

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur

et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المنتج-دراسة حالة مؤسسة
اتصالات الجزائر بسكرة-

مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: الإدارة الإستراتيجية

إشراف الأستاذة:

◀ حمريط رشيد

إعداد الطالب

◀ الوافي يوسف

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
01	يحياوي مفيدة	استاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
02	حمريط رشيد	أستاذ محاضر أ	مشرفا	جامعة بسكرة
03	بن تركي وليد	أستاذ محاضر ب	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

الحمد والشكر لله أن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع أحمده وأستعين به.

أتوجه بجزيل الشكر وخالص الثناء، ومواقف التقدير والعرّفان إلى الاستاذ المشرف

(د. حمريط رشيد) مساعدة وإشرافاً وتوجيهها، وكل من كان له يد العون في إنجاز

هذا العمل

أخص منهم زملائي

كما أقدم جزيل الشكر لكل من كانت له يد البدار من قريب أو من بعيد في إتمام هذا

العمل

فشكراً جزيلاً.

الإهداء

بسم الله وكفي والصلاة على الحبيب المصطفى، أما بعد

أشكر الله وأحمده على توفيقه لإتمام هذا العمل، كما أهدي ثمرته إلى روح الوالدين

رحمة الله عليهما.

إلى كل الإخوة والعائلة

إلى كل الأصدقاء

إلى كل زملاء الدراسة

إلى هؤلاء جميعا أهدي عملي المتواضع

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال عناصر الثقافة التنظيمية والمتمثلة في الاجهزة والمعدات، الالتزام بتكنولوجيا المعلومات ، تجديد نظام المعلومات وكفاءة الموارد البشرية ؛ ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة مكونة من 30 سؤالاً وزعت على عينة مكونة من 40 فرداً من عمال اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (جودة الخدمة) في المؤسسة محل الدراسة.

Abstract:

This study aims to know the impact of information technology on the quality of service of the economic enterprise, through the elements of organizational culture represented in devices and equipment, commitment to information technology, information system renewal and the efficiency of human resources; To achieve this goal, a questionnaire consisting of 30 questions was designed and distributed to a sample of 40 individuals from Algeria Telecom workers in the wilaya of Biskra, and the study found that there is an impact of the independent variable (information technology) on the dependent variable (service quality) in the institution under study.

مقدمة

مقدمة:

أحدثت التطورات التقنية التي شهدها العالم خلال العقود الأربعة من القرن الماضي تغييرات هامة في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسة، إذ أصبح ما يميز بيئة العمل في المنظمات المعاصرة مظاهر التقلب والتغير السريع والانفتاح، وتجاوز الحدود بين الدول والمجتمعات. ومن بين أهم هذه التطورات ما يسمى اليوم تكنولوجيا المعلومات ، والتي أحدثت تغييرات هامة في بنية المنظمات من خلال استخدام أدواتها وعلى وجه الخصوص الحاسوب وشبكة المعلومات العالمية، ووسائل الاتصال المختلفة.

كما أصبح بإمكان العاملين جمع و تخزين وإرسال ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات، مما ولد دافعا لعدد كبير من المنظمات على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأصول إستراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية على مستوى الأسواق المحلية والعالمية.

وقد شهد قطاع الاتصالات اهتماما بالغا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، بهدف الارتقاء بجودة الخدمات، لتلبية حاجات ورغبات العملاء.

أولا: منهجية الدراسة

1- مشكلة الدراسة:

يعد قطاع الاتصالات واحدا من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية في الاقتصاد الوطني لأي بلد، إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء أفرادا ومنظمات، وقد تأثر القطاع بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات، وذلك لما ينطوي عليه من ابتكارات علمية كان لها أثرا فاعلا في تحسين الخدمات مما ساهم إلى حد كبير في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة، وتسهل عملية التعامل المتبادل بين العملاء والإدارة.

وعليه فإن مشكلة البحث تكمن في الإشكالية الرئيسية التي نطرحها في شكل السؤال الجوهرى التالي:

ما مدى تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة؟

التساؤل السابق يفودنا إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

مقدمة عامة

أ- ما مدى تأثير بعد الأجهزة والمعدات على جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة؟

ب- ما مدى تأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة؟

ج- ما مدى تأثير تجديد نظام المعلومات على جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة؟

د- ما مدى تأثير بعد كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة؟

2- أهمية الدراسة:

- لتكنولوجيا المعلومات أهمية خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال، إذ أنّ المنافسة الحادة والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء دفع المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أدائها لتلبية طموحاتها في التميز والاستمرار.

- لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة أثر كبير في زيادة القدرة على استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء لتحقيق أفضل ما يمكن من العوائد.

3- أهداف الدراسة:

- البحث الحالي يسعى للتحقق من طبيعة العلاقة القائمة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدم في المنظمات مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة نموذجاً وبين الأثر المترتب على جودة الخدمات.

- توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات.

- التحقق من صحة الفرضيات من أجل الخروج بنتائج.

- يمكن أن تسهم نتائج هذا البحث في وضع حلول للمشاكل والصعوبات التي تواجه مؤسسة الاتصالات من حيث جودة خدماتها في الحاضر والمستقبل.

4- فرضيات الدراسة:

تستند الدراسة إلى الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

تستند الدراسة إلى الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية: H_0

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

ب- الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: H_{0_1}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير بعد الأجهزة والمعدات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

- الفرضية الفرعية الثانية: H_{0_2}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

- الفرضية الفرعية الثالثة: H_{0_3}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تجديد نظام المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

- الفرضية الفرعية الثالثة: H_{0_4}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير كفاءة الموارد البشرية في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

5- نموذج الدراسة:

في ضوء فرضيات الدراسة نحدد نموذج الدراسة كما يلي:

متغيرات البحث

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

- الاجهزة والمعدات

- الالتزام بتكنولوجيا المعلومات

- تجديد نظام المعلومات

- كفاءة الموارد البشرية

المتغير التابع: جودة الخدمة

- نوعية الخدمة

- كمية الخدمة

- استمرارية الخدمة

6- حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة كما يلي:

أ- الحدود الموضوعية: اقتصر هذا البحث على دراسة مدى تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات

(كمتغير مستقل) على جودة الخدمة (كمتغير تابع).

ب- الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

ج- الحدود الزمانية: السنة الجامعية 2020/2019.

7- منهج الدراسة:

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه سنستخدم المنهج الوصفي التحليلي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات، إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية، وهذا من أجل بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة.

8- التعاريف الإجرائية:

أ- تكنولوجيا المعلومات: مجموعة من الاجهزة والبرامج والإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع واسترجاع المعلومة بهدف تدعيم عمليات صنع وتنفيذ القرار وتقديم الخدمات.

ب- الاجهزة والمعدات: احسن ما توصل اليه العلم في صورته المادية.

ج- الالتزام تكنولوجيا المعلومات: بمعنى العمل على الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في كل خطوة تخطوها المؤسسة في اعمالها.

د- تجديد نظام المعلومات: وهي عبارة عن عملية مساندة اهم التقنيات الحديثة .

هـ- كفاءة الموارد البشرية: وهي القدرات والمؤهلات التي يمتاز بها عمال المنظمة.

مقدمة عامة

و- **جودة الخدمة:** هو درجة جود تنفيذ الموظف لأعماله ومسئوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها لتأخذ شكلها النهائي والمتمثل في الخدمة الجيدة.

9- مصادر المعلومات:

أ- المصادر الأولية:

الاعتماد على بعض الوثائق الداخلية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، والاعتماد على أداة الاستبيان بشكل رئيسي.

ب- المصادر الثانوية:

تم الاعتماد في الجانب النظري للدراسة على ما يلي:

- العديد من الكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه.
- عدد قليل من الرسائل والأطروحات الجامعية العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه.
- عدد من البحوث العلمية العربية والأجنبية المقدمة في ملتقيات ومؤتمرات علمية عربية ودولية.
- عدد من المقالات العلمية العربية والأجنبية المقدمة في مجلات علمية محكمة.

10- الدراسات السابقة:

أ- أهم الدراسات والبحوث السابقة:

1- دراسة بعنوان: "تقييم أداء المعرفة وتكنولوجيا التي تستخدمها المنظمات العامة

والخاصة" ل: (Neal Pollock) سنة 2002

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة والخاصة، كما وهدفت إلى تقييم كلا من الأداء الكلي لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق نجاح ملحوظ ولتحسين أداء العمل ومخرجاته، وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العملي، وقد أظهرت النتائج أنّ أداء إدارة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المدروسة لا يزال في بداياته وأنّ معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة الحجم، ولذلك أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات، وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة ودعم استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي.

2- صاحب الدراسة: حسن مصطفى خلوف

مقدمة عامة

عنوان الدراسة: واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية (2010).
اشكالية الدراسة:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية؟
هدف الدراسة:

التعرف على نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية.
فرض البحث:

الفرضية الرئيسية
توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية.
الفروض الفرعية

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الخبرة الإدارية.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير مجال التخصص الإلكتروني.
- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة: المنهج الوصفي المسحي التحليلي
عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

تكونت عينة الدراسة من المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية وكانت 322 مدير أي ما يقارب 49% من مجتمع الدراسة.

اداة البحث:

اعتمد الباحث على أداة الاستمارة كأداة لجمع البيانات
اهم النتائج المتوصل اليها:

- هناك واقع منخفض لتطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية.

مقدمة عامة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الخبرة الإدارية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في واقع تطبيق نظام المعلومات في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير مجال التخصص الإلكتروني.

3- صاحب الدراسة: مراد بن حمودة

عنوان الدراسة: أثر نظام المعلومات على المؤسسات الإدارية في الجزائر: دراسة المجمع الإداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة (2017).

اشكالية الدراسة:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على تطبيق نظام المعلومات في المجمع الإداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة؟

هدف الدراسة:

التعرف على أثر تطبيق نظام المعلومات في المجمع الإداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة.

فرض البحث:

الفرضية الرئيسة

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام المعلومات في المجمع الإداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة.

الفروض الفرعية

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام المعلومات في المجمع الإداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة لمتغير القيادة الرشيدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام المعلومات في المجمع الإداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة لمتغير تحسين أداء المؤسسة.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة: المنهج الوصفي التحليلي

عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

مقدمة عامة

تكونت عينة الدراسة من 70 اداري ومدراء حيث يتكون مجتمع البحث من 120 موظفا.
اداة البحث:

اعتمد الباحث على أداة الاستمارة والمقابلة لجمع البيانات
اهم النتائج المتوصل اليها:

- هناك أثر ايجابي في تطبيق نظام المعلومات في المجمع الاداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتطبيق نظام المعلومات في المجمع الاداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة لمتغير القيادة الرشيدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتطبيق نظام المعلومات في المجمع الاداري لمؤسسة سوفتال بالجزائر العاصمة لمتغير تحسين اداء المؤسسة.

ب- الاستفادة من الدراسات السابقة:

تم الاستفاد من الدراسات السابقة في الأمور التالية:

- التعرف على كثير من المصادر والبحوث النظرية والتطبيقية، مما سهل الطريق لبناء الإطار النظري وضبط الإطار التطبيقي.

- التعرف على المناهج المستخدمة في تلك الدراسات وبالتالي سهلت بناء منهجية دراسته.

- الاستفادة من الأساليب الاحصائية المناسبة لمثل هذه الدراسات لاختبار صحة فرضيات الدراسة

ج- أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

- الدراسة تناولت تكنولوجيا المعلومات وأبعادها .

- تختلف الدراسة عن الدراسات السابقة بإسقاط الجانب النظري على الميدان في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول:

الاطار النظري

لتكنولوجيا

المعلومات

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي اصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول ، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة واصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصراً متطوراً ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر. ومنه سوف نتطرق في هذا الفصل الى:

- المبحث الاول: ماهية التكنولوجيا.
- المبحث الثاني: افرازات تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الاول: ماهية التكنولوجيا.

تعد التكنولوجيا من اهم المواضيع المعاصرة حيث دخلت على العلم واصبحت قرينة به، فلا يمكن ان نفصل احدهما عن الاخرى وتطور المعلومات وتبادلها وتخزينها يرجع اليها، لذلك سنتناول في هذا المبحث ثلاث مطالب (تعريف التكنولوجيا، المتغير التكنولوجي: حصر للدلالة والأبعاد ومفهوم المعلومات).

المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا.

تعود كلمة التكنولوجيا إلى أصلها الإغريقي، و هي متكونة من لفظين "Techn" التي تعني الفن أو الحرفة، و "logy" التي تعني الخطاب وعند جمع الكلمتين تصبح "τεχνολογία" (التكنولوجيا) ، عند اليونان القديمة هي المعرفة الفنية القائمة على المنطق، أو علم الصنائع أو العلم التطبيقي.¹

في موسوعة بريطانيا عرف مصطلح التكنولوجيا على النحو التالي: « التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة لهدف حياة الإنسان، أو لتغير والتحكم في محيطه».²

عرفت التكنولوجيا في قاموس أكسفورد كالتالي: « المعرفة العلمية المستعملة في طرق التطبيق في الصناعة، مثلا الآلات الحديدية».³

عرفت التكنولوجيا في القاموس الفرنسي لاروس:⁴

- دراسة الأدوات، الآلات، الإجراءات والمناهج المستعملة في سبيل التصنيع.
- مجموعة الأدوات والمواد المستعملة في مجال الحرف والصناعة.

