دوربين واتسون (1.808) وهي قريبة من 2، ويشير معامل التحديد المصحح إلى أن النموذج المقدر يفسر ما نسبته 41.6 بالمائة، كما يبين الجدول أيضا الإحصائيات المعدلة حيث بلغت قيمة 28.78 بمستوى دلالة 0.000، ما يعني وجود قدرة تفسيرية معتبرة للنموذج. وتجدر الإشارة إلى أن النموذج يتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما تمت الإشارة إليه سابقا في المبحث الأول من هذا الفصل، وللتوضيح أكثر من صلاحية النموذج يبين الجدول التالي تحليل تباين خط الانحدار.

جدول رقم (2-29) نتائج تحليل تباين خط الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.000 ^b	28.787	0.963	1	0.963	الإنحدار
		0.033	38	1.272	الخطأ
			39	2.235	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول (2-29) ثبات صلاحية النموذج لقياس أثر نظام المعلومات الالكتروني NGBSS على جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 28.787 بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي اقل من (0.05).

الفرع الثاني: النموذج القياسي لتأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة

نحاول في هذا الفرع قياس تأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر من خلال النموذج القياسي المطبق على العينة المدروسة كالتالي:

جدول رقم (2-30) تقدير معالم نموذج الانحدار لتأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة بشركة اتصالات الجزائر ورقلة

المتغير X_1	B	الخطأ المعياري	قيم Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالية Sig
الثابت	1.148	0.315		3.646	0.001
نظام NGBSS	0.603	0.112	0.657	5.365	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

لتحليل تأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة بشركة محل الدراسة يتم الاعتماد على نموذج انحدار البسيط وفقاً لطريقة المربعات الصغرى على الشكل التالي :

$$Y = a + b X + E \dots (1)$$

حيث :

Y : المتغير التابع والممثل في جودة الخدمة؛

X : المتغير المفسر والذي يمثل نظام NGBSS.

وتمثل كل من a و b و E المقدرات، وهي الحد الثابت، معامل المتغير المفسر، وحد الخطأ على التوالي.

ويادخال المتغيرات المستخدمة في الدراسة يكون تقدير معالم معادلة الانحدار كما هو موضح في الجدول

رقم (2-35) كالتالي :

$$y = 1.264 + 0.657X$$

جود الخدمة = $0.657 + 1.246$ نظام المعلومات NGBSS

يتبين لنا من الجدول رقم (2-30) قيم اختبار (t) أن المتغير نظام NGBSS له تأثير على جودة الخدمة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (5.365)، وهي قيم معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ويتبين من خلال التقدير أن المعلمات b موجبة ذات دلالة إحصائية 0.000 وبذلك هي دالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه العلاقة بين نظام NGBSS و جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة هي علاقة طردية وقوية. وبذلك يمكن الاستدلال على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات NGBSS

على جودة الخدمة في الوكالات التجارية التابعة بشركة اتصالات الجزائر بورقلة، ولتعزيز نتائج الدراسة أكثر يمكن الاستعانة بنتائج مصفوفة الارتباط بين المتغيرين باستعمال معامل الارتباط بيرسون (R) وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (2-31) يوضح معامل ارتباط بين الاداء نظام NGBSS وجودة الخدمة

جودة الخدمة	نظام NGBSS	
0.657**	1	معامل بيرسون
0.000		مستوى الدلالة
40	40	المجموع الكلي
1	0.657**	معامل بيرسون
	0.000	مستوى الدلالة
40	40	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (2-31) أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0.627 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) وهو موجب بمعنى طردي وقوي وهو ما يعزز نتائج النموذج القياسي للدراسة، أي أن كل زيادة في متغير نظام المعلومات NGBSS يؤدي إلى جودة الخدمة في الوكالات التجارية التابعة بشركة اتصالات الجزائر بورقلة من وجهة نظر الموظفين باعتبارهم مستخدمي هذا النظام.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الدراسة الميدانية على شركة اتصالات الجزائر، من خلال معرفة واقع نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني، وتحديد أثره على جودة الخدمة، بدءا باستعمال أداة المقابلة في تشخيص نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني لشركة اتصالات الجزائر، وركزنا في ذلك على مكوناته و عناصره بالتفصيل، بالإضافة إلى الوقوف على الإجراءات المعتمدة في الحفاظ على أمن النظام وسلامته، وبالمقابل استعملنا أداة الاستبيان لمعرفة مدى تأثير نظام المعلومات NGBSS على تحسين جودة الخدمة ، ومعرفة درجة هذا التأثير .

