



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -



**Université CHADLI BENDJEDIDJ EL TAREF**

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

**Faculté des sciences économiques Commerciales et sciences  
de Gestion**

**السنة الجامعية : 2024-2025**

**الرقم التسلسلي : .....**

**قسم : علوم التسيير**

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية

- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية الطارف -

تخصص : إدارة أعمال

تحت إشراف الدكتورة:

❖ نهلة أبو إسماعيل

من إعداد الطلبة:

❖ جيلالي رونق

❖ ولهاصي خلود



هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة، حيث تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان يغطي محاور ومتغيرات الدراسة، حيث وزع على جميع موظفين المؤسسة، وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وبعد تحليل البيانات إلى عدة نتائج على الصعيدين النظري والميداني حيث تم التوصل إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يعد عاملاً حاسماً في تحسين كفاءة العمليات وتنظيمها داخل المؤسسات، فمن خلال دمج البرامج والأنظمة المتقدمة، يمكن تحقيق قفزة نوعية في سرعة ودقة تنفيذ المهام، مما يعزز رضاهم ويعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا رقمية، جودة الخدمة، مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

**Résumé :**

Cette étude visait à tester le rôle du numérique dans l'amélioration de la qualité de service. L'étude de terrain a été menée au sein de la Société algérienne des télécommunications dans la région d'El Tarf. Pour atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire a été conçu, couvrant les axes et les variables de l'étude. Il a été distribué à l'ensemble des employés de la société. L'analyse des données, réalisée à l'aide du logiciel SPSS, a permis d'obtenir plusieurs résultats, tant sur le plan théorique que sur le terrain. L'utilisation du numérique est un facteur crucial pour améliorer l'efficacité et l'organisation des opérations au sein des organisations. L'intégration de programmes et de systèmes avancés permet de réaliser un bond en avant dans la rapidité et la précision d'exécution des tâches, améliorant ainsi la satisfaction des employés et renforçant la compétitivité de l'organisation.

**Mots-clés :** Technologie numérique, qualité de service, Société algérienne de télécommunications de la wilaya d'El Tarf.

مهما كتبت من عبارات لن أجد أصدق من قوله تعالى «يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات» فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، ها قد انطوت صفحة من صفحات الحياة كان فيها الجهد والاجتهاد.

إلى نفسي التي قالت أنا لها سأنازلها وأخيرا ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجني أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر

إلى من علمتني معنى الحياة، ومنحتني الحب بلا حدود والعطاء بلا مقابل. إلى من سهرت الليالي لأراحتي، ودعت لي في كل حين. إلى مصدر قوتي والهامي، ونبع الحنان الذي لا ينضب. إلى أمي، يا كل حياتي، هذا الإهداء المتواضع عربون حب ووفاء وامتنان لدعواتك التي أنارت دربي، ولتضحياتك التي لا تُحصى. لك كل معاني الشكر والتقدير، وأدعو الله أن يحفظك لي ويديمك تاجاً فوق رؤوسنا، إلى من عرفت معها معنى الحياة: أمي الحبيبة مهنية

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، إلى من كملت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى: أبي العزيز راجح

إلى من اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة، إلى من كانوا ملاذي وملجئي، إلى أروع وأجمل القلوب الطاهرة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخواني وأخوانتي.

أرسل الشكر لكل من كان معنا وسندنا، إلى كل رفقاء العمر وأحباء القلب. وأتمنى أن تكون هذه الخطوة بداية لطريق طويل مليء بالتوفيق والنجاحات بإذن الله.

رونق





إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا  
بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة، وإلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد (ص).

إلى من حملت على عاتقها أعباء الحياة، فكانت السند والعضد، القوة والحنان. إلى من سهرت  
الليالي الطوال، وضحت بالغالي والنفيس، لتزرع فينا بذور الأمل والعزيمة، إلى من جمعت بين  
عظمة الأمومة وحكمة الأبوة، فكانت لنا المعلم، الموجه، والصديق. لك يا من أضحت كل شيء  
في حياتنا، كل الحب، كل التقدير، وكل العرفان. إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان  
دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحبايب أمي الحبيبة " فضيلة "

إلى كل من ساهموا في تنوير فكري منذ نعومة أظفاري وكل من قدم لي دعواته حتى أتوقف  
وأكمل مشواري الجامعي.

خلود



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شُكْرٌ وَقْتُكَ

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث للأمة من جديد ...

وقبل أن نمضي تقدما بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة.

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل " كن عالما ... فإن لم تستطع فكن متعلما ... فإن لم تستطع فأحب العلماء ... فإن لم تستطع فلا تبغضهم "

وأخص بالشكر والتقدير الأستاذة الدكتورة: نهلة أبو إسماعيل

والتي أشعلت شمعة في دروب عملنا ووقفت على المنابر وأعطت من حصيلة فكرها لتنير دربنا، إلى أستاذتنا الكريمة التي تفضلت بالإشراف على هذا البحث فجزاها الله عنا كل خير وإلى لجنة المناقشة لهم منا كل التقدير والاحترام.

# فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
55	نمذج الدراسة	شكل رقم (1-3)
59	الهيكمل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف	شكل رقم (2-3)
68	توزيع العينة حسب الجنس	شكل رقم (3-3)
69	توزيع العينة حسب العمر	شكل رقم (4-3)
70	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	شكل رقم (5-3)
71	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	شكل رقم (6-3)
72	توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية	شكل رقم (7-3)

# قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	الجدول رقم (1-2)
63	توزيع الاستبيانات	الجدول رقم (1-3)
65	درجات مقياس ليكرت الخماسي	الجدول رقم (2-3)
66	درجة أهمية المقياس	الجدول رقم (3-3)
66	اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach	الجدول رقم (4-3)
67	اختبار التوزيع الطبيعي (K-S)	الجدول رقم (5-3)
68	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (6-3)
69	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	الجدول رقم (7-3)
70	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (8-3)
71	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	الجدول رقم (9-3)
72	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية	الجدول رقم (10-3)
74	وصف وتشخيص فقرات بعد المورد البشري	الجدول رقم (11-3)
75	وصف وتشخيص فقرات بعد المورد المادي	الجدول رقم (12-3)
77	وصف وتشخيص فقرات بعد شبكات التواصل	الجدول رقم (13-3)
78	وصف وتشخيص فقرات جودة الخدمات لعينة مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف	الجدول رقم (14-3)
80	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	الجدول رقم (15-3)
81	تحليل الانحدار الخطي البسيط لمساهمة المورد البشري في جودة الخدمات	الجدول رقم (16-3)
82	تحليل الانحدار الخطي البسيط لمساهمة المورد المادي في جودة الخدمات	الجدول رقم (17-3)
83	تحليل الانحدار الخطي البسيط لمساهمة شبكات التواصل في جودة الخدمات	الجدول رقم (18-3)
83	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات	الجدول رقم (19-3)

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	ملخص
II	Résumé
III	إهداء
V	شكر وعرافان
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة المحتويات
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الرقمية</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا
03	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا
08	المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا
09	المطلب الثالث: مكونات التكنولوجيا
11	المبحث الثاني: ماهية الرقمنة
11	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
17	المطلب الثاني: وسائل الرقمنة
18	المطلب الثالث: آثار الرقمنة
19	المبحث الثالث: أساسيات حول التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات
19	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا الرقمية

24	المطلب الثاني: فوائد التكنولوجيا الرقمية
26	المطلب الثالث: مجالات استعمال التكنولوجيا الرقمية
27	خلاصة
	<b>الفصل الثاني: جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية</b>
29	تمهيد
30	المبحث الأول: عموميات حول جودة
30	المطلب الأول: مفهوم الجودة
35	المطلب الثاني: متطلبات الجودة
36	المطلب الثالث: أبعاد الجودة
37	المبحث الثاني: جودة الخدمات
37	المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة
42	المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمة
46	المطلب الثالث: خطوات تحقيق الجودة
48	<b>المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية</b>
48	المطلب الأول: دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين إنتاجية الخدمة
50	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين عرض الخدمة
51	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة
52	خلاصة
	<b>الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف</b>
54	تمهيد
55	المبحث الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

55	المطلب الأول: نشأة اتصالات الجزائر والانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر
57	المطلب الثاني: أهداف ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف
58	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف
<b>61</b>	<b>المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة</b>
61	المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
63	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
64	المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية للدراسة
<b>68</b>	<b>المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة</b>
68	المطلب الأول: وصف وتحليل البيانات الشخصية لعينة المؤسسة محل الدراسة
74	المطلب الثاني: تحليل مستوى تطبيق محاور الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف
80	المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
<b>85</b>	<b>خلاصة</b>
87	الخاتمة
90	قائمة المصادر والمراجع
99	الملاحق

# المقدمة

شهدت المؤسسات الاقتصادية تحولاً جذرياً في نهجها لتقديم الخدمات، مدفوعة بالتقدم الهائل في التكنولوجيا الرقمية التي أصبحت بمثابة العمود الفقري لتحسين جودة الخدمات وتلبية تطلعات العملاء المتزايدة. لقد أتاحت الرقمنة تبسيط العمليات الداخلية، مما أدى إلى زيادة كفاءة التشغيل وتقليل الأخطاء البشرية بشكل كبير، وهو ما ينعكس مباشرة على سرعة ودقة تقديم الخدمات. فعلى سبيل المثال، مكنت الحلول الرقمية مثل المنصات الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف المحمول، وأنظمة إدارة علاقات العملاء من توفير قنوات اتصال متعددة وميسرة للعملاء، مما يسهل عليهم الوصول إلى الخدمات والاستفسار عنها وحل المشكلات بشكل فوري وفي أي وقت ومن أي مكان. ليس هذا فحسب، بل إن القدرة على جمع وتحليل كميات هائلة من البيانات عبر الأدوات الرقمية قد أدت إلى فهم أعمق لسلوكيات العملاء وتفضيلاتهم، مما يمكن المؤسسات من تصميم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بدقة أكبر، وتقديم تجارب شخصية تعزز من رضاهم وولائهم. والتحول الرقمي مصطلح يشير إلى دمج تكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال أو المنشآت مما يؤدي إلى تغير جذري في كيفية عملها حيث لا يشمل ذلك رقمنة العمليات والأنظمة الحالية ولكن يتضمن أيضاً إنشاء نماذج أعمال ومنتجات وخدمات رقمية جديدة تماماً، كالمها يهدف إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة الكفاءة والدقة وجودة العمل، هذا التحول أصبح ضرورة حتمية في العصر الحالي ما يدفع المؤسسات الاقتصادية إلى السعي للتكيف مع هذه التطورات من أجل زيادة قدرتها على تحقيق النجاح والاستمرار حيث أصبحت أغلب المؤسسات تتجه بالإيجاز لأنشطتها من خلال الخدمات والتعاملات الإلكترونية وذلك من أجل ممارسات أفضل ولتحقيق أهدافها المسطرة.

ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الشفافية وتسهيل تتبع مسار الخدمة بالنسبة للعميل، مما يضيف طبقة من الثقة والموثوقية. كما مكنت المؤسسات من تطوير قدرات الابتكار وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة سابقاً، مما يعزز من ميزتها التنافسية في السوق. في الختام، يمكن القول إن التكنولوجيا الرقمية لم تعد مجرد أداة مساعدة، بل هي محرك رئيسي ومكون أساسي في استراتيجية المؤسسات الاقتصادية لتحسين جودة الخدمات، وتعزيز تجربة العملاء، وتحقيق النمو المستدام في عصر يتسم بالتحول الرقمي السريع.

وفي الآونة الأخيرة أضحت المؤسسات الاقتصادية تولي اهتمام كبير بموضوع الجودة وتضعه في سلم أولوياتها الاقتصادية ذلك أثر المنافسة الشرسية بين الشركات من أجل الحصول على ميزة تنافسية تضمن مكانتهم في السوق في ظل والانتشار السريع للأسواق العالمية ويتحقق ذلك من خلال تطوير أساليبها والارتقاء بأدائها العام، وقد أصبح قياس

ومتابعة رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة له الأولوية لدى أي مؤسسة اقتصادية تسعى لضمان استمراريتها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ويكون ذلك عن طريق تقديم منتجات وخدمات تلبي حاجات ورغبات العميل وتلاءم توقعاتها.

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مدهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطورات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة. تعتبر هذه الشركة جزءا من مجمع اتصالات الجزائر، تم إنشاؤها بموجب قانون فبراير 2000 الذي يتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، حيث تم فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات. دخلت الشركة رسميًا سوق العمل في 1 يناير 2003.

#### ❖ الإشكالية:

ومن هذا المنطلق حاولنا الوقوف عند الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات نظرا لما له من أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية وكونه موضوع يستحق البحث والتقصي. وانطلاقا مما سبق يمكننا صياغة التساؤل التالي:

❖ ما هو أثر التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف؟

#### ❖ الأسئلة الفرعية:

- كيف تساهم الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؟
- كيف يساهم المورد المادي في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؟
- كيف تساهم شبكات التواصل في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؟

#### ❖ الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

#### ❖ الفرضيات الفرعية:

- تساهم الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؛
- يساهم المورد المادي في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف؛
- تساهم شبكات التواصل في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

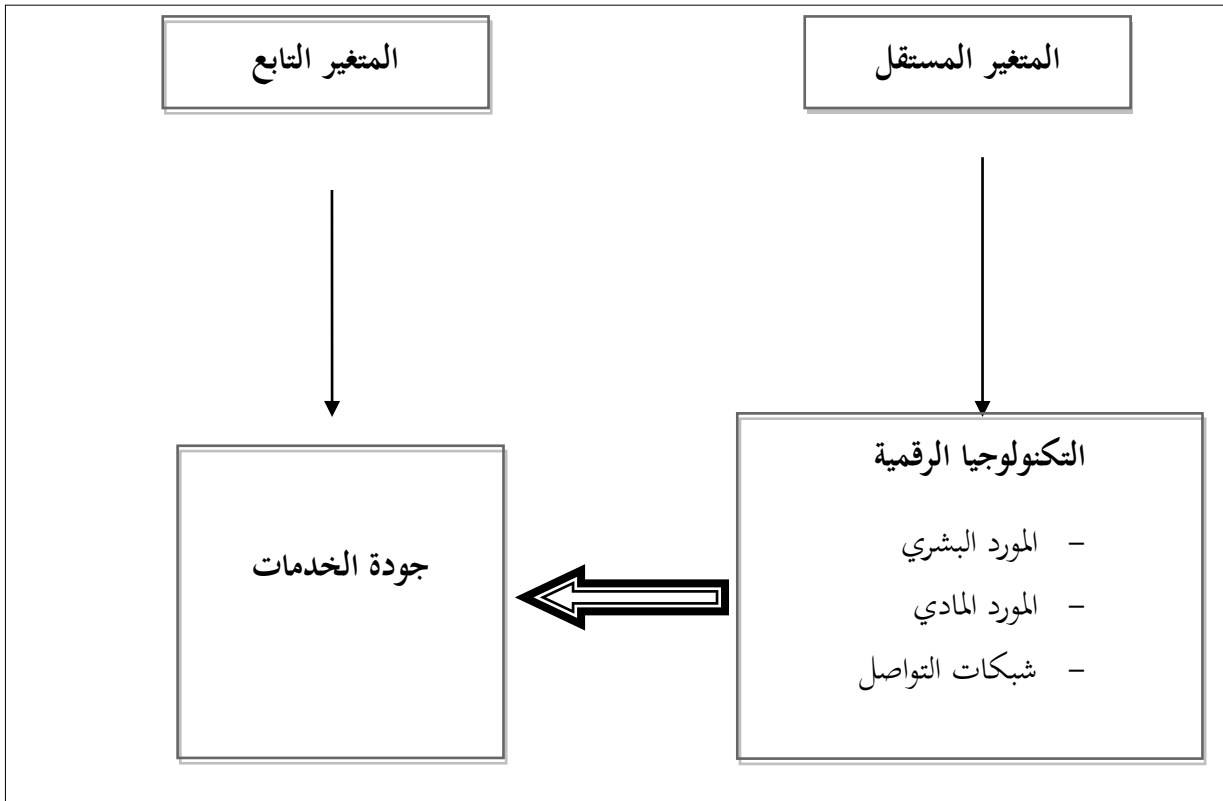
❖ أهداف الدراسة:

- إثراء موضوع الرقمنة عبر إضافة قيمة علمية جديدة؛
- تقييم مدى فاعلية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات؛
- التعرف على ماهية الرقمنة كواقع معاصر؛
- تقييم مدى فاعلية الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والزيون.

❖ حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة الميدانية في ولاية الطارف أين تم توزيع الاستبيانات على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.
- الحدود الزمنية: امتدت الدراسة من شهر جانفي إلى شهر أفريل خلال الموسم الدراسي 2024-2025.
- الحدود الموضوعية: تأتي هذه الدراسة لتبحث في موضوع التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر\_الطارف\_.

❖ نموذج الدراسة:



## ❖ منهج الدراسة:

من أجل الإلمام بكافة جوانب الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي كونه يتلاءم مع دراستنا ويتجلى ذلك في المفاهيم المطروحة عن موضوع التكنولوجيا الرقمية وجودة الخدمات في الجانب النظري وكذا الجانب التطبيقي من خلال البيانات والمعلومات المجمعة باستعمال استمارة الاستبيان الموجهة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بغية استخلاص نتائج علمية دقيقة.

## ❖ أسباب اختيار الموضوع:

يمكن سبب اختيار هذا الموضوع الى:

- أسباب ذاتية: الرغبة والميول الشخصي لدراسة موضوع التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الجزائرية.
- أسباب موضوعية: حداثة الموضوع حيث يعتبر من أهم مواضيع العصر الحالي نظرا للتطور الرقمي السريع الواقع في العالم.

## ❖ صعوبات الدراسة:

- تشابه المصطلحات وتداخلها التكنولوجية الرقمية، التحول الرقمي، الإدارة الإلكترونية؛
- اكتسابنا لمعارف نظرية فقط دون تكوين تطبيقي حول برنامج الحزم الإحصائية SPSS خلال مرحلة الماستر مما دفعنا للتعمق والبحث حول تفرع البيانات والاختبارات الإحصائية المناسبة ما ستهلك الكثير من الوقت؛
- صعوبة الحصول على المراجع من المكتبات الجامعية؛
- نقص الكتب التي تتكلم عن موضوع الدراسة؛
- صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة محل الدراسة باعتبارها معلومات سرية.

## ❖ هيكل الدراسة:

قصد الإجابة على التساؤلات الواردة ضمن إشكالية الدراسة، واختيار الفرضيات سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي وهي كالآتي:

## الجزء النظري:

يتكون من مقدمة، فصلين نظريين، جاءت جميعها مرتبة كما يلي:

- المقدمة: تعتبر المقدمة بمثابة مدخل لموضوع الدراسة المتمثل في "دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية" حيث جاءت شاملة لمجموعة من العناصر الأساسية وهادفة إلى توضيح مختلف الطرق والمناهج المتعلقة بالجانب النظري أو الجانب التطبيقي، ابتداء من صياغة الإشكالية وعرض فرضياتها، ثم التطرق إلى أهداف الدراسة مع توضيح مبرراتها، وكذلك حدود الدراسة، هيكلها وصعوباتها.
- الفصل الأول: استهدفت الدراسة الوصول إلى فهم معمق للتكنولوجيا الرقمية، حيث شمل هذا الفصل ثلاثة مباحث أساسية، أين تم التطرق إلى مفاهيم حول التكنولوجيا في المبحث الأول، ثم تناول ماهية الرقمنة بالمبحث الثاني، أما المبحث الثالث جاء متضمنا أساسيات حول التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات.
- الفصل الثاني: تناول هذا الفصل جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية، حيث شمل ثلاثة مباحث، ففي المبحث الأول تم تناول عموميات حول جودة، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى جودة الخدمات، وأخيرا اختتم الفصل بمبحث ثالث يدور حول مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية.

### الجزء التطبيقي:

تناول هذا الفصل دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية الطارف، حيث شمل هذا الفصل ثلاثة مباحث، ففي المبحث الأول تم التطرق إلى التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، أما المبحث الثاني فكان بعنوان الإطار المنهجي للدراسة، وفي المبحث الثالث تم فيه تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

### ❖ الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: ساردو زين العابدين، جزار مصطفى 2023-2024 بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف. هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال ربح الوقت وتفادي طوابير الانتظار، بالإضافة إلى إدراج خدمات جديدة يمكن الولوج إليها عن طريق شبكة الانترنت، من خلال العديد من القنوات كالشباييك الموحدة والبوابات الالكترونية من خلال نقرة واحدة فقط. حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- شهدت الجزائر انتقال سلس إلى عصر الرقمنة بالقضاء على التعاملات الورقية، واعتماد التعاملات الإلكترونية، ما ساهم بشكل مباشر في جودة الخدمات العمومية المقدمة خصوصا على مستوى البلديات؛
- ساهم السجل الوطني للحالة المدنية من الحد من تنقلات الأشخاص إلى بلدياتهم الأصلية لاستخراج وثائقهم، ومن خلال ربطه بالإدارات الأخرى ساهم في تبسيط الإجراءات الادارية وتخفيضها على المواطن.

### الدراسة الثانية: بوضوار فريال وبن حاج شهيناز 2023-2022 بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تحسين جودة الخدمة -دراسة حالة شركة موبيليس للاتصالات برج بوعرييج وسطيف-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحسين جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة الاتصالات. حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعزز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كفاءة العمليات ويساهم في إنتاج زيادة الانتاجية، من خلال التطبيقات والأنظمة الحديثة؛
- لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مكونات أساسية لا غنى عنها تتمثل في المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات والشبكات، قواعد البيانات والأفراد.

### الدراسة الثالثة: بوضياف زهير 2021 بعنوان: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات

والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية-، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف. يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة لتسليط الضوء على تحديد مفهوم واضح للرقمنة الإلكترونية والخدمة العمومية، وإبراز دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، حيث تكمن أهمية الدراسة في الدور الكبير الذي تقدمه الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، وهي التكنولوجيا الرقمية التي تسمح باستخدام تقنية التحادث والتواصل عن بعد التي تتيحها عدد من التطبيقات الرقمية التي استحدثتها المؤسسات الخدمانية في إطار مواكبتها للتطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة.

### الدراسة الرابعة: علا سفيان وفقير جيلالي 2020-2019 بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في

المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات وتخفيف الأعباء والقيود، حيث تعتبر جودة الخدمات الإلكترونية من المواضيع الحديثة نسبيا والتي رغم عددها المقبول إلا أنها لحد الوقت الحالي لم يتم الاتفاق الكلي على نموذج موحد ومعتمد لقياس جودة هذه الخدمات فكل

دراسة ندرس نوع محدد من الخدمات الالكترونية وتضع نموذج يختلف عن النماذج السابقة، وعليه فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أصبحت الرقمنة كتقنية ضرورة ملحة يركز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسين الخدمات، بالنظر إلى البيئة المحيطة وثقافة المجتمع والإمكانيات المادية والبشرية؛
- تساهم الخدمات الالكترونية في استغناء المؤسسات عن الواجهة المادية الأمامية للمؤسسة واستبدالها بشكل من أشكال الأجهزة الالكترونية وتوفير الربط الالكتروني بواجهة خلفية في أي مكان في هذا العالم الواسع.

