



## بحث مشروع التخرج بعنوان:

أثر تطبيق التكنولوجيا على المنظمة في شركة الاتصالات بالمملكة  
العربية السعودية

Impact of technology on organization at the  
telecom company in Saudi Arabia

اعداد:

محمد يوسف مطر

222000618

اشراف:

الدكتور/ وليد سليمان

## المخلص

تهدف هذه الدراسة التعرف الى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعادها السرعة او الجودة والموثوقية والمعرفة بالعمل فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الاعمال يعزى الى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس والعمر والتحصيل العلمي وسنوات الخبرة وقد أجريت الدراسة تطبيقيا في شركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية وذلك عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية.

ولأجل اختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والتكرارات وتحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين وخلصت الدراسة الى مجموعة استنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجمعة فضلا عن تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الاعمال من قبل الموظفين يعزى الى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس والعمر والتحصيل الدراسي وسنوات الخبرة.

## Abstract

The focus of this study is specifically on the use of information technology and its impact on improving the level of job performance with its dimensions: speed, quality, reliability, and brilliant work. It is based on the distinction on the extent to which there is a discrepancy in the use of information technology in performance attributed to the demographic work teams in terms of gender, age, educational attainment, years of experience, and the experience of the study applied in practice. The Telecommunications Company in the Kingdom of Saudi Arabia, through a questionnaire, resulted in precise harvesting and division of this plant.

To test the study hypotheses, some statistical ratios were used, such as proportions, frequencies, and simple analysis of variance. The study concluded with a set of evidence, the most important of which was the existence of a statistical significance for technological information in job performance in aggregated dimensions, and the variance in the use of technological information in performing previous jobs. Employees are attributed to demographic differences from Where gender, age, educational attainment, and years of experience.

## المقدمة

يمثل العلم والتكنولوجيا محور عملية التقدم في عالمنا اليوم فضلا عن أنهما التحدي الأكبر لمعظم

الشركات حاليا، وأن سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال لا بد لها من تطور هائل

لتكنولوجيا المعلومات ولتساير هذه التغيرات المتلاحقة

اوجدت التجارة الحرة عبر عالم الاعمال الدولية المزيد من التنافس في بيئة تتصف بالتعقيد

والتأكد البيئي وقد شكلت القدرات عنصرا أساسيا ومتغيرا استراتيجيا يؤدي دورا في صياغة

استراتيجية الاعمال المساهمة في تحسين قدرات العاملين في المنظمات على ان القدرات تحد

الموارد الاستراتيجية التي تتضمن الإدارة الفطنة ومعرفة السوق ومهارة التعامل مع ثقافات

متنوعة والقدرات التكنولوجية

واستنادا الى ما جاء في أعلاه فان هذه الدراسة الحالية تسعى الى بيان اثر القدرات التكنولوجية

على نجاح المنظمة في شركة الاتصالات بالمملكة العربية السعودية.

اطلق كثير من المفكرين و الباحثين على العصر الحالي بعصر المعلومات و المعرفة بعد ان

تداخلت أنواع المعلومات و مجالاتها في جميع الجوانب الحياتية المعاصرة و ان معرفة المنظمة

لا تعبر عن تكتيكات وعلوم مادية ملموسة وانما هي تعبير عن جميع المظاهر السلوكية لهذه

المنظمات ومن الباحثين من يؤكد على ان قيمة منظمات اليوم تكمن في موجوداتها غير المادية

وان الخاصية الرئيسية لهذه المنظمات تكمن في ادارتها لهذه الموارد والذي يتمثل بإدارة

المعلومات التي تمتلكها ولذلك تسعى إدارة المنظمة الى توظيف تكنولوجيا المعلومات في

مساعدها على تحقيق الفعالية في أوجه أنشطتها المختلفة.

وان من اهم مميزات تكنولوجيا المعلومات تكلفة اقتصادية منخفضة وقدرتها على القيام بإعمال

كثيرة ومتعددة المجالات في وقت قليل وبجهد اقل وذلك من خلال قواعد ونظم المعلومات

المختلفة وباستخدامها برامجها المتنوعة.

## مشكلة البحث

أشارت الأدبيات السابقة لأي ضرورة بحث أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة حيث أكد العديد من الباحثين ومنهم ان القدرات التكنولوجية بشكل عام تؤثر على نجاح الشركات محل الدراسة حيث في دراسة في مقالة اكاديمية (Isobe, Ei. AL, 2008) التي بينت ان القدرات التكنولوجية ترتبط بشكل كبير و إيجابي بأداء الشركات وان العوامل الداخلية و الخارجية مثل التعاون الداخلي وعمر الشركة وحجمها ترتبط بشكل إيجابي بقدرات الشركة التكنولوجية و دراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباط بين كل من قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و قدرات اتساع اعمال تكنولوجيا المعلومات و الموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات و الرقابة التنظيمية.

وان المنظمات حتى تكون فاعلة ومتميزة من المفترض عليها تأطير مجموعة متميزة عن المنافسين وان التفاعل المتبادل والمباشر بين القدرات باختلاف أنواعها يؤدي أيضا الى تحقيق مستويات أداء عالية ونتيجة لذلك لاحظ الباحث ان هذا النوع من القدرات وعند استخدامه الاستخدام الأمثل سنعكس على أداء الشركة وجاءت الدراسة الحالية في محاولة للإجابة عن السؤال (هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات في الشركة؟) حيث يتفرع من السؤال الأسئلة التالية:

### السؤال الأول الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الجوانب المادية الملموسة.

### السؤال الثاني الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الاعتمادية او المصدقية.

### السؤال الثالث الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد سرعة الاستجابة.

### السؤال الرابع الفرعي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الثقة والأمان (الضمان).

## أهمية واهداف البحث

### **أهمية البحث:**

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تتعلق بموضوع القدرات التكنولوجية وما لهما من تأثير على تحقيق النجاح للمنظمات وتتبع أهميتها من محدودية الدراسات العربية التي تتناول القدرات التكنولوجية والنجاح التنظيمي.

وبالتالي فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من الاعتبارات العلمية والعملية التالية:

1. التأكيد على ماهي القدرات التكنولوجية في الشركة وأهميتها في تحقيق النجاحات التنظيمية مما يرفع من مستوى هذه الشركة ويسهم في تحقيق الأهداف على المدى البعيد.
2. تسهم في تطوير الية عمل الشركة والحفاظ على استمراريتها لما في ذلك من منفعة عامة.
3. فتح افاق لبحوث أخرى تتناول القدرات التكنولوجية والاهتمام بهذا النوع من القدرات وخصوصا في الشركات عالية التكنولوجيا وذلك لتحقيق للأهداف الاستراتيجية للشركات عالية التكنولوجيا.
4. إمكانية الاستفادة ومتخذي القرار فيها وتقديم التوصيات التي تسهم في زيادة مستوى الفائدة المتحققة من القدرات التكنولوجية عنصرا مهما في تحقيق النجاح والأهداف بعيدة المدى.

### **أهداف البحث:**

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

#### **الهدف الرئيسى الأول:**

دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة.

#### **الهدف الرئيسى الثانى:**

محاولة التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي سيقوم بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة لتحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

## فرضيات البحث

من اجل الوصول الى اهداف الدراسة تم اعتماد عدد من الفرضيات التي تناولت متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة كما يلي:

### الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي. وتشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

### الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة أداء الأعمال.

### الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة أداء الأعمال.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وموثوقية أداء الأعمال.

### الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والمعرفة بالعمل.

## مناهج البحث العلمي

تعتمد الدراسة على اسلوبين:

### 1. الأسلوب النظري:

اعتمد فيه الباحث على المنهج الوصفي وذلك من اجل جمع البيانات الثانوية من مصدرها المتعددة لتكوين الإطار النظري للبحث وتتضمن اهم مصادر البيانات الثانوية بالتالي:

أ- الكتب، والمراجع، والدوريات العربية، والأجنبية.

ب- منشورات والإدارات المختلفة التي لها علاقة بالبحث.

