



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

## دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

دراسة حال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي

- تحت إشراف :  
• د . عبد الله عياشي

- من إعداد الطلبة :  
• غدير بشير قويدر  
• قماري فوزي  
• مناني أسامة

### لجنة المناقشة :

رئيسا  
مشرفا  
مناقشا

- د/ العيد غربي  
- د/ عبد الله عياشي  
- د/ أحمد بن أحمد

الموسم الجامعي : 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الاهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع  
إلى أمي . . . أمي . . . ثم أمي، مرمز العطاء ونبع الحنان  
والله أسأل أن يمتعها بموفور الصحة والعافية  
وأن يمدّها بطول العمر في طاعته ومرضاته، وأن يرزقني برها  
ومرضاهها .  
إلى أغلى ما فقدت أبي العزيز، تغمده الله بواسع رحمته وجمعنا وإياه في  
جنان الخلد .  
إلى نروحي الكريمة  
إلى ابنائي الأعزاء  
إلى إخوتي وأخواتي

قويدر



## الاهداء

إلى كل من علمني حرفاً في هذه الدنيا الفانية .  
إلى أمي التي فارقتنا بجسدها، ولكن مروحها ما زالت تُرفرف في سماء حياتي .  
إلى أبي الرجل المثالي أطل الله في عمره ليظل عوناً لي .  
إلى أفراد أسرتي الأعزاء؛ نزوجتي، وأبنائي الأعزاء  
إلى جميع أهلي داخل الوطن الغالي وخارجه  
إلى جميع أفراد الأسرة التربوية  
إلى جميع الباحثين، وطلبة العلم . . .  
نسأل الله أن يجعله نبراساً لكل طالب علم

فونري




## الاهداء

إلى أمي الحبيبة  
إلى أبي الفاضل  
حفظهما الله وجعلهما تاجاً فوق رؤوسنا  
إلى نزوجتي الغالية رفيقة الدرب والسند والعون في الحياة  
إلى قرّة عيني عنز الدين وسيرين  
إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه  
إلى كل من عرفت في هذه الدنيا  
أهدي هذا العمل المتواضع  
مراجياً من المولى عنز وجل أن يجعله نبراساً لكل طالب علم

أسامة





## شكر وعرفان

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد،  
بالقليل أو بالكثير، على إتمام هذا العمل المتواضع، راجين أن يكون  
إضافة ولو بسيطة في مسار البحث العلمي.

:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، وقد اخترنا من جملة الخدمات التي تقدمها المؤسسة خدمة التصريح عن بعد، الموجهة أساساً لأرباب العمل المنتمين للمؤسسة، وقد تضمنت هذه الدراسة محورين اثنين: الأول نظري، تطرقنا فيه إلى المفاهيم العامة التي تحيط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وجودة الخدمة من جهة أخرى وكذلك العلاقة بينهما، وفي المحور الثاني أجرينا الدراسة التطبيقية للبحث بالمؤسسة المذكورة، حيث أعدنا استبياناً وزع على عينة من أرباب العمل المنخرطين لدى المؤسسة كونهم المعنيون المباشرون بخدمة التصريح عن بعد التي أصدرتها المؤسسة لصالحهم، وبعد إجراء الدراسة التحليلية والإحصائية عن طريق برنامج SPSS توصلنا إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع، وبالتالي تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جودة الخدمة، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، أرباب العمل، التصريح .

### **Abstract;**

This study aims to identify the role of information and communication technology in improving the quality of service in the National Fund for Social Security for wage workers in the El-Oued (CNAS) and we choose from among the services provided by the institution (La T remote permit service), which is issued by the institution, and this study is mainly directed to employers belonging to the institution, and this study included two axes. The first is my theory, in which we dealt with the general concepts surrounding information and communication technology on the one side, and the quality of service on the other side, as well as the relationship between them. With the remote declaration service issued by the institution for their benefit, and after conducting the analytical and statistical study through the SPSS program, we reached a statistically significant relationship between information and communication technology as an independent variable and service quality as a dependent variable, and thus the impact of information and communication technology in improving service quality.

**Key words:** information and communication technology, service quality, the National Fund for Social Security for wage workers (CNAS), employers, remote declaration (La T).