الفصل الأول: الإطار النظري

للتكنولوجيا الرقمية

تمهيد:

أحدثت التكنولوجيا الرقمية بمختلف أشكالها وتطبيقاتها، تحولا جذريا في كافة جوانب الحياة المعاصرة، وإن هذا التوغل الواسع للتكنولوجيا الرقمية قد أعاد تشكيل طريقة عمل المؤسسات، وكيفية تفاعل الأفراد، وخلق فرصا غير مسبوقة لتحسين جودة الخدمات وتبسيط العمليات، وهذا ما زاد من أهمية إيجاد نظم المعلومات متطورة تواكب هذه التكنولوجيات الرقمية، بهدف الافادة منها بأعلى درجات الفعالية، ومحور هذه الثورة الاتصالية الحديثة يعتمد على الأدوات والأجهزة وكذا الأنظمة الحديثة مثل الشبكات والأجهزة التي أصبحت أداة اساسية لتخزين المعلومات، وعليه اتجهت العديد من المؤسسات الى استثمار هذه التكنولوجيات الحديثة، وفي مقدمتها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عالية، ونتيجة لتطوير الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية في جميع المجالات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية وفقا للخطة التالية:

- ❖ **المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا؛**
- ❖ **المبحث الثاني: ماهية الرقمنة؛**
- ❖ **المبحث الثالث: أساسيات حول التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات.**

### المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا

انتشرت التكنولوجيا انتشارا واسعا حتى أصبحت في كافة مجالات الحياة اليومية ولا نفك عن استخدامها والاعتماد اليومي عليها. خاصة أن هذا العصر أصبح يطلق عليه بعصر التكنولوجيا لأدواتها واستخداماتها الواسعة والحاجة إليها لدرجة أن البعض من الأفراد لا يستطيعون الاستغناء عنها في حياتهم.

### المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

#### أولا: تعريف التكنولوجيا

هناك العديد من التعاريف حولا مفهوم التكنولوجيا نذكر منها:

- ظهر مفهوم التكنولوجيا في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي والتقني في المجالات المختلفة، وهي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أية معرفة منظمة من أجل أغراض علمية.<sup>1</sup>
- التكنولوجيا هي طريقة التفكير لإيجاد حل للمشكلات عن طريق المعلومات والمهارات والبيانات والمعرفة من أجل الوصول إلى نتائج من شأنها أن تشبع احتياجات الفرد وذلك عن طريق استخدام الكمبيوتر والبرامج والاجهزة الحديثة.<sup>2</sup>
- تعرف التكنولوجيا بأنها جميع الطرق التي تساعد الأفراد في اكتشافاتهم واختراعاتهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم.<sup>3</sup>
- فتعرف التكنولوجيا على أنها فكر وأداة وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء للمعدات، وهي أيضا نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والتطبيقي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحمان سوامية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد21، جامعة باتنة، باتنة، الجزائر، 2015، ص189.

<sup>2</sup> مصطفى محمد سيد عباس المهري، التكنولوجيا والتصميم الداخلي الذكي، المجلة العلمية بحوث في العلوم والفنون النوعية، المجلد1، العدد12، دولة الكويت، 2019، ص264.

<sup>3</sup> أية شعبان محسن وآخرون، التكنولوجيا الحديثة وآثرها في تحديث المجتمعات البدوية، مجلة العلوم البيئية، المجلد48، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، 2019، ص121.

<sup>4</sup> زينب فرح الله، بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد6، العدد2، مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الاعلام والاتصال، جامعة8ماي1945، قلمة، الجزائر، 2021، ص323.

- التكنولوجيا هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدّة لتحقيق أغراض ذات قيمة عمليّة للمجتمع.<sup>1</sup>
- التكنولوجيا هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع.<sup>2</sup>

### ثانياً: خصائص التكنولوجيا

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته؛
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة؛
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
- التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام؛
- التكنولوجيا تهدف للوصول إلى حل المشكلات؛
- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

يمكن تحديد المكونات الثلاثة التالية للتكنولوجيا:<sup>3</sup>

- **المدخلات Entrées:** وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من: أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخامات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.
- **العمليات Procédés:** وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

<sup>1</sup> رامي مروّح محمود أحمد، درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة في تعليم مادة العلوم الحياتية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في مدارس الزرقاء، رسالة ماجستير، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، قسم التربية الخاصة وتكنولوجيا التعليم، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2019، ص9.

<sup>2</sup> أنوار المكوي، التكنولوجيا الحديثة والعدالة الجنائية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، قسم القانون والفلسفة والمجتمع، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، 2021، ص3.

<sup>3</sup> بن سعيد لخضر، التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص الاقتصاد والتنمية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2011، صص14-15.

- المخرجات **Sorties**: وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.

### ثالثا: أهمية التكنولوجيا

تتمثل أهمية التكنولوجيا فيما يلي<sup>1</sup>:

- لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وما تبلغه من أهميته من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات؛
- إن توفير التكنولوجيا يعتبر أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع، والمرض والأمية، والتدهور البيئي؛
- يمكن للتكنولوجيا توصيل منافع الامام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا؛
- من خلال التكنولوجيا يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن للتكنولوجيا نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها؛
- إن التكنولوجيا تساهم في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة؛
- تعمل التكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف، وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان سلما ورخاء لجميع سكانه؛
- ومن هذا يتضح أن لتكنولوجيا الاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وأنها تعد عنصر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها، كما أنها تلعب دور هام في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها.

<sup>1</sup> بن عبد الحفيظ لطيفة، حميدا تني ندى، مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2021، صص 62-63.

### رابعاً: وظائف التكنولوجيا

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف نذكر<sup>1</sup>:

- **وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات (الاكسترانت، الإنترنت، الانترنت) دوراً كبيراً في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.
- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.
- عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.
- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات. كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem) والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.
- تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.
- تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة إضافة إلى إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

<sup>1</sup> سارة قربي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، صص 26-27.

- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء للتعامل مع التغيير بإيجابية.
- تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.
- بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية وأهداف كل عامل باستراتيجية المنظمة كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> سارة قرني، مرجع سبق ذكره، ص 27.

### المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه مهمة تتمثل في:<sup>1</sup>

أولاً: على أساس درجة التحكم نجد ما يلي

- التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا التي تملكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتميز بدرجة تحكم عالية جدا .
- تكنولوجيا التمايز: وهي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها بقية منافسيها.

ثانياً: على أساس موضوعها هناك

- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية.
- تكنولوجيا التصميم: تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.<sup>2</sup>
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- تكنولوجيا المعلومات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

ثالثاً: على أساس درجة نجد

- تكنولوجيا ذات درجة عالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة.
- تكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها غير أنها تتميز أيضا بسخامة تكاليف الاستثمار.

<sup>1</sup> جلاب مصباح، دبدوش الهاشمي، مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مجلة جودة الخدمة العمومية، المجلد 2، العدد 2، جامعة المسيلة، المسيلة، الجزائر، 2019، ص 11.

<sup>2</sup> مرزوقة كمال، عبد الحي ابراهيم، التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي لدى العمال في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2018، ص 28.

### المطلب الثالث: مكونات التكنولوجيا

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها، وفيما يلي توضيح لمكونات التكنولوجيا:<sup>1</sup>

#### أولاً: الأجهزة

وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة لتنفيذ المهام المطلوبة.

#### ثانياً: البرمجيات

هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.

#### ثالثاً: الشبكات

وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:

- **الشبكات المحلية:** يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم.
- **شبكة المنطقة:** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.
- **الشبكات الواسعة:** وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دولياً.

<sup>1</sup> توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، صص 6-7.

- الانترنت: تمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من Inter National Network وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

#### رابعاً: قواعد البيانات

وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> توامي يعقوب، مرجع سبق ذكره، ص 8.

### المبحث الثاني: ماهية الرقمنة

ان المتبع لمسار الرقمنة يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي يمكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال الذي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.

### المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

#### أولاً: تعريف الرقمنة

- الرقمنة هي عملية تحويل المواد المطبوعة مواد شكل رقمي التي يستطيع الحاسوب التعامل معه وذلك بتنظيمها بوحدات منفصلة من البيانات وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة، أو خارجية، أو إتاحتها عبر شبكة الانترنت<sup>1</sup>.
- الرقمنة هي عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضيا تزيد من قيمة منتجها<sup>2</sup>.
- الرقمنة هي عملية تهدف إلى تحسين الكيانات والمؤسسات من خلال إطلاق تغييرات كبيرة على خصائصها باستخدام مجموعات من تقنيات المعلومات والحوسبة والاتصالات<sup>3</sup>.
- الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معاجلتها بواسطة الحاسب الالكتروني<sup>4</sup>.
- الرقمنة هي عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم إنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2019، ص62.

<sup>2</sup> مفاتيح سليم، أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي، مذكرة ماستر، تخصص تسويق مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021، ص8.

<sup>3</sup> سناء محمد عبد الغني، 2022، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد15، العدد14، المعهد العالي للدراسات المتطورة، مصر، ص55.

<sup>4</sup> بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، تخصص قانون عام اقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022، ص13.

<sup>5</sup> سمير صالح، عبدة صبطي، التكنولوجيا الرقمية كمدخل استراتيجي لتطوير الجامعة الجزائرية، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاق، المجلد4، العدد3، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2022، ص26.

- الرقمنة هي أحد المفاهيم الاقتصادية التي طفت على السطح مؤخرًا، وتعد من أولوية أعمال الحكومة والتي ستمت لها مختلف أدوات الدولة الممكنة لتحقيقها وهي عبارة عن إجراء تغيرات جذرية في الإجراءات من خلال تطبيق التحول الرقمي ومن ثم تحويل كامل المعاملات والخدمات الى التقنيات الرقمية.<sup>1</sup>

### ثانيا: أهمية الرقمنة

- تكتسي الرقمنة أهمية كبيرة خصوصا فيما يتعلق بالأعمال الإدارية، حيث تساهم بشكل فعال في تطوير النشاط الإداري، يظهر ذلك من خلال دورها في حفظ المستندات والسجلات والوثائق بطريقه آمنة مما يسهل إمكانية استرجاعها ويقلل من خطر فقدانها بالإضافة إلى ذلك تتيح الرقمنة للوصول إلى معلومات والملفات في وقت قصير مما يحقق سرعة في الإنجاز ويعزز كفاءة العمل الإداري<sup>2</sup>

### ثالثا: خصائص الرقمنة

- تميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:<sup>3</sup>
- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن إلكترونيا متجاورة.
  - **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسرعة وسهولة.
  - **التفاعلية:** يمكن أن يكون لها مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
  - **اللالتزامية:** تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يتناسب المستخدم.
  - **اللامركزية:** هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - **قابلية التحويل:** إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر كتحويل الرسالة المسموحة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

<sup>1</sup> مفرج تراحيب خالد عيد المطيري، دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية في دعم الرقمنة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 3، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، 2022، ص 1215.

<sup>2</sup> ساردو زين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 8، العدد 2، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2024، ص 6.

<sup>3</sup> بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 3، العدد 3، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2021، ص 71.

- العالمية والكونية: هو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لراس المال بأن التدفق إلكترونيا.

### رابعا: مبادئ الرقمنة

لضمان نجاح عملية الرقمنة يجب أن تستند إلى مجموعة من المبادئ التي تضمن فعاليتها وحسن كفاءتها واجزنا بعض المبادئ كالآتي:<sup>1</sup>

- توفر في النظام الرقمي المنشود حماية قوية، تتحكم بأي تعديل يطرأ على الوثيقة الأصلية، وذلك إجراءات تحديد صلاحيات الانشاء بدقة، والاحتفاظ بنسخ عن الوثيقة الأصلية مع معلومات عن تاريخ انشاءها والجهة التي انشأها، كما يجب الاحتفاظ بنسخة عن أية تعديلات؛
- حفظ جميع المعلومات المتعلقة ببنية الوثيقة وتسجيل استخدام المعطيات، والشكل، والوسيط والحقوق والجداول والهوامش، الفصول مع الأجزاء، والصور المتضمنة في الوثيقة؛
- احترام جميع المقاييس والمواصفات الخاصة بالتسيير الإلكتروني للأرشيف أثناء التصوير الرقمي.

### خامسا: أبعاد الرقمنة

تتمثل أبعاد الرقمنة في:<sup>2</sup>

#### - البعد الأول: مكونات الرقمنة الذكية

تقوم بإدخال البيانات ومعالجتها وإخراجها وتخزينها وفقا للإرشادات المشفرة في برامج الكمبيوتر، هذه المكونات تشمل الأجهزة والمعدات من تقنيات معالجة الكمبيوتر وتشمل البرمجيات (برنامج النظام وبرامج التطبيقات) وقواعد البيانات، ونظام الاتصالات والمستخدمون.

<sup>1</sup> ساكري إيمان، منححي رياض، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر 2024، صص 14-15.

<sup>2</sup> الضب إيمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2024، صص 6-7.

### - البعد الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني

هي معاملات مالية يتم تنفيذها دون استخدام المستندات الورقية، وتتم عملية الدفع من خلال عدد من القنوات الإلكترونية التي تمكن من ابتكارات في مجال أشكال الدفع الإلكترونية، وتعتمد على تقنيات مختلفة تمثل الصناعة ذاتها، إذ تعمل المصاريف من خلال الدفع الإلكتروني على تحسين قدرة المستهلكين على تداول الأموال وبالتالي تقليل الحاجة إلى التفاعل بين موظفي التصرف والعملاء، وبالتالي يمكنهم تقليل التكاليف وتحسين تجربة عملائهم في المصرف من خلال الدفع عبر تطبيقات الأجهزة المحمولة، ويمكن للمستخدمين بسهولة إجراء معاملات مالية صغيرة بين أصدقائهم وعائلاتهم من خلال عدد من القنوات الإلكترونية.

### - البعد الثالث: تطبيقات نظم المعلومات المصرفية

تعتمد عملية صنع القرار على صحة وتوقيت القرارات المتخذة، ومع تطور التكنولوجيا أصبح بالإمكان تحويل عملية صنع القرار إلى نماذج باستخدام طرق البحث الرياضية، ولاتخاذ قرارات رشيدة أصبح من الضروري إنشاء أنظمة صناعة القرار، ومن أبرزها الأنظمة الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية، ونظم الخوارزميات الجينية، التي تقوم على إنشاء خيارات متعددة لحل كل مشكلة ثم العمل على تطوير أجيال جديدة من الحلول أفضل من الحلول السابقة.

### - البعد الرابع: الأرشفة الرقمية المصرفية

هي عبارة عن برامج خاصة لحزن الوثائق المهمة من خلال تنظيمها وفق أساليب علمية دقيقة تسهل عملية الحزن والحفاظ عليها واسترجعها عند الحاجة، مع الذكر إن هذه الموارد الأساسية التي تم إنشائها لاستخدام المعلومات وتتطلب صيانة دائمة للحفاظ عليها وإمكانية الوصول إليها في المستقبل.

### سادسا: متطلبات الرقمنة

تتمثل احتياجات أو متطلبات الرقمنة فيما يلي:<sup>1</sup>

- **المتطلبات التشريعية:** يجب على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو

<sup>1</sup> بوخاري مليكة، بجاوي سمير، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 3، جامعة اكلي محمد والحاج، البويرة، الجزائر، 2022، ص 459.

النشر على شبكات الانترنت، وذلك حتى لا تعترض حقوق الملكية الفكرية الى الضياع في مجال الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات.

- **المتطلبات البشرية:** يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام اي مشروع، ذلك انه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنيات وحداثة المشروع الرقمي.

- **المتطلبات المالية:** تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر اي مشروع بالأخص مشروعات التحويل الرقمي، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر الى نوعية الاهداف المسطرة والمرجو الوصول اليها وتحقيقها، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة.

- **المتطلبات المادية:** تتمثل المتطلبات المادية لمشروع الرقمنة كالاتي:<sup>1</sup>

- **الحواسيب:** تعتبر هذه الاخيرة من اهم الادوات الفعالة بمشروع الرقمنة كما ان لا بد من تخصيص حواسيب وحيازتها للاستخدام في مجال الرقمنة ومن السمات الواجب توفرها بالحواسيب (الذاكرة الحية، نوعية القرص الصلب، قدرة التخزين والعرض... الخ).

- **المساحات الضوئية:** هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة، المطبوعة... الخ الى اشارات رقمية قابله للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب.

- **اجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية:** هي الة الكترونيه تستخدم في نقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل الكتروني بدلا من استخدام الافلام مثل الات التصوير التقليدية.

- **تقنيات التعرف الضوئي عن الحروف:** تقوم بالتعرف على محتويات النص حرف بحرف وكلمة بكلمة ومن ثم تحويله الى ملف نصي يتضمن على بيانات ومعلومات مرمة.

### سابعاً: مميزات الرقمنة

إن تكنولوجيا الرقمنة تقدم العديد من المزايا والمميزات منها ما يلي:<sup>2</sup>

- توفير مقتنيات للباحثين؛

<sup>1</sup> بوخاري مليكة، بجاوي سمير، مرجع سبق ذكره، ص459.

<sup>2</sup> الوائي أسماء، سحلي عبير، الرقمنة وأثرها في تطوير الخدمة المكتبية، مذكرة ماستر، تخصص تسير ومعالجة المعلومات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2023، ص18.

- يمكن توصيلها مباشرة دون تدخل البشر، كما يمكن استرجاعها؛
- إن الصور الرقمية تكون فائقة الجودة تتطور باستمرار مع استمرار التقدم العلمي، مما يسر على الباحثين تقديم وعرض محتويات أبحاثهم بجودة عالية؛
- توفير إمكانية البحث في النصوص الكاملة من خلال خدمة الكشف التي تتم للنص المرقمن؛
- إمكانية تقاسم المعلومات وسهولة تبادلها رقميا سواء بين الأشخاص أو على مؤسسات وهذا يعزز من عملية التعاون بين مؤسسات المعلومات؛
- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها.

### ثامنا: معوقات الرقمنة

تتمثل معوقات الرقمنة فيما يلي:<sup>1</sup>

- تحتاج الى انظمه أمنية معلوماتية متطورة؛
- معرضة لمختلف اخطار الانظمة المعلوماتية والفيروسات؛
- تحتاج الى تحديد العتاد والوسائل بشكل مستمر نظرا للتطور الهائل والمستمر للتكنولوجيا، كما أنها تحتاج بطاقات عملية مؤهلة مع اخضاعها لدورات تكوينية مستمرة مما يرفع كلفة هذه العملية؛
- اتاحه المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات يمثل اتاحه وتبادل مصادر المعلومات عن بعد احدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية.

<sup>1</sup> شروق مسعودان، ليندة رحال، أثر الرقمنة على جودة الخدمات، مذكرة ماستر، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2022، ص06.

### المطلب الثاني: وسائل الرقمنة

إن تعدد الوسائل والتقنيات المستخدمة في عمليات الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات منتشرة بشكل واسع جدا، وإن الحديث عن الرقمنة يقودنا للحديث عن وسائل وتقنيات اتصالية وعالمية مرتبطة به ارتباطا وثيقا يتم عبرها تبادل رسائل متعددة ومختلفة الاتجاهات يصعب السيطرة عليها، وتعد هذه الوسائل والتقنيات المستخدمة في الاتصال من أشد الوسائل أثرا على المجتمعات وثقافتهم وتوجهاتهم وأفكارهم، ومن أهمها<sup>1</sup>:

#### أولا: القنوات الفضائية

للمواد المرئية المنشورة على القنوات الفضائية عدة إيجابيات من بينها إمكانية بثها مرات عديدة في أوقات مختلفة، لتصل إلى أكبر عدد من المشاهدين، كما أن بعض القنوات الفضائية تنشر مواد إعلامية نافعة من باب التعاون مع مؤسسات أخرى، وكذلك استضافة المختصين بمعالجة الظواهر المختلفة، كما تمتاز القنوات الفضائية بتقديم برامج توعية من خلال ربط الصوت والصورة الحية بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية وتأثيرا.

#### ثانيا: الهواتف الذكية

تلعب الهواتف الذكية دورا هاما في تغيير المجتمعات البشرية عامة والتأثير في عاداتها وتقاليدها سلبا وإيجابا، بحكم توافر وسيلة إعلام وتواصل رقمية في تلك المجتمعات، حتى صار اليوم ضرورة لا يستغني عنها معظم الأفراد.

#### ثالثا: الانترنت

عالم الانترنت والشبكة الرقمية منطقة شاسعة ومتنوعة، وتعد بيئة جديدة لتكثيف النشور وتنويعه لما في ذلك من منافع وإيجابيات لا يمكن حصرها، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة وهذا إحدى أهم خصائص الانترنت؛ فالمعلومة تقدم مسموعة، مكتوبة، أو مرئية، أو في شكل رسومات أنفوغرافيك وغير ذلك من الرسائل التي تتميز بالجاذبية للقدرة على التأثير في مختلف الجماهير.

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء فرحات، مرجع سبق ذكره، ص75.

### المطلب الثالث: آثار الرقمنة

للرقمنة آثار إيجابية وأخرى سلبية يمكن حصرها فيما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: الآثار الإيجابية للرقمنة

إن تطبيق الرقمنة يتطلب عليه العديد من الآثار الإيجابية والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- السرعة في الإجابة على أسئلة الباحثين باعتبار أن التجهيزات الآلية لها قدرات جيدة للقيام بعملية البحث في وقت زمني وجيز؛
- سهولة الوصول إلى المعلومة أي البحث الآلي المتنوع بواسطة الكلمات المفتاحية وإمكانية الاطلاع عن بعد؛
- أمن المعلومات تضمن الانتقال الكلي والكامل للمعطيات أثناء عملية التحويل؛
- تؤخر وتقلل من تدهور النسخ الأصلية الذي يرجع أساسا إلى الاستعمال المتزايد؛
- إمكانية إطلاع عدة باحثين على نفس الوثيقة في آن واحد؛
- الحفاظ على النسخ الأصلية لأطول مدة ممكنة والتقليل من اضمحلالها نتيجة استخدام الوثائق المرقمنة بدلا منها.

#### ثانياً: الآثار السلبية للرقمنة

تتمثل الآثار السلبية للرقمنة في النقاط التالية:

- **خلق البطالة:** إن تطبيق الرقمنة قد يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الاستغناء عن خدمات العاملين بسبب التوسع في استخدام التقنية أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في كل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز الأعمال التي توفرها عملية الرقمنة.
- **فقدان الخصوصية:** يمكن التعامل الرقمي الناس من الاكالات على خصوصيات الآخرين، مثلا التعرف على مقدار استهلاك الغاز والكهرباء من خلال إدخال رقم الهاتف أو رقم المستخدم لأي فاتورة كهرباء.
- **شروع ظاهرة التجسس الالكتروني.**
- **زيادة التبعية للخارج:** باعتبار أن هناك العديد من التقنيات الحديثة التي تأتينا من هناك.

