

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية ، علوم تسيير ، علوم تجارية

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق خدمي

من إعداد الطالبة: قرمي فريدة

بعنوان

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة الجودة الشاملة (دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2014/06/10

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاستاذ/ بن تفات عبد الحق (أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور / العربي عطية (دكتور - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرف
الاستاذ/ بن جروة حكيم (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2014/2013

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما
إلى كل إخوتي و أخواتي " عائشة ، محمد ،مليقة ،مداني ، مسعودة ،دليلة ،سهام "
و كل أفراد عائلتي صغيراً و كبيراً من أبناء أخواتي و أبناء إخوتي.
و أوجه إهدائي أيضا إلى صديقاتي " مريم و صليحة و فاطمة و أسماء "
بالإضافة إلى الزميل " عبدالحق بن موسى " وجميع الزملاء و كل من أفادني حتى
بالقليل ، و جميع أساتذتي دون إستثناء .

قرمي فريدة

شكر

أتقدم بالشكر و الحمد و الثناء إلى المولى عز وجل صاحب النعمة والجلال والإكرام الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل كما أتقدم بشكري إلى الأستاذ المشرف الدكتور " عطية العربي " الذي كان دائماً عوناً لنا من خلال نصائحه و توجيهاته و كل من دعمني و ساندني لإتمام هذا البحث من قريب أو من بعيد .

كما لا أنسى موظفي جامعة قاصدي مرباح الذين أفادوني من خلال الاجابة على أسئلة الاستبيان و أيضاً أشكر الزميل عبد الحق بن موسى على المساعدة التي قدمها لنا أثناء إنجاز هذا العمل .

قرمي فريدة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة في جامعة ورقلة ، و من أجل معالجة إشكالية الدراسة تم تصميم استبيان وزع على عينة حُددت ب(39) موظف بمختلف الكليات من أجل التعرف على إتجاهاتهم ، و بعد الحصول على المعلومات تم معالجتها ب SPSS من أجل الحصول على النتائج

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، إدارة الجودة الشاملة .

Résumé :

La présente étude visait à identifier l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la direction de la qualité global à l'université d'Ouargla. En vue de traiter la problématique de la recherche, nous avons élaboré un questionnaire qui a été administré à un public de 39 employés se répartissant sur l'ensemble des facultés, le but étant de connaître leurs opinions (on entations) les données ont été traitées par le SPSS pour arriver à des résultats qui ont montré que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication influe sur la direction de la qualité globale.

Mot clés : Technologies des informations et communication ، Total Quality Management.

توطئة

إن تزايد جِدّة المنافسة بين المنظمات و الانفتاح الكبير الذي يشهده العالم في جميع ميادين الحياة و خصوصا التطورات الكبيرة الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تحتم على منظمات الأعمال إعادة النظر في التكنولوجيا التي تعتمد عليها لإنجاز عملها بكفاءة و مهارة و مرونة عالية، إذ أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تمثل قوة جبارة للمنظمة و المورد المهم الذي لا يمكن أن يستهان به فيمكن وصفها بأنها عمود إرتكاز لأي منظمة ،و لهذا كل هذه التطورات و غيرها من العوامل الداخلية حتمت على المنظمات البحث عن وسائل جديدة كفيلة بتحقيق الميزة التنافسية لها،ومن ضمن الوسائل التي اعتمدها لتحقيق ميزتها التنافسية هي اللجوء إلى تحقيق متكامل لإدارة الجودة في ضوء رؤية إستراتيجية من خلال إستراتيجية المعلومات و الإتصال.

وتعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي إستحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة والمديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين بوصفها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها والتي تدل على مجمل السمات التي تتعلق بالمنتج وفقاً لاحتياجات المستفيدين وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وتحسن معدل الربحية وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

و من هنا تتبلور فكرة الدراسة التي تتمحور حول إظهار تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة في منظمات التعليم و بالأخص منظمات التعليم العالي (الجامعات) و هذا للأهمية البالغة لهذا القطاع في تطوير المجتمع و تحقيق التنمية فيه من خلال التأثير على زبائن هذه المنظمات و هم الطلبة و لا بد من الإشارة إلى أن منظمنا (جامعة قاصدي مرياح ورقلة) ملزمة بتبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتطبيق إدارة الجودة الشاملة و ذلك لكونهما من المتطلبات الأساسية التي يتوقف عندها نجاح المنظمات بصفة عامة و منظمنا بصفة خاصة و عليه نطرح الاشكالية التالية : كيف يؤثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة لدى موظفي جامعة قاصدي مرياح؟

و من خلال هذا التساؤل نتفرع لنا مجموعة من الاسئلة الجزئية كما يلي :

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
 - ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة ؟
 - هل توجد علاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة ؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية(الجنس ،السن،المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية،الفئة الوظيفية) ؟
- فرضيات الدراسة:

و كإجابات مبدئية للأسئلة المطروحة وضعنا مجموعة من الفرضيات التي سنحاول من خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها أو خطئها و هي كما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة .

و تتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام البرامج و الاجهزة و إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام نظم المعلومات الادارية و إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى ملائمة البرامج المستخدمة و إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب و إدارة الجودة الشاملة.

الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى السمات الشخصية و الوظيفية (الجنس ،السن ،المستوى التعليمي ،الاقدمية المهنية، الفئة الوظيفية) .

و تتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزى للجنس.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزى للسن.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزى للمستوى التعليمي.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزى للأقدمية المهنية.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزى للفئة الوظيفية.

اهمية الدراسة :

و تتجلى أهمية الدراسة في أهمية الموضوع لان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذا إدارة الجودة الشاملة تعتبران من أهم المتطلبات في كل إدارة تهدف إلى البقاء و التطور ، و كذا إبراز أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة في الاجهزة المحلية .

أهداف الدراسة :

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- التعرف على إدارة الجودة الشاملة .
- التعرف أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة.
- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جامعة قاصدي مرياح.

أسباب اختيار الموضوع :

- تعاضم دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أنظمة المعلومات الذي رسخ منظومة قية جديدة مما دعى للاستفادة منها و توظيفها بالشكل المناسب .

- التحولات الاستراتيجية في توجيهات المنظمات الحكومية نحو الاهتمام بالجوانب التكنولوجية المختلفة .
- زيادة حدة المنافسة بين المنظمات.
- العمل على انتقال مفهوم الجودة من مجرد تطبيق للرقابة الادارية الصارمة إلى تطوير المعايير و الاسس التي من شأنها المحافظة على التميز.

