



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر موسومة بـ :

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة  
- دراسة حالة اتصالات الجزائر الوادي -

إشراف الأستاذ (ة) :

- صالح فلاق شيرة

قليلة لايداع



أعضاء اللجنة المناقشة

إعداد الطالب :

- حمادي محمد العربي

الصفة	الرتبة	الأستاذ
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر (أ)	صالح فلاق شيرة
مناقشا	أستاذ محاضر	رقاد حليلة
مناقشا	أستاذ محاضر	محراز سعاد

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر و تقدير

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أحمده الله وأشكر فضله ،  
ثم أتوجه بأسمى عبارات الشكر والامتنان إلى الأستاذ  
الدكتور صالح فلاق شيرة لتكريمه بالإشراف على مذكري .  
كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة ،  
و إلى جميع أساتذة قسم علوم الإعلام و الإتصال .  
و عرفانا بالجميل أتقدم بشكري الخاص إلى عمال مؤسسة  
إتصالات الجزائر بالوادي .

و إلى كل من قدم لي يد المساعدة و ساهم في إنجاز هذا  
العمل المتواضع .

فواجب عليّ شكرهم جميعاً ، و إن كان تقديري لهم أكبر  
من كلّ شكر تحمله الكلمات ، فجزاهم الله عني كل الجزاء ،  
و سدّد خطاهم إلى سبيل العلم و المعرفة .

# مقدمة

إنّ التطورات العلميّة أدت إلى ظهور تكنولوجيا جديدة من أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن ، كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم ، و في هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في صياغة الحاضر و تشكيل المستقبل ، كما أنّها مطلب أساسي في مجابهة المجالات الحيائية ، إذ أنّه لا بد أن تشهد الأوساط المؤسساتية محلياً و عربياً و عالمياً إلى اهتمام متزايد بتكنولوجيا الاتصالات نحو تطور واقع المؤسسات العموميّة ، و ينبغي التعامل كأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة .

فالمؤسسة الجزائرية جزء من هاته المؤسسات التي استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المؤسسات الحديثة في ميدان الاتصالات ، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة إلا أنّها لم تعمم على جميع المؤسسات الجزائرية ، فأغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لديها ، مما يؤثر سلباً على مردودية أدائها و حجم إنتاجها و بوتيرة منخفضة تحتل مراتب متدنيّة في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات و الدول في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن و الحصول على رضاه و تلبية الحاجات و الاستماع لانشغالاته و توفير الحقوق المشروعة قانوناً .

لذلك فإنّ هذه الدراسة تسعى للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و هذا معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء العمل داخل هذه المؤسسة التي هي محل الدراسة .

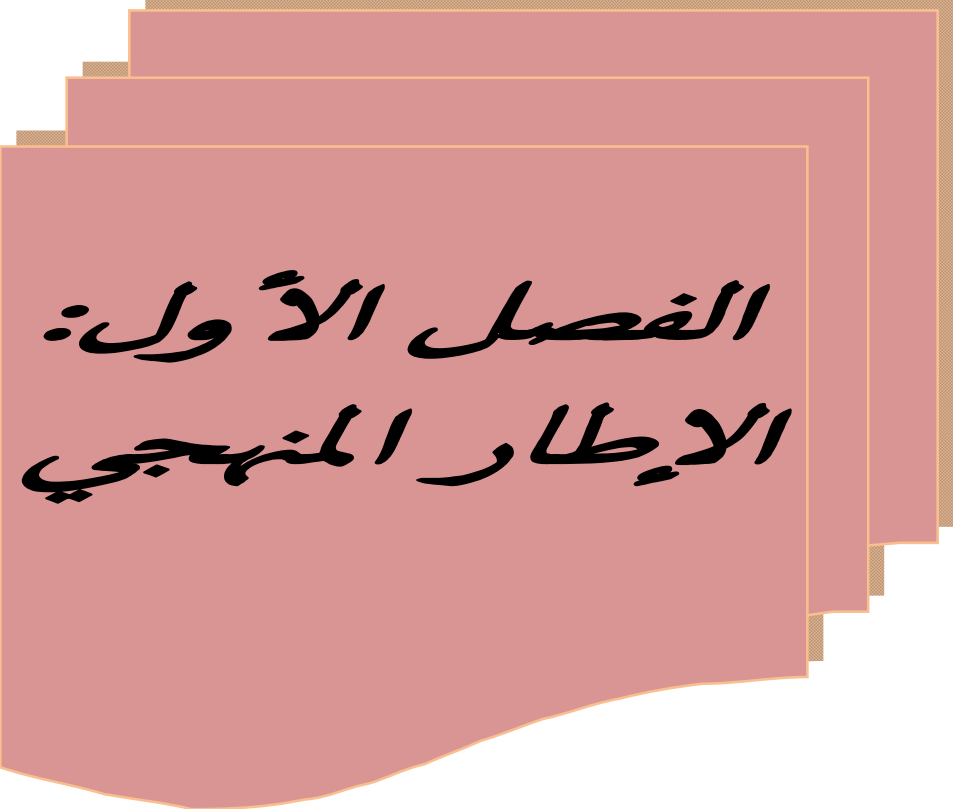




و لدراسة هذا الموضوع قسمنا بحثنا إلى ثلاث فصول ، جاء الفصل الأول تحت عنوان الإطار المنهجي تمّ فيه تحديد الإشكالية ، كما تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع ، ثم الأهداف و المنهج المتبع ، و التقنية المستخدمة مع تحديد أهم المصطلحات المرتبطة بالموضوع .

أما الفصل الثاني بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على جودة الخدمة ، و الذي يحتوي على خمس مباحث ، المبحث الأول بعنوان مفاهيم عامة حول التكنولوجيا ، يليه المبحث الثاني كان مفاهيم عامة حول المعلومات ، و في المبحث الثالث كان الحديث عن الاتصال و مفاهيمه ، أما المبحث الرابع كان حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، و في المبحث الخامس و الأخير ، كان الحديث عن جودة الخدمة .

ثم يأتي الفصل الثالث ، تمّت فيه دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، رصدت الدراسة نبذة عن اتصالات الجزائر و خدماتها و مهامها و أهدافها ، فالمؤسسة محل الدراسة و مهامها و نشاطاتها و أهدافها ، و تضمنت مناقشة أسئلة المقابلة مع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي بالتحليلات و استخلاص النتائج ، و في الخاتمة ، أبرزنا أهم الخطوط العامة لنتائج البحث ، ثمّ أتبعناها بقائمة المصادر و المراجع .



الفصل الأول:  
الإطار المنهجي

## أولاً : الإشكالية

يعتبر الاتصال المؤسسي شكلاً من أشكال الاتصال الهادف الذي يعمل على تغيير سلوك الآخرين نحو أهداف المنظمة ، لذلك نجد في عصرنا الحالي أنّ المؤسسات العمومية أو الخاصة أصبحت تهتم بشكل كبير بعملية الاتصال و ربطها بالتكنولوجيات الحديثة .

و قد أحدثت الشبكات تغيّرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ، و مشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة ، مما سهل العملية الاتصالية ، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني ، و تعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال و توفير كافة أسباب نجاحها ، كما أنّها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كماً و كيفاً ، كونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام و تحقيق الأهداف ، و منه :

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة ؟ دراسة حالة مؤسسة

### اتصالات الجزائر بالوادي .

انطلاقاً من الإشكالية نستنتج أسئلة فرعية على النحو التالي :

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
- ما هي استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة ؟
- ما هو أثر استخدامها على تطوير أداء المؤسسة و تحسين جودة الخدمة ؟

## ثانياً : أسباب اختيار الموضوع

إنّ اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً ، بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية :

- الأسباب الذاتية :

- ارتباط الموضوع بتخصص الاتصال ، مع رغبتني في الإطلاع أكثر على هذا الموضوع و التعرف على المفاهيم المتعلقة به .



- الرغبة في دراسة الموضوع و التعرف على التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و كيفية مساهمتها في تحسين ظروف العمل .

#### - الأسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع حيث أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي أهم ابتكارات العصر ، و ما تحدثه من تغير إيجابي في المؤسسات المستخدمة له .

- معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و محاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسة .

#### ثالثاً : أهمية الدراسة

- تظهر أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع ، حيث من المهم التعرف على واقع المؤسسات و مدى وعي مسيرّيها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة و استخدامها المختلفة بهدف تحسين أدائها .

- ضرورة تغيير الأساليب الإدارية من الأساليب التقليدية إلى الحديثة و العصرية لضمان بقائها و استمراريتها .

- إبراز أهمية الاتصال و استخدام التكنولوجيا داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي .

- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي .

#### رابعاً : أهداف الدراسة

حاولت من خلال هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية :

- معرفة الوضع الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي .

- الكشف عن إستراتيجيات الاتصال المعتمد عليها داخل مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي .

- معرفة مدى أثر استخدام التكنولوجيا في تطوير أداء مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي .

- معرفة قوة و فاعليّة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقريب الإدارة من المواطن .

## خامساً : تحديد المصطلحات

### تعريف التكنولوجيا :

لغة : يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي ، و الثاني (logo) أي العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي . (1)

اصطلاحاً: التكنولوجيا عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم و المعارف بشكل منظم ، في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة علمية للمجتمع . (2)

### تعريف تكنولوجيا المعلومات:

هي عملية جمع و تخزين و معالجة و نشر المعلومات و استخدامها ، مع الاعتراف بأهمية الإنسان و الأهداف التي يضعها و القِيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا و مساهمته في إثراء حياته . (3)

(1) غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية) ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، 2006، ص22.

(2) عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني(دراسة تطبيقية ميدانية) ، المكتب الجامعي الحديث ، 2005 ، ص82 .

(3) محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005 ، ص 141 .

## تعريف الاتصال :

لغة : communication مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي common ومعناها مشترك ، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أن نشترك معاً في معلومات و أفكار . (1)

اصطلاحاً : هو عبارة عن نقل الأفكار و المشاعر و المعلومات و التأثيرات بالإضافة للتوزيع و التفاوض ، كما يعرفه " كارل هوفلند " على أنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين . (2)

## تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

يعرفها " بروكتر " : بأنها العلم و النشاط في تخزين و استرجاع و معالجة و بث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر . (3)

و تعرف أيضاً : أنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية في جمع المعلومات و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و تبادلها ، أي توصيلها إلى جميع الأفراد و المجتمعات . (4)

(1) محمد جمال الفار ، المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 07 .

(2) جيهان أحمد رشدي ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1978 ، ص 50 .