الفه

محتويات الفهرس	
I	
II	الإهداء
V	باللغتين العربية و الأجنبية
VI	الفهرس
VIII	فهرس
IX	فهرس
XI	فهرس
: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحسين	
02	تمهيد
02	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة
02	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
02	: تعريف تكنولوجيا
03	: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
04	: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
05	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة
05	: تعريف
06	: أهمية
07	:
08	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة
08	الفرع الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين عرض الخدمة
11	الفرع الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين المردودية
11	الفرع الثالث: علاقة تكنولوجيا
13	الفرع الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال برضى العاملين
15	: الدراسات السابقة ومكانة دراستنا منها
15	المطلب الأول: الدراسات العربية
18	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
22	:

22	
: الدراسة التطبيقية	
25	تمهيد
25	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وبأرباب العمل وبخدمة التصريح عن بعد
25	: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال (cnas)
26	: (cnas)
26	: (cnas)
27	: (cnas)
27	:
27	: التعريف القانوني لأرباب العمل
28	: (cnas)
28	المطلب الثالث: خدمة التصريح عن بعد
28	: التعريف بخدمة التصريح عن بعد
29	: خدمة التصريح عن بعد
30	المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة
30	المطلب الأول: طريقة إجراء الدراسة الميدانية
30	:
31	الفرع الثاني: اختيار عينة الدراسة
31	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية
31	:
32	:
34	المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها
34	المطلب الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية
41	المطلب الثاني: الدراسة الوصفية للعينة
41	:
42	الفرع الثاني: دراسة اتجاهات إجابات العينة حول المتغيرين المستقل
47	الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات
47	الفرع الأول: اختبار طبيعية التوزيع
47	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
60	

61	
64	
68	

## فهرس الأشكال

		<b>01</b>
<b>4</b>	مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	<b>01 : 01</b>
<b>29</b>	الواجهة الأمامية للبوابة الالكترونية	<b>02 : 02</b>
<b>30</b>	الخدمات المتاحة للتصريح عن بعد	<b>03 : 02</b>
<b>35</b>	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة المصريح	<b>04 : 02</b>
<b>36</b>	توزيع عينة الدراسة حسب نشاط المصريح	<b>05 : 02</b>
<b>37</b>	توزيع عينة الدراسة حسب الشخص المكلف بالتصريح	<b>06 : 02</b>
<b>38</b>	توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس	<b>07 : 02</b>
<b>39</b>	توزيع عينة الدراسة بحسب السن	<b>08 : 02</b>
<b>40</b>	توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي	<b>09 : 02</b>
<b>41</b>	توزيع عينة	<b>10 : 02</b>
<b>41</b>	توزيع عينة الدراسة بحسب طبيعة التصريح	<b>11 : 02</b>

## فهرس

32	توزيع عبارات الاستبيان للمتغيرين	(01 2)
32	حصيلة توزيع وجمع الاستمارات	(02 2)
33	سلم ليكارت الثلاثي	(03 2)
33	معايير تحديد اتجاه إجابات العينة	(04 2)
34	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة	(05 2)
35	توزيع عينة الدراسة حسب نشاط المصرح	(06 2)
36	توزيع عينة الدراسة حسب الشخص المخول بعملية التصريح	(07 2)
37	توزيع عينة الدراسة حسب جنس المصرح	(08 2)
37	توزيع عينة الدراسة حسب سن المصرح	(09 2)
38	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي للمصرح	(10 2)
39	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة الميدانية للمصرح	(11 2)
40	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التصريح	(12 2)
41	اختبار معامل الثبات لعبارات الاستبيان	(13 2)
42	تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت للمتغير المستقل	(14 2)
43	تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعدها الاعتمادية	(15 2)
44	تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعدها الاستجابة	(16 2)
45	تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعدها المصادقية	(17 2)
45	تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعدها تقييم الأداء	(18 2)
45	تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت للمتغير التابع	(19 2)
45	ترتيب إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لمتغيري الدراسة	(20 2)
47	اختبار التوزيع الطبيعي	(21 2)
48	معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعدها الاعتمادية	(22 2)
49	معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعدها الاستجابة و الجدارة	(23 2)
50	معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعدها المصادقية والأمان	(24 2)

