

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة
العمومية

دراسة حالة شركة سونلغاز- وكالة المسيلة

إشراف الأستاذ:

د. نوي نورالدين

إعداد الطالبتين:

صغير بيرم روميضاء

بن صالح آية

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. تمار توفيق
مشرفا و مقرا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. نوي نور الدين
مناقشا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. شوبار الياس

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

2
3
3
3
3

س
م
ب

تشكر

قال تعالى: "... لئن شكرتم لأزيدنكم" سورة ابراهيم الآية 7.
وقال صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

رواه الترمذي

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نحمد الله حمدا كثيرا ونشكره شكرا
جزيلا لأنه سهل لنا المبتغى وأعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع
فله الحمد والشكر.

بأكاليل من الاحترام والشكر وأهازيج من العرفان أتقدم بها

إلى الأستاذ المشرف الدكتور نوي نور الدين

لما قدمه لنا من توجيهات ونصائح قيمة فنثنى له دوام الصحة

والعافية والمزيد من النجاحات.

الطالبتين

إهداء



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد و على آله و صحبه و من اتبعهم إلى يوم الدين .
إلى الذين قال فيهما الله عز وجل : "وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

...أبي، أمي... حفظهما الله

.إلى إخوتي صغيرا وكبيرا إلى كل عائلة صغير بيرو

دون استثناء كبيرا وصغيرا ...

إلى كل طلبة كلية علوم التسيير

إلى كل من يحمل ولو ذرة حب لله ورسوله

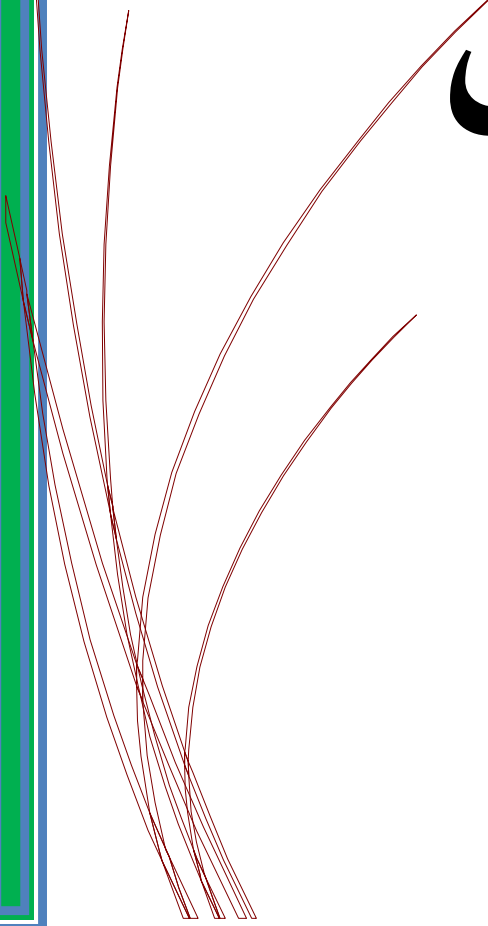
محمد صلى الله عليه وسلم .

إلى كل هؤلاء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع..... .



الفهرس



فهرس المحتويات

تشكر

إهداء

مقدمة : أ

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال 2

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال وخصائصها 3

أولاً - : تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال 3

ثانياً- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال 4

المطلب الثاني: مكونات و أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال 5

أولاً-مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 5

ثانياً- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال 6

المطلب الثالث : الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها 7

أولاً- الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات 7

ثانياً- أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال 8

المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية 10

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية 10

أولاً : الخدمة العمومية كعملية : 10

المطلب الثاني: أبعاد وعناصر جودة الخدمة 11

المطلب الثالث: أهمية الجودة للخدمة العمومية 14

المطلب الرابع: مقياس جودة الخدمة 15

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع 17

- المطلب الأول: استعراض دراسات سابقة حول متغيرات الدراسة 17
- أولاً: استعراض الدراسات السابقة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال 17
- ثانياً: دراسات حالة لمتغير جودة الخدمة العمومية: 22
- المطلب الثاني: استعراض الدراسات السابقة حول العلاقة بين المتغيرين 27

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - وكالة المسيلة

- مقدمة : أ
- تمهيد : 2
- يشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث أصبحت المعلومة من أكبر مصادر الدخل في السنوات الأخيرة، كما يعد موضوع الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، والمؤسسة الخدماتية على وجه الخصوص تسعى إلى تحسين جودة خدماتها بغية إرضاء زبائنها وتعزيز مكانتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة، وهذا من خلال استخدام هذه الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال 2
- وسيتم التطرق في هذا الفصل الى المفاهيم النظرية المرتبطة بمتغيرات الدراسة وعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع 2
- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال 3
- المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال وخصائصها 3
- أولاً - : تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال 3
- ثانياً- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس ، التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته ، التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات ، التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها خالصة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات ، التكنولوجيا نظامية تعيش بالمنظومة ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام، و يمكن عرض أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي: 4
- المطلب الثاني: مكونات و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال 5
- أولاً-مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: 5
- ثانياً- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال 6
- المطلب الثالث : الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها 7
- أولاً- الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات: 7
- ثانياً- آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال : تكنولوجيا المعلومات تؤثر في الاقتصاد تأثيراً إيجابياً كأداة هامة لتحسين الأداء، نتيجة لازدياد المعارف على كل المستويات ، ويمكن إبراز أهم الآثار لهذه الأخيرة من خلال : 8
- المبحث الثاني: مفاهيم اساسية حول جودة الخدمة العمومية 10
- المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية 10

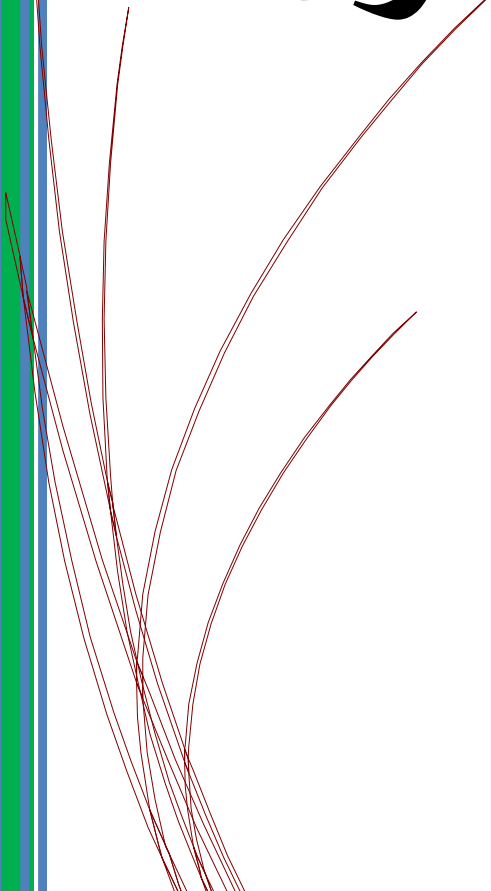
10.....	أولاً : الخدمة العمومية كعملية :
11.....	المطلب الثاني: أبعاد وعناصر جودة الخدمة.....
13.....	جدول رقم (01): مؤشرات تقييم جودة الخدمة
14.....	المطلب الثالث: أهمية الجودة للخدمة العمومية
15.....	المطلب الرابع: مقياس جودة الخدمة
17.....	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
17.....	سيتم خلال هذا المبحث عرض أهم الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة حيث سيتم التطرق الى الدراسات التي تناولت أحد المتغيرات على حدى والدراسات التي تناولت العلاقة مابين متغيرات الدراسة
17.....	المطلب الأول: استعراض دراسات سابقة حول متغيرات الدراسة
17.....	اولاً: استعراض الدراسات السابقة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
22.....	ثانياً: دراسات حالة لمتغير جودة الخدمة العمومية:
27.....	المطلب الثاني: استعراض الدراسات السابقة حول العلاقة بين المتغيرين
29.....	خلاصة الفصل :
29.....	المبحث الاول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
29.....	المطلب الأول: أداة جمع بيانات الدراسة
29.....	الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي
29.....	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة
29.....	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
30.....	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية
30.....	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة قياس الدراسة، واختبار التوزيع الطبيعي لمحاور أداة الدراسة
30.....	الفرع الأول: صدق الاتساق الداخلي لأداة قياس الدراسة
31.....	الجدول رقم (03): صدق الاتساق الداخلي لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة ..
33.....	الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لمحور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة
36.....	الفرع الثاني: ثبات أداة قياس الدراسة
36.....	الجدول رقم (05): ثبات أداة قياس الدراسة
36.....	الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي
36.....	الجدول رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة
37.....	المطلب الرابع: وصف خصائص عينة الدراسة
37.....	الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

- الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب السن 37
- الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة 38
- الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية 39
- الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات 39
- المطلب الخامس: تحليل بيانات محور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة 40
- الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة 40
- الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 43
- المبحث الثاني: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج 47
- المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية 48
- الجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 48
- الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 48
- المطلب الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى 50
- الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 50
- الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 51
- المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية 52
- الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 53
- الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 54
- المطلب الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة 55
- الجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 55
- الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة 56
- المطلب الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة 57

الجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....	57
الجدول (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....	58
المطلب السادس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة.....	59
الجدول رقم (24): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....	60
الجدول (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....	60
خلاصة الفصل:	62
هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، التوكيد، الملموسية، التعاطف، الاستجابة) ، وبعد إجراء الدراسة واختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:	64
قائمة المراجع	67
الملاحق	72



فهرس الجداول



فهرس الجداول

- جدول رقم (01) : مؤشرات تقييم جودة الخدمة 13.....
- الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي..... 29.....
- الجدول رقم (03): صدق الاتساق الداخلي لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة..... 31.....
- الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لمحور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة..... 33.....
- الجدول رقم (05): ثبات أداة قياس الدراسة 36.....
- الجدول رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة 36.....
- الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس 37.....
- الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب السن 37.....
- الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة 38.....
- الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية 39.....
- الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات 39.....
- الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة 40.....
- الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة..... 43.....
- الجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة..... 48.....
- الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة..... 48.....

-الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....50

-الجدول (17): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....51

-الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....53

-الجدول (19): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....54

-الجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....55

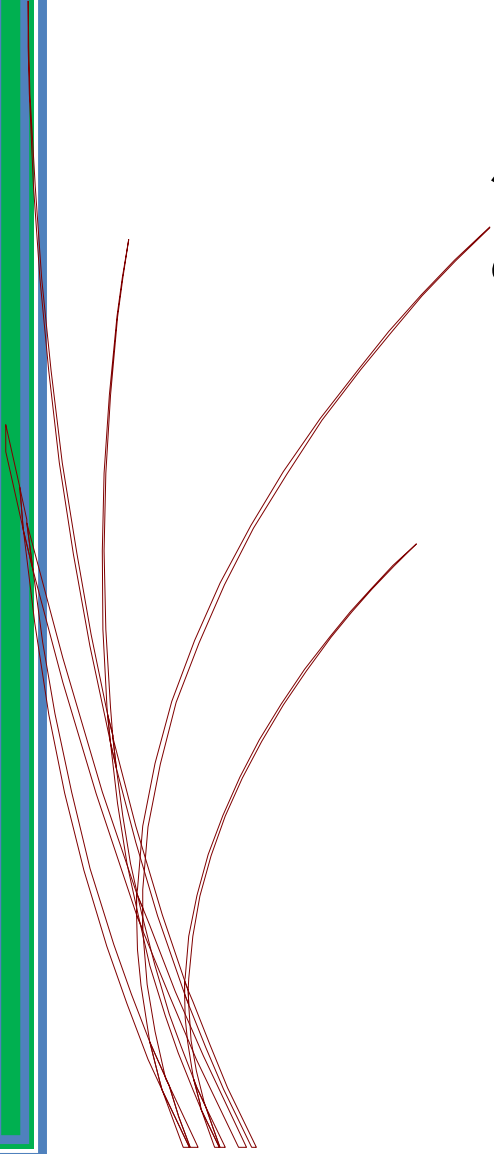
-الجدول (21): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....56

-الجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....57

-الجدول (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....58

-الجدول رقم (24): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.....60

مقدمة



مقدمة :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم الحديثة التي توليها المؤسسات أهمية خاصة وذلك بسبب الميزات الايجابية التي تقدمها خاصة في ضوء التقدم الكبير في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يمكن انجاز جميع الاعمال عبر الانترنت بتكلفة اقل ووقت قصير ومن هنا سعت المؤسسات العمومية كما فعلت المؤسسات الخاصة التي تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع أعمالها وذلك لتحسين وتحديث خدماتها والاستجابة للتوجهات الحديثة في التسيير ولقد أصبح مفهوم جودة الخدمة العمومية مهما للغاية بالنسبة للمؤسسات العمومية حيث اعتمدت المؤسسات العمومية نهجا مماثلا للقطاع الخاص وذلك بفضل فتح مؤسسات العمومية باب للتعاون مع القطاع الخاص وتطبيق ممارسات المنافسة في بعض الحالات ومن بين هذه المؤسسات تأتي مؤسسة سونلغاز كمثال عن المؤسسات العمومية التي تسعى إلى إعادة النظر في طريقة أداء وظائفها وعملياتها وأساليب تقديمها للخدمة وذلك لتحسين جودة الخدمات وتقديم أفضل خدمة للمواطنين ومن هنا اعتمدت سونلغاز تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين خدماتها .

مما سبق يمكن صياغة الإشكالية للدراسة كالآتي:

هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز؟

هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر؟

هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز ؟

هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز ؟

هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز

فرضيات الدراسة :

انطلاقا من التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبين تحسين جودة الخدمة العمومية بمؤسسة سونلغاز المسيلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نوجزها في ما يلي:

التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم مبادئها؛

التعرف على مفهوم جودة الخدمة العمومية وأهم إبعادها ؛

دراسة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة ؛

دراسة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة ؛

دراسة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعدها الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة ؛

دراسة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعدها التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة ؛

دراسة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعدها الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة بمؤسسة سونلغاز المسيلة .

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية من خلال الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العمومية في المؤسسات العمومية بصفة عامة والسونلغاز بصفة خاصة في ظل ما تشهده الأخيرة من تحولات في العديد من المجالات منها رقمته القطاع والخدمات

المنهجية المتبعة وأدوات الدراسة :

من أجل الإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه يدعم الدراسة ووصف الظاهرة المدروسة كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة الدراسة والعديد من المراجع المتعلقة بموضوع البحث .

الحدود الزمنية والمكانية:

اقتصرت الدراسة على مؤسسة سونلغاز في الفترة المحددة من جانفي إلى مارس 2023.