حدود الدراسة:

إقتصرت حدود الدراسة على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إدارة الجودة الشاملة .
الحدود المكانية للدراسة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الكليات)
الحدود الزمنية من تاريخ 01/ 04/ 2013 بداية الدراسة الميدانية وهذا بزيارة كليات جامعة قاصدي
مرباح ،ومن 10 إلى 17 أبريل تم توزيع الاستبيان على موظفي جامعة قاصدي ورقلة.

منهج البحث ومرجعية الدراسة :

إعتمد الباحث في هذه الدراسة على إستخدام المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب دراسة الحالة الميدانية
اما مصادر المعلومات فتكونت من مصدرين هما :

المصادر الثانوية: و تتمثل في أدبيات الادارة من خلال الاستعانة بالمراجع العلمية و البحوث و
الدراسات المنشورة في المجلات و الدوريات المتخصصة بالإضافة غلى المقالات و الابحاث المنشورة
على المواقع المتخصصة في شبكة الانترنت .

المصادر الاولية: و تتمثل في البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة التي تم تصميمها و
توزيعها على عينة الدراسة من موظفي جامعة قاصدي مرباح و بعد ذلك تم تحليل و معالجة تلك
البيانات عن طريق برنامج SPSS.

صعوبات البحث :

- نقص في المراجع على مستوى مكتبة الكلية.
- صعوبة الحصول على المراجع من خارج المكتبة.
- صعوبة حصر المفاهيم الخاصة بالموضوع نظراً لان الموضوع واسع.

هيكل البحث:

لمعالجة إشكالية الدراسة المطروحة، تم تقسيم الدراسة إلى جانبين (فصلين) نظري و تطبيقي

الجانب الاول قسم إلى أربعة مباحث :

المبحث الاول يخص مفاهيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والمبحث الثاني يخص مفاهيم إدارة الجودة

الشاملة والمبحث الثالث يتحدث عن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة

أما المبحث الرابع تم فيه إستعراض أهم الدراسات السابقة و ذكر الاختلافات بين الدراسة الحالية (دراستنا)

و الدراسات المذكورة .

أما الجانب الثاني قسم إلى مبحثين:

المبحث الاول و يخص الطريقة و الادوات المستخدمة و المبحث الثاني تم فيه عرض نتائج الدراسة.

تمهيد

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة من أجل تحصيل فكرة عن موضوع الدراسة و هذه المفاهيم لخصت في المبحث الاول من الفصل أما في المبحث الثاني سنتعرف على اهم الدراسات السابقة التي تطرقت لهذا الموضوع و كذا سوف نعرض للعلاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة .

الفصل الأول: تكنولوجيا
المعلومات و الاتصال و
دورها في إدارة الجودة
الشاملة .

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الأول: تعريف ا لتكنولوجيا

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمنظمات و الإدارات بل حتى الحكومات و أصبح مفهومها مرتبط بتطور و تقدم المجتمعات، فهي تعتبر الأداة الأكثر مساهمة و بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة.

يقترح Guy Deniélou تعريف التكنولوجيا بأنها " اسم العلم الذي يهتم و يتعلق بالمنتجات و الإجراءات ، في صناعة الإنسان¹ أي جميع المعارف و التطبيقات التي تنفذ لتزويد مستهلكي المنتجات أو الخدمات².

و هناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع³ "

كما تم تعريفها على أنها " دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، و هي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية⁴ "

¹ OLATS (l'Observatoire Leonardo des Arts et des Techno-Sciences), **Definition de la Technologie**, (04/06/2011), <http://www.olats.org/schoffer/deftopo.html>

² Collège Léo DROUYN, **Technologie**, (04/06/2011), <http://clgdrouyn.fr/Definition-de-la-technologie.html>

³ جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999 ، ص28

⁴ علي غربي و يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002 ، ص17

المطلب الثاني : تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في عصر المعلومات أتاحت لنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها إمكانية أداء الكثير من الأنشطة أو جزء منها، من خلال التطبيقات الإلكترونية، ودون الحاجة إلى الانتقال لمسافات طويلة، أي أن عدة أنشطة في المؤسسة أصبحت تؤدي من خلال مجموعة من التطبيقات الإلكترونية.

✓ حسب منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية هي تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات و صور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الإلكترونية و التكنولوجيات الملحقه¹.

✓ تعرف على أنها كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق، تسجيل، تبادل، عرض و استعمال المعلومات بمختلف الأشكال (معطيات، أصوات، صور.....)²

✓ وعرفت من طرف المتخصصين في نظم المعلومات عل أنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة، والأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات.³

اما Jane laudon و Kenneth laudon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات وهي:⁴

✓ العتاد المعلوماتي.

✓ البرمجيات.

✓ تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية التي تخزن المعطيات .

¹ - محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار و الأداء - واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية و نجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 ، ص8 .

²Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, Le Role des TIC dans le Developpement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise, **La Revue des Sciences de Gestion Marketing**, France, 2008, P124.

³ - شمس ضيات خلفلاوي، فرص تجسيد مجتمع المعلومات داخل المؤسسة، المؤتمر الدولي :الإعلام الجديد :تكنولوجيا جديدة..لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-9 أبريل 2009 ، ص417 .

⁴ شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد السابع، 2010/2009، ص261.

✓ تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات من مكان إلى آخر.

✓ الشبكات : تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

المطلب الثالث : مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوقت الحاضر بعدد من الخصائص من أبرزها:¹ الفاعلية: و هي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.

تحديد المستفيد : تعني أنه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، و عادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستخدمين و حاجتهم من المعلومات و تجهيزهم بها لقاء مقابل لخدماته.

اللاتزامية : و تعني بذلك إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

قابلية التحريك : بمعنى إمكانية بث معلومات و استقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل و المستقبل.

قابلية التحويل : إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

قابلية التوصيل : إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة و التوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

الشيوع و الانتشار : قابلية التوسع أكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.

العالمية و الكونية : إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية.