<sup>1</sup> بوراس منال وآخرون، تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2024، ص ص31-32.

### المبحث الثالث: أساسيات حول التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات

برزت التكنولوجيا الرقمية كأداة مهمة في السنوات الأخيرة، حيث عملت الابتكارات المتتالية على إحداث تغييرات جوهرية في الأعمال داخل المؤسسات مثل ابتكار منتجات جديدة وتقديم خدمات أكثر عصرية وحادثة وذلك بالاعتماد على الوسائل والتقنيات الحديثة.

### المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا الرقمية

#### أولاً: تعريف التكنولوجيا الرقمية

يعتبر مصطلح التكنولوجيا الرقمية من المصطلحات الحديثة التي غزت جميع مجالات الحياة، إذا تعددت وتنوعت تعريفها حسب مجالاتها وحسب منظور كل باحث، وفيما يلي هذه بعض التعاريف الشائعة:

- التكنولوجيا الرقمية هي مجمل المنجزات العلمية المجسدة في تطبيقات عملية للتغيير من النظام التقليدي إلى الرقمي، وتشتمل على: أجهزة الحاسبات وشبكة الإنترنت، والهاتف المحمول والهواتف الأرضية، والفضائيات والتلفاز التفاعلي، والأجهزة المنزلية الرقمية وأنظمة إدارة المبني، وغيرها من التقنيات الأخرى.<sup>1</sup>
- التكنولوجيا الرقمية هي سلسلة طويلة من الأرقام والتي يمكن أن تقتنى ويكون بالإمكان حل شفرتها وقرأتها عبر الحاسوب المرسل إليه.<sup>2</sup>
- التكنولوجيا الرقمية هي اقتناء المعلومات واختزانها وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أم مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر وبثها باستعمال مجموعة من الأوعية الالكترونية ورسائل أجهزة الاتصال عن بعد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حامد سعيد جبر، أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، العدد 111، كلية التربية، جامعة المنصورة، الكويت، 2020، ص 180.

<sup>2</sup> شراك محمد محسن، فرطاس فتيحة، الابتكار والتكنولوجيا الرقمية وأهميتها في المؤسسات الناشئة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، المجلد 1، العدد 2، المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2024، ص 96.

<sup>3</sup> إيمان قاتلية وآخرون، استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة الإعلامية، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2016، ص 30.

- التكنولوجيا الرقمية إجرائيا تعرف بأنها التكنولوجيا المعتمدة على الرقمنة والمستخدمة في مجال التعليم والتي تحتل المعلومات بصورة أرقام مخزنة في الحاسب الآلي، بحيث يمكن الاستفادة منها في أي مكان وفي أي زمان.<sup>1</sup>

### ثانيا: خصائص التكنولوجيا الرقمية

تتميز التكنولوجيا الرقمية بجملة من الخصائص، نوجزها فيما يلي:<sup>2</sup>

- التكنولوجيا الرقمية الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة؛
- تساهم التكنولوجيا الرقمية في تعجيل الخطى باتجاه تحقيق استمرار الممارسات الفضلى وضمائها؛
- تتمتع التكنولوجيا الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية من خلال الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدبرة والخبيرة؛
- تقليص المكان، فالتكنولوجيا الرقمية تجعل كل الأماكن متجاوزة وتسمح كل الحدود الجغرافية وتغيير مفهوم الزمان والمكان؛
- تقليص الوقت، حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

وتتميز التكنولوجيا الرقمية بجملة من الخصائص منها:<sup>3</sup>

- القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة للمؤسسة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة؛
- تقليص المكان فالتكنولوجيا الرقمية تجعل كل الأماكن متجاوزة؛
- تقليص الوقت تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات الوصول إليها بيسر وسهولة؛

<sup>1</sup> أميمة نبيل، التكنولوجيا الرقمية وأثرها في العملية التعليمية، جامعة البحث العلمي في الآداب، كلية البنات والآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، 2023، ص162.

<sup>2</sup> فراق ريان، استخدامات التكنولوجيا الرقمية في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدر وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024، ص27.

<sup>3</sup> بطاط نصيرة، التكنولوجيا الرقمية وتنمية الموارد البشرية، مجلة، المجلد5، العدد2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص98.

- مرونة الاستعمال والتي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي وقت ومكان وبأية طريقة؛
- تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين الموارد البشرية من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- توفير وسهولة الحصول على المعلومات اللازمة لكافة الأشخاص والمؤسسات في أي مكان وزمان؛
- جعل العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم.

### ثالثا: مراحل تطور التكنولوجيا الرقمية

مرت التكنولوجيا الرقمية بنقلات نوعية عديدة ومتراصة، يمكن إيجازها في خمس مراحل أساسية هي:<sup>1</sup>

- **المرحلة الأولى:** تميزت بظهور التجمعات البشرية، نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، إلى جانب أهمية ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الانسان باستخدام اللغة.
- **المرحلة الثانية:** تميزت باختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة السومرية لكن الكتابة لم تكن كافية وحدها لحل مشكلة الاتصال.
- **المرحلة الثالثة:** تميزت بظهور الطباعة في منتصف القرن 15، ويعتبر (يوحنا جوتنبرج) هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وأتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية.
- **المرحلة الرابعة:** شيد القرن 19 ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال، استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فأصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلي التطورات الضخمة التي شيدها المجتمع الصناعي، مما أدى إلى ظهور العديد من المخترعات الجديدة نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية، حيث تم اختراع التلغراف عام 1837، والهاتف عام 1876....إلخ.
- **المرحلة الخامسة:** تميزت هذه المرحلة بتفجر المعلومات وثورة الاتصال من خلال استخدام الحاسب الرقمي في تخزين واسترجاع ما أنتجه الفكر البشري بأسرع وقت ممكن، كما تمثلت هذه المرحلة في استخدام الأقمار الصناعية لنقل المعلومات والبيانات والصور عبر الدول والقارات.

<sup>1</sup> نادية لكحالي، فلة حمداني، دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2020، ص ص 22-23.

### رابعاً: أهمية التكنولوجيا الرقمية

للتكنولوجيا الرقمية أهمية كبيرة في الحياة الاجتماعية حصرناها في العناصر التالية:<sup>1</sup>

- جعل العالم قرية صغيرة يستطيع افرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة؛
- سهولة تبادل ونقل المعلومات ونقلها في أي مكان وفي أقصى سرعة، ودون جهد وبأقل تكلفة ممكنة؛
- سهولة الوصول الى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة؛
- الانتشار الواسع واللامحدود للمعلومات بين دول العالم؛
- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة؛
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارة؛
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية؛
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

### خامساً: مكونات التكنولوجيا الرقمية

التكنولوجيا الرقمية هي عبارة عن مزيج من المكونات، ويمكن إجمال هذه المكونات فيما يلي:<sup>2</sup>

- أدوات وأجهزة المدخلات والمخرجات التي تستخدم لإدخال المعلومات والأوامر (الفأرة، ولوحة المفاتيح)، وكذا استقبال نتائج المعالجة (السماعة، والطابعة)؛
- وحدة المعالجة التي تقوم بتنفيذ البرمجيات لتأدية مهمة معينة (الحواسيب، الفاكس، الهاتف النقال)، والذاكرة الداخلية التي تقوم بالخرن المؤقت للبرمجيات والمعلومات التي تم إدخالها؛
- البرمجيات وهي مجموعة التطبيقات المستخدمة لأداء مهمة معينة (أنظمة التشغيل)؛
- أدوات وأجهزة الاتصالات والربط وتمثل في الأقمار الصناعية، والمودم، وشبكات الاتصالات؛

<sup>1</sup> أمينة سحنون، بثينة عيساوي، دور التكنولوجيا الرقمية في نشر الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2023، ص53.

<sup>2</sup> فركوس محزة، عمروش شريف، التكنولوجيا الرقمية كمطلب استراتيجي لتحسين أداء الموارد البشرية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد11، العدد1، جامعة البليدة، البليدة، الجزائر، 2022، ص ص490-491.

- المعلومات التي تم جمعها وتكون في أشكال متنوعة (نصوص مسموعة أو مكتوبة، صور، فيديو)؛
- أدوات التخزين الخارجية التي تحفظ المعلومات والبرمجيات (الأقراص المضغوطة، الذاكرة الخارجية)؛
- العنصر البشري والذي يمثل متطلبا ضروريا للعمليات والإجراءات، كونه المستخدم النهائي للتكنولوجيا الرقمية، والمنفذ لبرامجها (محاسب، موظف، مدير)؛
- تطبيقات الهواتف الذكية ورسائل SMS، والتي توفر مرونة عالية عند تقديم الخدمة، حيث تمكن المستخدمين من الوصول إلى بعض الخدمات من أي مكان.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> فركوس محزة، عمروش شريف، مرجع سبق ذكره، ص491.

### المطلب الثاني: فوائد التكنولوجيا الرقمية

تشمل فوائد التكنولوجيا الرقمية في مختلف المجالات ما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: توفير الوقت

مكنت التكنولوجيا الرقمية من أتمتة المهام المتكررة التي تستغرق وقتاً طويلاً، وهو ما أدى إلى توفير وقت الموظفين، وتركيزهم على أداء المسؤوليات الأكثر أهمية.

#### ثانياً: تعزيز الرضا الوظيفي

ساعدت الأدوات الرقمية الموظفين على التركيز على العمل، لأنها أزالَت المهام المملة التي تثقل كاهلهم، وبالتالي يشعرون بالسعادة في أداء العمل يتبعه شعوراً بالرضا الوظيفي.

#### ثالثاً: تحسين تجربة العملاء

ظهر تأثير التكنولوجيا الرقمية على تجربة العملاء، فمن خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية، يمكن للعملاء الحصول على ما يريدون على الفور وبأقل جهد، وبالتالي تتمكن المنظمات من تقديم تجربة عملاء مميزة تعزز من رضاهم.

#### رابعاً: الوصول إلى المعلومات

أحدثت أدوات التكنولوجيا الرقمية ثورة هائلة في طريقة الوصول إلى المعلومات، إذ لا يحتاج الأمر سوى إلى بضع نقرات فقط على جهاز الكمبيوتر الشخصي أو الهاتف الذكي، من أجل العثور على مجموعة متنوعة من موارد المعلومات.

#### خامساً: تطوير الاتصال

سهلت التكنولوجيا الرقمية من عملية التواصل بين الأفراد وداخل المنظمات، ومكنت من التواصل عبر الشبكات، والمشاركة المتزامنة للبيانات، وزيادة الوصول إلى المعلومات والموارد، مما يسمح للمستخدمين بتجاوز الحدود المادية.

<sup>1</sup> <https://bakkah.com/ar/knowledge-center> شوهده يوم 2025/04/08 على الساعة 10:00

### سادسا: تحسين خدمات النقل

ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تطوير خدمات النقل، ووفرت العديد من المزايا للأشخاص الراغبين في الانتقال من مكان إلى آخر، مثل تحديثات حركة المرور في الوقت الفعلي، وتوفير معلومات حول وسيلة النقل المختارة مثل أسعار الأجرة.

### سابعا: زيادة كفاءة المنتجات

ساعدت التكنولوجيا الرقمية على تبسيط العمليات داخل المنظمات مع تقليل التكاليف بشكل فعال وتقليل الهدر، وهو ما أدى إلى تعزيز كفاءة النظم والمنتجات والخدمات.

### ثامنا: تحسين التدابير الأمنية

دفع تزايد الجرائم السيبرانية وانتهاكات البيانات جميع المنظمات إلى اتخاذ تدابير صارمة لحماية معلوماتها ومعلومات عملائها، وتشمل تلك التدابير تخزين الأصول في السحابة أو في نقاط النهاية، وهي الأدوات التي وفرتها التكنولوجيا الرقمية.

### تاسعا: اكتساب ميزة تنافسية

في الوقت الحالي، تستخدم كل شركة التكنولوجيا والتي تكسبها ميزة تنافسية على أقرانها، إذ تستعين الشركات بالمقاييس الآلية في تتبع أدائها، كما تستخدم الذكاء الاصطناعي في التنبؤ باتجاهات السوق المستقبلية بما يمكنها من الاستعداد لها مسبقاً.

### عاشرا: تطوير الأعمال المصرفية والمالية

بفضل توفر الأدوات التي أتاحتها التكنولوجيا الرقمية، أصبح من السهل إتمام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عن طريق جهاز كمبيوتر محمول أو جهاز لوحي أو تطبيق هاتف، ومن ثم الاستفادة من مختلف الخدمات عن بُعد مثل تحويلات الأموال ودفع الفواتير وشراء وبيع العملة والأسهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://bakkah.com/ar/knowledge-center> شوهده يوم 2025/04/08 على الساعة 10:00

### المطلب الثالث: مجالات استعمال التكنولوجيا الرقمية

لم تترك التكنولوجيا الرقمية في الآونة الأخيرة أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته، سواء اجتماعية أو اقتصادية، سياسية، تعليمية، تجارية... إلخ، هذا ما يبين اتساع مجال التكنولوجيا الرقمية في المجتمع المعلوماتي الذي يوفر المعلومات للأفراد في كل مكان وزمان، وعليه، فإن أهم المجالات التي تحتويها التكنولوجيا الرقمية هي:<sup>1</sup>

#### أولاً: المجال الاجتماعي

أحدثت التكنولوجيا الرقمية تغييرات في السلوكيات الاجتماعية للناس، وتتمثل هذه التغييرات في: التجارة الإلكترونية، التعليم والتدريب الإلكتروني...، وبظهور الشبكات الاجتماعية التقنية أصبح الناس يلعبون أدواراً وعلاقات متنوعة مع بعضهم البعض، ومع نظم وشبكات المعلومات الإلكترونية أيضاً.

#### ثانياً: مجال التعليم والتدريب

وذلك من خلال:

- برمجيات مساندة للتعليم والتعلم: فالهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب على حد سواء.
- نظم المعلومات التربوية: تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي في مجال التعليم.
- تأهيل وتطوير قدرات القوى العاملة في المؤسسات المختلفة: وذلك بتخطيط برامج تدريبية عالمية تمس كل احتياجات المورد البشري في المؤسسة، للتحكم في الأداء ورفع الكفاءة والجودة، عن طريق استعمال أحدث أنواع التكنولوجيا الرقمية المتساندة وظيفياً.

#### ثالثاً: المجال الاقتصادي والمالي

- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقسيم الاستراتيجيات؛
- تحويل الأموال إلكترونياً للهدف منه سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك؛
- التصميم بمساعدة الحاسوب، سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

<sup>1</sup> أوماحي عائشة، مصطفى بوادي، دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 11، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، سعيدة، الجزائر، 2019، ص 197.

### خلاصة:

من خلال ما سبق فإن التكنولوجيا الرقمية أضحت ضرورة حتمية داخل المؤسسات باختلاف أنواعها سواء كانت عمومية أو خاصة، فهي تعتبر المحرك الأساسي لدى تطوير داخلها، نظرا لما تحمله من تقنيات حديثة سهلت من طرف العمل والاتصال بين الموظفين. وبالتحديد شبكة الانترنت والأنترنات والحاسب الآلي وكذا الهواتف الذكية وغيرها، هذه الوسائل الحديثة التي ساعدت على إنتاجية المؤسسة وتحسين خدماتها وتقليص الجهد والوقت.

الفصل الثاني: جودة الخدمة وتأثيرها  
بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات  
الاقتصادية

تمهيد:

أصبحت جودة الخدمة عنصراً حاسماً في نجاح المؤسسات الاقتصادية. تتنافس الشركات اليوم ليس فقط في جودة منتجاتها، بل أيضاً في جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها. تتجلى أهمية جودة الخدمة في قدرتها على تعزيز رضا العملاء وولائهم، مما يؤدي إلى تحسين السمعة وزيادة الحصة السوقية.

مع تقدم التكنولوجيا الرقمية، أصبح لدى المؤسسات الاقتصادية أدوات قوية لتحسين جودة خدماتها. تسهم التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، ووسائل التواصل الاجتماعي في إعادة تشكيل كيفية تقديم الخدمات والتفاعل مع العملاء. تتيح هذه الأدوات للمؤسسات جمع معلومات قيمة عن احتياجات العملاء وتوقعاتهم، مما يمكنها من تقديم خدمات أكثر تخصيصاً وفاعلية.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية وفقاً للخطة التالية:

- ❖ المبحث الأول: عموميات حول جودة؛
- ❖ المبحث الثاني: جودة الخدمات؛
- ❖ المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية.

### المبحث الأول: عموميات حول الجودة

يحتل موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المؤسسات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء، بعد أن انتبهت هذه المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والاتجاه نحو العولمة والاهتمام بالقضايا البيئية والتغير الحاصل في سلوك العميل، والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساس ي لتقييم واختبار ما يشبع حاجاته ورغباته.

### المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة

#### أولا: تعريف الجودة

يشمل مفهوم الجودة على عدة تعاريف يركز كل منها على جانب معين، فهناك من يعتبر مواصفات المنتج أو الخدمة هي الأساس في تعريفها حيث:

- **التعريف الأول:** يعرفها يستر فيلد: على أنها السلعة أو الخدمة الممتازة التي تلي توقعات المستهلك فالجودة لديه هي سمات وخواص المنتج أو الخدمة التي احتياجات مشمولة أو محددة.
- **التعريف الثاني:** أما المفهوم العلمي للجودة فهو يركز على قابلية المنتج أو الخدمة على تلبية مجموعة من الرغبات لدى مستخدميه وذلك بتمييزه بعدة خصائص تتمثل في:<sup>1</sup>
  - خصائص اقتصادية مثل: الكلفة والسعر.
  - خصائص تقنية مثل: السرعة والصلابة.
  - خصائص حسية مثل: الرائحة واللون.
  - خصائص طبيعية مثل: النظافة والتلوث.
- **التعريف الثالث:** تعرف الجودة على أنها المطابقة لمواصفات ومعايير مخططات تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مديرية النشر لجامعة قالمة، ط1، قالمة، 2009، ص ص 14-15.

<sup>2</sup> فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010، ص 49.

## الفصل الثاني.....جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

- **التعريف الرابع:** الجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي بالاحتياجات ومتطلبات العميل.<sup>1</sup>

- **التعريف الخامس:** يعرف باديرو الجودة على أنها مجموعة الإجراءات التي توفر قدرة المنتج أو الخدمة على اشباع حاجات معينة محددة بذاتها، وهذا يعني أن الجودة هي أداء العمل وفق معايير صحيحة من أول مرة من كون أخطاء أو أنها المتانة والأداء المهني للمنتج.<sup>2</sup>

### ثانيا: التطور التاريخي للجودة

حيث يمكن تقسيم مراحل تطور الجودة كالتالي:<sup>3</sup>

#### - المرحلة 1: ضبط الجودة

يشمل ضبط الجودة جميع عمليات الإنتاج المختلفة ومقارنتها بالمواصفات المطلوبة باستعمال أجهزة القياس.

#### - المرحلة 2: الضبط الإحصائي للجودة

اتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة.

#### - المرحلة 3: ظهور منظمات متخصصة في الجودة

امتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل: الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC.

#### - المرحلة 4: تحسين الجودة

تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان وكذلك ظهور التلف الصفري إلى جانب مفاهيم أخرى.

<sup>1</sup> بسنوسي حنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2017، ص5.

<sup>2</sup> أو سليمان سمية، إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2022، ص5.

<sup>3</sup> بودالي محمد، دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010، ص5.

### - المرحلة 5: إدارة الجودة

تميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم، الايزو وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج وإنتاجه.<sup>1</sup>

### - المرحلة 6: إدارة الجودة الشاملة

في هذه المرحلة زادت الضغوط التنافسية بعد انتشار المنتجات اليابانية وهنا أصبح من الضروري على المؤسسات التركيز على جودة منتجاتها من أجل تعزيز قدرتها التنافسية.<sup>2</sup>

من خلال التطور الفكري والإداري فيما يتعلق بإدارة الجودة يمكن أن نلاحظ أن تتابع المدخل للجودة عبر تطورها لم يحدث في صورة فترات، ولكنها كانت من خلال تطور مستقر وثابت. ويمكن تقسيمها إلى أربعة عصور وهي:<sup>3</sup>

- **مرحلة الفحص بداية القرن العشرين** : اقترنت هذه المرحلة بمرحلة التسيير العلمي للعمل "لتايلور" الذي كان يهدف إلى رفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية داخل المصنع عن طريق التخصيص، النمطية، تبسيط العمل وكذا تقسيم العمل الذي يسمح بالاستغلال الأمثل لليد العاملة المتوفرة وغير المؤهلة كأحسن طريقة من أجل زيادة الإنتاج، وبأقل التكلفة، كما دعا إلى ضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج ووظيفة التفتيش وفي هذا النظام يركز نشاط التفتيش بفحص المنتجات التي ينتجها المصنع في المرحلة النهائية ليتأكد من مطابقتها لمعايير الجودة المحددة مسبقا والكشف عن عيوب هذه المنتجات وهذا بهدف تطوير العملية الإنتاجية.

- **مرحلة مراقبة الجودة (1930-1950)**: كانت الجودة هنا تهدف إلى تقليل نسبة المعيبات المستخدمة، بالإضافة إلى المرحلة الأولى تطبق الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة لأداء أنشطة الجودة والتحقق من مطابقة المنتج لمقياس الجودة. وعلى الرغم من أن مراقبة الجودة أكثر تقدما من مرحلة الفحص إلا أن التقدم في إدارة الجودة جعل الاعتماد على مراقبة الجودة غير كافي بل وغير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر، ولعل الاستعراض التالي لنظام الجودة يوضح نواحي القصور وعدم الفعالية في هذا النظام.

<sup>1</sup> بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على العملاء، رسالة ماجستير، تخصص التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006، ص ص 6-7.

<sup>2</sup> جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، تخصص التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، ص 15.

<sup>3</sup> محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص 14.

- مرحلة تأكيد الجودة (1950-1970): هذا المدخل أكثر بعدا وعمقا من المدخل السابقة له تاريخيا فلأول مرة يقدم هذا المدخل مفهوم التكامل والتنسيق بين برامج الإدارة ولأول مرة أيضا يؤكد أن كافة المستويات الإدارية لا بد أن تشارك في تخطيط ومراقبة الجودة، وفي هذه المرحلة تم انتقال من جودة المنتج إلى جودة النظام وأساسه منع وقوع الخطأ<sup>1</sup>.

- مرحلة إدارة الجودة الشاملة (المدخل الحديث) فترة 1970 إلى يومنا هذا: وهي نظام شامل للقيادة والتشغيل للمؤسسة يعتمد على مشاركة العاملين والموارد والعلماء من أجل التحسين المستمر للجودة<sup>2</sup>.

### ثالثا: أهمية الجودة

- بالنسبة للمؤسسة: تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردین وخبرة العاملين.

- المسؤولية القانونية للجودة: تزايد عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات غير جيدة حيث تكون المؤسسة مسؤولة عن كل ضرر يصيب العميل جراء استخدامه لهذه المنتجات.

- المنافسة العالمية: تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والتوغل في الأسواق العالمية<sup>3</sup>.

- حماية المستهلك: إن تطبيق الجودة في أنشطة الشركة، تساهم بشكل واضح في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.