ودلت نتائج هذه الدراسة على أن نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS ، يستند إلى مجموعة مكونات تتألف من أفراد مؤهلين وبنية تحتية للأجهزة الإلكترونية والمعلوماتية، ساهمت في جعل النظام يرصد كل العمليات التجارية للشركة . أما في ما يتعلق بنتائج أداة الاستبيان فقد دلت على وجود تأثير لنظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على جودة الخدمة ، كما أظهرت الدراسة بأن نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS يؤثر في تحسين جودة الخدمة ، بنفس درجة التأثير في جميع الوكالات الثلاثة. كذلك دلت النتائج على عدم وجود اختلاف في تأثير نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في التعزيز من خاصيتي الملاءمة والموثوقية.

الخاتمة

في نهاية الدراسة سنعمل للإجابة على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في ما مدى تأثير نظام المعلومات الإلكتروني " NGBSS على جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة من وجهة نظر مستخدمي هذا النظام؟

وذلك من خلال الإجابة على فرضيات الدراسة، وعموما للإحاطة بكل جوانب الموضوع نقوم ببعض التقسيمات التي من شأنها أن تسهل المتابعة والتأكد من صحة النتائج على النحو التالي :

➤ أولا- نتائج اختبار الفرضيات : تم اختبار الفرضيات في الدراسة الميدانية المتعلقة بإشكالية الدراسة، وكانت النتائج كما يلي :

الفرضية الأولى :

يرتكز نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على مجموعة من المكونات، جعلته يعكس جميع الأحداث الاقتصادية لشركة اتصالات الجزائر وبذلك يعتبر حل لدمج جميع أنظمة المعلومات الفرعية التي كانت سائدة، إلا أن هناك بعض العقبات تحول دون تحقيق كامل تطلعات مستخدميه.

يتبين من خلال التحليل المتعلق بالفرضية الأولى بناء على نتائج المقابلة، أن نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر ورقلة، يتميز ببنية تحتية للأجهزة وتقنيات وبرمجيات إلكترونية، كما أظهرت نتائج المقابلة أيضا نقاط القوة لنظام NGBSS كونه نظام ديناميكي يمنح المستخدم إمكانية الوصول للمعلومات حسب مسؤوليته ووظيفته، كما يعتبر نظام مؤمن حيث يمكن تتبع اثر كل مستخدم وذلك عبر جريدة العمليات التي تسجل على كل العمليات، كما يمكن المستخدم من التحكم عن بعد في توقيف وتشغيل وتغيير سرعة التدفق، ويمكن للمسؤولين من متابعة والتكفل بالشكاوي والتعطلات، فضلا عن تدعيمه لشبكة الالياف البصرية (FTTH)، ويعمل على نظام تخزين ديناميكي (حسب الطلب)، كل هذه المواصفات جعلته بديلا وحلا لأنظمة المعلومات الفرعية التي كانت سائدة في الوكالات التجارية المدروسة قبل سنة 2018، كما يعتبر أيضا مناسباً لعمل الوكالات التجارية ويواكب للأحداث الاقتصادية للشركة، لكن بالمقابل وبناء على نتائج المقابلة، يواجه نظام المعلومات بعض العقبات والتي يمكن تداركها بدمج نظام آخر OSS Solution وتم تسجيلها كعقبات تحد من تحقيق كامل تطلعات مستخدميه، وعليه نقبل الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية:

يتوفر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على جميع أبعاد أنظمة المعلومات من وجهة نظر مستخدميه، ولا يختلف هذا باختلاف الوكالات التجارية للشركة وموقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية.

تدل نتائج الدراسة المتعلقة بمتغير نظام NGBSS على أن أبعاد هذا المتغير وقعت في درجة الموافقة، وهو ما يسمح بالحكم على أبعاد نظام NGBSS شركة اتصالات الجزائر ورقلة مقبولة من وجهة نظر مستخدميه، كما بينت دراسة الفروق لهذا المتغير أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة اختلاف جودة نظام NGBSS سواء تعزى للوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة أو موقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية، وعليه نقبل الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة:

تتميز الخدمة التي تقدمها الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة بالجودة العالية، من وجهة نظر جميع الوكالات التجارية التابعة لشركة الجزائر على حد سواء، وموقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية.

تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بمتغير جودة الخدمة المقدمة بالوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر ورقلة، أن أبعاد المتغير وقعت في درجة الموافقة، وعليه فإن جودة الخدمة التي تقدمها شركة اتصالات الجزائر ورقلة تعتبر ذات جودة كونها تعكس جميع الأبعاد المدروسة (الاعتمادية والملموسية والاستجابة والأمان والتعاطف)، وهذا من وجهة نظر المستخدمين (موظفي الوكالات التجارية بالشركة)، هذا ويؤكد تحليل الفروق على أساس مختلف الوكالات التجارية للشركة ومواقع الموظفين في مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية ان نتيجة هذا المتغير لا تتأثر بهذين المتغيرين المذكورين، وعليه نقبل الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS وجودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر بورقلة.

يبين نموذج الانحدار البسيط المستخدم في الدراسة أن تأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة دال إحصائيا عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويتبين من خلال التقدير أن المعلمات b موجبة ذات دلالة إحصائية 0.0001 ، وعليه العلاقة بين نظام NGBSS وجودة الخدمة المقدمة بالشركة محل الدراسة هي علاقة طردية وقوية، وعليه نقبل الفرضية الرابعة.

ثانيا- نتائج الدراسة : بهدف تسهيل متابعة نتائج الدراسة يتم تقسيمها على النحو التالي مع العلم أن جميع النتائج المتوصل إليها من وجهة نظر موظفي الوكالات التجارية بشركة اتصالات الجزائر ورقلة.

1- بخصوص نظام المعلومات الإلكتروني "NGBSS".

- ✓ تمتاز المستلزمات المعتمدة في نظام NGBSS بالحدثة ولها القدرة على تسهيل أداء المهام وتفي بكل احتياجات مستخدميها وتواكب التطور والتغيير في أعمال الشركة كما يتميز نظام NGBSS بسرعة المعالجة وإظهار النتائج؛
- ✓ تتميز البرمجيات المعتمدة في نظام NGBSS بالدقة ولها القدرة على تبادل المعلومات، كما وتفي بكل احتياجات مستخدميها، وتواكب التطور والتغيير في أعمال الشركة كما يتميز نظام NGBSS بأمن وسلامة المعلومات المستخدمة؛
- ✓ تمتلك الأفراد المعتمد في نظام NGBSS المهارة والخبرة الكافية ولهم القدرة على التكيف مع التغييرات؛
- ✓ قاعدة المعلومات المعتمدة في نظام NGBSS لها دور أساسي بالنسبة لهذا النظام من ناحية سرعة الأداء وإيجاد الحلول، وكذلك عملية التحديث المستمرة؛
- ✓ تدعم إدارة شركة اتصالات الجزائر نظام NGBSS لما له من أهمية بالغة في عملية التحديث والتطوير، وذلك من خلال توفير الدعم المالي والمعلوماتي وتسهيل عملية الاتصال للمستخدمين.

2- بخصوص جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر

- ✓ تمتاز الخدمة بالاعتمادية في الشركة محل الدراسة كونها تقدم في وقت قصير وبشكل دقيق وللشركة القدرة على تلبية حاجات زبائنها، كما يمتاز موظفي الشركة بالحرفية في تقديم هذه الخدمة، وتسهر الشركة على حل الأعطاب التقنية التي يتعرض لها زبائنها في وقت قصير؛
- ✓ تمتاز الخدمة الملموسية أيضا حيث توفر الشركة معدات وأجهزة حديثة ووسائل اتصال متطورة، كما تهتم بالجانب البيئي والعمري ووسائل الراحة للزبائن، فهذه العوامل تضمن جودة خدمة جيدة؛
- ✓ تتوفر الجودة في الشركة على بعد الاستجابة، حيث تسهل الإجراءات وتوفر العدد الكافي من العمال المؤهلين من اجل تقديم معلومات واضحة وإجابة على استفسارات الزبائن واحترام مبدأ الأولوية من اجل ضمان رضا الزبون وتوفير خدمة ذات نوعية؛
- ✓ تمتاز جودة الخدمة في الشركة بالأمان، حيث تطبق مبدأ السرية وتعزيز الثقة لدى الزبون وتوفير معاملة خاصة؛
- ✓ تتعامل الشركة في تقديم الخدمة بالتعاطف مع الزبون حيث توفر ساعات عمل إضافية وفي أوقات طارئة وتسعي لحل جميع الإشكالات التي تخصه.

3- بخصوص تأثير نظام المعلومات الإلكتروني "NGBSS" جودة الخدمة المقدمة.