### 2. الأسلوب الميداني:

وذلك من خلال القيام بدراسة مسحية باستخدام أسلوب المسح الاحصائي لجمع البيانات الأولية اللازمة من واقع عينة البحث من خلال تصميم قائمة استبيان مناسبة تتضمن مجموعة من الأسئلة او العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث ثم بعد ذلك يتم استخدام هذه القائمة لاختبار فرضيات البحث وذلك باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

## حدود البحث

تنقسم حدود الدراسة الحالية الى:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركة الاتصالات.

الحدود البشرية: ان الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في كافة المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في شركة الاتصالات.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة وهي الفترة الممتدة خلال عام 2023.

الحدود العلمية: ركزت الدراسة على تحديد ابعاد القدرات التكنولوجية

## تكنولوجيا المعلومات

أدت التوسعات الكبيرة في السوق إلى خلق الظروف الملائمة لحدوث التطورات العملية والتكنولوجية، وفي أغلب الأحيان كان السوق المحفز الأول لظهور العديد من الاختراعات والابتكارات.

وعليه فإن الإدارة التسويقية المعاصرة يجب أن تكون إدارة مبتكرة، بوصف الابتكار والأبداع الأساس في البيئة التسويقية المعاصرة البد من الحصول على المعلومات المقدمة من الباحثين والمبدعين والعاملين في مجال التطوير والاقتراحات والتي ترتبط بالتطورات التكنولوجية، السلع الجديدة

بالإضافة إلى ذلك، هناك سبب آخر وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف الأعمال التجارية الذي يؤدي الى السيطرة على العمليات ويؤدي الى خفض التكاليف وتكون قادرة على انتاج ذو نوعية عالية مع خفض التكاليف كذلك تحسين نوعية المنتجات او الخدمة المقدمة.

من المعلوم أن العصر الصناعي استمر حتى منتصف القرن العشرين ثم ظهر عصر جديد وهو العصر الذي يعتمد أساسا على المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وهذا العصر المعلوماتي قد تسلم القيادة من الماكينة وسلمها للنظم الالكترونية التي تتحكم بالماكنة والمصنع وبكل مجالات الحياة.

## تعريف التكنولوجيا

هو علم ادخال الالكترونية لبناء أنظمة حاسوبية متطورة لتحسين إدارة الموارد المالية والبشرية في السنوات الأخيرة في جميع انحاء العالم تعني التكنولوجيا بأنها الجهد المنظم الذي يتضمن استخدام نتائج البحث العلمي والتطوير العلمي في تطوير أساليب ووسائل أداء العمليات الإنتاجية بمعناها الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة كافة والذي يفترض في كونها أنها أكثر جدوى للاقتصاد والمجتمع وافراده.

## خصائص التكنولوجيا

هناك عدة خصائص للتكنولوجيا تتمثل أهمها في الآتي:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- التكنولوجيا نظامية تعني بالمنظومة ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من النظم
- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين

## مفهوم تكنولوجيا المعلومات

مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب. وعرفت أيضاً عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها الكترونياً على شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة.

## أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات

إن المنظمات الحديثة لن تتطور وترتقي الى بنظم معلومات متقدمة تعتمد على قواعد متكاملة للبيانات، الأمر الذي يتطلب منها استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدامها بشكل أمثل في إدارة المعرفة وتأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات من الاعتبارات الآتية:

- توفير تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع في بذل الجهود.
- زيادة قدرة الالف على اتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وترفع من فرصة تحول العالم الى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه وهذا الامر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية حيث ان الثورة الرقمية أدت الى نشوء اشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة هذا على

عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع.

- تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من ان يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات بغض النظر عن نوعهم او مكان اقامتهم كما بوسعها تمكين آلاف المجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق.
- أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح البشر، وهي متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة كما أنها مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات أو الحكومات، بالإضافة لدورها في تنمية العنصر البشري لما تعرضه من برامج تدريب وتعليم وغيرها لذلك من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الالف على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور من خلال ابراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي

#### مزايا تكنولوجيا المعلومات:

##### • زيادة الأرباح والمبيعات

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

##### • الحصول على مزايا تنافسية

حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات ووصفها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

##### • تخفيض التكاليف

يمكن القول بأن تخفيض التكاليف يعد من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، فالمنظمات تقوم بأداء الأعمال والمهام آلياً لتخفيض التكاليف، ومن ناحية أخرى فإن المنظمات الصناعية توفر مبالغ طائلة من خلال استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم بعض المنظمات تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

## • تحسين الجودة

أحد أهم الأسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي، وخير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزين هذه الرسومات الجراء أي تعديل عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وهذا النظام يوفر من الجهد المبذول في التصميم ومن ثم يقلل الحاجة إلى مهندسين آخرين.

## العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات

1. العولمة الاقتصادية.
  2. الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية.
  3. التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية.
  4. التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات.
  5. المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها.
- إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:

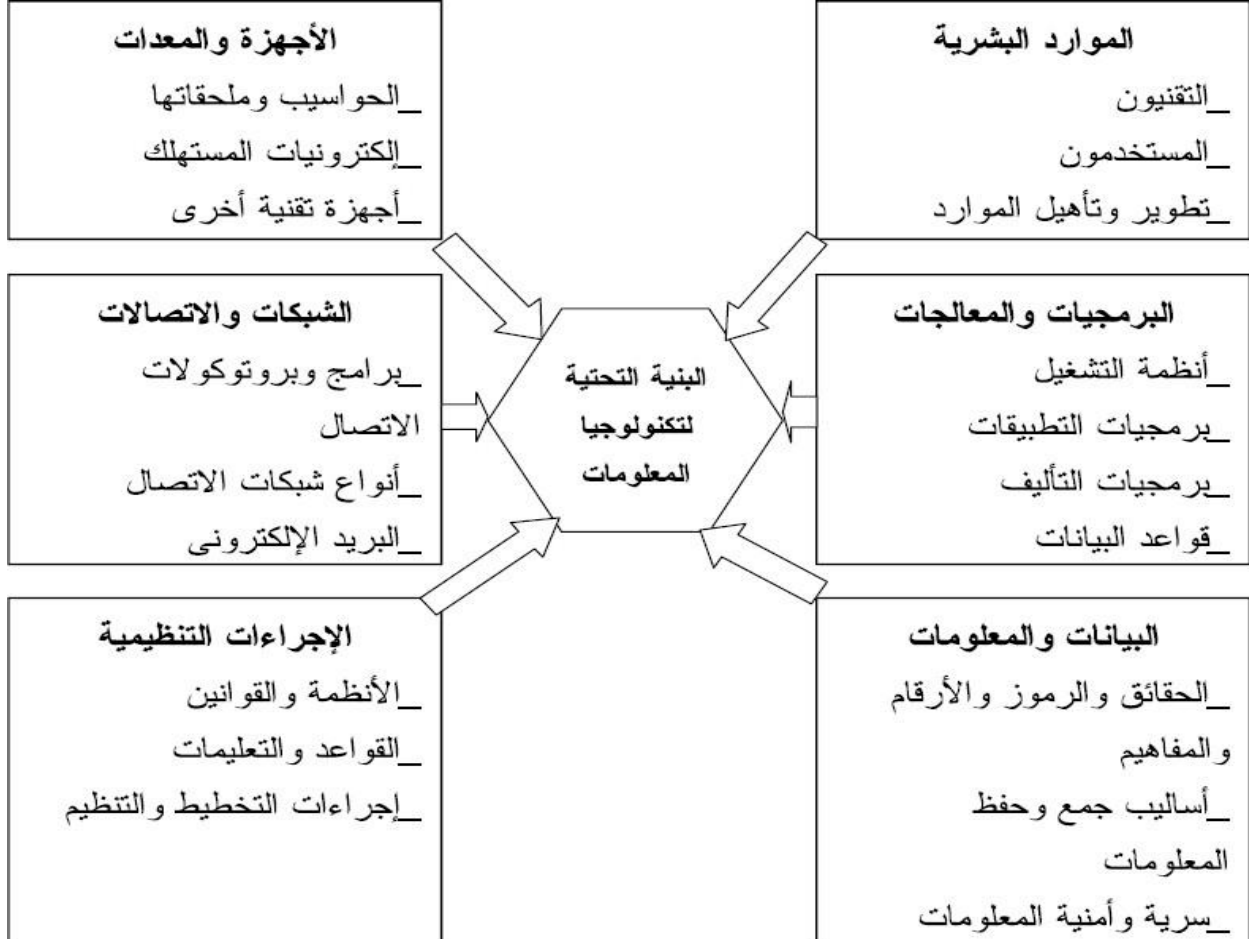
- زيادة كفاءة مراحل الأعمال
  - تخفيض تكلفة مراحل الأعمال (الاقتصاد في التكلفة).
  - زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال.
  - الوفرة الهائلة من المعلومات.
  - الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.
6. تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع.
  7. ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة.

## مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

1. المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات)
2. البرمجيات
3. التطبيقات
4. الموارد البشرية
5. الاتصالات

## البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

ان مصطلح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعريفه التقليدي يشير الى شبكات الاتصالات التي تقدم بالتحديد خدمة الهاتف الثابت التقليدية، والتي تلبي حاجة أساسية لدى الانسان هي حاجة الاتصال عن بعد أما في القرن الحادي والعشرين فان تطور التكنولوجيا المدهش وما صاحبه من نمو لمنظومة احتياجات العصر الحديث قد أثار المصطلح وعمق مفهوم البنية الأساسية. كما ان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تعد تشمل شبكة الهاتف الثابت وحسب أيضاً الكثير من التجهيزات والمرافق التي يستند اليها تقديم خدمات الاتصالات الحديثة من هواتف محمول وحواسيب شخصية واتصالات فضائية، وتشكل البنية التحتية لتكنولوجيا، بل والخدمات المرتبطة بها والمتمثلة في الهواتف والإنترنت وغيرها شرطاً أساسياً للتعامل مع إنترنت المعلومات. وعلى يمكن اعتبار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشمل العناصر الاتية (الأجهزة/البرمجيات/البيانات/المعلومات/الشبكات/الاتصالات/نظم التشغيل/المستشارين/الإنترنت). حيث تم توحيد البرمجيات ونظم التشغيل في متغير واحد هو البرمجيات والإنترنت مع الشبكات، كما تم التعبير عن المستشارين بالعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشكل الآتي نموذج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات



## جودة الخدمات

شهد العالم تطور في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار، وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع الى الاهتمام بالخدمات والمعرفة كما تعاضد دور بعض القطاعات الخدمية، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة.

## طبيعة الخدمة ومفهومها

يرجع أصل كلمة الخدمة الى كلمة لاتينية (servicium) والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة السادة أي الملوك في النشاط الاقتصادي فان السيد هو المستهلك او العميل.

كما يمكن فهم طبيعة الخدمة من خلال العلاقة العالقة بينها وبين المنتجات المادية وهذا بسبب الارتباط والتزامن الوثيق فيما بينهم فتصنيف الخدمة التمكن أن يكون بمعزل عن المنتج وعليه فكلمة الخدمة غير واضحة المعالم، وهذا عائد الى أسباب عدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

1. كلمة "الخدمة" ال تشمل قطاع معين أي أن قطاع الخدمات متنوع جداً.
  2. لطالما اعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم نقص مفعوله في وقت اكتسحت فيه الآلة ميدان الخدمات مثل الغسيل الآلي للسيارات، آلات تقديم القهوة.. وغيرها أي ان الخدمة تتغير بتغير المحيط التكنولوجي.
  3. عرف كوتلر الخدمة على أنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر
  4. كما عرفت جمعية التسويق الأميركية الخدمات بأنها: "هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل.
- وبناءً على ما سبق يرى الباحث إن الخدمة: هي نشاط أو مجموعة من الأنشطة يقدمها طرف آخر وتحقق له منفعة وتكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان، كما تكون مرتبطة بمنتج مادي او ملموس.

## أهمية الخدمات

- ازدادت أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة عما كانت عليه بالسابق لأسباب عديدة أهمها:
1. ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات، حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات.
  2. ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الجمالي حيث تشير الإحصائيات أن الخدمات تساهم في 72% من الناتج القومي الإجمالي للاقتصاد الاتحاد الأوروبي.
  3. الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات فسلع الحاسوب والإنترنت وأنظمة الأمان تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار.
  4. ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم مما جعل الإنفاق على كثير من الخدمات.

## خصائص الخدمات

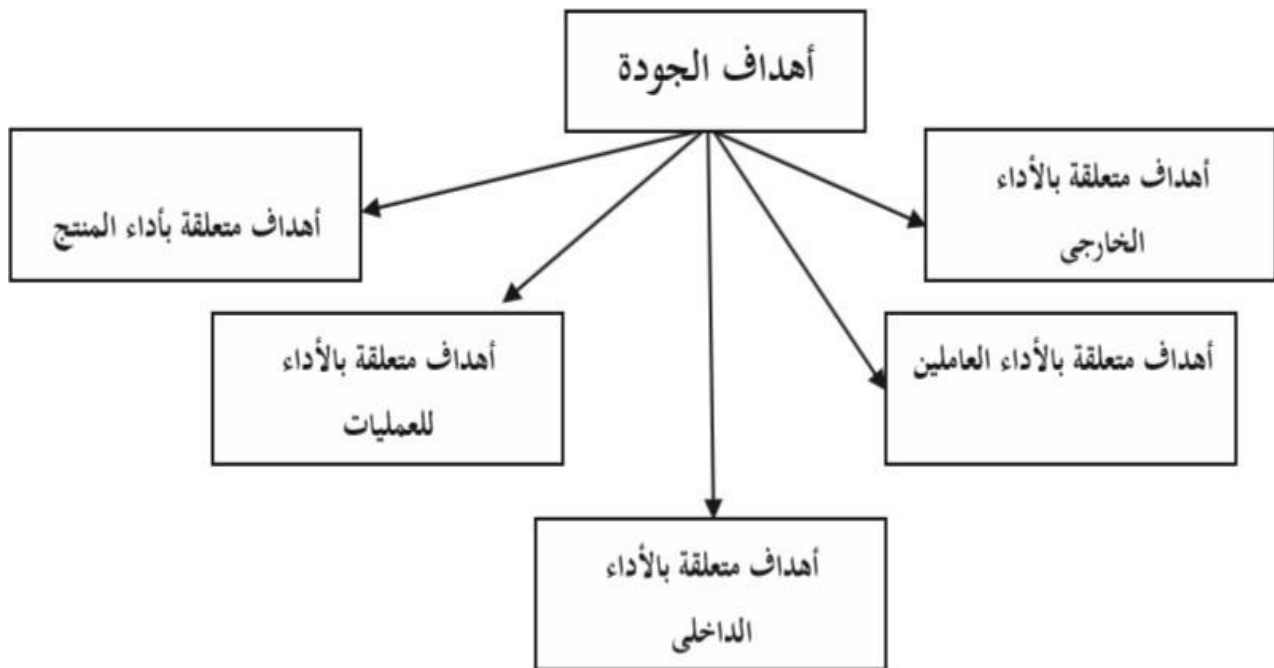
على الرغم من وجود عالقة بين السلع والخدمات بشكل وآخر، إلا أن هناك بعض الخصائص التي تميز الخدمات والتي يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة الاستراتيجيات والسياسات التسويقية، ويمكن إيجاز تلك الخصائص كما يلي:

**عدم الملموسية:** وبالتالي يتعذر على العميل تبعاً لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، إذ أنه يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل اقتنائها 1- عكس السلع، وبالتالي ال يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها.