- التكاليف وحصة السوق: إن تنفيذ الجودة المطلوبة في أنشطة الشركة في جميع مراحل الإنتاج يساهم في اكتشاف الأخطاء والتقليل من تحمل تكاليف إضافية مما يؤدي إلى زيادة ربح الشركة ومنه زيادة الحصة السوقية للشركة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> يوسف بومدين، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد 5، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2007 ص 30.

<sup>2</sup> أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2006، ص 10.

<sup>3</sup> محبوي ريمة، قياس جودة خدمات المشروع من وجهة نظر الزبائن، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مشاريع، قسم علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2015، ص 8.

<sup>4</sup> إيمان قاسمي، تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 5.

### رابعاً: أهداف الجودة

ويمكن إبراز أهداف الجودة من خلال النقاط التالية:<sup>1</sup>

- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب والسنة.
- اختصار الوقت والإجراءات في إنجاز الأعمال.
- سهولة قياس أداء العاملين وفق معايير واضحة.
- رفع مستوى التعاون والتكامل بين أجزاء المنظمة (إدارة عليا، وسطى تنفيذية).<sup>2</sup>

### خامساً: تكاليف الجودة

تصنف تكاليف الجودة إلى:

- **تكاليف الوقاية:** وتشمل التكاليف التي تنفق في سبيل كشف الأخطاء قبل حدوثها والعمل على تصحيحها.<sup>3</sup>
- **تكاليف التقييم:** وهي إجمالي المصروفات التي تنفقها المنظمة من أجل تحديد مستوى الجودة التي يقدمها نظام الإنتاج والتشغيل فيها.<sup>4</sup>
- **تكاليف الإخفاق:** وتتمثل في تكاليف وأخطاء الإنتاج الموجودة سواء في المنتج او في تقديم الخدمة وبصفة عامة فهي تشمل تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محبوبي ريمة، مرجع سبق ذكره، ص 8.

<sup>2</sup> إيمان قاسمي، مرجع سبق ذكره، ص6.

<sup>3</sup> غواري مليكة، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2016، ص23.

<sup>4</sup> يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009، صص84-85.

<sup>5</sup> غواري مليكة، مرجع سبق ذكره، ص 24.

### المطلب الثاني: متطلبات الجودة

تصنف متطلبات الجودة إلى خمسة متطلبات أساسية للجودة تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: احترام معايير الأداء

يعبر الأداء عن الجوانب التقنية للمنتوج والتي تظهر من خلال الكفاءات التقنية المستخدمة فيه، ويتحقق الأداء في المنتوج من خلال وفره على العديد من الصفات العامة.

#### ثانياً: التكلفة

تشير إلى الجوانب الاقتصادية للمنتوج والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال سعر التكلفة، تكلفة الإنتاج.

#### ثالثاً: فترة التسليم

تعبّر عن البعد الزمني المتعلق بمدى الوفاء والالتزام بتسليم المنتوج في الوقت المحدد.

#### رابعاً: الخدمات

تم إضافة الخدمات كمطلب أساسي يساهم في تنمية وتطوير مفهوم الجودة وخاصة الخدمات التكميلية، وتشير هذه الخدمات إلى مستوى الجودة والسرعة في التعامل مع شكاوى العملاء.

#### خامساً: الأمان

يعتبر الأمان معياراً في حد ذاته فلا يمكن أن يكون نظام ذو جودة عالية، إلا إذا كان قادراً على ضمان عدم حدوث أخطار وحوادث.

<sup>1</sup> بوعنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص ص 10-12.

### المطلب الثالث: أبعاد الجودة

تتمثل أبعاد الجودة فيما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: أبعاد جودة السلعة

تم تقسيم أبعاد جودة السلعة إلى أبعاد وظيفية وأخرى غير وظيفية حيث تتضمن:

#### الأبعاد الوظيفية:

- الاستفادة من السلعة أي الغرض التي تمت من أجله عملية الإنتاج.
- وظيفة الاعتمادية وتتضمن التطابق مع المعايير.

#### الأبعاد الغير وظيفية:

- المظهر الخارجي للسلعة.
- الانطباع الذاتي للزبون (السعر والشهرة).

#### ثانياً: أبعاد جودة الخدمة

ويمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد أساسية لجودة الخدمة:

- الجودة المادية: تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة.
- الجودة التفاعلية: تمثل ناتج عمليات التفاعل بين المستخدمين والزبون.
- جودة المؤسسة: جودة المؤسسة وترتبط بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها.

<sup>1</sup> بوحد فتيحة، إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص ص35-

### المبحث الثاني: جودة الخدمات

لجودة الخدمة دورا أساسيا في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زادا إدراك مؤسسات الخدمية لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية.

### المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة

#### أولا: تعريف الخدمة

للخدمة عدة تعاريف مختلفة نذكر منها<sup>1</sup>:

- **التعريف الأول:** عرفها Skinner على أنها منتج غير ملموس، يحقق منفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد والأشياء.
- **التعريف الثاني:** كما عرفها Stanton بأنها النشاطات الغير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية.
- **التعريف الثالث:** فقد عرفها Lovelock & Wirtz أنها أي فعل أو أداء يقدمه طرف , لطرف آخر، وقد تكون عملية تقديم الخدمة مرتبطة بمنتج مادي، والأداء مؤقت، وفي كثير من الأحيان طبيعتها غير ملموسة، وعادة لا تؤدي إلى ملكية نتيجة عوامل إنتاجها<sup>2</sup>.
- **التعريف الرابع:** فقد عرف Kotler الخدمة على أنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر ومن دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أو لا يكون مرتبطاً بمنتج مادي"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عبدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، قسم علوم الاقتصاد، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2011، ص8.

<sup>2</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016، ص26.

<sup>3</sup> عبد الأمير عبد الحسين شياح، رحيم عبد محمد الموسوي، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 10، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمال، جامعة بغداد، ص91.

## الفصل الثاني.....جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

- التعريف الخامس: عرف كوتلر " Kotler " الخدمة على أنها « نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به»<sup>1</sup>.

### ثانيا: خصائص الخدمة

تتميز الخدمة بجملة من الخصائص والتي تميزها عن السلع المادية، وفيما يلي نذكر أهمها:<sup>2</sup>

- اللاملموسية:  
توضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي وأنها تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها أو تذوقها.
- مشاركة العميل:  
إن العملاء في كثير من أنواع الخدمات يشاركون بفعالية في عملية إنتاج الخدمة.
- تلقي الخدمة:  
إن الخدمة هي عبارة عن مركب يتكون من عدة أجزاء وأن مجموع هذه الأجزاء أو التجزئة الكلية لتلقي الخدمة هي التي يستعملها العميل لتشكيل أحكامه على الجودة.
- التلازم:  
ونعني بها تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك وتشير هذه الخاصية إلى أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت
- عدم التماثل أو عدم التجانس في طريقة تقديم الخدمة:  
وهي عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة.

<sup>1</sup> محبوب ريمة، مرجع سبق ذكره، ص 10.

<sup>2</sup> علي فلاح الزعبي، إدارة التوزيع، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2 عمان، الأردن، 2009، ص 309.

### ثالثا: أنواع الخدمة

يمكن التمييز بين أربعة أنواع أساسية للخدمة أهمها:<sup>1</sup>

#### - الخدمة الباردة:

يتميز هذا النوع من الخدمات بأنها بطيئة وغير منظمة، وهذا من خلال الجانب الإجرائي. أما في الجانب الشخصي فهي تمتاز بأنها غير شفافة، وغير مرغوبة من قبل الزبون.

#### - الخدمات المصنعة:

تمتاز هذه الطريقة بزيادة الاهتمام بالجانب الإجرائي وعدم الاكتراث بالجانب الشخصي.

#### - نوع الحديقة الوردية للخدمات:

تمتاز بالاهتمام بالجانب الشخصي على الجانب الإجرائي لأنه بطيء وغير متناسق عكس الجانب الشخصي الذي هو شفاف ومرغوب من طرف الزبون.

#### - جودة وخدمة الزبون:

يمتاز هذا النوع بإعطاء أهمية كبيرة لكل من الجانبين، فعلى مستوى الجانب الإجرائي تتميز بأنها متناسقة وتأتي في الوقت المناسب أما على المستوى الشخصي تمتاز بأنها شفافة ومرغوبة. ويعد هذا النوع من أفضل الأنواع التي يتم استخدامها في تقديم الخدمة للزبائن.

<sup>1</sup> رقاد صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2018، ص09.

رابعاً: أصناف الخدمة

عادة ما تصنف الخدمات وفق المعايير والأسس التالية:<sup>1</sup>

- حسب نوع السوق (أو حسب الزبون) وتقسم إلى:

أ- خدمات استهلاكية:

وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفه مثل: الخدمات السياحية.

ب- خدمات منشآت:

وهي الخدمات التي تقدم للإشباع حاجات ومنشآت الأعمال كما هو الحال في الاستشارات الإدارية وهناك خدمات يتم بيعها لكل من المستهلكين ومنشآت الأعمال، ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة وهذا هو الأسلوب المتبع في بيع السلع لكلا النوعين.

- حسب درجة كثافة قوة العمل وتقسم إلى:

أ- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة: ومن أمثلها الخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.

ب- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية: ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية.

- حسب درجة الاتصال بالمستفيد وتقسم إلى:

أ- خدمات ذات اتصال شخص عال: مثل خدمات الطبيب والمحامي.

ب- خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: مثل الخدمات البريدية.

ج- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمات راكبي السيارات (الموديل) وغيرها.

- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات وتقسم إلى:

أ- مهنية: مثل خدمات الخبراء ذوي المهارات البدنية والذهنية، المستشارين الإداريين.

ب- غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وغيرها.

<sup>1</sup> حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دروب ثقافية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011، ص ص 22-23.

### خامسا: طرق تقديم الخدمة

تتميز كل طريقة من طرق تقديم الخدمة ببعد إجرائي وشخصي معين، وفيما يلي عرض لكل طريقة من طرق تقديم الخدمة:<sup>1</sup>

#### - طريقة الخدمة الباردة:

تتميز هذه الطريقة في الجانب الإجرائي بأنها: بطيئة وغير متناسقة أما في الجانب الشخصي، فتمتاز بأنها متحفظة وجدية وغير مرغوبة من قبل الزبون.

#### - طريقة المصنع للخدمة:

تتميز هذه الطريقة عن سابقتها بزيادة الاهتمام بالجانب الإجرائي في تقديم الخدمة وعدم الاكتراث بالجانب الشخصي.

#### - طريقة الحديقة الوردية للخدمة:

على عكس طريقة تقديم الخدمة السابقة، تتميز هذه الطريقة باهتمامها بالجانب الشخصي عن الجانب الإجرائي.

#### - طريقة جودة وخدمة الزبون:

تتميز هذه الطريقة بإعطائها أهمية كبيرة لكل من الجانبين، فعلى مستوى الجانب الإجرائي تتميز بأنها تأتي في الوقت المناسب، أما على المستوى الشخصي فتمتاز بأنها شفافة، وتعد هذه الطريقة من أفضل الطرق.

<sup>1</sup> رقاد صليحة، مرجع سبق ذكره، ص ص24-26.

### المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمة

#### أولاً: تعريف جودة الخدمة

- **التعريف الأول:** تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.<sup>1</sup>
- **التعريف الثاني:** جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد / الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته.<sup>2</sup>
- **التعريف الثالث:** تعرف جودة الخدمة بأنها عبارة عن عنصر أساسي في المنافسة بين المؤسسات، فالاستجابة السليمة والسريعة والفعالة لاحتياجات العملاء تسمح لهم بتحقيق رضاهم وبالتالي اكتشاف حصص سوقية كما تساهم إدارة جودة الخدمة في تحسين مستوى الجودة، والقيمة المقدمة للعملاء، وذلك بهدف الارتقاء بأدائها وتنمية مهاراتها.<sup>3</sup>

#### ثانياً: أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يأتي:<sup>4</sup>

- **نمو مجال الخدمة:** ازدياد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات.
- **ازدياد المنافسة:** إن تزايد عدد المؤسسات الخدمائية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها.

<sup>1</sup> عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد3، جامعة حسبية بن بوعللي، الشلف الجزائر، 2005، ص ص257-258.

<sup>2</sup> إبراهيم بظاظو، أحمد العمارة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، جامعة بسكرة، الجزائر، 2010، ص 9.

<sup>3</sup> رفاء لخلوح، رهام زين الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة النجاح الوطنية، 2016، ص7.

<sup>4</sup> حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 97، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2015، ص31.

## الفصل الثاني.....جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة، فلا يمكن تقديم خدمة دون فهم العميل.
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك يجب المحافظة على العملاء الحاليين، من خلال الاهتمام جودة الخدمة.

### ثالثا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

وتتمثل هذه المؤشرات في:<sup>1</sup>

- الاعتمادية: ونعني بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان.
- الاستجابة: وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لمساعدة الزبائن.
- الكفاءة: وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.
- اللباقة: وتعني تمتع مقدمي الخدمات بروح اللطف والاحترام في التعامل مع الزبائن
- الاتصال: يقتضي هذا المؤشر تزويد الزبائن بالمعلومات اللازمة باللغة التي يفهمونها.
- الأمان: ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة ويستخدم هذا المؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفيمن يقدمها.
- معرفة وفهم العميل: والمقصود بها بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة.
- الجوانب المادية الملموسة: وتشمل التسهيلات المتاحة لدى المؤسسات، وتشير إلى المظهر الخارجي، والتصميم الداخلي للمنظمة والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.

<sup>1</sup> بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر، 2014، ص 58.

الجدول رقم (2-1): مؤشرات تقييم جودة الخدمة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	- جاذبية المظهر الخارجي والداخلي للشركة. - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة.
الاعتمادية	- الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. - معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. - الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن.
الضمان	- الشعور بالأمان في التعامل. - الثقة بمقدمي الخدمة.
التعاطف	- تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. - فهم ومعرفة احتياجات الزبائن.

المصدر: بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر، 2014، ص 59.

رابعاً: نماذج قياس جودة الخدمة

تشير الدراسات إلى أن هناك نموذجين رئيسيين لقياس جودة الخدمة هما:<sup>1</sup>

- نموذج SERVQUAL أو مقياس الفجوة:

ويعتمد على مقارنة توقعات الزبائن بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد هذه الفجوة بين التوقعات والإدراكات ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية: PGES – PS

porceived GAP

حيث: PG: الفجوة الإدراكية

Expected service

ES : الخدمة المتوقعة

perceive service

PS : الخدمة المدركة

<sup>1</sup> رقادة صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

ولقد أوضح **parasuraman** وزملائه أن الفجوة تتكون في حقيقتها من 5 فجوات هي:<sup>1</sup>

- الفجوة ما بين توقعات الزبون وتصور الإدارة: ينبغي على موردي الخدمة أن يتأكدوا تماما من أن الإدارة مطلعة تماما على خصائص الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للمستخدم، وبالأولويات المطلوبة من قبل المستخدم نفسه.
- الفجوة تصور الإدارة وميزان جودة الخدمة: الإدارة هنا تكون غير قادرة وغير مكترثة في زج ومواردها في حل المشكلة، فقد يكون مورد الخدمة مطلع على حجم الضيق الذي يعاني منه المستخدمون، من خدماته إلا أن هذا المورد لا يكثرث ولا يفعل شيئا لتقليص حجم المعاناة هذه.
- فجوة بين خصائص جودة الخدمة وتقديمها: حتى لو افترضنا أن معايير الجودة تم وضعها بشكل صحيح فان هناك احتمال بأن تكون هذه المعايير ليست متقنة وهذا يعود إلى سوء أداء القائمين على تقديم الخدمة على التعامل الصحيح مع المستخدمين منها.
- الفجوة بين القيام بالخدمة والاتصالات الخارجية: وقد تحصل مشكلة أخرى عندما تتعهد مؤسسة الخدمة بتقديم خدمة ذات مستوى أو نوع معين، وإذ بها في الواقع الميداني الفعلي تقدم شيئا آخر لا يرضي المستخدمين من الخدمة.
- الفجوة بين الخدمة المتصورة الخدمة المتوقعة: حيث تظهر الفجوة عندما يقيس الزبون الأداء بطريقة مختلفة ولا تكون نوعيته كما كان يتصور.
- نموذج **servperf** أو مقياس الأداء الفعلي للخدمة

يرتكز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات الزبائن ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية: **جودة الخدمة = الأداء**

ويعتبر **taylor** و **croni** من أوائل الباحثين الذين تبنا مقياس **servperf** في قياس جودة الخدمة حيث شككت دراساتهم في صلاحية **servperf** للحكم على جودة الخدمة واعتبروا أن مقياس **servperf** يعتبر أبسط وأسهل في التطبيق من مقياس **serqual** نظرا لان هذا الأخير يحتوي على عمليات حسابية معقدة فضلا عن صعوبة تعريف توقعات الزبائن وقياسها في الواقع العلمي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 155.

<sup>2</sup> توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن-أساليب حديثة في المعايير والقياس-دار النهضة العربية، دمشق، سوريا، 2014 ص 69-70.

### المطلب الثالث: خطوات تحقيق الجودة

#### أولاً: خطوات تحقيق الجودة الأكثر شيوعاً

ومن أكثر الخطوات شيوعاً نذكر ما يلي:<sup>1</sup>

- إظهار المواقف الايجابية اتجاه الآخرين: يعد جذب انتباه الزبائن وإثارة اهتمامهم من خلال المواقف الايجابية التي يظهرها مقدمي الخدمات، في تحقيق رضا الزبون وكسب ولائه.
- تحديد حاجات الزبون: تتمثل أهم حاجات الزبون في: الحاجة للفهم إذ يجب أن تفسر الرسائل التي يبعث بها الزبائن بصورة صحيحة، والحاجة للشعور بالترحيب والراحة وتلقي المساعدة.
- العمل على توفير حاجات الزبائن: يتم تحقيق هذه الخطوة من خلال ما يلي: يجب أن يحصل مقدم الخدمة على التدريب والمعرفة والمهارات المناسبة، والوفاء بالحاجات الأساسية للزبائن كالترحيب بالزبون بصورة ودية.
- التأكد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة: يأتي عن طريق: محاولة مقدمي الخدمات كسب الزبائن ذوي الطبع الصعب والاهتمام بشكاويهم، وإجراء استطلاعات مستمرة لآراء الزبائن حول مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم.

#### ثانياً: الخطوات التي يمكن إتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة

كما تتباين وجهات النظر بشأن الخطوات التي يمكن إتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة والملائمة لخدمة العملاء وتحقيق الرضا المستهدف من قبل العملاء تجاه المنظمة والخدمات التسويقية التي ينبغي أن تقدم لهم ومن أكثر الخطوات شيوعاً في هذا المجال<sup>2</sup>:

- **الخطوة الأولى:** إظهار المواقف الايجابية اتجاه الآخرين وتحقيق الخطوة الأولى بجذب انتباه العملاء وإثارة اهتمامهم من خلال المواقف الايجابية التي يظهرها مقدموا الخدمة لعملائهم وتمثل فيما يلي:
  - الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العميل والاهتمام به وتقديم الخدمة المناسبة لاحتياجاته؛
  - حسن المظهر والمقابلة الجيدة للعميل؛
  - الابتسام والرفقة والتحمس لمساعدة العميل في الحصول على أفضل خدمة ممكنة؛
  - المعاملة الحسنة مع العملاء بصرف النظر عن الجنس الأعمار المظاهر؛

<sup>1</sup> محبوبي ريمة، مرجع سبق ذكره، ص 38.

<sup>2</sup> ولد قادة سومية، دور الجودة في تنمية الميزة التنافسية في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2018، ص ص70-71.

## الفصل الثاني.....جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

- الايجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الزبائن الذين يصعب التعامل معهم؛
- الدقة التامة والوضوح في وصف الخدمة للعملاء؛
- التركيز على أن أهداف المؤسسة تبدأ من المستهلك وتنتهي بالمستهلك في توفير الخدمة التسويقية.
- **الخطوة الثانية:** تحديد حاجات العميل ويمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق:
  - جعل العميل أساس الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛
  - توقع حاجات العميل مسبقاً؛
  - إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل وذلك بتوفير الخدمة في أسرع وقت ممكن وبأفضل جودة ممكنة؛
  - يقظة الموظف ولطفه في التعامل مع العميل.
- **الخطوة الثالثة:** العمل على توفير حاجات العملاء وذلك من خلال:
  - تقديم الخدمات المناسبة في المكان والوقت المناسب وأن يمتاز مقدم الخدمة بالتدريب والتعليم والمهارات المناسبة؛
  - القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة وتمثل الواجبات المشتركة بين العمال التي تشكل جانباً مهماً للوصول إلى جودة الخدمة مثل ترتيب الملفات المناولة تسجيل المعلومات...
  - معاملة العملاء كضيوف فقد يتكلم أحد الموظفين مع أحد الزبائن بعبارات على سبيل الدعابة إلا أنها قد تغضب العميل وتضطره لعدم الرجوع للمؤسسة أو لتقديم الشكاوى للمسؤول الرئيسي الوفاء قدر الإمكان بالحاجات الأساسية للعملاء؛
  - الاستمرار في تقديم الخدمة خلال الظروف الطارئة أو غير متوقعة مثل عطل في الحاسوب فشل المعدات ظروف ازدحام شديدة نقص في العاملين.
- **الخطوة الرابعة:** التأكد من أن العملاء سيعودون للتعامل مع الشركة مرة أخرى يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق<sup>1</sup>:
  - الاهتمام بشكاوى العملاء والإصغاء إليهم واتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة هذه الشكاوى؛
  - اكتساب الموظف لمهارات تمكنه من كسب العميل الصعب إلى جانب الشركة وتحويله إلى عميل سعيد ووفى للمؤسسة.

<sup>1</sup> ولد قادة سومية، مرجع سبق ذكره، ص71.

### المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية

يشهد العالم تطورا كبيرا في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أحدثت هذه الثروة النوعية تغيرات وتحولات جوهرية في كل أجزاء الأعمال وخاصة بمجال الخدمات، ومنه تلعب هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

#### المطلب الأول: دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين إنتاجية الخدمة

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجيتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها والتوصية بالطرق البديلة وتحسين التنسيق داخل النظام ككل، يمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاثة طرق:<sup>1</sup>

#### أولاً: تكنولوجيا الأجهزة

تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري (مثل غسيل السيارات أوتوماتيكيا، أجهزة تصوير ذاتية .....الخ).

#### ثانياً: تكنولوجيا البرامج

تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد تشمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج (مثل مطاعم الوجبات السريعة ..... الخ).

#### ثالثاً: خليط من النوعين السابقين

حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة (خدمات تصليح السيارات إلكترونيا مثلاً).

وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

- زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير؛

<sup>1</sup> علا سفيان، فقير جيلالي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2020، ص ص 91-92.

## الفصل الثاني.....جودة الخدمة وتأثيرها بالتكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية

- تقييم الوظائف يكون الاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا وأكثر فعالية؟ وكيف يمكن للوظائف والمهام أن تتغير؟
- التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية.