- ✓ العلاقة بين نظام NGBSS وجودة الخدمة بالشركة محل الدراسة هي علاقة طردية وقوية، فيظهر النموذج قدرة تنبؤية معتبرة من جهة، وميل الدالة موجب ذات دلالة إحصائية من جهة أخرى؛
- ✓ يعتبر معامل الارتباط بيرسون معنوي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وهو ارتباط قوي وموجب أي أن كل زيادة في متغير نظام المعلومات NGBSS يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة؛
- ✓ يمكن الاستدلال على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة في كامل الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر مستخدمي هذا النظام دون استثناء.

➤ ثالثا- التوصيات : على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية والتي تعتبر تكميلا للنتائج المحققة :

- ✓ السعي لتعميم شبكة الهاتفية بالألياف الضوئية المملوكة للشركة، لتأمين نوعية الاتصال وتحسين قوة تدفق الانترنت مع ضمان جودة الخدمة؛
- ✓ التطوير المستمر لنظام NGBSS باستخدام أحدث الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات التطبيقية سعيا في مواكبة تكنولوجيا المعلومات الحديثة؛
- ✓ مراعاة متطلبات متخذي القرارات (المسؤولين) في شركة اتصالات الجزائر بإظهار التقارير بالتفصيل ضمن القائمة الرئيسية لنظام NGBSS؛
- ✓ تكتيف الدورات التدريبية لمستخدمي نظام NGBSS لما لها أهمية في تعزيز جودة الخدمة.

➤ رابعا- آفاق البحث: حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز أثر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على

جودة الخدمة بما يستجيب لمتطلبات مستخدمي النظام في الوكالات التجارية التابعة لشركة اتصالات الجزائر بورقلة، لكن هناك مجالات في الدراسة تحتاج إلى الاهتمام بهدف تغطية جوانب أخرى في الموضوع أهمها :

- دور نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في تفعيل إجراءات الرقابة الداخلية؛
- مساهمة نظام المعلومات الإلكتروني في تفعيل نظام مراقبة التسيير؛
- أثر نظام المعلومات الإلكتروني على الأداء المالي.

المراجع

أولا - المراجع باللغة العربية :

1. أحمد سالم سعد قديري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي - دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية يولاية الوادي، بن عمر الجيلاني، الملتقى الوطني الأول حول جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات-، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي الجزائر، يومي 4 و5 فيفري 2020.
2. راحيل يحي إبراهيم، مها عارف برسيم العزاوي، تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية بالعراق، العدد 124، حزيران 2020.
3. سعد مهدي سعيد الموسوي، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية - دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية - محافظة النجف الاشرف، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة القادسية ،العراق 2016.
4. شافية جاب الله، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3، المجلد 14 العدد 1، 2012.
5. شرف الدين زديرة، دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الاستشفائية- دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر 2014.
6. عمار محمد زوهير تناوي، دور استخدام التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال (MTN & Syriatel)، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2019.
7. محمد حسن بشير حسن، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع سكر الجنيد، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف الجزائر، المجلد 07 العدد 03، 2021/06/20.
8. نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء -دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية لسكيكدة-، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر 2007.

- 1- Asniati Bahari, Roslinah Mahmud, **Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance**, 14/05/2023,
<file:///C:/Users/CHIKH%20TAHAR/Downloads/16.pdf>
- 2- Guemmi najib, **La qualité du système d'information et sa contribution à la performance de l'organisation**, 09/06/2023,
<file:///C:/Users/CHIKH%20TAHAR/Downloads/21.pdf>
- 3- Jihad Boussay, Mohamed Talea, Chafik Okar, Razane Chroqu, Marieme Chouk, La gouvernance des systèmes d'information et son impact sur les organisations, 09/06/2023
<file:///C:/Users/CHIKH%20TAHAR/Downloads/20.pdf>

الملاحق

الملحق رقم (1) استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تحية طيبة وبعد

في إطار إعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال نضع بين أيديكم استمارة استبيان قصد إجراء دراسة معنونة بـ دور

تطبيق نظام المعلومات NGBSS في تحسين جودة الخدمات _ دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر _ ورقلة _

نشير إلى سيادتكم أن نجاح الدراسة يتوقف على تعاونكم في تعبئة الاستبيان بمصادقية، كما نشير أيضا أن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الختام أشكر لكم مسبقا كريم اهتمامكم في اقتطاع جزء من وقتكم الثمين للإجابة على هذه الإستبانة راجيا من العلي القدير أن يجعل ذلك في موازين أعمالكم وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الباحث : عبد اللطيف قزيز / البريد الالكتروني gueziz@at.dz

معلومات متعلقة بشخصكم

الجنس:

ذكر أنثى

العمر:

30 سنة فأقل من 31 إلى 40 من 41 إلى 50 أكثر من 50

المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل تقني/تقني سامي ليسانس / ماستر مهندس

الخبرة المهنية:

5 سنوات فأقل من 6 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الوكالة التي تنتمي إليها :

ورقلة 1 ورقلة 2 (حي النصر) حاسي مسعود

الأسئلة الخاصة بنظام المعلومات NGBSS في مؤسسة اتصالات الجزائر

الموافق	محايد	غير موافق	الفقرة	الرقم	المجال
			تمتلك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS	1	المستلزمات المادية لنظام NGBSS
			تتناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع أعمال مؤسستكم	2	
			تتميز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS	3	
			يتم الاعتماد على الشبكة الحاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS	4	
			وحدات التخزين لها القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS	5	
			تتميز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS	6	
			تتميز البرمجيات بالدقة في تحليل ومعالجة البيانات الخاصة بنظام NGBSS	7	البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS
			تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS	8	
			برمجيات نظام NGBSS لها القدرة على تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام	9	
			تفي البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام	10	
			تتميز البرمجيات بمواكبة التغيير والتطور في أعمال مؤسستكم	11	
			تتميز البرامج المستخدمة في نظام NGBSS بأمن وسلامة المعلومات	12	
			تتناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم	13	الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)
			يدرك مستخدمي نظام NGBSS مختلف احتياجات هذا النظام	14	
			يحصل مستخدمي نظام NGBSS على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام	15	
			يتميز مستخدمي نظام NGBSS بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل	16	
			يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS	17	
			تعمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS	18	قاعدة البيانات لنظام NGBSS
			تعمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS	19	
			تساعد قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS	20	
			يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS	21	
			تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد	22	دعم الإدارة لنظام NGBSS
			يسهل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة	23	
			يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وآراء مستخدمي نظام NGBSS	24	

الأسئلة الخاصة بجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر

الموافق	محايد	غير موافق	الفقرة	الرقم	المجال
			تلتزم مؤسستكم بتقديم الخدمات في وقت قصير	1	الإدارة
			تقدم مؤسستكم الخدمة بشكل دقيق	2	
			تمتلك مؤسستكم القدرة على أداء حاجات جميع زبائننا	3	
			يمتاز عمال مؤسستكم بالمهنية والحرفية في تقديم الخدمة	4	
			تسعى مؤسستكم لحل الأعطاب التقنية المتعلقة بزبائننا	5	
			تستخدم مؤسستكم معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة	6	المعلوماتية
			توفر مؤسستكم وسائل اتصال حديثة وفعالة	7	
			تتميز مؤسستكم بتصميم داخلي وخارجي لائق	8	
			تهتم مؤسستكم بالنظافة والإضاءة والتكييف وقاعات انتظار مناسبة	9	
			يتميز العمال في مؤسستكم بالأناقة وحسن المظهر	10	
			المعاملات والإجراءات في مؤسستكم سهلة وبسيطة	11	الاستجابة
			يتوفر عدد كاف ومؤهل من العمال الذين يقدمون الخدمة للزبائن	12	
			تقدم مؤسستكم معلومات واضحة ومفهومة للزبائن	13	
			تقدم مؤسستكم خدمات جديدة استجابة لحاجات ورغبات زبائننا	14	
			يتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن	15	
			تقدم الخدمة للزبائن حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوز	16	
			يتوفر في مؤسستكم لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة	17	
			تضع مؤسستكم مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماتها	19	الامتياز
			تتعامل مؤسستكم مع المعلومات الخاصة بزبائننا بسرية تامة	20	
			يعزز سلوك العمال الثقة لدى الزبون	21	
			تهتم مؤسستكم بسلوك عمالها لتشعر الزبون بالارتياح	22	
			يتملك العمال المعرفة الكافية للرد على أسئلة الزبون	23	
			توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن	24	التعاطف
			تحرص المؤسسة على تقديم خدمات إلى زبائننا في أوقات طارئة	25	
			تفهم مؤسستكم الاحتياجات الخاصة بزبائننا وتسعى لحل مشاكلهم بشكل فردي	26	
			يتعامل عمال مؤسستكم بعناية واحترام وتقدير مع زبائنهم	27	

المصدر: من إعداد الطالب

الملحق رقم (2) : قائمة المحكمين لاستمارة الاستبيان

الاسم واللقب	الريبة العلمية	مؤسسة الانتماء
محمد الأمين شري	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
شوقي الشادلي	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
عبد الله مايو	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المصدر: من إعداد الطالب