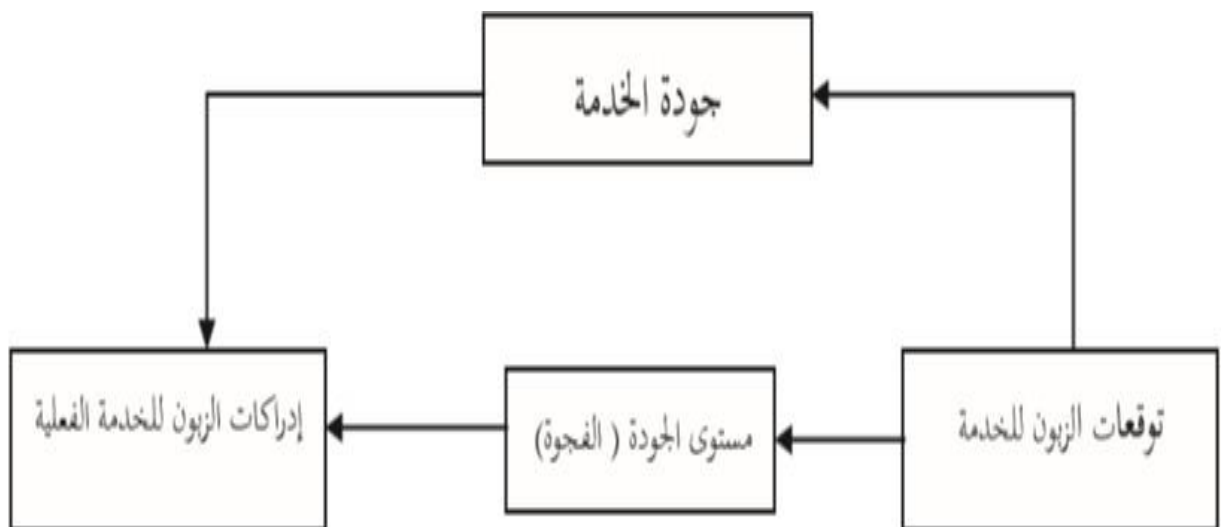
**عدم الانفصالية:** وتعني تلازم عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة وتشير الخاصية المتلازمة إلى وجود عالقة مباشرة بين مزود الخدمة فغالباً ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضاً ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها.

**عدم التجانس:** فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين العميل ومقدم الخدمة هو نسبي، ومنه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير.