هذه الخصائص هي موضع اهتمام بعض الخدمات التي يمكن تنميطها وذات تقدير من قبل الزبائن، إلا أن إحدى المشاكل هي أن القدرة على تنميط مدى كبير من الخدمات أمر محدد يكون صعبا في بعض الأحيان، وقد يكون السبب هو أن الزبون قد يطلب اهتماما وعناية شخصية أو قد يرجع إلى طبيعة المهمة نفسها والتي قد تكون في شكل خدمات مهنية كالخدمات القانونية.

إن الزيادة في البراعة في أداء بعض الخدمات من الممكن فعله من خلال تحسين الجوهر المادي للخدمة، وهذا قد يكون بديلا للعمالة أو كطريق لتقوية الطبيعة الشخصية وجودة الخدمة. كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية وتطوير الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كمناوله المواد والنقل وأنظمة المراقبة الإلكترونية في العمل والبنك الإلكتروني والمكتبات.... وغيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات الخدمية للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجياتها وتخفيض تكاليفها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> علا سفيان، فقير جيلالي، مرجع سبق ذكره، ص93.

### المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين عرض الخدمة

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات التي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما: خدمة الجوهر وخدمات تكميلية داعمة للجوهر وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثمانية مجموعات هي:<sup>1</sup>

- المعلومات، استلام الطلبات، حماية ممتلكات الزبون، إصدار الفواتير، تقديم الاستشارة، الضيافة، الاستثناءات، الدفع. وقد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهرية تحيط ثماني أوراق ولهذا يطلق على الشكل تسمية زهرة الخدمة flower of service وفي عصر الأنترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بإمكاننا تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف الفاكس والأنترنت.
- المعلومات والاستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن.
- استلام الطلبات: فتقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع والاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بإمكان تطبيق الطلبات عبر نظم الهواتف المؤمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم.
- الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات: تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن التي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة من خلال معاملتهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة، أما فئة الاستثناءات فهي تتطلب الطلبات الخاصة وحل المشاكل.
- إعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات سواء كانت على شكل ورقي أو إلكتروني، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير والكشوفات واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبطة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب.

<sup>1</sup> بوعبد الله جميلة، بونونية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع واتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2021، ص ص70-71.

### المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا حيويا في تحسين جودة الخدمات ولها أهمية كبيرة في مختلف المؤسسات أهمها:<sup>1</sup>
- **تحسين تجربة العملاء:** يمكن للتكنولوجيا المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة توفير تجربة أفضل للعملاء، سواء عبر تسهيل عملية التواصل معهم، أو توفير خدمات عبر الأنترنت، أو توفير منصات للتفاعل وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال .
  - **زيادة الكفاءة والانتاجية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر أدوات وبرامج تسهل عمليات العمل اليومية وتحسين كفاءة الموظفين، من خلال التطبيقات والأنظمة المعلوماتية، يمكن تنظيم العمل بشكل أكثر فاعلية وتحسين سرعة ودقة الأنشطة الروتينية.
  - **التكامل السلس للعمليات:** يمكن للتكنولوجيا المعلوماتية أن تساهم في تحسين تنسيق وتنظيم العمليات الداخلية للمؤسسة، بما في ذلك المخزون والمبيعات وخدمة العملاء، وهذا يعزز فعالية العمل ويحسن جودة الخدمة المقدمة.
  - **تعزيز الاستجابة السريعة:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن المؤسسات من الاستجابة بسرعة لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم، سواء من خلال تقديم خدمة العملاء عبر الهاتف أو حتى من خلال الروبوتات والذكاء الاصطناعي.
  - **تعزيز التفاعل والتجربة الشخصية:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين تجربة العملاء عن طريق توفير خدمات مخصصة ومبتكرة، مثل النظم الذكية والتطبيقات المبتكرة التي تلي احتياجات العملاء بشكل فردي.

<sup>1</sup> بوضار فريال، بن حاج شهناز، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، الجزائر، 2023، صص 50-51.

### خلاصة:

تشكل جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية حجر الزاوية في بناء ولاء العملاء وتحقيق الميزة التنافسية، وقد أحدثت التكنولوجيا الرقمية ثورة في مفهوم هذه الجودة وطرق تقديمها. فبفضل التحول الرقمي، أصبحت المؤسسات قادرة على تقديم خدمات أكثر سرعة، دقة، وفعالية، من خلال أتمتة العمليات، وتوفير قنوات اتصال متعددة (مثل تطبيقات الهاتف الذكي والمواقع الإلكترونية)، وتقديم حلول شخصية تستجيب لاحتياجات العملاء المتغيرة. تُسهم التكنولوجيا الرقمية في تعزيز تجربة العملاء عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات، تقليل أوقات الانتظار، وتحسين كفاءة الموظفين في التعامل مع الاستفسارات والمشكلات. وبالتالي، لم تعد جودة الخدمة مجرد تلبية للتوقعات، بل أصبحت ترتبط بشكل وثيق بقدرة المؤسسة على تبني الابتكار الرقمي لتقديم تجارب استثنائية تُعزز رضا العملاء وتدعم استدامة نمو المؤسسة في بيئة أعمال شديدة التنافسية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية  
لمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية  
الطارف

تمهيد:

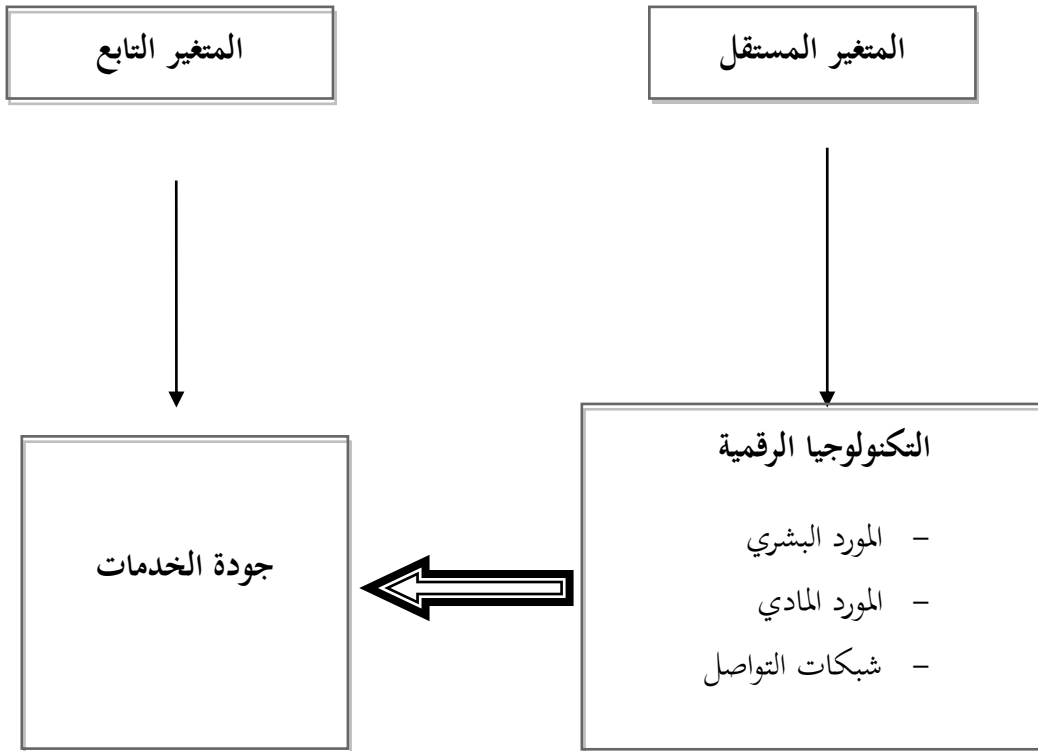
بعد التطرق في الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا الرقمية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة، سيتم في هذا الفصل دراسة واقع التكنولوجيا الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، ومن خلال الدراسة الميدانية سوف يتم ترجمة هذه الحقائق إلى معطيات ملموسة، وذلك بالاعتماد على منهجية متكاملة تم تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية، على ضوء البيانات والمعطيات التي تم التحصل عليها في الميدان، ويعتبر هذا الفصل نقطة بداية الدراسة، حيث يتم من خلاله توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم الاعتماد عليها والإجابة على تساؤلات الدراسة، وبناء على هذا قسم الفصل إلى المباحث الآتية:

- ❖ **المبحث الأول:** التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر؛
- ❖ **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة؛
- ❖ **المبحث الثالث:** تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

### نموذج الدراسة

لتحقيق أغراض الدراسة تم اقتراح نموذج بالاعتماد على الدراسات السابقة ومراجعة الأدبيات، يتكون النموذج من متغيرين أحدهما مستقل يتمثل في التكنولوجيا الرقمية والمتغير التابع يتمثل في جودة الخدمات، كما هو مبين في الشكل الموالي:

الشكل رقم (3-1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

### المبحث الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر عنصرا هاما في قطاع الاتصالات في البلاد، حيث تسهم في تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير خدمات مبتكرة تلبي احتياجات المواطنين والشركات.

### المطلب الأول: نشأة اتصالات الجزائر والانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

#### أولا: نشأة اتصالات الجزائر

نص قرار 2000/03 في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة وبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعا لقرار 2000/03، أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.<sup>1</sup>

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة.<sup>2</sup>

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنيت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف (انظر الملحق رقم 1).

<sup>2</sup> <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2> شوهد يوم 20/04/2025 على الساعة 22:05.

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B 001808302.<sup>1</sup>

### ثانيا: الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

1 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2> شوهد يوم 20/04/2025 على الساعة 22:05.

<sup>2</sup> معلومات مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف (انظر الملحق رقم 1).

### المطلب الثاني: أهداف ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحقيق أهداف استراتيجية من خلال مجموعة من النشاطات المتنوعة التي تركز على تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاقها، مما يسهم في تعزيز مكانتها في سوق الاتصالات.

#### أولاً: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

يعتمد مجمع اتصالات الجزائر على ثلاث أهداف رئيسية (الجودة، الفعالية، ونوعية الخدمات) وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة ببقائها في السوق رائدة رقم واحد في سوق الاتصالات.

أما الأهداف الثانية فهي خاصة بالموارد البشرية، كون أن عملية التغيير تتأثر بمستوى الأفراد ومهاراتهم وقناعاتهم واستعدادهم لعملية التغيير، وهي في ذات الوقت تؤثر في تنمية تطوير مهارات هذه الأفراد كجزء من عملية التغيير نفسها، حيث وضعت اتصالات الجزائر مجموعة أهداف تتمثل في إكساب الفرد القيم والأسس القائمة على الإصغاء والإصرار والإنصاف والعمل الجماعي وترسيخها في ثقافة المنظمة، وكذا التوظيف حسب الأسس والمعايير الحديثة القائمة على الاختبار وعدم التفرقة أي كان نوعها، ويتم التعيين على أساس تقدير شامل للكفاءة، الشهادة، القدرات والمؤهلات، إضافة إلى تنمية سياسة التكوين المهني داخل المنظمة وخارجها والتشجيع على وجه الخصوص تطوير الكفاءات وإثراء المسار المهني لمجموع الأفراد لضمان مساهمة الأفراد في الحفاظ على تنافسية المنظمة، وأخيراً الترقية التي تتم استناداً إلى المناصب المتوفرة وكفاءة العامل وقدراته ومؤهلاته المهنية.<sup>1</sup>

#### ثانياً: نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر

تتمثل نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر في:

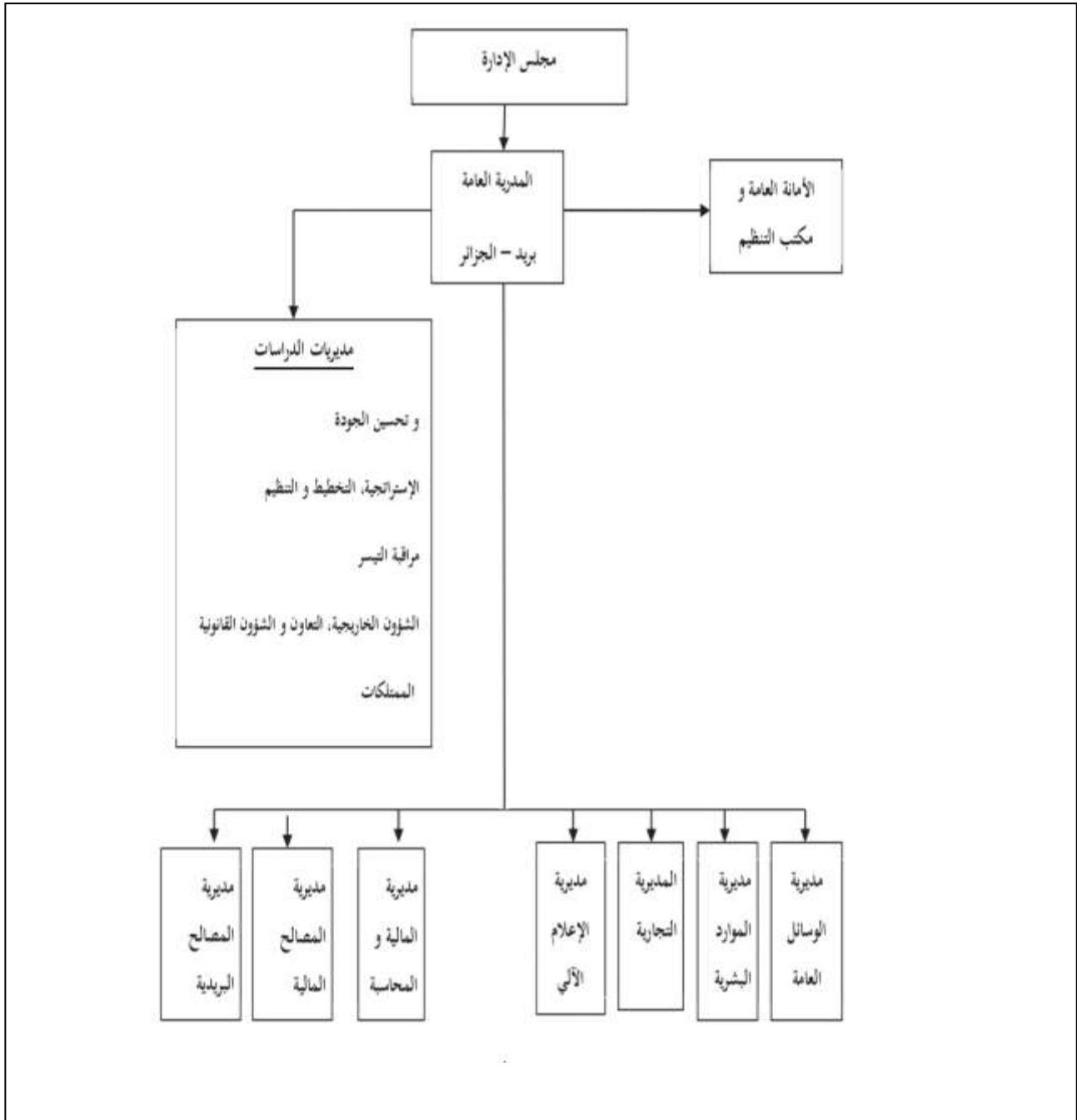
- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين بشبكة الاتصالات.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف (انظر الملحق رقم 1).

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

أولاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف



المصدر: معلومات مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف (انظر الملحق رقم 2).

ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي لمؤسسة "بريد الجزائر"

يمكن تحليل هذا الهيكل على النحو التالي:

- مجلس الإدارة: يمثل قمة الهرم الإداري وصناع القرار الاستراتيجي في المؤسسة، يُشرف على السياسات العامة ويضع التوجهات الكبرى للمؤسسة.
- المديرية العامة: تتولى الإدارة التنفيذية الشاملة للمؤسسة، وهي المسؤولة عن تنفيذ قرارات مجلس الإدارة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تنقسم إلى "الأمانة العامة ومكتب التنظيم" و"مديريات الدراسات وتحسين الجودة" وعدد من المديريات المركزية.
- الأمانة العامة ومكتب التنظيم: تشير إلى وظيفة دعم إداري وتنظيمي للمديرية العامة، وقد تكون مسؤولة عن التنسيق بين الأقسام، إدارة الوثائق، وتطوير وتحسين الإجراءات الداخلية.
- مديريات الدراسات وتحسين الجودة: تشرف هذه المجموعة من المديريات على الجوانب الفكرية والتطويرية للمؤسسة.
- المديريات المركزية (التنفيذية والتشغيلية):

تتفرع مباشرة من المديرية العامة وتُشكل الأذرع التنفيذية الرئيسية للمؤسسة، وهي:

- مديرية الإعلام الآلي: مسؤولة عن الأنظمة المعلوماتية، البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير الحلول الرقمية.
- مديرية التجارية: تعنى بالتسويق، المبيعات، وتطوير المنتجات والخدمات البريدية والمالية الموجهة للعملاء.
- مديرية الموارد البشرية: تدير شؤون الموظفين من توظيف، تدريب، تطوير، وإدارة الأجور والمزايا.
- مديرية الوسائل العامة: تشرف على الجوانب اللوجستية، المشتريات، صيانة المباني والمعدات، والنقل.

مديريات المصالح التابعة (الفروع):

تتفرع من بعض المديريات المركزية إلى:

- مديرية المصالح البريدية: تشرف على جميع الخدمات البريدية المباشرة.
- مديرية المصالح المالية: تعنى بالخدمات المالية المتعلقة بالبريد.
- مديرية المالية والمحاسبة: تشرف على الجوانب المالية والمحاسبية للمؤسسة ككل.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا المبحث توضيح المنهج الدراسة الميدانية ومصادر جمع البيانات، كذلك يعرض مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى ذلك يتضمن نموذج الدراسة الميدانية ووصف أدواته.

### المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

بغية الوصول للنتائج التي تمت من أجلها الدراسة لا بد من إتباع منهج محدد يمثل الطريقة التي يتم إتباعها بغية الوصول لأهداف الدراسة، كم تم استخدام العديد من الأدوات المصادر لإثراء الدراسة.

#### أولاً: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في التعرف على مدى مساهمة المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات، تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم إتباع المنهج الوصفي من أجل وصف واقع ممارسات التكنولوجيا الرقمية وكذلك واقع جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة.

#### ثانياً: مصادر جمع البيانات

تطلبت عملية إنجاز الدراسة الميدانية توفر مجموعة من الأدوات البحثية لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

#### - المصادر الثانوية:

والتي تشمل مختلف المراجع والأدبيات والدراسات السابقة من كتب، أبحاث، موسوعات، مقالات، أطروحات مذكرات، ملتقيات، مؤتمرات، تقارير... وغيرها، ذات العلاقة بموضوعي التكنولوجيا الرقمية وجودة الخدمات بهدف تكوين صورة واضحة عن متغيرات الدراسة، حتى يتم التمكن من صياغة أداة الاستبيان بشكل صحيح وشامل لمختلف أبعاد مشكلة الدراسة.

#### - المصادر الأولية:

تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات في جمع المعلومات الضرورية من الميدان محل الدراسة وذلك عن طريق استخدام:

- الاستبيان: تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الاستبيان باعتباره من أهم أدوات الدراسة التي تمكن من الحصول على المعلومات، وهو عبارة عن استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات الإجابات المحددة، سلمت للمبحوثين للإجابة عنها وإرجاعها. وقد تم إعداد الاستبيان بناءً على موضوع الدراسة ومتغيراته، بحيث تضمن مجموعة من الفقرات موزعة على مجموعة من المحاور لكل متغير من متغيرات الدراسة، وذلك بداية من

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

إعداد استبيان أولي، ثم عرضه على المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين للتحقق من مدى ملاءمته لمتطلبات الدراسة وتعديله بعد ذلك وتوزيعه على عينة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة.

- **المقابلة:** تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات الاستبيان لضمان الإجابة الدقيقة عن الأسئلة الواردة فيه.

- **الوثائق والسجلات:** تعتبر الوثائق والسجلات في هذه الدراسة أداة مكملة للأدوات السالفة الذكر، حيث تم الاطلاع عليها واستخدام ما توفر من وثائق، سجلات، تقارير، نشرات داخلية... وغيرها، الخاصة بعينة المؤسسة محل الدراسة وتوظيفها في عملية التحليل.

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

### المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار مجتمع الدراسة بناء على ما تقتضيه الدراسة ومتطلباتها، وانطلاقا من المجتمع تم تحديد عينة الدراسة التي شملها الاستبيان.

#### أولا: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو جميع العناصر ومفردات الدراسة، ومجتمع هذه الدراسة يتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف.

#### ثانيا: عينة الدراسة

تم الاعتماد على أسلوب العينة بدلا عن أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبيان على مجموعة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف، حيث تم توزيع 36 استبيانا وتم استرجاع 31 منهم، وفقا للجدول التالي:

#### الجدول رقم (3-1): توزيع الاستبيانات

عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات التالفة	عدد الاستمارات الإجمالي
31	05	36

المصدر: من إعداد الطالبتين.

### المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية للدراسة

تتمثل المعالجة الإحصائية للدراسة في التطرق لنموذج الدراسة الذي يتمثل في المتغيرين المستقل والتابع، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها، إضافة إلى وصف أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان بمختلف محاوره.

#### أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل المعالجة الإحصائية لنتائج الاستبيان تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة 27، وذلك بعد أن تمت عملية جمع البيانات، ومن ثم فرزها وترميزها، ثم معالجتها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية وهي:

- الجداول والتكرارات والنسب المئوية والأشكال البيانية: تم استخدامها من أجل تمثيل الخصائص الديمغرافية والشخصية لأفراد عينة الدراسة؛
  - معامل ألفا كرونباخ (Alpha de cronbach): من أجل قياس مدى ثبات الدراسة عبر قياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان ومتغيرات الدراسة ككل؛
  - الوسط الحسابي: لتحديد مستوى تطبيق العبارات الواردة في الاستبيان ومؤشر لترتيب الأبعاد حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
  - الانحراف المعياري: تم استخدامه لبيان درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي؛
  - معامل الارتباط بيرسون: من أجل قياس الارتباط بين عبارات كل محور مع محورها، والارتباط بين متغيرات الدراسة
  - الانحدار الخطي البسيط: من أجل قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- بالإضافة إلى اعتماد الطالبين على برنامج الجداول الالكترونية (Excel): لعرض وتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان.

#### ثانياً: وصف أداة الدراسة

##### - وصف الاستبيان

بعد الاطلاع على أدبيات البحث والدراسات السابقة تم تصميم الاستبيان بما يتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، وذلك لجمع البيانات من أفراد العينة المكونة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف. وقد احتوى الاستبيان على مايلي:

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

- المحور الأول: شمل البيانات الديمغرافية الشخصية الخاصة بالأفراد المبحوثين (الموظفين) وقد تضمن هذا الجزء خمسة أسئلة تتعلق بالجنس، السن، والمستوى التعليمي، الأقدمية، المستوى الوظيفي.

- المحور الثاني: شمل الفقرات الخاصة بقياس أبعاد التكنولوجيا الرقمية المطبقة بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف وهي في 12 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كما يلي:

- المورد البشري: ويتضمن 4 فقرات.

