



أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة خدمات النقل البري للمسافرين -دراسة حالة الشركة الوطنية لنقل الركاب بالوسط -TVCE- -جامعة قاصدي مرباح ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية



تحت إشراف الأستاذة:
دلهوم خليفة

من إعداد: معمر عبد الرحمان

السنة الثانية تسويق الخدمات

المقدمة

هيكل الدراسة

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
الفصل الثاني: أبعاد جودة خدمات النقل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لأثر TIC
بالشركة محل الدراسة

لقد أدى التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى الاستفادة في جميع مجالات الحياة ، وعلى كل الأصعدة و شتى المجالات إلى تحسين الجودة وبالأخص في المنظمات الخدمية التي تسعى دائما إلى تحقيق مستوى عالي من الجودة في الخدمات المقدمة لزبائن ، و لقطاع النقل النصيب الوافر من هذه الإستخدامات ، نظرا لأهميته البالغة في حياة الأفراد و الدولة على حد سوى ، فيعتبر النقل بكل أشكاله ، بمثابة الشريان الذي يغذي كافة مناطق وقطاعات المتواجدة في الدولة و العالم. ، كما يعد النقل البري للمسافرين من أهم الوظائف في قطاع خدمات النقل ، نظر لمساهمته الفعالة في تكامل كافة الأنشطة البشرية، و أصبح الاهتمام بجودة خدماته، ضرورة حتمية لتحقيق النمو والتطور والاستمرارية للمنظمة..

الإشكالية

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة خدمات النقل البري للمسافرين؟

التساؤلات

الاهداف ومبررات اختيار الموضوع

* الأسباب :

- ✓ موضوع الجودة من بين المواضيع التي تحظى بالاهتمام من قبل الباحثين والمختصين.
- ✓ التطور الكبير الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ حداثة الموضوع ، بحيث تعتبر الشركة محل الدراسة ، الأولى في استخدام TIC في الجزائر.
- ✓ من أهم أسباب أيضا التي دفعتني إلى اختيار العمل حول هذا الموضوع هو رغبتي الذاتية لمعرفة تأثير TIC على جودة خدمات النقل البري للمسافرين.

• الأهداف:

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر TIC على جودة خدمات النقل البري للمسافرين و الوقوف على مدى مساهمة TIC بأهم محدداتها (نظام GPS-Mobile-wifi-sys-geographie) في رفع من مستويات الجودة، وكذا الإطلاع على آراء و ردود فعل الزبائن من استخدام TIC و بالتالي معرفة درجة الرضا لديهم. إضافة لما سبق، تسعى الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة المعنية بالدراسة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الموضوع في أن التأثير التقدم الباهر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة لنظم و شبكات الكترونية و الرقمية، أدى إلى إحداث تغييرات كبيرة على العديد من المفاهيم الإدارية التي كانت سائدة من قبل، لذا أصبح التنافس شديد بين المنظمات في إقتناء التكنولوجيات الحديثة لتحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات. كما أن إمتلاك TIC في الوقت الراهن، أصبح ضرورة حتمية للمؤسسات الجزائرية، لضمان بقائها واستمراريتها، و هذا نظرا للمزايا العديدة التي يمنحها إستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات. إضافة إلى أهمية التي يكتسبها قطاع النقل في حياة الأفراد و إقتصاد الدولة.

المراجع المتوفرة

- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مدا خيل تقنيات تطبيقات علمية، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006
- إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2003/2004

-Michel Paquin, Management of information technology, Agency editions, Canada, 1990
-Jean-François SOUTERAIN, Philippe FARCET , Op.Cit,

-Jean-François SOUTERAIN, Philippe FARCET , Op.Cit
-Jean-François SOUTERAIN, Philippe FARCET , Op.Cit

- ما المقصود بالجودة خدمة نقل البري للمسافرين؟
- ما علاقة جودة الخدمة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟
- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة محل الدراسة؟

الفرضيات

- الفرضية الأولى: تتمثل جودة خدمة النقل في مجموعة من الأبعاد .
- الفرضية الثانية: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات النقل البري للمسافرين.
- الفرضية الثالثة: هناك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة محل الدراسة، و لكن لا يرقى إلى المستوى المطلوب.

الدراسات السابقة

- عبد الرحمن جمال موسى ، رسالة ماجستير أثر استخدام " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " على إدارة معرفة الزبون " دراسة حالة" : مجموعة ابو الحاج التكنسي المميز. "، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2017.

المنهج

المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية

النتائج المتوقعة

- ✓ أن تكون هناك علاقة طردية بين متغيري الدراسة.
- ✓ تتأثر كل أبعاد الجودة النقل البري للمسافرين بإستخدامات TIC
- ✓ مستويات استخدام TIC مقبولة لدرجة ما .