تقسيمات البحث

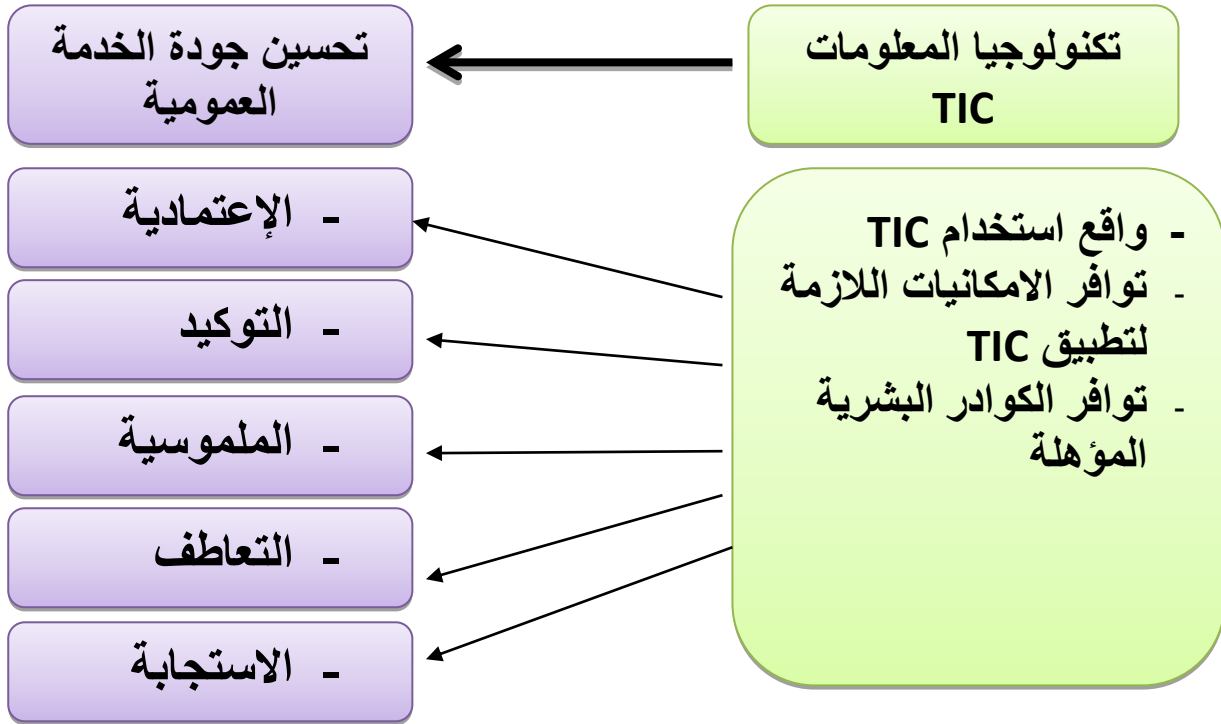
من أجل الإلمام بالموضوع من مختلف جوانبه والإجابة عن التساؤلات واختبار الفرضيات تم تقسيم الدراسة الى فصلين:

الفصل الأول والذي جاء بعنوان " مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية " حيث يتناول في مبحثه الأول مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال أما المبحث الثاني فتناول مفاهيم حول جودة الخدمة العمومية، وفي مبحثه الثالث تم عرض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

أما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان "الدراسة الميدانية" حيث يتناول في مبحثه الأول منهجية الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني فتناول التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

أما خاتمة البحث فتضمنت حوصلة النتائج النظرية والتطبيقية وكذا اختبار الفرضيات، كما تضمنت مجموعة من المقترحات وآفاق الدراسة.

نموذج الدراسة:





الفصل الأول

مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال و

جودة الخدمة العمومية



تمهيد :

يشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث أصبحت المعلومة من أكبر مصادر الدخل في السنوات الأخيرة، كما يعد موضوع الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، والمؤسسة الخدماتية على وجه الخصوص تسعى إلى تحسين جودة خدماتها بغية إرضاء زبائنها وتعزيز مكانتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة، وهذا من خلال استخدام هذه الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

وسيتم التطرق في هذا الفصل الى المفاهيم النظرية المرتبطة بمتغيرات الدراسة وعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال وخصائصها

أولا - : تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال

يعد مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء تطورا لتطور الذي شهدته معظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر ما يمكن اعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي و خاصة الأنترنت .

فتعرف أنها: جميع أنواع التكنولجيا المستهدفة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحسابات الالية ووسائل الاتصال وثبات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي استخدمت بشدة في الاتصالات.

كما عرفها الاتحاد الأوروبي سنة 1997: أنها قائمة نشاطات لثلاث قطاعات المعلوماتية بينما فيها من صناعة الحواسيب البرمجيات والاتصالات عن بعد الشاملة للشبكات ،الأنترنت أساسا او الالكتروني.....¹

عرفت على أنها "هي الأداة التي يمكن من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات داخل النظام، بالإضافة إلى اشتمالها على كل ما يتعلق بالحاسوب، والشبكات، والبرمجيات، ومواقع الويب، وقواعد البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية"

كما عرفت على "أنها المعالجة الآلية للمعلومات بمعنى إعطاء الصفة الرقمية للمعلومات والتي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن تعالج، ترسل، وتستعاد من طرف أجهزة معلوماتية أخرى من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على مجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة والقدرة على الإرسال والبث عن بعد تعتبر من بين الصفات الأكثر تميزا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

¹ بزاز محمد رشاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمة، دخل المؤسسة، مذكرة ماستر في العلوم

الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2020 ص07

كما عرفت على أنها: "مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات (الإلكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو مطبوعة أو ورقية، ونقلها من مكان إلى آخر"

مما سبق يمكن استنتاج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: استخدام الحواسيب والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات والاتصال لإنتاج المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحويلها في أي وقت ومن أي مكان.

ثانياً - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس ، التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته ، التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات ، التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها خالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات ، التكنولوجيا نظامية تعيش بالمنظومة ومخرجاتها نظم نظم كاملة أي أنها نظام من نظام، و يمكن عرض أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي:

التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار .

الجماهيرية: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى قرار واحد أو جماعة معينة و ليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي.

الشيوع والانتشار: وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة المنع بغض النظر عن البلد الذي يعم فيه المنع ، وهذا ما يعبر عنه من الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

سهولة الاستخدام: حيث تتم وسائل الاتصال الحديثة بسهولة وبساطة التشغيل ونموذج ذلك جهاز فيديو ، جهاز الفاكس ، و أجهزة كومبيوتر وانترنت¹.

التكنولوجيا: التكنولوجيا متغيرة في أساسي يؤثر في تصميم هيكل وتعني تكنولوجيا عموما عملية تحويل المواد الأولية إلى سلع جاهزة من خلال الطرق والأساليب والأدوات والمعدات وكل ماله علاقة بهذا التحويل وقد خلت التكنولوجيا وبشكل ملحوظ في حياتنا ومدارسنا ومعاهدنا عمليات تصميم الهيكل ولطالما أن التغيير وتطور الأزم للتكنولوجيا دوما نتيجة الاختراع والاكتشاف الجديد².

المطلب الثاني: مكونات و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أولا-مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

البرمجيات: وهي عملية تشغيل وإدارة المكونات المادية والتي تقوم بمختلف التطبيقات من خلال تعليمات وتوجيهات الحاسوب بحيث تكون مكتوبة بلغة يفهمها الحاسوب من أجل القيام بعمليات المعالجات المطلوبة وتصنف إلى برمجيات النظام مثل برمجيات نظام التشغيل وبرمجيات التطبيقات مثل برنامج الرواتب.

الاتصالات: وتتمثل في عملية تبادل المعلومات بين طرفين مختلفين، وضرورة اعتماد النظرة الشاملة في وصفه لما فيها من جذب الانتباه وإدراك وفهم ماذا تعني الرسالة ومقدار تأثيرها في الآخرين ومدى قبول الحقائق والمعلومات المنقولة له من طرف المرسل.

الأجهزة والمعدات: وهي الأجهزة والمعدات المستخدمة في عملية إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين وإرسال البيانات ويشمل هذا الجزء المعدات والأجهزة المادية كالحاسوب وملحقاته والطابعات والماسح الضوئي وأجهزة الاستنساخ وآلات التصوير إلى غير ذلك من المعدات، ويمكن القول أنها المكون الأساس الذي يقوم عليه عمل النظام.

¹ أحمد عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، سنة 2015، ص22

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات الثراء للنشر والتوزيع 2008ص78

البيانات: تشير إلى الأشياء، النشاطات، الحوادث والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها كمادة أولية بحيث تكون غير مبنية ومرتبطة فهي لا تصلح للتوصيل، تخزن في قاعدة البيانات التي تحتوي على بيانات مرتبطة بشكل يسمح بالحصول عليها واسترجاعها، وتأخذ عدة أشكال منها البيانات العددية الهجائية كالأرقام والحروف، والبيانات النصية والبيانات البيانية والتي تكون على شكل أشكال بيانية والبيانات الصوتية.

الأفراد: وهم الأفراد الذين يقومون باستخدام وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من تقنيين ومتخصصين، بحيث يتفق أغلب المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات على أن العنصر البشري ذو أهمية بالغة في إدارة وتشغيل نظام المعلومات بحيث تفوق أهميته باقي المستلزمات المادية.

ثانياً - أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الربط بين الافراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث المكان والزمان وعملت اعادة تشغيل لكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمؤسسات من اتصال وبحث وبيع وشراء وتوزيع وحتى قضاء الاوقات الفراغ، كما تعمل على بناء علاقات تشابك صناعي غير تلك العلاقات السائدة في ظل الاقتصاد التقليدي ، علاقات أق وضوحاً وأكثر تعقيداً ، لكن أكثر كفاءة وفي معظم الاحيان أقل تكلفة فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل أحد أهم أعمدة المؤسسات كما أنها تعمل اختصار للوقت والمسافات وترشيد للجهود والموارد وازالة المعوقات المكانية و ارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات حيث تتيح للمؤسسات امكانية الوصول الى نتائج هامة جدا في حين تواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها ويساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال بالعديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة واستخدام أساليب وعمليات جديدة¹

ويمكن عرض أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العناصر التالية:

السرعة والدقة في انجاز الأعمال المطلوبة .

تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.

¹ العياشي زرزرا، كريمة غياط استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في عمل

الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع. 2016ص32

تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية، وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة، وبالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة علي تنسيق بين الدوائر، والأقسام الإدارية المختلفة.

تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.

تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.

المساعدة علي التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة، بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.

حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات

المطلب الثالث : الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها

أولاً- الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

تستخدم تكنولوجيا المعلومات كقوة في قواعد البيانات ، و التي تضم مجموعة كبيرة من الوظائف تشمل وظائف الهندسة المعمارية، و الإدارة و الهندسة و عادة ما يمتلك الأشخاص في مثل هذه الوظائف شهادات جامعية في علوم الكمبيوتر، و أنظمة المعلومات، كما يمكن العثور على دورات تدريبية قصيرة حول أساسيات تكنولوجيا المعلومات في الانترنت، و التي تعتبر مفيدة لأشخاص الراغبين في الحصول على بعض الخبرة في هذا المجال قبل العمل به كمهنة كمحترفين، و يمكن لدارسي تكنولوجيا المعلومات العمل في أقسام تكنولوجيا المعلومات، أو قيادة إحدى فرق تطوير المنتج، أو مجموعة من مجموعات البحث، و يتطلب النجاح في مجال العمل هذا مجموعة من المهارات التقنية و التجارية. وتتمثل أهم الوظائف الأساسية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال¹ :

جمع المعلومات: وذلك عن طريق لوحة المفاتيح ، ناسخ الشفرة آلة تصوير

¹ أحمد سالم سعد قديري، مساهمة التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي جامعة الشهيد

حمه لخصر الوادي جامعة سوسة بتونس 2020ص04

الارسال: ويتم ذلك عن طريق البث التلفزيوني ، المذياع البريد الالكتروني .

التخزين: من خلال الورق الاقراص المخزونات الالية

المعالجة: عن طريق الحاسب والبرمجيات

الاطهار: وذلك عن طريق الطابعة والشاشة

ثانيا- أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال : تكنولوجيا المعلومات تؤثر في الاقتصاد تأثيرا إيجابيا كأداة هامة لتحسين الأداة، نتيجة لازدياد المعارف على كل المستويات ، ويمكن إبراز أهم الآثار لهذه الأخيرة من خلال¹ :

أكدت العديد من الدراسات والتقارير مؤخرا أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات لمؤسسة لإدخال تغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير آخر هو إدخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة ، من هذه التغييرات زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبيا.

زيادة في مستوى المعلومات والخبرة المطلوبة من القوى العاملة، فالتطور السريع، والإبداعات الجديدة في هذا القطاع يتطلب عاملين على مستوى عالي من الخبرة. كما أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيدا وتطورا من التجهيزات المستعملة سابقا ، يجعل هذه القطاعات بحاجة لعمالة أعلى خبرة وتعليما من قبل، كما يحتاج لتدريب مستقر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات والبرمجيات

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطور منتجات وخدمات جديدة ، كما يمكن استخدامها لتطوير خطوط إنتاجها أو عمليات الإنتاج. وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية. إن تطوير المنتج سواء كان سلعة أو عملية إنتاج قد تأثر تأثيرا كبيرا بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها .

¹ حاج عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى

الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية و تحديات المناخ الاقتصادي 23/22 افريل 2003، صص 116-118

أدت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطوط الإنتاج، والتغيرات السريعة في هذه التكنولوجيا، إلى توجه نحو استخدام وحدة إنتاج أصغر من السابق وأكثر مرونة ، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه إلى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى.

مكن استخدام تكنولوجيا المعلومات المستهلكين في الكثير من دول العالم الدخول إلى الانترنت والاطلاع على مواصفات وعروض أي من السلع التي يرغبون في شرائها، فالانترنت أصبحت مكانا للتسوق، يمكن للمستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم إجراء عملية الشراء على الانترنت، ثم في الكثير من الأحيان الدفع عبر هذه الشبكة ، وعندما تكون سلعة رقمية ، يمكن استلامها أيضا عبر هذه الانترنت

المبحث الثاني: مفاهيم اساسية حول جودة الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى ، إذ أن مجال الخدمات وإن اتحد في صفة العمومية والتي تعني إنفراد السلطات العمومية في الدولة بتقديم هذه الخدمات لطالبيها إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها، شكلها .. الخ.

تعريف (1) : يعرفها خبراء الإدارة على أنها "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.¹

تعريف 02 : مصطلح الخدمة العمومية يوجي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاج المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.²

تعريف 03: عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمدة بأديس أبابا تاريخ 31 جانفي 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها: أي مقدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة.³

أولاً : الخدمة العمومية كعملية :

يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملياً، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة المدخلات فإن هناك ثلاث انواع يمكن ان تجري عليها التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة:

¹ العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، 2014.

²باحمو مصطفى، عزيزي عيد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة أحمد دراية، ادار، ص 22.

³ عبد الرؤوف سلطان، محمد أيمن بوسليت، أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة ماستر قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021/2020، ص 31.