51	معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعد العناية بالزبون	(25 2)
52	معامل الارتباط بين المتغير المستقل و المتغير التابع	(26 2)
54	ANOVA بين متغيري الدراسة وطبيعة المصريح	(27 2)
54	ANOVA بين متغيري الدراسة ونشاط المصريح	(28 2)
55	ANOVA بين متغيري الدراسة والمفوض بالتصريح	(29 2)
56	ANOVA بين متغيري الدراسة وجنس المصريح	(30 2)
56	ANOVA بين متغيري الدراسة و سن المصريح	(31 2)
57	ANOVA بين متغيري الدراسة والمستوى التعليمي	(32 2)
57	ANOVA بين متغيري الدراسة والخبرة	(33 2)
58	ANOVA بين متغيري الدراسة وطبيعة التصريح	(34 2)
59	تحليل الدلالة الكلية للنموذج	(35 2)
59	تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة	(36 2)

## فهرس الملاحق

68	استمارة الاستبيان	1
72	المحكمين للاستبيان	2
73	SPSS	3

يعتبر السعي إلى إرضاء الزبائن من أهم أولويات المنتجين ومقدمي الخدمات، الذين يبذلون كل ما في وسعهم من أجل إقناع المستهلكين بجودة منتجاتهم وخدماتهم، كما تبنى الاستراتيجيات التسويقية لمختلف المنظمات على المحافظة على المستهلكين الحاليين وزيادة ولائهم، والعمل على جلب مستهلكين جدد، من أجل المحافظة على الحصة السوقية الحالية ومحاولة زيادتها إلى أكبر قدر ممكن من أجل تعظيم أرباح المنظمة.

ويعتبر تسويق الخدمات وإقناع المستهلك بجودتها أصعب نسبيا من تسويق المنتجات، ويرجع الأمر إلى عدة أسباب من بينها: صعوبة قياس جودة الخدمة مقارنة بقياس جودة المنتج، واختلاف أذواق المستهلكين اتجاه نفس الخدمة، وصعوبة تحديد ميولاتهم بالنسبة للخدمات المقدمة لأن الأمر يتعلق بالجانب النفسي والحسي للمستهلك أكثر منه للجانب

ولا تدخر المنظمات الخدمية الرائدة أي جهد في سبيل تطوير خدماتها، باستثمار مجموعة من الوسائل، أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لما وصلت إليه هذه الأخيرة من تطور متسارع، جعل من هذه التكنولوجيات ركيزة أساسية في تسهيل جميع مناحي الحياة، من اختصار للوقت وتقليل للكلفة ودقة في التنفيذ وتبسيط في الإجراءات وتعدد في الخيارات والوسائل ... إلى غير ذلك، بحيث أصبح الاعتماد واضحا على تكنولوجيا تطوير وتحسين جودة الخدمات.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية الساعية إلى تطوير خدماتها من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تبرز مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، كأحد أهم المؤسسات العمومية الاقتصادية الساعية لتطوير الخدمات التي تقدمها لزبائنها مواكبة في ذلك التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي تعد هذه المؤسسة مكانا مناسباً لإجراء الدراسة الميدانية لهذا البحث.

## 1 - صياغة الإشكالية:

على ما تم عرضه في مقدمة بحثنا يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين (خدمة التصريح عن بعد نموذجاً) لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

وللإجابة على هذه الإشكالية والإحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذا الموضوع، قمنا بتحليلها إلى الأسئلة الفرعية الموالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستجابة دارة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمصادقية والأمان في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعناية بالزبون في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي؟

## 2- فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية المتعلقة بها قمنا بطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة (خدمة التصريح عن بعد نموذجاً) لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستجابة والجدارة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمصادقية والأمان في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

