

الصفحة	المحتويات
I	التشكرات.....
II	الإهداء.....
III	فهرس المحتويات.....
IV	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
أ-د	مقدمة.....
<b>الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات</b>	
06	تمهيد.....
07	أ: ماهية تكنولوجيا المعلومات.....
07	1-1: التكنولوجيا.....
08	2-1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و خصائصها.....
09	3-1: أهمية ووظائف تكنولوجيا المعلومات.....
10	II: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات.....
10	1-II: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات.....
16	III: الخدمة الالكترونية.....
16	1-III: ماهية الخدمة الالكترونية.....
18	2-III: مزايا الخدمة الالكترونية وجودتها.....
20	3-III: نماذج تقييم جودة الخدمة الالكترونية.....
24	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الثاني: جودة الخدمة</b>	
26	تمهيد.....
27	أ: ماهية جودة الخدمة.....
27	1-1: تعريف جودة الخدمة وأهميتها.....
28	2-1: الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة وإبعادها.....
29	3-1: عوامل جودة الخدمة.....
33	4-1: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمات.....
35	II: قياس جودة الخدمة.....

35	1-11: مفهوم قياس جودة الخدمة.....
37	2-11: أهمية قياس جودة الخدمات وصعوباتها.....
41	3-11: طرق قياس جودة الخدمة.....
46	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مسيلة</b>	
48	<b>تمهيد</b> .....
49	<b>I: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة</b> .....
49	1-1: مجتمع الدراسة.....
49	2-1: عينة الدراسة.....
49	3-1: خصائص أفراد عينة الدراسة.....
51	4-1: متغيرات الدراسة.....
53	<b>II: الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة</b> .....
53	1-11: اختبار الثبات (اختبار كرونباخ ألفا Chronbach's Alpha).....
54	2-11: صدق الاستبيان.....
58	3-11: اختبار طبيعية البيانات.....
59	4-11: الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة.....
64	5-11: الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة.....
65	<b>III: اختبار الفروض تحليلها والنتائج المتحصل عليها</b> .....
65	1-111: اختبار الفروض.....
66	2-111: اختبار فروض الفروق.....
67	3-111: الفروض المرتبطة بنموذج الدراسة.....
72	خلاصة الفصل.....
74	الخاتمة العامة.....
78	قائمة المراجع.....
83	الملاحق.....
	الملخص.....