- المورد المادي: ويتضمن 4 فقرات.

- شبكات التواصل: ويتضمن 4 فقرات.

- المحور الثالث: شمل مختلف فقرات متغير جودة الخدمات، والمقدرة ب 06 فقرات.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي "likertscale" لقياس استجابة المبحوثين لفقرات الاستبيان، إذ يعتبر هذا المقياس الأكثر شيوعا في الدراسات الإنسانية والاجتماعية، حيث يطلب من المبحوث أن يحدد درجة موافقته من عدمها على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون من خمسة خيارات متدرجة، حيث يختار المبحوث واحدا منها على النحو الموضح في الجدول أدناه:

### الجدول رقم (3-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين.

فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على الوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد ثلاث مستويات هي: المنخفض، المتوسط، والمرتفع.

حيث طول الفئة = الحد الأعلى - الحد الأدنى / عدد المستويات =  $3/1-5 = 1.33$ .

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- المجال: [1-2.33]: منخفض.

- المجال: [2.34-3.66]: متوسط.

- المجال [3.67-5]: مرتفع.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-3): درجة أهمية المقياس

مرتفعة	متوسطة	منخفضة	درجة الموافقة
5-3.67	3.66-2.34	2.33-1	قيمة الوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين.

- قياس ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتائج في حالة تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وهذا ما يعني أن تكون النتائج التي يعطيها الاستبيان متقاربة إذا تم تكراره على عينة الدراسة. ولغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) لمعرفة مدى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات النموذج، وقد كانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-4): اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
التكنولوجيا الرقمية	12	0.813
جودة الخدمات	06	0.968
معامل ألفا كرونباخ الكلي	18	0.973

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

يوضح الجدول أعلاه معاملات الثبات (Alpha Cronbach) لمحاو الاستبيان، حيث بلغت 0.973 بالنسبة للمتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية)، بينما بلغت قيمته 0.968 للمتغير التابع (جودة الخدمات)، وهي معاملات مقبولة وتدل على وجود درجة مقبولة من الثبات لجميع متغيرات الدراسة، في حين بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للاستبيان 0.903 وهي قيمة كبيرة وأعلى من معامل القبول 0.60، وهذا ما يدل على صلاحية أداة الدراسة وثبات محاورها وقوة تماسكها الداخلي.

- اختبار التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار كوملغروف-سميرنوف-SmirnovOne-Sample Kolmogorov لإثبات أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وتفرض قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة Sig أكبر من 5%.

جدول رقم (3-5): اختبار التوزيع الطبيعي (K-S)

الأبعاد	Statistiques	مستوى المعنوية
التكنولوجيا الرقمية	0.111	0.200
جودة الخدمة	0.126	0.185

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss-27.

من خلال الجدول السابق تشير النتائج إلى أن مستوى المعنوية Sig لكل من المتغيرين المستقل والتابع أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فإن بيانات المتغيرين تتبع التوزيع الطبيعي، مما يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية التي تعتمد على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

بعد جمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة، يتناول هذا المبحث وصف وتحليل متغيري الدراسة الميدانية المتمثلين في التكنولوجيا الرقمية كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع، وقبل ذلك سيتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

### المطلب الأول: وصف وتحليل البيانات الشخصية لعينة المؤسسة محل الدراسة

سيتم في هذا المطلب تناول المعلومات الشخصية المتعلقة بأفراد الدراسة والتي تتمثل في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، المستوى الوظيفي  
أولاً: الجنس

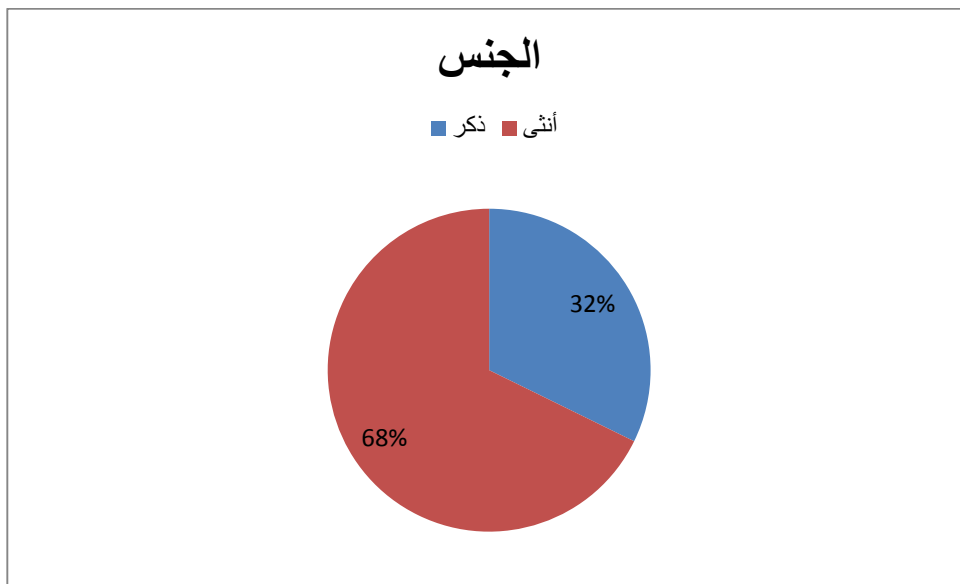
الجدول رقم (3-6): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	10	32.3%
أنثى	21	67.7%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:

الشكل (3-3): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

يوضح الجدول والشكل السابقين عدد المستجوبين حسب الجنس، حيث كانت فئة الإناث هي الأكبر بنسبة 67.7% تمثل 21 موظفة من موظفي المؤسسة، بينما بلغت نسبة الذكور 32.3%، أي 10 موظفين من اتصالات الجزائر.

تعكس هذه البيانات أن النساء يشكلن النسبة الأكبر من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف، ويمكن أن يكون هذا ناتجاً عن توجهات إدارية، اجتماعية، أو هيكلية داخل المؤسسة.

ثانياً: العمر

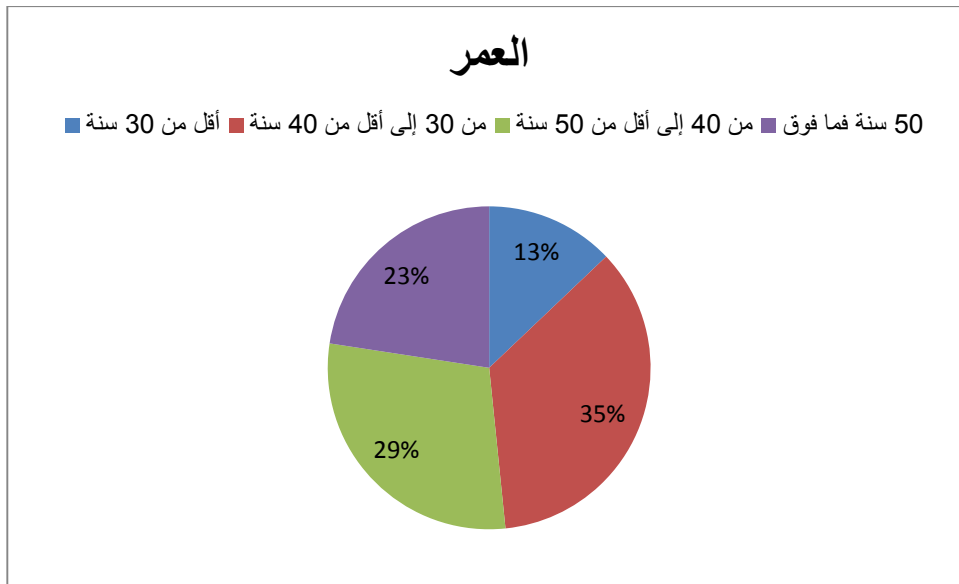
الجدول رقم (3-7): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	04	12.90%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	11	35.5%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	09	29%
50 سنة فما فوق	07	22.6%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل الموالي:

الشكل (3-4): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

يوضح الجدول والشكل السابقين عدد أفراد الفئة المدروسة حسب العمر، حيث احتلت فئة من 30 إلى أقل من 40 سنة المرتبة الأولى ب 11 فرد من موظفي المؤسسة تمثل نسبة 35.5%، تليها في المرتبة الثانية فئة من 40 إلى أقل من 50 سنة ب 9 أفراد تمثل نسبة 29%، ثم فئة من 50 سنة فما فوق ب 7 أفراد تمثل نسبة 22.6%، وأخيراً فئة أقل من 30 سنة ب 4 أفراد تمثل نسبة 12.90%.

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

من 50 سنة بنسبة 29%، أي 26 فرد لكل فئة منهم، ثم بعد ذلك فئة 50 سنة فما فوق بنسبة 22.6%، في حين جاءت فئة أقل من 30 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة 12.9% ب 4 أفراد.

### ثالثا: المستوى التعليمي

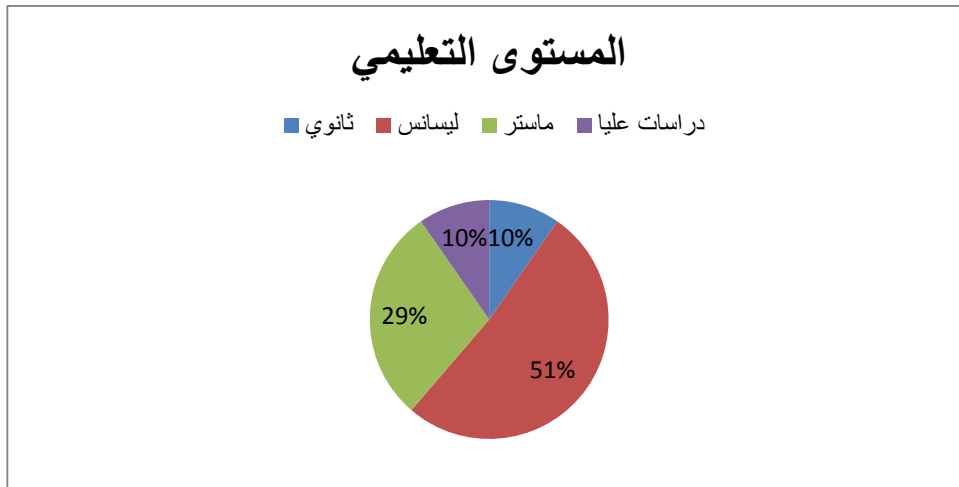
#### الجدول رقم (3-8): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
9.7%	03	ثانوي
51.6%	16	ليسانس
29%	09	ماستر
9.7%	03	دراسات عليا
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل الموالي:

#### الشكل (3-5): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

يشير الجدول والشكل السابقين أن أغلب الموظفين يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي، حيث يُشكّل حملة شهادة الليسانس النسبة الأكبر ب 51.6%، ما يعكس اعتماد المؤسسة بشكل كبير على الكفاءات الحاصلة على تكوين جامعي أساسي. يليهم حملة شهادة الماستر بنسبة 29%، مما يشير إلى وجود عدد معتبر من الكفاءات ذات التكوين العالي والمتخصص، وهو ما قد يُعزز من قدرات المؤسسة في مجالات أكثر تخصصًا أو تقنية. في المقابل، تسجل الفئتان الحاصلتان على التعليم الثانوي والدراسات العليا نفس النسبة ب 9.7% لكل منهما، ما يُظهر تمثيلًا محدودًا لهاتين

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

الفئتين. يمكن تفسير ذلك بكون المناصب التي تتطلب دراسات عليا محدودة أو أن الترقى الوظيفي نحوها ليس شائعاً، في حين أن أصحاب المستوى الثانوي قد يقتصر وجودهم على مهام إدارية أو تنفيذية بسيطة. تعكس هذه المعطيات توجه المؤسسة نحو توظيف كفاءات جامعية، بما يتماشى مع طبيعة قطاع الاتصالات الذي يشهد تطوراً تقنياً متسارعاً يتطلب مهارات علمية وتقنية متقدمة.

### رابعاً: المنصب الوظيفي

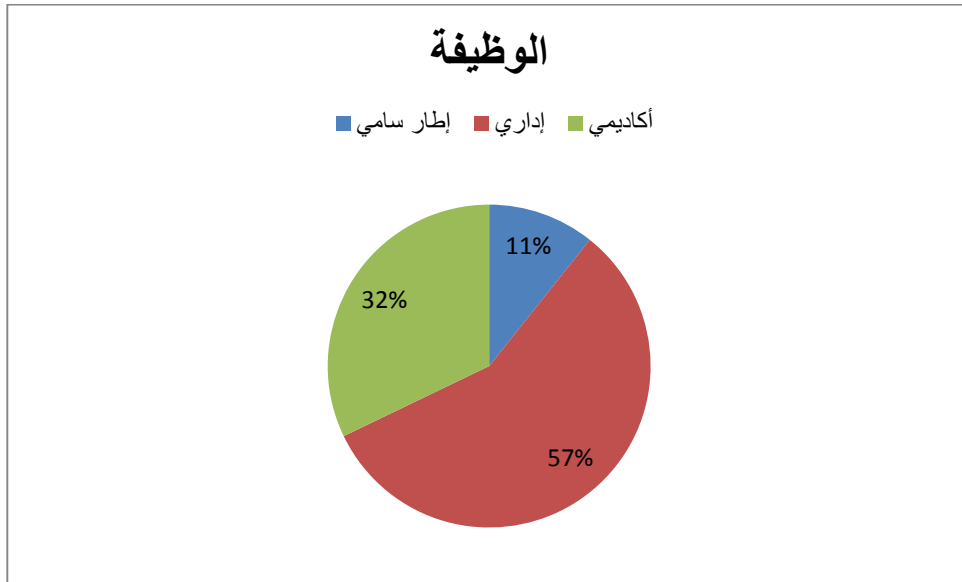
#### الجدول رقم (3-9): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المنصب الوظيفي
9.7%	03	إطار سامي
51.6%	16	إداري
29%	09	أكاديمي
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل الموالي:

#### الشكل (3-6): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

يشير الجدول والشكل السابقين أن أغلب الموظفين الوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف إلى أن غالبية الموظفين يشغلون مناصب إدارية، بنسبة 51.6%، وهو ما يعكس الطابع التنظيمي والتسييري البارز داخل المؤسسة، ويؤكد أهمية الدور الإداري في تسيير العمليات اليومية وضمان سير العمل بانتظام. تلي هذه الفئة فئة

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

الأكاديميين بنسبة 29%، مما يدل على وجود اهتمام نسبي بالكفاءات العلمية والتكوينية، خصوصًا في الجوانب التقنية أو التكوينية، وهو أمر ضروري في قطاع يتميز بالتطور المستمر كقطاع الاتصالات.

أما فئة الإطارات السامية فلا تمثل سوى 9.7%، وهي نسبة منطقية نظرًا لطبيعة هذه المناصب التي عادة ما تكون محدودة العدد وتُسند إلى أشخاص ذوي خبرة عالية ومسؤوليات قيادية.

### خامسًا: الأقدمية المهنية

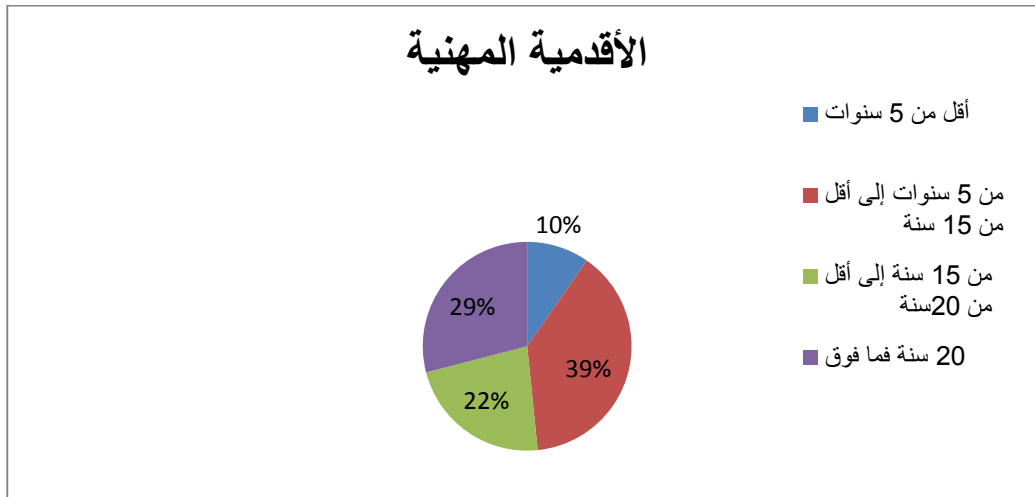
#### الجدول رقم (3-10): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية

الأقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	03	9.7%
من 5 سنوات إلى أقل من 15 سنة	12	38.7%
من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	07	22.6%
20 سنة فما فوق	09	29%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل الموالي:

#### الشكل رقم (3-7): توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

تعكس بيانات الجدول والشكل السابقين الأقدمية المهنية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف، حيث

تبين تنوعًا واضحًا في الخبرات، مما يدل على توازن في تركيبة الموارد البشرية بين الكفاءات الشابة وذوي الخبرة.

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

تمثل الفئة التي تتراوح أقدميتها بين 5 سنوات وأقل من 15 سنة النسبة الأكبر بـ 38.7%، وهو ما يشير إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل ملحوظ على موظفين يمتلكون خبرة متوسطة تمكنهم من فهم ديناميكية العمل وتطبيق المهارات المكتسبة. وتأتي في المرتبة الثانية فئة الموظفين الذين تتجاوز أقدميتهم 20 سنة بنسبة 29%، ما يعكس وجود نواة صلبة من أصحاب الخبرة الطويلة الذين يشكلون العمود الفقري للمؤسسة، خاصة فيما يتعلق بنقل المعارف وتوجيه الكوادر الأصغر سناً. أما الفئة التي تمتلك خبرة بين 15 و 20 سنة فتمثل 22.6%، مما يعزز من حضور الفئة المتوسطة الخبرة داخل المؤسسة. في المقابل، نجد أن الموظفين الجدد (أقل من 5 سنوات) لا يمثلون سوى 9.7%، ما قد يشير إلى محدودية التوظيف الحديث أو إلى استقرار وظيفي مرتفع داخل المؤسسة.

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

### المطلب الثاني: تحليل مستوى تطبيق محاور الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف

بغية التحقق من تطبيق محاور الاستبيان بالمؤسسة محل الدراسة، تم تحليل مستوى اهتمام عينة الدراسة بهذه المحاور، وذلك عن طريق قياس درجة موافقتهم على كل فقرة من فقرات الاستبيان بمختلف محاوره وأبعاده، بالإضافة إلى دراسة الوسط الحسابي لكل فقرة بغية ترتيب الفقرات حسب الأهمية وقيمة الانحراف المعياري لمعرفة درجة التششت لكل فقرة.

أولاً: تحليل مستوى اهتمام عينة المؤسسة بالتكنولوجيا الرقمية

- بعد المورد البشري

الجدول رقم (3-11): وصف وتشخيص فقرات بعد المورد البشري

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر على القيام ببرامج تدريب للموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية	4.09	0.83	01	موافق بشدة
تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير بيئة عمل مناسبة تساعد الموظفين في عملهم	3.87	0.71	02	موافق
يساهم توفر وسائل التكنولوجيا الرقمية في إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة كفاءة الموظف	3.67	0.94	03	موافق
تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغييرات بارزة في المسارات الوظيفية للموظفين	3.61	0.98	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

بناء على نتائج الجدول يتضح ما يلي:

تؤكد إجابات أفراد العينة المتعلقة ببعد استخدام المورد البشري على وجود اهتمام من مؤسسة اتصالات الجزائر بفقرات هذا البعد، حيث جاءت جميع قيم الأوساط الحسابية ضمن المجال المرتفع بين الموافقة والموافقة بشدة، ما يعكس رضا عام حول هذا الجانب من أبعاد التكنولوجيا الرقمية.

- جاءت الفقرة الأولى التي تقول "تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر على القيام ببرامج تدريب للموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية"، في المرتبة الأولى من حيث الترتيب، بأعلى قيمة للوسط الحسابي بلغت 4.09، مع انحراف معياري يقدر بـ 0.83، وهو ما يدل على تركيز نسبي في إجابات المبحوثين، وإن كان بدرجة تششت أعلى مقارنة ببعض الفقرات الأخرى.

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

- جاءت الفقرة الثانية المتعلقة بـ "توفير بيئة عمل مناسبة تساعد الموظفين في عملهم"، المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره 3.87، وانحراف معياري 0.71، وهو أقل انحراف لهذا البعد، ما يشير إلى أن إجابات العينة حول هذه الفقرة كانت أكثر تماسكًا وتقاريرًا من حيث الآراء.
- أما الفقرة الثالثة التي تناولت "مساهمة وسائل التكنولوجيا الرقمية في زيادة كفاءة الموظف"، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بوسط حسابي 3.67 وانحراف معياري 0.94.
- الفقرة الرابعة والأخيرة، التي تنص على "اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغييرات بارزة في المسارات الوظيفية للموظفين" جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بوسط حسابي 3.61، وانحراف معياري 0.98، وهي الأعلى من حيث التشتت، مما يعكس تباينًا واضحًا في آراء العينة بشأن هذا التوجه، كما يشير إلى أن هذا الجانب قد لا يحظى بالاهتمام الكافي أو لا يُلاحظ بوضوح من طرف الموظفين.
- رغم تباين ترتيب الفقرات، فإن جميعها تقع ضمن المجال المرتفع من حيث الوسط الحسابي أي درجة موافقة عالية من طرف عينة الدراسة لمؤسسة اتصالات الجزائر حولها، مما يعكس اهتمامًا عامًا من مؤسسة اتصالات الجزائر بتوظيف التكنولوجيا الرقمية في بيئة العمل. غير أن درجات التشتت المختلفة توضح تباينًا في مدى وضوح أو فاعلية هذه الجهود لدى الموظفين، مما يستدعي مزيدًا من التوضيح أو التنفيع في بعض الجوانب، خصوصًا المتعلقة بتأثير التكنولوجيا على المسارات الوظيفية.

### - بعد المورد المادي

الجدول رقم (3-12): وصف وتشخيص فقرات بعد المورد المادي

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف أجهزتها	4.00	0.85	02	موافق
تملك مؤسسة اتصالات الجزائر أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة	3.83	0.98	04	موافق
تساعد الأجهزة المتوفرة على الوقت اللازم لإنجاز المهام الموكلة للموظفين	3.87	0.95	03	موافق
تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاته	4.12	0.76	01	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

بناء على نتائج الجدول يتضح ما يلي:

تظهر إجابات أفراد العينة المتعلقة ببعده المورد المادي وجود اهتمام ملحوظ من مؤسسة اتصالات الجزائر بهذا الجانب، حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.83 و4.12، وجميعها تقع ضمن المجال المرتفع بين الموافقة والموافقة الشديدة، ما يعكس رضا عام حول توفر وتوظيف الموارد المادية، خاصة فيما يتعلق بالأجهزة والتجهيزات الرقمية.

- جاءت الفقرة الرابعة التي تنص على "تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاته" في المرتبة الأولى من حيث الترتيب، وحقت أعلى وسط حسابي بلغ 4.12، مع انحراف معياري 0.76، مما يعكس اهتمامًا واضحًا من المؤسسة بهذا الجانب، بالإضافة إلى تماسك نسبي في آراء أفراد العينة حولها، بسبب انخفاض قيمة التشتت.