¹حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال، المفهوم و التطور، المؤتمر الدولي، الاعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة لعام جديد، جامعة البحرين، البحرين 7-9 افريل 2009 ص506-

تقليص الوقت : السماح بالنقل اللحظي للمعلومات و المعطيات، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول إلى المعلومات المخزنة بسهولة و في أقل وقت.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : و هذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم و النظام. **اللاجماهيرية :** إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.

المطلب الرابع : أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أبعاد نذكرها كالآتي :

1. **مدى إستخدام البرامج و الأجهزة :** و تتمثل الاجهزة و المعدات المادية المستخدمة في إدخال و معالجة البيانات و كما تمثل البرمجيات و الأوامر و التعليمات التي تنسق و تسيطر على عمل المكونات المادية.
2. **استخدام نظم المعلومات الادارية:** و تعتبر نظم المعلومات الادارية مجموعة متكاملة من النظم التي تعمل على جمع البيانات و تنظيمها و تحليلها و معالجتها و تحويلها الى معلومات أكثر فائدة و ذلك للمساهمة في شتى النشاطات الإدارية من تخطيط و رسم للسياسات و رقابة و تنسيق و تقسيم للأداء و اتخاذ القرارات .
3. **قواعد البيانات :** هي مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة على جداول مترابطة مع بعضها البعض بعلاقات متبادلة .
4. **ملائمة البرامج المستخدمة:** يدل هذا المفهوم على كفاءة و فعالية البرامج المستخدمة في تحقيق الاهداف المرجوة منها .
5. **التدريب:** و هي عملية إلى تحقيق و زيادة قدرات العاملين و تمكينهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بسهولة .

المطلب الخامس : وظائف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يرى seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمايلي:¹

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل و تحليل و حساب جميع البيانات أو المعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت أوصوت أو صورة.

¹ - عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان الاردن، 2000، ص ص 437-438.

- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها .
- تخزين البيانات والمعلومات و إسترجاعها لانجاز عمليات لاحقة .
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لأخر باستخدام البريد الالكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

أما curtin يرى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤدي عدة وظائف وهي ¹:

- معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة .
- إعادة معالجة المعلومات و إستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الاخرى .
- تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر فائدة.

المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الادارية التي تقوم على مجموعة من الافكار و المبادئ التي يمكن لأي إدارة ان تتبناها و ذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن.

المطلب الأول: تعريف الجودة

تعرف الجودة: " على أنها القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له ،أي تكون مطابقة لمواصفات ومتطلبات الزبائن."²

وتعرف الجودة أيضا: "على أنها قدرة المنتج على تلبية حاجات المستعملين وبأقل تكلفة ومدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل وأصدق الصفات."³

¹ Curtin , Dennis and Foley, kim and Morin ,Cathleen, **Information Technology _The Breaking wave 3 Ed, Mc Graw-Hill, 2001, p3.**

²-عد عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ، ص29.

³-محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005 ، ص15.

المطلب الثاني : تعريف إدارة الجودة الشاملة TQM

يعرفها (Jablonski): على أنها شكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب، والقدرات لكل من العاملين، والإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر مستخدمة فرق عمل من خلال المقومات الأساسية الثلاثة لنجاحها في المؤسسة وهي: الاشتراك في الإدارة، التحسين المستمر للعمليات، استخدام فرق العمل¹.

وتعرفها الجمعية البريطانية للجودة: بأنها فلسفة المشاركة في إدارة الأعمال، والتي تعترف بأن حاجات المستهلك، وأهداف المؤسسة ليست منفصلة².

المطلب الثالث : أهمية إدارة الجودة الشاملة :

- ✓ تحسين الجودة وزيادة الانتاجية و تخفيض التكلفة و زيادة الربحية كاهداف متكاملة.
- ✓ تمكين الادارة من دراسة إحتياجات العملاء و الوفاء بتلك الإحتياجات.
- ✓ المساهمة في تحقيق ميزة تنافسية في الاسواق المحلية و الدولية.
- ✓ المساهمة في إتخاذ القرارات و حل المشاكل بسهولة.
- ✓ تدعيم الترابط و التنسيق بين إدارات المؤسسة ككل.
- ✓ التغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف من تقديم منتجات ذات جودة عالية.
- ✓ تحسين صورة المؤسسة في بيئة أعمالها .
- ✓ تحسين المركز التنافسي للمؤسسة.
- ✓ المساعدة في زيادة الحصص السوقية .
- ✓ التخطيط الجيد و التصميم الامثل للمنتجات أو الخدمات المقدمة للعميل.
- ✓ ضمان إستمرار التطوير و التحسين لجودة المنتجات أو الخدمات المقدمة.
- ✓ تخفيض أوقات إجراء العمليات سواء الامامية أو الخلفية.³

¹ بن عيشاوي أحمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 4، 2006، ص 10.

² بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، ص 10.

³ شوقي الشادلي وموسى سهام، تحليل أثر توافر أبعاد الجودة الشاملة على الاداء، ملنقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة د طاهر مولاي سعيدة ص 04.

المطلب الرابع : أبعاد إدارة الجودة الشاملة

حسب المعهد الأمريكي للجودة يوجد قائمة بتسعة عناصر التي تمثل متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات سواء إن كانت صناعية أم خدمية¹:

- 1- دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة: والذي ينبع من اقتناعها، وإيمانها بضرورة التحسين والتطوير الشامل للمؤسسة.
- 2- ا لتوجه بالعمل والعمل على تحقيق رضاه: ويشمل ذلك العملاء الخارجين (المستهدين)، والداخليين (عمال المؤسسة)، فالعمل هو مرتكز كل المجهودات في فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- 3- تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة: وهو إعداد الأفراد العاملين بالمؤسسة، وإقناعهم بقبول أساليب إدارة الجودة الشاملة، وضمان تضامنهم، مما يقلل أو يقضي على مقاومتهم للتغيير، كما أنه مرهون بمدى استيعاب ثقافة المؤسسة.
- 4- قياس الأداء للإنتاجية وللجودة: ويتمثل ذلك في وجود نظام قادر على القياس الدقيق للأداء فيما يتعلق بالإنتاجية والجودة.
- 5- الإدارة الفعالة للموارد البشرية: إن للموارد البشرية الأهمية القصوى في تفعيل إدارة الجودة الشاملة، إذ يدعو Deming إلى إقامة نظام يرتكز على فكرة العمل الجماعي والتدريب المستمر، والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر، وربط المكافآت بأداء فرق العمل، ودورها في تحقيق رضا الزبون.
- 6- التعليم والتدريب المستمر: إن المتفحص بعناية لمختلف معايير إدارة الجودة الشاملة يتضح له أهمية تنمية وتدريب العنصر البشري، والحرص على أن يكون ذلك باستمرار من أجل الوفاء بمتطلبات تلك المعايير التي الهدف منها ضمان القدرة على إنتاج الجودة.
- 7- القيادة القادرة على إدارة الجودة الشاملة: إن القيادة بصفة عامة هي العنصر المحوري الذي ينسق كافة العناصر الأخرى، ويتابع ويساند الأداء، ويقدم النصح، والمساعدة لتصحيح ما قد يقع من انحرافات في الأداء.
- 8- إرساء نظام معلومات إدارة الجودة الشاملة: يعتبر نظام المعلومات من الركائز الأساسية التي تقتضيها متطلبات إدارة الجودة الشاملة، إذ أن تدفق المعلومات ووصولها لمختلف فعاليات المؤسسة يفعل أكثر دور إدارة الجودة الشاملة داخلها.