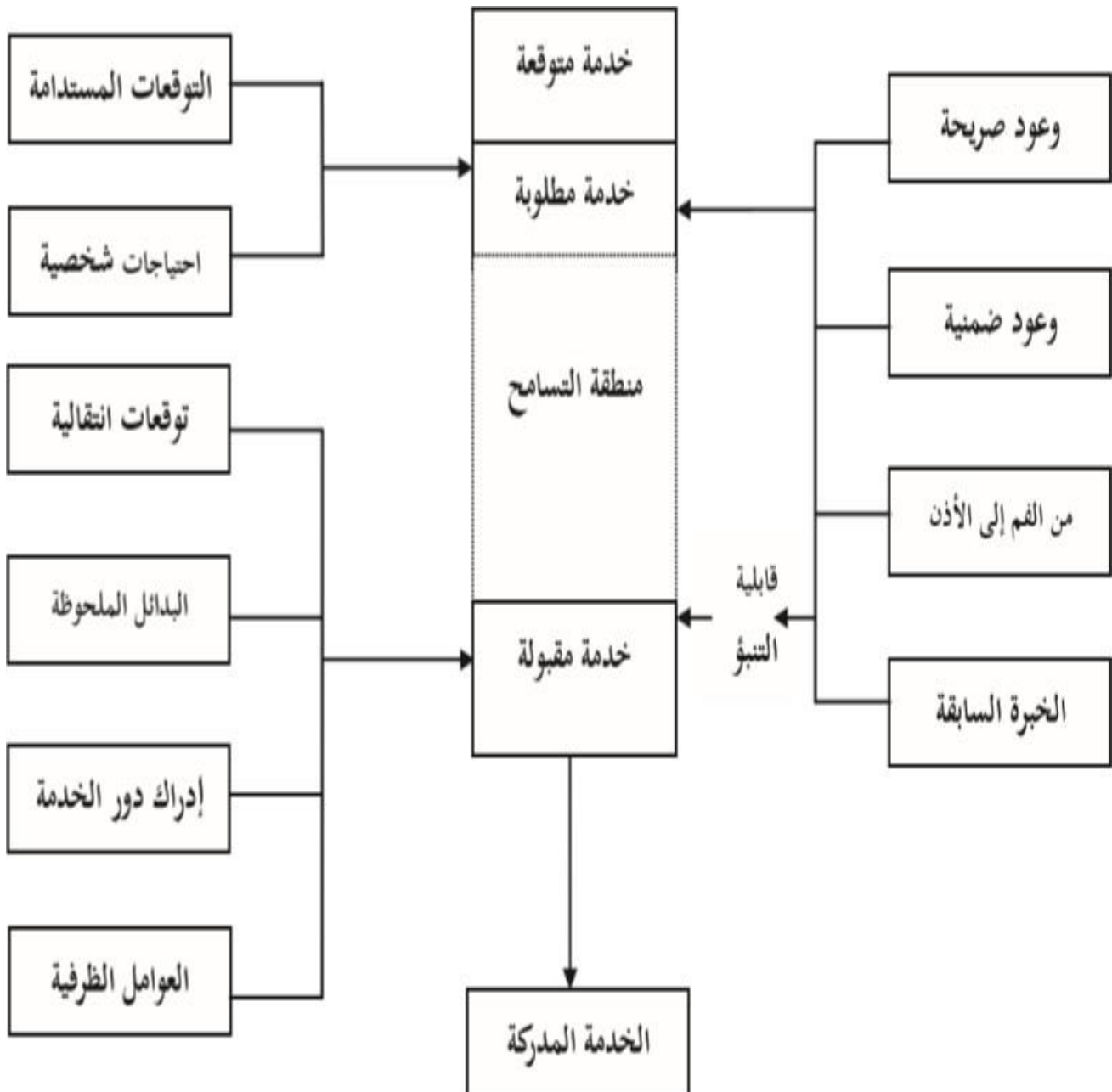
## أهداف الجودة



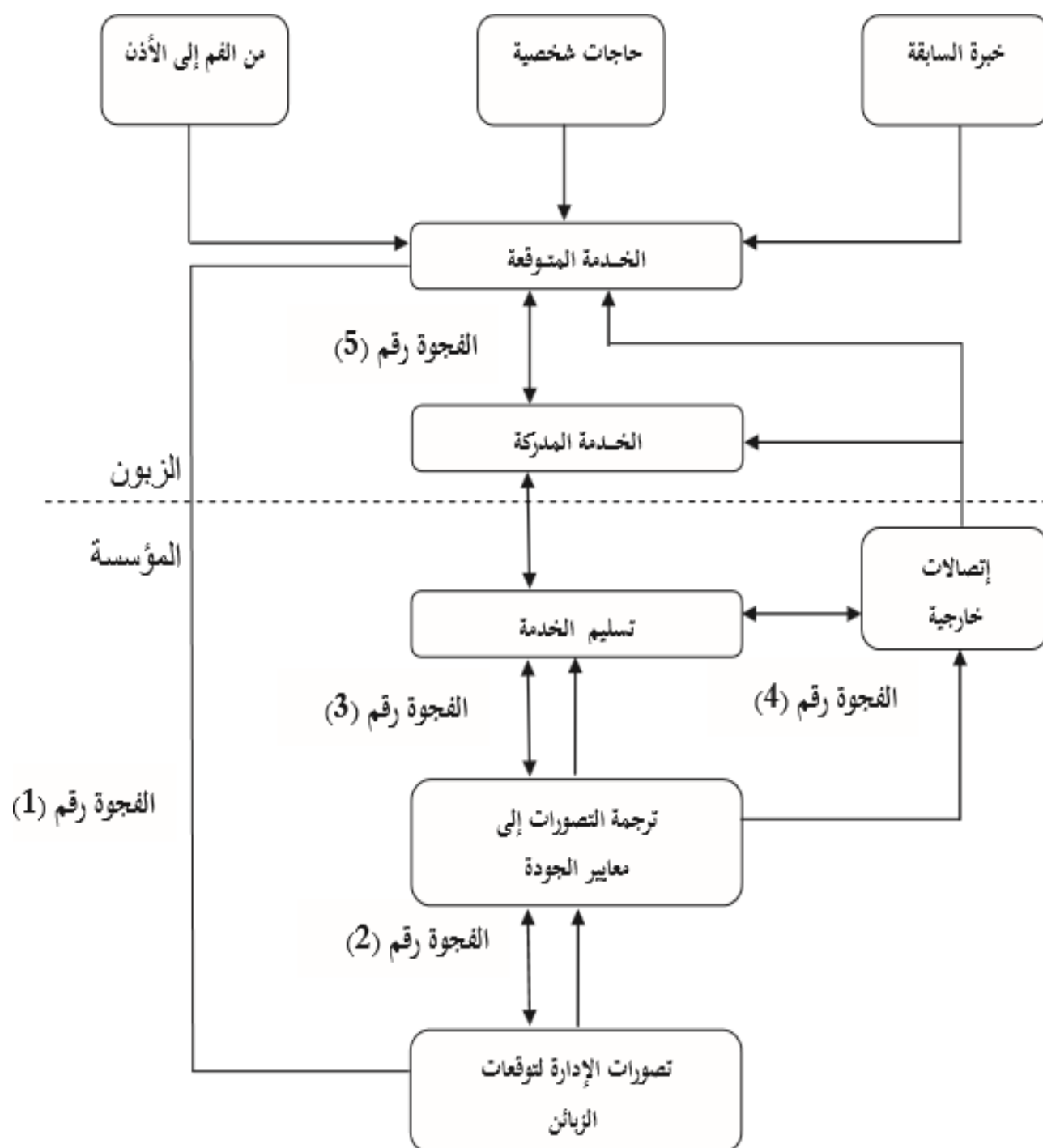
## مفهوم جودة الخدمة



## قياس جودة الخدمة



## فجوة الخدمة



## لمحة عن شركات الاتصالات محل الدراسة:

### شركة الاتصالات السعودية (STC)

مجموعة stc هي ممكن التحول الرقمي في المنطقة، اذ تقدم المجموعة العديد من الحلول الرقمية المبتكرة وتساهم في قيادة التحول الرقمي على مستوى المنطقة. وهي المجموعة الرائدة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، والبنية التحتية الرقمية، والحوسبة السحابية، والأمن السيبراني، وانترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي، والمدفوعات الرقمية، والإعلام الرقمي، والترفيه الرقمي. وتضم المجموعة 14 شركة تابعة لها في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا.

### شركة اتحاد اتصالات (موبايلي)

شركة سعودية تأسست في عام 2004م، وتمتلك مجموعة اتصالات الامارات النسبة الأكبر من أسهمها 27.99%، تليها المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بنسبة 6.9%، أما النسبة المتبقية من أسهم الشركة فهي مملوكة لعدد من المؤسسات الاستثمارية والأفراد وقد حازت موبايلي في سنة تأسيسها على الرخصة الثانية لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة اللاسلكية في المملكة العربية السعودية، لنتهي بذلك الاحتكار في قطاع الاتصالات اللاسلكية وتباشر تقديم خدماتها في أنحاء المملكة. وبعد انتهاء المرحلة التحضيرية والتي استمرت ستة أشهر، أطلقت موبايلي عملياتها التجارية في مايو 2005 لتسجيل ما يزيد على مليون مشترك خلال التسعين يوماً الأولى من بدء عملياتها.

### شركة الاتصالات المتنقلة (زين)

هي شركة اتصالات رائدة تأسست في المملكة العربية السعودية في أغسطس 2008 كشركة مدرجة. وبفضل بنيتها التحتية فائقة التطور، نجحت الشركة في ترسيخ نفسها كمشغل اتصالات موثوق ومزود خدمات رقمية متكاملة تغطي الاتصالات، وشبكة الجيل الخامس (5G)، المدفوعات الرقمية، الحوسبة السحابية، حلول إنترنت الأشياء، وخدمات الألياف الضوئية والطائرات بدون طيار، وغيرها. بفضل استراتيجيتها المتميزة، تمكنت "زين السعودية" من أن تكون أول مشغل اتصالات في الشرق الأوسط يطلق شبكة 4G/LTE تجارياً في سبتمبر 2011. بعد سنوات قليلة، وتحديداً في أكتوبر 2019، حققت الشركة إنجازاً نوعياً آخر تمثل بإطلاق شبكتها من الجيل الخامس (5G) الأحدث والأكبر على مستوى المملكة، والشرق الأوسط، وأوروبا، وأفريقيا.

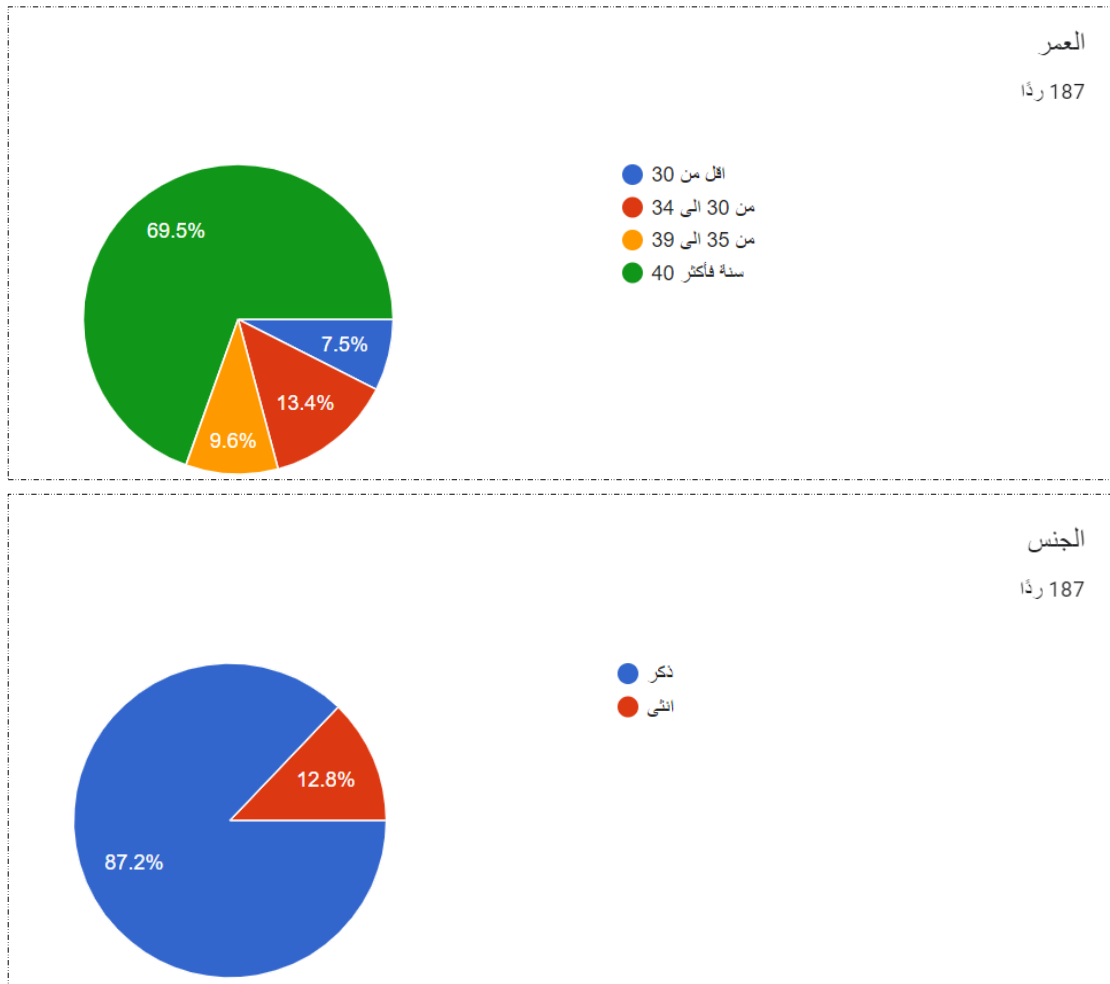
## فيرجن موبايل السعودية

أسست شركة فيرجن موبايل الشرق الأوسط وأفريقيا مكانة رائدة في السوق، كونها المشغل الافتراضي الوحيد للهاتف الجوال (MVNO) في المنطقة. وشهدت فيرجن موبايل الشرق الأوسط وأفريقيا (VMMEA) نمواً وتقدماً هائلين منذ دخولها السوق لأول مرة في عام 2006. مع اتفاق مستخدم الجوال في اعتبارها بطلّة منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، اليوم نحن نخدم الملايين من العملاء في خمسة أسواق: المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة، سلطنة عمان، جنوب أفريقيا وماليزيا، ونتمتع بمكانة راسخة تخولنا لريادة إطلاق المزيد من العروض الرقمية.

## مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة الإحصائية

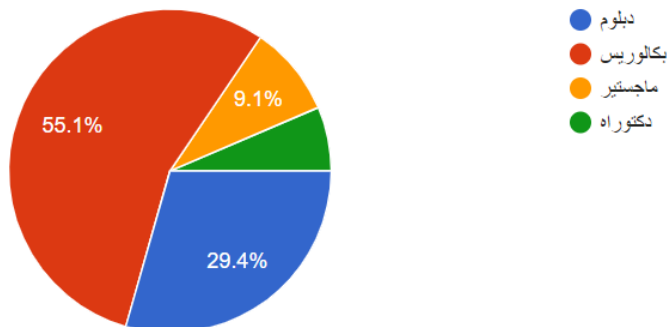
يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين لدى شركات الاتصالات بالإضافة لمجتمع عملاء الشركات، ولإتمام هذه الدراسة قمنا بتوزيع استمارة خاصة بدراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات على موظفي الشركات حيث تم توزيع الاستبانة على جميع مفردات العينة. أما فيما يتعلق بدراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة الخدمة فقد تم توزيع استمارة خاصة على مجتمع العملاء.

## تصميم استمارة الاستبانة والنتائج



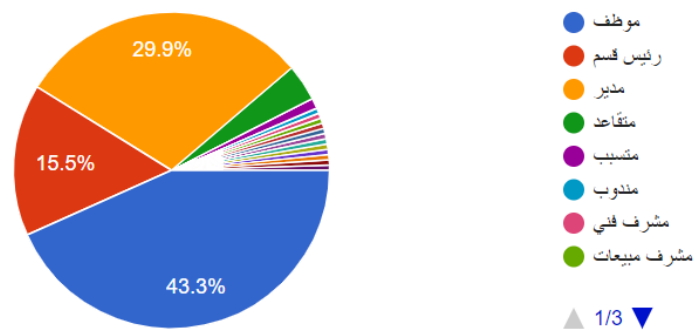
### المؤهل العلمي

187 ردًا



### المنصب الوظيفي

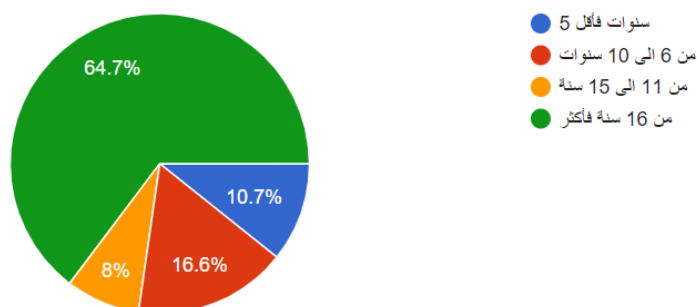
187 ردًا



1/3 ▼

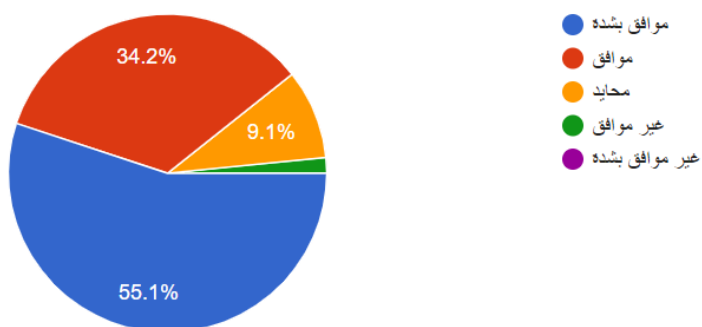
### سنوات الخبرة

187 ردًا



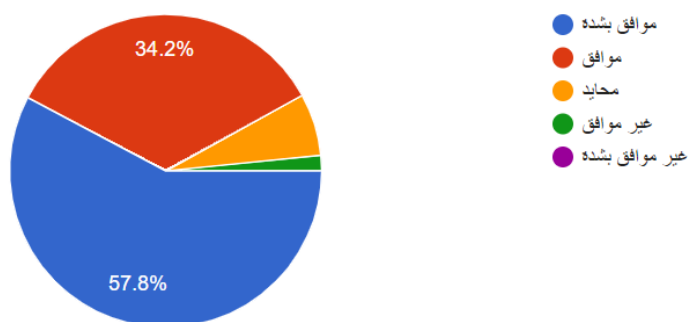
تمتلك شركتكم بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد

187 ردًا



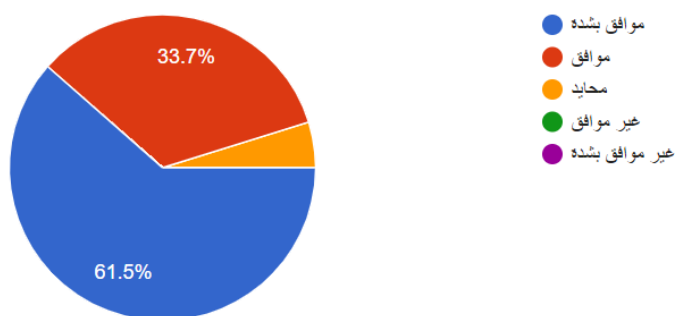
تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها المختلفة

187 ردًا



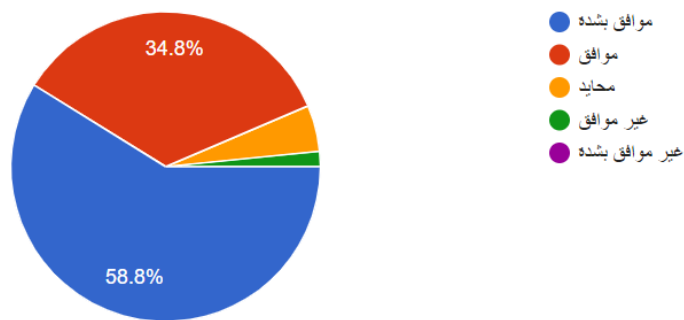
تعمل شركتكم على تطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الأداء

187 ردًا



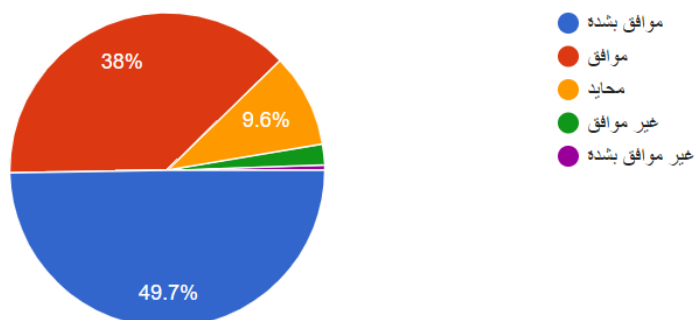
تعمل شركتكم على سرعة نقل المعلومات بين الأقسام المختلفة والإدارة العامة اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات

187 ردًا



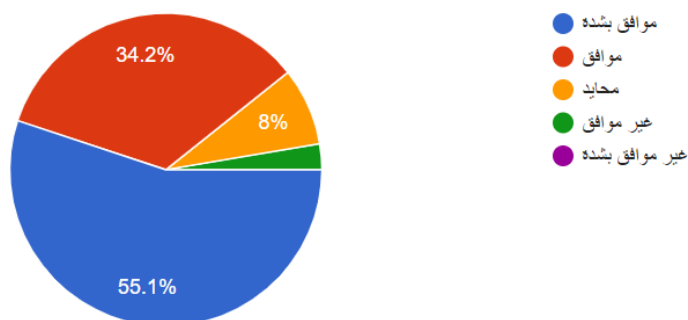
تحرص شركتكم على تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل جديد فيها

187 ردًا



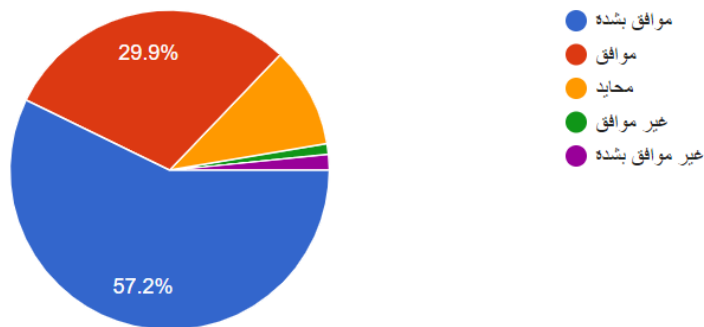
تستخدم شركتكم تكنولوجيا المعلومات بصورة متطورة ومواكبة لكل ما هو جديد

187 ردًا



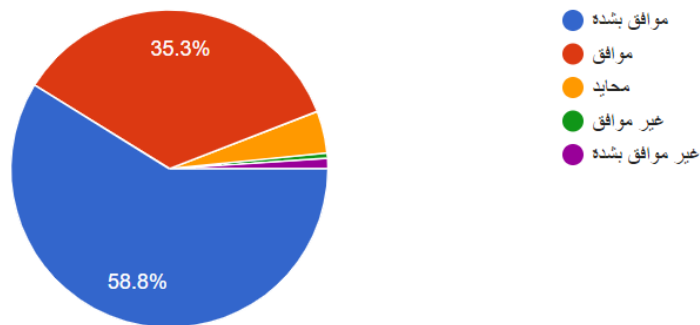
يوجد في شركتكم موقع إلكتروني يسهل الوصول إليه ومعروف من قبل العملاء

187 ردًا



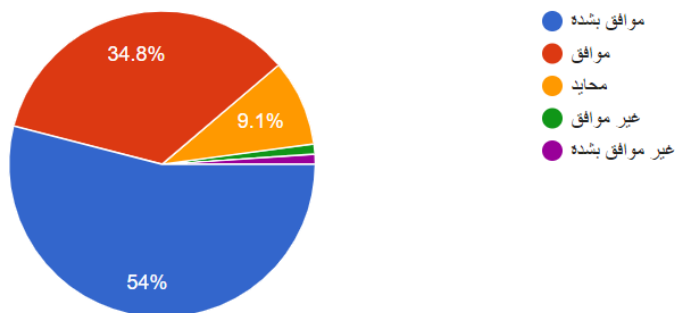
مظهر موظفي الشركة لائق

187 ردًا



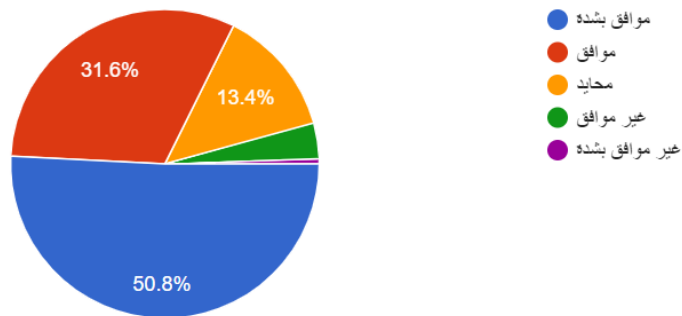
تستخدم الشركة معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة

187 ردًا



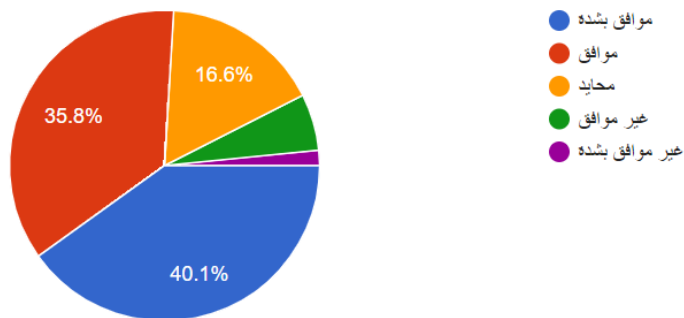
### التصميم الداخلي للشركة يوفر جواً مريحاً

187 ردًا



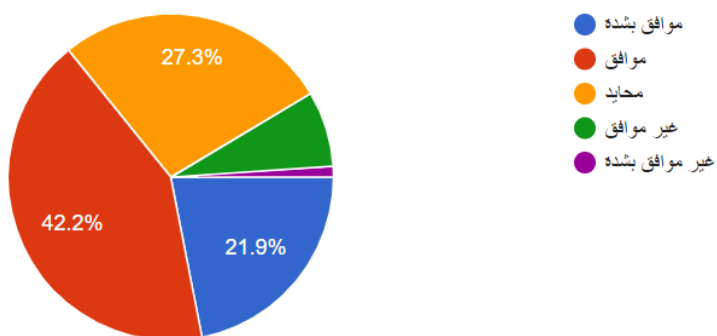
### صالات الاستراحة في الشركة مريحة

187 ردًا



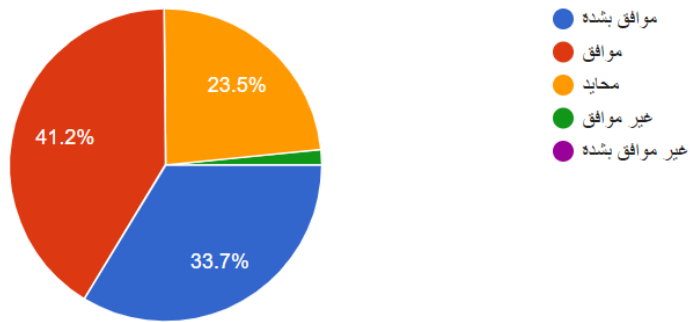
### تقوم الشركة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء

187 ردًا



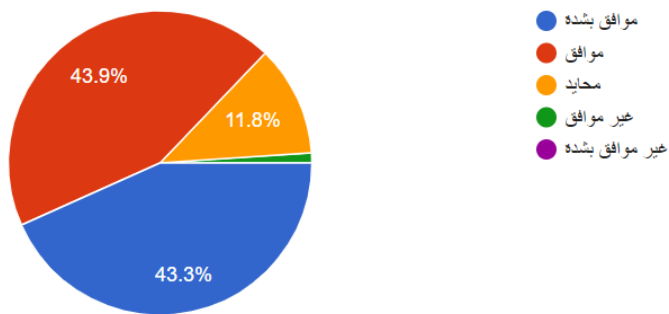
### تحرص الشركة على حل

187 ردًا



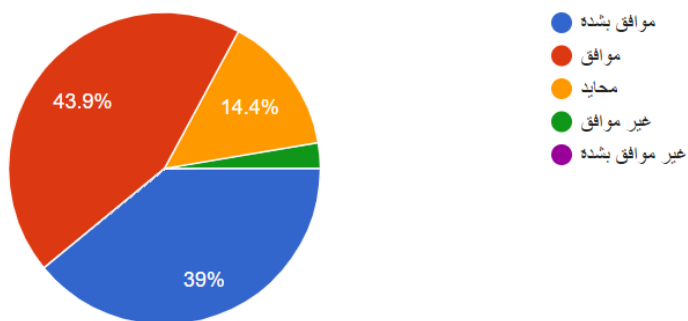
### موظفو الشركة على استعداد تام لتقديم المساعدة و التعاون