الملحق رقم (3) : صدق الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل لنظام NGBSS

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات	
الصدق الداخلي لفقرات بعد المستلزمات المادية لنظام NGBSS			
.000	.684**	تمتلك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS	1
.000	.607**	تناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع أعمال مؤسستكم	2
.000	.816**	تمتاز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS	3
.000	.756**	يتم الاعتماد على الشبكة الحاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS	4
.005	.432**	وحدات التخزين لها القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS	5
.029	.345*	تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS	6
الصدق الداخلي لفقرات بعد البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS			
.000	.587**	تمتاز البرمجيات بالدقة في تحليل ومعالجة البيانات الخاصة بنظام NGBSS	1
.004	.440**	تناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS	2
.007	.423**	برمجيات نظام NGBSS لها القدرة على تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام	3
.000	.675**	تفي البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام	4
.000	.577**	تمتاز البرمجيات بمواكبة التغيير والتطور في أعمال مؤسستكم	5
.004	.444**	تمتاز البرامج المستخدمة في نظام NGBSS بأمن وسلامة المعلومات	6
الصدق الداخلي لفقرات بعد الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)			
.006	.424**	تناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم	1
.000	.585**	يدرك مستخدمي نظام NGBSS مختلف احتياجات هذا النظام	2
.000	.759**	يحصل مستخدمي نظام NGBSS على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام	3
.000	.732**	يمتاز مستخدمي نظام NGBSS بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل	4
.000	.745**	يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS	5
الجدول رقم 2-6 : الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: قاعدة البيانات لنظام NGBSS			
.000	.532**	تعمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS	1
.000	.857**	تعمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS	2
.000	.884**	تساعد قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS	3
.000	.707**	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS	4
الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: دعم الإدارة لنظام NGBSS			
.000	.910**	تقدم الإدارة الدعم المالي لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد	1
.000	.949**	يسهل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة	2
.000	.949**	يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام NGBSS	3

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

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

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

تابع الملحق رقم (3) : صدق الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع جودة الخدمة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارات	
الصدق الداخلي لفقرات بعد الاعتمادية			
.000	.800**	تلتزم مؤسستكم بتقديم الخدمات في وقت قصير	1
.000	.852**	تقدم مؤسستكم الخدمة بشكل دقيق	2
.000	.873**	تمتلك مؤسستكم القدرة على أداء حاجات جميع زبائننا	3
.000	.706**	يمتاز عمال مؤسستكم بالمهنية والحرفية في تقديم الخدمة	4
.172	.220	تسعى مؤسستكم لحل الأعطاب التقنية المتعلقة بزبائننا	5
الصدق الداخلي لفقرات بعد الملموسية			
.000	.766**	تستخدم مؤسستكم معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة	1
.000	.717**	توفر مؤسستكم وسائل اتصال حديثة وفعالة	2
.000	.883**	تتميز مؤسستكم بتصميم داخلي وخارجي لائق	3
.000	.766**	تهتم مؤسستكم بالنظافة والإضاءة والتكييف وقاعات انتظار مناسبة	4
.000	.655**	يتميز العمال في مؤسستكم بالأناقة وحسن المظهر	5
الصدق الداخلي لفقرات بعد الاستجابة			
.000	.657**	المعاملات والإجراءات في مؤسستكم سهلة وبسيطة	1
.000	.633**	يتوفر عدد كاف ومؤهل من العمال الذين يقدمون الخدمة للزبائن	2
.000	.584**	تقدم مؤسستكم معلومات واضحة ومفهومة للزبائن	3
.000	.778**	تقدم مؤسستكم خدمات جديدة استجابة لحاجات ورغبات زبائننا	4
.000	.673**	يتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن	5
.126	.246	تقدم الخدمة للزبائن حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوز	6
.494	.111	يتوفر في مؤسستكم لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة	7
الصدق الداخلي لفقرات بعد الأمان			
.000	.712**	تضع مؤسستكم مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماتها	1
.000	.720**	تتعامل مؤسستكم مع المعلومات الخاصة بزبائننا بسرية تامة	2
.000	.707**	يعزز سلوك العمال الثقة لدى الزبون	3
.000	.671**	تهتم مؤسستكم بسلوك عمالها لتشعر الزبون بالارتياح	4
.000	.679**	يملك العمال المعرفة الكافية للرد على أسئلة الزبون	5
الصدق الداخلي لفقرات بعد التعاطف			
		توفر المؤسسة ساعات عمل تتناسب مع ظروف الزبائن	1
.046	.318*	تحرص المؤسسة على تقديم خدمات إلى زبائننا في أوقات طارئة	2
.000	.868**	تتفهم مؤسستكم الاحتياجات الخاصة بزبائننا وتسعى لحل مشاكلهم بشكل فردي	3
.000	.797**	يتعامل عمال مؤسستكم بعناية واحترام وتقدير مع زبائنهم	4