¹ Jean-claude beaune , **définition de la technologie** , Paris : vrin , 2006 , p260.

² Encyclopaedia britannica ,university of cambridge ,vol XXVI , eleventh edition ,New York:cambridge university press,1911,tecnology, p487.

³ Sally wehmeier ,Oxford – advanced learner's , sixth edition , oxford university press , 2000, technology , p 1335.

⁴ Karine mangili , rebecca du bois , Le petit larousse, Paris: larousse ,201), technologie, p1125.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

- مجموعة المعارف المطبقة في مجال التقنية المرتكزة على المبادئ العلمية.

المطلب الثاني: المتغير التكنولوجي: حصر للدلالة والأبعاد.

على ضبط دلالات و أبعاد المصطلح لبناء تصور واضح ودقيق بحيث يمنح للدراسة الحق والحماية في استعماله في مراحل البحث التي تلي هذه المرحلة ؛ وهذا من خلال توضيح العلاقة البينية بين العلم و التكنولوجيا التي تأسس للدلالة ، وتحديد المصطلحات التابعة التي تقع ضمن إقليم التكنولوجيا و تحت سيادتها، بذلك تتأسس الأبعاد .

علاقة العلم بالتكنولوجيا :

اغلب الدراسات تجد صعوبة في الفصل بين العلم و التكنولوجيا ، إذ تعتمد الأخذ بهما معا حيث نجد اغلبها تضع عناوين مثلا على شكل (دور العلم والتكنولوجيا في...)، فقد وقع جدلا واسعا بين الأوساط الأكاديمية خاصة بين التيار ما بعد الحداثة الذي تأسس أصلا لنقد تيار الحداثة .

فالعلوم هي: « عبارة عن منتج العقول بهدف الكشف عن قوانين الطبيعة التي تحكم العالم والكون»¹ ، و عند اليونان العلم هو: « جهد نظري يستهدف إرضاء حب الاستطلاع لدى العقل الإنساني»² ، أما التكنولوجيا فهي مرتبطة بالميدان العملي، فقد استعان الإنسان بالأدوات والآلات لتكملة ما ينقصه من قوة وكذا لتلبية حاجياته، حيث إن التكنولوجيا تظهر لكي تسد نقصا يشعر به المجتمع في مرحلة معينة من مراحل تطوره.

¹ Ian McNeil ,op.cit ,p3.

² فؤاد زكريا ، التفكير العلمي، الكويت: سلسلة عالم المعرفة، العدد 1978، ص135.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

و لتحديد الأسبقية بين العلم والتكنولوجيا ومن يخدم الآخر أو الجمع بينهما تستند الدراسة على

ما يلي:

كل ما توصل إليه الإنسان من اكتشافات واختراعات في العصور القديمة قد تحقق بمعزل عن العلم، فعصور ما قبل التاريخ (العصر الحجري والبرونزي والحديدي) تعبر عن المستوى التكنولوجي لكل عصر، والذين قاموا بالعمل والاكتشاف لم يكونوا علماء قد درسوا نظريات علمية معينة ثم طبقوها فأتاح لهم تطبيقها التوصل إلى اختراع، بل كانوا صناعا توارثوا صنعهم جيلا بعد جيل، وأيضا في العصور الوسطى كان اختراع البارود، الطباعة والعدسات المكبرة والمقرية، على أيدي صناع مهرة.¹

إذا في البداية كان العلم يستفيد من التكنولوجيا؛ فالساعة جهاز ميكانيكي للملاحظة العلمية الدقيقة، و طواحن الهواء والماء ساعدت على ظهور علم الميكانيك في عصر الثورة الصناعية. لقد كان لدخول العالم الغربي إلى عصر الصناعة الدافع الأساسي إلى انتقال العلم في خدمة التكنولوجيا، ما أنتج عالم الحداثة الذي يقر من خلال رواه بأسبقية العلم على التكنولوجيا، لكن ظهور عالم ما بعد الحداثة اقر غير ذلك من خلال الاستناد على « عمل تاريخي ضمن موسوعة بعنوان " المرأة الأمريكية في التكنولوجيا "، يحوي قائمة من النساء الحائزات على جائزة نوبل في العلوم والتكنولوجيا² وبطبيعة الحال ليس هناك جائزة نوبل للتكنولوجيا، لكن يعتبر دليل قاطع على عدم إمكانية الفصل بين العلم والتكنولوجيا في عصرنا الحالي .

¹ المرجع نفسه ، ص135,134.

² Paul Forman , " The Primacy of Science in Modernity, of Technology inPostmodernity, and of Ideology in the History of Technology ", History and Technology, Vol. 23, No. 1/2, March/June 2007, p5.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

من الملاحظ أن كل من العلم والتكنولوجيا مفهومان مختلفان، ولكنهما مترابطان لحد كبير؛ لهذا السبب تقوم هذه الدراسة على الجمع بين المصطلحين، رغم أن التمييز بين العلم والتكنولوجيا مازال ساريا من حيث المبدأ، إلا أن العلاقة بين الاثنين أصبحت قريبة بصورة متزايدة بحكم تقلص الفجوة والتداخل القائم بين المختبر وخط الإنتاج.

توضيح المصطلحات المشابهة لمصطلح التكنولوجيا:

- نقل التكنولوجيا (Transfer of Technology)؛ هي نقل منتجات التكنولوجيا (Transfer of Technology out puts)، أما التكنولوجيا ذاتها (المعرفة والمهارة) فتضل قابعة في مراكز توليدها الأصلية في مراكز بحوث ومختبرات ومصانع الدول المالكة.¹
- التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا متقدمة / تكنولوجيا عالية)؛ هي الإمكانيات المادية والتنظيمات التي تجعل الاكتشافات والتطبيقات العلمية متوفرة أكثر.²
- تكنولوجيا النواة: هي مجموعة من التقنيات التي تعمل بمادة الذرة بالذرة.³
- الإمكانيات التكنولوجية : تشمل كل من المهارات البشرية و الرأس مال المادي ، وكذا النظام التكنولوجي السائد في مجتمع ما ضمن فترة معينة ، كما يرتبط ذلك بقدرة الدولة على الاستخدام الفعال بهدف تكامل هذه العناصر .⁴

¹ الأمم المتحدة المجلس الاقتصادي الاجتماعي للجنة الاقتصادية لإفريقيا ، الابتكار ونقل التكنولوجيا لتعزيز الإنتاجية والقدرة التنافسية في أفريقيا، الدورة السابعة و الأربعون للجنة الاقتصادية لإفريقيا الاقتصاد والمالية الإفريقيين، ابوجا نيجيريا، 2014، ص 1-3.

² Karine mangili , rebecca du bois ,op.cit,p1125.

³ Dorothee benoit-browaey, " une industrie à l'échelle de l'atome:nanotechnologies,le vertige de l'infiniment petit " , *le monde diplomatique* , mars 2006,p1.

⁴ محمد أبو السعود، " الامكانيات التكنولوجية والنمو الاقتصادي " ، *جسر التنمية* ، عدد 95، يوليو 2010، ص 2.

- التكنولوجيا الزراعية : هي الآلات الزراعية التي بواسطتها يتحقق ما يفكر به العقل البشري.¹
 - التكنولوجيا الصناعية : وتتضمن الصناعة الاستخراجية والتحويلية ؛ بمعنى الحصول على المادة الأولية ثم تحويلها إلى منتجات .²
 - التكنولوجيا الناعمة : تتمثل في تكنولوجيا الخدمات (التعليم ، الصحة ، الإدارات ، البنوك...)، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- المطلب الثالث: مفهوم المعلومات.**

تتطلق المعلومات من المعطيات التي يوفرها المحيط في شكل معين أرقام، أحرف...الخ، وهي على شكل مادة أولية ليس لها معنى ولا قيمة، إلا بعد معالجتها وتحويلها عن طريق تصنيفها وترتيبها وتبويبها.

1. تعريف المعلومات

هناك مجموعة من التعاريف يمكن ذكر منها ما يلي:³

- مجموعة من المعطيات التي قد تم تحويلها بطريقة معبرة للشخص الذي يتلقاها ويستفيد منها، والتي لها دور فعال في اتخاذ القرارات.
- عبارة عن المعرفة التي تم التوصل إليها من خلال معالجة البيانات.
- بالمعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا، ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من المصادقية.

¹ محمد السيد عبد السلام ، التكنولوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي، الكويت: سلسلة عالم المعرفة العدد 50، 1982 ، ص88.

² محمد أبو السعود ، المرجع السابق ، ص3.

³ عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية،، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2009، ص ص 49/45.

- البيانات التي تمت معالجتها، بحيث أصبح لها دلالة معينة، والتي من خلالها يمكن استخلاص معنى معين يساعد صانع القرار في التعرف على الأمور والتقييم الدقيق للمواقف التي تواجهه.
- توصف البيانات الرقمية، والنصوص المصاغة بطريقة منظمة يمكن قياسها وتحليلها لاستخراج النتائج منها لتوظيفها في عمليات التخطيط، التنظيم، الرقابة، تقويم الأداء، اتخاذ القرارات في مجالات الإنتاج، أو تقديم الخدمات، أو تطوير المنظمات والمجتمعات.
- مما سبق يمكن تعريف المعلومات على انها مجموعة من البيانات في شكل ارقام، صور، جمل اخبارية وانشائية، يتم معالجتها على اساس احتياجات الجهة المهتمة بها لتصبح قابلة للتخزين والاسترجاع، وذات فعالية في اتخاذ القرار وادارة المؤسسة.

2. خصائص المعلومات.

من بين الخصائص المتفق عليها من طرف المختصين ما يلي:¹

- الملاءمة: تعتبر الملاءمة المعيار الأصلي لقيمة المعلومات، حيث تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى الملاءمة أو عدم ملاءمة المعلومات، بكيفية تأثير هذه الأخيرة على سلوك مستخدميها، فالمعلومات الملائمة هي تلك التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار، وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

¹ عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000، ص ص 32/26.

- الموضوعية: وهو أن تتصف المعلومات بعدم التحيز إلى جهة أو رأي معين بمعنى إعداد المعلومات بشكل محايد، وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات.
- الوقتية: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، وبطبيعة الحال، لن تكون للمعلومات المقدّمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها، وحيويتها لهذا القرار. كما وتتميز المعلومات بنظام زمني في قد تكون تاريخية أو مستقبلية.
- السهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ، أو رموز، مصطلحات، تعبيرات رياضية، أو معادلات غير معروفة، فلا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها. فالمعلومات الغامضة غير مفهومة لن تكون لها أي قيمة، حتى ولو كانت ملائمة، وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.
- الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة، وتكون خالية من الأخطاء حتى يمكن الاعتماد بمعنى أن المعلومات يجب أن تعتبر بشكل صادق على مضمون عليها في فهم الضر وتوقع المستقبل.
- الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة، تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها، وان تكون دون تفصل زائد ولا إيجاز يفقدها معناها.
- المرونة: أي يمكن استخدامها لتلبية متطلبات ورغبات أكثر من مستفيد.

- التكلفة: أي تكلفة إنتاج المعلومات، فقيمة المعلومة تتركز أساسا على المنفعة التي سنحصل عليها من خلال استخدامها.
- قابلية القياس: يقصد ذلك إمكانية فحص المعلومات تسجيلها، تحليلها، تبويبها واسترجاعها في الوقت المناسب.

3. مصادر المعلومات

أولا يجدر الإشارة الى ان هناك معلومات رسمية ومعلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي تلك المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة أما المعلومات غير الرسمية فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.¹

فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير، حيث نجد أسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابت لا تتغير، كما هناك معلومات كمية ومعلومات نوعية، فالمعلومات الكمية هي المعلومات المتعلقة بالأرقام والقيم مثل رقم اعمال، أما المعلومات النوعية هي التي تعتمد على المعرفة والخبرة.²

من خلال ما سبق يتوضح ان هناك مصدرين للمعلومات؛ اما أن تكون داخلية أو خارجية فالمعلومات على عمليات المؤسسة تعد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية.

كما يمكن تصنيف المعلومات إلى معلومات أولية ومعلومات ثانوية، فالمعلومات الأولية هي التي يتم جمعها أول مرة، أما المعلومات الثانوية فهي التي قامت المنظمة أو أي طرف آخر بجمعها وتخزينها مسبقا، حيث تتمثل فيما يلي:

¹ قاسم شعبان، تقنيات المعلومات في إدارة الشركات، دمشق: دار الرضا للنشر، 2000، ص 22.

² نفس المرجع، ص 23.

(أ) المراجع:¹

- كل الوثائق والتقارير المتعلقة بالمؤسسة ومجال نشاطها.
- القوانين والمراسيم الوطنية وكذا الاتفاقيات والمعاهدات الدولية المعنية مجال المؤسسة.

(ب) الكتب:

إمكانية تحديد مجموعة الكتب التي تحتوي على معلومات المتعلقة بنشاط المؤسسة خلال الادوات التالية:²

- القوائم الببليوغرافية المتاحة التي تصدر اما من المكتبات أو خدمات المعلومات العديدة.
 - فهارس المكتبة التي قد تتوفر للمنظمة أو الباحث.
 - قوائم وأدلة الكتب والمطبوعات التي توفر من قبل الناشرين أو الموزعين.
- (ج) مقالات الدوريات:

هناك كم ضخم من المقالات والأبحاث العلمية التي تنشر في الدوريات والمسلسلات العديدة التي تقدر بأكثر من مائة ألف دورية علمية وتكنولوجية فقط ومن الادوات التي تستخدم في البحث عنها حاليا ما يلي:³

- قواعد البيانات التي توفرها خدمات نظم المعلومات المتخصصة والتي تشترك فيها المنظمات عن طريق مراكز معلوماتها أو مكتباتها المتخصصة وتعرف

¹ عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنائي، المرجع السابق، ص 69.