¹- بن عيشاوي مرجع سابق ص11.

9-تشكيل فريق عمل الجودة على جميع مستويات النشاط: ويضم ذلك أعضاء من وظائف وأقسام مختلفة قصد إشراك جميع فعاليات المؤسسة في بذل الجهود اللازمة في إرساء نظام الجودة.

المطلب الخامس: اهداف إدارة الجودة الشاملة

ويهدف تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق عدد من الأهداف تتمثل في:¹

- ✓ العمل على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين الحالية والمستقبلية.
- ✓ زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
- ✓ زيادة إنتاجية كل عناصر المنظمة.
- ✓ رفع قدرة المنظمة على التعامل مع المتغيرات البيئية.
- ✓ تحقيق التحسين المستمر في كافة أبعاد المنظمة.
- ✓ زيادة قدرة المنظمة على النمو المتواصل سعياً لتحقيق المكانة الأفضل بين المنظمات المنافسة.
- ✓ العمل على زيادة ربحية المنظمة وتحسن اقتصادياتها.

¹ - حجازي هيثم علي و"محمد خير" سليم أبو زايد، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية"مجلة البحوث المالية و التجارية،كلية التجارة ،جامعة قناة السويس،العدد 2،2007،ص13-14.

المبحث الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة

إن العلاقة التي تربط تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إدارة الجودة الشاملة هي علاقة طردية حيث أن المؤسسة تستخدم TIC من أجل أن تتطور و تنمي أسلوب العمل داخل إدارتها و كذا من اهم أسباب تبني TIC هو الرغبة في تحسين نوعية الخدمات و الرغبة في زيادة الانتاجية و تقليص النفقات .

وتلعب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات دورا في دعم إدارة الجودة الشاملة من خلال بناء العلاقة بين المستهلك والمورد ، والرقابة على العمليات ، وبناء فرق العمل ، وتناقل المعلومات بين الدوائر ، وتحسين تصميم العمليات وتعزيز المهارات وتطبيق الرقابة الوقائية.

و أيضاً يمكن تلخيص العلاقة بينهما فيما يلي:

ثقافة المنظمة : كون ثقافة المنظمة منسجمة مع الفهم الجديد و التوجهات الحديثة .

الهيكل التنظيمي : الانتقال من الهيكل التنظيمي الطويل (العمودي) القائم على أساس

مستويات إدارية متعددة إلى الهيكل التنظيمي المفلطح المبني على الشبكات .

العمليات : إعادة تصميم العمليات بشكل جزئي او كلي حتى تتسجم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة و ذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تسهم في السرعة و زيادة الجودة و تقليل التكاليف.

أسلوب العمل : اتباع أسلوب إداري يتناسب مع التطورات الحديثة .

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع دور إدارة الجودة الشاملة مع مواضيع أخرى في المقابل كانت هنالك محدودية في الدراسات التي تربط تكنولوجيا المعلومات وإدارة الجودة الشاملة وعليه سنحاول استعراض ما حصلنا عليه.

المطلب الأول: الدراسات العربية

الفرع الاول: دراسة شوقي الشاذلي بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (دراسة حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة ورقلة 2007/2008.

و طرح الإشكالية التالية: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل الاوضاع الراهنة و توجه الجزائر نحو بناء مجتمع معلومات؟ الهدف من الدراسة الوصول إلى ان إستخدام TIC يساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة أم لا و تم جمع معلومات الدراسة عن طريق إستبيان موجه لعدد من المؤسسات و عددها 41 مؤسسة و تم معالجتها بـ SPSS و تم التوصل إلى النتائج التالية :

- ✓ معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال : الهاتف الثابت ،الفاكس،البريد الالكتروني.
- ✓ المؤسسات التي تستخدم البريد الالكتروني تستخدمه كواجهة لعرض معلومات عن المؤسسة .
- ✓ العديد من المؤسسات تسجل تأخر في إستخدام التكنولوجيا.

الفرع الثاني: دراسة فضيلة بركة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة(دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة)، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي، جامعة ورقلة 2011/2012 حيث طرحت الإشكالية التالية: إلى أي مدى يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في بريد الجزائر في تحسين جودة الخدمة المقدمة؟

الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى إستخدام TIC في تحسين جودة الخدمة في بريد الجزائر و تم إستخدام الاستبيان من أجل جمع المعطيات و تم توجيه الاستبيان لكل من زبائن و موظفي بريد الجزائر و تم معالجة المعطيات عن طريق EXCEL و تم إستخدام الملاحظة و أهم الاستنتاجات :معظم أفراد العينة أجابو بأن TIC ساهمت في تحسين جودة الخدمة بنسبة 52,5%.

الفرع الثالث: دراسة بشير كاوجة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية (دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة)، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة ورقلة 2013/2012 و تم طرح الاشكالية التالية :

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي دورًا مهمًا في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الدور الذي تلعبه TIC في تحسين الاتصال الداخلي بمستشفى محمد بوضياف في الولاية يعني هل هذا الدور مهم ام لا و من أجل هذا تم الاعتماد على الاستبيان و المقابلة في جمع المعطيات و تم توجيه الاستبيان إلى عينة تتكون من 43 موظف بالمستشفى و عليه تم الحصول على الاستنتاجات التالية:

- ✓ إهتمام من طرف المسؤولين في الادارة بالاتصال الداخلي .
- ✓ نسبة 95% من الموظفين يرون أن هناك سهولة في إجراء إتصال داخلي بالمستشفى.
- ✓ باقي الموظفين يرون أن الاتصال الداخلي غير مهم .

المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية

الفرع الاول: Ang et al 2001 و هي دراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام في ماليزيا ، أشارت النتائج إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة ، وفي مقدمة ذلك زيادة الإبداع ، والمعلومات والتحليل ، في حين كانت أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات من حيث التأكيد على جودة الموردين ، ونواتج الجودة.

الفرع الثاني: Martinez Lorente et al 2006 دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة . وشملت عينة الدراسة 442 شركة صناعية عاملة في اسبانيا . وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة . كما بينت الدراسة أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق أبعاد إدارة الجودة يؤثر في الأداء المؤسسي من حيث التشغيل والجودة ، في حين لم يؤثر في الأداء المرتبط بالربحية.

المطلب الثالث : ما يميز هذه الدراسة

- ✓ بالنسبة للدراسة الاولى من الدراسات العربية (شوقي الشاذلي) يوجد الاختلاف في عينة الدراسة التي تمثلت في المؤسسات بنما دراستنا تمثلت في الافراد وأما عدد عينة الدراسة فهو متقارب البرامج المستخدمة فيوجد تشابه في كلتا الدراستين،النتائج مختلفة .
- ✓ اما الدراسة الثانية (فضيلة بركة) تتشابه مع دراستنا من حيث العينة و عددها و يوجد إختلاف في البرامج المستخدمة و النتائج المتحصل عليها .
- ✓ الدراسة الثالثة (بشير كاوجة) التشابه في العينة وكذا العدد قريب من عدد عينة الدراسة الحالية.
- ✓ أما الدراسة الاجنبية الثانية تختلف معنا في عينة الدراسة و عدد افرادها و التشابه يوجد في النتائج.

الدراسة الحالية:

- ✓ التوجه الحكومي نحو الفعالية و الكفاءة يتطلب الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
- ✓ الدراسة تركز على الادارتين العليا و الوسطى و هما الحجر الاساس في التوجيه نحو هذه المفاهيم.

خلاصة الفصل الاول

في هذا الفصل تطرقنا إلى الجانب النظري من الدراسة الذي تجسد في المفاهيم المتعلقة بالدراسة و توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموع التكنولوجيات المستخدمة لأجل خلق تسجيل، تبادل، عرض و استعمال المعلومات بمختلف الاشكال بالإضافة تعرفنا على مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأبعادها المتمثلة في خمسة أبعاد(مدى استخدام البرامج و الاجهزة استخدام نظم المعلومات الادارية،قواعد البيانات ، ملائمة البرامج والمستخدمه ، التدريب). وفيما يخص إدارة الجودة الشاملة التي تعد من أحدث المفاهيم الادارية و التي تعتبر ثمرة التعاون بين العاملين و الادارة من أجل تحسين الانتاجية و الجودة بشكل مستمر مستخدمة فرق عمل من خلال المقومات الاساسية لنجاحها في المؤسسة و تتمثل في :الاشتراك في الادارة،التحسين المستمر إستخدام فرق العمل .

و أيضا تعرفنا على أهمية إدارة الجودة الشاملة و المتمثلة في تحسين الجودة و زيادة الانتاجية و تخفيض التكلفة و زيادة الربحية ، تحسين صورة المؤسسة ، تحقيق ميزة تنافسية أما في الفصل الموالي سوف نتطرق للدراسة الميدانية و تدور حول التعرف على إتجاهات موظفي جامعة قاصدي مرباح.

تمهيد

بعد التعرف على الجانب النظري من هذه الدراسة من مفاهيم لكل من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة و أهم الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع يلي في هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة التي تهدف إلى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة في الاجهزة الحكومية (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) .

و هذا الفصل مقسم إلى :

المبحث الاول : كيفية إنجاز الدراسة .

المبحث الثاني : نتائج الدراسة و المناقشة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الطريقة و الادوات المستخدمة**المطلب الاول :طريقة الدراسة****الفرع الاول :مجتمع وعينة الدراسة**

تم تطبيق الدراسة على كليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة نظراً لان طبيعة العمل داخل الإدارات و الاقسامتعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، أما عينة الدراسة فهي الموظفين بالكليات بإختلاف فئاتهم و تم إختيار العينة بصفة عشوائية تكونت العينة من 39 موظف.

الفرع الثاني :المتغيرات و كيفية قياسها و طريقة جمعها

المتغير المستقل :تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

المتغير التابع : إدارة الجودة الشاملة.

المطلب الثاني :الادوات المستخدمة في الجمع

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة و استخدام أسلوب الاستقصاء للموظفين بحيث قمنا بتصميم استبيان موجه لموظفي الكليات في جامعة ورقلة بحيث يتكون الاستبيان من قسمين :الاول عبارة عن بيانات شخصية تخص الموظفين أما القسم الثاني يتكون من 40 سؤال مقسمة إلى 26 سؤال متعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال (الاسئلة مطروحة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) و 14 سؤال متعلق بإدارة الجودة الشاملة(الاسئلة مطروحة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أبعاد إدارة الجودة الشاملة).

المطلب الثالث :الادوات الاحصائية القياسية

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS20.0) و تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

معامل الثبات ألفا كرومباخ لقياس درجة صدق الاستبيان.

معامل الارتباط.

مستوى الدلالة.

المتوسط الحسابي.

الانحراف المعياري.

إختبار (T) .

إختبار (F) .

المطلب الرابع: البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات: تم تحليل المعطيات و معالجتها بواسطة البرنامج (spss) و اعتمدت عملية التحليل على تحليل الاعتمادية للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة من خلال معامل (كرونباخ ألفا Cronbach Alpha).

المبحث الثاني : نتائج الدراسة و مناقشتها .

المطلب الأول : عرض نتائج الإستبيان

جدول رقم (2-1) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (إستخدام تكنولوجيا المعلومات و إدارة الجودة الشاملة).

الكلية	إدارة الجودة الشاملة	إستخدام تكنولوجيا	
0,94	0,93	0,90	ألفا كرومباخ
40	14	26	عدد الفقرات

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أن قيمة (α) لكل من متغير الدراسة إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو (0,90) و المتغير إدارة الجودة الشاملة هو (0,93) و هذه القيم تدل على مستوى قوي من الثبات و المصادقية لأداة القياس.