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

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

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

الملحق رقم (4) : يوضح عملية إدخال معلومات جديدة في نظام NGBSS



Création Client

Afin de procéder de à la création d'un client cliquer sur :

- 1- Plan du site
- 2 - Service Clientèle
- 3- Enregistrer Un Client Individuel

المصدر : بناء على نتائج المقابلة

الملحق رقم (5) : يوضح عملية المعالجة في نظام NGBSS



Création Client

Remplir tous les champs étoilés (obligatoires) sur les parties:

- 1 - Information Générale du client
- 2 - Adresse domicile

Puis :

- 3 - Information d'attachement scanner le dossier client et l'attacher (la format du fichier chargé doit être JPG, ZIP ou PDF)

- 4 - Sauvegarder

المصدر : بناء على نتائج المقابلة

الملحق رقم (6) : يوضح عملية إتمام معالجة العملية في نظام NGBSS



Création Client



La Création du client a été effectuée avec succès

المصدر : بناءً على نتائج المقابلة

الفهرس

III	الإهداء
IV	الشكر
V- VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII- IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات وأثره على جودة الخدمة	
2	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام المعلومات وأثره على جودة الخدمة
2	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة
2	الفرع الأول : الإطار النظري للخدمة
3	أولا - مفهوم الخدمة
3	ثانيا - خصائص الخدمة
3	ثالثا- تصنيف الخدمة
4	الفرع الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة
4	أولا - مدخل لمفهوم الجودة
6	ثانيا - مفهوم جودة الخدمة
6	ثالثا- أهمية جوده الخدمة
7	رابعا - أبعاد جودة الخدمة
8	خامسا - مؤشرات قياس جودة الخدمة في شركات الاتصالات
9	المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات وعلاقته بجودة الخدمة
9	الفرع الأول : ماهية نظام المعلومات
10	أولا - نشاه وتطور نظم المعلومات
10	ثانيا - مفهوم نظام المعلومات الالكتروني
11	ثالثا - خصائص نظم المعلومات الالكترونية
11	الفرع الثاني : أهداف وأهمية نظم المعلومات الالكترونية :
12	أولا - أهداف نظم المعلومات الالكترونية :
12	ثانيا - أهمية نظم المعلومات الالكترونية

13	الفرع الثالث : أنواع وعناصر نظم المعلومات
13	أولا - أنواع نظم المعلومات حسب معيار المستويات التنظيمية
14	ثانيا - عناصر نظم المعلومات الالكترونية :
15	الفرع الرابع : تقييم فعاليات نظام المعلومات في تعزيز جودة الخدمة
16	أولا - صياغة مقاييس لتقييم فعالية نظام المعلومات
17	ثانيا - مؤشرات قياس فعالية نظام المعلومات
18	ثالثا - دور المستفيد من الخدمة في تحديد فعالية نظام المعلومات
18	رابعا - صعوبة تقييم فعالية نظام المعلومات
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام المعلومات وأثره على جودة الخدمة
19	المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية
19	الفرع الأول : دراسة راحيل يحيى، مها عارف بريس الغزاوي
20	الفرع الثاني : دراسة سعد المهدي سعيد الموسوي
20	الفرع الثالث : دراسة إيمان خلف مهوس السعيدى.... وآخرون
20	الفرع الرابع : دراسة شرف الدين زديرة
21	الفرع الخامس : دراسة احمد سالم، سعد قديري
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
21	الفرع الأول : دراسة Roslinah Mahmud & Asniati Bahari
21	الفرع الثاني: دراسة SyarifHidayatullah YusaqTomoArdiant,IrhamKurniawan
22	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
22	الفرع الأول : أوجه التشابه
23	الفرع الثاني : أوجه الاختلاف
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة ميدانية لأثر نظام المعلومات NGBSS على جودة الخدمة باتصالات الجزائر بورقلة	
27	تمهيد
27	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
27	المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة
27	الفرع الأول : المنهج المستخدم في الدراسة
28	الفرع الثاني - تقديم مجتمع وعينة الدراسة :
28	أولا - نشأة شركة اتصالات الجزائر ورقلة