- احتلت الفقرة الأولى التي تقول "تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف أجهزتها" المرتبة الثانية، بوسط حسابي بلغ 4.00 وانحراف معياري 0.85، مما يدل على تقييم إيجابي لهذا الجانب، مع درجة مقبولة من تباين الآراء بين المبحوثين.

- جاءت الفقرة الثالثة "تساعد الأجهزة المتوفرة على الوقت اللازم لإنجاز المهام الموكلة للموظفين" في المرتبة الثالثة، بوسط حسابي 3.87 وانحراف معياري 0.95، ما يدل على وجود تفاوت نسبي في تقييم هذا الجانب، مع بقاءه ضمن المجال المرتفع.

- أما الفقرة الثانية "تملك مؤسسة اتصالات الجزائر أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد، بوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.98، وهي الأعلى من حيث التشتت، مما يدل على تباين ملحوظ في آراء أفراد العينة، وقد يشير إلى تفاوت في ملاحظتهم لمدى حداثة الأجهزة أو تفاوت التوزيع الجغرافي للأجهزة الحديثة عبر مختلف فروع المؤسسة.

تعكس نتائج هذا البعد إدراكًا إيجابيًا نسبيًا من طرف أفراد العينة نحو جهود مؤسسة اتصالات الجزائر في توفير الموارد المادية، خاصة فيما يخص عدد الأجهزة الرقمية. ومع ذلك، تُظهر القيم المرتفعة للانحراف المعياري في بعض الفقرات تباينًا في الآراء، ما قد يستدعي من المؤسسة التركيز أكثر على تحديث المعدات بانتظام وضمان توزيعها العادل، إضافة إلى تحسين وضوح جهودها في هذا المجال لدى الموظفين.

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

### - بعد شبكات التواصل

الجدول رقم (3-13): وصف وتشخيص فقرات بعد شبكات التواصل

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر	4.03	0.94	02	موافق
تعمل اتصالات الجزائر بشبكات اتصال مختلف تمكنها من تبادل المعلومات بين مختلف الوحدات والإدارات الأخرى	4.06	0.85	01	موافق
عمل مؤسسة اتصالات الج وضع موقع الكتروني لتسهيل الزبائن من الحصول على خدماتهم زائر على	4.00	0.89	03	موافق
تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على شبكات اتصال تسمح لها بالتواصل بشكل فعال مع مختلف الأطراف التي تتعامل معها	3.96	0.87	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

بناء على نتائج الجدول يتضح ما يلي:

تبين إجابات أفراد العينة حول بعد شبكات التواصل وجود اهتمام ملحوظ من مؤسسة اتصالات الجزائر بهذا الجانب، حيث جاءت جميع قيم الأوساط الحسابية ضمن المجال المرتفع، أي في مستوى "موافق"، ما يعكس إدراكًا إيجابيًا نسبيًا من طرف الموظفين لدور الشبكات الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة.

- جاءت الفقرة الثانية التي تنص على: "تعمل اتصالات الجزائر بشبكات اتصال مختلفة تمكنها من تبادل المعلومات بين مختلف الوحدات والإدارات الأخرى" في المرتبة الأولى، بأعلى وسط حسابي بلغ 4.06، مع انحراف معياري 0.85، مما يدل على تقييم مرتفع لهذا الجانب، مع تشتت متوسط في الآراء، يعكس تماسكًا مقبولًا في إجابات العينة.

- تلتها في المرتبة الثانية الفقرة الأولى التي تقول: "تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر" بوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.94، وهو الأعلى في هذا البعد، ما يدل على تباين نسبي في آراء الأفراد، رغم الإجماع على أهميته.

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

- أما الفقرة الثالثة التي تشير إلى: "عمل مؤسسة اتصالات الجزائر على وضع موقع إلكتروني لتسهيل الزبائن من الحصول على خدماتهم" فقد احتلت المرتبة الثالثة بوسط حسابي 4.00، وانحراف معياري 0.89، مما يدل على رضا عام حول هذا التوجه، مع وجود تباين متوسط في وجهات النظر.
- وجاءت الفقرة الرابعة في المرتبة الأخيرة، والتي تنص على: "تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على شبكات اتصال تسمح لها بالتواصل بشكل فعال مع مختلف الأطراف التي تتعامل معها"، بوسط حسابي بلغ 3.96 وانحراف معياري 0.87، وهو ما يعكس مستوى موافقة جيد، وإن كان الأدنى ضمن هذا البعد، مع تشتت معتدل في الإجابات.

تشير نتائج هذا البعد إلى إدراك إيجابي عام لدى أفراد العينة لدور شبكات التواصل والتكنولوجيا الرقمية في دعم الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر. ويلاحظ أن كل الفقرات تقع في نفس المستوى تقريباً من حيث الوسط الحسابي، ما يدل على تقارب في تقييم الجوانب المختلفة لهذه الشبكات. ومع ذلك، فإن تفاوت قيم الانحراف المعياري يشير إلى وجود تباين نسبي في التجارب أو الملاحظات الشخصية للموظفين، وهو ما قد يستدعي من المؤسسة تعزيز وضوح البنية التحتية الرقمية، وتوسيع استخدامها لتشمل جميع الأطراف بشكل متكافئ.

### ثانياً: تحليل مستوى اهتمام عينة مؤسسة اتصالات الجزائر بجودة الخدمات

الجدول رقم (3-14): وصف وتشخيص فقرات جودة الخدمات لعينة مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
يتميز الموظفون بحسن الاصغاء للعملاء	4.32	0.79	01	موافق بشدة
يلعب التواصل بين الموظفين دوراً هاماً في تقديم خدمات ذات جودة عالية	3.93	0.85	02	موافق
إن تدريب الموظفين في مجال التكنولوجيا الرقمي يعمل على تحسين الخدمات	3.83	0.96	04	موافق
تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة	3.83	0.96	04	موافق
إن استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة يؤدي إلى زيادة انتاجية الخدمات	3.83	0.86	03	موافق
أدت التكنولوجيا الرقمية دورها بفعالية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر	3.48	1.15	06	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

تعكس إجابات أفراد العينة درجة اهتمام معتبرة بجودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث تقع معظم الأوساط الحسائية ضمن المجال المرتفع بين "موافق" و"موافق بشدة"، مما يشير إلى رضا نسبي عن الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمة إلا أن تباين الانحرافات المعيارية يكشف عن تفاوت ملحوظ في وجهات نظر المبحوثين حول بعض الجوانب.

- جاءت الفقرة الأولى التي تنص على: "يتميز الموظفون بحسن الإصغاء للعملاء"، في المرتبة الأولى، بوسط حسابي 4.32، وهو الأعلى في هذا البعد، مع انحراف معياري 0.79، ما يعكس تقييماً إيجابياً جداً لهذا السلوك، إلى جانب تماسك نسبي في الآراء، ما يدل على وعي واضح بأهمية الإصغاء في تحسين تجربة العملاء.
  - تليها الفقرة الثانية: "يلعب التواصل بين الموظفين دوراً هاماً في تقديم خدمات ذات جودة عالية"، في المرتبة الثانية، بوسط حسابي 3.93 وانحراف معياري 0.85، ما يشير إلى وجود تقدير معتبر لدور التنسيق الداخلي في تحسين جودة الخدمات، مع تباين متوسط في الآراء.
  - احتلت الفقرة الخامسة، المتعلقة بـ "إن استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة يؤدي إلى زيادة إنتاجية الخدمات" المرتبة الثالثة، بوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.86، وهي نفس القيمة التي سجلتها الفقرتان الثالثة والرابعة (حول تدريب الموظفين وسرية المعلومات)، ما أدى إلى اشتراكها جميعاً في المرتبة الرابعة، مع تفاوت طفيف في التشتت بين الفقرات الشيء الذي رجح الفقرة الخامسة في الترتيب باعتبار لها انحراف معياري أقل، مما يعكس إدراكاً عاماً لأهمية هذه الجوانب، وإن كان بدرجة تقييم أقل من الفقرتين الأولى والثانية.
  - جاءت الفقرة السادسة، التي تنص على: "أدت التكنولوجيا الرقمية دورها بفعالية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر"، في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي 3.48، وهو أدنى متوسط ضمن هذا البعد، كما سُجل أعلى انحراف معياري 1.15، ما يدل على تباين كبير في آراء العينة بخصوص هذا الجانب، ويحتمل أن يرجع هذا التفاوت إلى اختلاف مستويات الفهم أو التجربة الشخصية مع التقنيات الرقمية داخل المؤسسة.
- تشير نتائج هذا المحور إلى وجود اهتمام معتبر بجودة الخدمات من طرف موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف، لا سيما فيما يتعلق بالسلوكيات الإنسانية كحسن الإصغاء والتواصل الداخلي، التي نالت التقييم الأعلى. في المقابل، فإن الجوانب التقنية المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية، رغم الاعتراف بأهميتها، إلا أنها سجلت قيماً أقل نسبياً ومتفاوتة في الرأي، ما يدل على ضرورة تحسين فعالية تطبيق التكنولوجيا، وتعزيز تدريب الموظفين واستثمار الموارد الرقمية بشكل أوسع، لضمان دعم شامل لجودة الخدمات.

المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، تم استعمال الانحدار الخطي البسيط، والذي يقيس دور ومساهمة التكنولوجيا الرقمية كمتغير مستقل (X) في تحسين جودة الخدمات كمتغير تابع (Y) بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف، قبل ذلك لا بد من دراسة علاقة الارتباط بين المتغيرات.

- الارتباط بين متغيرات الدراسة

من أجل دراسة وجود علاقة بين المتغيرات، يتم قياس معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل بأبعاده من جهة والمتغير التابع من جهة أخرى، حيث كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (3-15): معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

نوع العلاقة	المتغير التابع: جودة الخدمة	المتغير	
ارتباط قوي	0.860	الارتباط	المورد البشري
	0.001	المتغير	المعنوية
	31	العدد	
ارتباط قوي	0.881	الارتباط	المورد المادي
	0.001	المتغير	المعنوية
	31	العدد	
ارتباط قوي	0.876	الارتباط	شبكات التواصل
	0.001	المتغير	المعنوية
	31	العدد	
ارتباط قوي	0.908	الارتباط	التكنولوجيا الرقمية
	0.001	المتغير	المعنوية
	31	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

وقد جاءت نتائج الاختبار كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه ومقارنة بجدول معامل الارتباط بيرسون يلاحظ ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط بين المورد البشري وجودة الخدمة القيمة 0.860 وهي قيمة مرتفعة، تين الارتباط القوي بين المتغيرين، بينما بلغت قيمة المعنوية 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يعني أن هذه العلاقة دالة إحصائية، ومنه توجد علاقة ارتباط بين المورد البشري وجودة الخدمة

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

- بلغ معامل الارتباط بين المورد المادي وجودة الخدمة القيمة 0.881 وهي قيمة مرتفعة، تين الارتباط القوي بين المتغيرين، بينما بلغت قيمة المعنوية 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يعني أن هذه العلاقة دالة إحصائية، ومنه توجد علاقة ارتباط بين المورد المادي وجودة الخدمة
- بلغ معامل الارتباط بين شبكات التواصل وجودة الخدمة القيمة 0.876 وهي قيمة مرتفعة، تين الارتباط القوي بين المتغيرين، بينما بلغت قيمة المعنوية 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يعني أن هذه العلاقة دالة إحصائية، ومنه توجد علاقة ارتباط بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة
- بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا الرقمية وجودة الخدمة القيمة 0.908 وهي قيمة مرتفعة، تين الارتباط القوي بين المتغيرين، بينما بلغت قيمة المعنوية 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يعني أن هذه العلاقة دالة إحصائية، ومنه توجد علاقة ارتباط بين التكنولوجيا الرقمية وجودة الخدمة

ثانيا: دراسة الأثر واختبار الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى: تساهم الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

- الفرضية الصفرية (H0): لا تساهم الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

- الفرضية البديلة (H1): تساهم الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (3-16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمساهمة المورد البشري في جودة الخدمات

البيان	القيمة الثابتة		قيمة t		معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	المعنوية
	B	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة			
مساهمة المورد البشري في جودة الخدمات	9.853	9.068	1.68	9.068	0.739	0.860	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (9.068) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.001) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمات.

وقد بلغ معامل التحديد 0.739، أي أنه فسر ما نسبته 73.9% من النموذج في حين يؤول الباقي لعوامل أخرى.

أما معامل الانحدار فبلغ 0.860 أي أن الزيادة في فعالية المورد البشري بالمؤسسة بوحدة انحراف معياري واحدة سوف تؤدي إلى زيادة في تحقيق جودة الخدمات بنسبة 86%، وهي نسبة كبيرة ومعتبرة، ومنه:

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

- نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تؤكد عدم وجود أثر للمورد البشري على جودة الخدمات؛
- نقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تقر بوجود أثر للمورد البشري على جودة الخدمات.

الفرضية الفرعية الثانية: يساهم المورد المادي في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

- الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يساهم المورد المادي في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يساهم المورد المادي في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (3-17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمساهمة المورد المادي في جودة الخدمات

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	المعنوية
		المحسوبة	الجدولية			
مساهمة المورد المادي في جودة الخدمات	0.874	10.033	1.68	0.776	0.881	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (10.033) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.001) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمورد المادي على جودة الخدمات.

وقد بلغ معامل التحديد 0.776، أي أنه فسر ما نسبته 77.6% من النموذج في حين يؤول الباقي لعوامل أخرى.

أما معامل الانحدار فيبلغ 0.881 أي أن الزيادة في فعالية المورد المادي بالمؤسسة بوحدة انحراف معياري واحدة سوف تؤدي إلى زيادة في تحسين جودة الخدمات بنسبة 88.1%، وهي نسبة كبيرة ومعتبرة، ومنه:

- نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تؤكد عدم وجود مساهمة للمورد المادي على جودة الخدمات؛

- نقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تقر بوجود مساهمة للمورد المادي على جودة الخدمات.

الفرضية الفرعية الثالثة: تساهم شبكات التواصل في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

- الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا تساهم شبكات التواصل في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات

الجزائر

- الفرضية البديلة ( $H_1$ ): تساهم شبكات التواصل في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر

## الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

الجدول رقم (3-18): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمساهمة شبكات التواصل في جودة الخدمات

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	المنعوية
		المحسوبة	الجدولية			
مساهمة شبكات التواصل في جودة الخدمات	0.829	9.757	1.68	0.767	0.876	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (9.757) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.001) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكات التواصل على جودة الخدمات.

وقد بلغ معامل التحديد 0.767، أي أنه فسر ما نسبته 76.7% من النموذج في حين يؤول الباقي لعوامل أخرى. أما معامل الانحدار فبلغ 0.876 أي أن الزيادة في شبكات التواصل بالمؤسسة بوحدة انحراف معياري واحدة سوف تؤدي إلى زيادة في تحسين جودة الخدمات بنسبة 87.6%، وهي نسبة كبيرة ومعتبرة، ومنه:

- نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) التي تؤكد عدم وجود مساهمة لشبكات التواصل على جودة الخدمات؛
- نقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) التي تقر بوجود مساهمة لشبكات التواصل على جودة الخدمات.

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف.

- الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>): لا يوجد أثر للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف.

- الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>): يوجد أثر للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف.

الجدول رقم (3-19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار	المنعوية
		المحسوبة	الجدولية			
أثر التكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات	0.922	11.649	1.68	0.824	0.908	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27

## الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة  $t$  المحسوبة مقدرة ب (11.649) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68)، كما أن مستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.00) أقل من (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات لمؤسسة اتصالات الجزائر وقد بلغ معامل التحديد 0.824، أي أنه تم تفسير ما نسبته 82.4% من النموذج في حين يؤول الباقي لعوامل أخرى. أما معامل الانحدار فبلغ 0.908 أي أن الزيادة في تطبيق التكنولوجيا الرقمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالطارف بوحدة انحراف معياري واحدة سوف تؤدي إلى زيادة في تحسين جودة الخدمات بنسبة 90.8%، وهي نسبة معتبرة، ومنه:

- نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تقر بعدم وجود أثر للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات؛

- نقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تؤكد وجود أثر للتكنولوجيا الرقمية على جودة الخدمات.

وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{جودة الخدمات} = 0.908 \text{ التكنولوجيا الرقمية} + 0.922$$

### خلاصة:

في هذه الدراسة التطبيقية التي تم إجرائها على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، تم إعطاء صورة واقعية عن واقع استخدام التكنولوجيا الرقمية من وجهة نظر الموظفين، وأخذ فكرة عن مدى مساهمة استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة المقدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، حيث تم توزيع استبيان على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.

وبالاعتماد على مجموعة من الاستبيان، تم عرض وتحليل إجابات أفراد العينة، وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى أنه يوجد توجه لمؤسسة اتصالات الجزائر نحو التكنولوجيا الرقمية، فمن خلال تبني الحلول الرقمية، أصبحت المؤسسة قادرة على توفير خدمات أسرع وأكثر مرونة، مثل تفعيل الاشتراكات عبر الإنترنت، تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني، وتوفير الدعم الفني عن بعد عبر المنصات الرقمية.

الخاتمة

خاتمة:

تعد التكنولوجيا الرقمية عنصرا حاسما في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات مثل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف، وقد أثبتت الدراسات أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة في هذا القطاع يمكن أن يحقق فوائد كبيرة وتحسينا ملحوظا في جودة الخدمة التي يتم تقديمها للعملاء.

من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية يتم تعزيز كفاءة وفعالية عمليات المؤسسة، حيث يتم تحسين سرعة الاتصال وجودته، ويتم تحسين تنظيم العمل وتنسيقه بين الموظفين والإدارة، يسهم استخدام الأنظمة والبرامج المحدثة في تبسيط وتسريع العمليات المتقدمة الداخلية وتحسين استجابة المؤسسة لاحتياجات العملاء وتحقيق رضاهم.

باختصار إن تبني التكنولوجيا الرقمية يساعد المؤسسات بشكل كبير على تحقيق التميز التنافسي وتحقيق النجاح في سوق الاتصالات والخدمات الأخرى.

نتائج الدراسة:

- أصبحت التكنولوجيا الرقمية كتقنية حديثة، ضرورة ملحة يركز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسين الخدمات، بالنظر إلى البيئة المحيطة وثقافة المجتمع والإمكانيات المادية والبشرية؛
- أصبحت التكنولوجيا الرقمية ضرورة إلزامية على المؤسسات من أجل مواكبة التقدم العلمي؛
- تعتبر الرقمنة الإستراتيجية التي تساهم في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية؛
- تعتبر الخدمات الإلكترونية كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت؛
- تساهم الخدمات في استغناء المؤسسات عن الواجهة المادية الأمامية للمؤسسة واستبدالها بشكل من أشكال الأجهزة الإلكترونية (المدخلات -المخرجات) وتوفير الربط الإلكتروني بواجهة خلفية في أي مكان في هذا العالم الواسع؛
- على المؤسسات أن تسعى جاهدة نحو تحسين جودة خدماتها حتى تستطيع تجاوز التحديات التي تواجه قطاع الخدمات من خلال امتلاك مزايا تنافسية لضمان البقاء والنمو والاستمرار في السوق؛
- زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا الرقمية كأداة لتحقيق الجودة؛
- ضرورة تكييف المؤسسات أعمالها مع متطلبات الزبائن وتحسين الخدمة المقدمة من خلال تفاعلي ضياع الوقت عند إنجاز المعاملات؛

- تحقيق جودة الخدمة عن طريق تطبيقات التكنولوجيا الرقمية، لا بد أن يمر عبر اكتساب هذه التطبيقات وإدماج الأفراد وتدريبهم وتكوينهم جميعا.

### الاقتراحات:

- ضرورة الاهتمام بموضوع الرقمنة والتوسع في الدراسات والبحوث المتعلقة بها بالشكل الذي يمكن من استثمار فيها؛
- تشجيع استعمال الرقمنة في كل مجالات الحياة؛
- وضع تشريعات ونصوص قانونية توضح كيفية تعميم الرقمنة على المؤسسات العامة والخاصة؛
- تكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل مواكبة التحول الرقمي؛
- إلزامية المواطنين على استعمال الرقمنة من خلال اقتناء بعض الخدمات؛
- الاهتمام بالبحوث والدراسات المتعلقة بالرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات؛
- على المؤسسات الاهتمام برقمنة الخدمات لما لها من أهمية بالغة في تحقيق ميزة تنافسية لها؛
- على المؤسسات تحديد أهدافها بدقة وليكن أولها رضا الزبون؛
- التحلي باللباقة في التعامل مع الزبائن في مختلف الوضعيات؛
- عدم التردد في تلبية طلب الزبون وتفادي التهرب من المسؤولية؛
- اعتماد الموضوعية في تقديم الخدمة وضرورة تطبيق القوانين عمليا؛
- توفير مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسات.

### أفاق الدراسة:

- إدراج آليات العمل بالرقمنة كعنصر أساسي في المؤسسات الجزائرية (العمومية والخاصة)؛
- دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمة باستخدام الذكاء الاصطناعي؛
- تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في الخدمات الرقمية؛
- دور التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الخدمات اللوجستية.

# قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

### 1- الكتب

- حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مديرية النشر لجامعة قلمة، ط1، قلمة، 2009.
- غواري مليكة، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2016.
- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009.
- بوحرود فتيحة، إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2015.
- علي فلاح الزعبي، إدارة التوزيع، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2 عمان، الأردن، 2009.
- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دروب ثقافية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.
- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن-أساليب حديثة في المعايير والقياس-دار النهضة العربية، دمشق، سوريا، 2014.

### 2- المجالات

- عبد الرحمان سواملية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفى، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد21، جامعة باتنة، باتنة، الجزائر، 2015.
- مصطفى محمد سيد عباس المهري، التكنولوجيا والتصميم الداخلي الذكي، المجلة العلمية بحوث في العلوم والفنون النوعية، المجلد1، العدد12، دولة الكويت، 2019.
- أية شعبان محسن وآخرون، التكنولوجيا الحديثة وآثرها في تحديث المجتمعات البدوية، مجلة العلوم البيئية، المجلد48، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، 2019.
- زينب فرح الله، بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد6، العدد2، مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الاعلام والاتصال، جامعة 8ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2021.