الأفراد: حيث يمثل المواطن طالب المتمة أحد المدخلات في عملية الخدمة العامة.

الموارد: حيث يمكن أن تصبح لمختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة.

المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات.¹

مفهوم جودة الخدمة:

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة ومنه يمكن إعطائها التعاريف التالية :

عرفها Johnson على "انها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدمه - عززت على أنها معيار لدرجة التطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن للخدمة.²

أيضا تعتبر مقياس للدرجة..... إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.³

المطلب الثاني: أبعاد وعناصر جودة الخدمة

ان ما يجعل تقييم جودة الخدمة العمومية أمرا صعبا هي الاختلافات بين المؤسسات الخدمية، أي أنه لا يوجد هناك مجموعة واحدة من العوامل التي يمكن اعتبارها كمعايير محددة لتقييم جودة الخدمة العمومية،

¹ المرجع نفسه، ص 32.

² برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، دراسة تحليلية للشركة الجزائرية للتأمينات، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة، 2009.

³ احمد سالم، سعد قديوي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، بن عمر الجيلالي، جامعة سوسة - تونس، ص 31

لذلك فقد اهتم عدد من الباحثين نذكر منهم بتحديد أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة وتتمثل هذه المؤشرات في :

الاعتيادية: وهذا بعد من أبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد أركان جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها قادرة على تقديم وعود للخدمة بشكل موفق ودقيق .¹

الأمان (الثقة): خلف وكسب لثقة حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون الثقة الكاملة .

الاستجابة: ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم ، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم الانشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطالباتهم

الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال .

التعاطف: وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون ...²

والجدول الموالي يوضح هذه الأبعاد:

¹ نفس المرجع السابق ص21

² خالد بن سعد، عبد العزيز بن السعيد، ادارة جودة الشاملة على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 1997، ص14

جدول رقم (01): مؤشرات تقييم جودة الخدمة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة التصميم الداخلي للمنظمة. حدثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. المظهر اللائق لمقدمي الخدمات.
الاعتمادية	الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء). معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن. الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.
الضمان	الشعور بالأمان في التعامل. الثقة بمقدمي الخدمات.
التعاطف	تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. فهم ومعرفة احتياجات الزبائن. ملائمة ساعات العمل. وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا. تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه. اللطف في التعامل مع الزبائن.

المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات : دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت" في المجلة العربية للعلوم الادارية، الكويت : مجلس النشر العملي، المجلد الرابع، العدد الأول، نوفمبر 1996، ص 21.

المطلب الثالث: أهمية الجودة للخدمة العمومية

نمو المجال للخدمة: تتمثل في كثرة عدة المؤسسات المقدمة للخدمات والتي لازالت في تزايد منصهر مثل: الولايات المتحدة الأمريكية فنصدق مؤسساتها بتعلق نشاطها بالخدمات

فهم العملاء: معنى ذلك أن المؤسسات الخدمائية لا تعمل فقط على الجودة لا خدمة والسعر المعقول بل عليها أيضا مراعاة المعاملة الحسنة للمتعاملين والذي يهمهم أكثر .

ازدياد المنافسة: ان زيادة عدد المؤسسات للخدمة يؤدي الى زيادة المنافسة وبالتالي فان جودة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة:

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمائية في الوقت الحالي تركز على توسيع خصتها السوقية لذلك لا يجب عليها السعي من أجل جذب الزبائن ولكن يجب المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.¹

أهداف جودة الخدمة: هناك نوعان من الاهداف جودة الخدمة وهما:

والتي تتطلق بالمعايير التي ترغب المنظمة بالمحافظة عليها حيث تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا العملاء

أهداف تحسين الجودة: وهي غالبا ما تنحصر في أحد من الاخطاء وتطوير منتجات عديدة ترضي العملاء بفعالية أكثر مثل أهداف العاملين وأدائهم وتتناول المهارات والقدرات وتحفيزهم وتطويرهم وأهداف أداء المبدع وتتناول حاجات العملاء والمنافسة وأهداف الاداء الخارجي للمنظمة ويشمل الاسواق والمجتمع بالإضافة الى أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط²

¹ برغوتي وليد، تقييم الجودة للخدمات، شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، رسالة

ماجستير، تخصص اقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الحاج لخضر باتنة 2014ص62

² نايف علوان الميحيوي، قاسم ادارية الجودة في خدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات الطبقة الاولى، عمان، دار الشروق

الوقت: يتمثل في مقدار الوقت الذي ينتظره المستهلك للوصول الى الخدمة

دقة التسليم: تسليم الخدمة في الوقت المحدد

التعامل: الترحيب بالزبائن من قبل العاملين

الالتمام: تسليم جميع الخدمات بالنقص الحظ للزبون

سهولة المنال: امكانية للحصول للخدمة بسهولة

الدقة: انجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول لحظة

الاستجابة: التفاعل بسرعة من قبل العاملين لحل المشاكل الطارئة وغير متوقعة¹

المطلب الرابع: مقياس جودة الخدمة

يوجد نوعين من الاساليب المباشرة والغير مباشرة

الطرق المباشرة لقياس جودة الخدمة:

مناهج الاستقصاء: وبموجب هذه أخذ عينة محددة تمثل جميع أفراد المجتمع ويتم اختيار هذه العينة اما بطريقة عشوائية أو منتظمو حيث توزع على أفرادها مجموعة من الاسئلة حول الموضوع المراد معرفة اداء هذه الفئة فيه وهي سهبة الاجابة عليها ثم تحليل الاجابات من طرف أجهزة مختصة للحصول على نتائج وتسير عليها أخذ الاجراءات المناسبة .

الملاحظة المباشرة: هي أن تتولى الادارة نفسها عملية قياس الجودة خدمتها بطريقة ملاحظات لإجراءات الادارية المختلفة في ميدان العمل ذو الاحتكاك المباشر بالعملاء .

الطرق الغير مباشرة لقياس جودة الخدمة:

توقعات الزبون: هي المعايير أو النقطة المرجعية لأداء الناتج عن الخيرات

¹ ناصري أمين أحمد علي، مستوى تطبيق اداري الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الحالية حالة قطاع الاتصالات في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية اطروحة دكتوراه ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر

التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة التي الى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أم سوق يحصل عليها

ادارة الزبون: وهي النقطة التي يدرك فيها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له هذا المقياس على معادلة أساسية ذات طرفين هما الادراكات ويمكن التعبير عنهما ما يلي: جودة الخدمة ، التوقعات ، الادراكات....¹

¹ ليندة فليسي، واقع الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز. ملخص مذكرة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات جامعة محمد بوقرة، بومرداس سنة 2012ص63.65

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

سيتم خلال هذا المبحث عرض أهم الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة حيث سيتم التطرق الى الدراسات التي تناولت أحد المتغيرات على حدى والدراسات التي تناولت العلاقة مابين متغيرات الدراسة

المطلب الأول: استعراض دراسات سابقة حول متغيرات الدراسة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية وتناولته من زوايا مختلفة, وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة الى أبرز ملامحها مع تقديم تعليقا عليها, يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.

اولا: استعراض الدراسات السابقة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

دراسة بلال مسرحد 2017,2018 والتي جاءت بعوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث خصائصها ومكوناتها المعلوماتي والاتصالي والكشف عن اهمية استخدامها ومخاطر هذا الاستخدام على الأمن المعلوماتي.

محاولة الوصول الى نتائج بخصوص العلاقة بين استخدام المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرار بمؤسسة بنك البركة الجزائري حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسة الموضوع وكانت من ابرز نتائجها:

هناك اتجاه ايجابي لمتخذ القرار بالمديرية العامة لبنك البركة حول عملية اتخاذ القرار بمختلف مراحلها حيث ان أغلبهم يقوم بجميع مراحل عملية اتخاذ القرار بمختلف خطواتها مع بداية بجمع المعلومة اللازمة الى نهاية تنفيذ القرار وتقديمه .

الاتجاه المحايد لدى أغلبية من متخذي القرارات حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وادواتها المختلفة في عملية اتخاذ القرار بالرغم ان عددا معتبرا يعتمد على بعض نظم والتكنولوجيا في مراحل عملية اتخاذ القرار بالرغم ان عددا معتبرا يعتمد على بعض النظم والتكنولوجيا في مراحل عملية اتخاذ القرار وخاصة فيما يخص جمع المعلومات ووضع الحلول الممكنة واتخاذ القرار في الوقت المناسب.

تظهر العلاقة بين استخدام متخذ القرار أدوات ذكاء الاعمال بشكل عام وعملية اتخاذ القرار بالمؤسسة محل دراسة من خلال متغيري اتخاذ القرار عند توافر الحلول والبدائل الممكنة وتحقيق القرار المتخذ

لتحقيق الاهداف المسطرة الا ان العلاقة ضعيفة معا يفسر ان الاستخدام يقتصر على بعض الادوات فقط¹.

دراسة ياسمين حلوي: 2021\2020 والتي جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية وكانت اهدافها تقديم اطار يحدد المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والقاء الضوء على أبعادها وكيفية قياسها وحث البنوك التجارية الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتحقيق الميزة التنافسية واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكانت ابرز نتائجها:

تفسير تكنولوجيا المعلومات والاتصال سلاح تنافسي استراتيجي لدى كافة البنوك وان تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحقيق الميزة التنافسية بالبنك محل الدراسة من خلال عدة ابعاد وتتمثل في كفاءة للجودة والابداع والتطور والاستجابة لحاجات العمل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة يمتلك برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها ولديها انظمة الية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.²

دراسة شتيح فاتح: 2013\2012 والتي جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الابداع الاداري دراسة حالة مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر, بسكرة والتي تهدف الى التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الابداع الاداري لدى مؤسسة عموري لعروسي بالاعتماد على المنهج الوصفي في دراسة موضوع وفيها:

عمال الادارة في هذه المؤسسة يكون لدعم سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الابداع الاداري متعلقة بطريقة اكثر دقة ومالية وهو ما يؤدي الى العملية الابداعية³.

دراسة خطاطش نشيدة: 2017 والتي جاءت بعنوان جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية والتي هدفت الى تعريف بمفهوم للجودة في مجال الخدمات العمومية, ابرز اهمية للحكومة الالكترونية ومستوى الجودة في مجال الخدمات العمومية الجزائرية, استعراض تجربة دبي في هذا المجال

¹ بلال مسرحد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتخاذ القرار دراسة حالة ببنك البركة الجزائري أطروحة مقدمة لنيل شهادة تكنولوجيا في علوم التسيير 2017\2018

² ياسمين حلوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة قائمة مذكرة ماستر في العلوم التجارية، 2020\2021

³ شنيح فاتح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الابداع الاداري دراسة حالة لمؤسسة عموري لعروسي مؤسسة الأجر الأحمر بسكرة، مذكرة ماستر في علوم التسيير 2012\2020

واهم الانجازات التي دققتها الحكومة الذكية باستخدام المنهج البحثي في جمع المعلومات وكانت ابرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

تهتم حكومة دبي بتقديم ارقى الخدمات لموظفيها ومتعاملها وما يحقق رضاهم ويفوق توقعاتهم كما انها تؤمن أهمية اشتراك مختلف فئات افراد المجتمع في جهود التمييز وجودة الخدمات وتعمل على التدريب المستمر على استخدام احدث التكنولوجيا وتطبيق المعايير الدولية في هذا الحال تهتم بجودة للخدمة وتحسينها من اجل خدمة افراد المجتمع بأرق الخدمات العمومية¹

دراسة قرابصي اسماء: 2020\2021 والتي جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الاداري بالمؤسسة ومحاولة الوقوف على واقع الاتصال الاداري ومدى استغلال المؤسسة للتكنولوجيا المعلومات لتفعيل هذا النوع من الاتصال واعتمدت على اداة الاستثمار والاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج العلمي وكان ابرز نتائجها ما يلي:

ان وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين سير العمل في المؤسسة كما ادت هذه التكنولوجيا الى تحسين الاتصال الاداري بالمؤسسة

ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مديرية الاتصالات الجزائر بولاية ام البواقي لكي يدعي ان تتمثل بشكل أساسي في تشكيلة الانترنت, الهاتف, الفاكس, الشبكة الالكترونية

هذه التكنولوجيا التي تسعى الى التسهيل وايصال البيانات والمعلومات في اسرع وقت واقل تكلفة²

دراسة تونسي نور الهدى: 2021\2022 والتي جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التطور التنظيمي دراسة حالة هدفت الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها على تطوير المؤسسات الجزائرية بصفة عامة والشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء وحدة فكرينة بصفة خاصة .

لتعرف على ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها في تفعيل عملية التطوير التنظيمي واستخدمت اداة الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان في جميع البيانات وفق للمنهج الوصفي الاستدلالي وكانت من ابرز نتائجها:

¹ خطاطش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الكومة الالكترونية الذكية، تجربة حكومة دبي، جامعة سطيف1، للجزائر سنة 2017.

² قرابص اسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الاداري، شهادة ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل

نتائج الفصل النظري هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الادوات والبرمجيات الحديثة التي تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واتاحتها في الوقت المناسب, يؤدي التزام بالتطوير المستمر للمؤسسة على استخدامها في السوق, اما نتائج الفصل التطبيقي هي: تتوفر لدى المؤسسة شبكة انترنت تفصلها باستمرار هناك علاقة النشاط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطور التنظيمي على مستوى الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء وحدة فكرينة, تعمل المؤسسة على تعيين جودة المنتجات من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹

¹ تونسي نور الهدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التطوير التنظيمي دراسة حالة بشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء، وحدة فكرينة، شهادة ماستر علوم التسيير تخصص ادارة اعمال 2021\2022 .