(3) شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الاتصال قضايا معاصرة التأثيرات السياسية والاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال ، دار النشر المدينة برس ، 2003 ، ص 120 .

(4) المرجع نفسه ، ص 120 .

## تعريف الجودة :

يرجع مفهوم الجودة Qualité إلى الكلمة اللاتينية Qualitas ، و التي تعني الدقة و الإتقان ، و يعرفها JOCOUC PIERRE على أنّها تقديم جميع الأداءات اللازمة للزبون ، و التي ينتظر منها أن تشبع و تلي رغباته وفق سعر تنافسي و في الوقت المناسب ، وفق الطرق و الأساليب التي تناسبه . (1)

## سادساً : منهج الدراسة

لقد تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، لما له من سهولة في تقديم متغيّرات الدراسة المتمثلة في دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

أمّا الجانب التطبيقي من الدراسة فتمثّل في دراسة حالة ، فقد اعتمدت في الدراسة الميدانية على الملاحظة و المقابلة مع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، كوسيلة لجمع المعلومات الخاصة حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و مساهمتها في تحسين جودة الخدمة.

## سابعاً : مجتمع البحث

لإنجاز هذا البحث تمت مقابلة عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و أخذت العينة من مجموعة من الفئات البشرية الذين يعملون داخل المؤسسة أي على الصعيد الداخلي ، يمثلون الموظفين و الإطارات بالمؤسسة و كان اختيار العينة القصدية و ما تعرف بالعينة الغير احتمالية .

## - العيّنة

تكونت العيّنة من 8 أفراد و المتمثلين في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و قد تمثلت العيّنة في كونها قصدية أي أنّ أفرادها تمّ اختيارهم بطريقة قصدية .

(1) مأمون سليمان الدرادكة ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006 ، ص 16 .

## ثامناً : أدوات جمع البيانات

### الملاحظة :

و هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث و إتجاهاتها و علاقتها بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف بقصد التفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات . (1)

### المقابلة :

هي محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث لتعريفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة ، و تهدف للوصول إلى البيانات إضافة إلى التعرف على مشاعر وتصرفات المبحوثين في موقف معين (2) .

و استخدمنا المقابلة ، كوننا بحاجة إلى معلومات كيفية تتعلق بالوظيفة الاتصالية التي تؤديها تكنولوجيات الاتصال الحديثة ، و هذا ما يفرض علينا إجراء مقابلات مع العمال حتى نتمكن من استخلاص أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الموضوع .

و يتكون دليل المقابلة من قسم خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين ، و محاور أساسية مكونة من مجموعة أسئلة مفتوحة ، حيث أنّ كل محور يهدف للإجابة على تساؤل من تساؤلات الدراسة .

## تاسعاً : الدراسات السابقة

إسمهان عامر : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية ، مذكرة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، تخصص مالية ، 2010/2011 .

تناولت هذه الدراسة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الخدمة البنكية لما يكتسبه البنك من أهمية ، و توصلت فيها إلى أنّ تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بإستخدام أحدث التقنيات يؤدي

( 1 ) محمد عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر ، الأردن ، د.ط ، 1999 ، ص73 .

( 2 ) المرجع نفسه ، ص 55 .

إلى إنتاج معلومات ذات قيمة في الوقت المناسب و تحسين الخدمات ، و بالتالي تحقيق ميزة تنافسية ، و أنّ المشكل ليس نقص نظم المعلومات و إنما يتمثل في سوء التسيير ، و قدرات هذه التكنولوجيا التي تتطلب ديناميكية فاعلة .

### عاشراً : مجالات الدراسة

#### المجال المكاني:

تعتبر اتصالات الجزائر من بين المؤسسات التي تمتلك وسائل تكنولوجيا حديثة ، و من هنا جاء إختيارنا لهذه المؤسسة لتكون محل الدراسة ، فتطرقنا في هذا الجانب من الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي .

#### المجال الزمني:

تمّت الدراسة التطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى ماي 2022 ، و تمّ اختيارها كنموذج لأنّها تستخدم الوسائل الاتصالية المتطورة .

#### المجال البشري:

و هو مجموع جمهور البحث الذين شملتهم الدراسة في هذا البحث من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي الذين تمّت مقابلتهم شفهيّاً من أجل الحصول على المعلومات المراد دراستها .

### الحادي عشر : نظرية الدراسة

#### نظرية انتشار المبتكرات (تبني المبتكرات) :

انطلقت نظرية انتشار المبتكرات على يد عالم الاجتماع "روجرز" ، حيث بدأت من خلال المطالبة بتحديث المجتمع الريفي الأمريكي و جعله مواكباً للمتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية التي جعلت الولايات المتحدة الأمريكية قوة عظمى بعد الحرب العالمية الثانية حيث ركزت على كيفية تبني الجهود للمستحدثات أي كل الابتكارات الجديدة سواءً في مجال الإنتاج أو الاستهلاك من خلال ما يلي :



- إدخال أساليب جديدة في العمليات الإدارية داخل المؤسسة .

- انتشار أفكار جديدة تنظم المؤسسة .

- إفشاء أجهزة حديثة لتفادي أي مشاكل في العمل . (1)

قام " روجرز " بمراجعة أكثر من 500 دراسة متعلقة بانتشار كل ما هو مبتكر و قد مرّت نظرية تبني المبتكرات بعدة مراحل فقبل أن نتطرق إليها نتحدث أولاً عن مصطلح التبني ، تُعرف على أنّها العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه بعملية الابتكار إلى أن ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية .

و من خلال هذا التعريف الذي وضعه " روجرز " تمكن من تحديد مراحل عملية التبني و التي انطلقت من خلال مايلي :

\***الوعي بالفكرة :** في هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة و يشعر بحاجة ماسة للحصول على معلومات كافية عنها .

\***مرحلة الاهتمام بالفكرة :** يسعى الفرد إلى تطوير الفكرة .

\***مرحلة التقييم :** يعتمد الفرد في المرحلة على عقله و يقرر بعدها ما إذا كان عليه أن يجرب الفكرة أو لا يجربها .

\***مرحلة التجريب :** يستخدم الفرد و يجرب الفكرة تمهيداً لتطبيق الفكرة كلياً .

\***مرحلة التبني :** يقوم هنا الفرد بالتبني أو بإتخاذ موقف لتطبيق الفكرة . (2)

(1) بسام عبد الرحمان مشاقبة ، نظرية الإعلام ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، 2011 ، ص105 .

(2) عامر مصباح ، الإقناع الاجتماعي خلفيته النظرية وآلياته العلمية ، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص105 .

## الفصل الثاني:

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على جودة الخدمة

## تمهيد :

يشهد التاريخ بأن البشرية مرّت بعدة ثورات و آخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم ، و أصبح جديد اليوم قديم الغد .

و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا ، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية مقارنة بالموارد الكلاسيكية ، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميّز في عصر ستمه الأساسية هي المعلوماتية .

و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها ، حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف ، و نظراً للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات ، و خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية ، الهاتف النقال و الانترنت ، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا و هو امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

## المبحث الأول : مفاهيم عامة حول التكنولوجيا

### المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي ، و الثاني (logo) أي العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي .<sup>(1)</sup>

و تعددت التعريفات التي تحدّثت عن مفهوم التكنولوجيا الواسع، نذكر منها :

أثّما عبارة عن عملية شاملة هدفها القيام بتطبيق المعارف و العلوم بشكل منظمّ في جميع الميادين، بحيث يتمّ تحقيق أهداف و رغبات الإنسان ، و يتمّ ذلك بالاستخدام الأمثل لهذه المعارف العلميّة و تطبيقاتها .<sup>(2)</sup>

أثّما العلاقة بين الإنسان و المواد و الأدوات المتاحة ، بحيث يبدأ التطبيق التكنولوجي لحظة تفاعل هذه العناصر معاً من خلال الجهد و الفكر الإنساني ، و تطبيق المعلومات و المهارات و إدارتها و استخدامها لتحقيق النتائج المرجوة .<sup>(3)</sup>

(1) غسان قاسم اللامي ، مرجع سابق ، ص 22 .

(2) عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص 82 .

(3) المرجع نفسه ، ص 82 .

## المطلب الثاني : خصائص التكنولوجيا

للتكنولوجيا خصائص نذكر أهمها :

- ✓ التكنولوجيا علم مستقل و عمليّ يهتم بتطبيق النظريات بشكل منظم.
- ✓ التكنولوجيا هادفة ؛ فهي تحقق الرفاهية للناس، و تحل المشكلات التي تمس حياتهم .
- ✓ التكنولوجيا منظّمة ؛ فهي عبارة عن عمليات تُنتج مدخلات و مخرجات من تفاعلها مع بعضها .
- ✓ التكنولوجيا شاملة لجميع الميادين .
- ✓ التكنولوجيا متطورة ؛ فهي تستمر في التطور مع تطور الإنسان ، كما أنّها تخضع دائماً إلى عمليات المراجعة و التعديل و التحسين .
- ✓ التكنولوجيا تعدّ عملية ديناميكية ، حيث تبقى في تفاعل مستمر مع المكونات .
- ✓ التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانيات المتوفرة ، سواء كانت إمكانيات ماديّة أم غير ماديّة بأسوب فعّال ؛ للحصول على النتائج المرجوة بكلّ حرفيّة .<sup>(1)</sup>

(1) نصيرة بوجمعة سعدي ، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، دط، 1992، ص18 .

### المطلب الثالث : أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي :

#### 1) على أساس درجة التحكم : ونجد فيها

◀ التكنولوجيا الأساسية : و هي تكنولوجيا المشاعة تقريباً و تمتلكها المؤسسات الصناعية ،  
وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جداً .

◀ التكنولوجيا التمايز : و هي عكس النوع السابق حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد  
محدود من المؤسسات الصناعية ، و هي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها  
المباشرين .

#### 2) على أساس موضوعها : ونجد فيها

◀ تكنولوجيا المنتج : هي التكنولوجيا المحتواة و المتضمنة في المنتج النهائي و المكونة له .

◀ تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : و هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع و عمليات  
التكيب و المراقبة .

◀ تكنولوجيا التسيير : و هي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم و التنظيم و تسيير  
تدفقات الموارد .

◀ تكنولوجيا التصميم : و هي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم  
بمساعدة الإعلام الآلي و الحاسوب .

◀ تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : هي التي تستخدم في معالجة المعلومات  
و المعطيات و الاتصال . (1)

(1) غسان قاسم اللامي ، مرجع سابق ، ص 20-29 .



## المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول المعلومات

## المطلب الأول : ماهية المعلومات

تتضمن المعلومات نظاماً للمعلومات ، أو ما يعرف بنظم المعلومات ، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، و تتكون من مجموعة من العناصر البشرية و الآلية ، تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة ، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم، و رقابة ... إلخ .<sup>(1)</sup>

و يمكن القول أن التعريف المفيد و النافع من زاوية نظم المعلومات ، هو التعريف التالي:  
 "المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها... إلخ " .<sup>(2)</sup>

(1) محمد شوقي بشادي، أحمد محمود يوسف وآخرون ، نظم المعلومات المحاسبية ، كلية التجارة ، القاهرة ، ط5 ، 1987 ، ص33.

(2) إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات و اتخاذ القرارات الإدارية ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 1989 ، ص97 .

## المطلب الثاني : خصائص المعلومات

تتميز المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

- \* **التوقيت المناسب** : و هي المعلومات المناسبة زمنياً و تتوافر في وقت الحاجة إليها .
- \* **الملاءمة** : تكون المعلومات ملائمة لغرض ما في وقت ما ، وقت الحاجة لها فقط .
- \* **الوضوح** : يجب أن تكون المعلومات واضحة خالية من الغموض .
- \* **الدقة** : و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل ، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال .<sup>(1)</sup>
- \* **الصلاحية** : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد .
- \* **القياس الكمي** : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات .
- \* **المرونة** : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد .
- \* **عدم التحيز** : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين .
- \* **إمكانية الحصول عليها** : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال .
- \* **الشمول** : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد و دون إيجاز يفقدها معناها .<sup>(2)</sup>

(1) أحمد صالح المزايعة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، مج25، ع1، 2009، ص394-395.

(2) يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1988، ص78-79.

### المطلب الثالث : أهمية المعلومات

للمعلومات دور مهم في تقدم الإنسان و رقيّه ، فهي ضرورة من ضرورات الحياة ، هي القوة التي تساعد الإنسان على التعامل مع الواقع ، و فهم الكثير من الظواهر الحياتية و حل المشاكل التي تعترضه ، من جهة أخرى ؛ تعتبر المعلومات عنصر أساسي في بناء الأمم و تعتبر من أهم عناصر النشاط البشري ، هي مهمة فيما نتّخذة من قرارات و نحتاج إليه في البحث العلمي و الخطط التنموية .

يمكن تلخيص أهمية المعلومات بالنسبة للفرد و المجتمع فيما يلي :

- ✓ إثراء البحث العلمي و تطوير العلوم و التكنولوجيا .
- ✓ تعتبر العنصر الأساسي في صنع و اتخاذ القرار المناسب و حل المشكلة .
- ✓ لها أهمية كبرى في مجالات التنمية الاقتصادية ، الاجتماعية ، الإدارية ، الثقافية ، ... و غيرها .
- ✓ تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني و الدولي .
- ✓ تساعد المعلومات في نقل الخبرات للآخرين و على حل المشكلات و الاستفادة من المعرفة المتاحة .
- ✓ لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال و التقارير .<sup>(1)</sup>

(1) عز الدين مالك الطيب محمد، دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الاسلامي، جامعة أم درمان الاسلامية ، السودان، 2007 ، ص309 .

### المبحث الثالث : مفاهيم عامة حول الاتصال

#### المطلب الأول : مفهوم الاتصال

##### لغة :

communication مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي common

و معناها مشترك ، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أن نشترك معاً في معلومات و أفكار .<sup>(1)</sup>

##### اصطلاحاً :

هو عبارة عن نقل الأفكار و المشاعر و المعلومات و التأثيرات بالإضافة للتوزيع و التفاوض ، كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه : " العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين " .<sup>(2)</sup>

(1) محمد جمال الفار ، مرجع سابق ، ص 07 .

(2) جيهان أحمد رشتي ، مرجع سابق ، ص 50 .

## المطلب الثاني : أهمية الاتصال

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال ، فالاتصال هو جوهر نشاط المؤسسة و هو الروح التي تحركها بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة ، فالاتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة ، رسمية كانت أم غير رسمية بحيث يترتب عليه فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات و بناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة و حركية الجماعات و الدافعية و البيئة التنظيمية و التغيير التنظيمي و العلاقات العامة التي تقوم بها المؤسسة .

و عن طريق الاتصال يتم إصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام و تلقي التوجيهات و الإرشادات و الرد على تساؤلات المرؤوسين و تقديم الاقتراحات لحل مشاكلهم ، و إمدادهم بالمعلومات الضرورية لوضع الاستراتيجيات و تنفيذها و إمدادهم بالآليات الضرورية لتصحيح الذاتي للأخطاء و اكتشافها من جهة أخرى يعتبر الاتصال نشاطا إداريا و تقنيا و عقليا و نفسيا و اجتماعيا و في نفس الوقت يتوجب على القائمين عليه مراعاة التوازن بين هذه المجالات لضمان عملية الاستقرار في المؤسسة و تحقيق أقصى قدر من الفعالية ، و هو نشاط رسمي و غير رسمي في آن واحد ، و نشاط جماعي تفاعلي نلاحظه من خلال اندماج الأفراد في المجتمعات و تأثيرهم بها و بخصائصها السلبية و الايجابية سواء المتعلقة منها بإنجاز المهام أو بالعلاقات الاجتماعية المختلفة ، لذا فأى عملية تغيير تنطلق من بناء إستراتيجية للاتصال. (1)

(1) ناصر قاسيمي ، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، د ط ، 2011 ، ص 15.

### المطلب الثالث : أهداف الاتصال

الهدف الرئيسي للاتصال يكمن في تبادل المعلومات بين الأفراد و العمال مع تحريك و تعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد ، أما الأهداف الفرعية على مستوى الوظيفي فتتمثل في :

- توفير المعلومات لمتخذي القرارات .

- توصيل الآراء و الأفكار .

- التوجيه أو الإرشاد و تنمية القدرات .

- شرح أهداف و خطط المنظمة للعاملين.

- إقامة الثقة و الاحترام و التفاهم بين المنظمة و المجتمع.

- قيادة و توجيه الأفراد و التنسيق بين جهودهم و تحفيزهم للعمل.

- نقل المعلومات و التأكد من التحقق و التعاون بين الأفراد .<sup>(1)</sup>

و لتحقيق هذه الأهداف يعمل الاتصال على تسهيل سير المعلومات و تبادلها و حل مشكلات الاتصال في أوانها ، و حل مشاكل التسيير عن طريق مختلف أنماط الاتصال التي منها الاجتماعات و حل اختلافات الآراء و كل أشكال الصراع في الدرجات السلمية المختلفة ، كما يعمل الاتصال على إمداد الإدارة بمختلف المعلومات التي تحتاجها لسير مهامها سواء المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية أو الداخلية ، و هي معلومات خاصة بحل المشاكل و تحسين الجودة و زيادة الفعالية من خلال البحث و الإعلام و الاستعلام في الوقت المناسب و في المكان المناسب .

(1) توفيق عبد الرحمن ، المناهج التدريسية المتكاملة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، ط3 ، 2004 ، ص 35 .



و يهدف الاتصال أيضا إلى إشراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة ،  
و استشارتهم بطريقة تبني علاقات الثقة و التفاهم و تزيل الشكوك و العوائق النفسية التي يمكن أن  
تكون بين الدرجات السلمية المختلفة التي يمكن أن تؤثر في مستوى الإنتاج في وقت لاحق .<sup>(1)</sup>  
فدور الاتصال في هذه الحالة هو استباق المشاكل قبل حدوثها ، و إزالة كل أسباب  
عدم التفاهم و تقديم التوضيحات و المعلومات في وقتها المناسب .

### المطلب الرابع : أنواع الاتصال

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى ، و بشكل عام  
يمكن التمييز بين الأنواع الرئيسية التالية :

✓ **الاتصال الذاتي:** يحدث داخل الفرد ، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصاً  
واحداً .

✓ **الاتصال الشخصي:** و يتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجهاً لوجه ، و يمكن  
أن يكون بين الأفراد و الآلة ، كما يحدث في الاتصال بين الفرد و الحاسوب .

✓ **الاتصال المجتمعي:** و يتم هذا النوع من الاتصال بين شخص و مجموعة محددة  
أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر ، و يكون بالطرق التالية :

الدروس و المحاضرات ، الخطب في المناسبات المختلفة ، الندوات و المؤتمرات ، اللقاءات  
الجماعية و الاجتماعات و الاحتفالات ، برامج التدريب ... إلخ .<sup>(2)</sup>

(1) برنت روبن وآخرون ، الاتصال والسلوك الإنساني ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ط 1 ، 1991 ، ص 27 .

(2) أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ، مصر ، 1999 ، ص 365 .

✓ **الاتصال الداخلي:** تعني تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة المجموعات المتعاملة معها داخل نطاق المؤسسة ، و في داخل أنشطتها التنظيمية ، و يمثل العاملون معها الجزء الأكبر منها متى كانت المؤسسة كبيرة الحجم .

✓ **الاتصال الخارجي:** و يشمل الاتصالات الجارية بين المدراء و الأطراف الأخرى خارج المؤسسة مثل المؤسسات و الدوائر ذات العلاقة ، و الوزارات و الأجهزة الحكومية و غيرها ، و تسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الإداري و الاستثمار الأفضل للموارد . كما تلعب دوراً مهماً في الإعلام و التسويق و التعاون و تبادل الخبرات . (1)

(1) أحمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات) ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2006 ، ص129.

### المبحث الرابع : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، يوحي ببساطته و سهولة تحديد مفهومه ، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظراً للتطور الذي شهده ، كون جل التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر ، و ما يمكن اعتباره حديثاً هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات ، و اعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي و خاصة الانترنت .

#### المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يعرف "رولي rowley" تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها : "جمع و تخزين و معالجة و بث باستخدام المعلومات ، و لا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software و لكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يروجها من تطبيق ، و استخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته " .<sup>(1)</sup>

في حين يخلط البعض الآخر هذا المفهوم بتعريف الاتصال بشيء من الفلسفة فيقول : " أن للاتصال دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات ، و يمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم ، إذ يضمن تدفق المعلومات داخلها و انسياب العمل بها بسهولة " .

كما يحاول معظمهم تقسيم المصطلح إن لم يكن إلى ثلاث عناصر: التكنولوجيا، المعلومات، و الاتصال كل على حدة ، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال ، ربما كان هذا التقسيم صالحاً لفترة معينة ، و لكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات ، الذي سهل تدفق المعلومات من و إلى أي شبر في العالم بفعالية

(1) حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا ، مجلة التعليم بالانترنت ، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية ، ع5 ، مارس 2005 ، ص 03 .

و سرعة عالية ، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب ، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات ، و تحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة .

و من هنا يمكننا القول أنّ : "تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات " . (1)

### المطلب الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات

لقد ساهم التطور العلمي و التكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ، و من بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و ما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها و توفير المعلومات اللازمة للأشخاص و المنظمات ، حيث يستطيع الأفراد الاتصال فيما بينهم بسهولة و تبادل المعلومات في أي وقت و في أي مكان، و تعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة ، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكن لمختلف المنظمات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة ، ويمكنها أيضا نشر الرسائل الخاصة بكل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص و المنظمات و غيرها ، وفي الواقع فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وعلى وجه الخصوص الشبكات الداخلية و الانترنت عملت على إلغاء المسافات المادية و إنشاء مسافات افتراضية بين الأشخاص و قامت بإلغاء الحدود داخل الإدارات ، مما يساعد العاملين داخل المنظمة على إنجاز أعمالهم بسهولة و يسر ، و تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال . (2)

(1) ثامر كامل محمد ، العولمة من منظور ثورة المعلومات و تكنولوجيا الاتصال و آليات حراكها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية ، ع37 ، ص 228.

(2) عبد الحكيم عمارية ، رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و حتمية التحول الالكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية ، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03 ، ع35 ، سبتمبر 2018 ، ص 971 .

كما تعمل على خلق أنواع جديدة من الوظائف و مجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل ، و يمكن ملاحظة هذا من خلال أنّها :

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية .
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم .
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات .
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية .<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين عرض الخدمة

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات و التي يطلق عليها بحزمة الخدمة ، و تشمل هذه الحزمة قسمين هما : الخدمة الجوهر (core) ، و خدمات تكميلية داعمة للجوهر (supplementary service) ، و قد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى مجموعات رئيسية هي:

- 1-المعلومات .
- 2-استلام الطلبات .
- 3-حماية ممتلكات الزبون .
- 4-إصدار الفواتير تقديم الاستشارة .
- 5-الضيافة .
- 6- الاستثمارات .

(1) عبد الحكيم عمارية ، رشيدة ستي ، مرجع سابق ، ص 971 .

7-الاستثناءات .

8- الدفع . (1)

و قد تمّ تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهرة تحيط بها ثمان أوراق، و لهذا يطلق على الشكل تسمية " زهرة الخدمة " ( flower of service ) ، ففي المؤسسات الخدمية الفعالة تكون الزهرة منفتحة و أوراقها نضرة ، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة و أوراقها كذلك سرعان ما تتساقط بفعل نسمة هواء بسيطة .

و في عصر الإنترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات ، و عليه أصبح بإمكان تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف و الفاكس و الأكشاك الإلكترونية أو الإنترنت. (2)

(1) بشير عباس العلاق ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2002 ، ص 177.

(2) المرجع نفسه ، ص 178 .



## المبحث الخامس : جودة الخدمة

### المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة ، و ذلك لاختلاف حاجات و توقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة ، و كذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة ، و منه يمكن إعطائها التعاريف التالية :

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة .

- تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء ، و أن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل. <sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي :

◀ نمو مجال الخدمة : لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات ، فمثلا:

نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات .

◀ ازدياد المنافسة : إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة ،

و بالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .

◀ فهم الزبائن : إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة

و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة ، و الفهم الأكبر للعملاء .

(1) بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، ع3 ، 01 ديسمبر 2005 ، ص257-258.

### المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي

تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد ، و لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة . (1)

### المطلب الثالث : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب إتباع الخطوات التالية :

#### 1- جذب الانتباه و إثارة الانتباه بالزبائن : و يمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي

يبيدها مقدم الخدمة للزبائن وفقاً لما يلي :

- الاستعداد النفسي و الذهني لمواجهة الزبائن ، و إشعارهم بالاهتمام بهم .
- حسن المظهر و المقابلة الايجابية و الفاعلة نحو الزبائن .
- الابتسامة و الرقة و الدقة في التعامل مع الزبائن و إظهار روح الود و المحبة في مساعدتهم .
- الروح الايجابية المتفاعلة نحو الزبائن بصرف النظر عن الجنس و المظاهر ... الخ .
- الثقة بالنفس و قوة الشخصية وانتهاج الموضوعية في التفاعل و التعامل مع مختلف الزبائن.
- الدقة التامة في إعطاء المواصفات الدقيقة عن السلعة أو الخدمة و عدم اللجوء للمبالغة .
- إشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة . (2)

و كل هذا يعد بمثابة صورة ذهنية فاعلة تشحذ الهمم ، إضافة إلى أنها تعزز سبيل الولاء

الدائم للزبائن في اقتناء الخدمة و تكرار حصولها باستمرار .

(1) بوعمان نور الدين، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص تسويق ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2007/2006 ، ص66.

(2) حضير كاضم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للطباعة و النشر، عمان ، ط1 ، 2002 ، ص 217-218 .

2- خلق رغبة لدى الزبائن و تحديد حاجاتهم : و من المتطلبات الأساسية التي يتم اعتمادها بهذا الشأن ما يلي :

- العرض السليم و المنطقي و المرتب لمزايا السلعة أو الخدمة .
- التركيز على نواحي القصور في السلع و الخدمات التي يعتمد عليها الزبون .
- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع و اللمس و الشم... الخ .
- ترك الفرصة للزبون بشكل كامل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها و أن يكون مجهز الخدمة مستعدا للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية و دقة دون مبالغة أو تهويل ؛ التركيز على الجوانب الإنسانية بالتعامل كالترحيب ، الابتسامة و الشعور بالأهمية ، توفير متطلبات الحاجات الحالية و المستقبلية للزبائن .<sup>(1)</sup>

3- خلق إقناع الزبون ومعالجة الاعتراضات لديه : و يمكن توضيح ذلك كما يلي :

- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع الزبائن و هي ( أن الزبون دائما على حق) .
- الاعتماد على مبدأ نعم هذا صحيح و لكن ، حيث يظهر البائع للزبون اتفاقه مع وجهة نظره في جزء منها ثم يعمل على تنفيذها بذكاء .
- الإقلال قدر الإمكان من الاعتماد على النفي المباشر ، مع إمكانية الاعتماد عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه .
- طريقة التعويض: و هي تقوم على المثل الشائع أن الغالي ثمنه فيه ، فإذا قام الزبون بالاعتراض على ثمن السلعة ، يمكن التسليم معه بارتفاع السعر، لكن عند أخذ اعتبارات الجودة ، فإن ذلك يجعلها تظهر بأنها الأوفر من الناحية الاقتصادية .<sup>(2)</sup>

(1) خضير كاضم هود ، مرجع سابق ، ص 219 .

(2) المرجع نفسه ، ص 220 .

- طريقة العكس : تقوم على قلب الاعتراض إلى ميزة ، مثال ذلك الاعتراض على بعض أنواع السيارات بأنها صغيرة ، و هنا يمكن الرد بأن ذلك من أهم مميزاتا حيث أنها تحتاج إلى مساحة أقل بالنسبة لأماكن الانتظار و الوقوف فضلا على أنه يمكن المرور بسهولة نسبية في أماكن اختناق المرور .
- طريقة الاستجواب : تقوم على لجوء مقدم الخدمة البيعية و التسويقية إلى توجيه بعض الأسئلة للزبون يكون في الإجابة عليها إتقاء لاعتراض الزبون.
- يجب على مقدم الخدمة أن يكون مستمعا جيدا للزبون و أن يظهر الاهتمام و اليقظة بمديث الزبون ، ويمكن أن يدوّن بعض الآراء و الملاحظات بالنسبة للزبون .<sup>(1)</sup>

#### 4- التأكيد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة : و يمكن ذلك بـ :

- الاهتمام بشكاوي الزبائن و ملاحظاتهم : و يتطلب هذا الأمر من مجهزي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوي المستهلكين و اتخاذهم الإجراءات الكفيلة لمعالجة المواقف من خلال :
- الاعتذار عن الخسارة لهم و إشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة من قبلهم .
- تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك .
- استبدال الإجراءات التالفة أو غير الصالحة للاستخدام بالسلعة .
- استبدال السلعة بأكملها بسلعة أخرى ثم في نهاية المقام يقدم الشكر لهم وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة .<sup>(2)</sup>

(1) خضير كاضم حمود ، مرجع سابق ، ص 220-221 .

(2) المرجع نفسه ، ص 222 .

### المطلب الرابع : تحسين جودة الخدمة

إنّ عملية التحسين المستمر للجودة يمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها في السوق و استمرارها ، و في هذا المجال سنحاول التطرق إلى بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك .

#### • وضع نظام لقيادة الجودة و تحقيق التميّز في العلاقة مع الزبائن :

يعتبر نظام قيادة الجودة من بين الأساليب الحديثة المعتمدة في مختلف المؤسسات ، وذلك بغرض تحسين جودة خدماتها و ضمان التنسيق الداخلي لعملياتها ، الفوز بالرضا الدائم لزيائنها ، و ذلك من خلال أنظمتها الفرعية التي تهدف إلى استغلال المعلومات و البيانات المتوفرة عن بيئة الأعمال في عمليات تطوير نشاط المؤسسة و تفوقه عن المنافسين من جهة ، و تحقيق التميّز في خدمة الزبون و كسب ولاءه و وفائه للشركة من جهة أخرى .

#### • وضع نظام لقيادة الجودة:

إنّ نظام قيادة الجودة يهدف إلى تحقيق رضا الزبون و تحسين أداء المؤسسة و الاستثمار في توجه الزبون و يتكوّن هذا النظام من :

- **نظام اليقظة :** و الذي يعمل على متابعة تطور احتياجات الزبائن و التغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين ، وذلك بهدف التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه الزبائن و منافسيها ، و العمل على استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات ، و بالتالي وضع إستراتيجية في مجال جودة الخدمات .<sup>(1)</sup>

(1) فتيحة بوحرد، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة فرحات عباس، سطيف ، 2005- 2006 ، ص 60.

- **تحديد سياسة الجودة :** بعد تحديد الزبائن المستهدفين و اختيار المظهر العام للخدمة تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة ، و ذلك بتحديد إجراءات الضرورة المتعلقة بالموارد البشرية ، الطرق ، الأدوات ، التنظيم ، الاتصال و التمويل و التخطيط، إنّ تنفيذ سياسة الجودة يسمح بتحقيق نموذج الأعمال و تحقيق الأهداف المتعلقة برضا الزبائن. (1)

- **نظام تقييم رضا الزبائن :** بعد تنفيذ سياسة الجودة يتم تقييم رضا الزبائن و بناءا عليه يمكن للمؤسسة استغلال فرص التحسين و تحقيق فعالية إجراءاتها ، و يكون ذلك بالإصغاء للزبائن و تحديد توقعاتهم و التعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم بالإضافة إلى :

- استقبال و تحليل شكاوي الزبائن .

- البحوث الخاصة برضا الزبائن .

- اختبار المنتوجات . (2)

- **تحقيق التمييز في العلاقات مع الزبائن :**

يعتبر التمييز في العلاقة مع الزبون ركيزة أساسية بالنسبة للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها و تعزيز وجودها في السوق ، فتواصل العلاقة مع الزبون تمثل عملية تحسين مستمر لجودة الخدمة عن طريق تقييم الزبون للنتيجة المتحصل عليها من جهة ، و التقييم الداخلي الذي تقوم به المؤسسة لضمان توافق مواصفات الخدمة مع متطلبات الزبون . (3)

(1) فتيحة بوحروود ، مرجع سابق ، ص 62.

(2) المرجع نفسه ، ص 63.

(3) المرجع نفسه ، ص 66.

### خلاصة :

و منه ، لقد غزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها ، و أصبح الاقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بالموجة الجديدة ، سواء على مستوى الكلي أو الجزئي ، و لعل الأنشطة التجارية و التسويقية أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الانترنت ، حيث سخّرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات ، سواءً المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات و زبائنها .

## الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي



**تمهيد :**

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن إستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة ، و سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية و الدور الذي ألحقته بخدماتها المقدمة ، حيث أخذنا مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي كميدان لإجراء هذه الدراسة .

تدعيماً لما تمّ عرضه في الفصل السابق ، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي بالتعرف أكثر على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين جودة الخدمة .

## المبحث الأول : نبذة عن اتصالات الجزائر

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن اتصالات الجزائر *Algérie Télécom*

وعياً بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات، و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، حيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال و تسيير الشبكات . و تطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً و مالياً و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريادية و الخدمات المالية البريادية المتمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر " ، و ثانيهما بالاتصالات المتمثلة في " اتصالات الجزائر " .

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تمّ في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال و استمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تمّ بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية ، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في عام 2003م و الربط المحلي في المناطق الحضرية في عام 2004م ، و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في عام 2005م ، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة.

و في نفس الوقت ، تمّ الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم .<sup>(1)</sup>

(1) <https://www.algeriatelecom.dz> ، 2022/03/21 ، 15:00 .

## المطلب الثاني: الإطار القانوني لاتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال، تنشط في سوق الشبكة و خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية بالجزائر ، تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 م ، المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، حيث جاء في المادة الأولى " يحدد هذا القانون القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية " ، فضلاً عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001م الذي نصّ على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر" ، وفق هذا المرسوم حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي و المقدر بـ : 50.000.000.000 دينار جزائري ، و المسجلة في مركز السجل التجاري تحت رقم : 02B0018083 يوم : 11 ماي 2002 م. <sup>(1)</sup>

## المطلب الثالث : ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر

نصّ القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات ، حيث تمّ بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ و بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد ، هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة ، لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات . فبعد أزيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تبعت القرار 2000/03 ، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م .

و في 01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر ، حيث كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى هذا التاريخ لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماماً لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة

(1) قانون رقم 03-2000 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، الجريدة الرسمية ، ع 48 ، 06 أوت 2000 ،

البريد و مجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم ، فيه المنافسة شرسة و البقاء فيها للأقوى و الأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة .

و تتمحور نشاطات مجمع اتصالات الجزائر حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية .
- تطوير و استمرار و تسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة .
- إنشاء و استثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .<sup>(1)</sup>

## المبحث الثاني : خدمات و مهام و أهداف اتصالات الجزائر

## المطلب الأول : خدمات اتصالات الجزائر

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من بين المؤسسات التي تحرص على خدمة زبائنها من خلال جودة و نوعية خدماتها و تتنوع هذه الخدمات على حسب نوع الزبون (زبائن حواص - زبائن مهنيين) ، و التي تزيد من توطيد العلاقة و تسهيل تعاملات الزبائن ، و تتمثل خدماتها في :

## \* ( للزبائن الخواص :

- ◀ خدمة WEB، بإمكان الزبون الحصول على الهاتف عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة .
- ◀ تسديد عن بعد .
- ◀ تسديد عن طريق الدفع الإلكتروني - البطاقة الذهبية -
- ◀ يمكن الإطلاع على الفاتورة من خلال رسالة SMS.
- ◀ يمكن الإطلاع على فاتورة الهاتف و مدة صلاحية الانترنت على موقع ESPACE CLIENT.
- ◀ يمكن الاستفادة من خدمة التعبئة الاحتياطية التي أطلقتها اتصالات الجزائر ، و التي تسمح لك بإعادة تفعيل الحساب انترنت ADSL ، لمدة 36 ساعة .

## \* ( للزبائن المهنيين :

- ◀ عرض محترف .
- ◀ مركز الاتصالات المتعددة القنوات .
- ◀ المؤتمرات عن بعد .
- ◀ تصميم المواقع الإلكترونية .<sup>(1)</sup>

(1) وثائق المؤسسة .

(\*) المنتجات :

- ◀ الهاتف الثابت .
- ◀ الانترنت ADSL الخاصة بالهاتف الثابت .
- ◀ الانترنت المتنقل / الجيل الرابع 4G.
- ◀ XADSL انترنت ذات التدفق العالي .
- ◀ إضافة إلى بطاقة التعبئة CARTE DE CHARGE.

كما تعمل اتصالات الجزائر اليوم تحت شعار " دائماً أقرب " بتقديم خدمات ذات جودة لكسب ثقة و رضا زبائنها . (1)

المطلب الثاني : مهام اتصالات الجزائر

- تسويق خدمات الاتصال التي تمكن من النقل و التبادل الصوتي و الرسائل المكتوبة و البيانات الرقمية ، إضافة إلى الإعلام السمعي البصري .
- تعمل على تطوير و تنمية و استغلال الشبكات العموميّة و الخاصة للاتصالات .
- تعمل على وضع و تنمية و استغلال الاتصالات المحليّة مع جميع المتعاملين في الشبكة . (2)

(1) <https://ar.wikipedia.org/wiki> ، 2022/04/10 ، 21:30 .

(2) <https://www.algeriatelecom.dz> ، 2022/04/10 ، 21:15 .

المطلب الثالث : أهداف اتصالات الجزائر

سَطَّرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها وهي : الجودة ، و الفعالية ، و نوعية الخدمات .

نوعية الخدمات

الفعالية

الجودة

و قد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سَطَّرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة ، و جعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر .<sup>(1)</sup>

### المبحث الثالث : مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي

#### المطلب الأول : بطاقة فنية عن المؤسسة محل الدراسة

نشأت مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي وفق قرار المديرية العامة رقم 02/15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر ، تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بالوادي ، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 01 جانفي 2003 ، و كانت تسمى في بداية سنة 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير اسمها من الوحدة العملية إلى المديرية العملية للاتصالات .<sup>(1)</sup>

(1) وثائق المؤسسة .



المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي



الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر الوادي (1)

Organigramme de la direction operationnelle des telecommunications de ELOUED

(1) وثائق المؤسسة .

## المطلب الثالث : دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

المدير العملي: و يتمثل دوره في التسيير الأمثل و الحسن للمؤسسة ، و المصادقة على القرارات ثم إمضاءها ، و ممارسة السلطة السلمية على جميع الموظفين ، و المسؤولية المباشرة على كل المؤسسة و ممتلكاتها .

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير ، رئيس مصلحة الأمن و مكلف بالاتصال و العلاقات

العامة :

- نيابة المديرية التقنية .
  - نيابة المديرية التجارية.
  - نيابة المديرية للمهام و الدعم.
- و تتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام ، و مركز للطاقة و المحيط :

- قسم شبكة النفاذ.
- قسم شبكة النقل.
- قسم التخطيط والمتابعة .
- مركز الطاقة و المحيط .

و تتألف نيابة المديرية للمهام و الدعم من التالي :

- قسم المالية والمحاسبة.
- قسم المشتريات والإمداد.
- قسم الموارد البشرية.
- قسم الممتلكات و الوسائل.
- المصلحة القانونية.
- مصلحة دعم نظم المعلومات . (1)

(1) وثائق المؤسسة .

## المبحث الرابع : مهام و نشاطات و أهداف المؤسسة

### المطلب الأول : مهام المديرية العملية بالوادي

و يمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي :

- توفير كل وسائل الاتصال .
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواءً من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقالة و صيانتها .
- عقد الصفقات و التكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها .
- مساعدة و تسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية و أقسامها و مراكز الإنتاج.
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت .
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية .

### المطلب الثاني: نشاطات المديرية العملية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين :

بالنسبة للشركاء : تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها .

بالنسبة للزبون : تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات .

بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل و منها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات ، كما تهتم المؤسسة أيضا

بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات . (1)

(1) وثائق المؤسسة .

## المطلب الثالث : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية .
- تطوير و استمرار و تسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة .
- إنشاء و استثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات .
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء .
- توقع و تحديد و رصد الطلب في السوق .
- الشروع في اقتناء و إضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات عملاء السوق و التكنولوجيا .
- الترويج و التسويق و خدمة بيع و قياس رضا العملاء .
- وضع و تطوير و تشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات و إنمارسات ، و المحطات الطرفية و نظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية ...) في الامتثال للمعايير و القواعد الدولية .
- سيطرة اتصالات الجزائر و بقائها في الريادة ، و جعلها المتعامل رقم واحد في السوق من خلال نشاطاتها و تغطيتها لأغلبية مستهلكيها .
- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن و دراستها .
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن .
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها .
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها .
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية .

## المطلب الرابع : الأهداف الإستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم

✓ على الصعيد التقني : بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى Backbone مبنية على قواعد

تكنولوجية حديثة ، و جديدة و مؤمنة جدا (DW.DN.IP./NPLS) و ذات مرونة ومستوى الربط

العالي بضمانات QOS و موازات انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير جديدة للاتصالات .

✓ على الصعيد التجاري : إعطاء دفع جديد إلى المنتج و نوعية الخدمات المقدمة و المصالح ذات

قيمة ، و كذا جعل متعاملين إستراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل:

الانترنات ( XDSL . VOIP ) مع مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة .

✓ على الصعيد التنظيمي : وضعت اتصالات الجزائر اندماجية الأهداف و التكفل بالزبائن

للمؤسسات الكبيرة و المتوسطة ، و كذا الزبائن المحليين ، و هذا لتوفير سياسة الاتصال و الإعلام

داخل و خارج شبكات الاتصال ، و هذا بوضع أداة تسيير تجاري و تقني بأنظمة إلكترونية ، ذات

تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي . (1)

(1) وثائق المؤسسة .

## المبحث الخامس : تحليل مقابلة الدراسة

بغرض تقييم مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المطبقة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين جودة الخدمة ، قمنا بإجراء مقابلة موجهة إلى موظفيها .

### دليل المقابلة

اليوم : الإثنين و الثلاثاء التاريخ : 2022/ 05/ 16 ثم : 2022/05/17

الساعة من 10:00 إلى 11:00 صباحاً

المكان : مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تحية طيبة ، أشكركم على منحي جزء من وقتكم و أذكركم باسمي و هو محمد العربي حمادي طالب بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم سنة ثانية ماستر تخصص اتصال و علاقات عامة ، جئت لمحاورتكم في إطار بحث يتناول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة ، و إذا كنتم لا تمانعون فسأقوم بإجراء هذه المقابلة معكم .

فلنبداً بالتحدث عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في المؤسسة .

\* أسئلة المقابلة :

المحور الأول : وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1. ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في المؤسسة حديثاً ؟
2. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة المقدمة ؟
3. ما هي وسيلة الاتصال الأكثر استخدام في المؤسسة ؟
4. هل هناك ربط حاسوبي بين مختلف الأقسام و الوحدات داخل المؤسسة أي وجود شبكة داخلية انترانت ؟
5. هل تمتلك المؤسسة شبكة اكسترنات ؟ و ما هو الغرض منها ؟

المحور الثاني : نتائج و خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1. إلى ماذا أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة ؟
2. كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة ؟
3. هل تغيرت طريقة العمل و أساليبه بالمؤسسة بصفة جذرية ، و نقصد الإجراءات الإدارية التقليدية ؟
4. ما هو العائد الذي يتم تحقيقه من استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة ؟

## المطلب الأول : تحليل محاور المقابلة

من خلال المقابلات التي أجريت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، لاحظنا تجاوب

الموظفين مع الأسئلة الموجهة إليهم رغم انشغالهم بمهامهم ، مما جعلنا نتردد أيام معدودات .

وما لفت انتباهنا أنّ الموظفين المستجوبين يُجيدون اللغة الفرنسية أكثر من اللغة العربية ، و ذلك يعود

إلى لغة تواصل و عمل المؤسسة التي تستعمل اللغة الفرنسية إلى حد كبير .

و لاحظنا أنّ معظم العاملين حاصلين على شهادة ليسانس في : التسيير ، و الاقتصاد ، و المحاسبة ،

و التقني ميكانيك .

تُعتبر مناقشة أسئلة المقابلة خطوة أساسية في كل بحث علمي وذلك بالارتكاز على تحليل و تفسير النتائج

العامة المتحصل عليها عن طريق تقنيّة المقابلة ، و بما أنّ دراستنا جاءت من خلال الإشكالية التالية :

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة ؟

فُمنّا بتقسيم المقابلة إلى محورين وفقاً للأسئلة الآتية :

المحور الأول: وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1. ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في المؤسسة حديثاً ؟



## المبحوث الأول:

الوسيلة الأكثر استخدام في المؤسسة الهاتف و البريد الإلكتروني و الانترنت .<sup>(1)</sup>

## المبحوث الثاني :

كل عامل في المؤسسة وطبيعة عمله و وسائل استخدامه ، لكن الوسيلة الأكثر استخدام في المؤسسة هي الحاسوب بدرجة أولى و الانترنت و البريد الإلكتروني ، هذه هي أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة .<sup>(2)</sup>

## المبحوث الثالث :

من الوسائل المستخدمة البريد الإلكتروني المربوط بنطاق المؤسسة بشكل خاص domain .<sup>(3)</sup>

## التحليل :

من خلال المبحوثين ، تبين لنا أنّ من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة ، الهاتف و البريد الإلكتروني هو أكثر وسيلة استخدام مربوط بنطاق المؤسسة بشكل خاص DOMAIN ، و كذا نظم المعلومات الجغرافية GIS ، و التي نجد فيها جميع المعلومات المتعلقة بالشبكات و البنية التحتية لاتصالات الجزائر .

## 2. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة المقدمة ؟

## المبحوث الرابع :

إنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال له دور مهم و فعال في تحسين جودة الخدمة ويُعد المحرك الأساسي للمؤسسة سواءً داخلياً أو خارجياً .

استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في مؤسستنا أعطى ديناميكية و سهولة في التواصل بين الأقسام و تبادل المعلومات .<sup>(4)</sup>

(1) مقابلة الباحث مع رئيس قسم الوسائل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:00 .

(2) مقابلة الباحث مع رئيس قسم شبكات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:20 .

(3) مقابلة الباحث مع المكلف بالاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:35 .

(4) مقابلة الباحث مع رئيس قسم الموارد البشرية ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:45 .

## المبحوث الخامس:

أكد لنا أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت بشكل كبير في التواصل أساساً و بشكل احترافي و آمن ، و كذلك تسهيل العديد من العمليات التي كانت تستلزم جهداً كبيراً في إنجازها .<sup>(1)</sup>

## المبحوث الثاني :

تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الرفع من مردود المؤسسة و الارتقاء بالمؤسسة إلى درجة عالية من الجودة .<sup>(2)</sup>

## التحليل :

تبين لنا من خلال المبحوثين أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم بشكل كبير في تسهيل العمليات، كما أنّها تساهم في التواصل بشكل احترافي بالإضافة إلى الرفع من مردودية المؤسسة داخلياً و خارجياً ، كما أعطت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ديناميكية و سهولة في التواصل بين أقسام المؤسسة.

## 3. ما هي وسيلة الاتصال الأكثر استخدام في المؤسسة ؟

## المبحوث الثالث :

الوسيلة الأكثر استخدام ، نستخدم الحاسوب بشكل ثابت و يومي ، مع البريد الإلكتروني المرتبط بالمؤسسة .<sup>(3)</sup>

(1) مقابلة الباحث مع المكلف بتجهيزات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:55.

(2) مقابلة الباحث مع رئيس قسم شبكات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:20.

(3) مقابلة الباحث مع المكلف بالاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:35.

المبحوث الرابع :

نستخدم البريد الإلكتروني بدرجة أولى ، و بدرجة أقل يستخدم العمال أحياناً الهاتف الأرضي و النقال .<sup>(1)</sup>

المبحوث الثاني :

استخدم الهاتف بشكل يومي مع البريد الإلكتروني .<sup>(2)</sup>

التحليل :

يؤكد معظم العمال على أنّ الوسيلة الأكثر استخدام في المؤسسة أولاً و بشكل أساسي البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة ، كما أكد لنا المكلف بالاتصال أنّ مدير المؤسسة أعطى تعليمة ، أنّ كل الوثائق و الأعمال المتبادلة يجب أن تكون عبر البريد الإلكتروني دون الفاكس و الوسائل الأخرى .

3. هل هناك ربط حاسوبي بين مختلف الأقسام و الوحدات داخل المؤسسة أي وجود شبكة

داخلية انترانت ؟

المبحوث الثاني :

أكد أنّه توجد شبكة داخلية تربط جميع أقسام المؤسسة intranet .<sup>(3)</sup>

(1) مقابلة الباحث مع رئيس قسم الموارد البشرية ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:45.

(2) مقابلة الباحث مع رئيس قسم شبكات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:20.

(3) مقابلة الباحث مع رئيس قسم شبكات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:20.

المبحوث الرابع:

نعم هناك شبكة انترانت مشتركة في المؤسسة مع العاملين فيها .<sup>(1)</sup>

المبحوث الثالث:

نعم تمتلك المؤسسة شبكة إلكترونية انترانت .<sup>(2)</sup>

4. هل تمتلك المؤسسة شبكة اكسترنات ؟

أكد لنا المبحوثين الثالث ، أنه تمتلك المؤسسة شبكة داخلية اكسترنات .<sup>(3)</sup>

- و ما هو الغرض منها ؟

المبحوث الثاني :

يمكن أن نطبّقها في المجالات التالية :

- التعامل عن بُعد (remote access) .
- ارتباطية الفروع (branch office connectivity) .<sup>(4)</sup>

(1) مقابلة الباحث مع رئيس قسم الموارد البشرية ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:45.

(2) مقابلة الباحث مع المكلف بالاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:35.

(3) مقابلة الباحث مع رئيس قسم شبكات النقل، المكلف بتجهيزات النقل، المكلف بالاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:00 .

(4) مقابلة الباحث مع رئيس قسم شبكات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/16 ، 10:20.

## المبحوث الخامس:

- تبادل المعلومات إلكترونياً (EDI-electronic data interchange) .
- تقلل من تكاليف النقل والاتصالات والإدارة .
- تبادل البيانات التي يكون حجمها كبير جداً .<sup>(1)</sup>

## المبحوث الثالث :

- يمكن أن تستخدم في تدريب و تعليم العمال .
- تمتع من دخول أي مستخدم لديه كلمة السر و الاسم .<sup>(2)</sup>

## التحليل :

أكد لنا معظم المبحوثين عن وجود شبكة انترانت و اكسترنات بالمؤسسة .

انترانت هي عبارة عن شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنشائها بغرض رفع كفاءة العمل الإداري ، و لا يستطيع أي أحد من خارج المؤسسة الدخول لها .

أما الاكسترنات هي الشبكة التي تربط بين المتعاملين الذين تجمعهم شراكة العمل ، تستخدم في تبادل المعلومات ذات الحجم الكبير ، كما أنّها تمكّننا من التعامل إلكترونياً كالتعليم عن بعد ، و تبادل المعلومات عن بعد .

(1) مقابلة الباحث مع المكلف بتجهيزات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:55 .

(2) مقابلة الباحث مع المكلف بالاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:35 .

## المحور الثاني: نتائج و خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### 1. إلى ماذا أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة ؟

#### المبحوث السادس:

ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير وظائف المؤسسة :

- التحكم بوسائل الاتصال عن بعد .
- فوائد كثيرة للمواطن مثل: مدة التدخل و ربح الوقت .<sup>(1)</sup>

#### المبحوث السابع :

ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في تطوير وظائف المؤسسة .

الإعلام الآلي و الانترنت و الانترنت قدمت خدمة كبيرة للمؤسسة .<sup>(2)</sup>

#### المبحوث الثامن:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر إلى :

- زيادة الإنتاجية .
- زيادة سرعة تقديم الخدمة .
- انخفاض تكاليف الترويج .
- ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة .

(1) مقابلة الباحث مع رئيس مصلحة وسائل تكنولوجيا الاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:00 .

(2) مقابلة الباحث مع عامل بقسم التقني ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:15 .

- زيادة إنتاجية الخدمات . (1)

### التحليل:

من خلال المبحوثين ، تبين لنا أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساعد على تسهيل العديد من العمليات منها : اختصار الكثير من الجهد و الوقت في انجاز الأعمال ، و هذا يساهم بدرجة كبيرة في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي و المهني .

2. كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة؟

### المبحوث الثامن:

هناك اختزال للزمن و المكان ، مثلا :

- التنسيق intranet .

- تسهل الأمور الرسمية. (2)

### المبحوث السادس:

تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني و الوظيفي لعمال المؤسسة . (3)

(1) مقابلة الباحث مع الكلف بالزبائن ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:25.

(2) مقابلة الباحث مع المكلف بالزبائن ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:30.

(3) مقابلة الباحث مع رئيس مصلحة وسائل تكنولوجيا الاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:00.

## المبحوث السابع:

بالتأكيد تساهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي و المهني فمثلا : الفاتورة التي كانت تستغرق أكثر من أسبوع أصبحت لا تستغرق أكثر من ساعة أو عشر دقائق .<sup>(1)</sup>

## التحليل :

أكد لنا المبحوثين ، أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت بشكل كبير في التقليل من الأخطاء البشرية التي كانت تقع عند القيام بالعمليات بصفة يدوية ، حيث ساهمت العمليات الآلية في الحد من الأخطاء و كذلك السهولة في التسيير الإداري .

3. هل تغيرت طريقة العمل و أساليبه بالمؤسسة بصفة جذرية ، و نقصد الإجراءات الإدارية

## التقليدية ؟

## المبحوث السادس :

وضّح لنا أنّه بالطبع تغيرت طريقة العمل ، حيث أصبح الإطلاع على المعلومات الخاصة بالزيائن متاح على الخط عبر موقع إلكتروني متخصص .<sup>(2)</sup>

(1) مقابلة الباحث مع عامل بقسم التقني ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:15.

(2) مقابلة الباحث مع رئيس مصلحة وسائل تكنولوجيا الاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:00.



## المبحوث الثامن :

إنّ انتشار مختلف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و توظيفها في مختلف المؤسسات قد غيّر إلى حد كبير القواعد التي كانت تسير عليها هذه المؤسسات و التي كانت سائدة في السابق ، حيث تمر المؤسسات بمرحلة جديدة تنتشر فيها الشبكات و الوسائل التكنولوجية الحديثة ، مما ساعدها في الانتقال من المؤسسات التقليدية إلى مؤسسات حديثة إلكترونية رقمية .<sup>(1)</sup>

## المبحوث السابع :

إنجاز و إجراء الأعمال و الاتصالات إلكترونياً ، و الذي يساهم حتماً في نمو و تطور المؤسسة و زيادة مكانتها و حصتها التنافسيّة .<sup>(2)</sup>

## التحليل :

من خلال المبحوثين ، تبين لنا أنّه تمّ تعيّر جذري في طريقة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال استخدام التكنولوجيا الجديدة ، التي تُمكن من الإطلاع على كل المعلومات الخاصة بالزبائن المتاحة عبر الموقع الرسمي للمؤسسة .

كما تبين لنا أنّه تمّ الاستغناء عن الطرق التقليدية في المؤسسة في عصر التطور التكنولوجي .

(1) مقابلة الباحث مع المكلف بالزبائن ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:30.

(2) مقابلة الباحث مع عامل بقسم التقني ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:15.

4. ما هو العائد الذي يتم تحقيقه من استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المتطورة ؟

مجموعة المبحوثين :

تبين لنا من خلال تحليلنا لهذا السؤال ، و أغلبية إجابات المبحوثين ، أنّ العائد الذي يتم تحقيقه هو الحد من هوامش الأخطاء ، و تقليلها بصفة كبيرة .

زيادة الإنتاجية و تسهيل مهام كانت تُعتبر معقدة ، و تستلزم وجود موظف مختص للقيام بها .

تقريب الإدارة من الزبون و الموظف بصفة عامة .<sup>(1)</sup>

المبحوث السادس:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة نسبة أرباح المؤسسة من خلال تحقيق رضا الزبائن .

ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المؤسسة في اكتسابها مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج

و تطبيقات ، و استيراد أحدث الأجهزة و البرمجيات .

مكنت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المؤسسة من إنجاز أعمالها بطريقة آلية ، مما أدى إلى تخفيض

التكاليف.<sup>(2)</sup>

(1) مقابلة الباحث مع مجموعة المبحوثين ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:00 .

(2) مقابلة الباحث مع رئيس مصلحة وسائل تكنولوجيا الاتصال ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:00 .

المبحوث الخامس :

يتضح أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة لها أهمية و دور كبير ، و ذلك بسبب طبيعة عمل المؤسسة كونها تنشط في مجال الاتصالات ، و مما يلزم عليها الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لمواكبة التطور و تحسين خدماتها .<sup>(1)</sup>

التحليل :

من خلال المبحوثين ، اتضح لنا أنّ العائد الذي تمّ تحقيقه من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة راجع إلى طبيعة العمل من خلال زيادة الإنتاجية و تسهيل المهام .  
كما مكنت التكنولوجيا المتطورة من تقريب الإدارة من المواطن بصفة عامة .  
و مكنت من إنجاز الأعمال بطريقة آلية ، مما أدى إلى تخفيض التكاليف، و اختصار في الجهد و الوقت.

(1) مقابلة الباحث مع المكلف بتجهيزات النقل ، اتصالات الجزائر بالوادي ، 2022/05/17 ، 10:45 .

## \* نتائج المقابلة :

من خلال المقابلة التي أجريت مع مجموعة من المبحوثين العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، تحصلنا على مجموعة من النتائج في ما يخص الدور الذي تُقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة ، و هي على النحو التالي :

- سهولة وصول المعلومة و تبادلها بين الأطراف العاملة بالمؤسسة .
- سرعة وصول المعلومة و تداولها .
- تحسين صورة المؤسسة و تمثيلها بأحسن صورة لدى الزبائن .
- تسهيل عملية الاتصال بين المؤسسة و الزبون وكذلك المؤسسات الأخرى .
- ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي .
- زيادة السرعة في الأداء و تحسين عمل المؤسسة .
- الرفع من كفاءة العمل بزيادة الدقة .
- سهولة الوصول إلى الزبون .
- تحسين الإنتاجية .
- توفير بيئة أفضل للمؤسسة و كذا الزبون .
- استفادة الموظفين من خدمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و بالتالي رفع المستوى الخدماتي .

## المطلب الثاني : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة

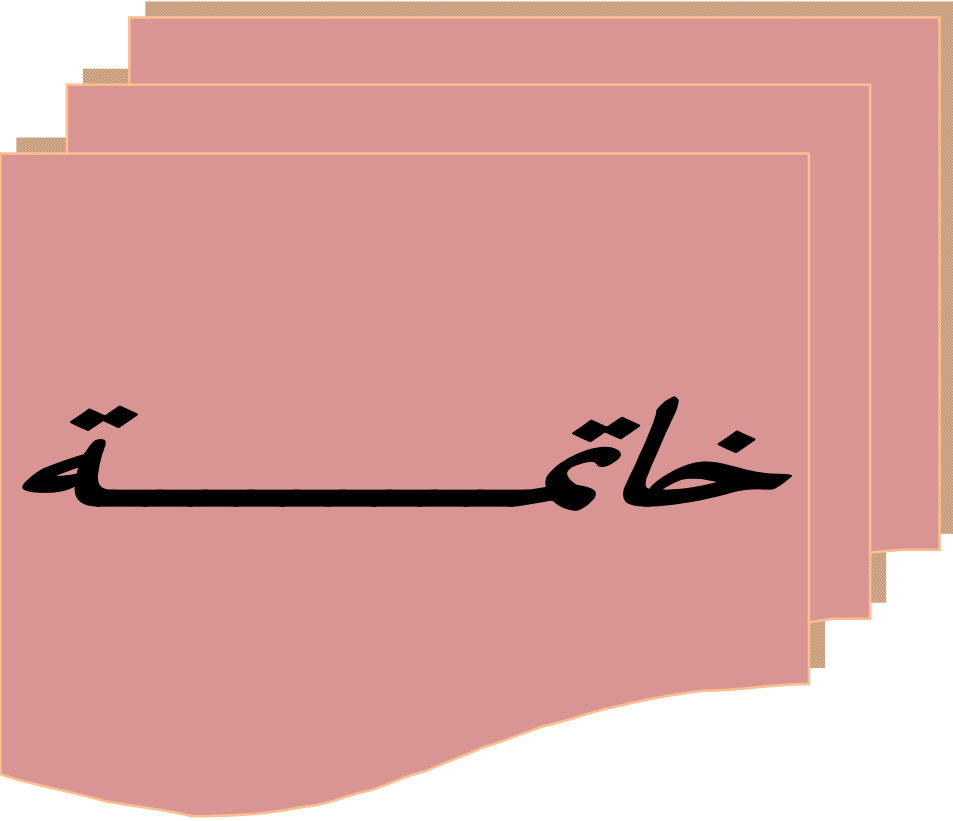
- ✓ مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة نسبة أرباح المؤسسة من خلال تحقيق رضا الزبائن .
- ✓ ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المؤسسة في اكتسابها مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج و تطبيقات ، و استيراد أحدث الأجهزة و البرمجيات .
- ✓ مكنت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المؤسسة إنجاز أعمالها بطريقة آلية ، مما أدى إلى تخفيض التكاليف .
- ✓ استخدام المؤسسة التبادل الإلكتروني للمعلومات و الاتصال بالمؤسسات الأخرى قلل من نسبة الأخطاء ، و ساهم في سرعة تقديم الخدمة للزبائن و تحسين جودة الخدمة .
- ✓ تطوير خدمات الاستعلام و التنفيذ عن بعد .
- ✓ القضاء على زمن الانتظار و ضياع الوقت ، بالاعتقاد في الجهد و ربح الوقت .
- ✓ دعم و تطوير مهارات العمل و التواصل من خلال وسائل و موارد رقميّة تكون أقوى أثر في تحقيق تحسين الخدمة .

## خلاصة :

حاولنا دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، و انعكاساته على جودة الخدمة المقدمة ، و تمّ التوصل إلى أنّ وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماتها.

كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عبر وظائفها و مجالاتها في تسهيل و تطوير العمل المؤسسي في الإدارات الاقتصادية ، و من بينها مؤسسة اتصالات الجزائر الاقتصادية التي رحبت بدورها بهذه الأخيرة ، و جعلت لها مكاناً في عملها باعتمادها في توصيل واستقبال الأهداف وتبادل المقترحات بينها و بين الجمهور الداخلي و الخارجي للزبون ، فاستطاعت من خلال ذلك تيسير عملها كالاتقبال و الدفع و النقل... الخ .

بالإضافة إلى ذلك ، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت في رفع المستوى الوظيفي و التعليمي لدى العاملين و الزبائن .



خاتمة

من خلال هذه الدراسة المتواضعة ، توصلنا إلى نتائج يمكن حصرها في الآتي :

- ✓ أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة تعد من متطلبات العصر ، و لا يمكن الاستغناء عنها بل أصبحت حتمية لا بد منها خلال هذا العصر، لما لها من أهمية ، كما لها أدوار رئيسية في عملية الاتصال و التفاعل في المؤسسات.
- ✓ أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تحسين الاتصال بالمؤسسة .
- ✓ اتّضح لنا أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة يلعب دورا كبيرا و مهماً في تحسين جودة الخدمة المقدمة ، إذ تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة سرعة تقديم الخدمة و الإنتاجية ، كما ارتفع مستوى الدقة في تقديم الخدمة و عدد الزبائن ، و انخفضت نسبة الأخطاء .
- ✓ تمثل التكنولوجيا في مجمل المعارف و الأسس النظرية و العلمية التي تسخر للإنسان الجهد و الوقت و الراحة .
- ✓ المعلومات ما هي إلا بيانات تمّت معالجتها .
- ✓ تعدّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عاملاً مهماً في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة ، و المؤسسات الخدمية بصفة أخص .
- ✓ أنّ جودة الخدمة تعد عاملاً رئيسياً لنجاح المؤسسات الخدمية .
- ✓ أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه ، لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت و الانترانيت ، و استخدامات متعددة ، و التي تسعى إلى تسهيل إيصال و نقل و حفظ المعلومات في أسرع وقت و بأقل تكلفة ، سواءً للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص و الأجهزة و المشاركة في اتخاذ القرار .



✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال إسهامات هذه التكنولوجيا في زيادة يقظة المؤسسة ، و تنمية علاقاتها مع زبائنها ، و تحسين المزيج التسويقي الخدمي، و تحسين إنتاجية الخدمة و عرضها .

✓ تمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجمل المعدات و الأدوات المستخدمة في تخزين و معالجة المعلومات ، و بثها باستخدام مختلف وسائل الاتصال مثل البريد الإلكتروني ، الإنترنت .  
✓ ضرورة تهيئة الظروف المناسبة للعمل و الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية و تحسين جودة الخدمة .

و بذلك شهد العالم تطوراً سريعاً و كبيراً في مختلف جوانب الحياة ، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من حيث الاستخدام ، و قد أسهمت هذه الأخيرة في تعزيز ظاهرة العولمة ، حيث اختزلت الزمان و المكان حتى أصبح العالم كأنه قرية صغيرة جديدة مما سهّل الانتقال السريع للأفكار و المعلومات و أنماط الحياة ، حيث غزت هذه الوسائل عالم الأعمال و بلغت فوائدها و خصائصها و مميّزاتها حد كبير في الأداء المهني للموظفين ، إذ أصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في عمل العديد من الأعمال لتبنيها معظم المؤسسات لتسيير و تسهيل العمل و تقديم الأفضل بإتقان ، و استبدلت ساعات طويلة من الجهد الكبير بثواني قليلة لربط عمل العمال ببعضهم البعض مع المؤسسات الأخرى لتحقيق ما يريدونه من اتصال و نقل المعلومات بأحدث الطرق و التقنيّات باستعمال الإنترنت .

و تتطلع اتصالات الجزائر إلى زيادة رقم أعمالها الذي يفرض على المؤسسة مباشرة أشغال البحث و التطوير، و تخفيض أسعار خدماتها و عروضها و إنشاء نظام إدارة الأداء .

كما تتطلع إلى الولوج إلى قطاعات أخرى من السوق ، و أطلقت نشاطات في مجالات أخرى على غرار مرافقة الفاعلين الاقتصاديين المعنيين بتعزيز التجارة الالكترونية و الدفع الإلكتروني. و قامت بتعديل

خدماتها بإنشاء و استضافة المواقع الالكترونية لاسيما مواقع الويب التجارية . هذا و سطرت اتصالات الجزائر استراتيجية جديدة تركز أساسا على احتياجات الزبون ، بحيث تسهر على أن توفر له ، و سرعة تدفق انترنت ثابتة و مضمونة .

و بهذا أصبحت اتصالات الجزائر الممثل الرئيسي لتطبيق إستراتيجية إدخال التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال في الجزائر مؤكدة ، بالتالي مساهمتها التامة في بناء مجتمع المعلومات الجزائري و هذا من خلال توفير أكبر نفاذ لشبكة الاتصالات .



# المصادر و المراجع

الكتب :

- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر ، 1999 .
- أحمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات) ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2006 .
- إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات و إتخاذ القرارات الإدارية ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 1989 .
- برنت روبن وآخرون ، الاتصال و السلوك الإنساني ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ط 1 ، 1991 .
- بسام عبد الرحمان مشاقبة ، نظرية الإعلام ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط 1 ، 2011 .
- بشير عباس العلاق ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن ، 2002 .
- توفيق عبد الرحمان ، المناهج التدريبية المتكاملة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، ط 3 ، 2004 .
- جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1978 .
- خضير كاضم حمود ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، دار المسيرة للطباعة و النشر ، عمان ، ط 1 ، 2002 .
- شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الاتصال قضايا معاصرة التأثيرات السياسية والاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال ، دار النشر المدينة برس ، 2003 .
- عامر مصباح ، الإقناع الاجتماعي خلفيته النظرية وآلياته العلمية ، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 .
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني (دراسة تطبيقية ميدانية) ، المكتب الجامعي الحديث ، 2005 .
- عز الدين مالك الطيب محمد ، دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الاسلامي ، جامعة أم درمان الاسلامية ، السودان ، 2007 .

- غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية) ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2006 .
- مأمون سليمان الدرادكة ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006 .
- محمد جمال الفار ، المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 .
- محمد شوقي بشادي، أحمد محمود يوسف وآخرون ، نظم المعلومات المحاسبية ، كلية التجارة ، القاهرة ، ط 5 ، 1987 .
- محمد عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، دار وائل للنشر ، الأردن ، د.ط ، 1999 .
- محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2005 .
- ناصر قاسيمي ، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، د ط ، 2011 .
- نصيرة بوجمعة سعدي ، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، دط ، 1992 .
- يحي مصطفى حلمي ، أساسيات نظم المعلومات ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، 1988 .

### الرسائل الجامعية :

- بوعنان نور الدين، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007 .
- فتيحة بوحروود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2005-2006 .

### الجرائد و المجلات :

- قانون رقم 03-2000 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية ، الجريدة الرسمية ، ع48 ، 06 أوت 2000 .
- أحمد صالح الهزائمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، مج25، ع1، 2009 .
- بريس عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، ع3، 01 ديسمبر 2005 .
- ثامر كامل محمد ، العولمة من منظور ثورة المعلومات و تكنولوجيا الاتصال و آليات حراكها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية ، ع37.
- حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا ، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية ، ع5 ، مارس 2005 .
- عبد الحكيم عمارية ، رشيدة سبتي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و حتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية ، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر3 ، ع35 ، سبتمبر 2018 .

### المواقع الإلكترونية :

- <https://www.algeriatelecom.dz>
- <https://ar.wikipedia.org/wiki>



# فهرس المحتويات

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر و تقدير
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي	
04	أولاً : الإشكالية
05-04	ثانياً : أسباب اختيار الموضوع
05	ثالثاً : أهمية الدراسة
05	رابعاً : أهداف الدراسة
08-06	خامساً : تحديد المصطلحات
08	سادساً : منهج الدراسة
08	سابعاً : مجتمع البحث
09	ثامناً : أدوات جمع البيانات
10-09	تاسعاً : الدراسات السابقة
10	عاشراً : مجالات الدراسة
11-10	الحادي عشر : نظرية الدراسة



الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على جودة الخدمة

16-14

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول التكنولوجيا

19-17

المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول المعلومات

24-20

المبحث الثالث : مفاهيم عامة حول الاتصال

28-25

المبحث الرابع : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

34-29

المبحث الخامس : جودة الخدمة

الفصل الثالث : دراسة تطبيقية حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

40-38

المبحث الأول : نبذة عن اتصالات الجزائر

43-41

المبحث الثاني : خدمات و مهام و أهداف اتصالات الجزائر

46-44

المبحث الثالث : مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي

49-47

المبحث الرابع : مهام و نشاطات و أهداف المؤسسة

65-50

المبحث الخامس : تحليل مقابلة الدراسة

70-68

خاتمة

74-72

قائمة المصادر و المراجع

## ملخص :

إنّ التطورات العلمية أدت إلى ظهور تكنولوجيا جديدة أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن ، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة ، و لذلك تناولنا الدراسة الموسومة بـ :

" دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة " - دراسة حالة اتصالات الجزائر الوادي - و تسعى هذه الدراسة لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء العمل داخل هذه المؤسسة ، حيث تمّت الدراسة على عيّنة من أفراد مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي اعتماداً على المقابلة . و قد توصلت الدراسة إلى أنّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها مساهمة فعالة في تطوير الأداء و تحقيق جودة الخدمة .

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، جودة الخدمة ، إتصالات الجزائر .

## Résumé :

Les développements scientifiques ont conduit à l'émergence de nouvelles technologies , dont la plus importante est les technologies de l'information et de la communication , qui sont devenues nécessaires à notre époque , car la technologie a entraîné d'énormes changements dans les pratiques de communication au sein de l'organisation , et pour cela nous avons traité l'étude intitulée : " le rôle des technologies de l'information et la communication dans l'amélioration de la qualité des services " - une étude de cas Algérie Télécom d'ELOUED - Cette étude vise à connaître le rôle des technologies de l'information et de la communication sur la performance des travaux au sein de cette institution , car l'étude a été menée sur un échantillon des membres d'Algérie Télécom d'ELOUED à partir du l'entretien .

L'étude a révélé que les technologies de l'information et de la communication contribuent efficacement au développement de la performance et à l'atteinte de la qualité du service .

**Mots clé :** Technologies de l'information et de la communication , qualité des services , Algérie Télécom .