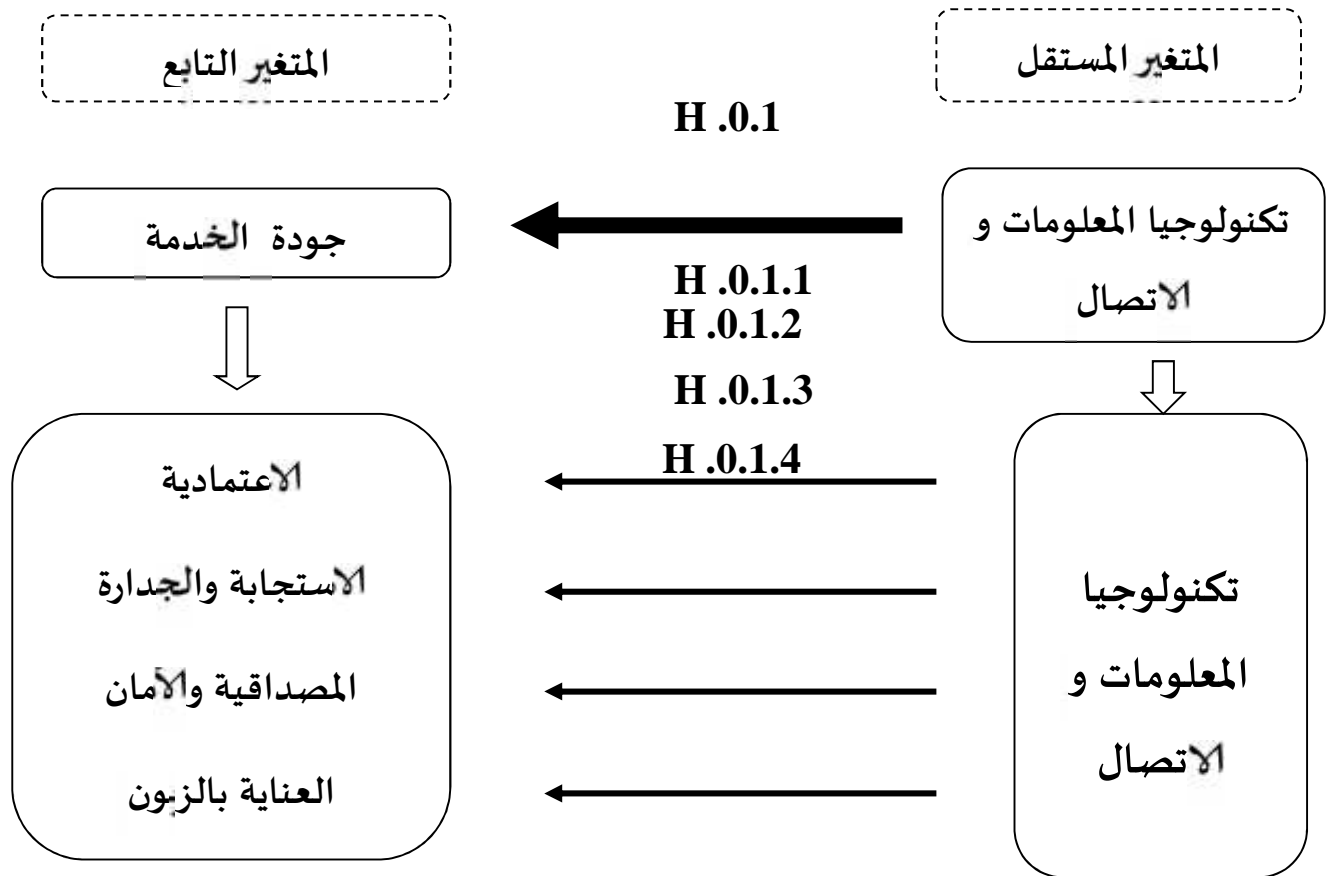
الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعناية بالزبون في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

3 :

والذي يتضمن

المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (جودة الخدمة) والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01) : نموذج الدراسة



#### 4- أسباب اختيار الموضوع:

- تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب ذاتية وموضوعية نذكر من بينها:
- طغيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جميع مناحي الحياة وارتباطها بها ارتباطاً وثيقاً.
- إلمامنا بخدمة التصريح عن بعد المعتمدة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بحكم العمل في هذه المؤسسة.
- إبراز إمكانية التطوير في قطاع احتكاري وغير تنافسي من أجل تحسين الخدمة العمومية.
- الرغبة الشخصية في معالجة موضوعات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### 5- أهمية الموضوع:

- التعرف على المفاهيم الأساسية المتعلقة بجوانب الموضوع.
- لة إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة
- محاولة تقديم نموذج ناجح للخدمة العمومية عن طريق الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

- دراسة أثر الأبعاد المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة من موضوع الدراسة ومحاولة تقديم بعض الإرشادات والتوصيات بتسليط الضوء على الإيجابيات من أجل تثمينها، والنقائص من أجل تداركها.