الدراسة رقم 5 : جودة الخدمة العمومية:

دراسة حمادي آمنة, بن حمودة الهام, 2021\2022 والتي جاءت بعنوان جودة للخدمة العمومية والتي هدفت الى محاولة ابراز جميع المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية ومعرفة أهمية وفوائد تحسين جودة للخدمة العمومية ومعرفة مدى وعي المدراء والعاملين بأهمية تحسين الخدمة العمومية وتطويرها خاصة في ظل التطورات التكنولوجية ومحاولة الدولة الجزائرية التوجه نحو الادارة الالكترونية والتقليل من كل مظاهر البيروقراطية بين الادارات العمومية واستخدمت في دراستها المنهج التحليلي والمنهج الوصفي وكانت ابرز نتائجها:

تعتبر جودة الخدمة العمومية السبيل الأمثل للإدارة من اجل تقديم خدمات متكاملة للجمهور وكذا اشباع رغباتهم

ان الامان يعتبر من اهم المعايير لتحسين جودة للخدمة العمومية بشكل فعال
ان التحسين من جودة الخدمة العمومية يعتمد اساسا على معيار المعلوماتية أي ضرورة توفى تجهيزات مادية لتطبيق الادارة الالكترونية

يعتبر الدعم الراشد منظومة متكاملة قادرة على التحسين من نوعية الخدمة العمومية¹

دراسة رقم 4 في المطلب الأول: متغير جودة الخدمة العمومية

دراسة قريعشي لخضر, قريعشي محمد, 2017\2018 والتي جاءت بعنوان اثر الخدمة العمومية على رضا المستفيد دراسة حالة بلدية ميله والتي هدفت الى الكشف على مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله من وجهة نظر المستفيدين منها والتعرف على مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات العمومية المقدمة لهم من طرف بلدية ميله والكشف عن فروق في تقسيم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم في بلدية ميله واستخدمت اداة الاستبيان لجمع البيانات وفق الأسلوب المعاينة ومسح الشامل وكانت ابرز نتائجها ما يلي:

كشفت الدراسة بأن مستوى الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله موضوع دراستنا كانت وهذا ما تبين لنا من خلال التقييم السلبي لجميع ابعادها من قبل المستفيدين

اشارت النتائج الى رضا السلبي للمستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم من قبل بلدية ميله

¹آمنة، بن حمودة الهام، جودة الخدمة العمومية مذكرة ماستر، شعبة حقوق، تخصص قانون اداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2021\2022 حمادي

اشارت النتائج الى وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين الابعاد الخمسة لجودة الخدمة العمومية ورضا المستفيد

اكنت معادلة الانحدار المتعدد الوجود اثر ذو دلالة احصائية لكل من بعد الملموسية والأمان والتعاطف¹
ثانيا: دراسات حالة لمتغير جودة الخدمة العمومية:

دراسة دربال ياسمين. 2021\2020 والتي جاءت بعنوان آليا تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة اليتين والتي تهدف الى محاولة جمع وابرار المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمة العمومية اعتبار ان مصطلح الخدمة العمومية لم يعطي قدر من الدراسة وخاصة في مجال الاقتصاد ومعرفة اهمية وفوائد لتحسين جودة الخدمات العمومية والوصول الى الحقائق العلمية الدقيقة فيها بخصوص موضوع تحسين جودة الخدمات العمومية باستخدام المنهج الوصفي في تحليل البيانات وكانت ابرز نتائجها ما يلي:

بالنسبة لنتائج النظرية تمثلت في: الجودة لها دور في الخدمة العمومية راقية والخدمة عبارة عن أنشطة غير ملموسة تهدف الى اشباع حاجات وطلبات العملاء وارضائهم وجودة الخدمة هي ما توافق ادراكات الزبون مع توافقاته للخدمة
اما بالنسبة لنتائج التطبيقية كان اهمها:

تساهم تنمية الموارد البشرية والرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية الى حد كبير حيث يتم التوصل الى هذه النتيجة من خلال تقييم الدراستين الميدانيتين واختيار فرضيات الدراسة
الرقمنة اثر على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر حيث اثبتت الدراسة انه بالفعل تلعب الرقمنة دور في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة حل الدراسة²

¹قريشعي لخضر، قريشعي محمد، اثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد دراسة حالة بلدية ميلة، مذكرة ماستر،

العلوم التجارية تخصص تسويق للخدمات، جامعة محمد بالصوف ميلة 2018\2017

² دربال ياسمين، آليات تحسين الجودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة اليتين، مذكرة ماستر العلوم التجارية جامعة

محمد الصديق بن يحي، جيجل 2020\2019

دراسة بورانه يوسف, طورش منيرة, 2019\2020 والتي جاءت بعنوان تقييم الجودة للخدمة العمومية لدى الجماعة المحلية لولاية جيجل وهدفت هذه الدراسة الى تقديم اطار نظري للمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وخصائصها

تقديم اطار نظري للجماعات المحلية ومهامها التعرف على مدى التزام الجماعات المحلية بأبعاد جودة الخدمة التوصل اليه بعض النتائج والتوصيات التي من خلالها يمكن تحسين مستولا الجودة للخدمة العمومية المتقدمة على مستوى الجماعة المحلية لولاية جيجل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وأداة الاستبيان في جمع البيانات وكان من ابرز نتائجها:

الخدمة العمومية بالإضافة الى الخصائص العامة للخدمات لها مجموعة من المبادئ هي: مبدأ الاستمرارية, مبدأ المساواة, مبدأ التطور, مبدأ المجانية, مبدأ الشمولية, مبدأ التضامن .
للخدمة العمومية مجموعة من مميزات هي التركيز على قطاعات القاعدية, الطابع الاحتكاري ضخامة النشاط ودعمه الانتشار والجاهرية لتحقيق مكاسب اجتماعية, انخفاض التكاليف
لا تتولى الجماعات المحلية لولاية جيجل بعض ابعاد جودة الخدمة والمتمثلة في الاعتمادية التعاطف والأمان أثناء تقديمها للخدمة العمومية حيث تثبت نتائج المتوصل اليها, خطأ الفرضيات الفرعية التي مفادها ان الجماعات المحلية لولاية جيجل تولي اهتماما كبيرا لهذه الابعاد أثناء تقديمها للخدمة العمومية¹

¹ بورانه يوسف طورش منيرة, تقييم الجودة للخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية لولاية جيجل, مذكرة ماستر, العلوم الاقتصادية تخصص تجارة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل 2019\2020

الدراسة رقم 5 المطلب الثاني: العلاقة بين المتغيرين

دراسة عنون فؤاد، ضويفي حمزة، 2019\2020 والتي جاءت بعنوان اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية وادي العلايق والتي هدفت الى: الفاء الضوء على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة للخدمة العمومية في بلدية وادي العلايق ولاية البليدة وتوصلنا من هذه الدراسة الى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات على مستوى بلدية وادي العلايق والتسريع في معالجة الملفات وتحليل الاستنباطي بمختلف ادواتها من خلال الوصف والتعليل وكانت من أبرز نتائجها ما يلي:

كانت هناك صعوبات كبيرة يواجهها المواطن عند تقدمه الى مختلف المصالح نتيجة التقليد في تقديم الخدمات والتعامل مع متطلبات المواطنين

ساهمت تكنولوجيا معلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

ساهمت تكنولوجيا معلومات والاتصال في تسريع معالجة ملفات المتعلقة بالبناء وتسوية المتعلقة بها والملفات الاخرى

البطء في معالجة الملفات المتعلقة بالأرشفيف الورقي قبل استخدام الرقمنة¹.

¹ عنون فؤاد، ضويفي حمزة، اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية وادي العلايق، مخبر البحث الاقتصاد للحديث والتنمية المستدامة، المركز الجامعي تيسمسيلت 2019\2020

الدراسة رقم 4 في المطلب الثاني: للعلاقة بين المتغيرين

دراسة بو عبد الله جميلة، بوبنية بشرى 2021\2020 والتي جاءت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة للخدمة العمومية دراسة ميدانية على وكالة موبيليس جيجل والتي هدفت الى: التعرف على مدى استخدام وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية لإرضاء الزبون

الكشف عن أنواع التكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة

الكشف عن دور عرض للخدمة باستخدام الانترنت الذي يؤدي الى رضا الزبون وتمثلت عينتها في زبائن وكالة موبيليس واستخدمت أداة الملاحظة والاستمارة في جمع البيانات وفق المنهج الوصفي وكانت أبرز نتائجها ما يلي:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عاملا والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة

تعد الجودة عاملا مهما لنجاح المؤسسات الخدمية

تساهم التكنولوجيا في تحسين جودة للخدمة من خلال اسهاماتها في زيادة يقظة المؤسسة وتنمية علاقاتها مع الزبائن وتحسين انتاجية للخدمة وعرضها

تعرف للجودة على انها مدى توافق ادراكات الزبون مع توقعاته للخدمة¹

¹ بو عبد الله جميلة، بوبنية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة للخدمة في المؤسسة، مذكرة

ماستر، تخصص علم الاجتماع جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل 2021\2020

5-دراسة حمادي محمد العربي 2021\2022 والتي جاءت بعنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة اتصالات الجزائر الوادي, معرفة قوة فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقريب الادارة من المواطن ومعرفة اثر استخدام التكنولوجيا في تطوير ادارة المؤسسة وتمثلت عينتها في الأفراد المتمثلين في عماد مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وقد تمثلت العينة في كونها قصدية في ان أفرادها تم اختيارهم بطريقة قصدية واستخدمت أداة الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكانت أبرز نتائجها:

ادى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى تعين الاتصال بالمؤسسة
المعلومات ماهي الا بيانات تم معالجتها

ان جودة الخدمة تعد عاملا رئيسيا لنجاح المؤسسات الخدمية

ضرورة تهيئة الظروف المناسبة للعمل والموظفين من اجل زيادة الانتاجية وتحسين جودة الخدمة
تمثل التكنولوجيا في مجمل المعارف والأسس النظرية العلمية التي تتخذ للإنسان جهد والوقت والمال
والراحة¹

¹ حمادي محمد العربي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة اتصالات الجزائر_ الوادي
_مذكرة ماستر شعبة علوم الاتصالات جامعة عبد الحميد ابن باديس. مستغانم 2021\2022

المطلب الثاني: استعراض الدراسات السابقة حول العلاقة بين المتغيرين

أولاً: الدراسات المتعلقة بمتغير تكنولوجيا الاعلام والاتصال

دراسة شابو نور الهدى 2020\2021 والتي جاءت بعنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية والتعرف على الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة واستخدمت اداة الملاحظة المقابلة والاستمارة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج المسحي وكانت ابرز نتائجها:

اغلب المقدرات العينية يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر ام البواقي بصفة دائمة بعينة تقديم الخدمة العمومية

معظم المفردات العينية يؤكدون ان مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي بدأت بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أكثر من ثلاث سنوات

معظم الباحثين أجمعوا ان الخدمات المالية هي أكثر الخدمات المتطلب انجازها واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر _ ام البواقي

صرح معظم الباحثين بمساهمة التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة بالمؤسسة بريد الجزائر ام البواقي ويرى نصف الآخر من الباحثين انها ساهمت بدرجة متوسطة¹

¹ شابو نور الهدى، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لمؤسسة بريد الجزائر ام البواقي مذكرة كمية لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الانسانية 2020\2021

دراسة سميرة كرامة 2010\2011 والتي جاءت بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة حيث هدفت الى التعرف على مختلف التكنولوجيا لتحسين خدمة الزبائن, حيث استخدمت اداة الاستبيان والملاحظة في جمع البيانات وفق المنهج الوصفي في تحليل البيانات وكانت ابرز نتائجها ما يلي:

تتمثل تكنولوجيا في مجمل المعارف والأسس النظرية والعلمية التي تتخذ للإنسان الجهد, الوقت, الراحة المعلومات ماهي الا بيانات معالجة

شملت التكنولوجيا المعلومات والاتصال عديد من المجالات منها المجال الفني, مجال التعليم, مجال السياحة.....الخ

تعرف الجودة الخدمة على انها مدى توافق ادراكات الزبون مع توقعاته للخدمة

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة متضمن خلال اسهامات هذه التكنولوجيا في زيادة اليقظة للمؤسسة وتنمية علاقاتها مع زبائنها وتحسين المزيج التسويقي وتحسين انتاجية الخدمة وعرضها¹

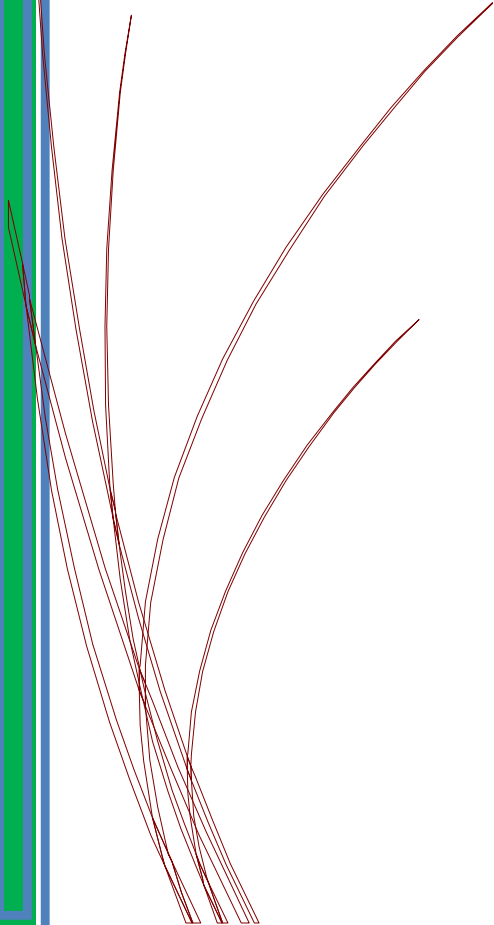
¹ سميرة كرامة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقريت، مذكرة ماستر العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي، جامعة مزاب، ورقة 2010\2011

خلاصة الفصل :



الفصل الثاني

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز
وكالة لمسيطة -



المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

خصص هذا المبحث لعرض الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، بالإضافة إلى عرض وتحليل بيانات محاور أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: أداة جمع بيانات الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية لتحقيق أهداف الدراسة، نظرا لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع أكبر قدر ممكن من البيانات، حيث تم تصميم الاستبيان من خلال الرجوع إلى الدراسات النظرية والتطبيقية حول موضوع البحث، وعرضه على مجموعة من المحكمين في التخصص المدروس وفي مجال الإحصاء من أجل ضبط الصدق الظاهري للاستبيان، وبناءً على التعديلات والملاحظات المقترحة من المحكمين تم الاستمرار على أداة الدراسة النهائية (الملحق 01)، والذي تضمن ثلاثة محاور رئيسية، حيث جاء موضوع المحور الأول للتعرف على المعلومات العاملة الخاصة بأفراد عينة الدراسة، وخصص المحور الثاني للتعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة (13 عبارة)، في حين خصص المحور الثالث للتعرف على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة (20 عبارة)، ولإضفاء دلالة أكبر للمحور الثاني والثالث من أداة الدراسة (الاستبيان) ومراعاة التدرج والتنوع في الإجابات، تم الاعتماد في إعداد المحاور على مقياس ليكرت الخماسي لكونه أكثر تعبيراً ودقة لرصد آراء أفراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح هذا المقياس من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1
الفئة	[4.2-5]	[3.4-4.2]	[2.6-3.4]	[1.8-2.6]	[1-1.8]
الاتجاه	عالي جدا	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على سلم ليكرت

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يعتبر تحديد مجتمع وعينة الدراسة نقطة البدء في إجراء هذه الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من كل الموظفين بمؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة، وقد تم اختيار عينة الدراسة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بالاعتماد على أسلوب العينة العشوائية، وتكونت عينة الدراسة من 47 فرد موزعين بين مكلفين

بالدراسات وإطارات ومحاسبين وموظفين آخرين بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، حيث تم توزيع 50 استبيان، وتم استرجاع كلها أي بنسبة 100% من الاستبيانات الموزعة، واتضح أن 03 استمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي بسبب عدم الإجابة عليها، وعليه فإن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 47 استبيان وهو ما يمثل عدد أفراد عينة الدراسة، وامتدت فترة توزيع الاستبيانات من 2023/01/20 إلى غاية 2023/03/20، حيث تم الاعتماد على التسليم اليدوي المباشر لجميع الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية

تم استخدام برنامج تحليل الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية الطبعة السادسة والعشرون (SPSS.V26) من أجل العرض والتحليل، وذلك استنادا إلى مجموعة من الاحصائية التالية:

- معامل الارتباط بيرسون: من أجل قياس الاتساق الداخلي للعبارات مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، بهدف معرفة الصدق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبيان).

- معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبيان).

- اختبار شبيرو ويلك: لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الدراسة ومدى معلمتها، ويستخدم عندما يكون حجم العينة أقل من 50 مفردة.

- التكرارات والنسب المئوية: لبيان ووصف الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات محاور الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية، مع العلم أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط.

- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطاتها الحسابية، كما يستخدم لترتيب العبارات ذات المتوسط الحسابي المتساوي لصالح أقل تشتت.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط: من أجل قياس أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة قياس الدراسة، واختبار التوزيع الطبيعي لمحاور أداة الدراسة

الفرع الأول: صدق الاتساق الداخلي لأداة قياس الدراسة

لمعرفة مدى صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة من عبارات أداة قياس الدراسة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، تم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات البعد مع الدرجة الكلية لجميع عبارات البعد، وذلك لكل محاور الاستبيان.

1- صدق الاتساق الداخلي لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة

كانت معاملات الارتباط بيرسون ومستويات الدلالة الإحصائية بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): صدق الاتساق الداخلي لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة

رقم العبارة	مضمون العبارة		ارتباط العبارة بالبعد	
	معامل ارتباط بيرسون	Sig	معامل ارتباط بيرسون	Sig
البعد الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات				
01	0.649	0.000	يتم استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في كافة الأعمال المتعلقة بمؤسسة سونلغاز.	
02	0.642	0.000	يسمح نظام تكنولوجيا المعلومات المطبق بإدخال تحسينات مستمرة بمرونة.	
03	0.659	0.000	توجد استراتيجية واضحة تتعلق بمجال تكنولوجيا المعلومات.	
04	0.663	0.000	توفر إدارة سونلغاز المخصصات المالية لتطوير تكنولوجيا المعلومات.	
05	0.598	0.000	يمكن الحصول على المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة بسهولة.	
البعد الثاني: توافر الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات				
06	0.839	0.000	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي بعدد كافي مع عدد العاملين الذين يستلزم طبيعة عملهم استخدام تلك الأجهزة.	
07	0.747	0.000	توجد أجهزة ذات تقنية حديثة تستخدم في مجالات العمل المختلفة.	
08	0.595	0.000	البنية التحتية لسونلغاز تسمح بتطوير تكنولوجيا المعلومات بصفة مستمرة طبقا	

		للمتغيرات التكنولوجية.	
0.000	0.677	تحرص إدارة سونلغاز على توفير أمن للشبكات بهدف حماية البيانات والمعلومات للحفاظ على سريتها.	09
البعد الثالث: توافر الكوادر البشرية المؤهلة			
0.000	0.682	يتم إتباع أساليب اختيار موضوعية للموظفين بمؤسسة سونلغاز.	10
0.000	0.660	تتناسب قدرات الموظفين مع المهام الوظيفية الموكلة اليهم.	11
0.000	0.765	يوجد العدد الكافي من الموظفين القادرين على استخدام كافة الوسائل التقنية بما يتناسب مع حاجة العمل.	12
0.000	0.691	تحرص إدارة مؤسسة سونلغاز على تنمية روح الابتكار والإبداع لدى الموظفين.	13

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وبناءً على النتائج في الجدول أعلاه، تقدم التحليلات الآتية:

-الاتساق الداخلي لعبارات بعد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات: نلاحظ بأن جميع معاملات ارتباط عبارات البعد الأول من المحور الثاني مع الدرجة الكلية للبعد الأول كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت نسبة الارتباط 59.50% في حدها الأدنى للعبارة (05) الخاصة بـ يمكن الحصول على المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة بسهولة، و66.30% في حدها الأعلى للعبارة (04) الخاصة بتوفر إدارة سونلغاز المخصصات المالية لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يعني وجود ارتباط موجب عالي بين العبارات والبعد الأول.

-الاتساق الداخلي لعبارات بعد توافر الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات: يتضح بأن معاملات ارتباط عبارات البعد الثاني من المحور الثاني مع الدرجة الكلية للبعد الثاني كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت نسبة الارتباط 59.80% في حدها الأدنى للعبارة (08) الخاصة بالبنية التحتية لسونلغاز تسمح بتطوير تكنولوجيا المعلومات بصفة مستمرة طبقاً للمتغيرات التكنولوجية، و83.90% في حدها الأعلى للعبارة (06) الخاصة بتتوفر أجهزة الحاسب الآلي بعدد كافي مع عدد العاملين الذين يستلزم طبيعة عملهم استخدام تلك الأجهزة، وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي موجب بين العبارات والبعد الثاني.

- الاتساق الداخلي لعبارات بعد توافر الكوادر البشرية المؤهلة: يلاحظ بأن جميع معاملات ارتباط عبارات البعد الثالث من المحور الثاني مع الدرجة الكلية للبعد الثالث كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذات إشارة موجبة، حيث بلغت نسبة الارتباط 66% في حدها الأدنى للعبارة (11) الخاصة بتناسب قدرات الموظفين مع المهام الوظيفية الموكلة اليهم، و 76.50% في حدها الأعلى للعبارة (12) الخاصة ببيوجد العدد الكافي من الموظفين القادرين على استخدام كافة الوسائل التقنية بما يتناسب مع حاجة العمل، وهذا ما يدل على وجود ارتباط عالي جدا بين العبارات والبعد الثالث.

2- صدق الاتساق الداخلي لمحور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

كانت معاملات الارتباط بيرسون ومستويات الدلالة الإحصائية بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثالث الخاص بتحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لمحور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

ارتباط العبارة بالبعد		مضمون العبارة	رقم العبارة
Sig	معامل ارتباط بيرسون		
البعد الأول: الاعتمادية			
0.000	0.661	يلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في الوقت المناسب.	14
0.000	0.710	تقدم مؤسسة سونلغاز الخدمة بدون أخطاء.	15
0.000	0.730	تقدم مؤسسة سونلغاز خدمات متوافقة مع رغباتي وتوقعاتي.	16
0.000	0.752	يتمتع مقدم الخدمة في مؤسسة سونلغاز بالخبرة والمهارة المناسبين.	17
البعد الثاني: التوكيد			
0.000	0.597	أشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة سونلغاز.	18
0.000	0.716	أحس بالارتياح مع سونلغاز وهذا ما يجعلني أثق بها وبموظفيها.	19

0.000	0.797	يتم معاملتي معاملة حسنة على مستوى مؤسسة سونلغاز.	20
0.000	0.736	يقوم موظفو سونلغاز بحماية معلوماتي الشخصية.	21
البعد الثالث: الملموسية			
0.000	0.729	تحتوي مؤسسة سونلغاز على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.	22
0.000	0.790	تحتوي مؤسسة سونلغاز على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة.	23
0.000	0.835	تحتوي مؤسسة سونلغاز على قطاعات انتظار نظيفة ومكيفة.	24
0.000	0.744	يتميز موظفو مؤسسة سونلغاز بالمظهر اللائق والأناقة.	25
البعد الرابع: التعاطف			
0.000	0.801	يهتم موظفو مؤسسة سونلغاز بي ويصغون لي جيدا.	26
0.000	0.824	تهتم مؤسسة سونلغاز برأي كزبون في الخدمة المقدمة.	27
0.000	0.784	أوقات عمل مؤسسة سونلغاز مناسبة لنا.	28
0.000	0.656	ألقى حسن استقبال لدى توجهي لمؤسسة سونلغاز لطلب الخدمة.	29
البعد الخامس: الاستجابة			
0.000	0.841	يلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة.	30
0.000	0.917	يمتاز موظفو سونلغاز بالاستعداد الدائم للرد الفوري على استفساراتي.	31
0.000	0.928	يتم إعلامي عن موعد تلقي الخدمة عبر SMS.	32
0.000	0.930	يعمل موظفو مؤسسة سونلغاز على تقليل الوقت الفاصل بين طلباتي للخدمة وتلقيها.	33

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وبناءً على النتائج في الجدول أعلاه، تقدم التحليلات الآتية:

-**الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاعتمادية:** يتضح بأن جميع معاملات ارتباط عبارات البعد الأول من المحور الثالث مع الدرجة الكلية للبعد الأول كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذات إشارة موجبة، حيث بلغت نسبة الارتباط 66.10% في حدها الأدنى للعبارة (14) الخاصة بيلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في الوقت المناسب، و75.20% في حدها الأعلى للعبارة (17) الخاصة بيمتتع مقدم الخدمة في مؤسسة سونلغاز بالخبرة والمهارة المناسبتين، وهذا ما يدل على وجود ارتباط عالي جدا بين العبارات والبعد الأول.

-**الاتساق الداخلي لعبارات بعد التوكيد:** نلاحظ أن معاملات ارتباط عبارات البعد الثاني من المحور الثالث مع الدرجة الكلية للبعد الثاني كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت نسبة الارتباط 59.70% في حدها الأدنى للعبارة (18) الخاصة بأشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة سونلغاز، و79.70% في حدها الأعلى للعبارة (20) الخاصة ب يتم معاملتي معاملة حسنة على مستوى مؤسسة سونلغاز، وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي موجب بين العبارات والبعد الثاني.

-**الاتساق الداخلي لعبارات بعد الملموسية:** يتضح بأن جميع معاملات ارتباط عبارات البعد الثالث من المحور الثالث مع الدرجة الكلية للبعد الثالث كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذات إشارة موجبة، حيث بلغت نسبة الارتباط 72.90% في حدها الأدنى للعبارة (22) الخاصة بتحتوي مؤسسة سونلغاز على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة، و83.50% في حدها الأعلى للعبارة (24) الخاصة بتحتوي مؤسسة سونلغاز على قطاعات انتظار نظيفة ومكيفة، وهذا ما يدل على وجود ارتباط عالي جدا بين العبارات والبعد الثالث.

-**الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف:** نلاحظ بأن معاملات ارتباط عبارات البعد الرابع من المحور الثالث مع الدرجة الكلية للبعد الرابع كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت نسبة الارتباط 65.60% في حدها الأدنى للعبارة (29) الخاصة بألقى حسن استقبال لدى توجيهي لمؤسسة سونلغاز لطلب الخدمة، و82.40% في حدها الأعلى للعبارة (27) الخاصة بيهتم مؤسسة سونلغاز برأي كزبون في الخدمة المقدمة، وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي موجب بين العبارات والبعد الرابع.

-**الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاستجابة:** يتضح بأن جميع معاملات ارتباط عبارات البعد الخامس من المحور الثالث مع الدرجة الكلية للبعد الخامس كانت دالة إحصائياً عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذات إشارة موجبة، حيث بلغت نسبة الارتباط 84.10% في حدها الأدنى للعبارة (30) الخاصة بيلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة، و93% في حدها الأعلى للعبارة (33) الخاصة بعمل موظفو مؤسسة سونلغاز على تقليل الوقت الفاصل بين طلباتي للخدمة وتلقيها، وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي جدا بين العبارات والبعد الخامس.

الفرع الثاني: ثبات أداة قياس الدراسة

يشير ثبات أداة قياس الدراسة إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج عند إعادة توزيع الاستبيان، بمعنى أنه يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه على نفس أفراد العينة وضمن نفس الظروف، لذلك تم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل ألفا كرونباخ من أجل التحقق من مستوى الثبات الذي تتمتع به أداء قياس الدراسة، حيث يرى العديد من المتخصصين بأن قيمته تكون جيدة عندما تتجاوز (0.6)، وجاءت نتائج معامل ألفا كرونباخ لهذه الدراسة كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): ثبات أداة قياس الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.792	13	2. مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة
0.833	20	3. تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة
0.908	33	أداة قياس الدراسة ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لأداة قياس الدراسة (التمثلة في الاستبيان) تجاوز الحد 0.6 حيث بلغ الإجمالي 0.908، وبالنسبة للمحور الثاني الخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة يساوي 0.792، ويساوي 0.833 في المحور الثالث والخاص بتحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وهذا ما يعني تمتع أداة قياس الدراسة ومحاورها بنسبة ثبات عالية جدا.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل إجراء تحليل الانحدار من أجل اختبار فرضيات الدراسة، ولكي نستطيع أن نتعامل مع بيانات الدراسة بالطرق المعلمية، يجب أولا إجراء اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، حيث سيتم استخدام اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) للعينة أقل من 50 مفردة للتحقق من أن عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

التوزيع	Sig	df	محاور الدراسة
طبيعي	0.076	47	2. مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة
طبيعي	0.103	47	3. تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية Sig لكل محاور الدراسة وفق اختبار (Shapiro–Wilk) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يبين بأن بيانات المحورين للدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإن بياناتها تخضع للاختبارات اللامعلمية.

المطلب الرابع: وصف خصائص عينة الدراسة

من أجل التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة تم توزيعهم حسب: الجنس، السن، الرتبة، الأقدمية، الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبهدف وصف وتحليل أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم العامة تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية لكل متغير، والموضحة في الآتي:

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
80.90%	38	ذكر
19.10%	9	أنثى
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة من الذكور والتي جاءت نسبتهم بـ 80.90%، في حين جاءت نسبة الإناث من عينة الدراسة بـ 19.10%.

2- توزيع أفراد العينة حسب السن

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب السن، في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة (%)	التكرار	السن
04.30%	02	أقل من 25 سنة
51.10%	24	25-35 سنة
36.20%	17	35-45 سنة
08.50%	04	45-55 سنة
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر الشرائح العمرية في عينة الدراسة من ذوي الفئة 25-35 سنة والمقدرة بنسبة 51.10%، أما ما نسبته 36.20% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم تتراوح بين 35-45 سنة، تليها الفئة 45-55 سنة من أفراد عينة الدراسة بنسبة 08.50%، في حين من قل سنهم عن 25 سنة جاءت نسبتهم 04.30%.

3-توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة، في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

النسبة (%)	التكرار	الرتبة
21.30%	10	مكلف بالدراسات
38.30%	18	إطار
19.10%	09	محاسب
21.30%	10	موظف بالمؤسسة
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمارسون وظيفة إطار بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة حيث بلغت نسبته 38.30%، ثم وظيف محاسب بنسبة 19.10%، تليه منصب مكلف بالدراسات وموظف بالمؤسسة بنسبة 21.30% لكل منهما.

4- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية، في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة (%)	التكرار	الأقدمية
14.90%	07	أقل من 05 سنوات
42.60%	20	06-10 سنوات
08.50%	04	11-15 سنة
25.50%	12	16-20 سنة
08.50%	04	أكثر من 20 سنة
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن ما نسبته 42.60% من عينة الدراسة لديهم أقدمية من 06 إلى 10 سنوات في مجال عملهم، وما نسبته 25.50% من عينة الدراسة أقدميتهم المهنية تتراوح بين 16-20 سنة، في حين من قلت أقدميتهم عن 5 سنوات بلغت نسبتهم 14.90%، أما ما نسبته 08.50% من عينة الدراسة أقدميتهم من 11 إلى 15 سنة وأكثر من 20 سنة، ومن التحليل السابق يتبين أن غالبية أفراد عينة من ذوي الخبرة الكبيرة في مجال عملهم.

5- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات

النسبة (%)	التكرار	الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات
59.60%	28	لا توجد خبرة
12.80%	06	ضعيفة
19.10%	09	متوسطة

جيدة	04	8.50%
المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 59.60% من أفراد عينة الدراسة لا توجد لديهم خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين نجد 19.10% من العينة لديهم خبرة في مجال هذه التكنولوجيا بنسبة متوسطة فقط، أما نسبته 12.80% من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة ضعيفة، وما نسبته 08.50% من عينة الدراسة لديهم خبرة جيدة تمكنهم من العمل في مجال التكنولوجيا، ومما سبق يتبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة ليس لديهم خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الخامس: تحليل بيانات محور مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة

يلخص الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني والخاص بمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة التي يعملون بها.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مدى تطبيق تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة

رقم العبارة	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.49	0.427	-	عالي
01	يتم استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في كافة الأعمال المتعلقة بمؤسسة سونلغاز.	3.49	0.655	3	عالي
02	يسمح نظام تكنولوجيا المعلومات المطبق بإدخال تحسينات مستمرة بمرونة.	3.47	0.718	4	عالي
03	توجد استراتيجية واضحة تتعلق بمجال تكنولوجيا المعلومات.	3.43	0.683	5	عالي

عالي	2	0.718	3.53	توفر إدارة سونلغاز المخصصات المالية لتطوير تكنولوجيا المعلومات.	04
عالي	1	0.542	3.57	يمكن الحصول على المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة بسهولة.	05
متوسط	-	0.535	3.35	توافر الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات	
متوسط	4	0.751	3.15	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي بعدد كافي مع عدد العاملين الذين يستلزم طبيعة عملهم استخدام تلك الأجهزة.	06
متوسط	3	0.805	3.30	توجد أجهزة ذات تقنية حديثة تستخدم في مجالات العمل المختلفة.	07
عالي	2	0.715	3.43	البنية التحتية لسونلغاز تسمح بتطوير تكنولوجيا المعلومات بصفة مستمرة طبقا للمتغيرات التكنولوجية.	08
عالي	1	0.718	3.53	تحرص إدارة سونلغاز على توفير أمن للشبكات بهدف حماية البيانات والمعلومات للحفاظ على سريتها.	09
عالي	-	0.441	3.43	توافر الكوادر البشرية المؤهلة	
متوسط	4	0.633	3.23	يتم إتباع أساليب اختيار موضوعية للموظفين بمؤسسة سونلغاز.	10
عالي	2	0.585	3.49	تتناسب قدرات الموظفين مع المهام الوظيفية الموكلة اليهم.	11
عالي	1	0.651	3.57	يوجد العدد الكافي من الموظفين القادرين على استخدام كافة الوسائل التقنية بما يتناسب مع حاجة العمل.	12
عالي	3	0.651	3.43	تحرص إدارة مؤسسة سونلغاز على تنمية روح الابتكار	13

				والإبداع لدى الموظفين.
عالي	-	0.364	3.43	المتوسط الكلي للمحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكن تقديم التحليلات الآتية:

-البعد الأول الخاص بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات: وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الأول من المحور الثاني نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (05) قدره 3.57 بانحراف معياري 0.542، وهو أقل انحراف معياري من بين عبارات هذا البعد الأول، وهذا ما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، ما يفسر على أنه يمكن الحصول وبدرجة عالية على المعلومات المتوفرة لدى مؤسسة سونلغاز بالمسيلة بكل سهولة.

وفي العبارات (02-01-04) كانت المتوسطات الحسابية متقاربة جدا بمقدار (3.47-3.49-3.53) على الترتيب، ما يدل على أن إدارة سونلغاز بالمسيلة توفر وبشكل عالي المخصصات المالية لتطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها، وتستخدم أحدث الأساليب التكنولوجية في كافة الأعمال المتعلقة بها، حيث أن نظام تكنولوجيا المعلومات المطبق بالمؤسسة يمنح وبدرجة عالية بإدخال تحسينات مستمرة وبمرونة على خدماتها المقدمة.

وقد بلغ أدنى متوسط حسابي لهذا البعد الأول قدر ب 3.43 كان من نصيب العبارة (03)، ما يفسر على أنه توجد بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة استراتيجية واضحة تتعلق بمجال تكنولوجيا المعلومات. وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأول 3.49، ما يفسر بأن مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة تستخدم وبدرجة عالية تكنولوجيا المعلومات في مختلف تعاملاتها.

-البعد الثاني الخاص بتوافر الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات: وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الثاني من المحور الثاني نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (09) قدره 3.53 بانحراف معياري 0.718، ما يفسر على أن إدارة سونلغاز تحرص وبدرجة عالية على توفير أمن للشبكات بهدف حماية البيانات والمعلومات للحفاظ على سريتها، ووقت العبارة (08) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 3.43 ما يدل على أن البنية التحتية لمؤسسة لسونلغاز تسمح بتطوير تكنولوجيا المعلومات بصفة مستمرة، وطبقا للمتغيرات التكنولوجية.

وقد كانت المتوسطات الحسابية لعبارات (06-07) بمقدار (3.15-3.30) على الترتيب، ما يفسر بوجود أجهزة ذات تقنية حديثة بدرجة متوسطة بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة التي تستخدم في مجالات العمل

المختلفة، كما تتوفر بدرجة متوسطة أجهزة الحاسب الآلي بعدد يقل عن عدد العاملين والذين يستلزم طبيعة عملهم استخدام تلك الأجهزة.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الثاني 3.35، ما يفسر بأن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تتوفر بدرجة متوسطة فقط على الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات

-**البعد الثالث الخاص بتوافر الكوادر البشرية المؤهلة:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الثالث من المحور الثاني نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (12) قدره 3.57 بانحراف معياري 0.651، وهذا يعني أن الأغلبية من أفراد عينة الدراسة موافقة على هذه العبارة، ما يفسر بأنه يوجد عدد كافي من الموظفين على مستوى مؤسسة سونلغاز بالمسيلة، والقادرين على استخدام كافة الوسائل التقنية بما يتناسب مع حاجة العمل.

وكانت المتوسطات الحسابية للعبارات (11-13) بمقدار (3.43-3.49) على الترتيب، ما يدل على أن قدرات الموظفين بمؤسسة سونلغاز محل الدراسة تتناسب مع المهام الوظيفية الموكلة اليهم، كما أن إدارة المؤسسة تحرص وبدرجة عالية على تنمية روح الابتكار والإبداع لدى الموظفين.

وبلغ أدنى متوسط حسابي لهذا البعد الثالث قدره 3.23 كان من نصيب العبارة (10)، ما يفسر على أن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تتبع وبدرجة متوسطة لأساليب اختيار موضوعية للموظفين بها.

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الثالث 3.43، ما يدل على أن مؤسسة سونلغاز محل الدراسة تتوفر وبدرجة عالية على الكوادر البشرية المؤهلة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وبالنسبة للمحور الثاني ككل بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.43 وهو يقع في مجال الدرجة العالية (3.4-4.2) بانحراف معياري 0.364، ما يفسر بأن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تطبيق وبدرجة عالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب السادس: تحليل بيانات محور تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

يلخص الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثالث والخاص بتحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة والتي يعملون بها.

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمة العمومية

لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

رقم العبارة	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
	البعد الأول: الاعتمادية				
		3.34	0.512	-	متوسط
14	يلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في الوقت المناسب.	3.47	0.747	1	عالي
15	تقدم مؤسسة سونلغاز الخدمة بدون أخطاء.	3.23	0.729	4	متوسط
16	تقدم مؤسسة سونلغاز خدمات متوافقة مع رغباتي وتوقعاتي.	3.36	0.705	2	متوسط
17	يتمتع مقدم الخدمة في مؤسسة سونلغاز بالخبرة والمهارة المناسبين.	3.32	0.695	3	متوسط
	البعد الثاني: التوكيد				
		3.53	0.420	-	عالي
18	أشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة سونلغاز.	3.57	0.542	1	عالي
19	أحس بالارتياح مع سونلغاز وهذا ما يجعلني أثق بها وبموظفيها.	3.57	0.542	2	عالي
20	يتم معاملتي معاملة حسنة على مستوى مؤسسة سونلغاز.	3.57	0.617	3	عالي
21	يقوم موظفو سونلغاز بحماية معلوماتي الشخصية.	3.43	0.651	4	عالي
	البعد الثالث: الملموسية				
		3.37	0.546	-	عالي
22	تحتوي مؤسسة سونلغاز على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة.	3.36	0.673	3	متوسط
23	تحتوي مؤسسة سونلغاز على أجهزة حديثة ملائمة لتقديم الخدمة.	3.38	0.677	2	متوسط

عالي	1	0.747	3.47	تحتوي مؤسسة سونلغاز على قطاعات انتظار نظيفة ومكيفة.	24
متوسط	4	0.720	3.30	يتميز موظفو مؤسسة سونلغاز بالمظهر اللائق والأناقة.	25
عالي	-	0.538	3.64	البعد الرابع: التعاطف	
عالي	4	0.747	3.47	يهتم موظفو مؤسسة سونلغاز بي ويصغون لي جيدا.	26
عالي	3	0.739	3.62	تهتم مؤسسة سونلغاز برأي كزبون في الخدمة المقدمة.	27
عالي	2	0.657	3.70	أوقات عمل مؤسسة سونلغاز مناسبة لنا.	28
علي	1	0.657	3.79	ألقي حسن استقبال لدى توجهي لمؤسسة سونلغاز لطلب الخدمة.	29
عالي	-	0.492	3.66	البعد الخامس: الاستجابة	
عالي	2	0.471	3.68	يلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة.	30
عالي	1	0.452	3.72	يمتاز موظفو سونلغاز بالاستعداد الدائم للرد الفوري على استفساراتي.	31
عالي	4	0.648	3.60	يتم إعلامي عن موعد تلقي الخدمة عبر SMS.	32
عالي	3	0.600	3.66	يعمل موظفو مؤسسة سونلغاز على تقليل الوقت الفاصل بين طلباتي للخدمة وتلقيها.	33
عالي	-	0.365	3.51	المتوسط الكلي للمحور الثالث	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وبناءً على البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكن تقديم التحليلات الآتية:

-**البعد الأول الخاص بالاعتمادية:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الأول من المحور الثالث نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (14) قدره 3.47 بانحراف معياري 0.747، وهذا ما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، ما يفسر بأن الموظفين بمؤسسة سونلغاز يلتزمون وبدرجة عالية بتقديم الخدمة في الوقت المناسب.

وقد كانت المتوسطات الحسابية للعبارات (15-17-16) بمقدار (3.23-3.32-3.36) على الترتيب، ما يدل على أن مؤسسة سونلغاز محل الدراسة تقدم وبدرجة متوسطة بتقديم خدمات متوافقة مع رغبات وتوقعات العملاء والموظفين، حيث أنها تتمتع بالخبرة والمهارة المناسبتين وتقديمها بدون أخطاء تذكر. وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأول 3.34، ما يفسر بأن مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة تعمل وبدرجة متوسطة بمجال الاعتمادية كبعد من أبعاد تحسين خدماتها العمومية.

-**البعد الثاني الخاص بالتوكيد:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الثاني من المحور الثالث نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (18) قدره 3.57 بانحراف معياري 0.542، وهذا يعني أن الأغلبية من المستجوبين موافقون على هذه العبارة، ما يدل بأن الموظفين والعملاء مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع المؤسسة.

وكانت المتوسطات الحسابية للعبارات (19-20-21) بمقدار (3.43-3.57-3.57) على الترتيب، ما يفسر بأن الموظفين والمتعاملين مع مؤسسة سونلغاز يحسون بدرجة عالية من الارتياح مع المؤسسة وهذا ما يزيد من الثقة بالمؤسسة وبموظفيها، حيث توجد معاملة حسنة على مستوى المؤسسة، وأن الموظفين يقومون بحماية المعلومات الشخصية للمتعاملين معها.

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأول 3.53، ما يدل بأن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تعمل وبدرجة عالية بمجال التوكيد كبعد من أبعاد تحسين خدماتها العمومية.

-**البعد الثالث الخاص باللموسية:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الثالث من المحور الثالث نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (24) قدره 3.47 بانحراف معياري 0.747، ما يفسر على أن المتعاملون مع مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يلقون وبدرجة عالية حسن استقبال لطلب الخدمات من المؤسسة.

وفي العبارات (23-22-25) فقد كانت المتوسطات الحسابية بمقدار (3.30-3.36-3.38) على الترتيب، ما يدل على أن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تحتوي بشكل متوسط فقط على أجهزة حديثة لتقديم خدماتها وعلى لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة، كما أن موظفو المؤسسة يتميزون بشكل متوسط بالمظهر اللائق والأناقة.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأول 3.37، ما يفسر بأن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تعمل وبدرجة متوسطة بمجال الملموسية كبعد من أبعاد تحسين خدماتها العمومية.

- **البعد الرابع الخاص بالتعاطف:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الرابع من المحور الثالث نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (29) قدره 3.79 بانحراف معياري 0.657، وهذا يعني أن الأغلبية من أفراد عينة الدراسة موافقة على هذه العبارة، ما يفسر على أن المتعاملين يلقون حسن استقبال توجيهم هام بمؤسسة سونلغاز محل الدراسة لطلب خدماتهم المختلفة

وكانت المتوسطات الحسابية للعبارات (26-27-28) بمقدار (3.62-3.62-3.70) على الترتيب، ما يدل على أن أوقات العمل بمؤسسة سونلغاز محل الدراسة مناسبة جدا للموظفين والعملاء، وأنها تهتم بدرجة عالية برأي الزبائن في الخدمات المقدمة ويصغون لهم جيدا.

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الرابع 3.64، ما يدل بأن مؤسسة سونلغاز محل الدراسة تعمل وبدرجة عالية بمجال التعاطف كبعد من أبعاد تحسين خدماتها العمومية.

- **البعد الخامس الخاص بالاستجابة:** وحسب ترتيب العبارات الخاصة بالبعد الخامس من المحور الثالث نلاحظ أن أكبر متوسط كان للعبارة (31) يقدر بـ 3.72 بانحراف معياري 0.452، وهو أقل انحراف معياري من بين عبارات هذا البعد الخامس، ما يفسر بأن موظفو مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يمتازون بالاستعداد الدائم للرد الفوري على استفسارات المتعاملين معها.

وفي العبارات (30-33-32) كانت المتوسطات الحسابية متقاربة جدا بمقدار (3.60-3.66-3.68) على الترتيب، ما يفسر بأن موظفو مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يقدمون الخدمات في المواعيد المحددة، ويعملون بدرجة عالية على تقليل الوقت الفاصل بين طلبات العملاء للخدمة وتلقيها، كما يتم إعلامهم عن موعد تلقي الخدمة عبر الهاتف بتلقي رسالة SMS.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الخامس 3.66، ما يدل بأن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تعمل وبدرجة عالية بمجال الاستجابة كبعد من أبعاد تحسين خدماتها العمومية.