جدول رقم (2-2) يوضح نتائج معامل الارتباط بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و إدارة الجودة الشاملة .

الكلية	التدريب	ملائمة البرامج المستخدمة	قواعد البيانات	استخدام نظم المعلومات الادارية	مدى استخدام البرامج و الأجهزة	معامل الارتباط	إدارة الجودة الشاملة
,775**	0,683**	0,492**	0,449**	0,456**	0,532**		
,000	0,000	0,001	0,004	0,004	0,000		
39	39	39	39	39	39		

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05) عند معامل إرتباط (0,532) المتعلق بمدى إستخدام البرامج و الاجهزة. قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,004) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)

عند معامل إرتباط (0,456) المتعلق بإستخدام نظم المعلومات الادارية .
 قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,004) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)
 عند معامل إرتباط (0,449) المتعلق بقواعد البيانات .
 قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,001) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)
 عند معامل إرتباط (0,492) المتعلق بملائمة البرامج المستخدمة .
 قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,004) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05)
 عند معامل إرتباط (0,683) المتعلق بالتدريب .
 المعلومات الشخصية الخاصة بأفراد العينة

1-الجنس:

جدول رقم (2-3) نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات إستخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الجنس
0,772	37	0,292	0,869	3,169	19	ذكر
			0,837	3,089	20	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS .

نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,772) أكبر من قيمة مستوى المعتمدة (0,05) و المتوسط الحسابي لإجابات الذكور (3,169) بانحراف معياري (0,869) اما المتوسط الحسابي لإجابات الاناث بلغ (0,089) بانحراف معياري (0,837).

2- السن:

جدول رقم (2-4) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الجودة الشاملة حسب متغير السن.

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	العمر
0,794	0,343	0,799	2,912	9	30 -20
		0,792	3,139	19	40 -31
		1,082	3,246	9	50 -41
		0,656	3,464	2	60 -51
		0,842	3,128	39	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS .

نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,794) أكبر من قيمة مستوى المعتمدة (0,05) و نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع مجالات الاعمار متقاربة تتراوح من (2,912 إلى 3,464) و الانحرافات المعيارية أيضاً متقاربة تتراوح من (0,656 إلى 1,082).

3-المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-5) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الجودة الشاملة حسب متغير المستوى التعليمي.

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤهل العلمي
0,376	1,005	1,33	2,84	5	ثانوي فأقل
		0,762	2,98	15	شهادة تدرج
		0,756	3,31	19	شهادة ما بعد التدرج
		0,842	3,128	39	كلي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS .

نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,376) أكبر من قيمة مستوى المعتمدة (0,05) و المتوسط الحسابي لإجابات ثانوي فأقل (2,84) بانحراف معياري (1,33) والمتوسط الحسابي لإجابات شهادة التدرج (2,98) بانحراف معياري (0,762) و المتوسط الحسابي لإجابات شهادة ما بعدالتدرج (3,31) بانحراف معياري (0,756).

4- الأقدمية المهنية :

جدول رقم (2-6) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الخبرة المهنية.

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الخبرة المهنية
0,723	0,518	0,83	3,038	11	05 سنوات فأقل
		0,767	3,064	10	من 06 الى 10
		1,072	3,40	11	من 11 الى 15
		0,385	2,8	5	من 16 الى 20
		1,01	3,214	2	أكبر من 20
		0,842	3,128	39	كلي

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS .

نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,723) أكبر من قيمة مستوى المعتمدة (0,05) و المتوسطات الحسابية لجميع المجالات و التي جاءت بقيم متقاربة تتراوح ما بين (2,8 على 3,40) بانحرافات معيارية متقاربة أيضاً (0,385 إلى 1,072).

5- الفئة الوظيفية :

جدول رقم (2-7) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الفئة الوظيفية .

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الفئة الوظيفية
,960	,099	1,080	3,242	5	الفئة الأولى
		0,529	3,206	9	الفئة الثانية
		1,011	3,119	12	الفئة الثالثة
		0,846	3,038	13	الفئة الرابعة
		0,842	3,128	39	كلي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS .

نلاحظ نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0,960) أكبر من قيمة مستوى المعتمدة (0,05)، والمتوسطات الحسابية لجميع الفئات و التي جاءت بقيم مقاربة تتراوح ما بين (3,038 إلى 3,242) بانحرافات معيارية مقاربة تراوحت ما بين (0,529 إلى 1,080).

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الاستبان

إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات المتفرعة منها:

من خلال الجدول (2) سنقوم بإختبار و تحليل الفرضيات :

الفرضية الرئيسية الأولى: إن قيمة مستوى الدلالة الكلي المحسوبة (0,000) أقل من مستوى الدلالة

المعتمدة (0,05) و بالتالي نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين

إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وإدارة الجودة الشاملة و قد بلغت قوة العلاقة (77,5%) عند

معامل ارتباط (0,755) و هذا يفسر أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جامعة ورقلة من

شأنه تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة خاصةً قياس أداء الانتاجية و الجودة و توفير نظام معلومات لإدارة

الجودة الشاملة خاص بالجامعة و هذا لأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم في قيام الادارة بعملها

بدقة وسهولة وسرعة .

الفرضية الفرعية الأولى: حسب النتائج في الجدول نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين مدى استخدام البرامج و الاجهزة وإدارة الجودة الشاملة و قد بلغت قوة العلاقة (53,2%) و هذا يفسر أن استخدام البرامج و الاجهزة في جامعة ورقلة سيزيد و يسهل القيام بالوظائف بكفاءة وفاعلية هذا لان توفر البرامج و الاجهزة بالكمية اللازمة سيقصر الوقت لدى الموظفين للقيام بأعمال أخرى .

الفرضية الفرعية الثانية: حسب النتائج في الجدول نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية و إدارة الجودة الشاملة و قد بلغت قوة العلاقة (45,6%) و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الادارية في جامعة ورقلة سيسهل عليها عملية الرقابة و تقييم الاداء و إتخاذ القرارات .

الفرضية الفرعية الثالثة حسب النتائج في الجدول نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام قواعد البيانات و إدارة الجودة الشاملة قد بلغت قوة العلاقة (44,9%) و هذا يفسر أن استخدام قواعد البيانات في جامعة ورقلة سيساعدها في سرعة الاستجابة للعمل المطلوب.