28	ثانيا - مهام شركة اتصالات الجزائر ورقلة :
28	الفرع الثالث - متغيرات الدراسة (نموذج الدراسة)
29	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
30	الفرع الأول - أداة المقابلة
30	الفرع الثاني - أداة الاستبيان
30	أولا - بناء أداة الاستبيان
32	ثانيا - صدق أداة الاستبيان
34	ثالثا - ثبات أداة الاستبيان
34	رابعا - إعتدالية توزيع بيانات أداة الاستبيان (اختبار التوزيع الطبيعي)
35	المطلب الثالث - الأساليب المستخدمة في التحليل
35	الفرع الأول- الأدوات الإحصائية المستخدمة
36	الفرع الثاني - الطريقة المستخدمة في القياس
37	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها
37	المطلب الأول : تشخيص نظام المعلومات NGBSS في شركة اتصالات الجزائر
37	الفرع الأول - لمحة عن نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS
37	الفرع الثاني - تعريف نظام NGBSS
38	الفرع الثالث - مكونات نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS
38	أولا - مكونات النظام المتواجدة على مستوى موقع قاعدة البيانات المركزية
39	ثانيا - مكونات النظام على مستوى الوكالات التجارية بورقلة
41	الفرع الرابع - السياسات الأمنية
42	الفرع الخامس - عناصر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS
42	الفرع السادس - نتائج المقابلة
42	أولا - نقاط قوة نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS
43	ثانيا - نقاط ضعف نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS
43	المطلب الثاني : تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
44	أولا - توزيع أفراد العينة حسب الجنس
44	ثانيا - توزيع أفراد العينة حسب العمر
44	ثالثا - توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
44	رابعا - توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

44	خامسا - توزيع أفراد العينة حسب وكالات ورقلة
45	سادسا - توزيع أفراد العينة حسب موقعهم في الوكالة
45	المطلب الثالث : دراسة وتحليل نظام المعلومات NGBSS من وجهة نظر موظفي وكالات ورقلة
45	الفرع الأول: دراسة نظام المعلومات NGBSS من وجهة نظر موظفي وكالات ورقلة
45	أولا - نتائج فقرات بعد المستلزمات المادية لنظام NGBSS
46	ثانيا - نتائج فقرات بعد البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS
47	ثالثا - نتائج فقرات بعد الأفراد (مستخدمي نظام NGBSS)
48	رابعا - نتائج فقرات بعد قاعدة البيانات لنظام NGBSS
49	خامسا - نتائج فقرات بعد دعم الإدارة لنظام NGBSS
50	سادسا - نتائج فقرات محور نظام المعلومات NGBSS
51	الفرع الثاني : اختبار الفروق بين المتوسطات في درجة اختلاف نظام NGBSS
51	أولا- اختبار الفروق في درجة اختلاف نظام NGBSS حسب موقع موظفين الوكالات
52	ثانيا - اختبار الفروق في اختلاف نظام NGBSS حسب الوكالات التجارية باتصالات الجزائر
53	المطلب الرابع : دراسة وتحليل جودة الخدمات في الوكالات التجارية شركة اتصالات الجزائر
53	الفرع الاول- دراسة جودة الخدمة المقدمة في الوكالات التجارية لشركة اتصالات الجزائر ورقلة
53	أولا - نتائج فقرات بعد الاعتمادية
54	ثانيا - نتائج فقرات بعد الملموسية
55	ثالثا - نتائج فقرات بعد الاستجابة
56	رابعا - نتائج فقرات بعد الأمان
56	خامسا - نتائج فقرات بعد التعاطف
57	سادسا - نتائج فقرات محور جودة الخدمة شركة اتصالات الجزائر ورقلة
58	الفرع الثاني : اختبار الفروق بين المتوسطات في درجة اختلاف جودة الخدمة
58	اولا - اختبار الفروق في درجة اختلاف جودة الخدمة حسب موقع موظفي الوكالات التجارية
59	ثانيا- اختبار الفروق في اختلاف جودة الخدمة حسب الوكالات التجارية باتصالات الجزائر ورقلة
60	المطلب الخامس : قياس تأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة شركة اتصالات الجزائر
60	الفرع الأول : صلاحية نموذج الانحدار
62	الفرع الثاني: النموذج القياسي لتأثير نظام NGBSS على جودة الخدمة شركة اتصالات الجزائر
63	خلاصة الفصل
65	الخاتمة

الفهرس

70	المراجع
73	الملاحق
82	الفهرس