- جلاب مصباح، دبدوش الهاشمي، مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مجلة جودة الخدمة العمومية، المجلد2، العدد2، جامعة المسيلة، المسيلة، الجزائر، 2019.
- سناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد15، العدد14، المعهد العالي للدراسات المتطورة، مصر، 2022.
- سمير صالح، عبيدة صبطي، التكنولوجيا الرقمية كمدخل استراتيجي لتطوير الجامعة الجزائرية، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، المجلد4، العدد3، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2022.
- مفرج تراحيب خالد عيد المطيري، دور إدارة الموارد البشرية الالكترونية في دعم الرقمنة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد13، العدد3، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، 2022.
- ساردو زين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد8، العدد2، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2024.
- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد3، العدد3، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2021.
- بوخاري مليكة، يحيوي سمير، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد16، العدد3، جامعة اكلي محند اولحاج، البويرة، الجزائر، 2022.
- حامد سعيد جبر، أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، العدد111، كلية التربية، جامعة المنصورة، الكويت، 2020.
- شراك محمد محسن، فرطاس فتيحة، الابتكار والتكنولوجيا الرقمية وأهميتها في المؤسسات الناشئة، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، المجلد1، العدد2، المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2024.
- فركوس محزة، عمروش شريف، التكنولوجيا الرقمية كمطلب استراتيجي لتحسين أداء الموارد البشرية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد11، العدد1، جامعة البليدة، البليدة، الجزائر، 2022.
- أوماحي عائشة، مصطفى بوادي، دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد11، العدد1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، سعيدة، الجزائر، 2019.

- يوسف بومدين، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد 5، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2007.
- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2006.
- عبد الأمير عبد الحسين شياح، رحيم عبد محمد الموسوي، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 10، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمال، جامعة بغداد.
- عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر، 2005.
- إبراهيم بظاظو، أحمد العمامرة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 45، جامعة بسكرة، الجزائر، 2010.
- حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 97، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2015.
- بطاط نصيرة، التكنولوجيا الرقمية وتنمية الموارد البشرية، مجلة، المجلد 5، العدد 2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018. <https://asjp.cerist.dz/en/article/95261>

### 3- الأطروحات والرسائل

- أنوار المكوي، التكنولوجيا الحديثة والعدالة الجنائية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، قسم القانون والفلسفة والمجتمع، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، 2021.
- رامي مروّح محمود أحمد، درجة استخدام التكنولوجيا الحديثة في تعليم مادة العلوم الحياتية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في مدارس الزرقاء، رسالة ماجستير، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، قسم التربية الخاصة وتكنولوجيا التعليم، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2019.

- بن سعيد لخضر، التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص الاقتصاد والتنمية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2011.
- الضب إيمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2024.
- فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010.
- أوسليمان سمية، إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2022.
- بودالي محمد، دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010.
- بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على العملاء، رسالة ماجستير، تخصص التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006.
- جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، تخصص التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010.
- محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.
- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016.
- رقاد صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2018.

▪ رفاء لخلوح، رهام زين الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة النجاح الوطنية، 2016.

▪ بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر، 2014.

#### 4- المذكرات

▪ بن عبد الحفيظ لطيفة، حميدا تني ندى، مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021.

▪ سارة قربي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.

▪ مرزوقة كمال، عبد الحي ابراهيم، التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي لدى العمال في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2018.

▪ توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.

▪ فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العالقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم إنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2019.

▪ <sup>1</sup> مفاتيح سليم، أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي، مذكرة ماستر، تخصص تسويق مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.

- بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، تخصص قانون عام اقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022.
- ساكري إيمان، منجحي رياض، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر 2024.
- الوافي أسماء، سحلي عبير، الرقمنة وأثرها في تطوير الخدمة المكتبية، مذكرة ماستر، تخصص تسيير ومعالجة المعلومات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2023.
- شروق مسعودان، ليندة رحال، أثر الرقمنة على جودة الخدمات، مذكرة ماستر، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2022.
- بوراس منال وآخرون، تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024.
- إيمان قتاتلية وآخرون، استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة الإعلامية، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2016.
- أميمة نبيل، التكنولوجيا الرقمية وأثرها في العملية التعليمية، جامعة البحث العلمي في الآداب، كلية البنات والآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، 2023.
- فراق ريان، استخدامات التكنولوجيا الرقمية في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدر وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024.
- نادية لكحالي، فلة حمداني، دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الاتصال المؤسسي، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، 2020.

- أمينة سحنون، بثينة عيساوي، دور التكنولوجيا الرقمية في نشر الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2023.
- بسنوسي حنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2017.
- محبوبي ريمة، قياس جودة خدمات المشروع من وجهة نظر الزبائن، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مشاريع، قسم علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2015.
- إيمان قاسمي، تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016.
- عبدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، قسم علوم الاقتصاد، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2011.
- <sup>1</sup> ولد قادة سومية، دور الجودة في تنمية الميزة التنافسية في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2018.
- علا سفيان، فقير جيلالي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2020.
- بوعبد الله جميلة، بوبنية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع واتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2021.

- بوضوار فريال، بن حاج شهيناز، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة  
ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد  
البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2023.

### 5- المواقع الإلكترونية

- <https://bakkah.com/ar/knowledge-center>
- <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2>

الملاحق

## التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر عنصرا هاما في قطاع الاتصالات في البلاد، حيث تسهم في تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير خدمات مبتكرة تلبي احتياجات المواطنين والشركات.

### ميلاد اتصالات الجزائر والانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

#### نشأة اتصالات الجزائر

نص قرار 2000/03 في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة وبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعا لقرار 2000/03، أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة.

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنيت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B.001808302.

#### ثانيا: الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

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

## أهداف ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحقيق أهداف استراتيجية من خلال مجموعة من النشاطات المتنوعة التي تركز على تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاقها، مما يسهم في تعزيز مكانتها في سوق الاتصالات.

### أولاً: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

يعتمد جمع اتصالات الجزائر على ثلاث أهداف رئيسية (الجودة، الفعالية، ونوعية الخدمات) وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة ببقائها في السوق رائدة رقم واحد في سوق الاتصالات.

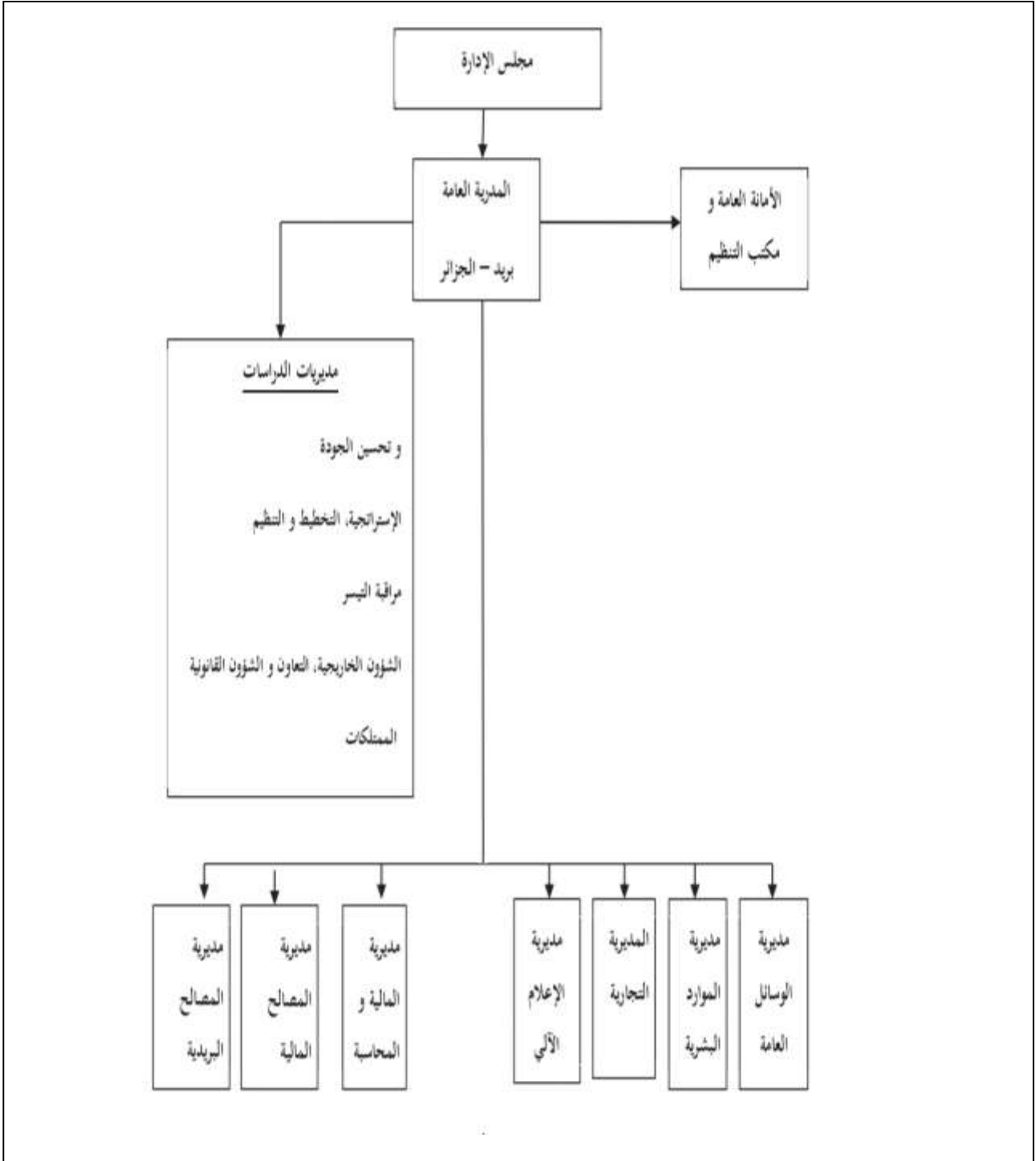
أما الأهداف الثانية فهي خاصة بالموارد البشرية، كون أن عملية التغيير تتأثر بمستوى الأفراد ومهاراتهم وقناعاتهم واستعدادهم لعملية التغيير، وهي في ذات الوقت تؤثر في تنمية تطوير مهارات هذه الأفراد كجزء من عملية التغيير نفسها، حيث وضعت اتصالات الجزائر مجموعة أهداف تتمثل في إكساب الفرد القيم والأسس القائمة على الإصغاء والإصرار والإنصاف والعمل الجماعي وترسيخها في ثقافة المنظمة، وكذا التوظيف حسب الأسس والمعايير الحديثة القائمة على الاختبار وعدم التفرقة أي كان نوعها، ويتم التعيين على أساس تقدير شامل للكفاءة، الشهادة، القدرات والمؤهلات، إضافة إلى تنمية سياسة التكوين المهني داخل المنظمة وخارجها والتشجيع على وجه الخصوص تطوير الكفاءات وإثراء المسار المهني لمجموع الأفراد لضمان مساهمة الأفراد في الحفاظ على تنافسية المنظمة، وأخيراً الترقية التي تتم استناداً إلى المناصب المتوفرة وكفاءة العامل وقدراته ومؤهلاته المهنية.

### ثانياً: نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر

تتمثل نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر في:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين بشبكة الاتصالات.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف





جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

عنوان البحث:



" دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة اتصالات

الجزائر لولاية الطارف -"

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للبحث الذي نقوم بإعداده  
استكمالاً للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير، والموسوم بعنوان " دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة  
الخدمات في المؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف -"، ولهذا الغرض  
نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان، ونؤكد لكم أن هذه المعلومات ستبقى سرية،  
والغرض منها هو معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة  
مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف -.

المشرفة / د. نهلة أبو إسماعيل

الطالبات:

- جيلالي رونق
- ولهاصي خلود

الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس:

أنثى

ذكر

(2) السن:

أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 فما فوق
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(3) المستوى التعليمي:

ثانوي	ليسانس	ماجستير	دراسات عليا
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(4) الأقدمية في المؤسسة:

أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 15 سنة	من 15 إلى أقل من 20 سنة	من 20 سنة فما فوق
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(5) المستوى الوظيفي:

إطار سامي	إداري	أكاديمي
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

المحور الثاني: التكنولوجيا الرقمية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>المورد البشري</b>						
01	تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر على القيام ببرامج تدريب للموظفين في مجال استعمال التكنولوجيا الرقمية.					
02	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير بيئة عمل مناسبة تساعد الموظفين في عملهم.					
03	يساهم توفر وسائل التكنولوجيا الرقمية في ادارة مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة كفاءة الموظف.					
04	تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغييرات بارزة في المسارات الوظيفية للموظفين.					
<b>المورد المادي</b>						
05	تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف أجهزتها.					
06	تملك مؤسسة اتصالات الجزائر أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة.					
07	تساعد الأجهزة المتوفرة على توفير الوقت اللازم لإنجاز المهام الموكلة للموظفين.					
08	تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاته.					
<b>شبكات التواصل</b>						
09	تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.					
10	تعمل اتصالات الجزائر بشبكات اتصال مختلفة تمكنها من تبادل المعلومات بين مختلف الوحدات والإدارات الأخرى.					
11	تعمل مؤسسه اتصالات الجزائر على وضع موقع إلكتروني لتسهيل الزبائن من الحصول على خدماتهم.					

					تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على شبكات اتصال تسمح لها بالتواصل بشكل فعال مع مختلف الاطراف التي تتعامل معها.	12
--	--	--	--	--	--	----

المحور الثالث: جودة الخدمة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يتميز الموظفون بحسن الإصغاء للعملاء.					
02	يلعب التواصل بين الموظفين دورا هاما في تقديم خدمات ذات جودة عالية.					
03	إن تدريب الموظفين في المجال التكنولوجيا الرقمية يعمل على تحسين الخدمات.					
04	تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.					
05	إن استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة يؤدي إلى زيادة إنتاجية الخدمات.					
06	أدت التكنولوجيا الرقمية دورها بفعالية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر.					

شكرا جزيلاً لكم

DATASET ACTIVATE Jeu\_de\_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\SERVER\Desktop\khouloud.sav'

/COMPRESSED.

RELIABILITY

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 y1 y2 y3 y4 y5 y6

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,973	18

## Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

**Récapitulatif de traitement  
des observations**

		N	%
Observations	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de  
fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,968	12

## Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement  
des observations

		N	%
Observations	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de  
fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	6

DATASET ACTIVATE Jeu\_de\_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\SERVER\Desktop\khouloud.sav'  
/COMPRESSED.

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن المؤهل\_العلمي المنصب\_الوظيفي الأقدمية\_المهنية  
/ORDER=ANALYSIS.

## Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل_العلمي	المنصب_الوظيفي	الأقدمية_المهنية
				مي	في	نية
N	Valide	31	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0	0

## Table de fréquences

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	10	32,3	32,3	32,3
	أنثى	21	67,7	67,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

## المؤهل\_العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ثانوي	3	9,7	9,7	9,7
	ليسانس	16	51,6	51,6	61,3
	ماستر	9	29,0	29,0	90,3
	دراسات عليا	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

## الأقدمية\_المهنية

		Fréquen ce	Pourcent age	Pourcenta ge valide	Pourcenta ge cumulé
Valid	أقل من 5	3	9,7	9,7	9,7
e	من 5 إلى أقل من 15	12	38,7	38,7	48,4
	من 15 إلى أقل من 20	7	22,6	22,6	71,0
	20 فما فوق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12  
y1 y2 y3 y4 y5 y6  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Statistiques descriptives

	N	Minim um	Maxim um	Moye nne	Ecart type
x1	31	1,00	5,00	4,0968	,83086
x2	31	1,00	5,00	3,8710	,71842
x3	31	1,00	5,00	3,6774	,94471
x4	31	1,00	5,00	3,6129	,98919
x5	31	1,00	5,00	4,0000	,85635
x6	31	1,00	5,00	3,8387	,89803
x7	31	1,00	5,00	3,8710	,95715
x8	31	1,00	5,00	4,1290	,76341
x9	31	1,00	5,00	4,0323	,94812

x10	31	1,00	5,00	4,0645	,85383
x11	31	1,00	5,00	4,0000	,89443
x12	31	1,00	5,00	3,9677	,87498
y1	31	1,00	5,00	4,3226	,79108
y2	31	1,00	5,00	3,9355	,85383
y3	31	1,00	5,00	3,8387	,96943
y4	31	1,00	5,00	3,8387	,96943
y5	31	1,00	5,00	3,8387	,86011
y6	31	1,00	5,00	3,4839	1,1509 7
N valide (liste)	31				

COMPUTE r1=MEAN(x1,x2,x3,x4).

EXECUTE.

COMPUTE r2=MEAN(x5,x6,x7,x8).

EXECUTE.

COMPUTE r3=MEAN(x9,x10,x11,x12).

EXECUTE.

COMPUTE X=MEAN(x1,x2,x3,x4,x5,x6,x7,x8,x9,x10,x11,x12).

EXECUTE.

COMPUTE Y=MEAN(y1,y2,y3,y4,y5,y6).

EXECUTE.

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=X Y

/MISSING ANALYSIS

/KS\_SIM CIN(99) SAMPLES(10000).

## CORRELATIONS

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 X

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIR WISE.

## Corrélations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8
x1	Corrélation de Pearson	1	,859*	,721*	,696*	,796*	,781*	,729*	,663*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x2	Corrélation de Pearson	,859*	1	,624*	,678*	,759*	,793*	,654*	,761*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x3	Corrélation de Pearson	,721*	,624*	1	,789*	,742*	,722*	,800*	,614*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x4	Corrélation de Pearson	,696*	,678*	,789*	1	,708*	,828*	,826*	,598*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

x5	Corrélation de Pearson	,796*	,759*	,742*	,708*	1	,824*	,651*	,765*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x6	Corrélation de Pearson	,781*	,793*	,722*	,828*	,824*	1	,828*	,712*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x7	Corrélation de Pearson	,729*	,654*	,800*	,826*	,651*	,828*	1	,617*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x8	Corrélation de Pearson	,663*	,761*	,614*	,598*	,765*	,712*	,617*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x9	Corrélation de Pearson	,631*	,594*	,682*	,689*	,698*	,711*	,813*	,731*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x10	Corrélation de Pearson	,649*	,612*	,605*	,662*	,684*	,753*	,745*	,805*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x11	Corrélation de Pearson	,807*	,674*	,750*	,791*	,870*	,871*	,779*	,683*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
x12	Corrélation de Pearson	,738*	,683*	,511*	,563*	,801*	,757*	,512*	,705*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003	,001	,000	,000	,003	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X	Corrélation de Pearson	,870*	,829*	,832*	,859*	,894*	,925*	,871*	,827*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

### Corrélations

		x9	x10	x11	x12	X
x1	Corrélation de Pearson	,631**	,649**	,807**	,738**	,870**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
x2	Corrélation de Pearson	,594**	,612**	,674**	,683**	,829**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000

	N	31	31	31	31	31
x3	Corrélation de Pearson	,682**	,605**	,750**	,511**	,832**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,003	,000
	N	31	31	31	31	31
x4	Corrélation de Pearson	,689**	,662**	,791**	,563**	,859**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000
	N	31	31	31	31	31
x5	Corrélation de Pearson	,698**	,684**	,870**	,801**	,894**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
x6	Corrélation de Pearson	,711**	,753**	,871**	,757**	,925**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
x7	Corrélation de Pearson	,813**	,745**	,779**	,512**	,871**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,003	,000
	N	31	31	31	31	31
x8	Corrélation de Pearson	,731**	,805**	,683**	,705**	,827**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
x9	Corrélation de Pearson	1	,862**	,747**	,684**	,857**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000

		N 31	31	31	31	31
x10	Corrélation de Pearson	,862**	1	,786**	,761**	,861**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
		N 31	31	31	31	31
x11	Corrélation de Pearson	,747**	,786**	1	,809**	,925**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
		N 31	31	31	31	31
x12	Corrélation de Pearson	,684**	,761**	,809**	1	,817**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
		N 31	31	31	31	31
X	Corrélation de Pearson	,857**	,861**	,925**	,817**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
		N 31	31	31	31	31

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

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 Y  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL  
/MISSING=PAIR WISE.

## Corrélations

		y1	y2	y3	y4	y5
y1	Corrélation de Pearson	1	,723**	,635**	,505**	,569**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,004	,001
	N	31	31	31	31	31
y2	Corrélation de Pearson	,723**	1	,712**	,551**	,712**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,000
	N	31	31	31	31	31
y3	Corrélation de Pearson	,635**	,712**	1	,716**	,647**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	31	31	31	31	31
y4	Corrélation de Pearson	,505**	,551**	,716**	1	,767**
	Sig. (bilatérale)	,004	,001	,000		,000
	N	31	31	31	31	31
y5	Corrélation de Pearson	,569**	,712**	,647**	,767**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31
y6	Corrélation de Pearson	,372*	,508**	,610**	,730**	,553**
	Sig. (bilatérale)	,039	,004	,000	,000	,001
	N	31	31	31	31	31
Y	Corrélation de Pearson	,742**	,831**	,872**	,872**	,849**

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
N	31	31	31	31	31

### Corrélations

		y6	Y
y1	Corrélation de Pearson	,372*	,742**
	Sig. (bilatérale)	,039	,000
	N	31	31
y2	Corrélation de Pearson	,508**	,831**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000
	N	31	31
y3	Corrélation de Pearson	,610**	,872**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	31	31
y4	Corrélation de Pearson	,730**	,872**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	31	31
y5	Corrélation de Pearson	,553**	,849**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000
	N	31	31
y6	Corrélation de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	31	31
Y	Corrélation de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	31	31

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

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

CORRELATIONS  
/VARIABLES=r1 r2 r3 X Y  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL  
/MISSING=PAIR WISE.

### Corrélations

		r1	r2	r3	X	Y
r1	Corrélation de Pearson	1	,925**	,819**	,950**	,860**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
r2	Corrélation de Pearson	,925**	1	,913**	,984**	,881**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
r3	Corrélation de Pearson	,819**	,913**	1	,949**	,876**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	31	31	31	31	31
X	Corrélation de Pearson	,950**	,984**	,949**	1	,908**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	31	31	31	31	31
Y	Corrélation de Pearson	,860**	,881**	,876**	,908**	1

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	31	31	31	31	31

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

REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT Y  
/METHOD=ENTER r1.

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	r1 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,860 <sup>a</sup>	,739	,730	,40040
---	-------------------	------	------	--------

a. Prédicteurs : (Constante), r1

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	13,182	1	13,182	82,227	,000 <sup>b</sup>
de Student	4,649	29	,160		
Total	17,832	30			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), r1

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,623	,366		1,702	,099
r1	,853	,094	,860	9,068	,000

a. Variable dépendante : Y

REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT Y

### Régression

#### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	r <sup>2b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,881 <sup>a</sup>	,776	,769	,37084
---	-------------------	------	------	--------

a. Prédicteurs : (Constante), r<sup>2</sup>

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	13,843	1	13,843	100,661	,000 <sup>b</sup>
de Student	3,988	29	,138		
Total	17,832	30			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), r<sup>2</sup>

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,417	,351		1,187	,245
r <sup>2</sup>	,874	,087	,881	10,033	,000

a. Variable dépendante : Y

**Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	r3 <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,876 <sup>a</sup>	,767	,758	,37891

a. Prédicteurs : (Constante), r3

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	13,668	1	13,668	95,200	,000 <sup>b</sup>

de Student	4,164	29	,144		
Total	17,832	30			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), r3

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	,545	,348		1,566	,128
r3	,829	,085	,876	9,757	,000

a. Variable dépendante : Y

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=

```

**Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	X <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,908 <sup>a</sup>	,824	,818	,32905

a. Prédicteurs : (Constante), X

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	14,692	1	14,692	135,690	,000 <sup>b</sup>

de Student	3,140	29	,108		
Total	17,832	30			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	,251	,317		,792	,435
X	,922	,079	,908	11,649	,000

a. Variable dépendante : Y

RELIABILITY

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.