

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة (حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA مديرية بشار)

أ. شامي عبد الرحمان

جامعة بشار - الجزائر

chami.abderrahmane@gmail.com

ملخص: إن تكنولوجيا المعلومات تعتبر كوسيلة لتحويل البيانات إلى معلومات باستخدام مجموعة من الإجراءات والأدوات الفنية و الآلية لبناء نظم معلومات فعالة تسمح بتحقيق الأداء الإنتاجي و ذلك من خلال استراتيجية لها خططها و برامجها و أجهزتها المسؤولة، تقدر الأولويات و تضع برامج التنفيذ بناء على دراسات من الواقع البيئي والأهداف المراد تحقيقها، كما لها أهمية قصوى في خفض كلف الإنتاج و سرعة الأداء بما يسمح بتعزيز المركز السوقي للمؤسسة من خلال زيادة مستويات الرضا لدى الزبائن و كسب ولائهم نتيجة لتحسين جودة خدماتها .

ضمن هذا السياق، فإن هذه الدراسة تحاول إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة و إسقاط ذلك على مجال التأمين حالة شركة SAA مديرية بشار.

كلمات مفتاحية: الأجهزة والمعدات، المهارة و الخبرة، جودة الخدمة، قواعد البيانات، تكنولوجيا المعلومات، شبكات الاتصالات.

تصنيف O33:JEL.

Résumé : La technologie de l'information se considère comme un moyen de transformer les données en informations en utilisant un ensemble de procédures, outils techniques et mécanismes de la construction des systèmes l'information fiables qui correspondent à la réalisation d'une performance productive à partir d'une stratégie accompagnée de plans, de programmes et d'instruments responsable, permettre l'estimation des priorités et l'élaboration des programmes de la mise en œuvre sur la base des études environnementale et les objectifs à atteindre, comme elle est importante dans la réduction des couts de productions et accélérer le rythme de ce l'activité, qui permet de renforcer la position de l'entreprise sur le marché en augmentant les niveaux de satisfactions des clients et de gagner leur fidélité à la suite de l'amélioration de la qualité de ses services.

Dans ce contexte, cette étude essaie de montrer le rôle des technologies de l'information dans l'amélioration de la qualité du service en examinant le cas de la SAA direction Béchar.

Mots clés: Instruments et équipements, compétences, expérience, qualité de service, les bases de données, la technologie de l'information, les réseaux de communication.

classification JEL: O33.

المقدمة:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية و العلمية والتكنولوجية فقد أصبح رقي الأمم و تطورها يحسب برصيدها العلمي و التكنولوجي المتطور من أجل تحقيق الميزات التنافسية، حيث أن الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، فقد أصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة و موردا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية. إذ إن التحدي الحقيقي الذي يواجهه المعنيين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الكبيرة و التقدم التكنولوجي لضمان نجاح المنظمات و استمرارها في ظل بيئة تنافسية تتسم بالتعقيد و التغير السريع.

من جهة أخرى فقد شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة و قطاع التأمين بصورة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة، فقد عززت تكنولوجيا المعلومات من القيمة التنافسية للمنظمات الخدمية من خلال تغيير الوظائف و علاقات العمل داخلها و خارجها إذ أضحت تسهم بشكل مباشر و غير مباشر في زيادة عمليات التحسين المستمر لجودة خدماتها و رفع الأداء.

اشكالية الدراسة: تواجه المؤسسات الجزائرية تحديات حقيقية تتمثل في محدودية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها بشكل فعال للانتقال من نمط التسيير التقليدي الحالي (الورقي) إلى نمط أكثر حداثة و تطور يقوم على الأرقام و الحقائق و الأفكار يسمح باستثمار أفضل لوقت و جهد العاملين فيها، و وفق هذا المنظور جاءت هذه الدراسة لاستكشاف مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة و تحليل طبيعة العلاقة بينها و بين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

منهجية الدراسة: إتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي أسلوبا في معالجة الموضوع لأنه يعد ملائما لدراسة الظواهر الاجتماعية إذ يقدم البيانات عن واقع هذه الظواهر مبينا أسبابها و نتائجها و يتعرف على العوامل التمؤثرة فيها و يفيد من وراء ذلك الخروج باستنتاجات و توصيات بشأنها.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة.
 2. عرض وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات.
 3. قياس علاقة و تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة.
- أهمية الدراسة:** تستمد الدراسة أهميتها بكونها تربط بين متغيرين تكتسب دراستها و الجمع بينهما أهمية بالغة حيث أضحت تكنولوجيا المعلومات سلاحا استراتيجيا فعالا بيد المنظمات المعاصرة لتحقيق التفوق التنافسي على المنافسين

في السوق من خلال تحسين و تطوير خدماتها وفق احتياجات الزبائن في الأسواق المستهدفة لزيادة مستويات الرضا لديهم و ضمان ولائهم، و كما تمثل اضافة نظرية للمكتبة العربية عموما و الجزائرية خصوصا.

فرضيات الدراسة: بغرض تحقيق أهداف الدراسة صيغت الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة و المعدات، دقة قواعد البيانات، المهارة و الخبرة، شبكات الاتصال) و جودة الخدمة.
2. ليس هناك أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة و المعدات، دقة قواعد البيانات، المهارة والخبرة، شبكات الاتصال) في جودة الخدمة.

أولا: الإطار النظري للدراسة.

1. تكنولوجيا المعلومات. (Informations Technology)

1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات: لقد اختلفت و تباينت آراء المختصين و الباحثين بمختلف توجهاتهم حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات، فقد عرفها الطويل وحكمت (2005) على أنها أداة فاعلة لانجاز و تطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات و تتضمن مجموعة من الأجهزة و المعدات والبرمجيات و الاتصالات و العنصر البشري و التي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة و معالجتها و تخزين المعلومات و تجهيزها واسترجاعها و تحديثها بمرونة عالية و سرعة كبيرة.¹ كما تم تعريفها على أنها مجموعة من الحواسيب و المعدات والخدمات والبرامج المرافقة لدعم مراحل العمل المختلفة، و التي تسمح بتسهيل استخدام و مشاركة المعلومات الرقمية التي تم توليدها و خزنها.² كما عرفت على أنها عبارة عن تركيبة من الأجهزة و المعدات و الأجزاء الاصطناعية والبرمجيات و شبكات الاتصالات التي تستخدم لجمع البيانات و خزنها و تحليلها و نشرها و بثها لتحويلها إلى معلومات مفيدة.³ كما أن تكنولوجيا المعلومات تمثل في الواقع احد المصادر التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية أو إعادة صياغة هذه الثقافة و من ثم يمكننا القول إن نمط و نوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمة يعطينا إلى حد ما نمط و نوع الموارد البشرية التي تحتاج إليها المنظمة و من ناحية أخرى فإنها تؤثر في اختيار الإدارة لقراراتها و في اختيار نوع نظم المعلومات و مستوى ثقافة المنظمة.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن وصف تكنولوجيا المعلومات على أنها سلسلة متكاملة تتضمن الموارد المادية من حواسيب و برامج تشغيلية و شبكات الاتصالات و الموارد البشرية المؤهلة و المدربة و التي تسمح بجمع و فرز و تخزين و استرجاع و تحليل البيانات و المعلومات و توزيعها بالشكل الذي يمكن المنظمة من تطوير عملياتها و مختلف أنشطتها الإدارية.

2.1 أهمية تكنولوجيا المعلومات: تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات الإدارية لأداء أعمالها بشكل مميز، فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل. و تزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة و دقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من رؤوسهم و هذا ربما يعود بهم الى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم ادوات تكنولوجيا المعلومات، كما تبرز أهميتها من خلال ما تمنحه للمنظمات ممن فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المنظمات تخرج على النظام التقليدي في ممارسة اعمالها في موقع واحد و هي بذلك توفر فرص لإقامة شبكات أعمال بين أطراف متفرقة في شتى أنحاء العالم.⁵

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في عملية التنسيق و التكامل بين مختلف الوظائف و الأقسام داخل المنظمة، فعلى سبيل المثال فاحتياجات قسم الانتاج يمكن توفيرها بالدقة و السرعة اللازمتين من قبل قسم المشتريات عند توفر تكنولوجيا المعلومات التي تسمح بتعيين و تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام بالمنظمة.

3.1 مكونات تكنولوجيا المعلومات: هناك شبه اتفاق بين مختلف الباحثين على أنه هناك أربع مكونات رئيسية لتكنولوجيا المعلومات هي كالآتي:

أ. **المعدات و البرمجيات:** و تسمى أيضا بالتجهيزات و تشمل الحواسيب الإلكترونية و الأجزاء المادية و أجهزة الفاكس و التلكس التي هي بتماس مباشر مع البيانات و تحديث المعلومات المخزونة و مراجعتها و معالجتها واسترجاعها، أما البرمجيات فهي الوسيلة التي تستخدمها تلك الأجهزة و المعدات في أداء أعمالها، و هي مجموعة من الإيعازات تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة.⁶

ب. **دقة قواعد البيانات:** قاعدة البيانات هي الخزان الرئيسي الذي يضم جميع المعلومات الخاصة بمؤسسة ما، وتتكون قاعدة البيانات من مجموعة من الصفوف و الأعمدة التي تكون خلية، حيث يتم تخزين المعلومات فيها بطريقة متقنة و منضبطة، فتتضمن كل خلية معلومة واحدة فقط، و يؤدي مجموع المعلومات المتواجدة في عدد من الخلايا المتتالية إلى تكوين فكرة سريعة عن المستعلم عنه.⁷

ج. **المهارة و الخبرة:** تمثل مجموع المهارات و المعارف اللازمة لإنجاز مهام المنظمة، و يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمنى لمعرفة في أذهان العاملين بالمنظمة، و تعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، و يتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة و إدارة و تشغيل المكونات الأخرى و هو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات.⁸

د. شبكات الإتصال: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال و التلقي. و يجب أن تقرر المنظمة نوع الشبكات (الإنترنت و الإكسترانت) المناسبة لعملها.⁹

2. جودة الخدمة. (Service Quality)

1.2 مفهوم جودة الخدمة: تعتبر الجودة أحد الأبعاد التي يمكن من خلالها تقييم منتجات أو خدمات المنظمة، وذلك من خلال الخصائص التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة، حيث توصف اختصاراً "بالملائمة للاستخدام" حيث يتعلق ذلك بالمنافع التي يحصل عليها الزبون و يكون راضياً عنها مع التأكيد على أن الزبون هو الذي يحدد ذلك و ليس لإدارة المنظمة دور في ذلك، كما يمكن تعريف الجودة بأنها درجة مطابقة السمات و الخصائص الكلية للمنتج (سلعة أو خدمة) لحاجات الزبون في ظل السعر الملائم و التسليم في الوقت المحدد.¹⁰ و ينظر الباحثون إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية و أخرى خارجية، و اللتين إذا ما استخدمتا معاً بالشكل الصحيح فإنهما ستتمكنان المنظمة من تحديد الفرص التنافسية و تعيينها، و تقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون، و تعتبر وجهة النظر الداخلية عن موقف الإدارة، فيما تعبر وجهة النظر الخارجية عن موقف الزبائن و اتجاهاتهم إزاء ما يقدم لهم من خدمات.¹¹

و وفقاً للمفهوم التسويقي الحديث و الذي يعتبر العميل نقطة الارتكاز فيما يتعلق بتخطيط استراتيجية التسويق و تنفيذها من خلال دراسة حاجات الزبائن سواء الحالية أو المحتملة، فإن تبني وجهة النظر الثانية يعد أكثر فائدة و فاعلية لأغراض التخطيط الاستراتيجي لكافة الجهود و الأنشطة التسويقية خاصة، و مختلف الأنشطة الأخرى بصفة عامة.

2.2 أبعاد جودة الخدمة: ليس هناك اتفاق بين الباحثين حول أبعاد محددة لجودة الخدمات، نظراً لصعوبة إيجاد

إجراءات لتحديدها من وجهة نظر الزبائن، فقد أوضح الكتاب عشرة أبعاد لجودة الخدمة هي كالاتي:¹²

✚ المصدقية **Credibility**: تعني مصداقية مورد الخدمة من حيث الالتزام بمواعيد تقديم الخدمة.

✚ الاستجابة **Responsiveness**: تعني سرعة إنجاز و أداء الخدمة المطلوبة من قبل الزبائن و شكل المساعدة المقدمة لهم من قبل موردها.

✚ الاعتمادية **Reliability**: تمثل مقدرة موفر الخدمة على إنجازها بالشكل و الدقة المطلوبة.

✚ الأمان **Security**: درجة الأمان من المخاطر المترتبة على استعمال الخدمة و التقنيات الملازمة لها من قبل الزبون.

✚ التفهم **Understanding**: تمثل القدرة على تفهم الزبون، و المعرفة بحاجاته و متطلباته.

✚ الملموسية Tangibles: تتمثل في الأشياء الملموسة المتعلقة بأداء الخدمة، كالمظهر الخاجي للمنظمة ومقدم الخدمة بالإضافة إلى الأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة.

✚ توفر الخدمة Accessibility: تعني امكانية توفر الخدمة في المكان و الوقت الذي يرغبه الزبون.

✚ الكفاءة Competence: تعني مستوى الكفاءة و الجدارة التي يتمتع بها مقدمو الخدمة من حيث المهارات و المعارف و القدرات التحليلية و الاستنتاجية.

✚ الاتصالات Communications: في حالة مصاحبة عملية تقديم الخدمة عراقيل أو عقبات لابد من إعلام المستفيد حولها من قبل مقدمها من خلال وسائل الاتصال المتعددة.

✚ الاهتمام Empathy: تتمثل في إبداء درجة عالية من الاحترام والعناية من قبل موردي الخدمة بمشاعر الزبائن ومشاكلهم و محاولة إيجاد الحلول لها.

ليتم بعد ذلك اعتماد أربعة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، والاهتمام.

ثانيا- الإطار التطبيقي للدراسة.

1. وصف الأفراد المبحوثين:

تم الإعتماد في الجانب الميداني على إستمارة الاستبيان التي أعدت لهذا الغرض، إذ تم توزيع (40) استمارة على الأفراد المبحوثين من مجموع (69) مفردة يمثلون مجتمع الدراسة بالشركة محل الدراسة أي ما نسبته 57%، استرد منها (33) استمارة تم استبعاد أربع استمارات لعدم استكمال الاجابات فيها. أما المتبقية، وهي (29) استمارة هي التي خدعت للتحليل أي نسبة (72%)، و من خلال نتائج الدراسة نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة في الشركة يمثلها الذكور الذين بلغت نسبتهم (58,62%)، أما الإناث فقد بلغت نسبة تمثيلهن (41,37%)، وأن الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم بين (40-31 سنة) تمثل الأغلبية بنسبة فاقت (55,1%)، متبوعة بالفئة العمرية بين (18-30 سنة) بنسبة (37,93%)، مما يستدعي من الشركة محل الدراسة استغلال هذه الطاقات الشبانية للاستفادة منها عن طريق تدريبهم على تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتحسين جودة خدماتها، و ما يدعم ذلك المستوى الدراسي المرتفع لأغلب أفراد العينة حيث بلغت نسبة حملة الشهادات الجامعية أكثر من 75%، في حين كانت النسبة الأعلى لمن لديهم خبرة وظيفية تراوحت بين (5-أقل من 10 سنوات) إذ بلغ عددهم (12) فردا و شكلوا نسبة (41,37%) من حجم العينة، أما بالنسبة للوظيفة فإن أغلب أفراد عينة البحث هم إطارات تحكم بنسبة (37,93%) تليها فئة الإطارات التنفيذية بنسبة بلغت (31,03%)، أما النسبة المتبقية فقد كانت للإطارات السامية التي تراوحت بين رؤساء دوائر و مصالح ووكالات.

2. وصف و تحليل متغيرات البحث الأساسية.

1.2 وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات:

لقد أتفق أغلب أفراد عينة الدراسة على استخدام شركتهم لتكنولوجيا المعلومات بوسط حسابي إجمالي بلغ (3,303)، وهو أعلى من الوسط الفرضي بقليل وانحراف معياري إجمالي وصل إلى (0,71). كما تظهر نتائج الجدول رقم (01) فقد حققت جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات اتفاقاً بين أفراد عينة الدراسة، فمن حيث درجة الأهمية فقد جاء متغير شبكات الاتصالات أولاً بوسط حسابي بلغ (3,405) وانحراف معياري (0,78)، حيث جاءت فقرة تستخدم المؤسسة شبكة اتصال لربط كافة الأقسام المهمة بالمؤسسة أولاً بوسط حسابي بلغ (3,86)، وانحراف معياري (0,86). أما متغير الأجهزة والبرمجيات فقد جاء ثانياً بوسط حسابي بلغ (3,362) وانحراف معياري (0,64) فقد اتفق أغلب أفراد عينة البحث على سعي المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحوسبة بوسط حسابي بلغ (3,62) وانحراف معياري (1,04). في حين أن متغير المهارة والخبرة جاء ثالثاً بوسط حسابي (3,220) وانحراف معياري بلغ (0,99)، حيث اتفقت أغلب إجابات الأفراد المبحوثين على أن لدى مؤسستهم مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما تحتاجه المؤسسة بنسبة (75,8%) و بوسط حسابي (3,69) وانحراف معياري بلغ (1,13). أما متغير دقة قواعد البيانات فقد جاء رابعاً بوسط حسابي بلغ (3,215) وانحراف معياري وصل إلى (0,94)، حيث اتفق أغلب أفراد عينة الدراسة على أن البيانات في مؤسستهم تمتاز بمراجعتها وتحديثها باستمرار بوسط حسابي بلغ (3,59) وانحراف معياري بلغ (1,01).

الجدول رقم (01): وصف متغيرات تكنولوجيا المعلومات.

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
الأجهزة و البرمجيات	3,362	0,64	متوسطة	الثاني
دقة قواعد البيانات	3,215	0,94	متوسطة	الرابع
مهارة و خبرة	3,220	0,99	متوسطة	الثالث
شبكات اتصالات	3,405	0,78	متوسطة	الأول
الإجمالي	3,303	0,71	متوسطة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات الحزمة الاحصائية SPSS.

2.2 وصف متغيرات جودة الخدمة:

من خلال نتائج الجدول رقم (02) نلاحظ اتفاق إجابات أفراد عينة الدراسة على إنخفاض جودة الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة SAA، و جاء ذلك بوسط حسابي بلغ (2,981) و هو أقل من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري وصل إلى (0,86)، حيث جاء متغير الأمان أولاً بوسط حسابي (3,275) و هو أعلى بقليل من الوسط الفرضي و بانحراف معياري بلغ (1,14)، حيث حازت فقرة امتياز المؤسسة بسمعة حسنة في التعامل مع الزبائن أعلى درجات الموافقة بين الأفراد المبحوثين بوسط حسابي بلغ (3,59)، و بانحراف معياري بلغ (1,32). يليه متغير الاهتمام بوسط حسابي قريب من الوسط الفرضي بلغ (3,034)، وانحراف معياري بلغ (1,10)، حيث حازت فقرة توشي المؤسسة للزبون نتيجة الاهتمام الواسع بتوفير خدماته و متطلباته و كأنه الزبون الوحيد أعلى درجات الموافقة من قبل أفراد عينة البحث، و ذلك بوسط حسابي قريب جداً من الوسط الفرضي حيث بلغ (3,07) و انحراف معياري وصل إلى (1,28). أما تقييمهم لمتغير الاستجابة فقد جاء متوسطاً حيث بلغ الوسط الحسابي (3,000) و بانحراف معياري وصل إلى (1,11)، أما بالنسبة لمتغيري الملموسية و الاعتمادية فقد كان تقييمهما منخفضاً من قبل أفراد عينة البحث بوسط حسابي بلغ (2,905، 2,712) وانحراف معياري (1,10، 1,02) على التوالي لكل منهما.

الجدول رقم (02): وصف متغيرات جودة الخدمة.

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
الملموسية	2,905	1,10	منخفضة	الرابع
الاعتمادية	2,712	1,02	منخفضة	الخامس
الاستجابة	3,000	1,11	متوسطة	الثالث
الاهتمام	3,034	1,10	متوسطة	الثاني
الأمان	3,275	1,14	متوسطة	الأول
الإجمالي	2,981	0,86	منخفضة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات الحزمة الاحصائية SPSS

3. اختبار فرضيات البحث.

1.3 اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث:

يتضح من خلال المؤشرات الاحصائية المبينة في الجدول رقم (03)، أنه هناك علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة، و هو ما استدل عليه من خلال قيمة (T) المحسوبة و البالغة (3,571) و هي أكبر من

قيمتها الجدولية البالغة (2,048) و بمستوى معنوية (0.00) و هو أقل من (0,05)، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0,566)، وهو ما يبرر رفض الفرضية العدمية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة.

كما نلاحظ وجود علاقة ارتباط معنوي بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة و البرمجيات، دقة قواعد البيانات، شبكة الاتصالات) و جودة الخدمة، وهذا ما يبرره قيمة (T) المحسوبة و البالغة (3,941، 3,551، 2,776) على التوالي، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,048) و بمستوى معنوية (0,00، 0,01، 0,00) على التوالي و هو أقل من (0,05)، و بمعاملات الارتباط البالغة (0.604، 0.564، 0.471) على التوالي. فيما لم تكن هناك علاقة ارتباطا معنوية بين متغير المهارة والخبرة و جودة الخدمة و ما يبرر ذلك قيمة (T) المحسوبة و البالغة (1,861) و هي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (2,048) و كذلك القيمة الاحتمالية البالغة (P*=0.07) و هي أكبر من (0.05).

الجدول رقم (03): نتائج اختبار علاقة الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة.

جودة الخدمة			المتغير التابع المتغير المستقل
المعنوية	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط R	
0,00	3,941	0.604**	الأجهزة و البرمجيات
0,00	3,551	0.564**	دقة قواعد البيانات
0,07	1,861	0.337	مهارة و خبرة
0,010	2,776	0.471**	شبكة اتصالات
0,00	3,571	0.566**	تكنولوجيا المعلومات

P* ≤ 0.05

N=29

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات الحزمة الاحصائية SPSS.

2.3 اختبار علاقة التأثير بين متغيرات البحث: تشير معطيات الجدول رقم (04) لمؤشرات نموذج الانحدار الخطي المتعدد، و التي توضح وجود علاقة تأثير بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة بدلالة قيمة F المحسوبة إذ بلغت قيمتها (12,752) و هي أكبر من قيمتها الجدولية و البالغة (4,21)، و بمستوى معنوية (p-value) يساوي (0.00) و هو أقل من (0.05)، و هو ما يؤدي إلى رفض الفرضية العدمية و قبول الفرضية البديلة الثانية التي تنص

على وجود علاقة تأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة، أما عن قدرة المتغير المستقل على تفسير التغيرات في المتغير التابع، فهذا ما تفسره قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0,321)، أي أن 32,1% من التغيرات في جودة الخدمة تفسرها التغيرات في تكنولوجيا المعلومات، فيما أن النسبة المتبقية أي (9,67%) تعود للأخطاء العشوائية المرتكبة أثناء إجراء البحث أو تعود لمتغيرات لم يتضمنها البحث الحالي.

أما فيما يتعلق بعلاقة التأثير بين متغيرات بعد تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية بين متغير الأجهزة و البرمجيات و جودة الخدمة وهذا ما تفسره قيمة F المحسوبة إذ بلغت قيمتها (15,530) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,21)، وبمستوى معنوية يساوي (0,00) و هو أقل من (0,05)، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,365)، كما أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير بين متغيري دقة قواعد البيانات و شبكة الاتصالات و جودة الخدمة، وهذا ما تفسره قيمة F المحسوبة إذ بلغت قيمتها (12,606، 7,704) على التوالي لكلا المتغيرين وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,21)، وبمستوى معنوية يساوي (0,00، 0,01) و هو أقل من (0,05)، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,318، 0,222)، في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة تأثير معنوي بين متغير المهارة و الخبرة و جودة الخدمة وهذا ما تفسره قيمة F المحسوبة إذ بلغت قيمتها (3,462) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (4,21)، وبمستوى معنوية يساوي (0,07) و هو أكبر من (0,05).

الجدول رقم (04): نتائج اختبار علاقة التأثير بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة.

جودة الخدمة			المتغير التابع المتغير المستقل
المعنوية	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	
0,00	15,530	0,365	الأجهزة و البرمجيات
0,00	12,606	0,318	دقة قواعد البيانات
0,07	3,462	0,114	مهارة و خبرة
0,01	7,704	0,222	شبكة اتصالات
0,00	12,752	0,321	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات الحزمة الاحصائية SPSS.

4. النتائج و الاقتراحات:

1.4 النتائج:

◆ اعتماد تكنولوجيا المعلومات المتطورة يسمح بزيادة حجم الفرص المتاحة أمام المنظمة كما يحسن قدراتها على استغلالها بشكل أفضل، من خلال تطوير أنشطتها و ممارستها القائمة على التكنولوجيات الحديثة و زيادة كفاءتها وفعاليتها من خلال التنسيق المستمر بين الوظائف المختلفة و زيادة معدلات تبادل المعرفة و تشاركتها، التي أصبحت الركيزة الأساسية للاستجابة بدقة لاحتياجات و متطلبات الزبائن في الأسواق المستهدفة.

◆ أظهرت نتائج التحليل اتفاق اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة أعلى بقليل من الوسط الفرضي، حيث اتفق غالبيتهم حول توفر المؤسسة على شبكة لربط كافة الأقسام المهمة بالمؤسسة، فيما كان تقييمهم متوسطا لمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة لزبائنهم نتيجة انخفاض مستوى بعدي الملموسية والاعتمادية.

◆ أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، دقة قواعد البيانات، شبكات الاتصال) و جودة الخدمة. فيما لم تكن هناك علاقة ارتباط بين بعد المهارة و الخبرة و جودة الخدمة.

◆ كشفت نتائج معامل الإنحدار وجود علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، دقة قواعد البيانات، شبكات الاتصال) ومستوى جودة الخدمات، فيما لم تكن هناك علاقة تأثير لبعد المهارة و الخبرة في جودة الخدمة.

2.4 الاقتراحات:

◆ ضرورة التفاعل و التكيف المستمر مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بصناعة المؤسسة و تطبيقها بشكل فاعل يسهم في تطوير المؤسسة لأنشطتها و خدماتها بما يتوافق مع احتياجات الزبائن في السوق من خلال تبني استراتيجية طويلة المدى و واضحة المعالم.

◆ العمل على إيجاد برامج تدريب و تطوير مهارات و قدرات الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، و زيادة الوعي لديهم بأهمية استعمالها في أداء الأعمال.

◆ ضرورة توفير قاعدة بيانات و معلومات دقيقة حول الأسواق و الزبائن لمعرفة احتياجاتهم و متطلباتهم لتلبيتها بدقة، و وضع برامج لتنويع و تحسين مستوى جودة الخدمات.

الهوامش

- ¹ الطويل أكرم، رشيد حكمت، (2005)، أثر تقانة المعلومات في إدارة المعرفة، بحوث مستقبلية، العدد 10، ص16.
- ² McNabb, Divad, (2006), Knowledge Management in the Public Sector, Electronic Press Sharpe, United States of America, P 283 .
- ³ عبدالله غالم، محمد قريشي، (2011)، دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم إدارة علاقات الزبائن، أبحاث اقتصادية و إدارية، العدد 10، ص138.
- ⁴ ياسين، سعد غالب، (1998)، تحليل و تصميم نظم المعلومات " ط1، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، ص68.
- ⁵ ندى اسماعيل، (2009)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد22، ص141.
- ⁶ محمد العزاوي، عبدالسلام يحيى، (2008)، أثر تقانة المعلومات و الاتصالات الحديثة في فاعلية الأداء التسويقي، مجلة تنمية الرافدين، المجلد30، العدد91، ص246.
- ⁷ عبدالله غالم، محمد قريشي، (2011)، مرجع سابق، ص141.
- ⁸ يسرى محمد، (2010)، تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد85، ص329.
- ⁹ نفس المرجع، ص330.
- ¹⁰ كاظم أحمد جواد، (2015)، تحديد مستوى أبعاد جودة الخدمة (دراسة ميدانية في عينة من فنادق بغداد)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد44، ص227.
- ¹¹ إلهام نايلي، (2015)، جودة الخدمة المصرفية و أثرها على رضا الزبائن (دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة)، مجلة رؤى اقتصادية (جامعة الوادي)، العدد8، ص139.
- ¹² Abdelmoti suleiman Aburoub & others , (2011), Relationship between Internal Marketing and Service Quality with Customers' Satisfaction, International Journal of Marketing Studies, Vol.3, No.2 , P.111.