² نفس المرجع، ص 70.

³ عماد الصباغ، المرجع السابق، ص 50.

هذه القواعد بالمستخلصات والشروح والكشافات والبيبلوغرافي سواء الحديثة منها أو الراجعة.

- دوريات المستخلصات والشروح والاستشهادات المرجعية للمقالات والتقارير التي تصدر آلاف الدوريات في الموضوعات المختلفة.

بجانب مصادر المعلومات التي سبق تحديدها هناك مصادر اخرى للمعلومات مثل الفضاء الالكتروني، والوسائل السمعية والبصرية، والتقارير، والمطبوعات الحكومية التي تصدر من قبل المصالح الحكومية في كل دولة من دول العالم والمطبوعات الدولية التي تصدرها كل منظمة دولية... الخ من هذه النوعيات من مصادر المعلومات المحيطة بالفرد والمنظمة.¹

المبحث الثاني: افرازات تكنولوجيا المعلومات.

لقد افرتت التكنولوجيا عبر العصور تقنيات في جميع المجالات خاصة مجال المعلومات في طريقة انتقالها وتخزينها وتحويلها الى بنك يرجع اليه المستعمل والمستهلك والعون الاقتصادي... لذلك تم اختراع ما يسمى بنظم المعلومات، حيث سوف نتطرق في هذا المبحث الي مطلبين (اثر التكنولوجيا على الإعلام والاتصال، مفهوم نظام المعلومات).

المطلب الأول: اثر التكنولوجيا على الإعلام والاتصال*

ينطلق مجال الإعلام والاتصال من معادلة بسيطة، تتمثل في ثلاثية (المرسل، الرسالة والمتلقي أو المرسل إليه) كما يمكن الإشارة إلى فاعل ثالث يسمى المشوش، أما التكنولوجيا أو الوسائط كما يسميها أهل الاختصاص، فقد كانت في فجر التاريخ طبيعية سواء مباشرة من فرد

¹ على عبد الصادق، مفهوم المجتمع المعلوماتي، قراءة أولية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2007، ص 18.

* يتطرق هذا المطلب إلى دراسة أثر التكنولوجيا على الإعلام والاتصال وليس اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المجالات الأخرى.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

إلى فرد أو بين جماعة، أو غير مباشرة (أدوات حيوانية ونباتية) وبطبيعة الحال تطورت هذه التكنولوجيا طبقا للموجات الثلاث إلى أن أصبحت على ما هي عليه اليوم.

تتبع التكنولوجيا من جذور مختلفة؛ حيث اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة (الكتابة على الطين الين في حوالي 3600 قبل الميلاد)، فقد حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مرحلته الأولى، كما أعطت الطباعة نفسا جديدا للإعلام والاتصال، فقد اتفق أغلب المؤرخين على أن اختراع الطباعة يعود إلى "يوحنا جوتنبيرج" في حوالي عام (1436)، أين استعمل الحروف المعدنية المنفصلة في طباعة الكتاب المقدس، وأتمه في عام(1455)، في حين احدث " صمويل مورس" باختراع التلغراف ثورة في الاتصالات، حيث تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وتمكن " جراهام بل " من اختراع الهاتف سنة (1876) معتمدا على نفس تكنولوجيا التلغراف؛ سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية، مستبدلا مطرقة التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، ثم تقوم سماعة الهاتف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.⁽¹⁾

جاءت المستجدات الحقيقية في الاتصالات في القرن العشرين في مجال الإلكترونيات، حيث كشف الفحص العلمي للعلاقة بين موجات الضوء والموجات الكهرومغناطيسية عن إمكانية إرسال الإشارات الكهرومغناطيسية بين نقاط تفصل بينها مسافة واسعة، ففي (12 ديسمبر 1901) نجح " غجيليل مو ماركوني" (Guglielmo Marconi) في نقل أول رسالة لاسلكية عبر المحيط

(1) حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص 43.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

الأطلسي، وفي عام (1906) حقق "لي دي فورست" (Lee De forest) تحسنا كبيرا على الصمام الحراري (يعمل على تحويل الإشارة المتذبذبة العالية التردد إلى تيار أحادي الاتجاه قادر على تسجيل الصوت)، وتكمن السمة البارزة لهذا التطور في قدرته على تضخيم الإشارة، وقد أتاح تطبيقه بحلول عشرينيات القرن العشرين الانتشار الواسع للبث الصوتي الحي في أوروبا وأمريكا، وما يترتب على ذلك من ازدهار في إنتاج أجهزة الاستقبال (الراديو وغيرها من المعدات)، كما تم تطبيق تكنولوجيا الصمام في تسخير تدفق الإلكترونات في المجهر الإلكتروني والرادار (وهو جهاز كشف يعتمد على قدرة موجات الراديو على الانعكاس من الأشياء الصلبة) والحاسوب الإلكتروني وفي أنبوب الأشعة للتلفزيون، كما عمل "جون لوجي بيرد" (John logie Baird) في العشرينات من القرن العشرين، على تطوير تقنية المسح الميكانيكي القادر على تحويل صورة إلى سلسلة من النبضات الإلكترونية التي يمكن إعادة تجميعها على شاشة عرض كنمط من الضوء والظل، مع ذلك تم رفض نظام بيرد لصالح المسح الإلكتروني الذي طوره "فيلو فارنسورث" (Philo Fransworth) و"فلاديمير زوريكين" (Vladimir Zworykin) بدعم قوي من مؤسسة راديو أمريكا (Radio corporation of America)، فكانت معداتهم تعمل بسرعة أكبر وأعطت صورة أكثر قبولا، وياندلاع الحرب العالمية الثانية تم إدخال الخدمات التلفزيونية في العديد من البلدان، على الرغم من أن الحرب عطلت انتشارها لمدة عشر سنوات، وبالتالي فإن ظهور التلفزيون كتكنولوجيا عالمية للاتصال الجماهيري يعود إلى ما بعد الحرب لتثبيت السينما والإذاعة قوتها في توصيل الأخبار والدعاية والإعلانات التجارية والترفيه.⁽¹⁾

على امتداد الجزء الأكبر من التاريخ دأبت آليات التقدم التراكمية على صقل التكنولوجيات الموجودة ومزاجتها، حيث تمتد تكنولوجيا الحاسوب إلى جميع المجالات، وتعرف الحقبة الحالية

(1) Encyclopedaia britanica 2018, history of technology, in <https://www.britannica.com/technology/history-of-technology>, 28/04/2020.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

بعصر المعلومات، كما تقاس بقوة الحاسوب من خلال تقلص حجمه وزرعه في (الهاتف، الساعة، السيارة، الأجهزة المنزلية، منظومة الأسلحة، الطائرات وحتى في جسم الإنسان)،⁽¹⁾ وتنقسم تكنولوجيا الحاسوب إلى صلبة وناعمة (HARWER AND SOFTWARE)؛ حيث تشمل المكونات الصلبة المعدات المادية، وتشمل الناعمة البرامج والإعدادات، وكانت الحواسيب الأولى آلات كبيرة ومكلفة ما أخر تدويلها بشكل عام حتى أحدث اختراع جهاز الترانزستور ثورة في تكنولوجيا الكمبيوتر، والترانزستور هو واحد من الاختراعات الرئيسية في العصر الاليكتروني، نتج عن بحوث في فيزياء المواد الصلبة، وخاصة تلك المواد مثل الجرمانيوم والسيليكون المعروفة باسم أشباه الموصلات، حيث اخترعه "جون باردين" (John bardeen)، "التر إتش براين" (Walter H.Brattin) ، و"ويليام شوكلي" (William B.Shockly) في مختبرات بيل الهاتفية (Bell Telephone Laboratories) في الولايات المتحدة في عام (1947)، أين تم اكتشاف أن بلورات أشباه الموصلات التي لديها القدرة على توصيل الكهرباء يمكن أن تكون مصنوعة لأداء وظائف صمام حراري ولكن في شكل جهاز أصغر بكثير،⁽²⁾ كما يعود الفضل الكبير إلى تكنولوجيا النواة في تطوير الأجهزة وجعلها أقل حجما وأكثر فعالية، حيث يقول "باتريك أرنييت" من شركة (IBM): «الترانزستور يصغر حجمه يوما بعد أخر بمعدل شديد التسارع، فإذا استمر على ها النحو سوف ينتهي أمره بحجم الذرة في عام (2020)»،⁽³⁾ كما قدمت تكنولوجيا الاتصال الكابلي وتكنولوجيا الألياف الضوئية (fiber optics) خدمات عملاقة إلى الإعلام والاتصال (البث التلفزيوني، الهاتف

(1) هنري كيسنجر، النظام العالمي: تأملات حول طلائع الأمم ومسار التاريخ، مرجع سابق، ص333.

(2) Encyclopediia britanica 2018, history of technology, in (<https://www.britannica.com/technology/history-of-technology>), 29/04/2020.

(3) ك.أريك دريكسلر، وآخرون، استشراف المستقبل: ثورة التكنولوجيا النانوية، تر رؤوف وصفي، القاهرة: المركز القومي للترجمة، 2016، ص 123.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

والانترنت)؛ حيث إن الكابل هو أحد الوسائط التي تستخدم في نقل المعلومات الصوتية والمرئية والنصوص، إما بالأسلوب التماثلي (analog) أو الرقمي (digital)*، وتعتمد على طيف الكهرومغناطيسية (electromagnetic spectrum)⁽¹⁾، أما الألياف الضوئية فهي عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة تشبه خيوط العنكبوت، تمر أشعة الليزر خلالها لتحل محل الإشارات الالكترونية التقليدية.⁽²⁾

من ايجابيات التسابق نحو الفضاء (حرب النجوم) خلال الحرب الباردة، تطور تكنولوجيا الأقمار الصناعية، حيث عمل العلماء والخبراء في المجال على تقليص وزن المكوك والصاروخ الذي يحمله إلى الفضاء، من خلال البحث عن مواد تتحمل مختلف العوامل وتقلص حجم الأجهزة الالكترونية قدر المستطاع، وبالفعل حققت كل من الولايات المتحدة والاتحاد السوفيتي سابقا قفزة عملاقة في هذا المجال ما انعكس على تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل عام ، فهي تعتمد أصلا على التكنولوجيا السابقة الذكر، إلا أنها تتيح إمكانية المراقبة والمسح الواسع وتغطية اكبر مساحة ممكنة، من خلال الاستقبال والبث والنقاط صور وتزويد مجالات عدة بالمعلومات، وهكذا أثرت التكنولوجيا عبر التاريخ على الإعلام والاتصال إلى أن وصل إلى ما هو عليه اليوم، ولا يمكن تصور كيف يكون المجال خلال الخمسين سنة القادمة لقصور العقل البشري على الاستيعاب.

* في الأسلوب التماثلي ينتقل الصوت عن طريقة محاكاة الإليكترون فعند رفع الصوت تتسع الإشارة وعند خفضه تنقلص ما يؤدي إلى حدوث تشويش، أما الأسلوب الرقمي فتشفر المعلومة عن طريقة الثنائية(0.1) ثم تحل الشفرة أوتوماتيكيا عند الاستقبال ما يعطي الوضوح والجودة .

(1) حسن عماد مكاي، مرجع سابق، ص 79.

(2) المرجع السابق، ص 131.

المطلب الثاني: مفهوم نظام المعلومات

1. تعريف نظام المعلومات

نظم من معنى نظام المعلومات، انه يجب على المدير المسؤول النظر إلى المؤسسة كمجموعة من النظم الثانوية او سلسلة من النظم الثانوية، كل منها يكون بمفرده نظاما متكاملًا بمدخلاته وعملياته ومخرجاته فمثلا، الانتاج يدخل المواد الاولية (المدخلات) ويضعها لإنتاج السلعة الجاهزة للبيع (المخرجات).¹

ولفهم نظام المعلومات لابد أول التطرق لتعريف النظام كما يلي:²

- هو مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة.
- مجموعة الأجزاء المترابطة والتي تعمل معا لتحقيق الأهداف التي تفصلها عن البيئة المحيطة بها، بحيث تحكمها عملية تفاعلية تتمثل في المدخلات والمخرجات.

من خلال تعريف النظام تتبين مكونات النظام على النحو التالي:³

- المدخلات: وهي كل شيء يأتي من خارج النظام وتمثل عناصر موارده الرئيسية (موارد بشرية، الات، بيانات، معلومات) .
- عملية المعالجة: هي العمليات التحويلية المختلفة التي تؤدي الى تحويل المدخلات الى مخرجات.
- المخرجات: هي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام قد تكون ملموسة او غير ملموسة او معلومات حيث قد تكون مخرجات نظام ما هي مدخلات بالنسبة الى نظام اخر.

¹ حسن نافع، نظام المعلومات بين النظرية والتطبيق، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004، ص 40.

² نفس المرجع، ص 41.