وبالنسبة للمحور الثالث ككل بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.51 وهو يقع في مجال الدرجة العالية (3.4-4.2) بانحراف معياري 0.365، ما يفسر بأن مؤسسة سونلغاز بالمسيلة تعمل وبدرجة عالية على تحسين خدماتها المقدمة للعملاء بأبعادها المختلفة.

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

يشمل هذا المبحث على اختبار فرضيات الدراسة الخاصة بالعلاقات التأثيرية بين المتغيرات، وذلك من أجل البحث عن وجود أثر (إيجابي، سلبي) أو عدم وجود أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة. من أجل اختبار الفرضية الرئيسية، سنستخدم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

Sig	F المحسوبة	MS متوسط المربعات	DF درجات الحرية	SS مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	37.523	2.791	1	2.791	الانحدار
		0.074	45	3.347	البواقي
			46	6.139	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الرئيسية، ونلاحظ من خلاله أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغت 0.074 وهي قيمة صغيرة جدا تدل على صغر الأخطاء العشوائية، كما بلغت قيمة F المحسوبة 37.523 وكانت القيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يفسر على أن النموذج دال إحصائيا في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرئيسية للتنبؤ بالتغير في تحسين الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

الجدول (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على

تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعيارى	B			
0.003	3.138	-	0.381	1.195	0.455	0.674	الحد الثابت
0.000	6.126	0.674	0.110	0.676			تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، ونلاحظ من خلاله أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.674 مما يدل على الارتباط العالي الايجابي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) 0.455 وهو قوة تفسيرية عالية تفسر بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يفسر ما نسبته 45.50% من التغيرات الحاصلة في تحسين خدماتها العمومية.

ويلاحظ أيضا من نتائج الجدول أن الحد الثابت للنموذج بلغ 1.195 وهي قيمة الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة عند عدم تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضح كذلك من جزء المعاملات غير المعيارية للفرضية الرئيسية أن قيمة معلمة الميل الحدي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغت 0.676 ما يدل على وجود أثر إيجابي، حيث أن أي زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة المؤهلة بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الايجابية في تحسين خدماتها العمومية، وما يؤكد هذا الأثر الإيجابي t المحسوبة التي بلغت 6.126 والقيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما تشير إلى معنوية هذا الأثر.

أما العلاقة الرياضية لمعادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية، فجاءت من الشكل التالي:

$$IPS=1.195+0.676(RUIT)$$

حيث:

IPS*: تحسين الخدمة العمومية.

RUIT*: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الرئيسية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الرئيسية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة. لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، سيتم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز

المسيلة

Sig	F المحسوبة	متوسط MS المربعات	درجات DF الحرية	مجموع SS المربعات	مصدر التباين
0.000	16.027	3.170	1	3.170	الانحدار
		0.198	45	8.900	البواقي
			46	12.069	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الفرعية الأولى، ويلاحظ من خلاله أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغت 0.198 وهي قيمة ضعيفة تدل على صغر الأخطاء العشوائية، كما بلغت قيمة F المحسوبة 16.027 وكانت القيمة الاحتمالية Sig تساوي 00.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يفسر على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وعليه يستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الفرعية الأولى للتنبؤ بالتغير في بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

الجدول (17): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة

Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعيارى	B			
0.166	1.409	-	0.621	0.874	0.263	0.512	الحد الثابت
0.000	4.003	0.512	0.180	0.720			تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المتغير التابع: الاعتمادية							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، ويلاحظ من خلاله أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.512 مما يدل على الارتباط المتوسط الايجابي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) 0.263 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يفسر ما نسبته 26.30% من التغيرات الحاصلة في بعد الاعتمادية كأحد أبعاد خدماتها العمومية.

ويلاحظ كذلك من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 0.874 وهي قيمة بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية عند عدم تطبيق مؤسسة سونلغاز بالمسيلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضح كذلك من المعاملات غير المعيارية للفرضية الفرعية الأولى أن قيمة معلمة الميل الحدي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال قدرت 0.720 ما يدل على وجود أثر إيجابي، حيث أن أي زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وما يؤكد هذا الأثر الإيجابي t المحسوبة التي بلغت 4.003 والقيمة الاحتمالية Sig التي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما تدل على معنوية هذا الأثر.

والعلاقة الرياضية لمعادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى، فجاءت من الشكل التالي:

$$AD=0.874+0.720(RUIT)$$

حيث:

AD*: بعد الاعتمادية

RUIT*: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الأولى.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة. من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.

Sig	F المحسوبة	MS متوسط المربعات	DF درجات الحرية	SS مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	22.224	2.685	1	2.685	الانحدار
		0.121	45	5.437	البواقي
			46	8.122	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الفرعية الثانية، ويلاحظ من خلاله أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغت 0.121 وهي قيمة صغيرة جدا تدل على ضعف الأخطاء العشوائية، كما بلغت قيمة F المحسوبة 22.224 وكانت القيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يفسر على أن النموذج دال إحصائيا في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، وعليه يستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الفرعية الثانية للتنبؤ بالتغير في بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

الجدول (19): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.

Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعيارى	B			
0.012	2.602	-	0.485	1.263	0.331	0.575	الحد الثابت
0.000	4.714	0.575	0.141	0.663			تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المتغير التابع: التوكيد							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، ويلاحظ من خلاله أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.575 مما يدل على الارتباط العالي الايجابي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) 0.331 وهو قوة تفسيرية جيدة تدل على أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يفسر ما نسبته 33.10% من التغيرات الحاصلة في بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية.

ويلاحظ أيضا من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغ 1.263 وهي قيمة بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية عند عدم في تطبيق مؤسسة سونلغاز بالمسيلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضح كذلك من جزء المعاملات غير المعيارية للفرضية الفرعية الثانية أن قيمة معلمة الميل الحدي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال قدرت بـ 0.663 ما يدل على وجود أثر إيجابي، حيث أن أي زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية، وما يؤكد هذا الأثر الإيجابي t المحسوبة التي بلغت 4.714 والقيمة الاحتمالية Sig التي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما تدل على معنوية هذا الأثر.

أما العلاقة الرياضية لمعادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى، جاءت من الشكل التالي:

$$AC=1.263+0.663(RUIT)$$

حيث:

*AC: بعد التوكيد

*RUIT: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الثانية.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة. لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، سيتم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

الجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

Sig	F المحسوبة	متوسط MS المربعات	درجات DF الحرية	مجموع SS المربعات	مصدر التباين
0.000	28.974	5.379	1	5.379	الانحدار
		0.186	45	8.355	البواقي
			46	13.734	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الفرعية الثالثة، ونلاحظ من خلاله أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغت 0.186 وهي قيمة صغيرة تدل على صغر الأخطاء العشوائية، كما بلغت قيمة F المحسوبة 28.974 وكانت القيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يفسر على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي

البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الفرعية الأولى للتنبؤ بالتغير في بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

الجدول (21): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.

Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعيارى	B			
0.794	0.263	-	0.601	0.158	0.392	0.626	الحد الثابت
0.000	5.383	0.626	0.174	0.938			تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المتغير التابع: الملموسية							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، ويلاحظ من خلاله أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.626 مما يدل على الارتباط العالي الايجابي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) 0.392 وهو قوة تفسيرية عالية تدل بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة يفسر ما نسبته 39.20% من التغيرات الحاصلة في بعد الملموسية كأحد أبعاد خدمتها العمومية.

ويلاحظ كذلك الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 0.158 وهي قيمة بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة عند عدم تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضح كذلك من المعاملات غير المعيارية للفرضية الفرعية الثالثة أن معلمة الميل الحدي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغت 0.938 ما يدل على وجود أثر إيجابي، حيث أن أي زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وما يؤكد هذا الأثر الإيجابي t المحسوبة التي بلغت

5.383 والقيمة الاحتمالية Sig التي تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما تدل على معنوية هذا الأثر.

والعلاقة الرياضية لمعادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة، جاءت من الشكل التالي:

$$AT=0.158+0.938(RUIT)$$

حيث:

*AT: بعد الملموسية

*RUIT: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

المطلب الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة. من أجل اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

الجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز

المسيلة

Sig	F المحسوبة	MS متوسط المربعات	DF درجات الحرية	SS مجموع المربعات	مصدر التباين
0.003	3.632	0.996	1	0.996	الانحدار
		0.274	45	12.347	البواقي
			46	13.343	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الفرعية الرابعة، ويلاحظ من خلاله أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغت 0.274 وهي قيمة صغيرة تدل على صغر الأخطاء العشوائية، كما بلغت قيمة F المحسوبة 3.632 وكانت القيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يفسر على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، وعليه يستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة للتنبؤ بالتغير في بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

الجدول (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة

Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B			
0.003	3.088	-	0.731	2.258	0.075	0.273	الحد الثابت
0.003	1.906	0.273	0.212	0.404			تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المتغير التابع: التعاطف							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، ويلاحظ من خلاله أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.273 مما يدل على الارتباط الضعيف الايجابي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) 0.075 وهو قوة تفسيرية متوسطة تدل بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة يفسر ما نسبته 07.50% من التغيرات الحاصلة في بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية.

ويلاحظ أيضا من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 2.258 وهي قيمة بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية عند عدم تطبيق مؤسسة سونلغاز بالمسيلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضح كذلك من جزء المعاملات غير المعيارية للفرضية الفرعية الرابعة أن قيمة معلمة الميل الحدي لهذا البعد 0.404 ما يدل على وجود أثر إيجابي، حيث أن الزيادة في تطبيق بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية للمؤسسة، وما يؤكد هذا الأثر الإيجابي t المحسوبة التي بلغت 1.906 والقيمة الاحتمالية Sig التي تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما تدل على معنوية هذا الأثر.

أما العلاقة الرياضية لمعادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة، جاءت من الشكل التالي:

$$AS=2.258+0.404(RUIT)$$

حيث:

AS*: بعد التعاطف

RUIT*: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

المطلب السادس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، سيتم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

الجدول رقم (24): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة.

Sig	F المحسوبة	MS متوسط المربعات	DF درجات الحرية	SS مجموع المربعات	مصدر التباين
0.001	13.766	2.614	1	2.614	الانحدار
		0.190	45	8.545	البواقي
			46	11.160	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج اختبار صحة النموذج الخاص باختبار الفرضية الفرعية الخامسة، ويلاحظ من خلاله أن متوسط المربعات لفروق البواقي بلغت 0.190 وهي قيمة صغيرة تدل على صغر الأخطاء العشوائية، كما بلغت قيمة F المحسوبة 13.766 وكانت القيمة الاحتمالية Sig المرافقة لها تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يفسر على أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وعليه يستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة للتنبؤ بالتغير في بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية كمتغير تابع، من خلال تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليه.

الجدول (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على

بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة

Sig	T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		(R^2) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B			
0.024	2.335	-	0.608	1.421	0.234	0.484	الحد الثابت
0.001	3.710	0.484	0.176	0.654			تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير التابع: الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (..) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز المسيلة، ويلاحظ من خلاله أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.484 مما يدل على الارتباط المتوسط الايجابي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) 0.234 وهو قوة تفسيرية جيدة تدل بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته 23.40% من التغيرات الحاصلة في بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

ويلاحظ كذلك الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت 1.421 وهي قيمة بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة عند عدم تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضح كذلك من جزء المعاملات غير المعيارية للفرضية الفرعية الخامسة أن البعد الثالث لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثل في توافر الكوادر البشرية المؤهلة له الأثر الأكبر على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وهذا أمر عادي لأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسات يتطلب مؤهلات بشرية ذات كفاءة عالية، حيث بلغت معلمة الميل الحدي لهذا البعد 0.654 ما يدل على وجود أثر إيجابي، حيث أن أي زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة الطردية الايجابية في بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وما يؤكد هذا الأثر الإيجابي t المحسوبة التي بلغت 3.710 والقيمة الاحتمالية Sig التي تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما تدل على معنوية هذا الأثر الإيجابي.

والعلاقة الرياضية لمعادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة، جاءت من الشكل التالي:

$$AR=1.421+0.654(RUIT)$$

حيث:

*AR: بعد الاستجابة

*RUIT: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

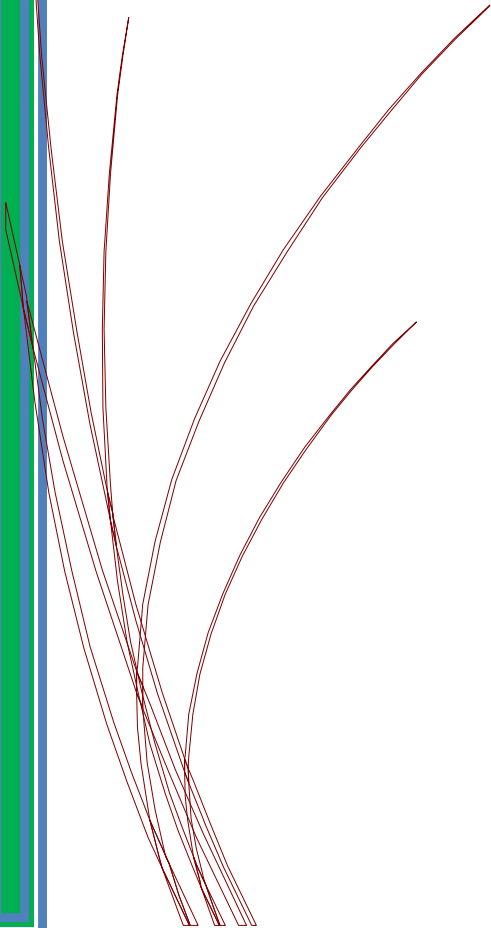
وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة"، وهذا ما يعني صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

خلاصة الفصل:

تم خلال هذا الفصل دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، وباستخدام أداة قياس الدراسة والمتمثلة في الاستبيان وعينة مكونة من 47 فرد من مؤسسة سونلغاز بالمسيلة، توصلت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS أن مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة تطبق وبدرجة عالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعاملاتها المختلفة مع العملاء، كما تعمل مؤسسة سونلغاز بالمسيلة وبدرجة عالية على تحسين خدماتها العمومية بأبعادها المختلفة المقدمة للمتعاملين معها، وأنه يوجد أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بمؤسسة سونلغاز على تحسين خدماتها العمومية من خلال أبعادها (الاعتمادية، التوكيد، الملموسية، التعاطف، الاستجابة).