187 ردًا



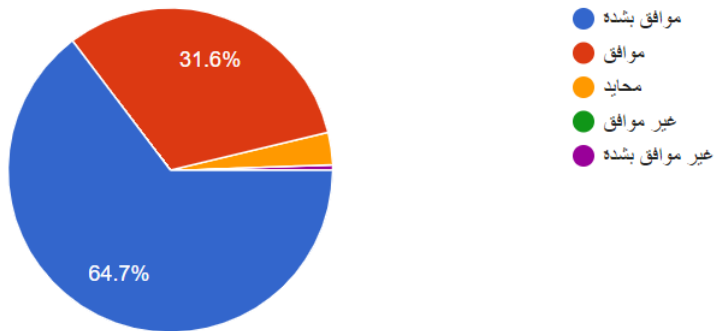
### سلوك العاملين في الشركة تجعلك تثق بهم

187 ردًا



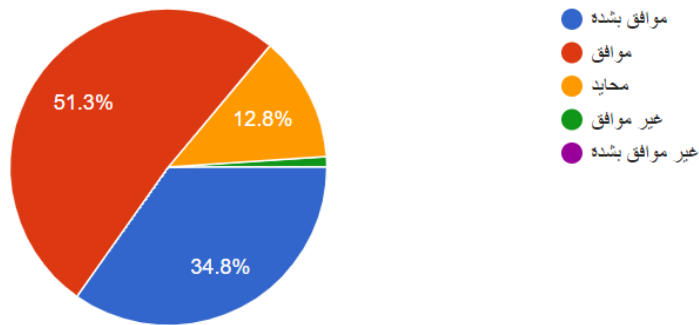
هناك اقتناع وتأييد من الإدارة العليا في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

187 ردًا



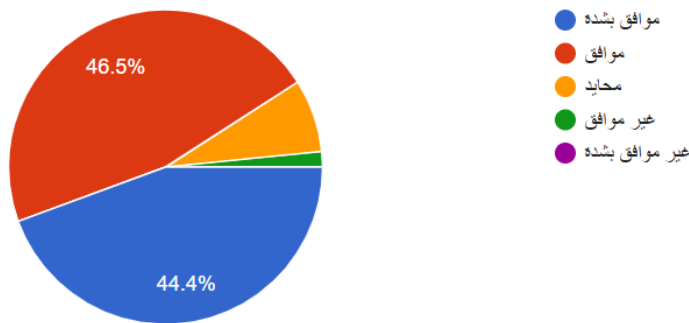
يمتلك العاملون في شركتكم المهارات المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد

187 ردًا



يتقبل العاملون في شركتكم فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات

187 ردًا



## توصيات البحث

1. بناء على نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى يوصي الباحث الشركات محل الدراسة بتعزيز الاهتمام ببعيد الجوانب المادية الملموسة كأحيية ابعاد حيوة الخدمات اعتماديا على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الشركات محل الدراسة لمعدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة، وزيادة الاهتمام بالتجهيزات والمباني بأن تكون ذات جميل ومميز، والاهتمام أكثر بأن يكون التصميم الداخلي للشركة يوفر جواً مريحاً للعملاء، وزيادة اهتمام الشركات بتأمين البيئة المادية المناسبة من ناحية مظهر والتكيف والحرارة والرطوبة وغيرها مما ينعكس على رضا العملاء والعاملين.
2. بناء على نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية يوصي الباحث الشركات محل الدراسة بتعزيز الاهتمام ببعيد الاعتمادية أو المصادقية كأحد أبعاد جودة الخدمات اعتماداا على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال قيام الشركة بأداء خدماتها في الوقت المحدد دون أي تأخير على العميل، وأن تتسم الشركة بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع ألية أسباب، وأن تحرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر، وأن يكون هناك مصداقية بأن تلتزم الشركة بتقديم جميع الخدمات التي وعدت بها العملاء، وأن تنجز الشركة على تأدية الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الأولى مما ينعكس على رضا عملاء الشركة.
3. بناء على نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة يوصي الباحث الشركات محل الدراسة بتعزيز الاهتمام ببعيد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل كأيد أبعاد جودة الخدمات اعتمادا على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال أن يكون موظفو الشركة على استعداد تام لتقديم المساعدة للعملاء، وأن يعمل موظفو الشركة لمساعدة العملاء في حل المشكلات التي تواجههم في تقديم الخدمة بسرعة ويسر، وأن يستجيب موظفو الشركة للاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم، وزيادة اهتمام إدارة الشركة بشكاوى واستفسارات العملاء، وأن تعمل إدارة الشركة على اختصار بعض الإجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء، وأن يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم الشركة وبدون تجاوز أو محسوبيات، وأن تسعى إدارة الشركة إلى توفير العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء من أجل سرعة تأدية الخدمات للعملاء، مما ينعكس في تحقيق رضا العملاء عن الشركة.

4. بناء على نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاربعة يوصي الباحث الشركات محل الدراسة بتعزيز الاهتمام ببعء الثقة والأمان (الضمان) كأحد أبعاد جودة الخدمات اعتماداا على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال تركيز إدارة الشركة بأن يكون سلوك العاملين في الشركة تجعل العملاء يثقون بهم وجعل العملاء يشعرون بالثقة والأمان عند تعاملهم مع العاملين في الشركة، وأن يكون سلوك العاملين في الشركة يتسم بالشفافية والوضوح، وأن يكون العاملون في الشركة لديهم المعرفة والخبرة العالية للإجابة على جميع استفسارات العملاء، وضرورة أن تولي الشركة سرية بالمعلومات الخاصة بالعميل والمحافظة عليها باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية بذلك، وأن تحرص إدارة الشركة على أن تكون جميع الاتصالات الخاصة بالعملاء تتسم بالسرية التامة.
5. أن يكون هدف تحقيق رضا العميل ومن ثم ولاء العميل هو الهدف الأمثل الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال استخدام أحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالهم وتحقيق الجودة الشاملة في جميع عمليات وأقسام وإدارات الشركة

## القائمة المرجعية الأولية

1. بدر احمد نور (2000) تكنولوجيا التعليم والمعلومات – دراسة في تكامل المصادر الالكترونية وحل المشكلات وتنمية الابداع مجلة المكتبات والمعلومات العربية العدد الثاني المملكة العربية السعودية.
2. غوث غادة منصور (2005) أهمية استخدام مقاييس الأداء غير المالية لزيادة فعالية دور المحاسبة الإدارية في ظل بيئة التصنيع الحديثة دراسة ميدانية على المنشآت الصناعية في مدينة جدة رسالة ماجستير غي منشورة جامعة الملك عبد العزيز جدة السعودية.
3. المير عبد الرحيم علي (1995) العلاقة بين ضغوط العمل بين الولاء التنظيمي والأداء والوصف الوظيفي والصفات الشخصية مجلة معهد الإدارة العامة العدد 2 الرياض.
4. يوسف محمد محمود (2005) البعد الاستراتيجي لتقييم الأداء المتوازن المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة مصر.
5. حسن راوية (2001) السلوك في المنظمات الدار الجامعية الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع الإسكندرية مصر.
6. الخفاجي نعمة عباس خضير والبغدادي وعادل هادي (2001) ملامح الشخصية الاستراتيجية للمدراء منظور معرفي مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية عدد خاص بوقائع المؤتمر القطري الأول للعلوم الإدارية.
7. النعيمي وآخرون محمد عبدالعال (2009) طرق ومناهج البحث العلمي عمان الوراق للنشر والتوزيع.
8. احمد جودة محفوظ (2006) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات الطبعة الثانية دار وائل.
9. أبو السعود محمد احمد (2008) الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين الإسكندرية دار المعارف الإسكندرية.
10. بن شايب محمد (2003-2004) تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر.
11. بوبقير محمد (2006) دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية مذكرة ماجستير (غير منشورة)
12. سلسلة الإدارة العلمية الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات برنامج للتطوير الذاتي الطبعة الأولى (لبنان مكتبة لبنان ناشرون 2002).
13. علي الذنبيات مدى وفاعلية تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في الأردن مجلة دراسات العلوم الإدارية مجلد العدد 2 (2003).