³ حسن نافع، المرجع السابق، ص 42.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

- التغذية العكسية: أو المعلومات المرتدة حيث تمكن من اتخاذ الاجراءات التصحيحية أولا بأول ومراجعة خططها حتى يتأكد من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

في حين يكمن تعريف نظام المعلومات على النحو التالي:¹

- بأنه مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع واسترجاع المعلومة بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة.
- بأنه عبارة عن النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد المنظمة بمعلومات سابقة وحالية ومستقبلية بصورة شفوية أو مكتوبة، طبقا للعمليات الداخلية للمنظمة والبيئة المحيطة لغرض المساعدة في اتخاذ القرار.
- مجموعة من الموارد والوسائل والبرامج والأفراد والمعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع ومعالجة وإيصال المعلومات على شكل نصوص، صور، رموز، في المنظمة.
- بأنه النظام الذي يقوم بجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتحليلها ونشرها في ظل مجموعة من القيود تعرف بمحيط النظام، وهذا من اجل تحقيق هدف معين، ويتكون نظام المعلومات من المدخلات التي تتكون بشكل أساسي من البيانات والتعليمات التي تم معالجتها، وذلك من خلال الأفراد أو الحواسيب، وتحويلها إلى مخرجات للنظام كنتائج تقدم إلى المستخدم على شكل تقارير، رسوم، إجراءات وحلول، ويستلم النظام التغذية العكسية لضبطه أو مراقبته.

2. خصائص نظم المعلومات

تختلف خصائص نظام المعلومات عن خصائص المعلومات، ذلك أن المراد هو التعامل مع جميع أجزاء نظام المعلومات بشكل متكامل، وعلية فالتعامل سيكون مع الخصائص التي تتعلق بالنظام ككل، وفيما يلي اهم خصائص نظم المعلومات:²

¹ عبد الحميد عبد العاطي، نظم المعلومات الحديثة، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، القاهرة، 2008، ص64.

² الفالح متروك، نظام المعلومات في المؤسسات المعاصرة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2002، ص26.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

- المرونة، حيث يتمتع نظام المعلومات بالقدرة على إحداث التعديلات والتصحيحات اللازمة على النظام كلما أقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة التنوع في متطلبات الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات، حيث يجب أن يشكل نظام المعلومات وحدة واحدة متكاملة ومتماسكة، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الحاصلة في محيطها.
- الموضوعية، وهي تتمثل في الخصائص التي يمكن تحديدها من خلال بعض المميزات التي يجب أن تتوفر في المعلومات من تكامل، دقة، موضوعية، سهولة الفهم.
- الشمولية في النظام، ومعناها أن يكون نظام المعلومات قادر على تلبية جميع احتياجات صانعي القرارات في مختلف مواقعهم الوظيفية، مهما اختلفت أنماطهم الشخصية في صناعة القرار، حيث يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات.
- التوقيت، سرعة الاسترجاع فهي مرتبطة بالتوقيت، ذلك لأن توفير المخرجات من المعلومات بالتوقيت المناسب يؤدي إلى تخفيض نسبة الخطأ في صنع القرارات، ويكون ذلك من خلال عملية التردد واليقظة المستمرة لمساعدة المؤسسة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة، وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية.
- الاقتصاد، حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها البعض، وشبكة اتصال خارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة، بدون حاجة للتنقل وهدر الموارد.

3. وظائف نظام المعلومات

هناك وظائف مهمة لنظام المعلومات نذكر منها:¹

- المساعدة في اتخاذ القرار، حيث يوفر نظام المعلومات لمتخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لتوضيح المشكلة المراد دراستها او اتخاذ قرارا بشأنها كما تساعد المعلومات المتوفرة على دراسة النتائج المحتملة عن القرار المتخذ، مثال اذا اردنا اتخاذ قرارات تجارية

¹ عبد الحميد عبد العاطي، المرجع السابق، ص 71.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

- يجب توفير معلومات عن المبيعات الحالية بالإضافة الى التنبؤ بالمبيعات على ستة أشهر.
- تطوير أنظمة المؤسسة ورفع أدائها، من خلال الرقابة المستمرة وكشف الانحرافات ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية.
 - التنسيق بين مختلف اجزاء المنظمة من خلال توفير مختلف المعلومات المتعلقة بكافة المستويات التنظيمية ومختلف الوظائف وهذا لإعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن المؤسسة.
 - تحديد المصادر والكم من البيانات الذي سوف يحتاجه، وبالتالي يقوم بتوفير كل ما يلزم من أفراد وتجهيزات، للبحث عن البيانات ذات العلاقة بالموضوع.
 - البحث عن البيانات اللازمة التي يحتاجها المستعمل سواء في داخل المنظمة أو خارجها، وهذا انطلاقاً من المصادر المختلفة سواء كانت داخلية أم خارجية.
 - القيام بمجموعة من العمليات التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات، ومن بين هذه العمليات نذكر فرز البيانات، تحديد طبيعة ومجال الاستخدام، استخدام الأساليب المختلفة.
- بالإضافة لهذه الوظائف هناك وظائف اخرى لنظام المعلومات:
- يقوم نظام المعلومات بتخزين المعلومات التي تمت معالجتها لغرض اللجوء إليها وقت الحاجة، فنجد أن عملية التخزين تتم في دفاتر إن كانت المعلومات سهلة وغير معقدة، وقد تكون عملية التخزين تتم في ملفات وأقراص مضغوطة... الخ، خاصة إذا كانت المعلومات التي تمت معالجتها معقدة أو في غاية السرية.¹
 - وظيفة استرجاع المعلومات التي توفر الأسلوب الملائم في العثور على المعلومات بهدف إرجاعها إلى المستفيد المعني، وبالتالي فإن هذه الوظيفة تقوم بتزويد أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة وقت الحاجة، وفي هذا الصدد يجب مراعاة عامل التوقيت عند استرجاع المعلومات، حتى لا تفقد المعلومات الفائدة المرجوة منها إذا تأخرت عن توقيت الحاجة إليها، و بالتالي فإن نظام المعلومات الذي يسترجع المعلومات بصورة أسرع،

¹ الفالح متروك، المرجع السابق، ص 35.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

ويقدمها إلى أصحاب القرار في الوقت المناسب، يمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية،

خاصة في البيئة التي تتميز بعدم الاستقرار والثبات.¹

- تولى عملية نقل المعلومات إلى مختلف المستخدمين منها، وتتم هذه العملية عن طريق

استخراج المعلومات وقت الحاجة إليها.²

- مراجعة ومراقبة كافة البيانات التي ترد إلى نظام المعلومات من جهة، ومراقبة ومراجعة

كافة المعلومات التي يتم تداولها بين المستخدمين من جهة أخرى، وبالتالي الوقوف على

نقاط الضعف والقوة في نظام المعلومات.³

¹ عبد الحميد عبد العاطي، المرجع السابق، ص 72.

² نفس المرجع، ص 73.

³ نفس المرجع، ص 73.

خلاصة الفصل الأول:

ومما سبق يتبين أن تكنولوجيا المعلومات تتعكس على منهج التفكير وأسلوب التصرف في الحياة بصفة عامة وفي الحياة الاقتصادية بصفة خاصة، وتوضح أن مجتمع المعلومات هو البديل الجديد للمجتمع الصناعي الذي عايشناه معظم القرن العشرين، لذا تتضح جليا اهمية تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

يعتبر تكنولوجيا المعلومات من المواضيع التي شغلت أذهان المسيرين والباحثين والمفكرين لما لها من أهمية في مجال الإدارة، بحيث جهدوا لوضع حلول ومقترحات تساعد على رفع الأداء وتحسين جودة الخدمات، وذلك أن نجاح المنظمة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية المورد البشري باعتباره هو الذي ينجز المهام ويسعى جاهدا لرفع أدائه، كما هذا يحقق أهدافه والمنظمة معا.

حيث حاولنا في هذا الفصل تقديم نظرة عامة عن علاقة تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية من خلال المباحث التالية:

المبحث الاول: فعالية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: فعالية نظام المعلومات.

المبحث الاول: فعالية تكنولوجيا المعلومات.

تعد فعالية تكنولوجيا المعلومات من بين المواضيع الأكثر جذبا لاهتمامات المفكرين والباحثين نظرا لأنها تعد أمر هام في حياة المنظمات نتيجة للتطور الكبير والمنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار، ومنه سوف نبين في هذا المبحث الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا خدمات المؤسسة الاقتصادية و معايير جودة خدمات المؤسسة الاقتصادية، تقسيما في ثلاث مطالب.

المطلب الاول: الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات:

إنّ الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات تؤكد على أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات والقطاعات، كما أصبحت جزءا لا يتجزأ من أدوات الإدارة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية، إذ أنّ التحدي الحقيقي الذي يواجه المعنيين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الكبيرة ومواجهة التقدم التكنولوجي لضمان نجاح المنظمات واستمرارها في ظل بيئة تنافسية تتسم بالتعقيد السريع. ومن هذا المنطلق فقد تباينت آراء المختصين عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات:¹

- على أنها موارد المنظمة المستخدمة في إدارة العمليات الضرورية والقيام بمهامها الأساسية، وتتضمن أجهزة الحاسوب وأنظمة الاتصال وتشغيل البرمجيات، وغيرها وهي تمكن أنّ تكنولوجيا المعلومات هي استخدام المعلومات من طرف المديرين بشكل جيد.
 - أنّ تكنولوجيا المعلومات هي أداة فاعلة لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات، وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والبعد البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة ومعالجتها و تخزين المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة.
- وهناك مصطلح آخر مرتبط بتكنولوجيا المعلومات وهو (نظم المعلومات) التي تركز على وجود أهداف ومهام وأعمال يراد إنجازها عن طريق وسائل ومعدات وأجهزة مختلفة آليا ، وبدون الاعتماد

¹ Rciatijes, Frances J. application of Modern Technologies to interlibrary Resources haring Network. Journal of American Societ. Vol. 35. No. 1, 1984, p. 45.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

على البعد البشري أو أن يستخدمها الإنسان من أجل إنجاز ما يريد بأقل الأوقات والتكاليف والجهود والحصول على أفضل المخرجات، فالعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على أساس إن نظم المعلومات الإدارية تمثل تكامل العناصر الرئيسية لمنظمات الأعمال (الموارد البشرية، الاستراتيجية، ثقافة المنظمة والبيئة التنظيمية) إذ إن نظم المعلومات الإدارية لها صلة مباشرة في تشكيل ثقافة المنظمة، وذلك لأن تكنولوجيا المعلومات تمثل في الواقع أحد المصادر التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية أو إعادة صياغة هذه الثقافة، ومن ثم يمكننا القول إن نمط ونوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمة يعطينا إلى حد ما نمط ونوع الموارد البشرية التي تحتاج إليها المنظمة، ومن ناحية أخرى فإنها تؤثر في اختيار الإدارة لقراراتها وفي اختيار نوع نظم وتأسيسا على ما سبق، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات هي:¹

- الأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال التي تستخدم في إنجاز الأعمال بدقة عالية.
- المعلومات ومستوى ثقافة المنظمة
- الأدوات التي تتسم بالقدرة على تجميع كميات هائلة من المعلومات وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة إليها بسرعة فائقة.
- تهدف إلى تحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات الضرورية التي تساعد المديرين في عملية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- الاستفادة من الملاك البشري الكفؤ والقادر على استخدام المعدات والأجهزة لإنجاز الأعمال بدقة.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساهم في تحقيق أمور كثيرة منها تخفيض تكلفة الإنتاج، واستخدام طرائق حديثة في العمل، وتقديم منتجات وخدمات أفضل للزبائن، كما إن تكنولوجيا المعلومات تساعد الإدارة الاستراتيجية من خلال:

- تقدم تكنولوجيا المعلومات للمنظمات على اختلاف أنواعها وطبيعة أعمالها تطبيقات جاهزة يمكن الاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية.

¹ Gillman, peter L. Development information Technology : an overview. Aslib P eceeding vol. 36, No. 5, 1984, p. 242 .

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

- تدعم تكنولوجيا المعلومات التغيرات الاستراتيجية مثل إعادة هندسة الأعمال والسماح بتبني اللامركزية من خلال تأمين خطوط الاتصال السريع وتحقيق الانسيابية وتقليل الأزمنة اللازمة لتصميم المنتجات.

- تأمين المعلومات الاستباقية في مجال الأعمال والأسواق والمنافسين والتغني التي الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

المطلب الثاني : تكنولوجيا خدمات المؤسسة الاقتصادية:

يمثل التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات، وتعد المصارف أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت بشكل كبير بالإنجازات العلمية لما تتطوي عليه هذه الابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل وابتكار خدمات جديدة لتحقيق مستوى أعلى من إشباع حاجات العملاء وطلباتهم، لذلك أدركت المؤسسات الاقتصادية المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المؤسسة وبين توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة العملاء من خلال التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للخدمة ميزة تنافسية والمحافظة عليها. فضلا عن كل ذلك، فإن تطور أنشطة المؤسسة الاقتصادية كان بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم. الأمر الذي شجع المنظمات الاقتصادية على الأخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن بعد أن كانت الخدمات التي تقدمها للزبائن تقليدية لذا ظهرت خدمات حديثة ومتطورة ترتب عليها تطور هائل في نظم وأساليب العمل لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للعملاء.¹

ونتيجة لذلك توسعت المؤسسات الاقتصادية في الاعتماد على الأجهزة والحواسيب الالكترونية وشبكة الاتصالات العالمية الانترنت بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها واستخدام برامج متخصصة، إذ أصبح التحدي الحقيقي للمؤسسة يتمثل بإيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبي احتياجات وطلبات العملاء وتوقعاتهم باعتبارهم نقطة البدء في العمل، وقد ساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققته نظم المعلومات.