خاتمة



هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، التوكيد، الملموسية، التعاطف، الاستجابة) ، وبعد إجراء الدراسة واختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

تطبق مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة وبدرجة عالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف تعاملاتها. يتوفر بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة وبدرجة عالية على الكوادر البشرية المؤهلة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتوفر مؤسسة سونلغاز بالمسيلة وبدرجة متوسطة فقط على الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعمل مؤسسة سونلغاز بالمسيلة وبدرجة عالية على تحسين خدماتها العمومية بأبعادها المختلفة المقدمة للمتعاملين معها.

وجود أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

يوجد أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاعتمادية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

وجود أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التوكيد كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

وجود أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الملموسية كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

يوجد أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد التعاطف كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

وجود أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعد الاستجابة كأحد أبعاد الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

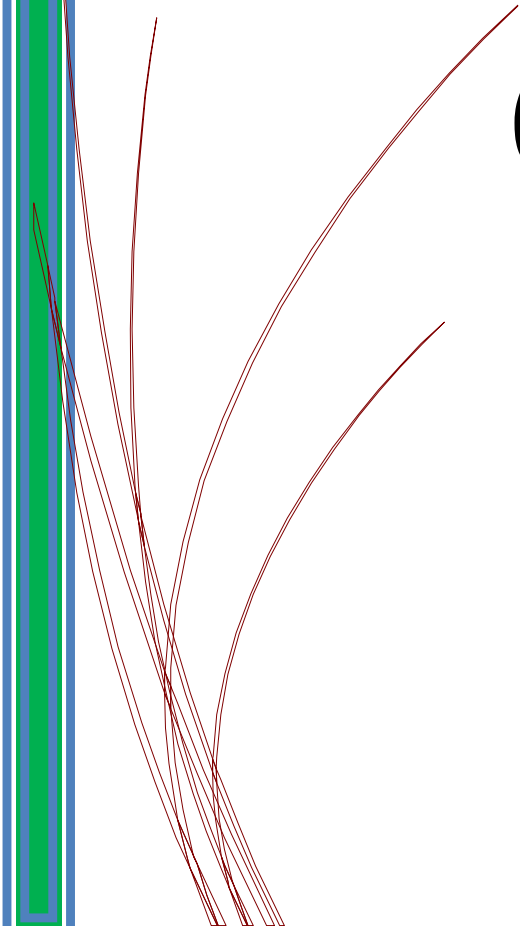
ثانياً الاقتراحات:

في ظل نتائج الدراسة، هناك بعض التوصيات التي يمكن أن تقدم إلى مسؤولي مؤسسة سونلغاز وهي كالاتي:

- توفير أجهزة الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة بالعدد الكافي مع عدد العاملين الذين يستلزم طبيعة عملهم استخدام تلك الأجهزة مما يساعدهم على أداء أعمالهم

- يجب إتباع أساليب اختيار موضوعية للموظفين بمؤسسة سونلغاز من أجل الاستفادة من كفاءاتهم
 - ضرورة استخدام مؤسسة سونلغاز لأحدث المعدات والأجهزة التكنولوجية، وكذا الاهتمام بالمباني وقاعات الانتظار من حيث الإضاءة والتكييف مما ينعكس إيجاباً على رضا الزبون والعاملين.
 - ضرورة توفير العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للزبائن، وتكوينهم في مجال عملهم مما ينعكس في تحقيق رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم
 - ضرورة الاهتمام بانشغالات وشكاوي الزبائن، وكذا حل المشكلات التي تواجههم في تقديم الخدمة بسرعة ويسر
- وفي الأخير كأفاق للدراسة يمكن اقتراح المواضيع التالية :
- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي لمؤسسة سونلغاز
 - اثر اعادة هندسة العمليات الادارية على جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة سونلغاز

المراجع



قائمة المراجع

أولاً: الكتب

أحمد عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الواقع والمعوقات الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015.

خالد بن سعد، عبد العزيز بن السعيد، ادارة جودة الشاملة على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 1997.

خطاطش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الكومة الالكترونية الذكية، تجربة حكومة دبي، جامعة سطيف1، للجزائر سنة 2017.

العايشي زرزرا، كريمة غياط استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في عمل الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع. 2016.

محمد عبد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشرق، الطبعة الاولى، دون سنة نشر، القاهرة.

مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، الثراء للنشر والتوزيع، 2008.

نايف علوان الميحيوي، قاسم ادارية الجودة في خدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات الطبقة الاولى، عمان، دار الشروق 2006.

ثانياً: المذكرات والرسائل:

بورانه يوسف طروش منيرة، تقييم الجودة للخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية لولاية جيجل، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية تخصص تجارة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل 2019\2020

باحمو مصطفى، عزيزي عيد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة أحمد دراية، ادرار.

قرايص اسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الاداري، شهادة ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل 2020\2021

قائمة المراجع

برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، دراسة تحليلية للشركة الجزائرية للتأمينات، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة.

برغوتي وليد، تقييم الجودة للخدمات، شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الحاج لخضر باتنة 2014.

بزاز محمد رشاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمة، دخل المؤسسة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2020.

بلال مسرحد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتخاذ القرار دراسة حالة بنك البركة الجزائري أطروحة مقدمة لنيل شهادة تكنولوجية في علوم التسيير 2017\2018.

بوعبد الله جميلة، بوبنية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل 2020\2021

تونسي نور الهدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التطوير التنظيمي دراسة حالة شركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء، وحدة فكرينة، شهادة ماستر علوم التسيير تخصص ادارة اعمال 2021\2022 .

حمادي امنة، بن حمودة الهام، جودة الخدمة العمومية مذكرة ماستر، شعبة حقوق، تخصص قانون اداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2021\2022

حمادي محمد العربي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة اتصالات الجزائر_ الوادي_ مذكرة ماستر شعبة علوم الاتصالات جامعة عبد الحميد ابن باديس. مستغانم 2021\2022

دريال ياسمينة، آليات تحسين الجودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة اليتين، مذكرة ماستر العلوم التجارية جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل 2019\2020

سميرة كرامة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بنقرت، مذكرة ماستر العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي، جامعة مباح، ورقلة 2010\2011

قائمة المراجع

شابو نور الهدى، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لمؤسسة بريد الجزائر ام البواقي مذكرة كمية لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الانسانية 2021\3020

شنيع فاتح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الابداع الاداري دراسة حالة لمؤسسة عموري لعروسي مؤسسة الأجر الأحمر بسكرة، مذكرة ماستر في علوم التسيير 2013\2012.

عبد الرؤوف سلطان، محمد أيمن بوسليت، أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة ماستر قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021/2020.

قريشي لخضر، قريشي محمد، اثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد دراسة حالة بلدية ميلة، مذكرة ماستر، العلوم التجارية تخصص تسويق للخدمات، جامعة محمد بوالصوف ميلة 2018\2017

ليندة فليسي، واقع الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز. ملخص مذكرة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات جامعة محمد بوقرة، بومرداس ، 2012.

ناصرى أمين أحمد علي، مستوى تطبيق اداري الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الحالية حالة قطاع الاتصالات في الجمهورية الجزائرية، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة 2012/2011.

ياسمين حلوى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الربحية، وكالة قالمة مذكرة ماستر في العلوم التجارية، 2021\2020 .

ثالثا: المجالات والملتقيات:

أحمد سالم سعد قديري، مساهمة التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، الملتنقى الوطني الأول: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات، 04-05 فيفري 2020.

قائمة المراجع

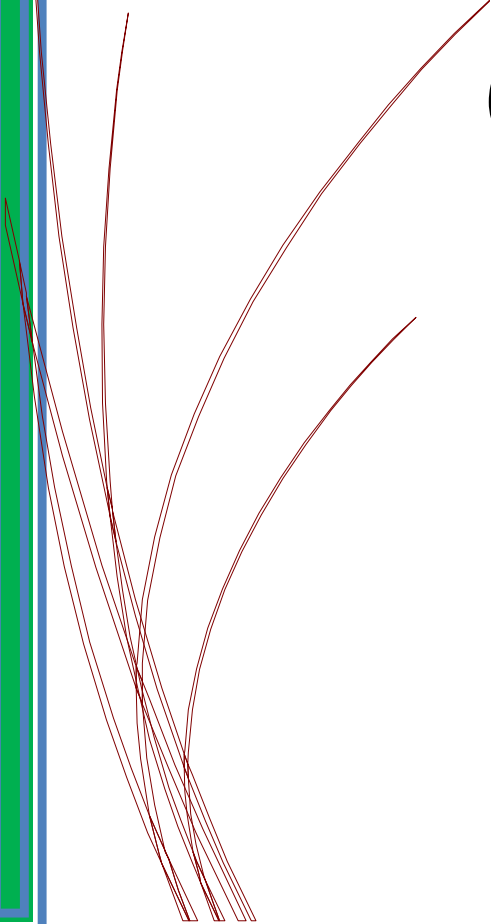
حاج عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية و تحديات المناخ الاقتصادي 23/22 افريل 2003.

العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي.

عنون فؤاد، ضويفي حمزة، اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية وادي لعلايق، مخبر البحث الاقتصاد للحديث والتنمية المستدامة، المركز الجامعي تيسمسيلت 2020\2019



الملاحق



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE



جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

- إشكالية البحث: السؤال الرئيسي لهذا البحث هو: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز ويتفرع من السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:
- س.ف01: هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز؟
- س.ف02: هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التوكيد كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مكاتب بريد الجزائر؟
- س.ف03: هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز؟
- س.ف04: هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز؟
- س.ف05: هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مؤسسة سونلغاز؟

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الرجاء التكرم بوضع إشارة (x) أمام الاجابة المناسبة

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الفئة العمرية: أقل من 25 سنة من 25-35 سنة أكثر من 35 سنة
- 3- المستوى التعليمي: جامعي فما فوق ثانوي أقل من ثانوي
- 4- الوظيفة: رئيس مصلحة عون شباك مسؤول الخدمة
عون إدارة

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات						
01	يتم استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في كافة الأعمال المتعلقة بمؤسسة سونلغاز					
02	يسمح نظام تكنولوجيا المعلومات المطبق بإدخال تحسينات مستمرة بمرونة.					
03	توجد إستراتيجية واضحة تتعلق بمجال تكنولوجيا المعلومات.					
04	توفر إدارة بريد الجزائر المخصصات المالية لتطوير تكنولوجيا المعلومات.					
05	يمكن الحصول على المعلومات المتوفرة لدى مكاتب البريد بسهولة.					
توافر الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات						
01	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي بعدد كافي مع عدد العاملين الذين يستلزم طبيعة عملهم استخدام تلك الأجهزة.					
02	توجد أجهزة ذات تقنية حديثة تستخدم في مجالات العمل المختلفة.					
03	البنية التحتية لبريد الجزائر تسمح بتطوير تكنولوجيا المعلومات بصفة مستمرة طبقا للمتغيرات التكنولوجية.					
04	تحرص إدارة بريد الجزائر على توفير أمن للشبكات بهدف حماية البيانات والمعلومات للحفاظ على سريتها.					
توافر الكوادر البشرية المؤهلة						
01	يتم إتباع أساليب إختيار موضوعية للموظفين بمؤسسة سونلغاز					
02	تناسب قدرات الموظفين مع					

.....					المهام الوظيفية الموكلة اليهم
.....					03 يوجد العدد الكافي من الموظفين القادرين على إستخدام كافة الوسائل التقنية بما يتناسب مع حاجة العمل
.....					04 تحرص إدارة مؤسسة بريد الجزائر على تنمية روح الإبتكار والإبداع لدى الموظفين

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة العمومية

مدى وضوح العبارة	مدى ملائمة العبارة للمحور		مدى وضوح العبارة		العبارات	الرقم
	لا	نعم	لا	نعم		
البعد الأول: الإعتماضية						
.....					01 يلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في الوقت المناسب	
.....					02 تقدم مؤسسة سونلغاز الخدمة بدون أخطاء	
.....					03 تقدم مؤسسة سونلغاز خدمات متوافقة مع رغباتي وتوقعاتي	
.....					04 يتمتع مقدم الخدمة في مؤسسة سونلغاز بالخبرة والمهارة المناسبين	
البعد الثاني: التوكيد						
.....					01 أشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة سونلغاز	
.....					02 أحس بالإرتياح مع بريد الجزائر وهذا ما يجعلني أثق بها وبموظفيها	
.....					03 يتم معاملتي معاملة حسنة على مستوى مؤسسة سونلغاز	
.....					04 يقوم موظفو بريد الجزائر بحماية معلوماتي الشخصية	
البعد الثالث: الملموسية						
.....					01 تحتوي مؤسسة سونلغاز على لوحات إرشادية تبين أماكن الحصول على الخدمة	
.....					02 تتوفر مؤسسة سونلغاز على أجهزة	

.....					حديثه ملائمة لتقديم الخدمة	
.....					03 تحتوي مؤسسة سونلغاز على قاعات إنتظار نظيفة ومكيفة	
.....					04 يتميز موظفو مؤسسة سونلغاز بالمظهر اللائق والأناقة	
.....					05 توفر مؤسسة سونلغاز موزعات آلية GAB تقدم خدمات 24 سا/24سا	
البعد الرابع: التعاطف						
.....					01 يهتم موظفو مؤسسة سونلغاز بي ويصغون لي جيدا	
.....					02 تهتم مؤسسة بريد الجزائر برأي كزبون في الخدمة المقدمة لي	
.....					03 أوقات عمل مؤسسة سونلغاز مناسبة لنا	
.....					04 ألقى حسن إستقبال لدى توجهي لمؤسسة سونلغاز لطلب الخدمة	
البعد الخامس: الإستجابة						
.....					01 يلتزم موظفو مؤسسة سونلغاز بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة	
.....					02 يمتاز موظفو بريد الجزائر بالاستعداد الدائم للرد الفوري على استفساراتي	
.....					03 يتم إعلامي عن موعد تلقي الخدمة عبر SMS	
.....					04 يعمل موظفو مؤسسة سونلغاز على تقليل الوقت الفاصل بين طلبي للخدمة و تلقيها	

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



معة محمد بوضياف بالمسيلة

ة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

م: علم: التدبير

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والتزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): صديق رصيا المولود(ة) بتاريخ: 2000 / 06 / 09 ب: بروج بوعزيزي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 19958 219958 الصادرة بتاريخ: 2012/12/22 عن: بالمسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: البتيم تخصص: دار الأعمال خلال السنة الجامعية: 2022/2023

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "..... دور تكنولوجيا المعلومات واهتمامها في تحسين

جودة الخدمة العمومية

أصرح بشرقي أنني إلتمت بمراعاة معايير الأمانة والتزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ:/...../.....

التوقيع والبصمة

.....



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestionمعة محمد بوضياف بالمسيلة
ة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

م:

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): *بصالح آية* المولود(ة) بتاريخ: 1999 / 01 / 06 ب. بالمسيلة
 الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 15099999999999999999 الصادرة بتاريخ: 2022 / 07 / 21 عن: بلدية المسيلة
 المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: الشير تخصص: إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 2022 / 2023
 والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "حور تكتولوجيا المعلومات والأعمال في
 تحسين جودة الخدمة العمومية"

أصح بشرقي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ:/...../.....

التوقيع و البصمة

.....


الملخص: