



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في امانة بغداد / دائرة

المشاريع

بحث مقدم الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء
وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في إدارة الجودة

تقدم به

مُصطفى حَسَن جُمعة

إشراف

الأستاذ الدكتور

محمود فهد الدليمي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

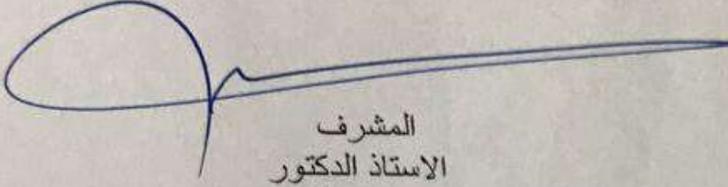
صَنَّ اللَّهُ الَّذِي آتَقَنَ
كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا
تَفْعَلُونَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة النمل، الآية 88

إقرار المُشرف

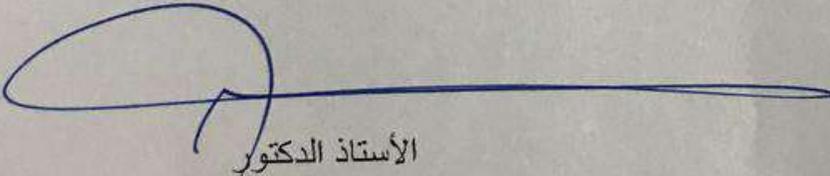
أشهد أن إعداد البحث الموسوم بـ (دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات / بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في امانة بغداد/ دائرة المشاريع) الذي تقدم به طالب الدبلوم العالي (مصطفى حسن جمعة) قد جرى تحت إشرافي في جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم إدارة الاعمال، وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في إدارة الجودة/علوم إدارة الاعمال.



المشرف
الاستاذ الدكتور
محمود فهد الدليمي

توصية السيد رئيس القسم:

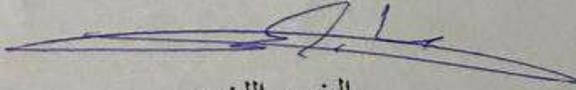
بناء على توصية الأستاذ المشرف، نرشح هذا البحث للمناقشة



الأستاذ الدكتور
محمود فهد الدليمي
رئيس قسم إدارة الاعمال
٢٠٢٢ / /

إقرار الخبير اللغوي

أشهد أن بحث الدبلوم العالي الموسوم بـ (دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات / بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في امانة بغداد / دائرة المشاريع) الذي تقدم به طالب الدبلوم العالي (مصطفى حسن جمعة) قد راجعته من الناحية اللغوية وأصبح بأسلوب علمي سليم خال من الأخطاء اللغوية ولأجله وقعت.



الخبير اللغوي
م. سامرة عدنان محمد
كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء
٢٠٢٢/ /

اقرار الخبير العلمي

اقر بان البحث الموسوم بـ (دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات.)
تم تقويمه علمياً من قبلي ولأجله وقعت...

الاسم: د. محمد عبد العادل

التوقيع: [Signature]

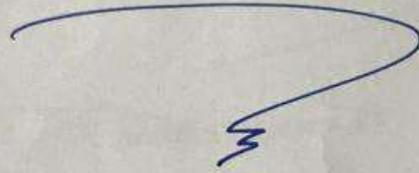
التاريخ:

2022 / 2 / 20

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناء على ترشيح السيد المشرف و السيد رئيس القسم وكذلك التوصية العلمية للمقومين العلمي واللغوي لبحث
الدبلوم العالي / إدارة الجودة / قسم إدارة الاعمال/ للطلاب (مصطفى حسن جمعة) الموسوم بـ (دور استعمال
تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات / بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في اماتة بغداد / دائرة
المشاريع)

أرشح هذا البحث للمناقشة.



أ.د محمد حسين كاظم الجبوري

رئيس لجنة الدراسات العليا

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء على توصية لجنة المناقشة

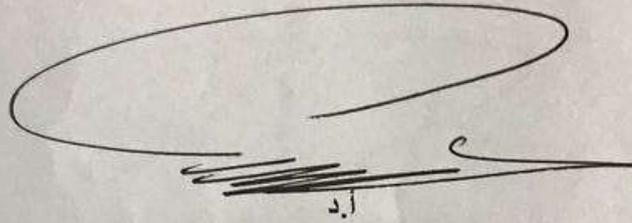


أ.د علاء فرحان طالب

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

إقرار لجنة المناقشة

نشهد إننا رئيس وأعضاء لجنة المناقشة ، أننا أطلعنا على محتويات البحث الموسوم بـ (دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات / بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في امانة بغداد/ دائرة المشاريع) الذي تقدم به طالب الدبلوم العالي (مصطفى حسن جمعة) وقد ناقشنا الطالب في محتوياته وفيما له علاقه به ، ووجدنا انه جدير بالقبول لنيل درجة الدبلوم العالي في علوم إدارة الأعمال بتقدير (امتياز) .

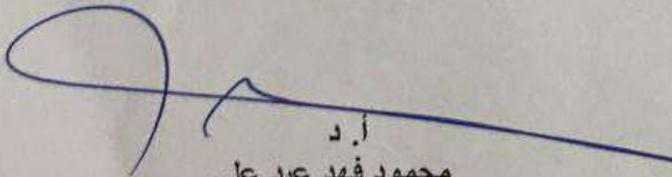


أ. د.

علاء فرحان طالب

جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد

(رئيساً) ١



أ. د.

محمود فهد عبد علي

جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد

(عضواً ومشرفاً)



م. د.

سؤدد علي عبد العباس

جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد

(عضواً)

الإهداء

الى الروح الحاضرة معي في كل مكان الى من شد ازري وكان السبب في كل النجاح في حياتي الى قائدي
وملهمي في الحياة الى من قدم اسمى آيات التضحية و استشهد من اجل بلدي

(أبي رحمه الله)

الى الشمس التي انارت دربي الى من تكون ابتسامتها غايتي وما تحت اقدامها جنتي

(أمي)

الى من ساندتني ووقفت لجانبي الى رفيقة دربي وغاليتي

(زوجتي)

الى من كان سوراً للوطن واعطى اعز ما يملك في سبيله

(شهداء قواتنا الامنية والحشد الشعبي)

الى بيارق العلم والمعرفة

(اساتذتي)

الى كل من ساعدني ووقف الى جانبي

اهدي هذا العمل المتواضع

الباحث



الشكر والامتنان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى، الذي فاض عليّ من فضله وعلمه ونعمه التي لا تعد ولا تحصى، ويسرّ لي الامور كلّها ما علمت منها ومالم اعلم، واعانني على اتمام دراستي هذه، ولولا توفيقه عز وجل لما تحقق شيء من ذلك...وبعد

يشرفني أن أقدم أسمى آيات الشكر والعرفان الى كلية الادارة والاقتصاد متمثلة بالسيد العميد الأستاذ الدكتور (علاء فرحان طالب) على الجهد الكبير والمتواصل في تلبية احتياجات طلبة الدراسات العليا فكنتم خير عون لنا ادام الله لكم الصحة والعافية والسداد في عملكم

ويسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى الاستاذ الدكتور (محمود فهد الدليمي) الذي شرفني بقبوله الاشراف على رسالتي هذه، فكان خير معين لي عن طريق توجيهاته، وعلى ما بدّل من ارشاد ونصائح ليصل هذا البحث الى الانجاز الذي نراه.

كما أتوجه بالشكر والعرفان الى الاساتذة (رئيس وأعضاء لجنة المناقشة المحترمين)، على تفضلهم بقبول مناقشة رسالتي هذه، ولما بذلوه من وقت وجهد في قراءة هذه الرسالة، وعلى ما سيقدمونه من توجيهات وملاحظات علمية ستساهم في اثناء هذه الرسالة وشكري وامنتاني للأستاذين (المقوم العلمي والخبير اللغوي) على جهودهما بإظهار البحث بشكل لائق علمياً ولغوياً.

واتقدم بالشكر والامتنان الى الاساتذة (معاوني العميد الافاضل وجميع الاساتذة في قسم ادارة الاعمال) لتعاونهم معي لإنجاز بحثي.

وأخيراً أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان الى كلّ من ساندني وشدّ من عزيمتي وأخص منهم مديري وزملائي في العمل، وجميع أفراد عائلتي، ولكل من ساهم بكلمة طيبة ودعاء صادق كان لها صدى عميق في نفسي.

الباحث



المستخلص

يهدف البحث الى تحديد مستوى تطبيق تقانة المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات في دائرة المشاريع وتعريف الدائرة بدور ابعاد تقانة المعلومات ومدى مساهمتها في عملية التحسين، اذ تتمثل مشكلة الدراسة بضعف اهتمام دائرة المشاريع بتقانة المعلومات، مما ادى الى ضعف تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة، اذ تمحور البحث على تقانة المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات في دائرة المشاريع وهي احدى تشكيلات امانة بغداد، وبقصد الوصول الى الحقائق العلمية اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باستعمال الاستبانة كأداة في جمع المعلومات المطلوبة، اذ اشتمل مجتمع الدراسة على (180) فرداً من العاملين في دائرة المشاريع التابعة لأمانة بغداد جرى اختيار عينة قصدية منهم بلغ حجمها (123)، واختبار فرضيات البحث وقد تم استعمال معامل بيرسون، واسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية وبالاعتماد على برنامجي (SPSS) و (AMOS).

توصل البحث الى مجموعة من النتائج كان اهمها وجود علاقة ارتباط قوية جداً ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات ، مما يدل على أنّ دائرة المشاريع كلّما اهتمت بتحديث تقانة المعلومات وبرامجها والاهتمام بشبكات الاتصال وتحسين المهارات وتعظيم القدرات ومن ثم يؤدي الى تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون، مع وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير تقانة المعلومات بجودة الخدمات، اي كلما اهتمت دائرة المشاريع بتقانة المعلومات يؤدي ذلك الى تحسين جودة الخدمات المقدمة الى الزبائن، أوصى البحث الى ضرورة اهتمام إدارة دائرة المشاريع بتقانة المعلومات بتوفير المتطلبات كافة من حواسيب ومعدات وشبكات اتصالات بهدف ضمان تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لما توفره تلك التقانة من المعلومات بالدقة والوقت المناسب.

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات، جودة الخدمات، نموذج (5QS)



قائمة المحتويات

رقم الصفحة	تفاصيل المحتويات	ت
-	الآية القرآنية	1
أ	الاهداء	2
ب	الشكر والامتنان	3
ت	المستخلص	4
ث-خ	قائمة المحتويات	5
د-ذ	قائمة الجداول	6
ذ-ر	قائمة الاشكال	7
ر	قائمة الملاحق	8
2-1	المقدمة	9
17-3	الفصل الأول: منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة	
10-3	المبحث الأول: منهجية البحث	10
3	اولاً: مشكلة البحث	11
4-3	ثانياً: اهمية البحث	12



4	ثالثاً: اهداف البحث	13
5-4	رابعاً: المخطط الفرضي للبحث	14
5	خامساً: فرضيات البحث	15
7-6	سادساً: التعريفات الاجرائية لمتغيرات للبحث	16
7	سابعاً: حدود البحث	17
7	ثامناً: منهج البحث	18
8-7	تاسعاً: وصف مجال البحث	19
9	عاشراً: اساليب جمع البيانات والمعلومات	20
10	أحد عشر: الادوات الاحصائية المستعملة	21
17-11	المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة	22
14 -11	اولاً: بعض الدراسات السابقة التي تخص المتغير الأول (تقانة المعلومات)	23
17-14	ثانياً: بعض الدراسات السابقة التي تخص المتغير الثاني (جودة الخدمات)	24
17	ثالثاً: مجالات الافادة من الدراسات السابقة	25
17	رابعاً: مايميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة	26
48-18	الفصل الثاني: الجانب النظري	
30-18	المبحث الأول: تقانة المعلومات	27
19-18	اولاً: تقانة المعلومات	28



21-20	ثانياً: مفهوم تقانة المعلومات	29
23-21	ثالثاً: اهمية تقانة المعلومات	30
24-23	رابعاً: اهداف ووظائف تقانة المعلومات	31
30-24	خامساً: ابعاد تقانة المعلومات	32
45-31	المبحث الثاني: جودة الخدمات	33
32-31	أولاً: مفهوم الخدمات	34
33-32	ثانياً: مفهوم جودة الخدمات	35
37-34	ثالثاً: انواع جودة الخدمات	36
37	رابعاً: اهمية جودة الخدمات	37
38	خامساً: اهداف جودة الخدمات	38
43-38	سادساً: نماذج قياس جودة الخدمات	39
44-43	سابعاً: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات	40
45-44	ثامناً: معوقات تحقيق تحسينات في جودة الخدمات	41
47-46	المبحث الثالث: دور تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات	42
68-48	الفصل الثالث: الجانب العملي	
56-48	المبحث الأول: اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس	43
48	أولاً: ترميز وتوصيف اداة القياس	44



50-49	ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي	45
55-50	ثالثاً: اختبار الصدق البنائي التوكيدي لأداة القياس	46
56	رابعاً: اختبار الثبات لأداة القياس	47
61-57	المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج البحث وتفسيرها	48
59-57	أولاً: وصف وتشخيص متغير تقانة المعلومات وابعادها الفرعية	49
61-59	ثانياً: وصف وتشخيص متغير جودة الخدمات وابعادها الفرعية	50
68-62	المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث وتفسيرها	51
64-62	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات)	52
68-64	ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة المعلومات في جودة الخدمات)	53
72-69	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات	
70-69	المبحث الأول: الاستنتاجات	54
72-71	المبحث الثاني: التوصيات	55
80-73	المصادر والمراجع	56
	الملاحق	57



قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	ت
7-6	التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث	1
8	وصف عينة البحث	2
9	وصف اداة القياس	3
12-11	دراسات عربية تناولت موضوع تقانة المعلومات	4
14-13	دراسات اجنبية تناولت موضوع تقانة المعلومات	5
15-14	دراسات عربية تناولت موضوع تحسين جودة الخدمات	6
17-15	دراسات اجنبية تناولت موضوع تحسين جودة الخدمات	7
21-20	اراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم تقانة المعلومات	8
25	ابعاد تقانة المعلومات التي طرحت من قبل اغلب الباحثين	9
33	اراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم جودة الخدمات	10
48	ترميز مقاييس البحث	11
49	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث	12



51	مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي	13
53-52	معلمت التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير تقانة المعلومات	14
55-54	معلمت التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمات	15
56	معاملات كرونباخ الفا لمتغيرات البحث وابعادها الفرعية	16
57	الاحصاءات الوصفية لمتغير تقانة المعلومات بأبعادها	17
60	الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمات بأبعادها	18
62	تفسير قيمة علاقة الارتباط	19
63	علاقات الارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات	20
66-65	مسارات ومعلمت اختبار تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات	21
68	معلمت اختبار تأثير ابعاد تقانة المعلومات في جودة الخدمات	22

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	الشكل	ت
5	المخطط الفرضي للبحث	1
19	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	2
27	اجهزة الادخال والايخراج لجهاز الكمبيوتر	3
29	اجزاء شبكة كمبيوتر	4

35	انواع جودة الخدمات	5
41	فجوات جودة الخدمات	6
44	العوامل المؤثرة على جودة الخدمات	7
45	معوقات تحقيق تحسين في جودة الخدمات	8
50	منحنى التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث	9
52	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس تقانة المعلومات	10
54	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمات	11
59	التمثيل البياني لإبعاد متغير تقانة المعلومات	12
61	التمثيل البياني لإبعاد متغير جودة الخدمات	13
65	تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات	14
67	تأثير ابعاد تقانة المعلومات في جودة الخدمات	15

قائمة الملاحق

استمارة الاستبانة قبل التحكيم	1
أسماء السادة المحكمين	2
استمارة الاستبانة بعد التحكيم	3
الهيكل التنظيمي لدائرة المشاريع / امانة بغداد	4



المقدمة

شهد العالم خلال السنين الاخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات وخصوصا في مجال تقانة المعلومات، حيث أطلق بعض الباحثين على العصر الحالي بعصر المعلومات والمعرفة بعد أن تداخلت هذه التقانة في جميع جوانب الحياة، وأصبح تقدم الامم وتطورها بحسب ما تمتلكه من خزين علمي وتكنولوجي لتحقيق اهدافها المقصودة.

تُعدُّ جودة الخدمات من القرارات الاستراتيجية المهمة للمنظمات وذلك لأنها تمثل مفتاح النجاح، ومن أجل ذلك فان توفير الخدمات وتحقيق متطلبات الزبون وتوقعاته والمحافظة على سمعة المنظمة ومكانتها تجعلها دأمة البحث عن اساليب حديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون.

وقع الاختيار على دائرة المشاريع احدى تشكيلات امانة بغداد لتطبيق الجانب العملي للبحث، ومن أجل تنفيذ منهجية البحث جرى توظيف عدة أساليب في الحصول على البيانات والمعلومات، اذ جرى الاستعانة بما هو متوفر من مراجع ودوريات وشبكة الإنترنت لتغطية الجانب النظري، فيما اعتمدت استمارة الاستبانة في الجانب التطبيقي، اذ جرى صياغتها بما يتلاءم مع متغيري البحث، وجرى استعمال اساليب احصائية لاختبار فرضيات البحث منها معامل ارتباط بيرسون واسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

تتمثل اهمية البحث في اعطاء صورة حقيقية عن الواقع الفعلي لمستوى جودة الخدمات وتقانة المعلومات التي تقدمها دائرة المشاريع وتقديم المعرفة والادراك بتقانة المعلومات وابعادها، مما يساعد ذلك على تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للزبون.

تتمثل مشكلة البحث بضعف اهتمام الدائرة عينة البحث بتقانة المعلومات، مما ادى الى ضعف تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة للزبون، مما سيجعل المواطن غير راضي على الخدمات التي تقدمها، كما تأثر تقانة المعلومات والاتصال تأثيراً مهماً داخل المنظمات.

يهدف البحث الى التعرف على مدى تأثير تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات لدائرة المشاريع

توزعت مضامين البحث على اربعة فصول، اذ يتضمن الفصل الاول مبحثين الاول هو منهجية البحث والثاني هو بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث اما الفصل الثاني فقد تضمن الجانب النظري ومكون من ثلاثة مباحث الاول تقانة المعلومات والمبحث الثاني جودة الخدمات، والمبحث الثالث دور تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات اما الفصل الثالث فقد تضمن الجانب العملي ويتكون من ثلاث مباحث الاول هو اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس والثاني وصف وتحليل نتائج البحث وتفسيرها والمبحث الثالث اختبار فرضيات البحث وتفسيرها والفصل الرابع يحتوي على مبحثين، الاول يضمن الاستنتاجات والمبحث الثاني يتضمن التوصيات.

الفصل الأول

منهجية البحث

وبعض الدراسات السابقة

المبحث الاول: منهجية البحث

تمهيد:

يتطرق هذا المبحث الى توضيح مشكلة البحث واهميته وتحديد اهدافه وتصميم المخطط الفرضي فضلاً عن الفرضيات الرئيسية والتعاريف الاجرائية لمتغيرات البحث ، اضافةً الى حدود البحث ، منهج البحث ، وصف مجال البحث واساليب جمع البيانات والمعلومات والاساليب الاحصائية المستعملة .

اولاً: مشكلة البحث

إنّ المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها ترى أنه من الضروري مواكبة التطور في تقانة المعلومات، إذا كان هدف المنظمة الاساس هو تحسين مستوى جودة خدماتها، وضمان استمرارها في ظل المنافسة بين المنظمات الأخرى عن طريق الزيارات الميدانية التي قام بها الباحث لأمانة بغداد/ دائرة المشاريع، تبين من خلال الملاحظة ضعف في قواعد البيانات وتبادل المعلومات فيها بالإضافة الى ضعف توفر المستلزمات الضرورية من حيث البنى التحتية والامكانيات والمهارات البشرية مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة، وإنّ ذلك سيؤثر في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة من دائرة المشاريع ، كما أنّ تقانة المعلومات والاتصال تؤثر تأثيراً مهماً داخل المنظمات، وعليه يمكن التعبير عن مشكلة البحث بأثارة التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى تطبيق تقانة المعلومات في دائرة المشاريع؟
- 2- ما مستوى تحقيق جودة الخدمات المقدمة في دائرة المشاريع؟
- 3- ما طبيعة علاقات الارتباط ونوعها بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات؟
- 4- ما مدى تأثير تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات؟

ثانياً: اهمية البحث

تتلخص أهمية البحث بما يأتي:

- 1- اعطاء صورة حقيقية عن الواقع الفعلي لمستوى تقانة المعلومات ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة المشاريع مما يساعد على تحسينها وتطويرها.
- 2- تقديم المعرفة والادراك الى دائرة المشاريع مجال البحث في تحسين جودة خدماتها عن طريق تقانة المعلومات والاتصالات.

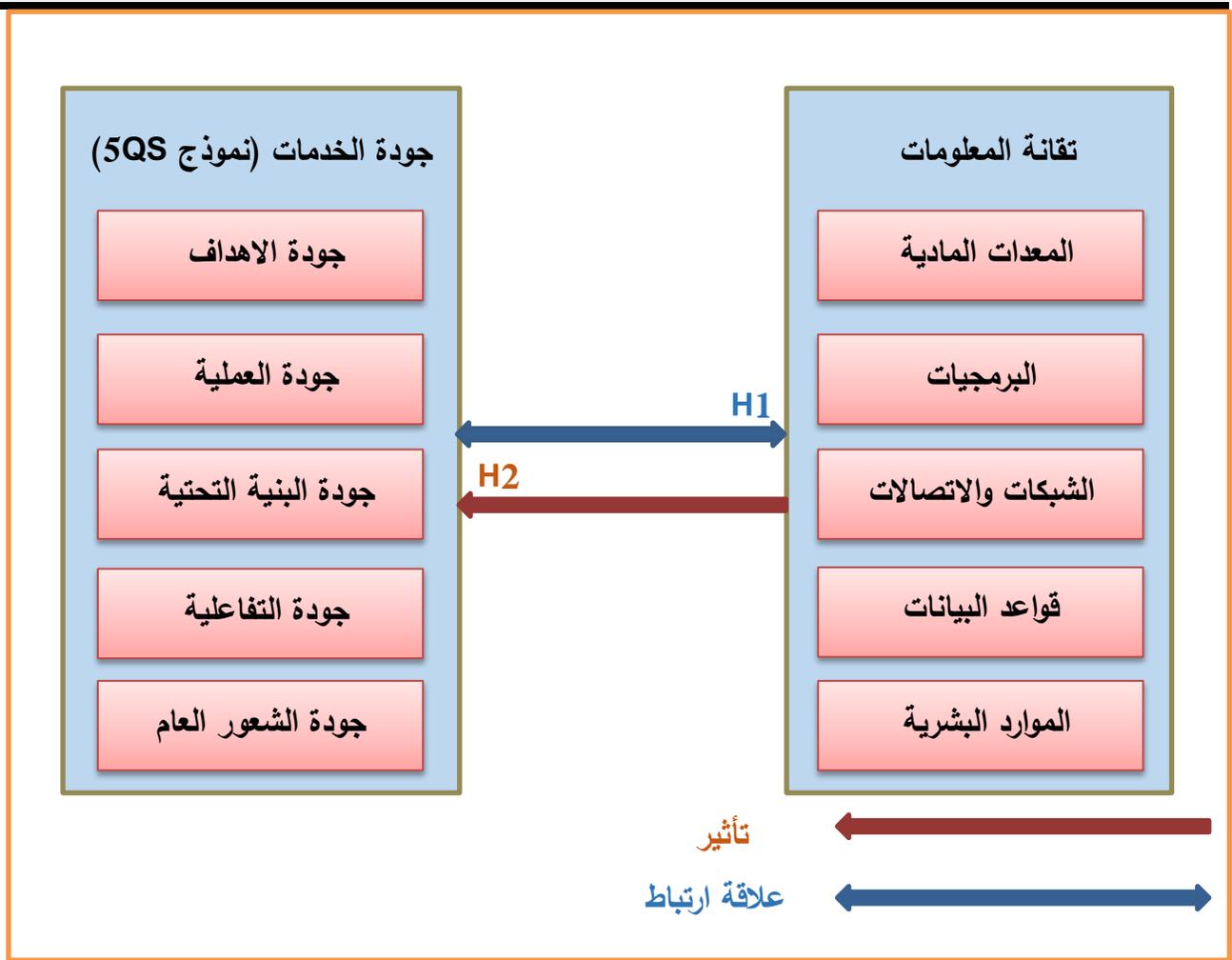
- 3- مدى اسهام البحث في اغناء المكتبة العلمية العراقية بمساهمة علمية نظرية وعملية متواضعة لتحسين جودة الخدمات باستخدام نموذج (5QS) وكيفية الافادة منها.
- 4- ندرة الدراسات العربية المتعلقة بتحسين جودة الخدمات باستخدام نموذج (5QS)، مما يعطي لهذه البحث ونتائجها الأهمية التي يمكن عن طريقها أن تكون بداية لدراسات مستقبلية.

ثالثاً: اهداف البحث

- في ضوء مشكلة البحث والتساؤلات المطروحة فإن البحث تهدف الى:
- 1- تحديد مستوى تطبيق تقانة المعلومات في دائرة المشاريع.
 - 2- التعرف على مستوى تحقيق جودة الخدمات في دائرة المشاريع
 - 3- تحديد علاقات الارتباط ونوعها بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات في دائرة المشاريع.
 - 4- التعرف على تأثير تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات لدائرة المشاريع.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

- يوضح الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث، إذ يوضح مجموعة من العلاقات المنطقية من حيث الارتباط والتأثير فيما بينها، وتوضيح متغيرات البحث الرئيسية والفرعية لكي يكون مكملًا لمشكلة البحث والاهداف المتوقع تحقيقها، إذ يتكون المخطط من نوعين من المتغيرات أحدهما مستقل والآخر تابع وهي كالاتي:
- 1- المتغير المستقل: تمثل بتقانة المعلومات، وتضمنت ابعاد (المعدات المادية، البرمجيات، الشبكات والاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية).
 - 2- المتغير التابع: تمثل تحسين جودة الخدمات والذي تضمن ابعاد (جودة الاهداف، جودة العملية، جودة البنية التحتية، الجودة التفاعلية، جودة الشعور العام).



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: اعداد الباحث

خامساً: فرضيات البحث

تنطلق فرضيات البحث من محاولة الإجابة عن المشكلة الرئيسية وتساؤلاتها الفرعية، مستندةً على أساس

علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، إذ صيغت الفرضيات كالآتي:

الفرضية الرئيسية الاولى (H1): (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات بأبعادها و جودة الخدمات بأبعادها).

الفرضية الرئيسية الثانية(H2): (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة المعلومات بأبعادها في جودة الخدمات بأبعادها).

سادساً: التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث

الجدول (1) التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث

متغيرات البحث	التعريف الاجرائي
تقانة المعلومات	مجموعة الوسائل المادية والبرمجية والشبكات والاتصالات المستخدمة في عملية معالجة ونقل البيانات والمعلومات وتحويلها الى معرفة تساعد متخذ القرار على تحسين جودة الخدمات والمنتجات.
المعدات المادية	الأجهزة والمعدات التي تقوم بمعالجة البيانات عن طريق تنفيذ التعليمات وتخزين البيانات ونقل المعلومات بين أجهزة الادخال والإخراج المختلفة التي تجعل النظام والمعلومات في متناول المستخدمين.
البرمجيات	برامج تشغيل النظام وبرامج التطبيقات، وهي المسؤولة عن معالجة وتخزين البيانات واسترجاعها ونقلها حسب الحاجة.
شبكات الاتصال	وتمثل مجموعة أجهزة من الحواسيب والأجهزة المحيطة المتصلة ببعضها لإتاحة المستخدمين من تبادل المعلومات.
قواعد البيانات	القدرات الحاسوبية المتعلقة بكيفية تخزين وتصميم البيانات في ملفات وبرامج معينة وتعريف العلاقة بين هذه الملفات لتمكين المستخدم النهائي من قدرات الادخال والاسترجاع وخاصة للبيانات الكبيرة والمتنوعة التي تحتاج الى تنظيم وترتيب وتحديث وإدامة مستمرة اذ ان توفرها بصورة جيدة تعد أساس المسؤولية والشفافية والحكم الرشيد والقضاء على عدم الأمانة والتطبيق الحكيم للموارد النادرة.
الموارد البشرية	وهم الأشخاص الذين يقومون بتشغيل وإدارة تقانة المعلومات.
جودة الخدمات	ويعرف على أنه انعكاس لقدرة الدائرة وقابليتها على تحقيق أهدافها.
الجودة الموضوعية (جودة الاهداف)	عبارة عن مقدار الثقة في الإجراءات والمهارات التقنية (الفنية) التي سيعتمدها مقدم الخدمات لطالبيها حسب المواصفات المتاحة في دائرة المشاريع.
جودة العملية	وهي تتعلق بالجودة الوظيفية التي تصف تقديم خدمات للزبون بشكل كفوء عن الحاجة اليها.

جودة البنية التحتية	هي تشير الى الموارد المادية الاساسية الملموسة اللازمة لضمان تقديم الخدمات السريعة.
الجودة التفاعلية	هي عبارة عن العلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمات والزبون لفهم احتياجاته واشعاره بمصداقية واهتمام مقدمي الخدمات في تقديم الخدمات للزبون.
جودة الشعور العام	تعبر عن " الامان في مجال تقديم الخدمات وثقة الزبون بالعاملين وإدارة الدائرة، بمؤهلاتهم ومقدرتهم بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.

المصدر: من اعداد الباحث

سابعاً: حدود البحث

1- الحدود الزمانية: أُجريت البحث ضمن المدة الواقعة من (2021/10/1) ولغاية (2022/2/1)

2- الحدود المكانية: دائرة المشاريع في امانة بغداد.

ثامناً: منهج البحث

لقد اعتمدنا في البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات تصنيفها، تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات وحلول ، اذ يعد المنهج الوصفي التحليلي المنهج المناسب لوصف الظاهرة المراد بحثها.

تاسعاً: وصف مجال البحث

1- نبذة تعريفية عن (دائرة المشاريع في امانة بغداد)

أنشئت دائرة المشاريع بموجب قانون رقم (16) لسنة 1995، وكانت في سبعينيات القرن الماضي تسمى (معاونية الطرق) وامتشعبة إلى طرق الرصافة وطرق الكرخ، أما في بداية الثمانينيات، فقد تجزأت معاونية الطرق إلى (معاونية طرق الكرخ) و(معاونية طرق الرصافة)، وفي نهاية الثمانينيات تم دمج معاونية الطرق مع معاونية الإنشاءات، فأصبحت (دائرة المشاريع)، وترتبط بمكتب وكيل أمانة بغداد للشؤون الفنية. ومن المهمات والواجبات الأساسية للدائرة هو قيام ملاكاتها بأعمال الإنشاء والتبليط المتكامل، والتأهيل والصيانة للطرق السريعة والأنفاق والطرق المجسرة والطرق الرئيسية والثانوية، والشوارع والأزقة للمحلات السكنية في مدينة بغداد، ونصب وصيانة وتأهيل الإشارات الضوئية المرورية، وأعمال تأنيث الطرق والعلامات المرورية، وأعمال إنشاء وصيانة الجسرات، وأعمال تأهيل وإنشاء المباني التابعة لأمانة بغداد.

2- وصف عينة البحث

اشتمل مجتمع البحث على (180) فرداً من العاملين في دائرة المشاريع التابعة لأمانة بغداد، كما جرى اختيار عينة قصدية منهم بلغ حجمها (123) فرداً وفقاً ل(Sekaran, & Bougie, 2016) حيث بلغت النسبة (68,33%).

الجدول (2) وصف عينة البحث

النسبة المئوية	التكرار	المعلومات الشخصية	
59	72	ذكر	النوع الاجتماعي
41	51	انثى	
%100	123	المجموع	
19	24	اقل من 30 سنة	العمر
34	42	30 - اقل من 40	
33	40	40 - اقل من 50	
14	17	50 سنة فأكثر	
%100	123	المجموع	
12	15	الدبلوم	التحصيل الدراسي
84	103	البكالوريوس	
3	4	ماجستير	
1	1	دكتوراه	
%100	123	المجموع	
15	19	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمات
20	24	5-اقل من 10	
19	23	10 - اقل من 15	
27	33	15 - اقل من 20	
19	24	20 سنة فأكثر	
%100	123	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة في الملحق (3)

عاشراً: اساليب جمع البيانات والمعلومات

- 1- الجانب النظري : أعتُمِدَ على الكتب والاطاريح والمقالات ذات العلاقة بمتغيرات البحث وعلى الانترنت .
- 2- الجانب العملي : اعتمد على الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات حول دور تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات حيث تم تصميم النموذج الاولي للاستبانة كما في الملحق (1) وعرضه على السادة المحكمين كما في الملحق (2) للاستفادة من خبراتهم واجراء التعديلات المطلوبة لكي تسهل على عينة الدراسة الاجابة على فقراتها بدقه وتم الوصول الى الصيغة النهائية للاستبانة كما في الملحق (3) والتي تضمنت تخصيص (46) فقرة (سؤال) لمتغيري البحث وحسب ما مبين في الجدول (3) الذي يوضح وصف اداة القياس وتم صياغتها وفق مقياس ليكرت الخماسي وكما تم ذكره في الملحق (1).

الجدول (3) يوضح وصف اداة القياس

ت	اسم المتغير	الابعاد	عدد الفقرات	المصدر
.1	تقانة المعلومات	المعدات المادية	4	(علي،2018) (مهدي وحدراوي،2017) (AL-Tabtabae &Abed,2021)
		البرمجيات	4	
		الشبكات والاتصالات	4	
		قواعد البيانات	5	
		الموارد البشرية	4	
.2	جودة الخدمات	جودة الأهداف	5	(عيسى، 2021) مقياس (5QS)
		جودة العملية	5	
		جودة البنية التحتية	5	
		جودة التفاعلية	5	
		جودة الشعور العام	5	
مجموع الفقرات				46

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكوره فيه .

أحد عشر: الادوات الاحصائية المستعملة

جرى الاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS للبيانات واختبار فرضيات البحث، إذ اشتملت على الأساليب الإحصائية الآتية:

1- الوسط الحسابي (Mean): عبارة عن قيمة تعطي مدلول لطبيعة البيانات وتستعمل لتحديد مستوى اجابات افراد العينة لفقرات الاستبانة.

2- الانحراف المعياري (Standard Deviation): عبارة عن قيمة توضح مدى تشتت اجابات افراد عينة البحث عن وسطها الحسابي، أي يبين مدى تجانس اجابات افراد العينة.

3- الاهمية النسبية (Relative Importance): هو عبارة عن الوزن النسبي للوسط الحسابي، ونحصل عليه عن طريق قسمة الوسط الحسابي لكل عبارة على اعلى درجة في مقياس Likert وبالباغة (5) مضروباً بـ (100%).

4- اختبار (Kolmogorov-Smirnov test): لتحديد مدى اعتدالية توزيع البيانات الخاصة بمتغيرات البحث (تقانة المعلومات، وجودة الخدمات).

5- التحليل العاملي التوكيدي: للتأكد من صدق البناءات النظرية لمتغيرات البحث ومدى دقتها ميدانياً او للتأكد من حسن مطابقة النموذج للبيانات (AMOS).

6- معامل كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha): من اهم الاختبارات المعتمدة في الدراسات السلوكية للتأكد من صلاحية المقياس وثبات استمارة الاستبانة ومعوليتها.

7- اختبار معامل الارتباط البسيط (Pearson): لكون البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ويستخدم لقياس قوة العلاقة بين متغيريين .

8- استخدام اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM): لقياس مستوى تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة

تمهيد:

يستعرض هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات البحث الحالي بالتركيز على اهم الاهداف والنتائج والادوات الاحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة، اذ جرى التركيز على عدد من الدراسات العربية والاجنبية ذات الصلة بتقانة المعلومات وجودة الخدمات.

اولاً: بعض الدراسات السابقة التي تخص المتغير الاول (تقانة المعلومات)

1- الدراسات العربية

الجدول (4) دراسات عربية تناولت موضوع تقانة المعلومات

الدراسة الاولى	(المعاضدي والسبعوي، 2017)
عنوان الدراسة	العلاقة والأثر التتابعي لاستخدام تقانة المعلومات والاتصالات والأدوار المرتقبة في تطوير مضامين شبكة القيمة / دراسة تحليلية لعينة من شركات خدمات الانترنت في مدينة الموصل
موقع الدراسة	شركات خدمات الانترنت في مدينة الموصل.
مجتمع وعينة الدراسة	تمثل مجتمع البحث بشركات خدمات الانترنت في مدينة الموصل، فيما تمثلت عينة الأفراد المبحوثين بالعاملين في الوظائف الإدارية والفنية فيها جميعاً، وهي عينة قصدية والبالغ عددهم (43) فرد، هم الذين جرى توزيع الاستبانة عليهم في تلك الشركات، وقد استعيد منها (32) استمارة صالحة للتحليل.
مشكلة الدراسة	تتمثل المشكلة بالتساؤلات الآتية (ماهي الادوار المرتقبة من استعمال تقانة المعلومات والاتصالات في تطوير مضامين شبكة القيمة، وما شكل العلاقة والاثر التتابعي لاستخدام تقانة المعلومات والاتصالات وادوارها المرتقبة في تطوير مضامين شبكة القيمة).
هدف الدراسة	يهدف البحث إلى بيان طبيعة العلاقة والأثر بين الأدوار المرتقبة لتقانة المعلومات والاتصالات (ICT) في تطوير مضامين شبكة القيمة في عينة من شركات خدمات

الانترنت في مدينة الموصل.	
المنهج الوصفي التحليلي	منهج الدراسة
الاستبانة، البرنامج الإحصائي SPSS-Ver17 لكل من (الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، ومعاملات الانحدار البسيطة والمتعددة).	ادوات الدراسة
وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين الأدوار المرتقبة لتقانة المعلومات والاتصالات لكل من (تكامل المنظمات، تبادل المعرفة، تعزيز القدرات (على تطوير مضامين شبكة القيمة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقانة المعلومات والاتصالات على تطوير مضامين شبكة القيمة بوجود الأدوار المرتقبة كمتغير وسيط	اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة
(العدي واخرون، 2020)	الدراسة الثانية
دور تقانة المعلومات في حل مشكلات الاتحادات الرياضية الادارية / دراسة استطلاعية لآراء عدد من مدراء الاتحادات الرياضية في محافظة كركوك	عنوان الدراسة
الاتحادات الرياضية في محافظة كركوك	موقع الدراسة
تكون مجتمع الدراسة من 28 اتحاد رياضي في محافظة كركوك، جرى توزيع الاستبانة على رؤساء الاتحادات او من ينوب عنهم والبالغ عددهم 28.	مجتمع وعينة الدراسة
تمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية: هل تتوفر متطلبات تطبيق تقانة المعلومات في الاتحادات الرياضية في محافظة كركوك؟ وما طبيعة ونوع العلاقة بين تقانة المعلومات والمشكلات الادارية في الاتحادات الرياضية في محافظة كركوك؟	مشكلة الدراسة
التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق تقانة المعلومات ومدى اسهامها في حل المشكلات الادارية التي تواجه الاتحادات.	هدف الدراسة
المنهج الوصفي التحليلي.	منهج الدراسة
الرسائل الجامعية والأطاريح والاستبانة واستخدم البرنامج الاحصائي (spss) والوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ترتيب الأهمية، معامل ارتباط، معادلة خط الانحدار	ادوات الدراسة
ارتباط المتطلبات (الاقتصادية والادارية والاجتماعية) لتقانة المعلومات بعلاقة توافقية مع حل المشكلات الادارية في الاتحادات الرياضية في كركوك وعدم وجود توافق للعلاقة بين المتطلبات الفنية وحل المشكلات الادارية.	اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة

2- الدراسات الأجنبية:

الجدول (5) دراسات اجنبية تناولت موضوع تقانة المعلومات

الدراسة الأولى	(Anggraeni, 2020)
عنوان الدراسة	Executive Role in the Use of Information Technology in Public Organisations الدور التنفيذي في استخدام تقانة المعلومات في المؤسسات العامة
موقع الدراسة	23 مؤسسة في بانينوماس في إندونيسيا.
مجتمع وعينة الدراسة	أجريت الدراسة على (295) موظفاً في (23) مؤسسة في بانينوماس
مشكلة الدراسة	ندرة اعتماد تقانة المعلومات في المؤسسات الحكومية بسبب قلة وعي القيادات حول اهميتها في تحسين الفاعلية وكفاءة الاداء التنظيمي ومحدودية الموارد البشرية .
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى شرح العوامل المختلفة التي تؤثر على المشاركة التنفيذية في استخدام تقانة المعلومات في القطاع العام.
منهج الدراسة	دراسة تحليلية.
ادوات الدراسة	استخدمت الاستبانة (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، معادلة خط الانحدار، معامل الفا كرونباخ)
اهم النتائج التي توصل اليها الدراسة	اظهرت النتائج بوجود علاقة موجبة بين تقانة المعلومات والمشاركة التنفيذية والخلفية التنفيذية والذي سنعكس بالإيجاب على الاداء العام.
الدراسة الثانية	(Ahmadi et al. ,2021)
عنوان الدراسة	The impact of information technology on workforce management تأثير تقانة المعلومات على إدارة القوى العاملة
موقع الدراسة	الشركات الافتراضية في البلدان المتقدمة (المانيا، امريكا، هولندا)
مجتمع وعينة الدراسة	المجتمع يمثل الشركات التي تعمل بالنظام الافتراضي (العمل عن بعد) والعينة تمثل الموظفين العاملين فيها
مشكلة الدراسة	ما مدى تأثير تقنية المعلومات على هيكل القوى العاملة والوظائف والهيكل التنظيمي

هدف الدراسة	إدخال بعض التغييرات التي تسببها تقانة المعلومات والاتصالات والإنترنت في تطوير القوى العاملة وإتاحة طرق جديدة للعمل، مثل العمل في المشروع مع المقاولين والموظفين الافتراضيين.
منهج الدراسة	دراسة حالة
ادوات الدراسة	بيانات التي توفرها الجهات الرسمية في الدول الثلاث (امريكا، هولندا، المانيا)
اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة	أن الإنترنت وتقانة المعلومات والاتصالات ليست العوامل الوحيدة التي تؤثر على سوق العمل وإدارة الموظفين.

ثانياً: بعض الدراسات السابقة التي تخص المتغير الثاني (جودة الخدمات)

1- الدراسات العربية

الجدول (6) دراسات عربية تناولت موضوع تحسين جودة الخدمات

الدراسة الاولى	(عيسى، 2017)
عنوان الدراسة	ادارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات / دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-316 ام البواقي
موقع الدراسة	البنك الوطني الجزائري BNA-316 ام البواقي
مجتمع وعينة الدراسة	(31) فرداً عاملا في البنك الوطني الجزائري BNA-316 ام البواقي
مشكلة الدراسة	واجهت المنظمة صعوبة في تقديم خدمات ذات جودة بسبب خصائصها المعقدة مقارنة بالمنتجات.
هدف الدراسة	ايراز اهمية ودور ادارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من البنك.
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
ادوات الدراسة	الملاحظة، المقابلة، الاستبانة، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package For Social Science
اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة	وجود اهتمام بتطبيق إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات البنكية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) ومن تمّ تحقيق رضا الزبون

مما يؤدي الى تحقيق أهداف البنوك التي وجدت من أجلها، وهذا ما أكدناه عن طريق معاملات التحديد والانحدار التي كانت ذات دلالة إحصائية.	
(عبد القادر وعبد الاله، 2019)	الدراسة الثانية
دور الاستراتيجيات التنافسية في تحسين جودة الخدمات / دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بأدرار في الفترة ما بين (2016-2018)	عنوان الدراسة
مؤسسة اتصالات الجزائر بأدرار	موقع الدراسة
المشاركين في المؤسسة	مجتمع وعينة الدراسة
ما مدى تطبيق الاستراتيجيات التنافسية، ومساهمتها في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016-2018	مشكلة الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاستراتيجيات التنافسية في تحسين جودة الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية والتعرف على مدى تحقيق الجودة في تقديم الخدمات	هدف الدراسة
الوصفي والتحليلي	منهج الدراسة
الاعتماد على الوثائق الرسمية والمقابلات وموقع المؤسسة على الانترنت	ادوات الدراسة
- إن الميزة التنافسية لأي مؤسسة تتحقق وفق ما تقدمه من منتجات وخدمات إما بميزة التكلفة الأقل أو بميزة تميز منتجاتها عن باقي منتجات المنافسين. - تمكن الكفاءة من الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة وهذا ما نتج عنه انخفاض في تكلفة المنتجات مع جودة معتبرة في طبيعة الخدمات	اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة

2- الدراسات الأجنبية.

الجدول (7) دراسات اجنبية تناولت موضوع تحسين جودة الخدمات

(Sari et al; 2020)	الدراسة الاولى
Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality معالجة تسجيل الوصول من قبل موظف الاستقبال لتحسين جودة الخدمات	عنوان الدراسة
فندق خمس نجوم في اوبود في إندونيسيا.	موقع الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة	إنَّ مصدر البيانات هي البيانات الأولية التي جرى الحصول عليها من الاستبيانات والمقابلات مع مديري المناوبة والمشرف وموظفي الاستقبال. في هذا البحث كان جميع المستجيبين 12 موظف استقبال.
مشكلة الدراسة	حدوث العديد من الشكاوى في على وظيفة الاستقبال في الفندق وعدم معرفة الموظفين بأساليب تحسين جودة الخدمات الخاصة بعملهم
هدف الدراسة	معرفة كيفية تنفيذ إجراءات التحقق ومعالجة تسجيل الوصول من قبل موظف الاستقبال لتحسين جودة الخدمات.
منهج الدراسة	وصفية نوعية.
ادوات الدراسة	مقابلات استبانة وملاحظات ومراجعة الادبيات.
اهم النتائج التي توصل اليها الدراسة	التفويض الشامل لفحص المناولة إلى أقصى حد، ولكن هناك بعض إجراءات التشغيل القياسية (SOP) التي تفتقر إلى تطبيقها.
الدراسة الثانية	(Fathurohman et al; 2021)
عنوان الدراسة	"Value Stream Mapping and Six Sigma Methods to Improve Service Quality at Automotive Service in Indonesia" تخطيط تدفق القيمة وطريقة SIX SIGMA لتحسين جودة الخدمات في خدمات السيارات في إندونيسيا
موقع الدراسة	وكلاء سيارات Toyota في إندونيسيا.
مجتمع وعينة الدراسة	العاملين في صناعات خدمات وكلاء Toyota للسيارات في اندونيسيا
مشكلة الدراسة	تواجه خدمات وكلاء تويوتا للسيارات في إندونيسيا مشكلة تتعلق بالمهلة العالية لخدمات ما بعد البيع وهي 120.06 دقيقة في دورة خدمات واحدة، وهي أعلى من المهلة التي يتم احتسابها بـ 60 دقيقة لنوع من خدمات الصيانة.
هدف الدراسة	تحسين خدمات وكلاء السيارات بتقليل مهلة الصيانة السريعة في خدمات ما بعد البيع.
منهج الدراسة	دراسة حالة.
ادوات الدراسة	DMAIC ، مخطط تدفق القيمة، تحليل السبب والنتيجة، تحليل مقدرة العملية،

مخطط التحكم، وتحليل 5w ، six sigma ، المقابلات والملاحظات	
تقليل مدة الخدمات ووقت الانتظار لكل عملية في خدمات السيارة بإجمالي مهلة تصل إلى 64.0 دقيقة من 120.06 دقيقة وتقليل مهلة خدمات الصيانة السريعة بنسبة 53%.	اهم النتائج التي توصل اليها الدراسة

ثالثاً: مجالات الافادة من الدراسات السابقة

بالاطلاع على الدراسات السابقة، فإن مجالات الافادة منها تشمل الاتي:

- 1- تقديم المساعدة في اعداد منهجية البحث الحالي وذلك بالتعرف على اساليب المناهج العلمية المتبعة في الدراسات السابقة المشابهة للبحث الحالي.
- 2- ساهمت الدراسات السابقة في إغناء متغيرات البحث الحالي بالمعرفة.
- 3- التعرف على النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة والافادة من الادوات والاساليب المستخدمة في الوصول الى اهداف البحث.

رابعاً: ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

يمكن توضيح اهم ما امتاز به هذا البحث عن سابقاته:

- 1- حاول هذا البحث التعرف على الجوانب التي لم تناقشها الدراسات السابقة والعمل على غلق الفجوة الحاصلة في توضيح تقانة المعلومات وجودة الخدمات بتناول الجانب النظري بصورة أكثر عمقاً وتحليلاً.
- 2- يقدم البحث الحالي نموذجاً مقترحاً يجري عن طريقه بيان مدى اهمية استخدام تقانة المعلومات للنهوض بالواقع العملي من اجل تحسين جودة الخدمات.
- 3- تم اجراء البحث الحالي في البيئة العراقية، من خلال التعرف على مشكلات الجودة وتقانة المعلومات في امانة بغداد دائرة المشاريع.
- 4- استخدام نموذج 5QS في قياس جودة الخدمات، فيما اعتمدت اغلب الدراسات في قياس جودة الخدمات على النماذج الأخرى مثل (SERVQUAL)

الفصل الثاني

الآداب النظرية

المبحث الاول: تقانة المعلومات

Information Technology

تمهيد :

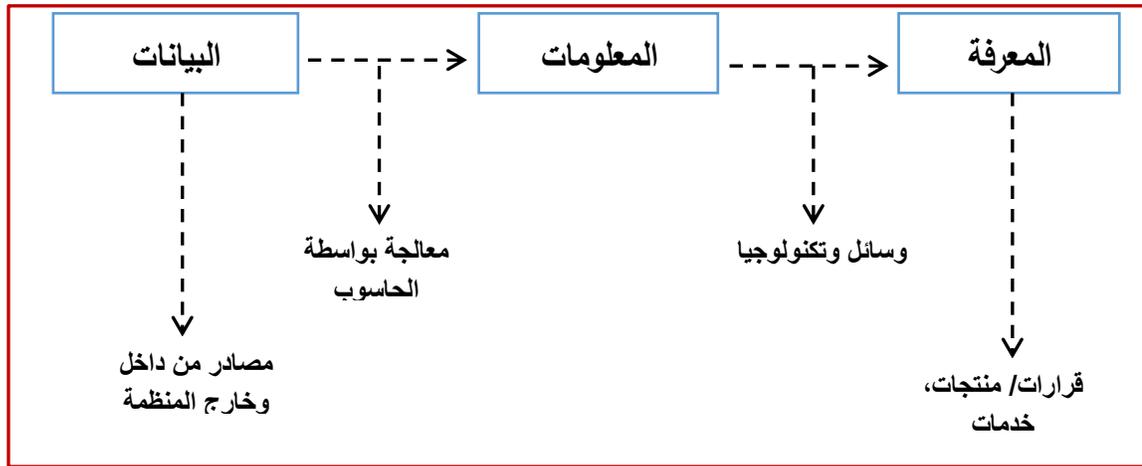
تقانة المعلومات والاتصالات من اهم الوسائل التي تعتمد عليها المنظمات في الوقت الحالي كونها تسهم في تحسين أداء اعمالها لأنها تعمل على معالجة البيانات وتبادل المعلومات بانسيابية عالية وبالوقت المناسب، وتعمل المنظمات الرائدة في مجال اعمالها على تحسين وتطوير نظام تقانة المعلومات لديها لأدائها بأهميتها في استمرار اعمالها في ظل بيئة تنافسية غير مستقرة، حيث يستعرض هذا المبحث تقانة المعلومات ومفهومها واهميتها واهدافها ووظائفها وابعادها التي اعتمدت بناءً على اعلى نسبة اتفاق حصلت بين الكتاب والباحثين.

اولاً: تقانة المعلومات

سمح ظهور تقانة المعلومات بنقل وتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات ولمسافات بعيدة وأصبحت المعلومات متاحة للجميع في أي وقت وفي أي مكان مما يتطلب الادراك بمستوى التهديدات والوعي بالتدابير لضمان امن المعلومات (Torten et al., 2018: 2)، وفي ظل التطورات العلمية والعملية التي يشهدها العالم اليوم في مجال تقانة المعلومات والاتصالات، أصبح من الضروري على المنظمات مواكبة تلك التطورات بوضع الخطط والسياسات اللازمة لتطوير تقانة المعلومات والاتصالات لديها بغرض زيادة كفاءة التفاعل التكنولوجي وتبني الابتكار والابداع في استخدامها لبرامج تخصصية متطورة واعداد وتهيئة الملاكات الفنية المتخصصة في مجال المعلومات ونظم الاتصالات لمواكبة هذه الثورة التكنولوجية الهائلة، وربطها بشبكة المعلومات العالمية بما يضمن الارتقاء بجودة منتجاتها (Raheem& Al-Khalidi,2021:85-89)، وتتطلب الاحاطة بمفهوم تقانة المعلومات تفكيك هذا المصطلح ودراسته من ناحية لغوية واكاديمية، حيث ان مصطلح التقانة (technology) تتكون من جزأين الاول هو (tech) التي معناها الفن او المهارة والجزء الثاني (logy) والتي معناها علما او دراسة (الفلاحي وشحادة ،2019: 171-173) ، اذ يترجمها بعض الكتاب والباحثين على انها تكنولوجيا او تقنية في حين يترجمها البعض الاخر على أنها تقانة او تقانة وهي تدل على جميع الأساليب التي تستطيع المنظمة خلق القيمة الى أصحاب المصلحة عن طريقها لأنها تضم المعرفة البشرية، التجهيزات المادية، الاتصالات والالكترونيات، وأساليب العمل وأنظمة العمل المختلفة، والتقانة هي تطبيق

الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية كونها لا تمثل الأدوات والمعدات فقط بل انها الأسس النظرية والعملية التي تهدف الى تحسين أداء الموارد البشرية، فيما تعد تقانة المعلومات وصف المنفعة لتكامل الأجهزة والاتصالات والبرمجيات أي تكامل وسائل المعلومات من صوت وصور وبيانات ونصوص (الفلاحي وشحادة، 2019: 172-173).

تشير المعلومات الى مجموعة من البيانات المنسقة بطريقة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص، فهي تركيبة متجانسة من المفاهيم والافكار التي تمكن الفرد من الوصول الى المعرفة او هي علما عن شيء معين، إذ إنَّها تمثل معالجة البيانات لتكون ذو منفعة لذوي العلاقة من الافراد في عملية اتخاذ القرارات (علي، 2018: 2-3)، تعد المعلومات نتاج معالجة وتحويل البيانات ليجري استرداد هذه البيانات وتخزينها ومعالجتها ونقلها بما يجعلها ذو منفعة لذوي العلاقة، تتم معالجة البيانات عن طريق التكنولوجيا او بالطرق التقليدية ينتج عن عملية المعالجة قيمة مضافة تسهم في توفير المعرفة التي يحتاجها الافراد في اتخاذ القرارات (Fabris, 2018: 5-7)، وبناءً على ما ورد فان مصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة ومصطلح المعرفة من جهة اخرى، إذ إنَّ البيانات بعد أن تجري معالجتها تصبح معلومات تتضمن المعرفة التي تعدُّ الحصييلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل متخذي القرار، والشكل (2) يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة .



الشكل (2) العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

المصدر: الفلاحي ، حسين محمود و شحادة ، يوسف يعقوب ، (2019)، " تقانة المعلومات ودورها في تحسين جودة العملية التربوية والتعليمية "، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة بغداد ، العدد (7)، ص 175.

ثانياً: مفهوم تقانة المعلومات

إنَّ وجهات النظر للكُتَّاب والباحثين حول مفهوم تقانة المعلومات قد رسمت اتجاهات كان لها الاثر في بلورة هذا المفهوم فالبعض ينظر الى تقانة المعلومات من جانب العلم والمعرفة والبعض الاخرى يرى أنَّها علاقة والتوافق بين الانسان والالة، والجدول (8) يوضح آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم تقانة المعلومات.

الجدول (8) آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم تقانة المعلومات.

ت	الباحث	المفهوم
1	(Reynolds,2016: 4)	جميع الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها وتبادلها واستخدامها. وتشتمل على أجهزة الكمبيوتر المركزية والخوادم وأجهزة الكمبيوتر المكتبية والأجهزة المحمولة والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية؛ والبرمجيات، مثل أنظمة التشغيل والتطبيقات لمساعدة المستخدم في انجاز اعماله بفعالية
2	(المعاضيدي والسبعوي، 2017: 207-208)	التقنية المستخدمة في انشاء وتخزين المعلومات ونشرها بالاعتماد على اجهزة الحواسيب ووسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية
3	(علي وصالح، 2018: 470)	تطبيق التقانة الالكترونية ومنها الحاسوب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التقانة الحديثة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها و توزيعها ونقلها من مكان لآخر
4	(Szmajsner at al., 2018:2)	التقنية المتعلقة باكتساب وتجميع ومعالجة ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات
5	(Gargvanshi & Kumar, 2020:3)	هو مصطلح عام يشمل مختلف التقنيات التي تتعامل مع المعلومات ومعالجتها وتقديمها لذوي العلاقة.
6	(Zamani et al., 2020: 2)	إنَّ تقانة المعلومات تمثل مجموعة من المكونات الطبيعية مادية وبرمجية وبيانات وشبكات اتصال وتطبيقات متنوعة سواء في

معالجة البيانات أو خدمات تقانة المعلومات التي يدعمها العنصر البشري.		
استخدام المعلومات لغرض محدد بمساعدة الأجهزة التكنولوجية المعاصرة.	(Das,2020:6740)	7
تكنولوجيا المعلومات عبارة عن تغليف لتطبيقات الكمبيوتر والاتصالات التي تُستخدم لتخزين البيانات وإرسالها واستعادتها ومعالجتها.	(Adeniran et al.,2020:593)	8
دراسة وتصميم وتطوير وتنفيذ ودعم وإدارة نظم المعلومات الحاسوبية والتطبيقات والبرمجيات الأخرى	(AL-Tabtabae & Abed,2021: 7987)	9

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر العلمية

من خلال ما ذكر من قبل بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم تقانة المعلومات وجود اكثر من منظور، فالبعض يرى ان تقانة المعلومات تقتصر على الآلات والمعدات والبرامج المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات، والبعض الاخر يرى أنّ تقانة المعلومات لا تقتصر على المعدات والبرامج فقط بل تشمل الافراد والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا ايضاً، ومن هنا يرى الباحث أنّ تقانة المعلومات يمكن تعريفها على أنّها : مجموعة الوسائل المادية والبرمجية والشبكات والاتصالات المستخدمة في عملية معالجة ونقل البيانات والمعلومات وتحويلها الى معرفة تساعد متخذ القرار على تحسين جودة السلع والخدمات المقدمة.

ثالثاً: اهمية تقانة المعلومات

تعد تقانة المعلومات ذات اهمية كبيرة في تحسين الأداء بالمنظمة عن طريق معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات تسهم في تقديم المعرفة حول اعمال المنظمة (AL-Shafeay et al.,2020: 15818)، كما تبرز أهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات لما لها من تأثير فاعل وحاسم في تفعيل التواصل مع المعنيين (Samimi,2020: 130).

وتبرز أهمية تقانة المعلومات من خلال الاتي:

1- تبرز أهمية تقانة المعلومات على مستوى أنشطة التوزيع والتسويق فأن امتلاك المنظمة الى تقانة معلومات حديثة ومتطورة فان ذلك يمكنها من السيطرة على مواطن الضعف في السوق ويساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة في مجال التسويق بالإضافة الى تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للزبائن، وذلك بجمع المعلومات عن اتجاهات الزبائن ورغابتهم وحاجاتهم وترجمة هذه المعلومات على شكل منتجات تلبي هذه الحاجات والرغبات. (حمادي واخرون، 2018: 143) (Saleem et al.,2017: 3-7)

2- تساعد الادارة العليا من القيادة الفاعلة في ظل جميع الظروف والحالات والاحتمالات، اذ تزود الادارة بالوسائل الحديثة التي تمكنها من مواجهة التغيرات البيئية المحتملة عن طريق التحديث والتجديد. (العكدي واخرون، 2020: 2208)

3- في تقانة المعلومات نوعان: الأول يتمثل في البنى التحتية ويطلق عليهم مسؤولي المعلومات، والثاني الاستراتيجيون وهم المفكرون الذين يرسمون خارطة تبادل المعلومات الداخلية على مستوى الافراد والاقسام في المنظمة والخارجية على مستوى قنوات اتصال المنظمة بالجهات الخارجية، اذ تبرز أهمية تقانة المعلومات في تبادل المعلومات داخل المنظمة من تحليل البيانات وتحويلها الى معلومات و تخزينها واسترجاعها وتوزيعها عن طريق الاجهزة والبرمجيات الحاسوبية مما يسهل من حركة المعلومات داخل المنظمة وتمكين العاملين من نقلها وتبادلها بين الاقسام الأخرى، أما خارج المنظمة فأنها تسهم في تحديد الفرص والتهديدات المستقبلية. (Samimi,2020: 131-132)

4- توفير المعلومات المختلفة من ناحية الخصائص والمميزات والتي تمكن جميع المستويات الإدارية من استخدامها والافادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة. (AL-Mahwey& Sayah,2020: 2)

5- تقليل عبء الاعمال الادارية والاتصالات وذلك بايجاد طرق اتصال جديدة، تسهم في سرعة معالجة المعلومات وتدققها وتبادلها داخل المنظمة وخارجها، وايجاد طرق واساليب حديثة للإدارة عن طريق الاجتماعات الفيديوية والمفاوضات وابرام العقود عن بعد. (العكدي واخرون، 2020: 2208)

6- تمكين الإدارة في المنظمة من تشخيص مواطن الخلل والكشف عن الانحرافات مبكراً، الأمر الذي يسهم في تقليل الخسائر وإدارة المخاطر بطريقة مثالية. (العكدي وآخرون ، 2020: 2208)

7- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بتنقيف المجتمع وتحقيق الأهداف لمجموعة أوسع في المجتمع، إذ يعد ذلك شكلاً جديداً من أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(AL-Mahwey & Sayah, 2020: 2) (Gargvanshi & Kumar, 2020: 3)

يرى الباحث أنّ ثقافة المعلومات أصبحت ضرورة ملحة وإحدى الأدوات المهمة لتمكين المنظمة من تحسين الأداء على المستويات كافة وخاصة فيما يتعلق بالعلاقة مع الزبائن والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتلبية تلك الحاجات بأفضل طريقة مما ينعكس بشكل إيجابي على تحسين جودة الخدمات المقدمة من المنظمة وتعزيز الميزة التنافسية.

رابعاً: أهداف ووظائف ثقافة المعلومات

إنّ التطور السريع لثقافة المعلومات يجعل الأفراد والمنظمات يواصلون محاولة إجراء التعديلات المختلفة لمواكبة هذا التطور المتسارع، إذ أصبحت ثقافة المعلومات حاجة أساسية ومركزاً لاستراتيجية أعمال المنظمات لاكتساب ميزة تنافسية على المنظمات الأخرى، في البداية لم يجري تبني تقنية المعلومات من قبل الجهات الحكومية، بسبب قلة وعي القيادات في المؤسسات الحكومية بحاجة تقنية المعلومات في تحسين فاعلية وكفاءة الأداء التنظيمي، ومحدودية الموارد البشرية (Anggraeni, 2020: 18)، إذ تعتمد الميزة التنافسية للمنظمات على الابتكار، وبالنسبة لعصرنا فإن أهم محرك للابتكار هو ثقافة المعلومات، وبفضل تطور أجهزة الكمبيوتر بشكل كبير، قد أدى ذلك بشكل مباشر إلى زيادة القابلية لقياس الإنتاجية (Grudowski & Muchlado, 2018: 284-287)، تهدف ثقافة المعلومات إلى تحسين أداء الأعمال في المنظمة عن طريق اتمتة العمليات والأنشطة بالإضافة إلى أنها تقلل من تكاليف العمالة في المنظمة كون بعض الأعمال التي تجري من قبل الموارد البشرية يمكن اتمتتها تقنياً وعادة ما تكون هذه الأعمال مطابقة للمعايير المحددة مسبقاً (Adeniran et al., 2020: 594)، وعليه توجهت العديد من المنظمات نحو ثقافة المعلومات لتعظيم

الاثر الذي تتركه هذه التقنية في اداء المنظمة ، ويمكن ايجاز الاهداف التي تسعى الى تحقيقها بالاتي (AL-2 : (Mahwey& Sayah,2020):

- 1- تقديم معلومات وبيانات عالية الجودة ومحدثة.
 - 2- يتجنب الحدود الجغرافية، اذ يتمكن الناس من جميع أنحاء العالم من الوصول إلى المعلومات
 - 3- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاعمال عالميا.
 - 4- تمكن من الوصول بشكل أسرع إلى مصادر المعلومات ذات الصلة.
 - 5- تمكن من تحسين المعرفة في مجال الاعمال، وتعد حافزا للتعلم والبحث.
- عن طريق ذلك يرى الباحث أن تقنية المعلومات تهدف الى دعم أنشطة المنظمة كافة وزيادة كفاءة العاملين واستغلال الجهد والوقت بأفضل طريقة ممكنة، بتوفير معلومات وفيرة ودقيقة وسهلة الوصول، واتصالات سريعة ورخيصة تمكن جميع العاملين من تبادل المعلومات داخل وخارج المنظمة.
- فيما تتمثل وظائف تقنية المعلومات بالاتي (AL-Shafeay et al.,2020: 15817):

- 1- التحويل: يعني تحويل المعلومات من نموذج إلى آخر (مسح نص وتحويله إلى ملف).
- 2- التخزين: على سبيل المثال حفظ الصوت على قرص مضغوط أو تخزين المعلومات المالية.
- 3- معالجة المعلومات: على سبيل المثال احتساب الراتب أو إعداد الميزان المالي أو احتساب الأصناف اللازمة للشراء.
- 4- الاتصال: مثل إرسال ملف أو أكثر من كمبيوتر إلى آخر.
- 5- التحليل: مثل برامج التصميم الصناعي والإنشائي الذكي.
- 6- حذف المعلومات: مثل حذف المعلومات غير الضرورية وغير المهمة من جهاز الكمبيوتر.

خامساً: ابعاد تقنية المعلومات

اتفق اغلب الباحثين والكتاب على أن (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، وشبكات الاتصال، الموارد البشرية) تمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي يعتمد عليها في جمع البيانات ومعالجتها

وتحويلها الى معلومات يجري نشرها وتوزيعها و تخزينها وتحديثها واسترجاعها (حمادي واخرون، 2018: 143) اذ تتمثل تقانة المعلومات بمجموعة من الابعاد، ويعرض الباحث في الجدول (9) عدد من الابعاد التي طرحها اغلب الكتاب والباحثين:

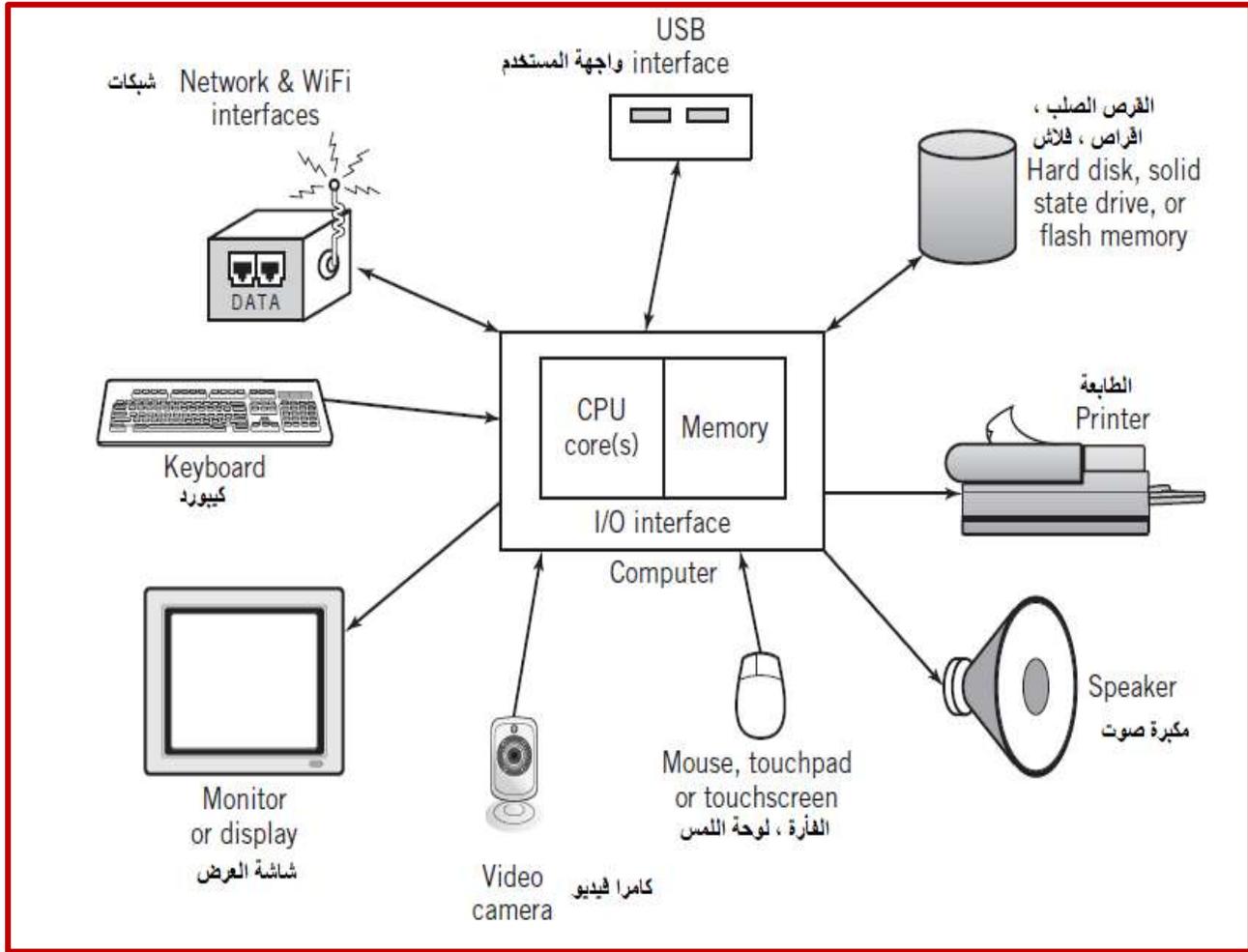
الجدول (9) ابعاد تقانة المعلومات التي طرحت من قبل اغلب الباحثين

ت	الابعد	المعدات المادية	البرمجيات	الشبكات والاتصالات	قواعد البيانات	الموارد البشرية	القدرة على الادراك	المعرفة التقنية	الانترنت	الانترانيت
1	(Jabbouri et al.,2016)	*	*		*	*				
2	(Ibrahim&Huimin,2017)	*	*	*						
3	(مهدي وحداوي، 2017)	*	*	*	*	*				
4	(علي ، 2018)	*	*	*		*				
5	(Januhari et al.,2018)	*	*	*	*					
6	(جاسم وعاصي ، 2018)	*	*		*			*	*	
7	Abdullahi et al., 2019)	*	*	*						
8	(Kabanda, 2019)	*	*				*	*		
9	(AL-Mahwey& Sayah,2020)	*	*	*		*				
10	(AL-Tabtabae &Abed,2021)	*	*	*	*	*				
	المجموع	10	10	7	5	5	1	1	1	1
	نسبة الاتفاق	%100	%100	%70	%50	%50	%10	%10	%10	%10

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر العلمية

يتضح من الجدول (9) أنّ الأبعاد التي حصلت على أعلى نسبة اتفاق بين الكتاب والباحثين هي (المعدات المادية، البرمجيات، الشبكات والاتصالات، قواعد البيانات، الموارد البشرية) وسيجري اعتماد هذه الأبعاد لهذا البحث كونها حصلت على نسب عالية.

1- المعدات المادية : وتضم الأجهزة والمعدات التي تقوم بمعالجة البيانات عن طريق تنفيذ التعليمات وتخزين البيانات ونقل المعلومات بين أجهزة الإدخال والإخراج المختلفة التي تجعل النظام والمعلومات في متناول المستخدمين (Englander, 2014:2)، يركز هذا البعد على الأجهزة والمعدات المطلوبة لتشغيل البرمجيات ، وقد يكون الحاسوب هو الجزء الأكثر وضوحاً في هذا البعد ، ويتضمن هذا البعد الأجهزة الطبية وأجهزة التصوير وأجهزة عرض البيانات ، وأجهزة إدخال البيانات مثل الماوس ولوحة المفاتيح (AL-Mahwey& Sayah,2020: 3)، إذ تجري تنفيذ العمليات الحسابية والعمليات الأخرى في الحاسوب بواسطة واحدة أو أكثر من وحدات المعالجة المركزية (CPU) ، كما يجري توفير ذاكرة لحفظ البرامج والبيانات أثناء إجراء المعالجة ، وتستخدم أجهزة الإدخال والإخراج ، مثل القرص وبطاقات SD الإضافية ، لتوفير تخزين طويل الأجل للبرامج وملفات البيانات ، إذ تشكل الأجهزة الجزء الملموس من النظام الجزء المادي الذي يمكن لمسه ، وهو ما تعنيه كلمة "لموس" ، ويظهر الرسم التخطيطي النموذجي لكثلة الأجهزة للكمبيوتر في الشكل (3) . بالإضافة إلى أجهزة الإدخال والإخراج الموضحة في هذا الرسم التخطيطي (Englander, 2014:14)



الشكل (3) اجهزة الادخال والايخراج لجهاز الكمبيوتر

Source: Englander, Irv.(2014), **The Architecture Of Computer Hardware, Systems Software, & Networking And An Information Technology Approach**, Fifth edition, Don Fowley, United States of America, p:14.

2- البرمجيات: وهو أمر غير ملموس، ولكنه يوجه الأجهزة إلى ما ينبغي أن تفعله، لا يمكن أن تعمل الأجهزة بدون برامج، البرنامج عبارة عن مجموعة من التعليمات التي تخبر الأجهزة بأداء عملها والبرمجيات نوعان:

(Ibrahim& Huimin,2017: 134)

أ- **برامج النظام**: تساعدك برامج النظام على إدارة الملفات، وتحميل البرامج وتنفيذها، وقبول الاوامر، تُعرف

برامج النظام التي تدير الكمبيوتر بشكل جماعي بنظام التشغيل، مثل Windows و Linux و MAC

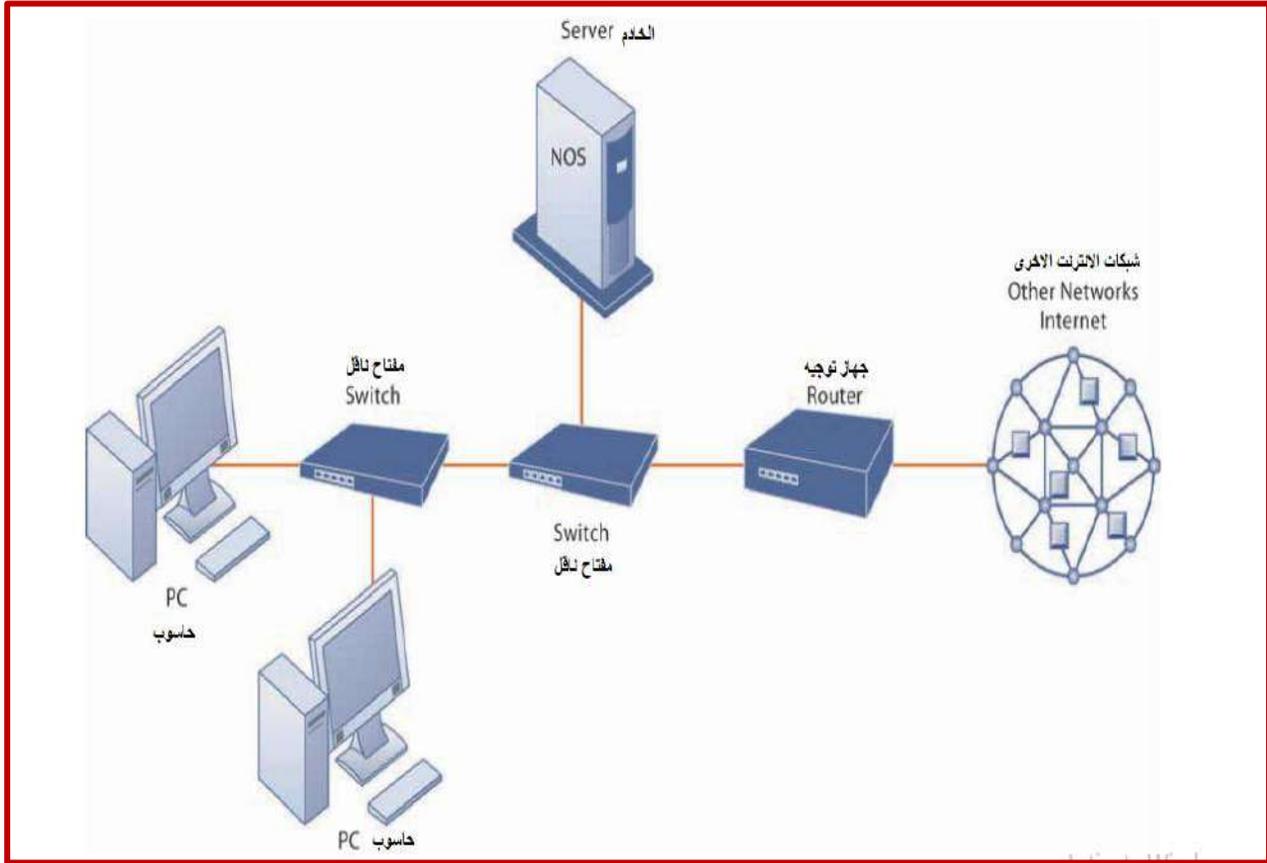
OS X و iOS و Android هي أفضل الأمثلة المعروفة لنظام التشغيل.

ب- برامج التطبيقات: وهي البرامج التي يتم تشغيلها لإنجاز الاعمال على جهاز الحاسوب، مثل Microsoft Word أو Firefox .

تمثل البرمجيات برامج التشغيل التي تقوم بتوجيه المكونات المادية للأجهزة والمعدات (حمادي وآخرون، 2018: 144)، ويتضمن هذا البعد على برامج تشغيل النظام وبرامج التطبيقات، وهو المسؤول عن معالجة وتخزين البيانات واسترجاعها ونقلها حسب الحاجة ، (AL-Mahwey& Sayah, 2020: 3) ، وأشار كل من (Williams& Sawyer,2015:13) الى أنّ البرمجيات هي من تجعل الاجهزة والمعدات قادرة على العمل في معالجة البيانات اذ تُثبت البرامج والتعليمات إلكترونياً على الأجهزة مثل تثبيت برنامج (Microsoft windows) على جهاز الحاسوب و Apple Macintosh و Microsoft Excel وغيرها.

3- الشبكات والاتصالات : هو أسلوب لتوثيق وقياس تدفقات المعلومات بين الأفراد ومجموعات العمل والمؤسسات وأجهزة الكمبيوتر ومواقع الويب ومصادر المعلومات الأخرى، اذ يمثل كل ارتباط تدفق المعلومات بين عقدتين، تدعم العديد من أدوات البرامج تحليل الشبكات الاجتماعية ، بما في ذلك Gephi و Cytoscape و GraphChi و NetDraw و NetMiner و NetworkX و UCINET، وتمثل الشبكات والاتصالات أجهزة الكمبيوتر الحديثة أو الأجهزة القائمة على الكمبيوتر والتي تعمل بشكل مستقل، وانما في العادة يتم ربطهم بأجهزة كمبيوتر أخرى، عن طريق المودم، أو باتصال شبكة من نوع معين ، قد تكون أجهزة الكمبيوتر قريبة من بعضها فعلياً، أو قد تكون مفصولة، حتى بآلاف الأميال ، وللعمل معاً يجب أن تمتلك أجهزة الكمبيوتر وسائل للتواصل مع بعضها البعض ويتطلب ذلك ادوات اتصال سواء كانت اجهزة او برامج وتتكون الشبكة من جهازي كمبيوتر أو أكثر متصلين(Reynolds,2016:6)، اذ توفر الشبكات والاتصالات داخل نظام التشغيل لكل كمبيوتر بشكل روتيني إمكانات الاتصال الأساسية (Englander, 2014:52)، إنّ المكونات الرئيسة للشبكات والاتصالات تتمثل بالأجهزة والبرامج ومكونات الإرسال المستخدمة، اذ إنّ جهاز كمبيوتر زبون وجهاز كمبيوتر خادم مخصص وواجهات شبكة ووسيط اتصال وبرنامج نظام تشغيل شبكة تمثل عميلة اتصال، يوضح الشكل (4) اجزاء شبكة كمبيوتر (مكونات شبكة اتصال). (Laudon &Laudon,2014:280-281)، تعد تكنولوجيا الاتصالات مهمة وذات محتوى قيم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمثل مجموعة أجهزة من الحواسيب

والأجهزة المحيطة المتصلة ببعضها لإتاحة المستخدمين من تبادل المعلومات (عبد الهادي وهادي، 2018: 416).



الشكل (4) اجزاء شبكة كمبيوتر

Laudon, Kenneth C & Laudon, Lane P. (2014). Management Information Systems Managing the Digital Firm, THIRTEENTH EDITION, Pearson Education Limited, p: 280

4- قواعد البيانات: تمثل قواعد البيانات القدرات الحاسوبية المتعلقة بكيفية تخزين وتصميم البيانات في ملفات وبرامج معينة وتعريف العلاقة بين هذه الملفات لتمكين المستخدم النهائي من قدرات الإدخال والاسترجاع وخاصة للبيانات الكبيرة والمتنوعة التي تحتاج إلى تنظيم وترتيب وتحديث وإدامة مستمرة إذ إن توفرها بصورة جيدة تعد أساس المسؤولية والشفافية والحكم الرشيد والقضاء على عدم الأمانة والتطبيق الحكيم للموارد النادرة. (Frimpong, 2019: 29-32)

تعد قاعدة البيانات المسؤولة عن تنظيم وإدارة بيانات المنظمة بحيث يمكن الوصول إليها واستخدامها بكفاءة، وإن أفضل مقدمي برامج قواعد البيانات الرائدة هم IBM (DB2) و Oracle و Microsoft (SQL)

Server و Sybase (Adaptive Server Enterprise) والتي توفر أكثر من 90 في المائة من برامج قواعد البيانات في الولايات المتحدة (Laudon &Laudon,2014:208)

5- الموارد البشرية: يعد اهم ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونه متخذ القرار في تحديد مدى فائدة المعلومات لاعتمادها في عملية اتخاذ القرار، وهم الأشخاص الذين يقومون بتشغيل وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حمادي واخرون، 2018: 144)، وتصنف الموارد البشرية الى اثنين: الأول يطلق عليه بالمستخدم النهائي اما الثاني فيطلق عليه المبرمج وهو المختص في علم ومجال الحاسوب وهو الذي يعمل على تصميم النظام والبرامج، ويعد المورد البشري اهم ابعاد تقانة المعلومات والاتصالات كونها تعتمد على التراكم الضمني للمعرفة لذلك ينبغي على المنظمة توفير موارد بشرية ذي مهارات ومعرفة في مجال تقانة المعلومات (محمد، 2019:384).

المبحث الثاني: جودة الخدمات

تمهيد:

تعد جودة الخدمات عامل مهم في نجاح المنظمات في ظل المنافسة الشديدة في السوق حيث ان اهميتها تتبلور حول الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب رضاهم من خلال تلبية احتياجاتهم بالشكل الامثل وكسب زبائن جدد بناءً على سمعة المنظمة وجودة الخدمات المقدمة حيث يستعرض هذا المبحث مفهوم جودة الخدمات وانواعها واهميتها واهدافها والنماذج المتداولة لقياسها والعوامل التي تؤثر عليها ومعوقات تحقيق تحسين فيها .

اولاً: مفهوم الخدمات

إنَّ الخدمات هي عملية لتلبية الاحتياجات من خلال الأنشطة لتحقيق أهداف محددة مسبقاً ووفقاً لـ Kotler فإن تعريف الخدمات تمثل أي أنشطة يمكن أن يقدمها طرف لطرف آخر والتي لا ينتج عنها في الأساس أي ملكية، والخدمات سلوك المنتج من أجل تلبية احتياجات ورغبات المستهلكين لتحقيق رضاهم وكسب ولائهم، بالإضافة إلى ذلك قال Kotler إنَّ السلوك يمكن أن يحدث أثناء المعاملة وقبلها وبعدها، اذ تؤدي الخدمات عالية الجودة إلى رضا زبون مرتفع وتكرار عملية الشراء من قبله (Siswoyo & Susilawati,2020:6) ، وتصنف توقعات الزبائن حول الخدمات الى مستويين (Haddad, 2019:3):

1- المستوى المطلوب: أي ما يتوقع الزبون تلقيه من مزود الخدمات.

2- المستوى المناسب: أي الخدمات المقبولة من قبل الزبون.

أشار (Wulfert, 2019:341) الى أنَّ الخدمات تنسم بالاتي :

1- غير الملموسة: أصل الخدمات غير ملموسة، بمعنى لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو شمها أو سماعها، أو الإحساس بها وهي الخاصية التي تميز الخدمات عن السلعة.

2- غير متجانسة: من الصعب أن تكون الخدمات التي تقدمها المنظمة الخدمية إلى الزبون تجري بنفس المستوى او النوعية لان جودة أداء الخدمات يعتمد بدرجة كبيرة على مقدمها، فالخدمات المقدمة من نفس الشخص تختلف أيضا من مقدم إلى آخر.

3- عدم الانفصال: تلازمه عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمات، يجري في نفس الوقت، اي تعني لا يمكن فصل الخدمات عن مقدمها، لان وقت إنتاج الخدمات هو نفسه وقت استهلاكها فالزبون يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمات.

4- غير مادية: صفة تميز الخدمات عن المنتج، ذلك كون الزبون يمكنه استعمال الخدمات لمدة معينة دون امتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها الزبون لديه حق امتلاكها.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمات

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم الادارية الحديثة التي ركزت على المبادئ والافكار التي يمكن لأي منظمة ان تتبناها من اجل تحقيق اداء افضل، اذ إنّ الجودة هي المعيار التي ينبغي تحقيقه من قبل فرد او مجموعة افراد او منظمة، وتضم جودة الموارد البشرية وجودة العمل وجودة العملية وجودة النتيجة أو المنتج (السلع والخدمات)، لذا فإن الجودة تعني إرضاء الزبون، بمعنى تلبية احتياجات المجتمع على النحو الأمثل (Siswoyo & Susilawati 2020:6) ، فيما تعد جودة الخدمات عبارة عن مزيج من كلمتين الخدمات والجودة تشير الخدمات إلى الميزات الأساسية لخدمات معينة بينما تشير الجودة إلى استعمال نهج قائم على الزبون بشكل أساسي، وجودة الخدمات تشير إلى قيمة الخدمات المقدمة للزبون، وتعد ميل تركيز المنظمات الخدمية على متطلبات الزبائن وثقتهم وتوقعاتهم بشأن خدماتها، مما ينبغي التركيز على العوامل التي تؤثر على تركيز الزبائن (Ali et.al; 2021:66).

تعد جودة الخدمات عاملاً مهماً وحاسماً في تعزيز رضا الزبون وتحقيق الارباح، لذا ينبغي على المنظمة والعاملين فيها جعل الجودة مقياس نجاح خدماتها المقدمة، اذ أصبح تحسين جودة الخدمات المقدمة عاملاً مهماً لجميع المنظمات من حيث المنافسة والتسويق العالمي (Siswoyo & Susilawati, 2020:6). يوضح الجدول (10) آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم جودة الخدمات

الجدول (10) آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم جودة الخدمات

ت	الباحث، السنة، الصفحة	المفهوم
1	(Liu& Lee,2016:43)	تُعرّف جودة الخدمات بأنها تقييم العميل للتميز العام أو التفوق العام للخدمات
2	(Tannady& Hartono, 2018:177)	جودة الخدمات هي موقف العميل الناتج عن مقارنة توقعات أداء الخدمات بمرور الوقت
3	(Gong&Yi,2018:243)	التأثير مهم على رضا وولاء العملاء وإسعادهم.
4	(Ramya et.al;2019:38)	قدرة مقدم الخدمات على إرضاء الزبون بطريقة فاعلة بتحسين أداء الخدمات
5	(Pakurár et al. 2019:1)	يمكن فهم جودة الخدمات على أنها تقييم شامل للزبون لخدمات معينة ومدى تلبية توقعاته وتحقيق رضاه
6	(Rafiudeen,2020:35)	تقييم لمدى تقديم الخدمات بما يتماشى مع توقعات الزبائن، فهو مؤشر مهم لمقدمي الخدمات لفهم جودة الخدمات من حيث تحديد المشكلات في عملية تقديم الخدمات والحلول لتعزيز الأعمال.
7	(Malviya &Amjeriya 2021:80)	حكم أو موقف عالمي يتعلق بالتميز العام أو تفوق الخدمات
8	(Morad et.al; 2021:544)	نتيجة مقارنة توقع جودة الخدمات وإدراك توقعات الزبون، أي أن جودة الخدمات لا تشمل فقط تقييم أداء الخدمات بل تشمل أيضًا عملية الخدمات.
9	(Angmalisang,2021:3)	مقارنة بين توقعات المستهلكين وتصوراتهم لأداء الخدمات التي يتلقونها.
10	(رجب، 2021 :32)	الفائدة الاجمالية التي يحصل عليها الزبون من الخدمات

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة اعلاه.

عن طريق ما ورد في الجدول (10) من تعاريف خاصة بجودة الخدمات، يرى الباحث بأن جودة الخدمات هي مجموعة اجراءات تتخذها المنظمة من اجل تلبية متطلبات الزبون وتحقيق رضاه وكسب ولائه.

ثالثاً: أنواع جودة الخدمات

اختلف الباحثون في تصنيف جودة الخدمات لاختلاف وجهات نظرهم او لدراستهم لجودة الخدمات من زاوية محددة وادناه أنواع جودة الخدمات حسب وجهات نظر الباحثين وهي كالآتي:

1- التصنيف الاول: الجودة الفنية، الجودة الوظيفية، جودة المنظمة (Khaleel & Sayah, 2020:3057-3058):

أ- **الجودة الفنية** : تمثل حصيلة عملية التبادل، أي ما يجري استلامه من الزبون، اذ تشير الجودة الفنية إلى جوانب الخدمات القابلة للقياس نسبياً التي يتلقاها الزبائن في تفاعلهم مع منظمة الخدمات، كما تعمل الجودة الفنية على تحقيق رضا الزبائن وخلق ولائهم والحفاظ عليه، اذ تعتمد الجودة الفنية على المعدات الجيدة ونظام المعلومات والبنية التحتية بالإضافة إلى مهارات مزودي الخدمات، كما إنها حجر الزاوية في نجاح المنظمات ، مما يدل على زيادة ثقة الزبائن والتواصل معهم، وهو المعيار الأول والأهم لتكوين صورة إيجابية عن الخدمات المقدمة، اذ يجري تقييمها من قبل الزبون، كما سميت الجودة الفنية بالجودة المادية وهي أحد مكونات الجودة المدركة للخدمات.

ب- **الجودة الوظيفية** : هي جودة التفاعل بين مقدم الخدمات (المنظمة) والزبون في المكان الذي يجري فيه تقديم الخدمات، وتعتمد بشكل اساسي على جوانب كثيرة مثل الوقت وعدم وجود اخطاء والسلامة في الخدمات، وسميت الجودة الوظيفية بـ (الجودة العلائقية) التي تمثل العلاقة الشخصية المبنية بين المنظمة والزبون المتعلقة بتفاعلات الاتصال والثقة. فالسلوك الوظيفي الذي تتخذه المنظمة من الممكن ان يحدث تأثير ايجابي على موقف الزبون وكسب ثقة. وكذلك سميت بالجودة التفاعلية اي الطريقة التي يجري بها تقديم الخدمات للزبائن وتمثل كيفية مواجهة الزبون للتفاعلات البشرية التي حدثت اثناء العملية (Alwan & Rajab, 2021:221).

ج- **جودة المنظمة**: تمثل التصور العام للزبون، وإذا كانت صورة المنظمة جيدة في ذهن الزبون، فهذا يعني أنّ الجودة الذهنية عالية، والتي تتأثر بالجودة الفنية والوظيفية.

2- التصنيف الثاني: الجودة المادية، الجودة التفاعلية، الجودة المدركة (Ahmady et.al. ,2019: 8):

أ- الجودة المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمات.

ب- الجودة التفاعلية: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمات فعلا.

ج- الجودة المدركة: هي عبارة عن توجه مرتبط بالرضا والنتائج عن المقارنة بين التوقعات والادراكات المتعلقة بالأداء.

3- التصنيف الثالث: جودة المنتج، جودة العملية، الجودة الذهنية (Salleh et.al;2019: 91) وكما

موضح في الشكل (5).

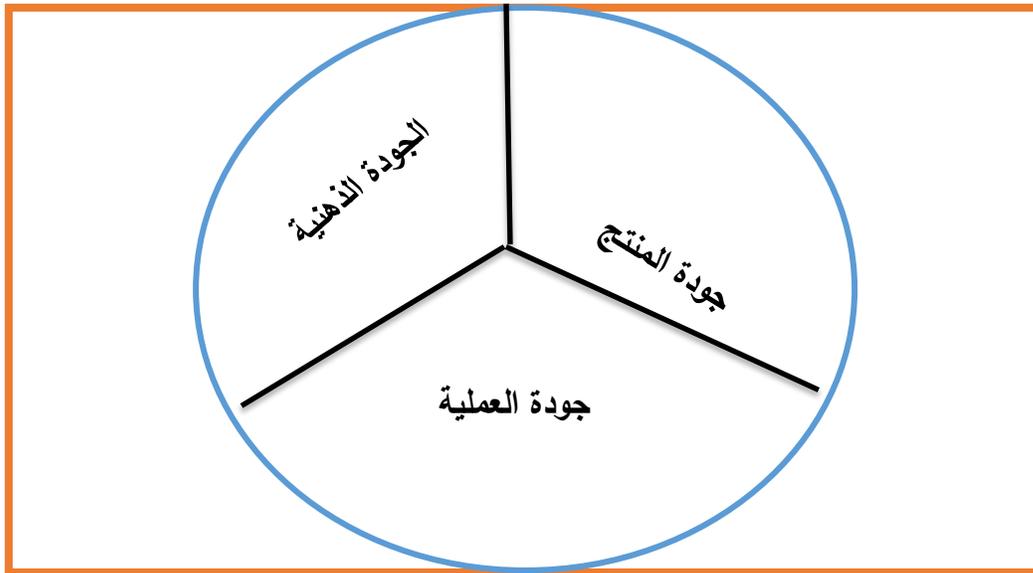
أ- جودة المنتج: وتمثل جودة الخدمات التي يحصل عليها الزبون.

ب- جودة العملية: تمثل جودة عمليات انتاج الخدمات المقدمة للزبون.

ج- الجودة الذهنية: تمثل التصور العام للزبون عن مستوى الجودة المقدمة من قبل المنظمة.

يرى الباحث أن جودة المنتج تعد مشابهة للجودة الفنية، فيما يمكن القول إنَّ الجودة الوظيفية مشابهة

لجودة العملية اما الجودة الذهنية تعد مشابهة لجودة المنظمة (صورة المنظمة).



الشكل (5) انواع جودة الخدمات

Source: Salleh, Abrari & Yusof, Sha'ri Mohd & Othman, Norazli, (2019), "An Importance-Performance Analysis of Sustainable Service Quality in Water and Sewerage Companies", Industrial Engineering & Management Systems, Vol. 18, No. 1, P : 91.

4- التصنيف الرابع: جودة المدخلات، جودة العملية، جودة المخرجات (Kowalik & Klimecka-Tatar,) (32 : 2018):

أ- جودة المدخلات : أي بما في ذلك الجودة الفنية (مكان تقديم الخدمات: المبنى، المعدات: الآلات، الأجهزة، الأدوات، والميزات التي يعتمد عليها العاملين: المعرفة والخبرة والإعداد) والظروف التنظيمية (طريقة ووقت انتظار الخدمات، الموقف والجو وما إلى ذلك).

ب- جودة العملية : جودة التفاعل بين مقدم الخدمات ومنتقلي الخدمات في المكان الذي يجري فيه تقديم الخدمات تعتمد بشكل أساسي على جوانب أساسية مثل الوقت وعدم وجود أخطاء والموثوقية والضمان والسلامة في الخدمات المقدمة مع التركيز على اتصال العاملين مع الزبون على أساس التفاهم المتبادل والتعاطف والمشاركة والتكيف والمساعدة.

ج- جودة المخرجات : تتعلق في المقام الأول بالمزايا الملموسة وغير الملموسة من الخدمات، وتعتمد بشكل أساسي على رضا الزبون.

5- التصنيف الخامس: الجودة المتوقعة، الجودة المدركة، الجودة القياسية، الجودة الفعلية

(حميد، 2018: 49-50):

أ- الجودة المتوقعة: درجة الجودة التي يرى الزبون ضرورة وجودها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده إذ يختلف باختلاف خصائص الزبائن فضلا عن اختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المنظمات.

ب- الجودة المدركة: وهي إدراك الزبون لجودة الخدمات المقدمة له من قبل المنظمة، أي تصور الزبون لجودة الخدمات المقدمة له.

ج- الجودة القياسية: هو ذلك المستوى من الخدمات المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة للخدمات التي تمثل في الوقت نفسه ادراكات إدارة المنظمة.

د- الجودة الفعلية: وهي تلك الدرجة من الجودة التي اعتادت المنظمة تقديمها للزبون.

6- التصنيف السادس: الجودة الموضوعية (جودة الاهداف) ، جودة العمليات، جودة البنية التحتية، جودة التفاعل، جودة الشعور العام (Altaf et al.:2018:5) والتي سيجري التطرق لها لاحقاً.

رابعاً: أهمية جودة الخدمات

يعد الاهتمام بجودة الخدمات مؤشراً لنجاح المنظمة الخدمية، إذ تكمن أهميتها فيما يأتي
(Karaca& Durna, 2019:535-536) :

1- تقديم معلومات عن الخدمات ومواكبة التطورات في التكنولوجيا، والتغيرات في التوقعات والآراء حول الخدمات.

2- المقياس الحقيقي لرضا الزبائن.

3- تخطيط وتقييم الخدمات المقدمة من المنظمة.

4- تقليل الكلفة والوقت لمقدمي الخدمات بالاستخدام الأمثل للموارد.

فيما اشارت (عيسى، 2021:29-30) الى ان أهمية جودة الخدمات تكمن في الاتي:

1- مهمة لنجاح المنظمات الكبيرة أو الصغيرة، العامة أو الخاصة.

2- صورة متكاملة تحدد مستوى الأداء الوظيفي على المستويين الفردي وعلى مستوى المنظمة.

3- تقلل التكاليف والوقت لمقدم الخدمات بالاستخدام الأمثل للموارد.

4- اهتمام منظمة الخدمات بجودة خدماتها دليل على مواكبة التطورات العالمية الحديثة.

5- الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وزيادة عدد الزبائن الجدد بناءً على سمعة المنظمة وجودة الخدمات المقدمة.

6- ضمان رضا الزبون عن طريق أداء جميع الأنشطة المناسبة لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، يجري تحقيق

ذلك عن طريق تحسين البرامج بناءً على متطلبات الجودة.

خامساً: اهداف جودة الخدمات

ان تقديم الخدمات بشكل عام لها أهداف ينبغي تحقيقها، ويمكن بلورتها بالآتي (عيسى، 2021: 30):

- 1- تقديم الخدمات بمواصفات الجودة التي تسهم في تحقيق رضا الزبائن وكسب ولائهم والاحتفاظ بهم.
- 2- التواصل الفاعل بين مستلم الخدمات ومقدمة الخدمات.
- 3- تحقيق الميزة التنافسية عن طريق زيادة الكفاءة والفاعلية في المنظمات الخدمية.
- 4- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يُعدّ الوصول إلى المستوى المطلوب لتحقيق جودة الخدمات المقدمة إلى الزبون الهدف الأساس من تطبيق الجودة.
- 5- كسب رضى الزبون، إذ إنّ هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي منظمة خدمية تعمل على تحسين الجودة وتوسعي لتطبيق نظم الجودة ومن ثم تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضى الزبون.
- 6- تحسين معنويات العاملين، إذ إن المنظمات هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم ومن ثم الحصول على أفضل النتائج.

من ما سبق يتضح للباحث أنّ الهدف من جودة الخدمات هو معرفة آراء الزبائن وقياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة وتعزيز الثقة لديهم وكذلك ضمان الاستخدام المناسب لموارد المنظمة المستهدفة.

سادساً: نماذج قياس جودة الخدمات

في حالة السلع الملموسة يمكن تقييم الجودة عن طريق فحص المنتجات واستعمال مراقبة الجودة للتحقق من المواصفات ورفض المنتجات المعيبة، بينما لا يمكن تقييم جودة الخدمات بنفس طريقة تقييم المنتج الملموس بسبب ميزة معينة للخدمات مثل، غير الملموسة، وقابلية الفصل وما إلى ذلك، ومن أجل تقييم جودة الخدمات

يحكم الزبون على جودة الخدمات المتوقعة مقابل الجودة المتصورة عند تلقائها، اذ هناك مقاييس لقياس جودة الخدمات تمثلت بالاتي (Ramya et.al; 2019:39) (Thanabordeekij, 2021:47-48):

1- نموذج جودة الخدمات (SERVQUAL): قدم Parasuraman et al في عام 1985 نموذج لقياس جودة الخدمات في صناعة الخدمات مقياس جودة الخدمات SERVQUAL، يحتوي النموذج على 22 عنصراً لتقييم تصورات الزبائن وتوقعاتهم فيما يتعلق بجودة الخدمات يتكون من خمسة أبعاد وهي كالاتي (Thanabordeekij, 2021:47) (Shokouhyar et al. , 2020:2):

أ- الملموسية: هي البعد الذي يشير إلى المرافق المادية وجودة الشبكة وتغطيتها ومظهر العاملين ومواد الاتصال في عملية الخدمات.

ب- الاستجابة: إنها الرغبة في تقديم خدمات فاعلة في الوقت المناسب للزبائن ويرتبط هذا البعد بقدرة العاملين وموقفهم على تلبية الطلبات وحل الأسئلة وشكاوى الزبائن بسرعة وباهتمام.

ج- الموثوقية: تتعلق بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل موثوق ودقيق، اذ تتضمن موثوقية مشغل الأداء في الوقت المحدد والخدمات الموثوقة وفهم احتياجات الزبائن والاحتفاظ بسجلات الزبائن بشكل دقيق.

د- الضمان: القدرة على نقل الثقة إلى الزبون مثل المعرفة والكفاءات للإجابة على الأسئلة، وهذا البعد يعني أن الزبون يمكن أن يدرك مجاملة ومصداقية العاملين.

هـ- التعاطف: يرتبط بالعلاج الذي يجري عن طريق الرعاية الفردية والاهتمام المقدم للزبون مثل الاهتمام الشخصي ويتفهم العاملين احتياجات الزبائن، كما يعد التعاطف عاملاً هاماً في الاسواق التنافسية.

2- نموذج تحليل الفجوات: حدد Berry & Zeithaml & Parasuraman خمس فجوات أساسية تسبب

فشل تقديم الخدمات وهي كالاتي (Angmalisang, 2021:4) (Thanabordeekij et.al;) (Ramya et.al; 2019:39) (2021:47):

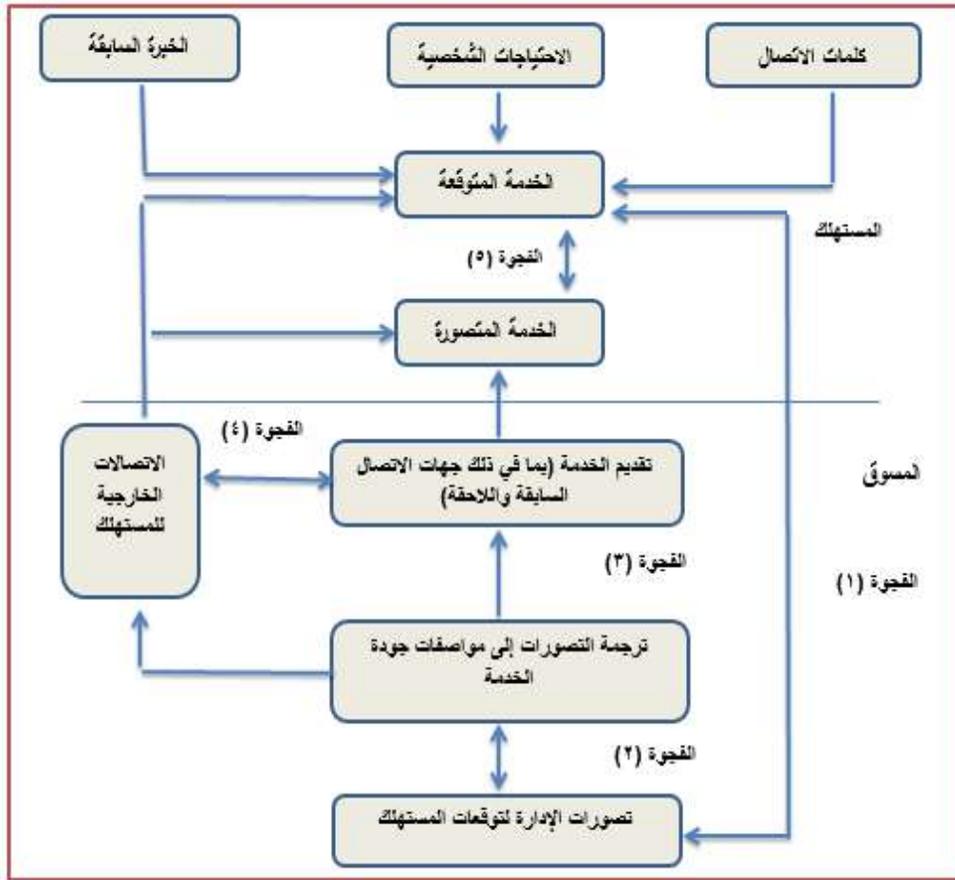
أ- الفجوة بين توقعات الزبون وتصور الإدارة: أسباب هذه الفجوة هي الافتقار إلى أبحاث السوق الكافية ونقص التواصل التصاعدي، إذ يمكن تقليص هذه الفجوة بأعتماد برامج بحث مناسبة لمعرفة احتياجات الزبون وتحسين نظام الاتصال، كما يمكن قياسه باستعمال مقياس جودة الخدمات ومقارنة النتائج التي جرى الحصول عليها من الإدارة والزبائن.

ب- الفجوة بين تصور الإدارة ومواصفات جودة الخدمات: تحدث هذه الفجوة في منظمات الخدمات بسبب الافتقار إلى الالتزام الكامل للإدارة بجودة الخدمات وعدم كفاية قيادة الخدمات، إذ يمكن معالجتها عن طريق توحيد عملية تقديم الخدمات ووضع أهداف تنظيمية مناسبة.

ج- الفجوة بين مواصفات جودة الخدمات وتقديم الخدمات: تحدث بسبب التناقضات في تقديم الخدمات الفعلي، أي أن مقدمي الخدمات أو العاملين لا يؤدون على المستوى الذي تتوقعه الإدارة، وذلك نتيجة التوظيف غير الفاعل ونقص الحوافز والدوافع المناسبة، كما يمكن القضاء على هذه الفجوة بتزويد العاملين بنظام دعم مناسب ونظام أفضل لإدارة الموارد البشرية وما إلى ذلك.

د- الفجوة بين تقديم الخدمات والاتصال الخارجي: تحدث الفجوة بسبب الوعد المبالغ فيه أو التواصل غير الفاعل مع الزبون، مما يرفع توقعات الزبائن.

هـ- الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة: توجد هذه الفجوة بسبب عدم المساواة في توقع الخدمات للزبون وتصور خدمته، كما يمكن التغلب على ذلك عن طريق تحديد وقياس ومراقبة توقعات الزبائن وتصوراتهم بالاستعمال الفاعل لأدوات أبحاث التسويق. والشكل (6) يبين فجوات جودة الخدمات



الشكل (6) فجوات جودة الخدمات

Source: Thanabordeekij, Pithoon & Promkutkeo, Suchat & Na-Chiangmai, Deuntenduang, (2021), " Identifying the Gaps between Customer Expectations and Perceptions on Service Quality Dimensions of ABC Mobile Operator", Journal of ASEAN PLUS+ Studies, Vol. 2 No. 1, p: 48.

3- نموذج اداء الخدمات (SERVPERF)

إن SERVPERF أكثر فاعلية وقوة وإنه أظهر تفوقا ملموسا من الناحية المنهجية، حيث يمكن أن يستخدم كبديل لنظرية الفجوات (نموذج تحليل الفجوات) لذلك فضل استخدام إطار القياس هذا لمقارنة جودة الخدمات بين الصناعات ويستخدم للتشخيص المنتظم من أجل تحديد أوجه القصور في جودة خدمات معينة، إذ يمكن استخدام نوعين من المقاييس بموجب هذا النموذج لقياس جودة الخدمات (Ramya et al; 2019:39):

أ- مقاييس بسيطة لجودة الخدمات: هي تلك التي لا يمكن ملاحظتها بسهولة وينبغي جمعها بالتحدث إلى الزبائن أو العاملين أو غيرهم وتتضمن:

- استطلاعات رضا الزبائن: بموجب هذه الطريقة يُطلب من زبائن المنظمة تقييم انطباعهم المحدد والشامل عن تقديم الخدمات، اذ يمكن استخدام استبيان أو جدول مقابلة أو المقابلات الجماعية المركزة وغيرها من تقنيات أبحاث السوق لهذا الغرض.

- تحليل الأداء الداخلي: في هذه الطريقة يجري إجراء استطلاعات رأي العاملين لتحديد تصور جودة الخدمات المقدمة للزبائن على أبعاد محددة، كما توفر التغذية المرتدة أو العكسية من دوائر الجودة وتقارير تقييم الأداء ومستويات الاحتفاظ بالزبائن لمراقبة جودة الخدمات.

ب- المقاييس الصارمة لجودة الخدمات: تتضمن هذه الطريقة تلك الخصائص والأنشطة التي يمكن حسابها وتوقيتها أو قياسها عن طريق عمليات التدقيق.

4- نموذج (5QS): طور هذا النموذج Zineldin في عام (2006) وان أنموذج (-The Five Dimensional Model for Measuring Quality) يرمز له بالرمز (5QS) يُعد احد النماذج المهمة لقياس جودة الخدمات، إذ يمثل الجودة الكلية للأبعاد الخمسة $\{(5QS) \{Q1+Q2+Q3+Q4+Q5\}=TQ\}$ ، كما يمكن أن يكون استعماله كأداة فاعلة لتحديد مزايا وعيوب المنظمات وتقليل الأخطاء عن طريق الإجراءات التصحيحية، لذلك يعد هذا الأنموذج أحد أهم النماذج المعتمدة في قياس جودة الخدمات (عيسى، 2021 : 35). اذ يتكون هذا النموذج من خمسة ابعاد وهي (Altaf et al;2018:5) :

أ- جودة الاهداف : الجودة التقنية (الفنية) للخدمات تتعلق بالإجراءات والدقة الفنية للعمل.

ب- جودة العملية : تتعلق بالجودة الوظيفية التي تصف تقديم الخدمات.

ج- جودة البنية التحتية : هي مهارات وكفاءة العامل وضمان تقديم الخدمات السريعة.

د- الجودة التفاعلية : يشير إلى الجودة، في حالة تفاعل الزبون مع المعلومات والتبادل المالي والاجتماعي.

هـ- جودة الشعور العام : يشير الى تمتع الزبون بشعور صريح وودود أو علاقات صريحة وودية مع مزود الخدمات.

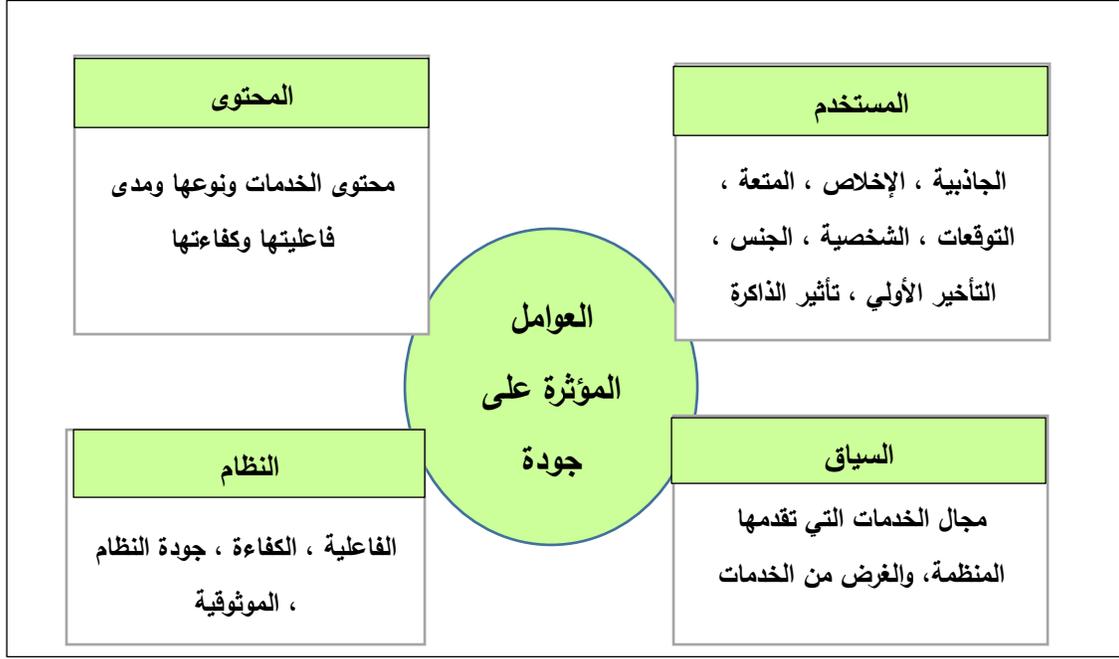
يعد نموذج (5QS) أنموذج شامل لتقييم جودة الخدمات، اذ يختلف نموذج (5QS) عن النماذج الأخرى الخاص بقياس جودة الخدمات كونه يتناول جودة الخدمات من ناحية المواصفات الفنية للخدمة وكيفية تقديمها بالإضافة الى مدى تأثيرها على ادراك الزبون للخدمة المقدمة، ويساعد هذا نموذج (5QS) في الكشف عن مشكلات المنظمة لتحقيق رضا الزبائن ولذلك جرى استخدام هذا النموذج من قبل الباحث في الجانب العملي لتقييم جودة الخدمات في الدائرة عينة البحث.

سابعاً: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات

إنّ المنظمات التي تقدم الخدمات تواجه تحديات جديدة تتعلق بتوصيل وقياس ومراقبة جودة الخدمات، اذ إنّ العوامل المؤثرة في جودة الخدمات وتحليلها هي الخطوة الأولى بسبب الخصائص الذاتية لجودة الخدمات، وتوضح العوامل التي تؤثر على إدراك المستخدم والعوامل المؤثرة بجودة الخدمات من خلال النقاط الآتية:

(Karim et al.، 2020: 4)

- 1- المحتوى : يشمل محتوى الخدمات ونوعها ومدى فاعليتها وكفاءتها...إلخ.
 - 2- السياق : يشمل مجال الخدمات التي تقدمها المنظمة، والغرض من الخدمات ومدى تأثيرها ثقافياً واجتماعياً ... إلخ.
 - 3- المستخدم : يشمل الجاذبية، الإخلاص، المتعة ، التوقعات ، الشخصية ، الجنس ، التأخير الأولي ، تأثير الذاكرة ، إلخ.
 - 4- النظام : يشمل فاعلية وكفاءة وجودة النظام والموثوقية وما إلى ذلك.
- والشكل (7) يوضح العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات.



الشكل (7) العوامل المؤثرة على جودة الخدمات

Source: Karim, Sajida & He, Hui & Laghari, Asif Ali & Magsi, Arif Hussain & Laghari, Rashid Ali, (2020), "Quality of service (5QS): measurements of image formats in social cloud computing", Multimedia Tools and Applications, p: 4.

ثامناً: معوقات تحقيق تحسينات في جودة الخدمات

جرى تحديد معوقات تحقيق تحسينات في جودة الخدمات بمراجعة الأدبيات وآراء الخبراء، إذ جرى اختيار مجموعة من 20 خبيراً من الأوساط الأكاديمية والصناعات وأصحاب المصلحة لتحديد هذه المعوقات، كما جرى اختيار مجموعه من المعوقات الحرجة من قائمة المعوقات المحددة بناءً على ملاحظات الخبراء، إذ جرى تحديد ومناقشة العوائق التي تحول دون تحسين جودة الخدمات وكما يأتي: (Kinker et al. , 2020:2):

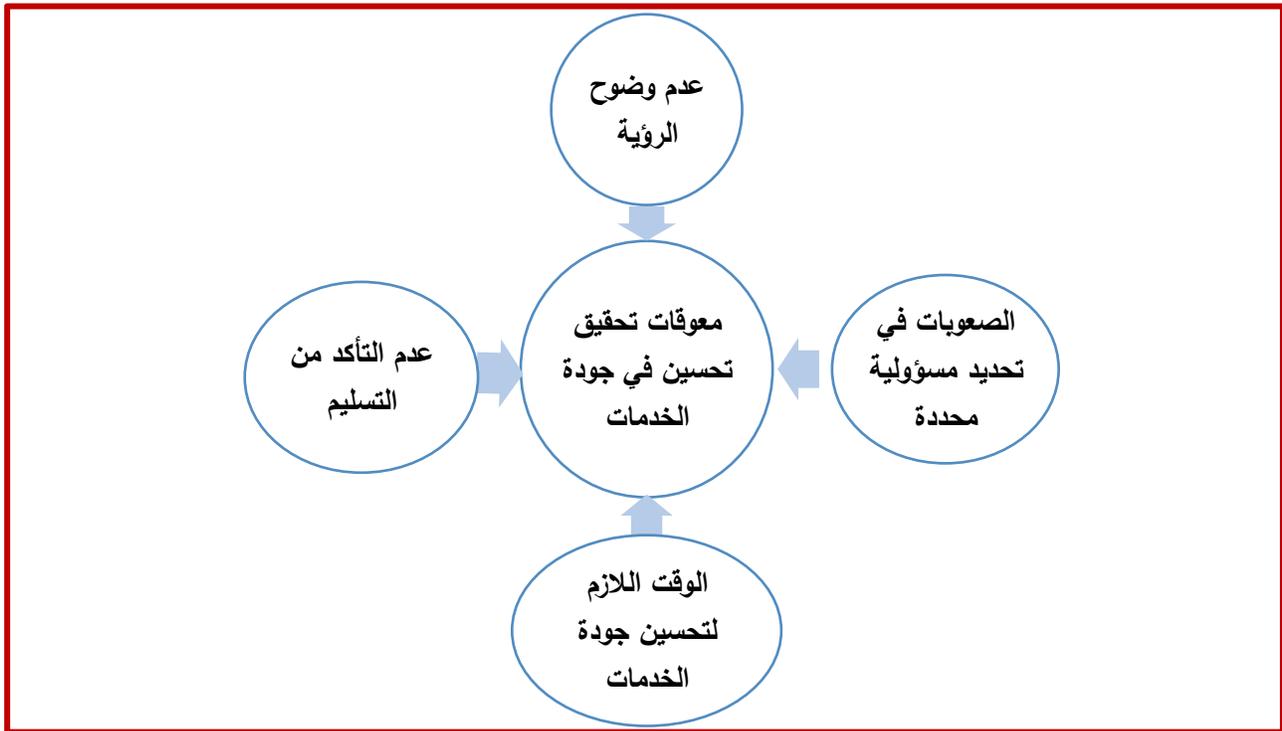
1- **عدم وضوح الرؤية:** لا تظهر مشكلات جودة الخدمات دائماً لمقدم الخدمات، وهذا يضع مسؤولية أكبر

على عاتق مزود الخدمات ليكون استباقياً في تحديد مشكلات الجودة.

2- الصعوبات في تحديد مسؤولية محددة: يتأثر تصور المستهلك لجودة الخدمات بالتجربة في مراحل مختلفة من تقديم الخدمات ومع ذلك من الصعب تحديد مشكلات الجودة إلى مرحلة معينة من تقديم الخدمات.

3- الوقت اللازم لتحسين جودة الخدمات: غالبًا ما تتطلب مشكلات جودة الخدمات جهدًا كبيرًا على مدار فترة زمنية طويلة لحلها، وذلك لأن جودة الخدمات تعتمد على الأفراد أكثر من اعتمادها على الأنظمة والإجراءات، إذ تستغرق المواقف والمعتقدات وقتًا أطول للتغيير من الإجراءات، كما من الصعب على المديرين التركيز على المشكلة وإزالة الأسباب الجذرية لأوجه القصور في الجودة.

4- عدم التأكد من التسليم: إن التحكم في تقديم الخدمات وجودتها أمر معقد بسبب الطبيعة الفردية وغير المتوقعة من الزبائن وموظفي الخطوط الأمامية لمنظمة الخدمات. والشكل (8) يوضح معوقات تحقيق تحسين في جودة الخدمات.



الشكل (8) معوقات تحقيق تحسين في جودة الخدمات

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على المصدر المذكور.

المبحث الثالث: دور تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمات

يسعى كل المتعاملين مع المنظمات إلى مواكبة التطورات والحصول على خدمات حديثة ومواكبة التطور التكنولوجي في هذا المجال، ولهذا تعمل المنظمات على ادخال التقانة في عملها بهدف تحسين جودة خدماتها، ومن ثم الوصول إلى إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتلبية متطلباتهم (رانية، 2019: 42-43):

1- دور تقانة المعلومات في زيادة سرعة تقديم الخدمات:

ان من اهم اولويات المنظمات هي تلبية حاجة الزبائن ورغباتهم لأنها السبب الاساسي في نجاحها وان استخدام المنظمة لتقانة المعلومات يساعدها على تلبية متطلبات ورغبات زبائننا وتقديم الخدمات لهم بسرعة عالية والاستجابة لعدد كبير منهم بوقت واحد اضافتاً الى ذلك تسهل عليهم الحصول على الخدمة بدون الحاجة الى ضرورة الوجود المادي في المنظمة او الانتقال من مكان الى اخر مما يجعل الزبون يتمسك بعلاقته بالمنظمة ورغبة في التعامل معها وهذا يعطي للمنظمة ميزه عن المنظمات الاخرى ويزيد من قدرتها التنافسية في السوق (زرقون و شطبية، 2013: 82).

2- دور تقانة المعلومات في زيادة رغبة الزبائن للحصول على الخدمات:

إنّ تزايد رغبات الزبائن للحصول على خدمات جديدة يمثل مقياساً لمدى ولائهم للمنظمة ودليل على رضاهم على المنتج الخدمي المقدم لهم، لذا تسعى المنظمات لرفع مستوى رغبات زبائننا وزيادة حاجتهم وتنوعها، فهي تبحث عن كلّ الطرق والأساليب التي تساعدها على جذب الزبائن ورفع رغبتهم في الحصول على خدماتها، ومن هذه الأساليب إدخال تقانة المعلومات إلى مجالات العمل في المنظمة، حيث من الممكن عدّ استخدام هذه التقانة في تقديم الخدمات كأداة تشجيع للزبائن، وتزويد من رغباتهم للحصول على أكبر قدر من الخدمات (رانية، 2019: 42-43).

3- دور تقانة المعلومات في تلبية متطلبات الزبائن:

تعد تقانة المعلومات ذات أهمية عالية للمنظمات كونها تعمل على متابعة الزبائن عن بعد بهدف معرفة آرائهم حول خدماتها المقدمة، اذ تستخدم تلك المنظمات عدة وسائل من تقانة المعلومات كالاستبيان الالكتروني او البريد الالكتروني او الاتصالات، ومن خلال تفعيل التواصل مع الزبائن فان المنظمات تراقب متطلبات الزبائن

والتغييرات الحاصلة على تلك المتطلبات كما يمكن للتقانة المساعدة في عملية الجمع والتنظيم لهذه المعلومات ومعالجتها لتحقيق متطلبات واحتياجات الزبائن والوصول إلى الهدف المقصود (زرقون و شطبية، 2013: 75).

4- دور تقانة المعلومات في تحقيق الثقة و الأمان في الخدمات المقدمة للزبون:

من اهم اسباب نجاح المنظمات بصورة عامة هي قدرتها على تحقيق الأرباح وزيادة حجم حصتها السوقية، ومقدار الزبائن الحاليين والمستقبليين ويهتّم هؤلاء الزبائن بما توفّره المنظمة من ثقة وأمان في تعاملاتها وحماية لخصوصيتهم وسرية المعلومات المتبادلة معهم، اذ تعدّ المعلومات من أهم دعائم عمل التقانة في تحقيق الأمان في الخدمات المقدّمة وكسب ثقة الزبون وتحقيق ولائهم الدائم للمنظمة (رانية، 2019: 42-43).

5- دور تقانة المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات

تعدّ جودة الخدمات احدى ابرز الحلول التي تعتمدھا المنظمات للحصول على الزبائن والحفاظ عليهم ولذلك يجب على المنظمات العمل على تحسين جودة خدماتها وذلك باستغلال وسائل تقانة المعلومات التي توفر لنا الاتي (جدي، 2019: 26):

أ- تقييم الخدمات المجانية (الخدمات الحرة): عن طريق تقانة المعلومات والاتصالات يمكن للزبون تنفيذ الخدمات بنفسه مباشرة (مثل اللجوء إلى الإنترنت والبحث عن استفسارات) دون الذهاب الى المكان المادي للمنظمة او الاستعانة بأشخاص اخرين.

ب- القضاء على وقت الانتظار: استعمال تقانة المعلومات من قبل المنظمة والزبائن يخلق التفاعل بطريقة مباشرة وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية رغبات أكبر عدد ممكن من الزبائن من جهة ومن جهة اخرى تجنب صعوبة انتقال الزبون من مكان الى اخر، مما يؤدي الى القضاء على وقت الانتظار.

ت- تحسين وتطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن: يمكن للمنظمة متابعة زبائنها عن بعد من اجل معرفة آرائهم عن الخدمات المقدمة لهم وذلك عن طريق إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف، كل هذا يجعل الزبون يشعر أنه محل اهتمامها ومن ثم كسب رضاهم.

الفصل الثالث

الآداب العملية

المبحث الأول: اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس

يهدف هذا المبحث الى اختبار مقاييس البحث بمتغيراته مستخدماً عدة اساليب احصائية مناسبة من حيث اختبار صدق البيانات ومدى اعتداليتها من حيث خضوعها للتوزيع الطبيعي، واختبار تناسق فقرات المقاييس والتأكد من مدى جودة المقياس عن طريق التحليل العاملي التوكيدي، أضف الى ذلك تحديد مدى ثبات المقاييس واتساقها، وعلى النحو الاتي:

أولاً: ترميز وتوصيف اداة القياس

يتضمن البحث متغيرين رئيسيين: المتغير المستقل هو تقانة المعلومات وجرى قياسه بخمس ابعاد فرعية، والمتغير التابع هو جودة الخدمات الذي جرى قياسه بخمس ابعاد فرعية ايضاً، ويوضح الجدول (11) متغيرات البحث وأبعادها الفرعية ورموزها وعدد الفقرات في كل بُعد.

الجدول (11) ترميز مقاييس البحث

عدد فقرات القياس	رمز المؤشر الاحصائي	الابعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
4	ME	المعدات المادية	تقانة المعلومات InfTec
4	PR	البرمجيات	
4	CN	شبكات الاتصال	
5	DB	قواعد البيانات	
4	HR	الموارد البشرية	
5	OQ	جودة الاهداف	جودة الخدمات SerQua
5	PQ	جودة العملية	
5	IQ	جودة البنى التحتية	
5	INQ	الجودة التفاعلية	
5	PEQ	جودة الشعور العام	

المصدر: اعداد الباحث.

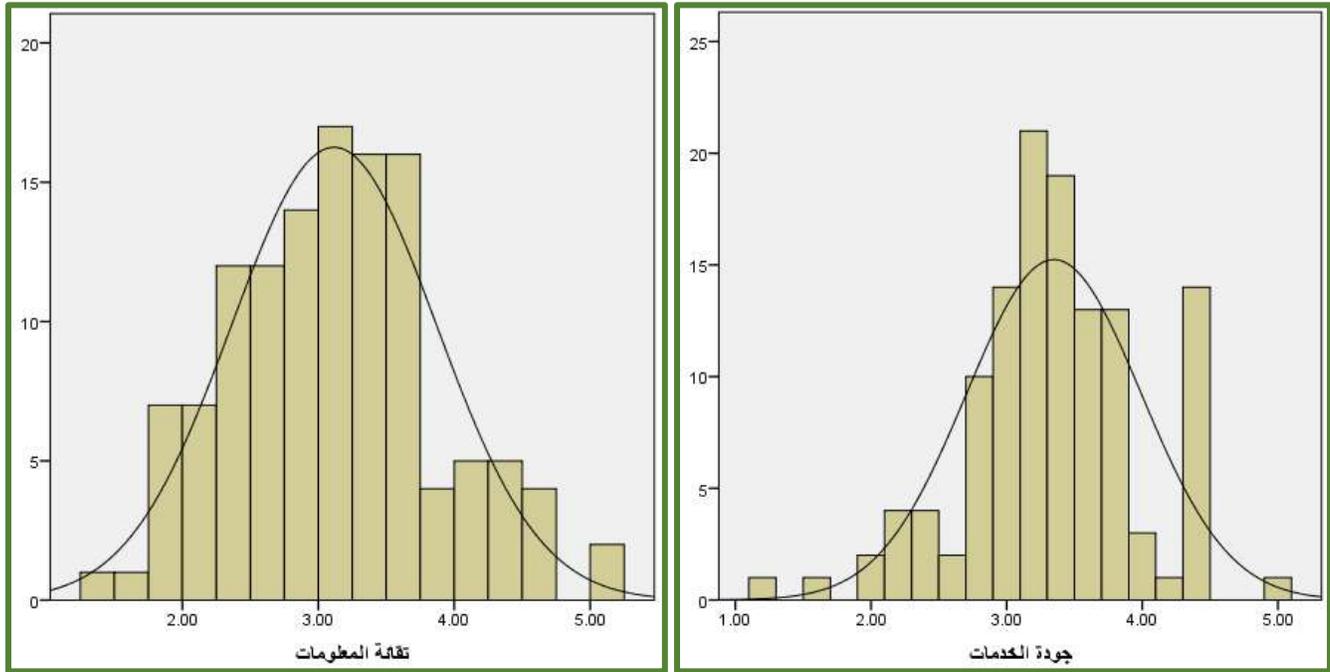
ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي

اعتمد الباحث اختبار (Kolmogorov–Smirnov test) لتحديد مدى اعتدالية توزيع البيانات الخاصة بمتغيرات البحث (تقانة المعلومات ، جودة الخدمات) كونه من اكثر الاساليب الشائعة التي تحقق هذا الغرض، اذ توضح نتائج الاختبار الظاهرة في الجدول (12) بأن مستوى المعنوية الاحصائية للاختبار لمتغيرات البحث تقانة المعلومات وجودة الخدمات قد بلغ (0,200 ، 0,183) على التوالي وهو اعلى من المستوى المعياري البالغ (0,05)، وهذا يعني بأن بيانات متغيرات البحث تتمتع باعتدالية عالية وتخضع للتوزيع الطبيعي، وبذلك يمكن استخدام ادوات التحليل المعلمي في وصف وتشخيص المتغيرات واختبار الفرضيات . ويوضح الشكل (9) منحني التوزيع الطبيعي لاعتدالية التوزيع الخاص ببيانات متغيرات البحث.

الجدول (12) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

One–Sample Kolmogorov–Smirnov Test			
Tests of Normality		تقانة المعلومات	جودة الخدمات
N		123	123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.1158	3.3483
	Std. Deviation	.75471	.64396
Most Extreme Differences	Absolute	.069	.072
	Positive	.069	.070
	Negative	-.045	-.072
Test Statistic		.069	.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.183 ^c

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23).



الشكل (9) منحنى التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

المصدر: مخرجات البرنامج (SPSS V.23)

ثالثاً: اختبار الصدق البنائي التوكيدي لأداة القياس

إنَّ الهدف من اجراء اختبار التحليل العائلي التوكيدي (CFA) هو التأكد من صدق البناءات النظرية لمتغيرات البحث ومدى دقتها ميدانيا وهو من أهم الطرق الاحصائية المستخدمة في العديد من التخصصات والتي لها دور اساسي في التحقق من صحة انموذج القياس ودراسة معولية النماذج التي تفسر العلاقات المتبادلة بين المتغيرات (731 : Carter , 2016)، ولتحقيق هذا الغرض أجرى الباحث اختبار الصدق البنائي التوكيدي لمقاييس الدراسة ، ولغرض تقييم الانموذج الهيكلي الناتج عن مخرجات التحليل العائلي التوكيدي لابد من التحقق من معيارين : الاول تقديرات المعلمة : التي تمثل الاوزان الانحدارية المعيارية ، حيث إنَّ تقديرات المعلمة تكون مقبولة اذا تجاوزت نسبتها (0,40) . الثاني مؤشرات المطابقة: التي تستخدم لقياس مدى مطابقة الانموذج الهيكلي المتحقق للمعايير الموضوعية، أي التحقق من أنَّ البيانات التي استحصل عليها تتسجم مع الانموذج الفرضي للقياس وفق معايير معينة (115 : Hair et al. , 2014).

ويوضح الجدول (13) اهم مؤشرات المطابقة وقاعدة القبول الخاصة بها.

الجدول (13) مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي

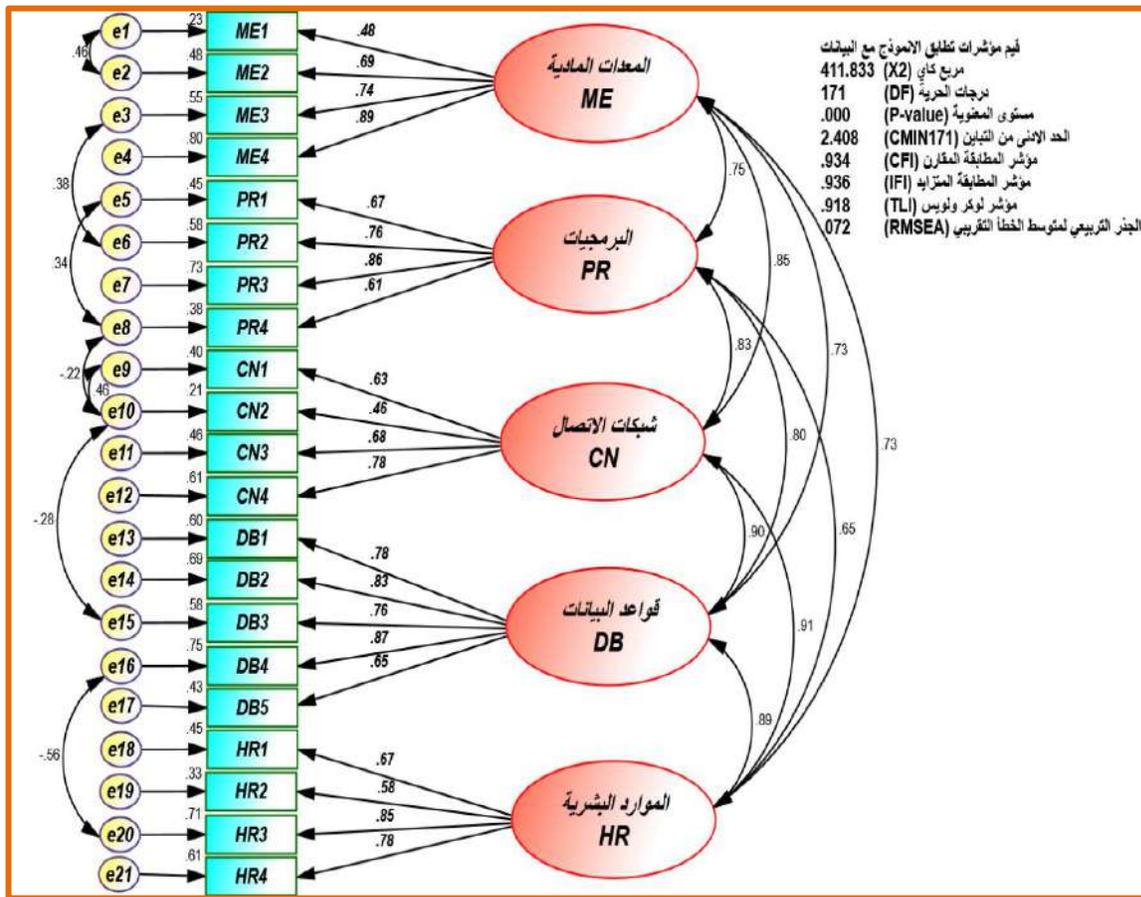
ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1	النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df	CMIN/DF < 5
2	مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index	CFI > 0.90
3	مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) The Incremental Fit Index	IFI > 0.90
4	مؤشر توكر ولويس (TLI) The Tucker-Lewis Index	TLI > 0.90
5	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) Root Mean Square Error of Approximation	RMSEA < 0.08

Source : Afthanorhan, A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology, Vol 2, Iss 5 , p: 199.

وفي ضوء ما تقدم كانت نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات البحث كالآتي:

1- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير تقانة المعلومات:

يتضح من الشكل (10) ان كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات ابعاد متغير تقانة المعلومات قد تجاوزت نسبة (0,40) وهي النسب الظاهرة على الأسهم التي تربط الابعاد الفرعية الخمسة بفقراتها، وكانت جميعها نسب معنوية وذلك لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (14) أتضح إنها قيم معنوية، وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها. أما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الأنموذج وبعد اجراء سبعة مؤشرات فقط، أظهرت النتائج وكما مبينة في الشكل (10) بان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها، وبذلك فان الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد أن متغير تقانة المعلومات يقاس بـ (5) ابعاد فرعية بواقع بـ (21) فقرة.



الشكل (10) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس تقانة المعلومات

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

الجدول (14) معاملات التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير تقانة المعلومات

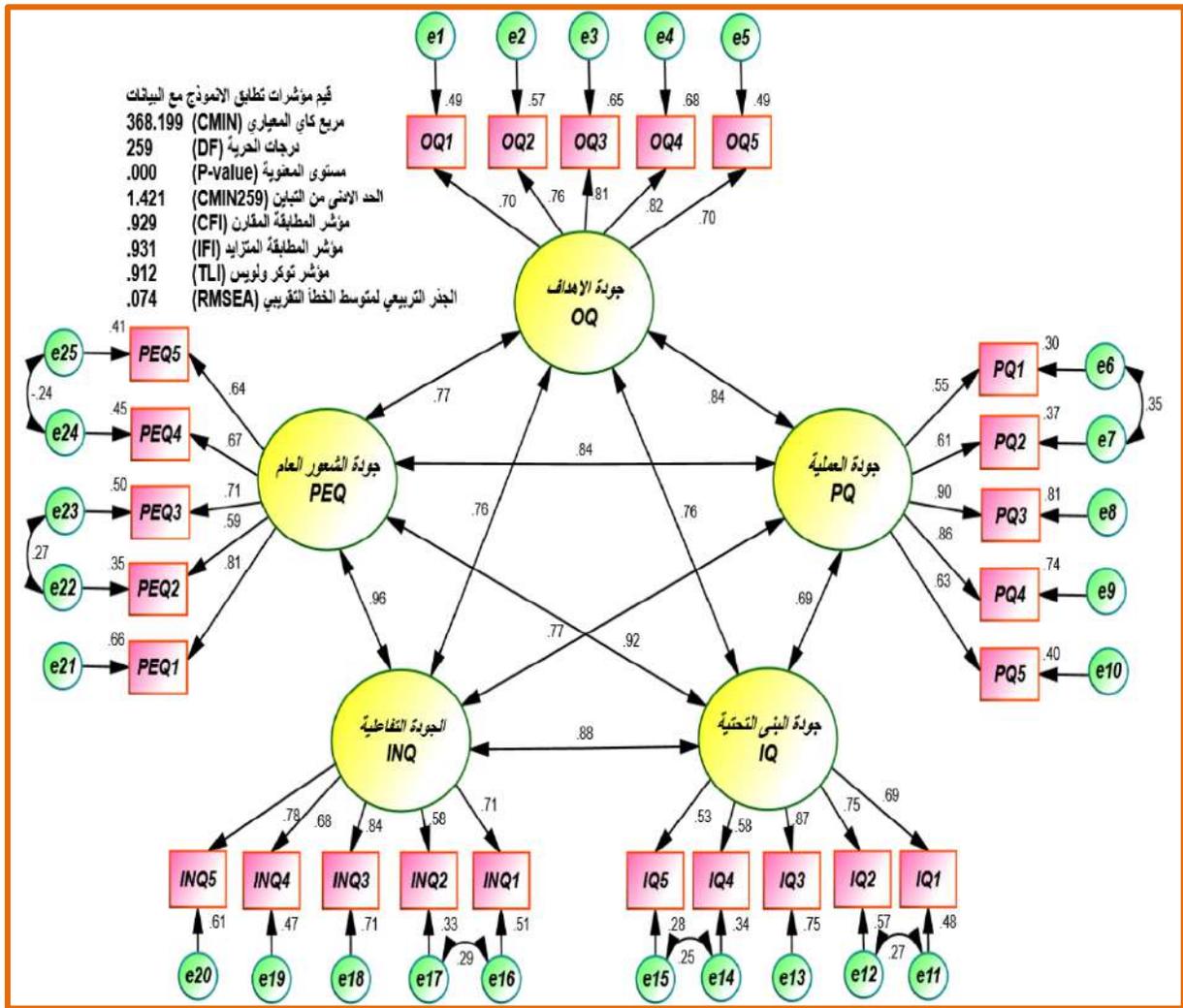
المسارات		الاوزان الانحدارية	التقدير	الخطأ	النسبة	مستوى	
		المعيارية	اللامعيارية	المعيارية	الدرجة	المعنوية	
ME4	<---	المعدات المادية	.892	1.690	.315	5.360	***
ME3	<---	المعدات المادية	.743	1.500	.295	5.085	***
ME2	<---	المعدات المادية	.692	1.320	.209	6.319	***
ME1	<---	المعدات المادية	.480	1.000			
PR4	<---	البرمجيات	.613	1.000			
PR3	<---	البرمجيات	.857	1.515	.215	7.056	***

PR2	<---	البرمجيات	.762	1.292	.195	6.620	***
PR1	<---	البرمجيات	.670	1.199	.160	7.477	***
CN4	<---	شبكات الاتصال	.784	1.474	.289	5.094	***
CN3	<---	شبكات الاتصال	.679	1.342	.279	4.807	***
CN2	<---	شبكات الاتصال	.460	1.000			
CN1	<---	شبكات الاتصال	.631	1.351	.221	6.123	***
DB5	<---	قواعد البيانات	.653	.829	.104	7.985	***
DB4	<---	قواعد البيانات	.867	1.062	.089	11.934	***
DB3	<---	قواعد البيانات	.761	.916	.093	9.872	***
DB2	<---	قواعد البيانات	.833	1.000			
DB1	<---	قواعد البيانات	.775	.891	.088	10.112	***
HR4	<---	الموارد البشرية	.783	.882	.088	10.030	***
HR3	<---	الموارد البشرية	.846	1.000			
HR2	<---	الموارد البشرية	.576	.635	.093	6.824	***
HR1	<---	الموارد البشرية	.670	.778	.096	8.114	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

2- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمات

يتضح من الشكل (11) إنَّ كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات ابعاد متغير جودة الخدمات قد تجاوزت نسبة (0,40) وهي النسب الظاهرة على الأسهم التي تربط الابعاد الفرعية الخمسة بفقراتها، وكانت جميعها نسب معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (15) أتضح إنها قيم معنوية، وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها. أما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الأنموذج وبعد اجراء ستة مؤشرات تعديل، فقد أظهرت النتائج وكما مبينة في الشكل (11) بان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها، وبذلك فان الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد أن متغير جودة الخدمات يقاس بـ (خمسة) ابعاد فرعية يقاس كل منها بـ (5) فقرات.



الشكل (11) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمات

المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.23).

الجدول (15) معاملات التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمات

المسارات	الاوزان الانحدارية المعيارية	التقدير اللامعباري	الخطأ المعباري	النسبة الحرية	مستوى المعنوية	
OQ1 <---	جودة الاهداف	.701	1.192	.165	7.235	***
OQ2 <---	جودة الاهداف	.756	1.469	.189	7.772	***
OQ3 <---	جودة الاهداف	.806	1.442	.175	8.252	***

OQ4	<---	جودة الاهداف	.823	1.331	.158	8.409	***
OQ5	<---	جودة الاهداف	.701	1.000			
PQ1	<---	جودة العملية	.546	1.000			
PQ2	<---	جودة العملية	.606	1.172	.181	6.472	***
PQ3	<---	جودة العملية	.899	1.727	.266	6.497	***
PQ4	<---	جودة العملية	.858	1.782	.280	6.372	***
PQ5	<---	جودة العملية	.629	1.345	.251	5.350	***
IQ1	<---	جودة البنى التحتية	.690	1.467	.272	5.403	***
IQ2	<---	جودة البنى التحتية	.753	1.543	.272	5.671	***
IQ3	<---	جودة البنى التحتية	.867	1.701	.281	6.052	***
IQ4	<---	جودة البنى التحتية	.585	1.140	.201	5.684	***
IQ5	<---	جودة البنى التحتية	.529	1.000			
INQ1	<---	الجودة التفاعلية	.712	.820	.100	8.217	***
INQ2	<---	الجودة التفاعلية	.577	.597	.093	6.438	***
INQ3	<---	الجودة التفاعلية	.841	1.076	.107	10.076	***
INQ4	<---	الجودة التفاعلية	.685	.691	.088	7.855	***
INQ5	<---	الجودة التفاعلية	.780	1.000			
PEQ1	<---	جودة الشعور العام	.812	1.329	.154	8.620	***
PEQ2	<---	جودة الشعور العام	.591	.959	.131	7.328	***
PEQ3	<---	جودة الشعور العام	.706	1.000			
PEQ4	<---	جودة الشعور العام	.672	1.184	.166	7.138	***
PEQ5	<---	جودة الشعور العام	.638	.914	.135	6.787	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

رابعاً: اختبار الثبات لأداة القياس

يعد معامل كرونباخ ألفا من أهم الاختبارات المعتمدة في الدراسات السلوكية للتأكد من صلاحية المقياس وثبات استمارة الاستبانة ومعوليتها ، إذ تُعد قيمة كرونباخ ألفا معتمدة كلما تجاوزت نسبة (0,70) على مستوى البحوث الاجتماعية والسلوكية (Tavakol & Dennick,2011:54) ، وبذلك يتضح من الجدول (16) أن قيم معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات البحث الرئيسة وابعادها الفرعية قد تراوحت بين (0,774- 0,950) وتعد هذه القيم مقبولة في الدراسات الوصفية كونها قيم عالية بالمقارنة مع قيم كرونباخ ألفا المعيارية البالغة (0,70) وبذلك أصبحت أداة البحث ذات ثبات عالي وتتصف بالدقة والموثوقية .

الجدول (16) معاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات البحث وابعادها الفرعية

المتغيرات الرئيسة	كرونباخ ألفا للمتغير	الابعاد الفرعية	كرونباخ ألفا للأبعاد
تقانة المعلومات	0.940	المعدات المادية	0.805
		البرمجيات	0.840
		شبكات الاتصال	0.774
		قواعد البيانات	0.879
		الموارد البشرية	0.810
جودة الخدمات	0.950	جودة الاهداف	0.868
		جودة العملية	0.846
		جودة البنى التحتية	0.825
		الجودة التفاعلية	0.849
		جودة الشعور العام	0.816

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.23.

المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج البحث وتفسيرها

يتضمن هذا المبحث وصف وتشخيص المتغيرات وابعادها الفرعية على مستوى امانة بغداد/ دائرة المشاريع وذلك عن طريق استخدام اساليب التحليل المناسبة المتمثلة بـ (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الاهمية النسبية) وقد حددت خمس فئات خاصة بالوسط الحسابي¹ لتفسير مستوى الابعاد والمتغيرات، وكالاتي:

اولاً: وصف وتشخيص متغير تقانة المعلومات وابعادها الفرعية

يظهر الجدول (17) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير تقانة المعلومات والذي يقاس بخمسة ابعاد ميدانية، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3,116) وبلغ الانحراف المعياري (0,775) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (24,22%) وبلغت الاهمية النسبية (62,32%) ، وتشير هذه النتائج الى أنّ متغير تقانة المعلومات قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة، مما يدل على أنّ الادارات الميدانية في دائرة المشاريع تسعى الى حد ما بالاهتمام في ابعاد تقانة المعلومات خاصة ما يتعلق بقدرتها على توفير المعدات المادية من الحاسبات والاجهزة والالكترونية ذات الصلة والبرمجيات المختلفة وشبكات الاتصال التي تربط كل مفاصل الدائرة وتوفير قواعد البيانات المحدثة التي تتضمن مختلف انواع المعلومات المفيدة في اتخاذ القرارات وتطوير مهارات الافراد العاملين وتفعيل تدريبهم بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

الجدول (17) الاحصاءات الوصفية لمتغير تقانة المعلومات بأبعاده

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الابعاد
المعدات المادية ME	3.240	1.006	31.06	64.80	2
البرمجيات PR	3.311	0.824	24.88	66.22	1
شبكات الاتصال CN	2.898	0.930	32.10	57.97	5
قواعد البيانات DB	3.067	0.848	27.66	61.33	3
الموارد البشرية HR	3.065	0.872	28.46	61.30	4
تقانة المعلومات InfTec	3.116	0.755	24.22	62.32	--

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) (Microsoft Excel)

¹ يوجد خمس فئات لتفسير مستويات الوسط الحسابي هي: (1-1.80) منخفض جداً، (1.81-2.60) منخفض، (2.61-3.40) معتدل، (3.41-4.20) مرتفع، (4.21-5.00) مرتفع جداً (Nakapan & Radsiri , 2012 : 573)

كما يتضح من الجدول (17) إنّ ترتيب ابعاد تقانة المعلومات الفرعية ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث كان كالآتي:

1- جاء بعد البرمجيات بالمرتبة الاولى ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3,311) وبلغ الانحراف المعياري (0,824) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (24,88%) وبلغت الاهمية النسبية (66,22%)، وتشير هذه النتائج الى إنّ بعد البرمجيات قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

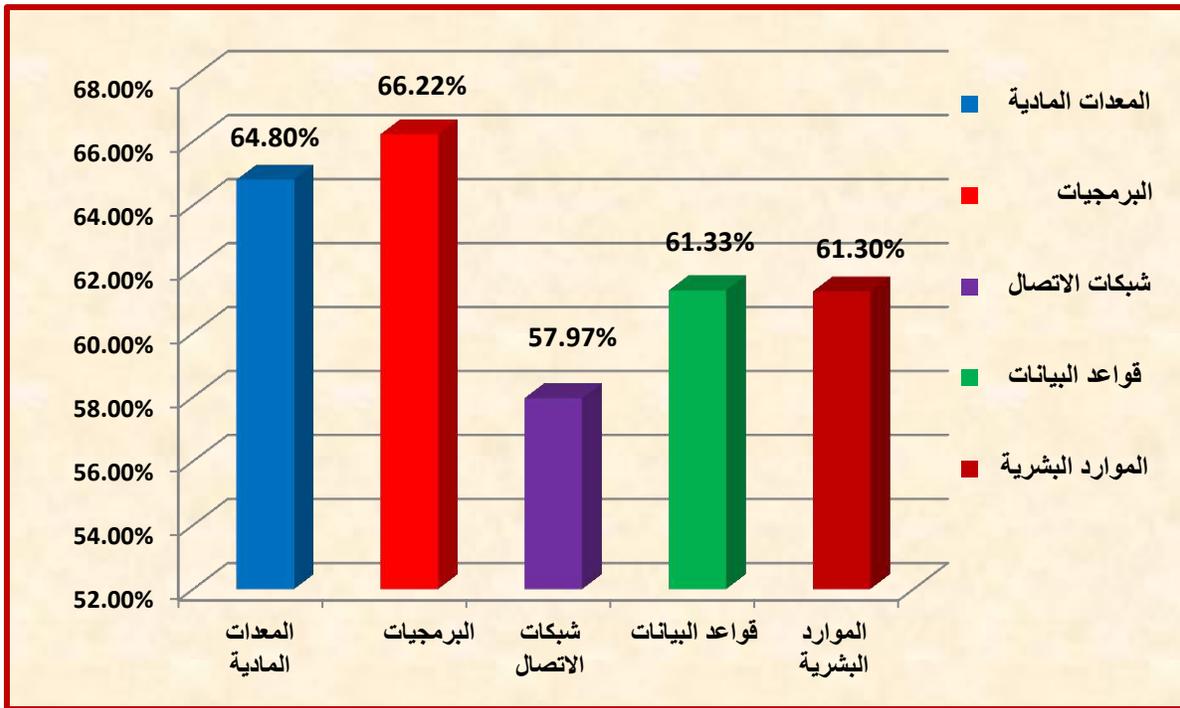
2- جاء بعد المعدات المادية بالمرتبة الثانية ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3,240) وبلغ الانحراف المعياري (1,006) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (31,06%) وبلغت الاهمية النسبية (64,80%)، وتشير هذه النتائج الى إنّ بعد المعدات المادية قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

3- جاء بعد قواعد البيانات بالمرتبة الثالثة ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3,067) وبلغ الانحراف المعياري (0,848) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (27,66%) وبلغت الاهمية النسبية (61,33%)، وتشير هذه النتائج الى أنّ بعد قواعد البيانات قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

4- جاء بعد الموارد البشرية بالمرتبة الرابعة ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3,065) وبلغ الانحراف المعياري (0,872) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (28,46%) وبلغت الاهمية النسبية (61,30%)، وتشير هذه النتائج الى ان بعد الموارد البشرية قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

5- جاء بعد شبكات الاتصال بالمرتبة الخامسة ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (2,898) وبلغ الانحراف المعياري (0,930) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (32,10%) وبلغت الاهمية النسبية (57,97%)، وتشير هذه النتائج الى إنّ بعد شبكات الاتصال قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

ويوضح الشكل (12) ترتيب الاهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير تقانة المعلومات بالاعتماد على نسب الاهمية النسبية المتحققة وحسب اجابات الافراد عينة الدراسة.



الشكل (12) : التمثيل البياني لإبعاد متغير تقانة المعلومات

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Excel).

ثانياً: وصف وتشخيص متغير جودة الخدمات وابعادها الفرعية

يظهر الجدول (18) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمات والذي يقاس بخمسة ابعاد ميدانية ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3,348) وبلغ الانحراف المعياري (0,644) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (19,23%) و بلغت الاهمية النسبية (66,97%) ، وتشير هذه النتائج الى ان متغير جودة الخدمات قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات الافراد المبحوثين، مما يدل على ان مسؤولي دائرة المشاريع عينة البحث يهتمون بمستوى محدود بتحقيق جودة الخدمات وهذا يتبين عن طريق جدوى الاهداف المرسومة التي تحدد وفق امكانات الدائرة وما تتضمنه الدائرة من عمليات متسلسلة متعاقبة في تحسين اجراءات العمل اليومي اصف الى ذلك اهمية البنى التحتية وملائمتها لطبيعة الانشطة المؤدية في الدائرة والتركيز على اهمية التفاعل مع المستفيدين والتواصل معهم.

الجدول (18) الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمات بأبعادها

الابعاد	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الابعاد
جودة الاهداف OQ	3.322	0.751	22.61	66.44	3
جودة العملية PQ	3.472	0.676	19.48	69.43	1
جودة البنى التحتية IQ	3.220	0.807	25.07	64.39	5
الجودة التفاعلية INQ	3.319	0.780	23.52	66.37	4
جودة الشعور العام PEQ	3.410	0.704	20.66	68.20	2
جودة الخدمات SerQua	3.348	0.644	19.23	66.97	--

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) (Microsoft Excel)

كما يتضح من الجدول (18) إن ترتيب ابعاد جودة الخدمات الفرعية ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث كان كالآتي:

1- جاء بعد جودة العملية بالمرتبة الاولى ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسيط الحسابي لهذا البعد (3,472) وبلغ الانحراف المعياري (0,676) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (19,48%) وبلغت الاهمية النسبية (69,43%)، وتشير هذه النتائج الى إن بعد جودة العملية قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

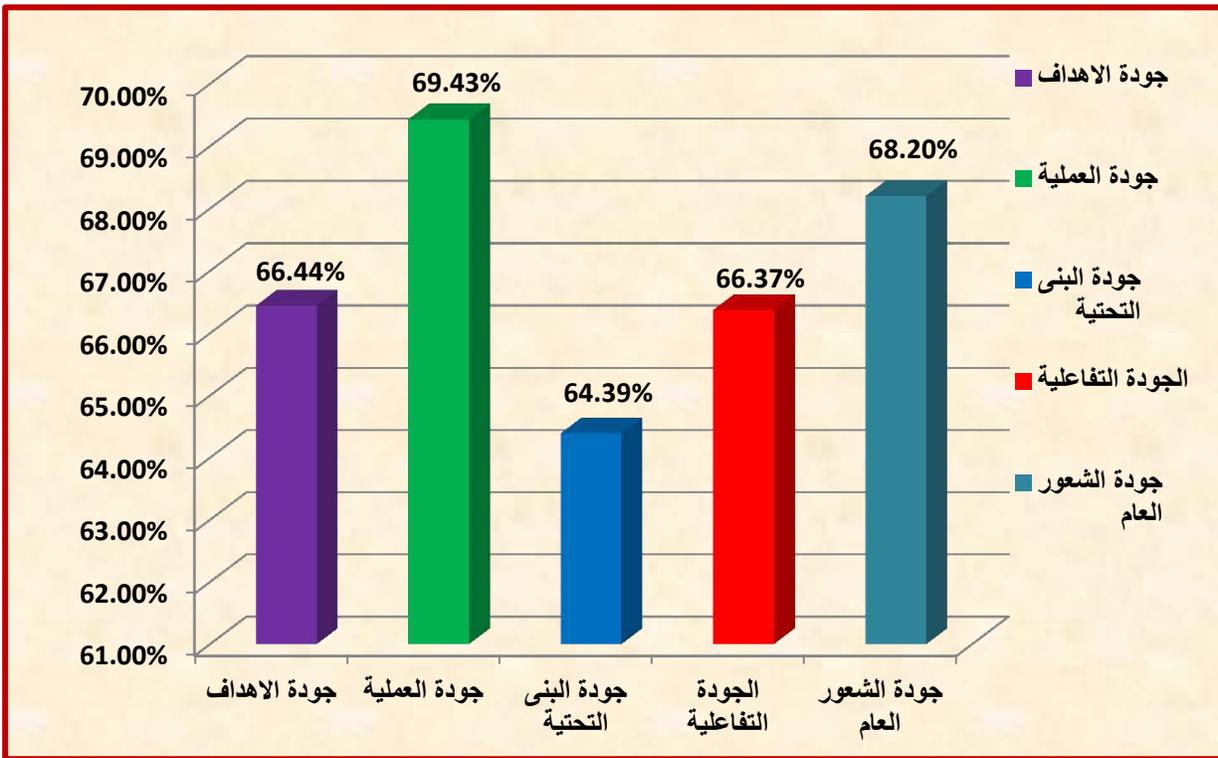
2- جاء بعد جودة الشعور العام بالمرتبة الثانية ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسيط الحسابي لهذا البعد (3,410) وبلغ الانحراف المعياري (0,704) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (20,66%) وبلغت الاهمية النسبية (68,20%)، وتشير هذه النتائج الى إن بعد جودة الشعور العام قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

3- جاء بعد جودة الاهداف بالمرتبة الثالثة ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسيط الحسابي لهذا البعد (3,322) وبلغ الانحراف المعياري (0,751) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (22,61%) وبلغت الاهمية النسبية (66,44%)، وتشير هذه النتائج الى إن بعد جودة الاهداف قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

4- جاء بعد الجودة التفاعلية بالمرتبة الرابعة ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3,319) وبلغ الانحراف المعياري (0,780) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (23,52%) وبلغت الاهمية النسبية (66,37%)، وتشير هذه النتائج الى إنَّ بعد الجودة التفاعلية قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

5- جاء بعد جودة البنى التحتية بالمرتبة الخامسة ميدانياً على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3,220) وبلغ الانحراف المعياري (0,807) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (25,07%) وبلغت الاهمية النسبية (64,39%)، وتشير هذه النتائج الى إنَّ بعد جودة البنى التحتية قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة المبحوثة.

ويوضح الشكل (13) ترتيب الاهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير جودة الخدمات بالاعتماد على نسب الاهمية النسبية المتحققة وحسب اجابات العينة عينة الدراسة.



الشكل (13): التمثيل البياني لإبعاد متغير جودة الخدمات

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Excel).

المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث وتفسيرها

يتضمن هذا المبحث اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث على مستوى امانة بغداد / دائرة المشاريع عينة البحث، استناداً الى اعتماد مجموعة من الاساليب الاحصائية المناسبة كاختبار معامل الارتباط البسيط (Pearson) لكون البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، واستخدام اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) لقياس علاقات التأثير، وكما يأتي:

اولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات بأبعاها وجوده الخدمات بابعائها)

للحكم على قوة معامل الارتباط، سيتم اعتماد التقييم الخاص بتقسيمه الى خمس فئات وحسب ما موضح

في الجدول (19):

الجدول (19) تفسير قيمة علاقة الارتباط

ت	تفسير علاقة الارتباط	قيمة معامل الارتباط
1	لا توجد علاقة ارتباط	$r = 0$
2	تامة موجبة او سالبة	$r = \pm 1$
3	ضعيفة ايجابية او سلبية	$\pm (0.00-0.30)$
4	قوية ايجابية او سلبية	$\pm (0.31-0.70)$
5	قوية جدا ايجابية او سلبية	$\pm (0.71-0.99)$

Source : Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). "Research methods for business students" 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459.

اذ يتضح من الجدول (19) وجود علاقة ارتباط قوية جدا ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وجوده الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما ($0,771^{**}$) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) اي بنسبة ثقة (99%).

وتدل هذه النتيجة على ان تبني دائرة المشاريع في امانة بغداد اساليب تقانة المعلومات وتحديثها باستمرار

من حيث توفير المعدات المادية واجهزة الحاسوب والنظم الالكترونية وما تتضمنه من ضرورة توفير البرمجيات المناسبة ذات الصلة وشبكات الاتصالات التي تضمن انسياب المعلومات خلال المستويات الادارية وبين الاقسام وضمان وجود قواعد البيانات المحدثة التي تسند عمليات اتخاذ القرارات واجراءات حل المشاكل وتحسين مهارات استخدام ابعاد تقانة المعلومات وتعظيم قدرات الموارد البشرية في هذا الاطار من شأنه أن يعزز جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين .

وتأسيساً على ما تقدم، يمكن قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي تشير الى (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات بأبعادها وجودة الخدمات بأبعادها)

الجدول (20) علاقات الارتباط بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات

المتغيرات	المعدات المادية	البرمجيات	شبكات الاتصال	قواعد البيانات	الموارد البشرية	تقانة المعلومات	
جودة الخدمات	Pearson Correlation	.652*	.655*	.585*	.648	.644*	.771**
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123

المصدر: مخرجات البرنامج (SPSS V.23)

كما يتضح من الجدول (20) إن ترتيب علاقات ارتباط ابعاد تقانة المعلومات مع جودة الخدمات كان

كالآتي:

1- جاء بعد البرمجيات بالمرتبة الاولى من حيث ارتباطه بجودة الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0,655**) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) اي بنسبة ثقة (99%).

2- جاء بعد المعدات المادية بالمرتبة الثانية من حيث ارتباطه بجودة الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0,652**) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) اي بنسبة ثقة (99%).

3- جاء بعد قواعد البيانات بالمرتبة الثالثة من حيث ارتباطه بجودة الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0,648**) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) اي بنسبة ثقة (99%).

- 4- جاء بعد الموارد البشرية بالمرتبة الرابعة من حيث ارتباطه بجودة الخدمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0,644) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) أي بنسبة ثقة (99%).
- 5- جاء بعد شبكات الاتصال بالمرتبة الخامسة من حيث ارتباطه بجودة الخدمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0,585) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) أي بنسبة ثقة (99%).

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة المعلومات بأبعادها في جودة الخدمات بأبعادها)

يوضح الشكل (14) وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير تقانة المعلومات في جودة الخدمات، إذ نلاحظ ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المخصصة لها، فقد بلغت قيمة (RMR=0,028) وهي اقل من المدى المقبول الخاص بها البالغ (0,08).

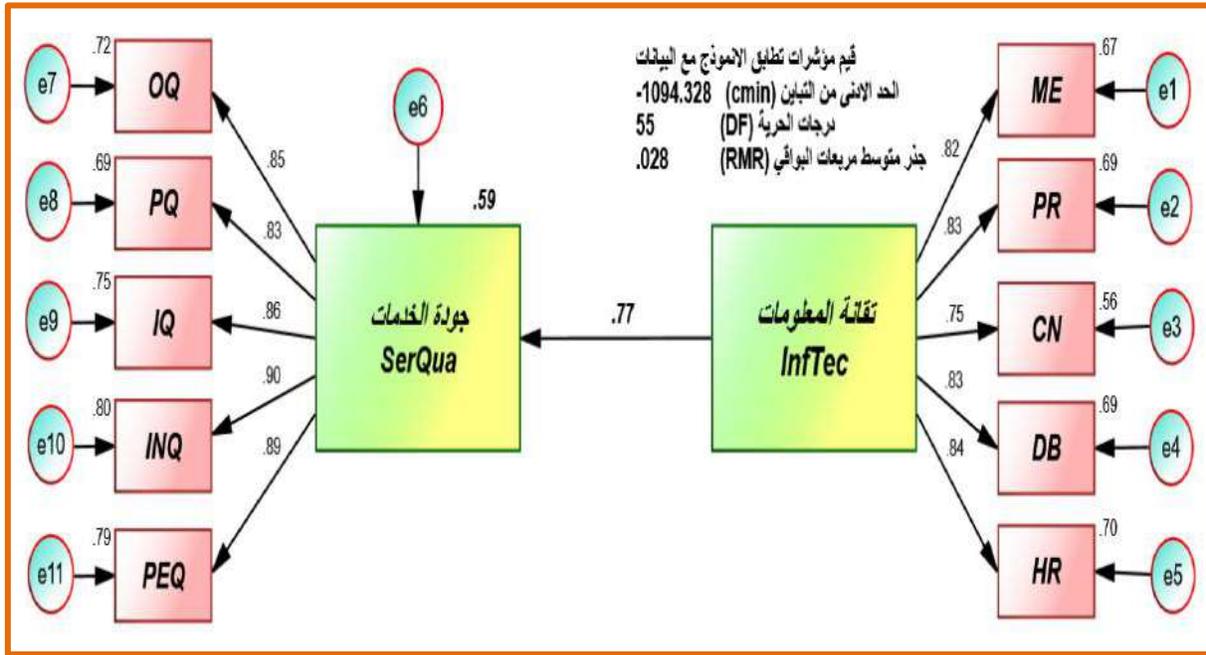
كما يتضح أنّ قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) قد بلغ (0,77) وهذا يعني أنّ تقانة المعلومات تؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (77%) على مستوى دائرة المشاريع في امانة بغداد عينة البحث، وهذا يعني أنّ جودة الخدمات ستزداد بمقدار (77%) في حال زيادة الاهتمام بتقانة المعلومات بوحدة انحراف واحدة، كما نلاحظ أنّ قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية وذلك لأنّ قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (21) البالغة (13.363) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (p -value) الظاهر في الجدول ذاته.

كذلك يتضح من الشكل (14) أنّ قيمة معامل التفسير (R^2) قد بلغت (0,59) وهذا يعني أنّ التغيرات التي تحصل في متغير جودة الخدمات يعود (59%) منها الى تغير تقانة المعلومات والنسبة المتبقية البالغة (41%) تعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.

وهذه النتيجة تشير الى أنّ متغير تقانة المعلومات يؤثر بشكل كبير في جودة الخدمات على مستوى دائرة المشاريع في امانة بغداد عينة البحث وهذا يتضح عن طريق سعي الادارات العليا الميدانية الى توفير البنى التحتية الالكترونية التي تضمن تطبيق ابعاد تقانة المعلومات وكيفية معالجتها بأساليب حديثة لاعتمادها في عمليات اتخاذ القرار وحل المشاكل والتأكيد على الاحتفاظ بقواعد بيانات محدثة تحتوي المعلومات ذات الصلة

وهذا من شأنه أن يدعم إيجابياً توجهات الدائرة في تحقيق جودة الاهداف وجودة العملية والبنى التحتية وجودة التفاعل مع المستفيدين وجودة الشعور العام.

وتأسيساً على ما تقدم، يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير الى (وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة المعلومات بأبعادها في جودة الخدمات بأبعادها)



الشكل (14): تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23)

الجدول (21) مسارات ومعلمات اختبار تأثير تقانة المعلومات في جودة الخدمات

المسارات	الاوران الانحدارية المعيارية	التقدير اللامعباري	الخطأ المعباري	النسبة الحرجة	مستوى المعنوية		
جودة الخدمات	<---	تقانة المعلومات	.771	.786	.059	13.363	***
ME	<---	تقانة المعلومات	.821	1.038	.065	15.905	***

HR	<---	ثقة المعلومات	.839	1.077	.063	17.026	***
CN	<---	ثقة المعلومات	.751	.841	.067	12.557	***
PR	<---	ثقة المعلومات	.833	1.015	.061	16.656	***
DB	<---	ثقة المعلومات	.830	.973	.059	16.410	***
OQ	<---	جودة الخدمات	.846	.987	.056	17.523	***
INQ	<---	جودة الخدمات	.895	1.085	.049	22.210	***
PQ	<---	جودة الخدمات	.833	.875	.053	16.659	***
IQ	<---	جودة الخدمات	.864	1.083	.057	18.980	***
PEQ	<---	جودة الخدمات	.886	.970	.046	21.140	***

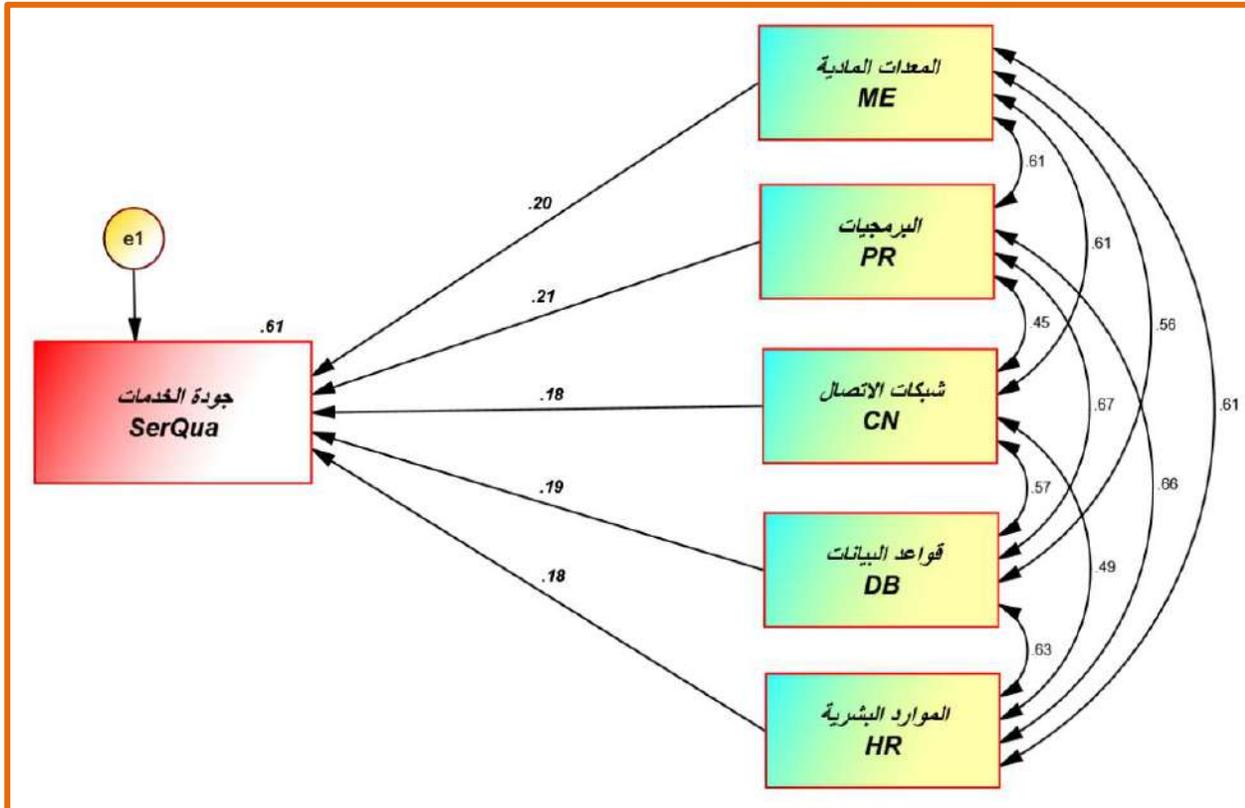
المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23)

- كما يتضح من الشكل (15) أنّ ترتيب تأثير ابعاد ثقة المعلومات في جودة الخدمات كان كالآتي:
- 1- جاء بعد البرمجيات بالمرتبة الاولى من حيث تأثيره في جودة الخدمات، اذ بلغت قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) (0,21) وهذا يعني أنّ بعد البرمجيات يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (21%) على مستوى دائرة المشاريع / امانة بغداد عينة البحث، وهذا يعني ان جودة الخدمات ستزداد بمقدار (21%) في حال زيادة الاهتمام ببعد البرمجيات بوحدة انحراف واحدة. كما نلاحظ ان معامل التأثير هو قيمة معنوية لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (22) البالغة (2.380) هي قيمة معنوية عند مستوى (0,017).
 - 2- جاء بعد المعدات المادية بالمرتبة الثانية من حيث تأثيره في جودة الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل التأثير المعياري (0,20) وهذا يعني أنّ بعد المعدات المادية يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (20%) على مستوى دائرة المشاريع / امانة بغداد عينة البحث، وهذا يعني أنّ جودة الخدمات ستزداد بمقدار (20%) في حال زيادة الاهتمام ببعد المعدات المادية بوحدة انحراف واحدة، كما نلاحظ ان قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (22) البالغة (2.360) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0,018).
 - 3- جاء بعد قواعد البيانات بالمرتبة الثالثة من حيث تأثيره في جودة الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل التأثير المعياري (0,19) وهذا يعني أنّ بعد قواعد البيانات يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (19%) على مستوى دائرة المشاريع / امانة بغداد عينة البحث، وهذا يعني ان جودة الخدمات ستزداد بمقدار (19%) في حال زيادة الاهتمام ببعد قواعد البيانات بوحدة انحراف واحدة، كما نلاحظ أنّ قيمة معامل التأثير هي

قيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (22) البالغة (2.217) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0,027).

4- جاء بعد الموارد البشرية بالمرتبة الرابعة من حيث تأثيره في جودة الخدمات، اذ بلغت قيمة معامل التأثير المعياري (0,18) وهذا يعني أنّ بعد الموارد البشرية يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (18%) على مستوى دائرة المشاريع / امانة بغداد عينة البحث، وهذا يعني أنّ جودة الخدمات ستزداد بمقدار (18%) في حال زيادة الاهتمام ببعدها البشرية بوحدة انحراف واحدة، كما نلاحظ ان معامل التأثير هو قيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (22) البالغة (2.135) هي قيمة معنوية عند مستوى (0,033).

5- جاء بعد شبكات الاتصال بالمرتبة الخامسة من حيث تأثيره في جودة الخدمات، اذ بلغت قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) (0,18) وهذا يعني أنّ بعد شبكات الاتصال يؤثر في متغير جودة الخدمات بنسبة (18%) على مستوى دائرة المشاريع / امانة بغداد عينة البحث، وهذا يعني ان جودة الخدمات ستزداد بمقدار (18%) في حال زيادة الاهتمام ببعدها شبكات الاتصال بوحدة انحراف واحدة، كما نلاحظ أنّ قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (22) البالغة (2.292) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0,022).



الشكل (15): تأثير ابعاد تقانة المعلومات في جودة الخدمات

الجدول (22) معلمات اختبار تأثير ابعاد تقانة المعلومات في جودة الخدمات

المسارات		الاوزان الانحدارية المعيارية	التقدير اللامعياري	الخطأ المعياري	النسبة الدرجة	مستوى المعنوية	
جودة الخدمات	<---	المعدات المادية	.198	.160	.068	2.360	.018
جودة الخدمات	<---	البرمجيات	.208	.175	.073	2.380	.017
جودة الخدمات	<---	شبكات الاتصال	.175	.160	.070	2.292	.022
جودة الخدمات	<---	قواعد البيانات	.192	.167	.075	2.217	.027
جودة الخدمات	<---	الموارد البشرية	.179	.142	.067	2.135	.033

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23)

الفصل الرابع
الاستنتاجات والنوصيات

الاستنتاجات والنوصيات

المبحث الاول: الاستنتاجات

تمهيد

سيتناول هذا المبحث عرض الاستنتاجات التي جرى التوصل اليها في ضوء ما جاء بالجانب العملي وعمليات التحليل الاحصائي للبيانات المستخرجة وكما يلي:

1- أتضح من النتائج أنّ متغير تقانة المعلومات قد حاز على درجة معتدلة من الاهمية، مما يدل ذلك على أنّ اهتمام دائرة المشاريع بأبعاد تقانة المعلومات كان بدرجة متوسطة وهو دون الدرجة المطلوبة او الطموح المرغوب الوصول اليه من الاهتمام، وهذا قد يعود الى قلة التخصيصات المالية المخصصة لهذا الجانب، أضف الى ذلك ضعف توفر المستلزمات الضرورية من حيث البنى التحتية والامكانيات والمهارات البشرية.

2- ضعف اهتمام امانة بغداد دائرة المشاريع بتطوير مهارات الموارد البشرية في مجال التعامل مع تقانة المعلومات وتحليل البيانات.

3- تعاني امانة بغداد دائرة المشاريع من ضعف البنى التحتية الخاصة بتقانة المعلومات وقد يرجع سبب ذلك لضعف التخصيصات المالية او لعدم الادراك اللازم لإدارة دائرة المشاريع في امانة بغداد بأهمية تقانة المعلومات.

4- اتضح من نتائج وصف وتشخيص ابعاد تقانة المعلومات بأن بعد البرمجيات جاء بالمرتبة الاولى من حيث الاهمية النسبية، وبعده المعدات المادية بالمرتبة الثانية وبعده قواعد البيانات بالمرتبة الثالثة وبعده الموارد البشرية بالمرتبة الرابعة واخيرا شبكات الاتصال بالمرتبة الخامسة، مما يدل ذلك على تفاوت اهتمام الادارات بأبعاد تقانة المعلومات، اذ درجة الاهتمام ببعده البرمجيات هي عالية مقارنة مع بقية الابعاد ودرجة الاهتمام ببعده شبكات الاتصال كانت اقل ما موجود من حيث اهميتها.

5- اتضح من النتائج أنّ متغير جودة الخدمات قد حاز على درجة اهتمام متوسطة او معتدلة، مما يدل ذلك على أنّ دائرة المشاريع تهتم بالجودة المقدمة بمستوى متوسط وليس بالمستوى المطلوب الوصول اليه وتحقيقه بتقديم خدمات بجودة عالية، وهذا قد يعود الى ضعف اهتمام الادارات بجودة الخدمات ومدى جدواها في تحقيق الاهداف المرسومة وتقوية العلاقة مع المستفيدين.

- 6- اتضح من نتائج وصف وتشخيص ابعاد جودة الخدمات الفرعية بأن بعد جودة العملية جاء بالمرتبة الاولى من حيث الاهمية النسبية، وبعده جودة الشعور العام بالمرتبة الثانية وبعده جودة الاهداف بالمرتبة الثالثة وبعده جودة التفاعلية بالمرتبة الرابعة وبعده جودة البنى التحتية بالمرتبة الخامسة، اذ يتضح عن طريق ذلك بأن درجة اهتمام الادارات ببعده جودة العملية اعلى مقارنة مع بقية ابعاد الجودة، بينما بعد جودة البنى التحتية كانت درجة الاهتمام به اقل ما موجود مقارنة مع بقية الابعاد.
- 7- اتضح من التحليل وجود علاقة ارتباط قوية جداً ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات، مما يدل على أنّ دائرة المشاريع كلما اهتمت بتحديث تقانة المعلومات وبرامجها والاهتمام بشبكات الاتصال وتحسين المهارات وتعظيم القدرات ومن ثم يؤدي الى تحسين جودة الخدمات.
- 8- اتضح من التحليل وجود تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير تقانة المعلومات في جودة الخدمات، اي كلما سعت دائرة المشاريع الى تطبيق وتفعيل ابعاد تقانة المعلومات يؤدي ذلك الى تحسين جودة الخدمات المقدمة الى المستفيدين.
- 9- اتضح من التحليل أنّ تأثير ابعاد تقانة المعلومات بجودة الخدمات قد جاء بشكل متباين، اذ جاء بعد البرمجيات بالمرتبة الاولى من حيث تأثيرها في متغير جودة الخدمات وبعدها بعد المعدات المادية من حيث تأثيرها في جودة الخدمات ومن ثم بعد قواعد البيانات وبعدها بعد الموارد البشرية وبعدها شبكات الاتصال بالمرتبة الخامسة من حيث التأثير في جودة الخدمات. وهذا يدل على دور ابعاد تقانة المعلومات بتحسين جودة الخدمات.

المبحث الثاني: التوصيات

تمهيد

سيتناول هذا المبحث التوصيات المقترحة لدائرة المشاريع في ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها البحث، التي نأمل ان تكون هذه التوصيات موضع اهتمام دائرة المشاريع لتستفيد منها في تحسين جودة خدماتها وكما يأتي:

1- الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة والعمل على تفعيل جودة أداء الاعمال المنجزة وذلك من خلال استحداث قسم الجودة وتقويم الأداء.

2- اهتمام الادارات بتقانة المعلومات وذلك بتوفير المعدات المادية من الحاسبات والاجهزة الالكترونية ذات الصلة والبرمجيات المختلفة

3- ينبغي العمل على توفير الوسائل التي من شأنها تحسين جودة الشبكات التي تربط كل مفاصل الدائرة، من خلال الاعتماد على الكوادر المختصة في مجال البرمجيات ونظم المعلومات الحاسوبية وذلك لضمان التغطية بشكل مستمر وفي نطاق واسع.

4- توفير قواعد البيانات المحدثة التي تتضمن مختلف انواع المعلومات التي تساعد في عملية اتخاذ القرارات من خلال تفعيل دور قسم الدراسات والتخطيط في الدائرة المبحوثة.

5- نقترح على الدائرة بضرورة المشاركة في المؤتمرات والمعارض الدولية الخاصة بتقانة المعلومات بشكل مستمر لكي تكون على اطلاع مستمر بأخر التطورات في مجال تقانة المعلومات.

6- ينبغي المحافظة على البنية التحتية لتقانة المعلومات والسعي المستمر لتحديثها من اجل مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال.

7- ينبغي تطوير البنية التحتية لتقانة المعلومات والسعي المستمر لتحديثها من اجل مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال، من خلال تشكيل لجان مختصة تقدم دراسات حول كيفية تطوير البنى التحتية والعمل على ادراج تلك الدراسات ضمن الخطط الاستراتيجية لتطوير الدائرة.

8- ينبغي قيام الادارة بالاطلاع على التجارب الميدانية الناجحة الخاصة بتقانة المعلومات وكيفية تحقيق مستويات متقدمة من جودة الخدمات لدوائر الدولة المماثلة في النشاط ووضع اهداف ميدانية طويلة وقصيرة الاجل من اجل متابعة تحققها وتقييم الاداء بشكل دوري لضمان تحقيق نتائج ايجابية.

- 9- الاستفادة من الخبراء والمتخصصين من الأكاديميين واساتذة الجامعات على الخصوص من المتخصصين في مجال تقنية المعلومات بإقامه ورش عمل وندوات وحلقات نقاشية من اجل تعميق فهم وإدراك الملاكات الوظيفية في الدائرة بأهمية تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات.
- 10- ينبغي سعي الادارات في دائرة المشاريع عينة البحث الى تنظيم الندوات والحلقات النقاشية وورش العمل والتواصل مع الخبراء المتخصصين في امانة بغداد او الوزارات المختلفة في مجال تقنية المعلومات وابعادها الفرعية بهدف زيادة معرفة المنتسبين وتدعيم مهاراتهم الفنية والتقنية في المجال الخدمي بهدف تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.

المصطفى والمرآة

المصادر والمراجع

أولاً : المراجع

القرآن الكريم

ثانياً: المصادر

1- المصادر العربية

أ- الرسائل والأطاريح:

- 1- جدي، جناة ، (2019)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة (بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر
- 2- حميد، إيناس كاظم، (2018)، "دراسة امكانية استخدام قواعد الجدولة للملاكات الصحية لتحسين جودة الخدمات الصحية/ دراسة تطبيقية في مستشفى النسائية والأطفال التعليمي في الديوانية"، جزء من متطلبات نيل درجة دبلوم عالي في إدارة المستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
- 3- رانية، بن العمري، (2019)، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية /دراسة ميدانية على مستوى عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية وكالات ميلا"، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف- ميلا، الجزائر.
- 4- رجب، رشا احمد، (2021)، تأثير الجودة الفنية والوظيفية في تحقيق رضا الزبون من خلال صورة المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية.
- 5- عبد القادر، شنداد وعبدالله، بن بله، (2018)، " دور الاستراتيجيات التنافسية في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بأدرار في الفترة ما بين(2016-2018)", رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية - أدرار، الجزائر
- 6- علي، عماري، (2018)، " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات -دراسة حالة مطاحن الاوراس باتنة "، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير/ جامعة محمد خيضر -بسكرة، الجزائر.

- 7- عيسى، امينة بن، (2017)، " إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 316 -BNA - ام البواقي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي- ، الجزائر .
- 8- عيسى، سهيلة موسى، (2021)، " استخدام إنموذج (5QS) لتقييم جودة الخدمات الصحية وتحسينها على وفق تقنية ديمنغ المعدلة (PDSA) "، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الادارية / بغداد، الجامعة التقنية الوسطى.

ب- الدوريات والمجلات:

- 9- العكدي، سوسن ابراهيم رجب ومحسن، اياد فاضل وارسلان، مؤيد أكرم، (2020)، " دور تقانة المعلومات في حل مشكلات الاتحادات الرياضية الادارية -دراسة استطلاعية لآراء عدد من المدراء الاتحادات الرياضية في محافظة كركوك"، اباحث المؤتمر العلمي الدولي الثاني لنقابة الاكاديميين العراقيين للفترة 10-11 شباط 2020، مجلة كلية التربية جامعة واسط، ص 2203-2228.
- 10- الفلاح، حسن حمود ابراهيم وشحادة، يوسف يعقوب، (2019)، " تقانة المعلومات ودورها في تحسين جودة العملية التربوية والتعليمية "، المجلة العربية للعلوم، كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد، العدد (7)، ص 169-180.
- 11- المعاضيدي، معن وعد الله والسبعراوي، يونس محمد خضر، (2017)، "العلاقة والاثر التتابعي لاستخدام تقانة المعلومات والاتصالات والادوار المرتقبة في تطوير مضامين شبكة القيمة -دراسة تحليلية لعينة من شركات خدمات الانترنت في مدينة الموصل"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة كركوك المجلد (7)، العدد (2)، ص 202-223.
- 12- جاسم، هدى فالح وعاصي، نايف علي (2018)، الموائمة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير رأس المال البشري لتحقيق الابداع المنظمي، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 10، العدد 1، جامعة بابل، ص 233-273
- 13- حمادي، ماجد إبراهيم وحمد، عامر علي وحسين، وسام علي، (2018)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها في جودة خدمات قطاع السياحة والفندقة "دراسة تحليلية في مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد"، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، المجلد 13، العدد 45، ص 139-152

- 14- زرقون، محمد وشطبية، زينب، 2013 ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية - دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة ورقلة، الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية- العدد 3، ص75-88
- 15- عبد الهادي، خالد زيدان وهادي، منار هيثم، (2018)، إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي-بغداد، مجلة الدنانير، العدد 13، ص408-430
- 16- علي، سلام فاضل وصالح، شيماء حسين، (2018)، التحليل الجغرافي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنشآت الصناعية التحويلية العراقية وتأثيرها على الصناعة، مجلة الآداب، ملحق العدد 125، ص 465-504.
- 17- محمد، يسرى عبد العزيز، (2019)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة، مجلة دنانير، ال عدد16، ص374-404.
- 18- مهدي، ميادة حياوي وحداوي، اميرة هاتف، (2017)، " تقانة المعلومات وتأثيرها في استراتيجيات تطوير المنتج -دراسة تطبيقية في شركة مصافي الوسط / لوزارة النفط في الدورة /بغداد"، مجلة مركز دراسات الكوفة ، العدد (47)، ص351-407

2- المصادر الاجنبية:

A- Books:

- 19- Englander، Irv، & Wilson Wong،(2014)،" **The architecture of computer hardware، systems software، and networking: An information technology approach**"، John Wiley & Sons.
- 20- Fabris، Adriano،(2018) ،" **Ethics of information and communication technologies**"، Springer.
- 21- Hair، J. F; Black، W. C; Babin، B. J; Anderson، R. E & Tatham، R. L، (2014) " **Multivariate Data Analysis** " ، 7th edition.، Pearson Education Limited. United States of America.
- 22- Kabanda، G. (2019). **Trends in Information Technology Management**. GRIN Verlag.
- 23- Laudon، Kenneth C& Laudon، Lane P.(2014).**Management Information Systems Managing the Digital Firm**، THIRTEENTH EDITION، Pearson Education Limited.
- 24- Reynolds، George، (2015)، **Information technology for managers**"، Cengage Learning.

- 25- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " **Research methods for business students** " 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England.
- 26- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- 27- Williams, Brian K., Stacey C. Sawyer, and Sarah E. Hutchinson,(2015)," **Using information technology: A practical introduction to computers & communications**", McGraw-Hill Companies, PO Box 182604, Columbus, OH 43272.

B- Thesis & Dissertation :

- 28- Frimpong, A. D. (2019). **Use of Information and Communication Technology for Students' Information Management in Technical Universities in Ghana** (Doctoral dissertation, University of Ghana).

C- Articles:

- 29- Abdullahi, M. S., Shehu, U. R., & Usman, B. M. (2019). **Impact of information communication technology on organizational productivity in the Nigeria Banking industry: Empirical evidence**. Noble International Journal of Business and Management Research, 3(1), 1-9.
- 30- Adeniran, Adetayo & Hamid Jadah, & Noor Mohammed.(2020), "**Impact of information technology on strategic management in the banking sector of Iraq**." Insights into Regional Development 2.2: 592-601.
- 31- Afthanorhan, W. A. (2013) " **A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis** " , International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Issue.5 :198-205.
- 32- Ahmadi, Javad & Mesgarian, Mehdi & Bathaei, Mohammad & Haddadi, Porya, (2021)," **The impact of information technology on workforce management**", Journal of Science, Management and Tourism Letter, Vol.2:1-6..
- 33- Ali, Bayad Jamal & Saleh, Pakzad Fadel & Akoi, Shwana & Abdulrahman, Aram Ahmed & Muhamed, Awezan Shamal & Noori, Halwest Nowzad & Anwar, Govand, (2021), " **Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction:Case study at Online Meeting Platforms**" , International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM), Vol-5, Issue-2: 65-77.
- 34- AL-Mahwey, Qassim N., & Hydar R. Sayah, (2020), "**The Impact of Information and Communication Technology on the Technical Quality of**

- Health Services A Study at Al-Shatrah General Hospital–Dhi-Qar, Iraq"**, Global Journal of Management And Business Research, vol.20, issue.5: 1-10
- 35- AL-Shafeay, Karrar Mohammed, Mohammed Jawad Al_Dujaili, & Yasir Mohammed Ali Al-Wattar,(2020), **"The Impact Of Information And Communication Technology (Ict) In The Accounting System: Advantages, Applications, And Challenges"**, PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology 17.6: 15814-15825.
- 36- AL-Tabtabae, Firas Adnan Abbas, & Abed Rusul Kareem,(2021), **"Impact Of Information Technology On Lean Production System: Analytical Study At The State Electric Power Transmission Company/Middle Euphrates Project Implementation Branch"**, PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology 18.4 : 7984-7999.
- 37- Altaf, Mohsin & Tabassum, Nageena & mokhtar, Sany Sanuri Bin, (2018), **"Brand equity and the role of emergency medical care service quality in private cardaic institutes: An emprical investigation"**, International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, Vol.12, Issue 1:1-23.
- 38- Alwan, Q. N., & Rajab, R. A.(2021), **Effect of functional quality on patient satisfaction through the mental image of hospital**, *International Journal of Business Management and Economic Review*, Vol. 4, No. 03: 383-390
- 39- Anggraeni, Ade. (2020) **"Executive role in the use of information technology in public organisations."** *Arthatama*, 4.(1) :17-32.
- 40- Carter, S. R. (2016), **"Using confirmatory factor analysis to manage discriminant validity issues in social pharmacy research"**, International journal of clinical pharmacy, 38(3):731-737.
- 41- Das, minakshi, (2020), **"A study on the use of information and communication technology in rural areas"**, palarch's journal of archaeology of egypt/egyptology ,17.9 : 6739-6743.
- 42- Fathurohman, D. M. H., Purba, H. H., & Trimarjoko, A. (2021). **Value stream mapping and six sigma methods to improve service quality at automotive services in Indonesia**. Operational Research in Engineering Sciences: Theory and Applications, 4(2), 36-54.
- 43- Gargvanshi,Prasenjit & Kumar,Rajesh, (2020),**Role of information and communication technology (ICT) in improving service quality and customer loyalty in telecom industry**, Journal of Information and Computational Science,Vol. 13,Issue 1: 1-7.
- 44- Gong, T., & Yi, Y. (2018),**" The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries**, Psychology & Marketing, 35(6): 427-442.

- 45- Grudowski, Piotr, & Mateusz Muchlado,(2018), "**Selected Aspect of IT Tools Application in Process Improvement in Industrial Laundry Services**", International Conference on Information Systems Architecture and Technology: 284-292. Springer, Cham.
- 46- Haddad, Rania El ,(2019) ,"Exploring Service Quality of Low Cost Airlines" , Services Marketing Quarterly ,Lebanese American University ,Beirut ,Lebanon: 1-16
- 47- Ibrahim, Mariam, & Ma Huimin,(2017), "**Relationship between the components of information technology and product design.**" Proceedings of the 2017 International Conference on Management Engineering, Software Engineering and Service Sciences. Jabbouri, Nada Ismaeel, et al. "**Impact of information technology infrastructure on innovation performance: an empirical study on private universities in Iraq.**", Procedia Economics and Finance 39 (2016): 861-869.
- 48- Januhari, Nyoman Utami& Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja & Made Rudita.(2018)."**INFORMATION TECHNOLOGY BASED MODEL FOR BALINESE CLASSICAL DANCE PRESERVATION.**", International Journal of Engineering Technologies and Management Research 5.11: 71-85.
- 49- Jabbouri,Nada Ismaeel and Siron,Rusinah and Zahari,Ibrahim and Khalid,Mahmoud,(2016),"**Impact of Information Technology Infrastructure on Innovation Performance: An Empirical Study on private Universities In Iraq**" ,Procedia Economics and Finance ,vol.39 : 861 – 869.
- 50- Karaca, A. & Durna, Z. (2019). **Patient satisfaction with the quality of nursing care.** Nursing open, 6(2), 535-545.
- 51- Karim, S., He, H., Laghari, A. A., Magsi, A. H., & Laghari, R. A. (2021), **Quality of service (5QS): measurements of image formats in social cloud computing.** Multimedia Tools and Applications, 80(3), 4507-4532.
- 52- Khaleel Areej& Sayah Hydar,(2020), **The effect of technical quality in improving the performance of the Iraqi universities,** Management Science Letters, Vol. 10 :3057–3062.
- 53- Kinker, P.& Swarnakar, V.& Jain, R., & Singh, A. R. (2020), **A QFD-TISM approach for service quality improvement in polytechnic education institutes: a case study,** International Journal of Applied Systemic Studies, 9(2): 85-113.
- 54- Kowalik Kamila& Klimecka-Tatar Dorota, (2018), **The process approach to service quality management,** Production Engineering Archives, Vol. 18 : 31-34.
- 55- Liu, C. H. S., & Lee, T. (2016). **Service quality and price perception of service: Influence on word-of-mouth and revisit intention.** Journal of Air Transport Management, 52, 42-54.



- 56- Nakapan, W. & Radsiri, S. (2012) " Visual training in virtual world: A comparative study between traditional learning versus learning in a virtual world ":571-578. <http://www.researchgate.net/publication/270885178>)
- 57- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). **The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector.** Sustainability, 11(4), 1113.
- 58- Rafiudeen , Mohamed Nismy, (2020)" **Identification And Analysis Of The Service Quality Gap In Facility Management Services: A Case Study In Oil & Gas Industry**" ,International Journal Of Sciences And Research ,Vol. 76 No. 1: 32-57
- 59- Raheem, Aseel Hameed & Khaldi, Nabeel Imran Mussa.(2021), "**Information and communication technology and the knowledge society.**" PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology 18.08 : 85-91.
- 60- Ramya, N. & Kowsalya , A. & Dharanipriya, K., (2019)," **SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS**" , EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), Vol.4, Issue. 2:38-41.
- 61- Saleem, Farrukh & Salim,Naomie &Altalhi, Abdulrahman .H & Ullah, Zahid & AL-Ghamdi, Abdullah AL-Malaise &Khana, Zahid Mahmood,(2017), **Assessing the effects of information and communication technologies on organizational development: business valuesperspectives**, INFORMATION TECHNOLOGY FOR DEVELOPMENT, 26(1): 54-88
- 62- Salleh, Abrari & Yusof, Sha'ri Mohd & Othman, Norazli , (2019)," **An Importance-Performance Analysis of Sustainable Service Quality in Water and Sewerage Companies**" , Industrial Engineering& Management Systems ,Vol. 18, No. 1:89- 103.
- 63- Samimi, Amir. "**Risk Management in Information Technology.**" Progress in Chemical and Biochemical Research 3.2 :130-134.
- 64- Sari, Ni Kadek Cita & Susyarini, Ni Putu Wiwiek Ary & Sudiarta, Made (2020)," **Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality**" , International Journal of Glacial Tourism, Vol. 1, No. 2:1-10.
- 65- Shokouhyar, Sajjad .& Shokoohyar, Sina & Safari, Sepehr, (2020)," **Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction**," Journal of Retailing and Consumer Services, 56, 1-23.
- 66- Siswoyo, M & Susilawati, E, (2020)," **Continuum Concept of Motivation Factors and Discipline of Employees to Improve Quality of Service**" , Administrasin Science at University of Swadaya Gunung Jati, Cirebon, West Java ,Indonesia: 1-11.
- 67- Szmajser, Rafał, Mariusz Andrzejewski, & Marcin Kędzior,(2018), "**Relations Between the Use of Modern Technology and the Financial Results of the Financial Service Sector in Poland**," International Conference on Information Systems Architecture and Technology:3-15. Springer, Cham.



-
- 68- Tannady, H., Nurprihatin, F., & Hartono, H. (2018). **"Service quality analysis of two of the largest retail chains with minimart concept in Indonesia"**, Business: Theory and Practice, 19: 177-185.
- 69- Tavakol, M. & Dennick, R. (2011). **" Making sense of Cronbach's alpha "**, International Journal of Medical Education , V.2 :2-53.
- 70- Thanabordeekij, Pithoon & Promkutkeo, Suchat & Na-Chiangmai, Deuntemduang, (2021), **" Identifying the Gaps between Customer Expectations and Perceptions on Service Quality Dimensions of ABC Mobile Operator"**, Journal of ASEAN PLUS+ Studies, Vol. 2 No. 1: 45-53.
- 71- Torten, R., Reaiche, C., & Boyle, S. (2018). **The impact of security awarness on information technology professionals' behavior.** Computers & Security, 79: 68-79.
- 72- Wulfert, T. (2019). **Mobile App Service Quality Dimensions and Requirements for Mobile Shopping Companion Apps.** Junior Management Science, 4(3): 339-391.
- 73- Zamani, E. D., Pouloudi, N., Giaglis, G. M., & Wareham, J. (2020). **Appropriating information technology artefacts through trial and error: the case of the tablet.** Information Systems Frontiers: 1-23.



الْحَقُّ
مَعَهُ
الْحَقُّ

الملحق (1)

الى / السادة الخبراء (المحكمون) المحترمون ...

م/ تحكيم استبانة دراسة

تحية طيبة...

نضع بين ايديكم استبانة البحث (دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات/ دراسة في امانة بغداد/دائرة المشاريع) وهي جزء من متطلبات بحث الدبلوم العالي في إدارة الجودة، نود ان نتقدم لكم بوافر الشكر والامتنان سلفاً لأنكم ستخصصون جزءاً من وقتكم لتحكيم فقرات هذه الاستبانة، وانطلاقاً من ثقتنا بكم في مساعدتنا على انجاز هذا الجهد العلمي لما نلتمسه فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال، لذا يتشرف الباحث باختياركم لتحكيم الاستبانة المرفقة طياً اذ استند الباحث على عدد من الدراسات والبحوث ذات العلاقة والمبينة في ادناه :

ت	اسم المتغير	الابعاد	المصدر
1.	تقانة المعلومات	المعدات المادية البرمجيات الشبكات والاتصالات قواعد البيانات الموارد البشرية	(علي، 2018) (مهدي وحدادي، 2017) (AL-Mahwey & Sayah, 2020)
2.	جودة الخدمات	مقياس 5QS (جودة الأهداف، جودة العملية، جودة البنية التحتية، جودة النفاذية، جودة الشعور العام)	(عيسى، 2021)

لذا يرجى التفضل بقراءة العبارات وإبداء رأيكم حول المتغيرات والفقرات الواردة في الاستبانة، مع بيان الملاحظات الضرورية التي ستخدم الدراسة في ضوء المحاور الآتية:

1. الغرض هو اختبار صدق المقياس (الصدق الظاهري وصدق المحتوى).
2. يقصد بعبارة تنتمي انها تصف المتغير الذي تقع ضمنه وتعبير عن مضمونه، وعبارة لا تنتمي هي عكس ذلك.
3. يقصد بعبارة تصلح اي هل تتلاءم كل فقرة مدرجة مع البعد المحدد لها وعبارة لا تصلح عكس ذلك.
4. وضع علامة (✓) امام الحقل المراد تأشيريه.
5. في حالة توقعك ان الفقرة تحتاج الى تعديل او اعادة صياغة يرجى كتابة عبارة التعديل او اعادة الصياغة في الحقل المقابل للفقرة
6. سيتم استخدام مقياس (Likert) الخماسي وكما يأتي:

1	2	3	4	5
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً

مع خالص الشكر والامتنان

المشرف
أ.د. محمود فهد عبد عليالباحث
مصطفى حسن جمعة

المحور الأول: تقانة المعلومات: مجموعة الوسائل المادية والبرمجية والشبكات والاتصالات المستخدمة في عملية معالجة ونقل البيانات والمعلومات وتحويلها الى معرفة تساعد متخذ القرار على تحسين جودة الخدمات والمنتجات.

ت	الفقرات	التقويم	تصلح	لا تصلح	تنتمي	لا تنتمي	الملاحظات ان وجدت
<p>أولاً: المعدات المادية: الأجهزة والمعدات التي تقوم بمعالجة البيانات عن طريق تنفيذ التعليمات وتخزين البيانات ونقل المعلومات بين أجهزة الادخال والإخراج المختلفة التي تجعل النظام والمعلومات في متناول المستخدمين</p>							
1.	تستخدم المنظمة تقنيات الحاسوب (الأجهزة والمعدات) في تخزين المعلومات واسترجاعها عند الحاجة.						
2.	تعمل المنظمة على صيانة الاجهزة والمعدات الخاصة بتقانة المعلومات من خلال ورش مخصصة لهذا الغرض.						
3.	تعمل المنظمة على ادخال تقانة المعلومات الحديثة المعتمدة في العمل باستمرار.						
4.	تواكب المنظمة التطورات الحديثة في مجال الاجهزة والمعدات المستخدمة فيها.						
<p>ثانياً: البرمجيات: برامج تشغيل النظام وبرامج التطبيقات، وهي المسؤولة عن معالجة وتخزين البيانات واسترجاعها ونقلها حسب الحاجة</p>							
5.	تعتمد المنظمة على إصدارات مرخصة من أنظمة التشغيل والبرمجيات الجاهزة.						
6.	تلزم المنظمة افرادها العاملين على استخدام البرمجيات المتعلقة بتحسين اعمالها.						
7.	تتابع المنظمة تطوير البرمجيات التي تستخدمها في أداء اعمالها بشكل مستمر.						
8.	تعتمد المنظمة على جهات موثوقة للحصول على البرمجيات اللازمة لإنجاز اعمالها.						
<p>ثالثاً: شبكات الاتصال: وتمثل مجموعة أجهزة من الحواسيب والأجهزة المحيطة المتصلة ببعضها لإتاحة المستخدمين من تبادل المعلومات</p>							
9.	ترتبط المنظمة بكافة اقسامها بشبكة اتصالات داخلية (LAN).						
10.	تستخدم المنظمة شبكة اتصالات خارجية لإنجاز اعمالها مع المنظمات الأخرى.						

					11. تمتلك المنظمة تقنيات امن وحماية المعلومات لديها.
					12. تعتمد المنظمة على تطبيقات الشبكة الدولية المعلومات (الانترنت).
<p>رابعاً: قواعد البيانات: القدرات الحاسوبية المتعلقة بكيفية تخزين وتصميم البيانات في ملفات وبرامج معينة وتعريف العلاقة بين هذه الملفات لتمكين المستخدم النهائي من قدرات الادخال والاسترجاع وخاصة للبيانات الكبيرة والمتنوعة التي تحتاج الى تنظيم وترتيب وتحديث وادامة مستمرة اذ إن توفرها بصورة جيدة تعد أساس المسؤولية والشفافية والحكم الرشيد والقضاء على عدم الأمانة والتطبيق الحكيم للموارد النادرة</p>					
					13. تنظم البيانات وتدار بكفاءة وفاعلية عالية
					14. تمتلك الدائرة قواعد بيانات لديها القدرات الحاسوبية المتعلقة بكيفية تخزين وتصميم البيانات في ملفات وبرامج معينة
					15. تتوفر لدى المستخدم النهائي امكانية القدرة على ادخال واسترجاع البيانات الكبيرة والمتنوعة التي تحتاج الى تنظيم وترتيب وتحديث وادامة مستمرة
					16. توفر الدائرة قواعد بيانات فعالة للمستخدمين ذات معلومات دقيقة وذات صلة
					17. تكون متاحة البيانات لصناع القرار وقت الحاجة اليها
<p>خامساً: الموارد البشرية: وهم الأشخاص الذين يقومون بتشغيل وإدارة تقانة المعلومات</p>					
					18. تقوم المنظمة باستقطاب أفضل الكفاءات والمهارات ويمتلكون خبرات في تقانة المعلومات.
					19. تقوم المنظمة بتخصيص موازنة مالية لتدريب الموارد البشرية.
					20. تمتلك المنظمة متخصصين في تحليل النظم وتصميمها تعتمد عليهم في بناء الأنظمة الجديدة وتطوير الأنظمة الحالية.
					21. تمتلك المنظمة الرغبة في استخدام الاساليب الحديثة في تقانة المعلومات

المحور الثاني: جودة الخدمات: ويعرف على انه انعكاس لقدرة الدائرة وقابليتها على تحقيق أهدافها.

ت	الفقرات	التقويم	تصلح	لا تصلح	تتنمي	لا تنتمي	الملاحظات ان وجدت
<p>اولاً: جودة الموضوعية: عبارة عن مقدار الثقة في الإجراءات والمهارات التقنية (الفنية) التي سيعتمدها مقدم الخدمات لطالبيها حسب المواصفات المتاحة في دائرة المشاريع</p>							
1.	يمتاز العاملین في المنظمة بالكفاءة وتقديم الخدمات للزبائن						
2.	يقدم العاملین في المنظمة خدمات خالية من الأخطاء						
3.	تتوفر لدى المنظمة الاختصاصات المختلفة وتعطي نتائج دقيقة في تنفيذ الاعمال						
4.	يتميز العاملین بالمهارة والمعرفة والخبرة في أداء الخدمات المناسبة للزبون						
5.	يجري اتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة على وفق التشخيص الدقيق للمشكلات العمل.						
<p>ثانياً: جودة العملية: وهي تتعلق بالجودة الوظيفية التي تصف تقديم خدمات للزبون بشكل كفوء عن الحاجة اليها.</p>							
6.	يستجيب العاملین في المنظمة بالسرعة الممكنة لتقديم الحلول اللازمة لإنجاز المشاريع.						
7.	يعمل العاملین في المنظمة على تقليل وقت انتظار الزبائن لتلقي الخدمات اللازمة.						
8.	يمتاز العاملین في المنظمة بتقديم الخدمات على وفق المعايير المهنية المطلوبة.						
9.	تتميز المنظمة بتقديم الخدمات بالأوقات التي وعد بتقديمها للمستفيد دون انقطاع او توقف.						

					10.	يجري توضيح المشكلات الخدمية التي يعاني منها المستفيد بشكل واضح ومفهوم.
ثالثاً: جودة البنية التحتية: هي تشير الى الموارد المادية الاساسية الملموسة اللازمة لضمان تقديم الخدمات السريعة.						
					11.	تمتلك المنظمة الآلات والمعدات اللازمة لحل المشكلات وتوفير الخدمات اللازمة للمستفيد
					12.	تتوفر في المنظمة اماكن انتظار تتلاءم مع احتياجات المستفيد.
					13.	يساعد التصميم الداخلي للمنظمة على تقديم الخدمات بشكل آمن
					14.	يتوفر في المنظمة المعدات البشرية والمالية ومعدات التقانة الكافية واللائمة لتقديم الخدمات للزبون
					15.	تضع المنظمة لوحات ارشادية في الممرات لتسهيل وصول المستفيد للأقسام المطلوبة
رابعاً: الجودة التفاعلية: هي عبارة عن العلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمات والزبون لفهم احتياجاته وأشعاره بمصداقية واهتمام مقدمي الخدمات في تقديم الخدمات للزبون.						
					16.	يحرص العاملين في المنظمة على الاهتمام الشخصي للزبون كل بحسب حاجته
					17.	يخبر العاملين في المنظمة المستفيدين بدقه كيفية تنفيذ الخدمات
					18.	تقوم المنظمة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المستفيدين
					19.	تضع المنظمة المصلحة العليا للمستفيد في صلب اهتمامها
					20.	تتوافر في المنظمة المعلومات وأسلوب اتصال مقدمي الخدمات.

					يحرص العاملون من الاستماع والتعاون مع الزبون والتعرف على متطلباته	21.
خامساً: جودة الشعور العام: تعبر عن " الامان في مجال تقديم الخدمات وثقة الزبون بالعاملين وإدارة المنظمة، بمؤهلاتهم ومقدرتهم بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.						
					يشعر المستفيد بالآمن في انه يتعامل مع عاملين لديهم مؤهلات وكفاءة عالية أثناء تلقي الخدمات	22.
					تعتمد المنظمة إجراءات وقائية للحفاظ على سلامة العاملين والمستفيد.	23.
					يشعر المستفيد بعدم وجود أخطاء متعمدة أثناء تقديم الخدمات له	24.
					تحرص إدارة المنظمة على سرية المعلومات الشخصية الخاصة بالزبائن	25.
					يمتلك العاملون في المنظمة المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن واستفساراتهم	26.

• اي ملاحظات ترغب في اضافتها

الاسم الكامل للخبير:

الاختصاص العام والدقيق:

اللقب العلمي:

مكان العمل:

الملحق (2)

اسماء السادة محكمين أداة الدراسة (الاستبانة)

اسم الجامعة	الاختصاص الدقيق	الاسم واللقب العلمي	ت
الجامعة العراقية	ادارة استراتيجية	أ.د خالدية مصطفى عطا	1
الجامعة العراقية	سياسات ادارية	أ.د سامي احمد عباس	2
الجامعة المستنصرية	ادارة الموارد البشرية والمعرفة	أ.د سماح مؤيد محمود	3
جامعة اوروك الاهلية	ادارة الجودة الشاملة	أ.د سمير كامل الخطيب	4
جامعة كربلاء	ادارة تسويق	أ.د عبد الفتاح جاسم زعلان	5
الجامعة العراقية	ادارة تسويق	أ.د معتز سلمان عبد الرزاق	6
جامعة كربلاء	تكنولوجيا المعلومات	أ.م.د اميمة حميد العادلي	7
جامعة كربلاء	احصاء تطبيقي	أ.م.د ايناس عبد الحافظ محمد	8
جامعة كربلاء	ادارة موارد بشرية استراتيجية	أ.م.د حسام حسين شياح	9
جامعة كربلاء	ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي	أ.م.د حسين حريجة الحساوي	10
الجامعة التقنية الوسطى	سلوك تنظيمي	أ.م.د رنا ناصر صبر	11
جامعة كربلاء	الادارة الاستراتيجية والسلوك التنظيمي	أ.م.د عادل عباس عبد حسين الجنابي	12

* تم ترتيب أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة) حسب اللقب العلمي والترتيب الأبجدي للحروف.

الملحق (3)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

استبانة الدراسة

السادة المحترمون ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يطيب لي ان اضع بين ايديكم استبانة البحث الموسوم " دور استعمال تقانات المعلومات في تحسين جودة الخدمات " المتضمنة عدد من الفقرات التي تمثل مؤشرات قياس لمتغيرات تقانة المعلومات وجودة الخدمات ، وانطلاقا من ثقتنا بتعاونكم معنا في إنجاز هذا الجهد العلمي من خلال إسهامكم بملاء الاستمارة على وفق الفقرات المثبتة فيها ، اذ ان نجاح الدراسة مرهون بدقة اجابتم ، لذا يرجى اعتماد الدقة والموضوعية في تأشير الاجابة المعبرة فعلا عن قناعاتكم ، كذلك يرجى الاجابة على كل فقره من فقرات الاستبانة على وفق مدرج الاجابة المثبت إزاء كل منها، علما إن البيانات المستحصلة ستستخدم لأغراض البحث حصرا مع المحافظة على سريتها، وإن الباحث مستعد للإجابة عن أية تساؤلات تواجهكم.

مع خالص الشكر والامتنان

المشرف

أ.د. محمود فهد عبد علي

الباحث

مصطفى حسن جمعة

أولاً: بيانات عامة عن سمات أفراد عينة الدراسة يرجى وضع علامة (√) في المربع المناسب لكل فقرة.

1. النوع الاجتماعي: ذكر انثى
2. الشهادة : دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه
3. عدد سنوات الخدمات : (أقل من 5 سنوات) (5 – أقل من 10) سنة (10 – أقل من 15) سنة (15 – أقل من 20) سنة 20 سنة فأكثر
4. العمر: (أقل من 30 سنوات) (30 – أقل من 40) سنة (40 – أقل من 50) سنة 50 سنة فأكثر

ثانياً: الفقرات الخاصة بتقانة المعلومات.

تقانة المعلومات: مجموعة الوسائل المادية والبرمجية والشبكات والاتصالات المستخدمة في عملية معالجة ونقل البيانات والمعلومات وتحويلها الى معرفة تساعد متخذ القرار على تحسين جودة الخدمات والمنتجات

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
أولاً: المعدات المادية: الأجهزة والمعدات التي تقوم بمعالجة البيانات عن طريق تنفيذ التعليمات وتخزين البيانات ونقل المعلومات بين أجهزة الادخال والإخراج المختلفة التي تجعل النظام والمعلومات في متناول المستخدمين						
1	تستخدم الدائرة تقنيات الحاسوب (الاجهزة والمعدات) في تخزين المعلومات واسترجاعها عند الحاجة .					
2	تعمل الدائرة على صيانة الاجهزة والمعدات الخاصة بتقانة المعلومات من خلال ورش مخصصة لهذا الغرض					

					3	تعلم الدائرة على ادخال تقانة المعلومات الحديثة المعتمدة في العمل باستمرار
					4	تواكب الدائرة التطورات الحديثة في مجال الاجهزة والمعدات المستخدمة فيها
ثانياً: البرمجيات: برامج تشغيل النظام وبرامج التطبيقات، وهي المسؤولة عن معالجة وتخزين البيانات واسترجاعها ونقلها حسب الحاجة						
					5	تعتمد الدائرة على إصدارات مرخصة من أنظمة التشغيل والبرمجيات الجاهزة
					6	تلزم الدائرة افرادها العاملين على استخدام البرمجيات المتعلقة بتحسين اعمالها
					7	تتابع الدائرة تطوير البرمجيات التي تستخدمها في أداء اعمالها بشكل مستمر.
					8	تعتمد الدائرة على جهات موثوقة للحصول على البرمجيات اللازمة لإنجاز اعمالها
ثالثاً: شبكات الاتصال: وتمثل مجموعة أجهزة من الحواسيب والأجهزة المحيطة المتصلة ببعضها لإتاحة المستخدمين من تبادل المعلومات						
					9	ترتبط الدائرة بكافة اقسامها بشبكة اتصالات داخلية (LAN).
					10	تستخدم الدائرة شبكة اتصالات خارجية لإنجاز اعمالها مع الدوائر الأخرى.
					11	تمتلك الدائرة تقنيات امن وحماية المعلومات لديها
					12	تعتمد الدائرة على تطبيقات الشبكة الدولية المعلومات (الانترنت).
رابعاً: قواعد البيانات: القدرات الحاسوبية المتعلقة بكيفية تخزين وتصميم البيانات في ملفات وبرامج معينة وتعريف العلاقة بين هذه الملفات لتمكين المستخدم النهائي من قدرات الادخال والاسترجاع وخاصة للبيانات الكبيرة والمتنوعة التي تحتاج الى تنظيم وترتيب وتحديث وإدامة مستمرة اذ ان توفرها بصورة جيدة تعد أساس المسؤولية والشفافية والحكم الرشيد والقضاء على عدم الأمانة والتطبيق الحكيم للموارد النادرة						
					13	تنظم البيانات وتدار بكفاءة وفاعلية عالية

					تمتلك الدائرة قواعد بيانات لديها القدرات الحاسوبية المتعلقة بكيفية تخزين وتصميم البيانات في ملفات وبرامج معينة	14
					تتوفر لدى المستخدم النهائي امكانية القدرة على ادخال واسترجاع البيانات المتنوعة التي تحتاج الى تنظيم وترتيب وتحديث وادامة مستمرة	15
					توفر الدائرة قواعد بيانات فعالة للمستخدمين ذات معلومات دقيقة وذات صلة	16
					تتاح البيانات لصناع القرار وقت الحاجة اليها	17
خامساً: الموارد البشرية: وهم الأشخاص الذين يقومون بتشغيل وإدارة تقانة المعلومات						
					تقوم الدائرة باستقطاب أفضل الكفاءات والمهارات ويمتلكون خبرات في تقانة المعلومات.	22
					تقوم الدائرة بتخصيص موازنة مالية لتدريب الموارد البشرية	23
					تمتلك الدائرة متخصصين في تحليل النظم وتصميمها تعتمد عليهم في بناء الأنظمة الجديدة وتطوير الأنظمة الحالية.	24
					توفر الدائرة البرامج التطويرية والتدريبية لمواردها البشرية بما يخص ادارة وتشغيل تقانة المعلومات	25

ثالثاً: الفقرات الخاصة بجودة الخدمات.

جودة الخدمات: ويعرف على انه انعكاس لقدرة الدائرة وقابليتها على تحقيق أهدافها

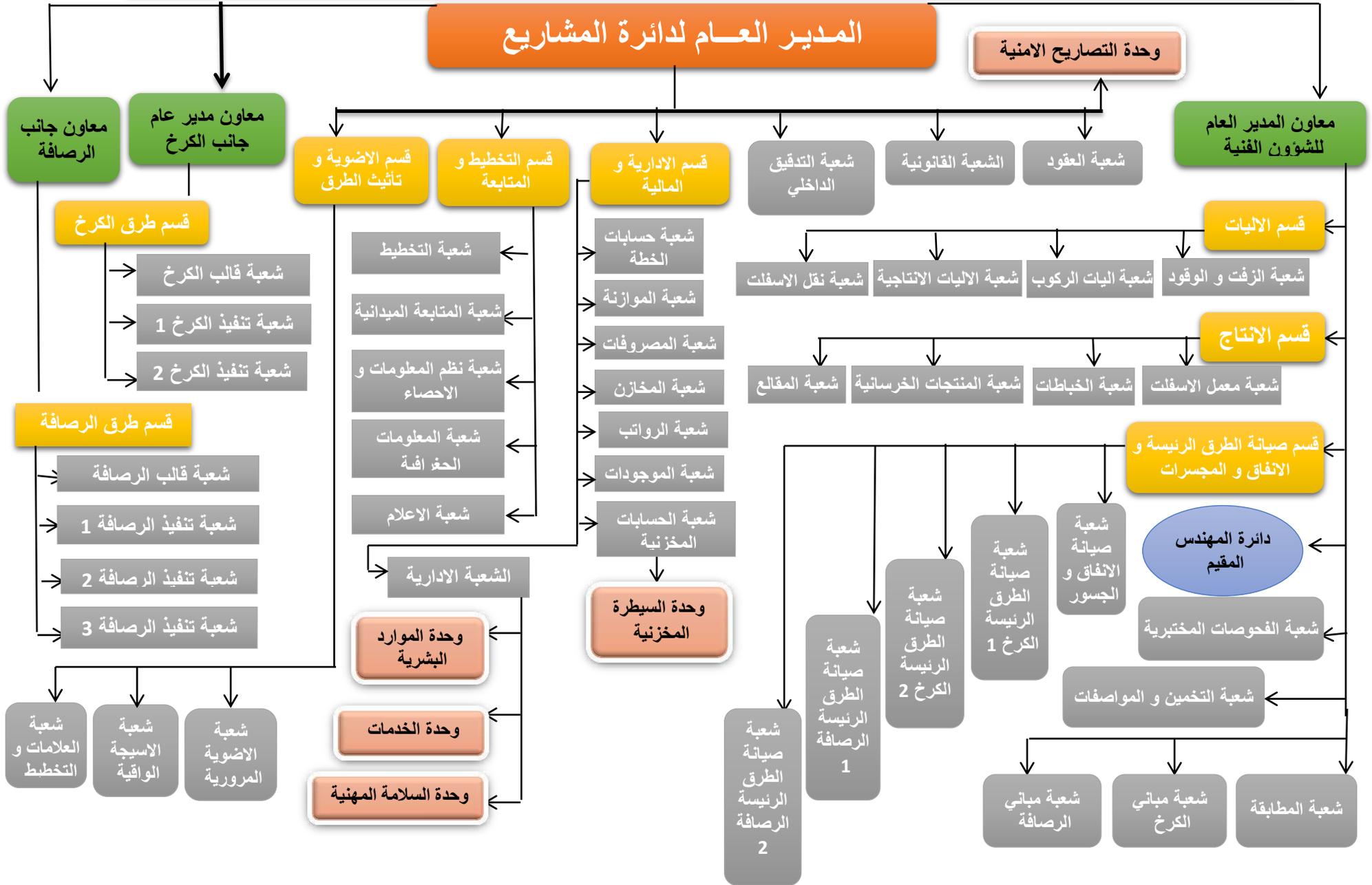
ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
اولاً: جودة الاهداف: عبارة عن مقدار الثقة في الإجراءات والمهارات التقنية (الفنية) التي سيعتمدها مقدم الخدمات لطالبيها حسب المواصفات المتاحة في دائرة المشاريع						
1	يمتاز العاملين في الدائرة بالكفاءة وتقديم الخدمات للزبائن					
2	يقدم العاملين في الدائرة خدمات خالية من الأخطاء					

					تتوفر لدى الدائرة الاختصاصات المختلفة وتعطي نتائج دقيقة في تنفيذ الاعمال	3
					يتميز العاملین بالمهارة والمعرفة والخبرة في أداء الخدمات المناسبة للزبون	4
					يجري اتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة على وفق التشخيص الدقيق للمشكلات العمل.	5
ثانياً: جودة العملية: وهي تتعلق بالجودة الوظيفية التي تصف تقديم خدمات للزبون بشكل كفوء عن الحاجة اليها.						
					يستجيب العاملین في الدائرة بالسرعة الممكنة لتقديم الحلول اللازمة لإنجاز المشاريع.	6
					يعمل العاملین في الدائرة على تقليل وقت انتظار الزبائن لتلقي الخدمات اللازمة.	7
					يمتاز العاملین في الدائرة بتقديم الخدمات على وفق المعايير المهنية المطلوبة.	8
					تتميز الدائرة بتقديم الخدمات بالأوقات التي وعد بتقديمها للزبون دون انقطاع او توقف.	9
					يجري توضيح المشكلات الخدمية التي يعاني منها الزبون بشكل واضح ومفهوم.	10
ثالثاً: جودة البنية التحتية: هي تشير الى الموارد المادية الاساسية الملموسة اللازمة لضمان تقديم الخدمات السريعة.						
					تمتلك الدائرة الآلات والمعدات اللازمة لحل المشكلات وتوفير الخدمات اللازمة للزبون	11
					تتوفر في الدائرة اماكن انتظار تتلاءم مع احتياجات الزبون.	12
					يساعد التصميم الداخلي للدائرة على تقديم الخدمات بشكل آمن	13
					تمتلك الدائرة الموارد المالية والبشرية الكافية والازمة لتقديم الخدمات للزبون	14
					تضع الدائرة لوحات ارشادية في الممرات لتسهل	15

					وصول الزبون للأقسام المطلوبة
<p>رابعاً: الجودة التفاعلية: هي عبارة عن العلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمات والزبون لفهم احتياجاته وأشعاره بمصداقية واهتمام مقدمي الخدمات في تقديم الخدمات للزبون.</p>					
					16 يحرص العاملون في المنظمة على الاهتمام الشخصي للزبون كل بحسب حاجته
					17 يخبر العاملون في الدائرة الزبائن بدقه كيفية تنفيذ الخدمات
					18 تقوم الدائرة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن
					19 تضع الدائرة المصلحة العليا للزبائن في صلب اهتمامها
					20 يحرص العاملون من الاستماع والتحاور مع الزبون والتعرف على متطلباته
<p>خامساً: جودة الشعور العام: تعبر عن " الامان في مجال تقديم الخدمات وثقة الزبون بالعاملين وإدارة الدائرة، بمؤهلاتهم ومقدرتهم بتقديم خدمات خالية من الأخطاء</p>					
					21 يشعر الزبون بالأمان في انه يتعامل مع عاملين لديهم مؤهلات وكفاءة عالية أثناء تلقي الخدمات
					22 تعتمد الدائرة إجراءات وقائية للحفاظ على سلامة العاملين والزبون
					23 يشعر الزبون بعدم وجود أخطاء متعمدة أثناء تقديم الخدمات له
					24 تحرص إدارة الدائرة على سرية المعلومات الشخصية الخاصة بالزبائن
					25 يمتلك العاملون في الدائرة المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن واستفساراتهم

الملحق (4)

الهيكل التنظيمي / دائرة المشاريع



Abstract

The research aims to determine the level of application of information technology and its role in improving service quality in the projects department, and to define the department's role in the dimensions of information technology and the extent of its contribution to the improvement process, The problem of the study is the weak interest of the Projects Department in information technology, which led to poor service provision of the required quality. Research on information technology and its role in improving the quality of service in the Projects Department, which is one of the formations of the Mayoralty of Baghdad, and in order to reach the scientific facts, the research relied on the descriptive analytical approach using the questionnaire as a tool in collecting the required information, as the study community included (180) individuals working in the department The projects of the Municipality of Baghdad were selected randomly, the size of them amounted to (123), and the research hypotheses were tested using the Pearson coefficient, and the structural equation modeling method, depending on the programs (SPSS) and (AMOS), the research reached a set of conclusions, the most important of which was the existence of a very strong correlation Significant significance between information technology and service quality, which indicates that the Projects Department is more interested in updating information technology and programs, paying attention to communication networks and improving costs. skills and maximizing capabilities, thus leading to an improvement in the quality of services provided to the customer. With the existence of a significant effect of the information technology variable on service quality, that is, whenever the Projects Department pays attention to information technology, this leads to an improvement in the quality of service provided to customers. The research recommended that project management should be concerned with information technology by providing all requirements of computers, equipment and communication networks to ensure the improvement of the quality of the services it provides because this technology provides information in accuracy and time

Keywords: information technology, service quality, 5QS model.

Republic of Iraq
**Ministry of Higher Education and
Scientific Research**
Karbala University
**College of Administration and
Economic Department of Business
Administration**



**The role of using information technologies in improving the
quality of services**

**Analytical research for the opinions of a sample of workers in
the Municipality of Baghdad / Projects Department**

**Research Submitted to the board of the College of Administration and
Economics/ University of Karbala, as a Part of the Requirements for
the Higher Diploma Degree in Quality Management**

submitted by
Mustafa Hasan Jumaa
Supervision
Prof. Dr.
Mahmood Fahd Al Dulaimi

1443 A.H

2022 A.D