¹ King, D. (et. Al), editors. Telecommunication and libraries, Aprimer for librarians and information manager, 1981, p. 32 .

ومما تجدر الإشارة إليه، إنّ استخدام الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية أمر لا بد منه من أجل التكيف مع متطلبات التطور، وضمان بقاء المؤسسة واستمرارها مع التأكيد على أنّ المبالغة في استخدام مثل هذه الأنظمة قد يكلف المؤسسة الاقتصادية مبالغ طائلة تنعكس سلبا على أرباحه ومن جانب آخر، فإنّ الكفاءة في أداء الخدمات المختلفة تتوقف أساسا على كفاءة العاملين، والتي تتوقف بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم واثارة دوافعهم مما يتطلب إيجاد الاستراتيجية المناسبة التي تحقق هدف المؤسسة في القدرة على المنافسة وكنتيجة لذلك، ظهرت تطبيقات متعددة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءتها.

المطلب الثالث: معايير جودة خدمات المؤسسة الاقتصادية:

إنّ جودة خدمة المؤسسة الاقتصادية تتعلق بقدرة المؤسسة الاقتصادية على الإيفاء بتوقعات العميل أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال نتائج قياس الأداء وهي مجموعة من الخصائص التي تؤثر في خصائص خدمة المؤسسة الاقتصادية على الإيفاء بحاجات ورغبات العملاء وأن تكون خالية من التلكؤ عند تقديمها لهم، أي أن التركيز يكون على رضا العميل، وهذا يعني أنّ هناك تطور لجودة خدمة المؤسسة الاقتصادية تحت مسمى الجودة القيمية التي تعرف بأنها: الجودة المبدولة لزيادة رضا العميل والاهتمام الدائم بتحسين جودة الخدمة المصرفية، وتقليل تكاليف رضا العميل.

إن لجودة خدمة المؤسسة الاقتصادية التي تقدم للزبائن مستويات، وتتباين الأراء في مستوى هذه الجودة، إذ يمكن تمييز أربعة مستويات لجودة خدمة المؤسسة الاقتصادية:¹

- الجودة المتوقعة: وتمثل الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها.
- الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمة.
- الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا ، أي المتحققة فعلا ، وترتبط بالأداء.
- الجودة المروجة للزبائن: وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية، وقد تماثل توقعات العميل أو لا.

إذا تتطلب المنافسة الجادة بين مجهزي الخدمات تحليلا استراتيجيا لكل من تخفيض التكاليف وتحسين الإيرادات من أجل تحقيق المستوى الأفضل لتقديم الخدمات، فالسوق المعاصرة تتطلب

¹ عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2004، ص 65.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

المزيد من الخدمات التي تقدم بصورة متميزة، لذلك فإن تحسين الجودة يهدف إلى إدخال البهجة في نفس العميل بشكل يفوق توقعاته من المؤسسة الاقتصادية، وهذا يعني ضرورة الإصغاء له والإبداع في تقديم الخدمة، والتفاعل بين العاملين والعملاء مما يؤدي إلى زيادة ارتياح العميل من الخدمة وجعلها أسهل تحقيقاً.

وهناك آراء عديدة لأبعاد جودة الخدمة المؤسسة الاقتصادية، وقد ارتأى الباحث تحديد خمسة أبعاد مختلفة لها:¹

- الملموسية: وتمثل الجوانب المادية الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل مباني المؤسسة الاقتصادية والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين وأسلوب الاتصال مع العملاء وغير ذلك. وغالبا ما تستخدم المؤسسة الاقتصادية الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل مع زبائنها كمؤشر للجودة.

- الاعتمادية: وتعبر عن قدرة المؤسسة الاقتصادية من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت التي يطلبها العميل، وبدقة ترضي طموحه.

كما تعبر عن مدى وفاء المؤسسة الاقتصادية بالتزاماته تجاه العميل، وهذا البعد يعتبر من الأبعاد الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند العملاء، وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق، أي إن المؤسسة الاقتصادية يقدم خدماته بناء على وعوده والعميل يرغب بالتعامل مع المؤسسة الاقتصادية التي تحافظ على هذه الوعود، خصوصا تلك التي تخص الميزات الجوهرية للخدمة.

- الاستجابة: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة لشكواهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، مما يقنع العملاء بأنها محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة الاقتصادية الذي يتعاملون معها، إضافة إلى ذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب. وبمعنى آخر، كم ينتظر العميل ليحصل على الخدمة، ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ، وتصل الاستجابة للعميل من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة.

¹ أبو بكر مصطفى محمود، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، القاهرة، 2008، ص 102.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

- الثقة والأمان: وهو الاطمئنان من قبل العملاء بأنّ الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك ومتضمنا ايضا الاطمئنان النفسي والمادي، وتشمل أيضا اللطف وقدرة المؤسسة الاقتصادية ومستخدميها على بناء وكسب الثقة.

وهذا البعد مهم للخدمات التي يدركها العميل، كالتي تتضمن مخاطرة عالية، أو الشعور بعدم التأكد بخصوص قدرته على تقييم منافعها أو مخرجاتها، والتي يمكن أن يتجسد من خلال ما يربط العميل بالمؤسسة الاقتصادية حيث تعد الثقة بشكل عام بعدا أساسيا وهامًا للعلاقات التبادلية بين العميل ومقدم الخدمة، وبالتالي فهي تمثل الرغبة والاستعداد.

- التعاطف: وهو ابداء روح الصداقة والحرص على العميل، وجعله يشعر بأهميته والرغبة في تلقي الخدمة حسب حاجاته. إنّ جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للعميل من خلال علاقته الشخصية والأبعاد حسب الطلب للخدمة، فالعميل يرغب بالشعور بأنه مفهوم على نحو جيد، ومهم من قبل المؤسسة الاقتصادية الذي يحصل على الخدمة منها.

المبحث الثاني: فعالية نظام المعلومات.

تعد فعالية نظم المعلومات أنها مفهوم واسع ومتعدد الجوانب وبالتالي فهي أوسع وأشمل من الكفاءة، فالفعالية ترتبط بالنتائج أما الكفاءة فتتعلق بحسن استخدام الموارد لتحقيق النتائج، لذلك يمكن اعتبارها من المؤشرات الدالة على فعالية التنظيم، لذا سوف نتطرق في هذا المبحث الى مطلبين (مفهوم فعالية نظم المعلومات وعناصر فعالية نظم المعلومات).

المطلب الأول: مفهوم فعالية نظم المعلومات

1. تعريف فعالية نظم المعلومات

عرفها كيرشوف بأنها "مقياس لأداء المنظمة نسبة لأهدافها".

ويعرفها أندرسون بأنها "قياس مستوى انجاز الأهداف وكيف يمكن للمدراء بلوغ أهدافهم".¹

¹ تاويريريت نور الدين، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009، ص

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

وبمعنى أكثر وضوحاً فإن المؤسسة تتسم بالفعالية في نظام معلوماتها حينما تستطيع تحقيق أهدافها أما أن اختلفت عن تحقيق تلك الأهداف تتصف بعدم فعاليتها، فالفعالية وفق هذا المفهوم ترتبط أساساً بالقدرة على تحقيق أهدافها بدرجات متفاوتة.

أما أفر فقد رأى فعالية نظم المعلومات تعني قدرة المؤسسة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها.¹

أما أبو قحف فيعرفها بقوله " هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحويه من أنشطة فنية ووظيفية وإدارية وما يؤثر فيها من متغيرات داخلية وخارجية لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة معينة".²

ويرى آخرون إن فعالية نظم المعلومات هي مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وأهداف أكثر من أهدافها.

كما يرى البعض أن فعالية نظم المعلومات تتحقق بالعمل على إرضاء مختلف المنفعين من المنظمة وذلك من خلال محاولة التوفيق بين أهدافهم المختلفة.

كما تشير فعالية نظم المعلومات إلى الأحكام التي يصدرها الإنسان حول أفضلية أو جاذبية نتائج أداء المنظمة من وجهة نظر الجهات المختلفة ذات المصلحة التي تتأثر بالمنظمة مباشرة أو غير مباشرة وليس فقط المالكون أو المؤسسون.³

من خلال جملة التعاريف المطروحة والمختلفة حول مفهوم فعالية نظم المعلومات نخلص إلى القول أن معظم هذه التعاريف التقت في نقطة مشتركة إلا وهي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، ومن ثمة يمكن تعريف فعالية نظم المعلومات بأنها الدرجة التي تحققها المنظمة من تحقيق أهدافها في ظل تمكنها من البقاء والاستمرار والمحافظة على عملاتها وتحقيق مخرجاتها ذات جودة بأقل التكاليف.

¹ الشمعان خليل محمد حسن، نظرية المنظمة، دار حامد للنشر والتوزيع، ط3، عمان، 2007، ص328.

² أبو قحف عبد السلام، اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993، ص 25.

³ حريم حسين، إدارة المنظمات، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص37.

2. خصائص فعالية نظم المعلومات:

مثمًا يوجد اختلاف وشبه تعارض في كثير من الأحيان في تحديد مفهوم فعالية نظم المعلومات ومعايير قياسها، يوجد كذلك فيما يخص وصف خصائص المنظمات الفعالة، والأكد أن كل واحد يتصورها على حسب موقعه من المنظمة، فالعامل يرى فعالية نظم المعلومات متمثلة في خصائص تقترب كثيرا من تطلعاته ومصالحه الشخصية في حين يراها المسيرون في صور أخرى، وكذلك هو الحال لأصحاب رأس المال.

وعليه يمكن إجمال هذه الخصائص في جوانب رئيسية ثلاث هي:

- تكنولوجيا متطورة وجودة التصاميم .
- موارد بشرية كفاءة.
- كمية الإنتاج ومستوى جودته.

هذا ولا يمكننا أن نحصر مختلف خصائص التنظيمات الفعالة في العناصر السابقة، نظرا لتعدد الخصائص تبعا للدراسات والأبحاث التي تناولت الموضوع في علاقة مع طبيعة كل دراسة والهدف منها، ولكن هذا لا يمنعنا من ذكر أبرز خصائص فعالية نظم المعلومات في نقاط أساسية وفق ظهورها في بعض الدراسات:

- وجود هدف محدد ومتفق عليه، يعرفه الأفراد والمديرون، وتوفير التوجيهات اللازمة للوصول إليه.
- ضرورة التوفيق والانسجام لجميع أعضاء المنظمة بمختلف مستوياتهم، بين أهدافهم الخاصة والأهداف العامة للنظام.
- ضرورة توفر الاتجاهات الايجابية للأفراد، وحسن توجيه طاقاتهم والتعرف على دوافعهم وتأكد مفهوم الوضعية والالتزام.¹
- التطلع إلى فرص التحسين، والبحث عن الجديد وتشجيع المبادرة والابتكار وانتشار روح الاكتشاف وتطبيق الحلول غير التقليدية للمشكلات.
- السعي إلى تحقيق أكبر عدد من الأهداف المسطرة بأقل تكلفة ممكنة.

¹ بوفلجة غياث، القيم الثقافية والتسيير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1999، ص 28.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

- تبسيط العملية التنظيمية وإحداث التكامل والانسجام بين مختلف الأقسام والوحدات التنظيمية في سعيها لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - وجود رؤية واضحة لرسالة المؤسسة واستراتيجيتها وأهدافها من لدن جميع أعضائه.
 - تشجيع روح المبادرة والإبداع لدى جميع أفراد التنظيم، مع محاولة التخلص من جميع أشكال مسببات الصراع، من أجل توحيد الجهود لتحقيق أهداف المنظمة.
- وحسب دريكر فان متطلبات فعالية نظم المعلومات هي:

- التدقيق في توضيح مختلف الأعمال والمسؤوليات.
- اعتماد عنصر التخصيص عند تكليف العمال بالأعمال المطلوب وإنجازها.
- العمل على ضمان الاستمرارية بالرغم من مخاطر التغيرات.
- ضمان أقل قدر ممكن من التقيد في التسلسل الهرمي التنظيمي.
- مرونة الهيكل التنظيمي وبساطته.
- اعتماد شبكة اتصالات بسيطة بعيدة عن التعقيد.

هذا ويعتبر المدير أو المسير نقطة وصل حاسمة في موضوع الفعالية بفعل ما يفترض ان يتوفر عليه من تكوين معرفي وسلطة واسعة نسبيا يعد من أبرز عمال المعرفة في العصر الحديث في منظمات الأعمال العصرية يملك السلطة والمسؤوليات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية للمؤسسة المتعلقة بإنتاج سلع جديدة وإيجاد أسواق جديدة، فهو بذلك المسؤول الأقل عن كثير من القرارات الاستراتيجية للمؤسسة، والتي تتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بتحقيق فعالية نظم المعلومات وهو ما يستوجب توفره في بعض الشروط و الخصائص التي من شأنها ان تضعه في مستوى التطلعات ، وفي هذا الصدد يعرف دريكر المدير الفعال من خلال المهام التي يقوم بها:¹

- وضع الأهداف وتصنيفها حسب الأولويات.
- تحليل وتنظيم العمل في شكل هيكلية.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والتحفيز والاتصال .
- اعتماد معايير واضحة عند التقويم.

¹ بوفلجة غياث، المرجع السابق، ص ص 63 / 64.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

- دعم مختلف برامج التكوين والتطوير لأفراد التنظيم.
- التركيز على احترام عامل الوقت كمتغير أساسي في تحديد فعالية و كفاءة نشاطات المؤسسة.