الفرضية الفرعية الرابعة: حسب النتائج في الجدول بالتالي نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين ملائمة البرامج المستخدمة وإدارة الجودة الشاملة و قد بلغت قوة العلاقة (49,2%) و هذا يفسر أن ملائمة البرامج المستخدمة في جامعة ورقلة سيمكنها من تحقيق الاهداف المراد الوصول إليها عن طريق استخدام البرامج و الاجهزة .

الفرضية الفرعية الخامسة: حسب النتائج في الجدول نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين التدريب و إدارة الجودة الشاملة قد بلغت قوة العلاقة (68,3%) و هذا يفسر أن التدريب في جامعة ورقلة بالنسبة لموظفيها على التكنولوجيات الجديدة سيساهم في زيادة قدرات الموظفين و إنتاجيتهم وتسهيل التعامل الاجهزة و البرامج الجديدة .

إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية و الثانية و الفرضيات المتفرعة منها

من خلال الجداول 3، 4، 5، 6، 7 سنقوم بإختبار و تحليل الفرضيات

الفرضية الرئيسية الثانية: من خلال الجداول التي تعني السمات الشخصية و الوظيفية نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة لكل متغير أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05) و لهذا نقبل الفرضية H_0 يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة

الشاملة تعزى إلى السمات الشخصية و الوظيفية (الجنس،السن،المستوى التعليمي ،الاقدمية المهنية،الفئة الوظيفية).

الفرضية الفرعية الاولى: حسب نتائج الجدول (2-3) نقبل الفرضية H_0 يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس ، و لعل السبب يرجع إلى أن المرأة اصبحت متواجدة في جميع مجالات العمل شأنها شأن الرجل .

الفرضية الفرعية الثانية: حسب نتائج الجدول (2-4) نقبل الفرضية H_0 يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير للسن . و هذا يعني أن افراد العينة باختلاف اعمارهم يمكنهم التعامل مع البرامج و الاجهزة الحديثة داخل الادارة او بالاحرى مؤهلون للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

الفرضية الفرعية الثالثة: حسب نتائج الجدول (2-5) نقبل الفرضية H_0 يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي،ولعل السبب في ذلك أن أصحاب المستوى الثانوي فأقل تلقوا دورات تدريبية في العمل أو خارجه أما الحاصلين على شهادة التدرج وما فوق فإنهم تلقوا مثل هذه الأساليب التكنولوجية في الجامعات وتعرفوا عليها ،لان التطور السريع الان يُمكن الفرد من أن يتدارك النقص في استخدام التكنولوجيا عن طَويق التدريب مثلا .

الفرضية الفرعية الرابعة: حسب نتائج الجدول (2-6) نقبل الفرضية H_0 يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الاقدمية المهنية وربما عن طريق التدريب أو الممارسة يمكن للموظفين الجدد التمكن من استخدام الاجهزة و البرامج بسهولة وموكبة ذوي الخبرة الطويلة .

الفرضية الفرعية الخامسة: : حسب نتائج الجدول (2-7) نقبل الفرضية H_0 يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الفئة الوظيفية ،نقول أن جميع أفراد العينة من العمداء و نوابهم ضمن فئة الاولى و رؤساء الاقسام و نوابهم ضمن الفئة الثانية ورؤساء المصالح و المدراء الفرعيين ضمن الفئة الثالثة و الموظفين ضمن الفئة الرابعة ربما لديهم نسبة إهتمام متقاربة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة غير أن بصفة خاصة افراد الفئة الاولى يهتمهم أكثر من غيرهم تبني التكنولوجيا الحديثة من أجل تسريع العمل و تبسيطه لأنهم أصحاب القرارات الرئيسية .

خلاصة الفصل الثاني :

بعد التعرف على الإطار الميداني و الذي يعد تجسيد للإطار النظري حيث تم في هذا الصدد تصميم استبيان لغرض جمع البيانات والمعلومات وتوزيعها على عينة مكونة من (39) موظفا وموظفة في جامعة ورقلة من أجل التعرف على آرائهم واتجاهاتهم.

و أهم النتائج المحصل عليها بعد الدراسة الميدانية هي وجود علاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

في نهاية هذه الدراسة و من خلال دراستنا لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة ، تمت معالجة إشكالية الدراسة من خلال جانب نظري وجانب تطبيقي وهذا انطلاقا من الفرضيات المشار إليها في المقدمة .

في الفصل الاول حاولنا حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة.

في الفصل الثاني حاولنا الاجابة عن الفرضيات المقترحة في المقدمة و ذلك من خلال دراسة استطلاعية تحليلية قمنا من خلالها عينة من موظفي جامعة قاصدي مرباح و تحصلنا على النتائج التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة مما يدل على جامعة قاصدي مرباح ورقلة و التي هي جامعتنا مهتمة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي هي أداة ضرورية من أجل إدارة جودة شاملة .
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (مدى استخدام البرامج و الاجهزة ، استخدام نظم المعلومات الادارية،قواعد البيانات ،مدى ملائمة البرامج المستخدمة ،التدريب) وإدارة الجودة الشاملة .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة تعزي إلى السمات الشخصية و الوظيفية (الجنس،السن،المستوى التعليمي ،الاقدمية المهنية،الفئة الوظيفية) مما يدل على جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

المقترحات:

- الاهتمام بالجانب التدريبي و إعداد البرامج التدريبية المتكاملة و المستمرة لمختلف المستويات و الوحدات الادارية .
- توعية الموظفين و المدراء بأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مراعاة جانب الجودة في العملية الانتاجية .
- تحديث البرامج و الاجهزة المستخدمة كي تتلائم مع البيئة المتسارعة .

أفاق البحث :

- تناول متغيرات جديدة و دراسة اثرها على إدارة الجودة الشاملة .

الفهرس العام

الصفحة	الموضوع
IV	الملخص
V	الاهداء
VI	شكر
VII	الفهرس العام
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة العامة
	الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في إدارة الجودة الشاملة
2	مقدمة الفصل الاول
7-3	المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
10-7	المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة
11	المبحث الثالث:العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الجودة الشاملة
14-12	المبحث الرابع: الدراسات السابقة
15	خلاصة الفصل الاول
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
17	مقدمة الفصل الاول
19-18	المبحث الاول : الطريقة و الادوات المستخدمة
25-19	المبحث الثاني : نتائج الدراسة
26	خلاصة الفصل الثاني
28-27	الخاتمة العامة
30-29	قائمة المراجع
34-32	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	نتائج إختيار معامل الفا كرونباخ	(1-2)
19	نتائج معامل الارتباط بين استخدام TQM وTIC	(2-2)
20	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(3-2)
21	توزيع أفراد العينة حسب السن	(4-2)
21	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(5-2)
22	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية	(6-2)
23	توزيع أفراد العينة حسب الفئة الوظيفية	(7-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
34-32	وثيقة الاستبيان	01

الملاحق



استبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية ، و ذلك من خلال دراسة اتجاهات موظفي جامعة قاصدي مرباح ورقلة يأمل الباحث التكرم بالإجابة على فقرات الإستبيان الموقفة ،علماً أن المعلومات ستعامل بسرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (x) في الخانة التي تمتلك.

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	30-20	السن
	40-31	
	50-41	
	60-51	
	ثانوي فأقل	المستوى التعليمي
	شهادة تدرج	
	شهادة ما بعد التدرج	
	5سنوات فأقل	الأقدمية المهنية
	10-6	
	15-11	
	20-16	
	أكبر من 20	
	فئة أولى	الفئة الوظيفية
	فئة ثانية	
	فئة ثالثة	
	فئة رابعة	

يرجى وضع العلامة (X) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

الرقم	البند	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
* أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
- مدى استخدام البرامج والأجهزة						
01	تتوفر الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء أعمال المؤسسة.					
02	تتبنى المؤسسة الأساليب التكنولوجية الحديثة .					
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب .					
04	البرامج و الأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.					
05	البرامج و الأجهزة المستخدمة تساهم في إنجاز المعاملات بدقة و سرعة.					
06	البرامج و الأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية.					
- استخدام نظم المعلومات الإدارية						
07	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة إنجاز العمل					
08	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء					
09	أثق بنظام المعلومات المستخدم					
10	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة					
11	النظام يوفر المعلومات في الوقت المناسب					
- قواعد البيانات						
12	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها					
13	قواعد البيانات تساعد في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها					
14	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر و الأقسام المختلفة					
15	أسهمت قواعد البيانات في تحسين الإنتاجية					
- مدى ملائمة البرامج المستخدمة						
16	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم					
17	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التشغيل					
18	تتصف البرامج المستخدمة بتوفير الإرشادات					
19	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل					
20	تقدم البرامج المعلومات متكاملة و شاملة					
21	تمتاز البرامج المستخدمة بالحماية من التلاعب					

- التدريب					
				22	تتوفر البرامج التدريبية الملائمة للتعامل مع نظم و برامج المعلومات
				23	عملية التدريب تشمل جميع مستويات الادارية على انظمة و برامج المعلومات
				24	عملية التدريب عملية مستمرة
				25	عملية التدريب تؤدي إلى تحسين جودة الأداء
				26	عملية التدريب توازي بين الجودة والتكاليف المترتبة على الأداء
*إدارة الجودة الشاملة					
				27	من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتم التركيز على الزبون بشكل ضروري و أساسي
				28	يتم تحديد حاجيات و رغبات الزبائن باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				29	تقوم الإدارة بدراسة شكاوي الزبائن باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				30	الإدارة العليا مهتمة بتحسين الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				31	تخصص الإدارة العليا ميزانية كافية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				32	تقوم الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أجل تحديد الاحتياجات التدريبية
				33	تعمل الإدارة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في برامجها التدريبية
				34	تعمل الإدارة على إكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				35	تعمل الإدارة على توحيد أهدافها مع أهداف العمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				36	يتم التعامل مع اقتراحات العمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				37	توفر الإدارة المناخ المناسب للموظفين من أجل تحفيزهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				38	يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أحد المقاييس المستخدمة في تقييم الأداء
				39	تعمل المؤسسة على تحليل البيئة الخارجية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
				40	تهتم المؤسسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحليل نقاط القوة و الضعف الخاصة بها

المراجع

قائمة المراجع

أولا :المراجع اللغة العربية

الكتب:

- 1-جمال ابو شنب،العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية و حتى الان ،دار المعرفة الجامعية ،مصر،1999.
- 2-عبد الرزاق السالمي ،تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،الطبعة الثانية ،دار المناهج ،عمان،الاردن 2000.
- 3-عبد الله الطائي،عيسى قدارة ،إدارة الجودة الشاملة ،دار اليازوري للنشر و التوزيع ،عمان ،الاردن، 2005.

المذكرات:

- 4- بشير خوجة ،دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية ،دراسة حالة مستشفى بوضياف،مذكرة تخرج ماجستير في علوم التسيير غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة ورقلة ،الجزائر 2013.
- 5- شوقي الشاذلي ،أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر،مذكرة تخرج ماجستير في العلوم الاقتصادية ،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ،جامعة ورقلة ،الجزائر ،2007-2008.

المجلات:

- 6- بن عيشاوي أحمد ،إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية،مجلة الباحث ،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية،جامعة ورقلة،العدد الرابع،2006.

- 7- شاذلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد السابع، 2009-2010.
- 8- علي غربي و يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002.

الملتقيات :

- 9- محمد بوتين، المؤتمر الوطني أثر تكنولوجيا المعلومات عملية إتخاذ القرار و الاداء، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003.
- 10- حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال .. المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي :الإعلام الجديد : تكنولوجيا جديدة..لعالم جديد ، جامعة البحرين، البحرين 9/7 أفريل 2009.
- ثانيا :المراجع باللغة الاجنبية

1. OLATS (l'Observatoire Leonardo des Arts et des Techno-Sciences), **Definition de la Technologie**, (04/06/2011), <http://www.olats.org/schoffer/deftopo.html>
2. Collège Léo DROUYN, **Technologie**, (04/06/2011), <http://clgdrouyn.fr/Definition-de-la-technologie.html>
3. Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, Le Role des TIC dans le Developpement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise, **La Revue des Sciences de Gestion Marketing**, France, 2008..
4. Curtin , Dennis and Foley,kim and Morin ,Cathleen,**Information Technology _The Breaking wave 3 Ed**,Mc Graw-HiLL,2001.