المطلب الثاني: عناصر فعالية نظم المعلومات:

من بين العناصر المهمة التي تصبو الى فعالية نظام المعلومات ما يلي:¹

- 1-الهدف: ويعبر عن الغاية أو السبب الذي من أجله أقيمت المنظمة أو هو مبرر قيامها.
 - 2-المهمة: فيعبر عن أنها الاتجاه التفصيلي للأداء وتتحدد عن طريق تحديد النشاط أو الأداء المطلوب القيام به لتحقيق الهدف وترسم المهمة خطوط وقواعد العمل وتقسيمه ونشاطه.
 - 3-التكنولوجيا: في ضوء الهدف والمهمة يتم اختيار التكنولوجيا الوسائل والأساليب الأدائية والإنتاجية لتنفيذ المهمة.
 - 4-الأفراد: لتنفيذ المهام وبلوغ الهدف يتم اختيار الأفراد المؤهلين للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.
 - 5-الهيكل التنظيمي: يتم كل ما سبق ضمن هيكل تنظيمي محدد لتحقيق الأهداف وذلك من خلال تحديد علاقات العمل ووضع وترتيب أجزائه وإجراءاته وبرامجه وبذلك تتكامل عناصر قيام المنظمة المباشرة بأعمالها في تناسق، وأي تغيير يقع في أحد هذه العناصر هو هدف المنظمة الذي تسعى الى تحقيقه بكفاءة وفعالية مهما كان حجمها أو نشاطها (خدماتي أو صناعي) لا بد أن تتوفر فيها هذه العناصر وبفقدان أي عنصر منها لا تتكون المنظمة، وتكامل وترابط المكونات هو الذي يعطي قيمة المنظمة شخصيتها وحدودها ضمن المجتمع.
- ويمكن قياس فعالية نظم المعلومات من خلال عناصره كما يلي:²

¹ تاويريريت نور الدين، المرجع السابق، ص ص 200 / 201.

² رمضان بدر حامد أحمد، إدارة المنظمات، دار النهضة العربية القاهرة، 1994، ص ص 174 / 176.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

كل عنصر من عناصر فعالية نظم المعلومات له المقاييس التي تمكن من معرفة درجة فعالية وكفاءة هذا العنصر داخل المنظمة، وكما اتضح لنا انه من أمثلة هذه المقاييس القدرة على التأقلم، مقاييس الإنتاجية، مقاييس الرضا، مقاييس الربح، المقدرة على استخدام الموارد المتاحة، مقاييس التطور، كفاءة استخدام عناصر المنظمة.

كما انه يمكن تستخدم بعض المقاييس للحكم على فعالية نظم المعلومات ككل مثل حجم إنتاجها والربح الصافي ولكن يجب نشير يستخدم إلى عدم كفاية استخدام المقياس الكلي على فعالية نظم المعلومات وحدها، بل ينبغي إن مع مقاييس فعالية المنظمة الأخرى والتي سنعمل على تخليصها لاحقاً.

وعموماً يلاحظ إن موضوع فعالية نظم المعلومات مازال يحتاج إلى مزيد من البحث حتى يتضح ويتبلور أكثر، ومهما يكن من أمر فإن فعالية نظم المعلومات تتمثل في درجة مقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها في ظل ظروف المنظمة الداخلية والخارجية، وإن الفعالية تختلف عن الكفاءة، حيث تركز الأخيرة على علاقة المخرجات بالمدخلات أو نسبة المخرجات إلى المدخلات، ويتبين لنا أن عناصر فعالية نظم المعلومات السالفة الذكر وتوافرها بشكل مقبول سوف يؤدي إلى حيوية المنظمة واستمرارها وبقائها.

وفي ضوء ما سبق هناك اتجاهين لتحديد عناصر فعالية نظم المعلومات، الاتجاه الأول يركز على درجة تحقيق المنظمة لأهدافها، ويعاب على الاتجاه انه في الواقع يوجد غالباً اختلاف بين الأهداف وبين تنفيذها، اختلاف قد تقرضه درجة تأثير الظروف على المنظمة.

ومن أجل ذلك ظهر الاتجاه الثاني للحكم على فعالية نظم المعلومات مع الظروف، وعلى الرغم من أهمية ذلك لكن الأهم هو تأثير المنظمة نفسها على الظروف، وكذلك درجة تحقيق المنظمة لأهدافها الداخلية أيضاً من أجل ذلك يمكن أن يتخذ مدى تحقيق أهداف المنظمة كمعيار للحكم على فعالية نظم المعلومات، ولكن ينبغي أن تتسع هذه الأهداف لتشمل أهداف خاصة بالمنظمة،

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

وأهداف خاصة بالتفاعل بين المنظمة والظروف وفي هذا الإطار يمكن القول بأن عناصر فعالية نظم المعلومات (في الأجل القصير والطويل) ينبغي أن تشمل على الأقل التالي:¹

1- الإنتاجية: وهي مقدرة المنظمة على إنتاج مخرجان المنظمة بالكمية الموجودة المقبولة في ظل ظروف المنظمة، وقياس الإنتاجية يتضمن المبيعات، لأرباح، نصيب المنظمة من السوق، ومنتجات منتجة أو خدمات مقدمة.

2- الكفاءة: ويمكن قياسها باستخراج معدل (قسمة المخرجات والمدخلات) ومن أمثلة مقاييس الكفاءة معدل العائد على رأس المال، تكلفة الوحدة، والعائد على الاستثمار.

3-الرضا: ويشمل رضا العاملين والمتعاملين، وأفراد الظروف الخارجية.

ومن مقاييس رضا العاملين معدل دوران العاملين، انجازاتهم، معدل غياب العاملين، عدد الشكاوى، درجة رضائهم عن العمل، ودرجة رضاهم عن ظروف العمل والعلاقات مع زملائهم ورؤسائهم.

4-التأقلم: يقصد بها درجة استجابة المنظمة للتغير في ظروفها الداخلية و الخارجية، وذلك بأن تغير في سياستها واستراتيجيتها، وأهدافها وخططها بشكل يظهرها بمظهر المتأقلمة والمستجيبة للظروف المحيطة بها، والتأقلم يظهر بشكل ملموس في أهداف، خطط، استراتيجيات المنظمة ودرجة استفادتها من الفرص المتاحة في الظروف، كما يتجلى التأقلم في درجة الاستفادة من نقط قوة المنظمة والتغلب على نقاط ضعفها.

5-التطور: ويتمثل في درجة نمو المنظمة، ويتمثل ذلك النمو والتطور في إدخال البرامج التدريبية للأفراد، وكذلك في إدخال عناصر التكنولوجيا في المنظمة بشكل يتماشى مع التطور في المنظمات المتشابهة.

6-البقاء: كلما كانت المنظمة فعالة، تستطيع وتضمن بقائها.

¹ رمضان بدر حامد أحمد، المرجع السابق، ص ص 375 / 377.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم استعراض استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات واهم معايير جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية، وكذا فعالية نظم المعلومات في تحقيق اهداف المؤسسة المتمثلة في جودة الخدمة ورضى العملاء والزبائن.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري البحث ، سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة المؤسسة على أرض الواقع، وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف العمال، حيث حصلنا على هذه المعلومات من خلال الاستبيان الذي قمنا بإعداده، وتوزيعه على عينة البحث المختارة، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث جاءت كما يلي:

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المطلب الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية بسكرة لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، كما سنقدم نشأة اتصالات الجزائر ثم نتطرق التعرف على مديرية اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

أولاً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر.

باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر، نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أو كلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، وبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت مند الاستقلال، لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

ثانيا: تعريف اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بولاية بسكرة سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت مند الاستقلال، لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إضائها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

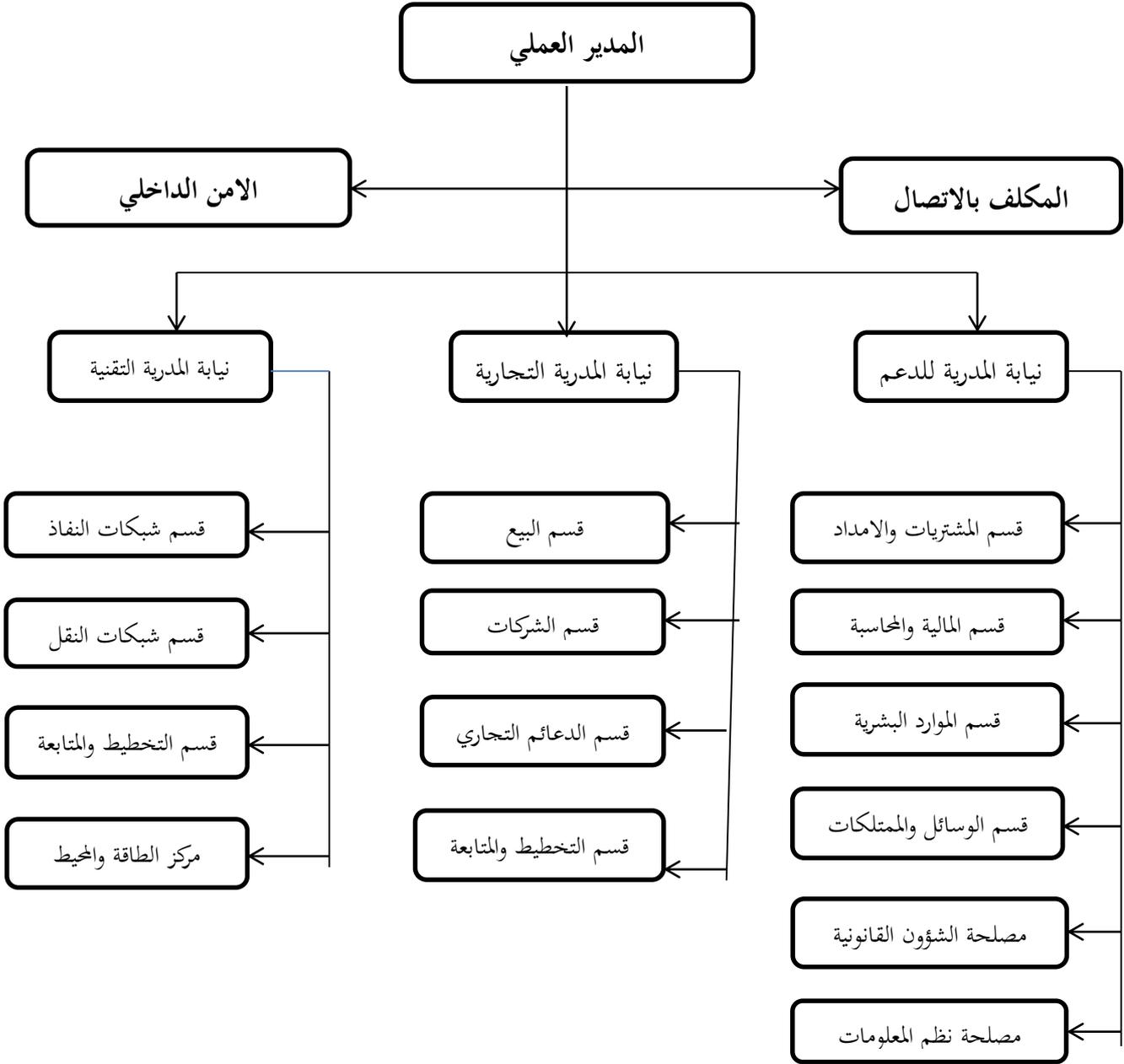
تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير، رئيس مصلحة الأمن ومكلف بالاتصال والعلاقات العامة:

1- نيابة المديرية التقنية.

2- نيابة المديرية التجارية.

3- نيابة المديرية للمهام والدعم.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر بسكرة.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على وثائق المؤسسة، أوت 2020.

المطلب الثالث: أهمية ومهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

الفرع الأول : أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات.
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر.
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه.
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمنتجات.

الفرع الثاني: مهام المديرية العملية بسكرة.

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال.
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت.
- العمل على تحقيق جودة الخدمة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الفرع الثالث: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتل سات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية ...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

ان المنهج المناسب للدراسة ومن أجل تحقيق أهدافها هو استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد بدوره على الوصف الدقيق جدا للظاهرة محل الدراسة بحيث يتم جمع كل البيانات والأدلة لدراسة ظاهرة في الوقت الظاهر، أي: تحديد مكان الظاهرة (المجال الميداني) وتحديد الفترة الزمنية لها، العناصر (الوحدات) المعنية للظاهرة.

المطلب الأول: مصادر الدراسة.

وقد استخدمنا مصدرين أساسيين لجمع البيانات وهما:

- مصدر أولي : قد تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات المطلوبة وصممت هذه الاستبانة بما يتوافق مع متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSSV.20) الإحصائي وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة وذلك بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة ويهدف اختبار الفرضيات والتوصل إلى النتائج وتقديم بعض التوصيات والاقتراحات.

وقد تم استخدام مقياس " ليكرت الخماسي" لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستمارة وذلك كما هو موضح في

الجدول رقم(01): يوضح قياس استجابات الباحثين.

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	غير تماما	موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المتوسط الحسابي	1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.39	3.4-4.19	4.2-5

المصدر: من اعداد الطالب

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- مصدر ثانوي : تم الاعتماد في هذه الدراسة على الكتب والمقالات والمجلات بالإضافة الى الأبحاث المنشورة وغير منشورة التي لها صلة بموضوع الدراسة.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة

أولاً : مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين بشركة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة، حيث مجتمع الدراسة قد بلغ 80 عامل، وقد اخذنا عينة تقدر بـ 40 عامل، وتم توزيع الاستبانة عليهم من خلال الزيارات الميدانية، وبعد التطبيق الميداني للاستبانة حصلنا على 37 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

ثانياً : الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة

1- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (02): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكور	30	81.1
	إناث	7	18.9
	المجموع	37	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

- يوضح الجدول (02) أن العينة شملت على 37 عامل، 30 من جنس الذكور أي بنسبة بلغت 81.1%، بينما بلغ عدد الإناث 7 أي بنسبة بلغت 18.9%، مما يدل على أن عينة الدراسة غير متقاربة من حيث الجنس.

2- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

جدول رقم (03): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	15	40.5
	من 30 إلى أقل من 40	12	32.4
	من 40 إلى أقل من 60	10	27.0
	المجموع	37	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

- يوضح الجدول (03) : بالنسبة للعمر نجد نسبة 40.5% أعمارهم أقل من 30 سنة، و32.4% أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، أما الافراد الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة فبلغت النسبة لديهم 27%، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة متقاربة من حيث العمر، أي أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب بقدر اعتمادها على أصحاب الخبرة والمعارف التي يمكن الاستفادة منها

3- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (04): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوي	16	43.2
	تكوين مهني	7	18.9
	جامعي	9	24.3
	دراسات عليا	5	13.5
	المجموع	37	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (04) أن أفراد عينة الدراسة من حاملي شهادة الثانوي يقدر بنسبة: 43.2% تليها في المركز الثاني 24.3% من العينة بمستوى جامعي ثم التكوين المهني الدولة بنسبة 18.9%. وأخيرا 13.5% للدراسات العليا.

4- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

جدول رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة	أقل من 2 سنة	14	37.8
	من 3 إلى 5 سنوات	10	27
	من 6 إلى 10 سنوات	9	24.3
	من 10 سنوات فأكثر	4	10.8
	المجموع	37	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

- يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن نسبة 37.8% من فئة أقل من 2 سنة خبرة وفئة من 3 إلى أقل من 5 سنوات حققت نسبة بـ 27% وجاءت نسبة كل من الفئتين من 6 إلى 10 و 10 سنوات فأكثر بنسبة قدرت بـ 24.3 و 10.8 على التوالي.

5- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب تصنيف الخبرة

جدول رقم (06): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد تصنيف الخبرة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة	عون	16	43.2
	عون تحكم	8	21.6
	إطار	11	29.7

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

5.4	2	مدير
100	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

- يتبين من خلال الجدول رقم (06) أن الوظائف متكافئة حيث الأعوان 43.2 % وأعوان التحكم 21.6 % والإطارات 29.7% والمدراء 5.4% .

المطلب الثالث: أداة الدراسة والاساليب الإحصائية

أولاً : أداة الدراسة

كانت الاستبانة المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة حيث تم صياغة مجموعة من الأسئلة ليقوم المبحوث بتسجيل إجابته عليها باختيار أحد الإجابات المقترحة في الاستبانة، وتم تقسيم الاستبانة إلى قسمين:

- **القسم الأول :** تضمن البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة وتتكون من (06) فقرات وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، تصنيف الخبرة)

- **القسم الثاني :** وينقسم إلى جزئين، حيث الجزء الأول يتعلق بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات ويحتوي على 20 عبارة لقياس 4 أبعاد.

وتعلق الجزء الثاني بالمتغير التابع جودة الخدمة وتضمن 10 عبارات.

وقد اعتمد في هذه الدراسة على المقياس الفئوي ليكارت الذي يستخدم وبدرجة كبيرة في مجال قياس الاتجاهات بحيث يعبر عن درجة موافقة المستجيب على فقرة تعبر عن اتجاه لقضية ما، وإن سلم ليكارت الخماسي يتراوح من (1 إلى 5) بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الموافقة بشكل أكثر.

ثانياً: الأساليب الإحصائية

بعد إدخال البيانات ومعالجتها بالحاسوب الآلي عن طريق برنامج (SPSS) ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

- جدول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية: لتمثيل الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة.

- المتوسط الحسابي: هو من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة لما يمتاز به من خصائص جيدة.

- الانحراف المعياري (Standard Deviation): هو من أفضل مقاييس التشتت المطلق وأدقها، يتأثر بالقيم المتطرفة بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاده الوسط الحسابي.

- تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance): لقياس مدى صلاحية النموذج لدراسة الانحدار.

- تحليل الانحدار البسيط (Sample Regression): يستخدم للتحقق من أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد.

- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach alpha): وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة أي مدى ثبات عباراتها.

- معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة الدراسة (صدق العبارات).

- اختبار معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (kurtosis): من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

- اختبار T للعينات المستقلة (Independent – samples.T.Test): للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين.

- تحليل التباين الأحادي (one.way.Anova): للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً : صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت وصممت لقياسه يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق هو "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" ويتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :

- **الصدق الظاهري** : ومن خلال عرضها على الاستاذ المشرف، في حين لم يتسع الوقت لعرضها على عدد من الأساتذة الآخرين وذلك للتأكد من سلامة عبارتها، وقد تم مراجعة كل الملاحظات التي قدمتها الأستاذ المشرف وأخذها بعين الاعتبار جميعاً، وبذلك قد تعتبر أداة الدراسة صادقة ظاهرياً.

- **صدق المحك**: لقد تم الاعتماد على الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ حيث أن صدق المحك يساوي إلى الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

ويقصد به مدى الحصول على نفس النتائج لو كرر البحث في نفس الظروف أو في ظروف مشابهة، وباستخدام نفس الأداة، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمنا معامل ألفا كرونباخ وتم قبول العبارات التي يكون معامل ثباتها أكبر من أو يساوي 0.6 وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (07): يوضح نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	معامل الصدق
تكنولوجيا المعلومات	20	0.909	0.953
جودة الخدمة	10	0.789	0.888
المجموع	30	0.918	0.958

يتضح من الجدول رقم (06) أن :

- معامل الثبات لأبعاد ومحاور الدراسة عالي حيث يتراوح بين (0.789، 0.909)
- معامل الثبات للدراسة ككل بلغ (0.918) وهي نسبة عالية، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني لهذه الدراسة، وهذا يعني يمكن الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع أداة الدراسة في ظروف مشابهة.

الجدول رقم (08) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي معامل الالتواء والتفلطح.

Kurtosis		Skewnes		المحاور
الخطأ المعياري	الاحصائيات	الخطأ المعياري	الاحصائيات	
0.759	1.056	0.388	-1.065	الاجهزة والمعدات
0.759	-1.413	0.388	-0.116	الالتزام بتكنولوجيا المعلومات
0.759	-0.579	0.388	-0.355	تجديد نظام المعلومات
0.759	-1.285	0.388	-0.348	كفاءة الموارد البشرية
0.759	-0.29	0.388	-0.812	تكنولوجيا المعلومات
0.759	-0.916	0.388	-0.126	جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

من خلال الجدول يتضح أن :

- معاملات كل من الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة جاءت داخل المجال المطلوب وبالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الارتباط الذاتي لمتغيرات الدراسة:

ويمكننا معرفة أن هناك مشكلة الارتباط الذاتي عن طريق معامل تضخم التباين والذي ويرمز له باختصار (VIF) حيث يجب ان تكون قيمته أقل من 10 وأن التباين المسموح به التي يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.1

الجدول رقم (09) اختبار معامل التضخم والتباين (VIF) المسموح به

الأبعاد	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به
التكنولوجيا	2.83	0.352
المعلومات	8.62	0.116

المصدر من اعداد الطالب.

نلاحظ من الجدول (09) أنه لا توجد أي مشاكل للارتباط الذاتي لأن قيم (VIF) كلها أقل من 10 والتباين المسموح به أكبر من 0.1

الصدق البنائي : الاتساق الداخلي :

تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) للأداة أيضا بحساب معامل الارتباط Pearson بين كل عبارة من عبارات الاستبيان بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه العبارة، ويمكن توضيح ذلك في الجداول التالية:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الجدول رقم(10): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول والدرجة الكلية

معامل الارتباط	رقم العبارة
0.705**	01
0.696**	02
0.691**	03
0.676**	04
0.733**	05
0.912**	06
0.872**	07
0.789**	08
0.688**	09
0.651**	10
0.542*	11
0.481*	12
0.353*	13
0.791**	14
0.806**	15
0.562**	16
0.521**	17
0.541**	18
0.661**	19
0.600**	20
** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الجدول رقم(11): معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية

معامل الارتباط	رقم العبارة
0.875**	01
0.822**	02
0.774**	03
0.745**	04
0.803**	05
0.870**	06
0.686**	07
0.877**	08
0.830**	09
0.958**	10

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل
* عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

تتم الإجابة على التساؤلات والتي تتعلق بالمتغيرين.

المطلب الأول: عرض وتحليل المتغيرات.

الفرع الأول: الإجابة عن أسئلة المتغير الأول (المستقل) تكنولوجيا المعلومات.

أولا : الاجهزة والمعدات.

الجدول رقم(12) يوضح تحليل اجابات بعد الاجهزة والمعدات.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
03	موافق	1.15	3.70		1
05	موافق	1.01	3.48		2
02	موافق	0.88	3.94		3
01	موافق	0.57	4.05		4
04	موافق	1.14	3.59		5
	موافق	0.81	3.75	الاجهزة والمعدات	

المصدر: من اعداد الطالب.

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد الاجهزة والمعدات قد حقق نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.75 وانحراف معياري قدره 0.81 وهي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات البعد.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

ثانيا : الالتزام بتكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم(13) يوضح تحليل اجابات بعد الالتزام بتكنولوجيا المعلومات.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
04	محايد	1.25	3.37		1
05	محايد	1.36	3.16		2
03	محايد	1.00	3.35		3
02	موافق	1.20	3.62		4
01	موافق	1.20	3.64		5
	موافق	0.98	3.43	الالتزام بتكنولوجيا المعلومات	

المصدر من اعداد الطالب

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد الالتزام بتكنولوجيا المعلومات قد حقق نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.43 وانحراف معياري قدره 0.98 وهي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات البعد.

ثالثا : تجديد نظام المعلومات

الجدول رقم(14) يوضح تحليل اجابات بعد تجديد نظام المعلومات.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
03	موافق	0.49	3.48		1
01	موافق	0.79	3.91		02
04	موافق	0.80	3.45		03
05	محايد	0.88	3.32		04
02	موافق	1.11	3.62		05
	موافق	1.02	3.41	تجديد نظام المعلومات	

المصدر: من اعداد الطالب.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد الأعراف التنظيمية قد حقق نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف معياري قدره 1.02 مما يدل على تشتت آراء العينة حول الإجابات المتعلقة بالبعد.

رابعاً: كفاءة الموارد البشرية

الجدول رقم (15) يوضح تحليل اجابات بعد كفاءة الموارد البشرية.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
05	محايد	1.05	3.05		1
03	محايد	1.11	3.24		2
04	محايد	0.99	3.18		3
02	محايد	1.07	3.29		4
01	موافق	0.94	3.64		5
	محايد	0.70	3.28	كفاءة الموارد البشرية	

المصدر: من اعداد الطالب.

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد كفاءة الموارد البشرية قد حقق نسبة أهمية متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.28 وانحراف معياري قدره 0.70 وهي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات البعد.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الفرع الثاني: الإجابة عن أسئلة المتغير الثاني (التابع) جودة الخدمة.

الجدول رقم(16) يوضح تحليل اجابات جودة الخدمة.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة
06	موافق	0.82	3.37	1
05	موافق	1.81	3.51	2
09	محايد	1.08	3.08	3
07	محايد	1.05	3.21	4
10	محايد	1.10	3.05	5
03	موافق	0.83	3.75	6
04	موافق	0.78	3.64	7
01	موافق	0.90	4.10	8
02	موافق	0.81	4.00	9
08	محايد	1.33	3.21	10
	موافق	0.64	3.49	جودة الخدمة

المصدر من اعداد الطالب.

يتضح من الجدول أعلاه أن جودة الخدمة قد حقق نسبة أهمية متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.49 وانحراف معياري قدره 0.64 هي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات المحور.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.

سنقوم في هذا المطلب باختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: اختبار فرضية الرئيسية التالية: H_1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

تم استخراج نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول رقم(17) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الأولى لعينة الدراسة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	5.630	1	5.630	20.921	0.000
الخطأ	9.419	35	0.269		
المجموع الكلي	15.050	36			

معامل التحديد = 0.356

معامل الارتباط = 0.612

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (17) يتبين لنا التالي :

- ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 20.921 وبقيمة احتمالية (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- يتضح من نفس الجدول ان المتغير تكنولوجيا المعلومات يفسر ما قدره (35%) من التباين في المتغير المتمثل في جودة الخدمة، وهي قوة تفسيرية جيدة.
 - معامل الارتباط $R= 0.612$ مما يعني ان هناك علاقة الارتباط ذات دلالة احصائية بين المتغيرين، اي ان تكنولوجيا المعلومات يؤثر على جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.
 - وبالتالي من خلال تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط نجد الفرضية الرئيسية محققة إذن نقبل الفرضية الرئيسية الأولى H_1 .
- اختبار الفرضيات الفرعية :

جدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار. لاختبار الفرضيات.

المتغير	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
الاجهزة والمعدات	-0.164	0.675	1.15	0.010	0.421
الالتزام بتكنولوجيا المعلومات	-0.306	0.142	1.152	0.256	0.175
تجديد نظام المعلومات	-0.252	0.201	1.47	0.137	0.142
كفاءة الموارد البشرية		0.170	4.38	0.040	0.412
تكنولوجيا المعلومات على نحو عام	-	0.269	20.921	0.000	0.612

المصدر: من اعداد الطالب

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية 01:

جاءت صيغتها كالآتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير بعد الأجهزة والمعدات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (18) نستنتج انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوي المعنوية ($\alpha < 0.05$) لتأثير الاجهزة والمعدات في جودة خدمة المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة $T(1.15)$ بمستوى الدلالة (0.010) وقيمة $R(0.421)$ فيما يفسر تأثير بعد الاجهزة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

والمعدات في مستوى جودة خدمة المؤسسة ، بالتالي نرفض الفرضية الأولى بصياغتها ونقبل الفرضية البديلة التي تنص:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير بعد الأجهزة والمعدات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية 02:

جاءت صيغتها كالآتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (18) نستنتج انه يوجد لا اثر ذو دلالة احصائية عند مستوي المعنوية ($\alpha < 0.05$) لتأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة T (1.152) بمستوى الدلالة (0.256) وقيمة R (0.175) فيما يفسر يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الثانية التي تنص:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية 03:

جاءت صيغتها كالآتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تجديد نظام المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (18) نستنتج انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تجديد نظام المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)، اذ بلغت القيمة T (1.47) بمستوي الدلالة (0.137) وقيمة R (0.142)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الثالثة.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية 04 :

جاءت صيغتها كالآتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير كفاءة الموارد البشرية في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

من خلال الجدول رقم (18) نستنتج انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير كفاءة الموارد البشرية في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة $T(4.38)$ بمستوى دلالة (0.040) وقيمة $R(0.412)$ ، بالتالي نرفض الفرضية الرابعة بصياغتها ونقبل الفرضية البديلة التي تنص:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير كفاءة الموارد البشرية في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

المطلب الرابع: استنتاجات ختامية.

أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) وكان هذا الأثر بدرجة ارتباط قدرت $R= 0.612$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير بعد الأجهزة والمعدات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)، وقبول الفرضية البديلة.

- نقبل الفرضية الفرعية الثانية ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الالتزام بتكنولوجيا المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)

- نقبل الفرضية الفرعية الثالثة ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تجديد نظام المعلومات في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير كفاءة الموارد البشرية في مستوى جودة الخدمة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة عند مستوى معنوية (0.05)، وقبول الفرضية البديلة.

خاتمة الفصل:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على مؤسسة اتصالات الجزائر بصفة عامة ومديرية بسكرة بصفة خاصة، ولقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على طريق الاستمارة التي وزعناها على عينة العمال، حيث قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب: النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار التوزيع الطبيعي، اختبار ألفا كرونباخ، تحليل التباين الأحادي ومعامل صدق المحك، ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا إلى:

- وجود تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- وجود تأثير أغلب عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.
- غياب تأثير بعض عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة.

الخاتمة:

من خلال دراستي التي تمحورت حول أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة ، تبين لنا أهمية الموضوع كونه أحد الموضوعات الهامة التي حظيت ولا تزال باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين؛ لما حقق هذا الموضوع من أفاق للمنظمات ومساهمات في نجاحها، وأن تكنولوجيا المعلومات هي مورد من موارد المنظمة باعتبارها من أهم العوامل التي تحقق نجاح المنظمة وتكيف المورد البشري مع مستحدثاتها؛ مما يسهل رفع أدائها الكلي وتحقيق أهدافها مما يحقق لها جودة الخدمة.

وقد توصلنا إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية وأوردناها في الآتي:

النتائج النظرية:

- لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في جودة خدمة المؤسسة الاقتصادية.
- تكنولوجيا المعلومات تعزز التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة.
- تكنولوجيا المعلومات ترفع من جودة خدمة المؤسسة الاقتصادية مما يسبب التميز والاستمرار.

النتائج التطبيقية:

- نسبة العمر 40.5% أعمارهم أقل من ثلاثين سنة أي المؤسسة تعتمد على فئة الشباب.
- معامل الارتباط $R= 0.612$ مما يعني أن هناك علاقة الارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.
- تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لا غلب ابعاد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.
- تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بعض ابعاد تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

1. أبو بكر مصطفى محمود، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، القاهرة، 2008.
2. أبو قحف عبد السلام، اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993.
3. بوفلجة غياث، القيم الثقافية والتسيير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1999.
4. تاويريريت نور الدين، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009.
5. حريم حسين، إدارة المنظمات، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
6. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.
7. حسن نافع، نظام المعلومات بين النظرية والتطبيق، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004.
8. رمضان بدر حامد أحمد، إدارة المنظمات، دار النهضة العربية القاهرة، 1994.
9. الشمعان خليل محمد حسن، نظرية المنظمة، دار حامد للنشر والتوزيع، ط3، عمان، 2007.
10. عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنايي، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2009.

قائمة المصادر والمراجع

11. عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2004.
12. عبد الحميد عبد العاطي، نظم المعلومات الحديثة، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، القاهرة، 2008.
13. على عبد الصادق، مفهوم المجتمع المعلوماتي، قراءة أولية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2007.
14. عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000.
15. الفالح متروك، نظام المعلومات في المؤسسات المعاصرة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2002.
16. قاسم شعبان، تقنيات المعلومات في إدارة الشركات، دمشق: دار الرضا للنشر، 2000.
17. ك. اريك دريكسلر، وآخرون، استشراف المستقبل: ثورة التكنولوجيا النانوية، تر رؤوف وصفي، القاهرة: المركز القومي للترجمة، 2016.
18. محمد السيد عبد السلام ، التكنولوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي، الكويت: سلسلة عالم المعرفة العدد 50، 1982 .

ب- المجالات:

1. فؤاد زكريا ، التفكير العلمي، الكويت: سلسلة عالم المعرفة، العدد 1978، ص135.

قائمة المصادر والمراجع

2. محمد أبو السعود، " الامكانيات التكنولوجية والنمو الاقتصادي " ، جسر التنمية ، عدد 95، يوليو 2010.

ج- التقارير

1. الأمم المتحدة المجلس الاقتصادي الاجتماعي اللجنة الاقتصادية لإفريقيا ، الابتكار ونقل التكنولوجيا لتعزيز الإنتاجية والقدرة التنافسية في أفريقيا، الدورة السابعة و الأربعون للجنة الاقتصادية لإفريقيا الاقتصاد والمالية الإفريقيين، ابوجا نيجيريا، 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية

1. Jean-claude beaune , **définition de la technologie** , Paris : vrin , 2006.
2. Dorothee benoit-browaey, " une industrie à l'échelle de l'atome:nanotechnologies,le vertige de l'infiniment petit " , le monde diplomatique , mars 2006.
3. Encyclopaedia britannica ,university of cambridge ,vol XXVI , eleventh edition ,New York:cambridge university press,1911.
4. Encyclopaedia britanica 2018, history of technology, in (<https://www.britannica.com/technology/history-of-technology>), 28/04/2020.
5. Gillman, peter L. Development information Technology : an overview. Aslib P eocceeding vol. 36, No. 5, 1984 .
6. Karine mangili , rebecca du bois , Le petit larousse, Paris: larousse ,2001).
7. King, D. (et. Al), editors. Telecommunication and libraries, Aprimer for librarians and information manager, 1981.
8. Paul Forman , " The Primacy of Science in Modernity, of Technology inPostmodernity, and of Ideology in the History of Technology " , History and Technology , Vol. 23, No. 1/2, March/June 2007.
9. Rciatijes, Frances J. application of Modern Technologies to interlibrary Resourcesharing Network. Journal of American Societ. Vol. 35. No. 1, 1984.

10. Sally wehmeier ,Oxford – advanced learner's , sixth edition , oxford university press , 2000, technology .

الصفحة	المحتوى
	البسمة
	الشكر وعرافان
	الاهداء
	الملخص
أ- ح	المقدمة العامة
أ	تمهيد
أ	اشكالية الدراسة
ب	أهمية الدراسة
ب	أهداف الدراسة
ب	فرضيات الدراسة
ج	نموذج الدراسة
د	حدود الدراسة
د	منهج الدراسة
هـ	التعاريف الإجرائية
هـ	الدراسات السابقة
الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات	
11	تمهيد
12	المبحث الاول: ماهية التكنولوجيا
12	المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا.
13	المطلب الثاني: المتغير التكنولوجي: حصر للدلالة والأبعاد
16	المطلب الثالث: مفهوم المعلومات.
21	المبحث الثاني: افرازات تكنولوجيا المعلومات
21	المطلب الأول: اثر التكنولوجيا على الإعلام والاتصال
26	المطلب الثاني: مفهوم نظام المعلومات
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية	
33	تمهيد
34	المبحث الاول: فعالية تكنولوجيا المعلومات.

34	المطلب الأول: الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات:
36	المطلب الثاني : تكنولوجيا خدمات المؤسسة الاقتصادية
37	المطلب الثالث: معايير جودة خدمات المؤسسة الاقتصادية
39	المبحث الثاني: فعالية نظام المعلومات.
39	المطلب الأول: مفهوم فعالية نظم المعلومات
43	المطلب الثاني: عناصر فعالية نظم المعلومات
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
48	تمهيد
49	المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر
49	المطلب الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
51	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
53	المطلب الثالث: أهمية ومهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة
55	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
55	المطلب الأول: مصادر الدراسة
56	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة
59	المطلب الثالث: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية
66	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
67	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
67	المطلب الأول: عرض وتحليل المتغيرات
71	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
77	الخاتمة العامة
78	قائمة المصادر والمراجع
82	فهرس المحتويات
84	قائمة الأشكال
84	قائمة الجداول
85	الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة	52

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	قياس استجابات المبحوثين، حسب طريقة " ليكرت الخماسي "	55
02	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	56
03	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.	57
04	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	57
05	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.	58
06	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد تصنيف الخبرة	58
07	يوضح نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة.	62
08	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي معامل الالتواء والتقلطح.	63
09	اختبار معامل التضخم والتباين	64
10	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول والدرجة الكلية.	65
11	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية.	66
12	تحليل اجابات بعد الاجهزة والمعدات.	67
13	تحليل اجابات بعد الالتزام بتكنولوجيا المعلومات.	68
14	تحليل اجابات بعد تجديد نظام المعلومات.	68
15	تحليل اجابات بعد كفاءة الموارد البشرية.	69
16	تحليل اجابات محور جودة الخدمة.	70
17	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الأولى لعينة الدراسة.	71

72	نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات.	18
----	----------------------------------------	----

الملاحق

الملحق رقم (01):الاستبيان.

جامعة محمد خيضر-بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: ادارة استراتيجية

السنة الثانية ماستر

استبانة البحث

الأخ الفاضل ...، الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في الادارة الاستراتيجية بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بسكرة"، ونظراً لأهمية رأيكم، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، فمشاركاتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

الطالب: الوافي يوسف

السنة الجامعية: 2019-2020

أولاً: البيانات الشخصية والمهنية

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- العمر:

من 30 إلى 39 سنة

أقل من 30 سنة

من 50 سنة فأكثر

من 40 إلى 49 سنة

3- المؤهل العلمي:

تكوين مهني

ثانوي فأقل

دراسات عليا

جامعي

4- مدة العمل في المؤسسة:

من 3 إلى أقل من 5 سنوات

أقل من 2 سنوات

أكثر من 10 سنوات

من 6 إلى أقل من 9 سنوات

5- الوظيفة:

عون تحكم

عون

مدير

إطار

الفهرس

					هل هناك تعامل خاص مع نظام المعلومات.	12
					هل هناك توقيت لمراجعة نظام المعلومات.	13
					هل تعلم ما هو نظام المعلومات.	14
					هل يحدث مشاكل في نظام المعلومات	15
د- كفاءة الموارد البشرية:						
					هل حصلت على تكوين في تكنولوجيا المعلومات.	16
					هل الجميع يحصلون تریصات لتحسين الاداء.	17
					هل هناك بعثات للخارج للتكوين.	18
					هل انت جيد في الاعلام الآلي.	19
					هل الموظف الجديد يتلقى الاحترام من الجميع.	20

المحور الثاني: جودة الخدمة

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	هل تتوفر وظيفتك على ظروف ملائمة لتحقيق خدمة جيدة.					
2	هل انت راض عن تكنولوجيا المعلومات الموجودة بالمؤسسة.					
3	هل أنت راضي عن نظام المعلومات المطبق في المؤسسة.					
4	هل هناك عملية تقييم الي جودة الخدمة مستمرة وفعالة في المؤسسة.					
5	هل هناك حرص من المسؤول على جودة الخدمة.					
6	هل تعلم ما هي تكنولوجيا المعلومات.					
7	هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفتك.					

الفهرس

					هل ترتكز على تكنولوجيا المعلومات في مشاركتك في اتخاذ القرارات في مؤسستك.	8
					العمل بتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يزيد الأداء العالي للمؤسسة.	9
					تكنولوجيا المعلومات تؤدي بالضرورة الى جودة الخدمة.	10

تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير لتكرمكم بالإجابة على أسئلة هذه الاستبانة

الحمد لله