## 6- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حد ذاتها، لا سيما الاستعمال الواسع لهذه التكنولوجيات من تطوير الإنتاج وتحسين جودة الخدمات، والوقوف على مدى استغلال المؤسسات الجزائرية الخدمية لهذه التكنولوجيات، ومحاولة تقييم المستوى الذي وصلت إليه من خلال آراء الزبائن والعملاء الذين يستفيدون من هذه الخدمات.

## 7 :

الحدود المكانية للدراسة هي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الوادي، أما عن الحدود الزمانية للدراسة فهي تمتد من مارس 2020 .2020.

## 8- المنهج المتبع وأدوات الدراسة:

تم في هذه الدراسة اختيار المنهج الوصفي للجانب النظري من البحث كونه المنهج الأكثر ملاءمة في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية من حيث تحديد الإطار المفاهيمي وكذا وصف متغيرات الدراسة، أما في الجانب التطبيقي من الدراسة فقد اعتمدنا منهج

### دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأ

الذي يعتمد الدراسة التطبيقية بغية تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، واخترنا نموذجا من الخدمات التي يقدمها الصندوق لزبائنه وهي (التصريح عن بعد) ( *La Télé Déclaration* ) الموجهة أساسا مل، وذلك حتى يتسنى لنا حصر الظاهرة ودراستها بدقة أكثر والوصول إلى نتائج أكثر دقة لخدمة أهداف البحث.

أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري البحث على المسح لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و المجلات و الرسائل ، إضافة إلى استخدام مواقع حديثة و متنوعة لشبكة الانترنت، أما عن أدوات الدراسة الميدانية فتمثلت في اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات دون إغفال جمع الإحصائيات من خلال المقابلات و تحليل الوثائق المتحصل عليها، ثم تحليل هذه البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS كما هو مفصل في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

## 9 :

تلقينا هذا العام صعوبات بالغة في إعداد هذه الدراسة، سواء في جانبها النظري أو التطبيقي، بسبب الغلق الكامل للجامعة منذ تاريخ 2020/03/12 الذي فرضته السلطات العليا للبلاد بسبب جائحة كورونا، والذي يدخل في إطار خطة الدولة لمكافحة تفشي وباء كورونا المستجد، الأمر الذي صعب علينا عملية إعداد هذه الدراسة، بسبب غلق المكتبة وصعوبة الالتقاء بالأساتذة، الأمر الذي حتم علينا إجراء الدراسة في حدود ضيقة جدا.

## 10- هيكل البحث:

سنتناول هذا البحث من خلال فصلين رئيسيين حسب منهجية **IMRAD** كما يلي:

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية من مفاهيم أساسية ذات صلة بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجودة الخدمة، والعلاقة بينهما، إضافة إلى الدراسات السابقة التي تعرضت للموضوع محل البحث ومكانة دراستنا من هذه .

الفصل الثاني : نتناول فيه موضوع الدراسة من الجانب التطبيقي من عينة الدراسة إلى تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال وجودة

الخدمة

## تمهيد

لم يعد خافيا للعيان الأهمية التي صارت تحتلها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل حياة الأفراد وتطوير أداء المنظمات المختلفة الانتاجية منها و الخدمية ، حيث ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ارتباطا وثيقا بشتى مناحي الحياة بالنسبة للأفراد والمنظمات على حد سواء ، بحيث لم يعد من الممكن الاستغناء عن هذه التكنولوجيا ، بل صار مجال التنافس بين المنظمات في مدى الاستفادة الواسعة ، والاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات في مجالات متعددة منها : تطوير الانتاج ، تحسين الأداء ، ترقية الخدمات ، خلق ميزة تنافسية ، كسب ولاء المستهلك، ... الخ

ونظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات وتحسين جودة الخدمات ، ومدى تحكم المنظمات في هذا المجال المهم والذي يتسم بسرعة التطور والتغير المستمر ، سنقوم من خلال هذه الدراسة بتسليط الضوء على الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المقدمة ، وعليه سنستهل هذه الدراسة بالفصل النظري الذي قمنا بتقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة : والذي تقسيمه إلى ثلاثة مطالب:

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

2- مفهوم جودة الخدمة

3- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة

أما المبحث الثاني فيشمل الدراسات السابقة في هذا الموضوع العربية منها والأجنبية ، حيث سيتم عرضها بصورة مختصرة ، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها دراستنا.

**المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة**

**المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

تتعدد المفاهيم والتعريفات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بحسب الاختصاص والمجال الذي يتم من خلاله استغلال واستخدام هذه التكنولوجيا.

**الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

يمكن رصد مجموعة كبيرة من التعريفات نوجز بعضها كمايلي:

هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل

وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة

الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في<sup>1</sup>:

”هي القاعدة الأساسية التي تبني في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية، وهي كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل

<sup>1</sup> -منية غريب، ”تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا لتحقيق الميزة التنافسية-مجلة علوم الانسان والمجتمع، ع 15 ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 33.

والمعدات والآلات والأجهزة الالكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت، وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفعالية<sup>1</sup>

### : كونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جناحين أساسيين هما الحوسبة والاتصال، حيث تم ميلاد وتطور كلا منهما بمعزل عن الآخر، وفرضت الحاجة دمجها من أجل تحقيق معالجة للبيانات وتبادلها، وسنتعرف عليهما من خلال مايلي<sup>2</sup>:

: تضم النظم الأولية لجمع المعلومات ومعالجتها و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، وهذا لوحده لا يحقق ميزة النقل والتبادل والوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان، وهي ميزة يحققها القسم الثاني ألا وهو الاتصال. وتتكون نظم الحوسبة من العناصر التالية:

جهاز: هارد وير: وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار وتشمل الحاسوب وكل ملحقاته وأجزائه.

يات: سوفت واير: هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الحاسوب بهدف انجز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكملا للحاسوب، وتتمثل في برامج النظام المختلفة وكذلك مختلف البرامج التشغيلية بالإضافة إلى برامج المعالجة والتطبيق التي تختلف باختلاف الهدف المراد الوصول إليه، ويتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.

**ثانيا: نظم الاتصال:** إن من أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهي بالتالي توفر بالإضافة إلى خدمات نظم الحوسبة، الربط أو الاتصال بين الأفراد والمؤسسات والهيئات زمانا ومكانا من خلال ما يعرف بالشبكات في الربط السلكي واللاسلكي والأقمار الصناعية والانترنت والأنترانت والإكسترانت.

ويمكن تلخيص مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجدول الموالي :

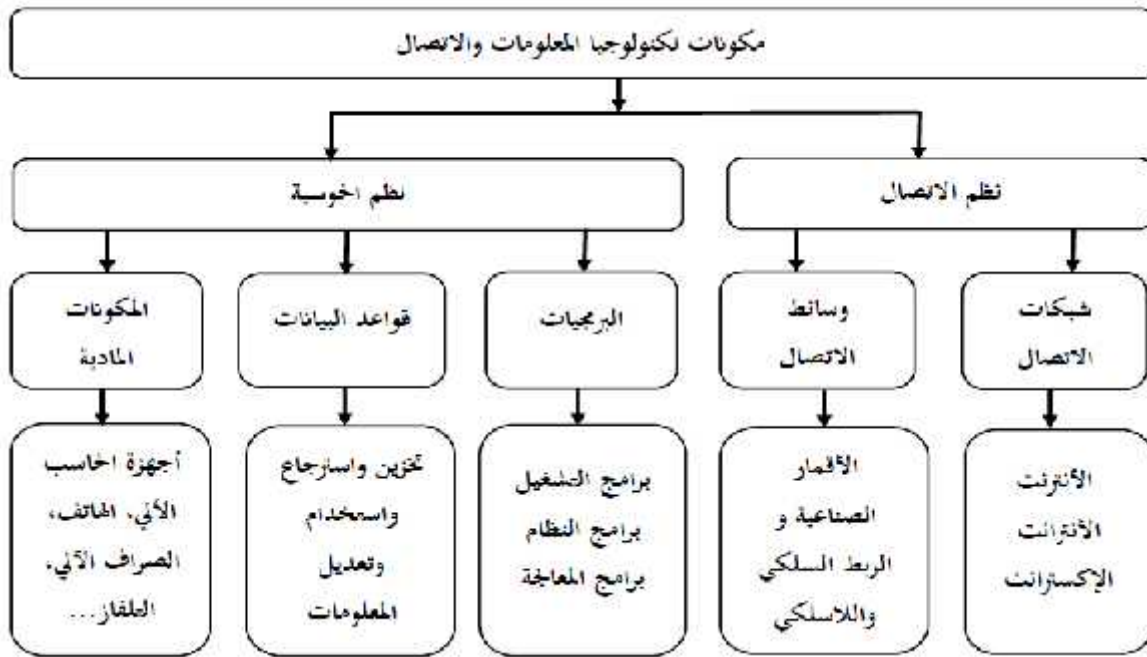
(1 - 01): مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

<sup>1</sup> - شاهر فلاح العرود و طلال محمود شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد 5 4 2009 478.

الاقتصادية، جامعة قسنطينة،

<sup>2</sup> - سماح ميهوب أثر تكنولوجيا المعلومات والاتص

2014 65.



"

( : ميهوب" , تكنولوجيا الاقتصادية , قسنطينة , 2014 , 6 )

### الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات، ولها العديد من الخصائص نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر، مايلي<sup>1</sup>:

**1- التفاعلية:** أي إن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات، و بإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة، التبادلية الثنائية...إلخ.

**2- التلازمية :** وتعني امكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الالكتروني نجد الرسالة ترسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل دونما حاجة لتواجد هذا الأخير أثناء العملية، وقد يسترجعها فيما بعد.

**3- اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الاعلام والاتصال، فالإنترنت مثلا لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع باستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها، ويمكن أن تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعرض الأنترنت بمجملها للخطر، ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها.

**4- قابلية التوصيل:** أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصنع، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتميز بخاصية قابلية التحرك أو الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقله في أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الألي النقل والانترنت اللاسلكية وغيرها.

**5- قابلية التحويل:** أي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الإلكتروني.

**6- اللامجاهيرية :** إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهـ بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص واحد إلى شخص واحد، أو

**7- الشبوع والانتشار:** هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب من قوتها هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن، كما أنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس

المال بأن يتدفق إلكترونياً.

**المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة**

**الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة**

تتعدد المفاهيم والتعاريف لجودة الخدمة، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند م على جودة الخدمة وعليه

يمكن سرد التعاريف التالية:

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.<sup>1</sup>
- تعتبر مقياساً للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.<sup>2</sup>
- تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - التسويق، تطوير الفندقية ير ( ي )، كلية الاقتصادية ريد التسيير

2009 / 20

<sup>2</sup> - المصرفية لزيادة التنافسية الاقتصادية، اقتصاديات بقيا حسبية

<sup>3</sup> - 3 ديسمبر 2005 258 في المنظمات الحديثة | 2002 19

.. كما يمكن تعريف جودة الخدمة من منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه (Krajewski & Ritsman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة أما الجودة من منظور المستفيد (الزبون فهي مة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته<sup>1</sup>.

يمكن أن نستنبط منالتعاريف السابقة بأن جودة الخدمة تتكون من مكونين رئيسيين هما:

1- الجودة الفنية أو التقنية: وتشير إلى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميًا.

2- الجودة الوظيفية: وتشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة وهو الزبون أو العميل.

كما يمكن إضافة هذه التعاريف لجودة الخدمة<sup>2</sup>:

عرف لويس و بومس 1983جودة الخدمة على أنها قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس<sup>3</sup>.

تعريف 1984: جودة الخدمة هي نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له أو التي قدمت له<sup>4</sup>.

- وعرفها بارازورمانزيتمال وبيري بأنها تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها<sup>5</sup>

يمكن أن نستخلص من جملة هذه التعاريف مايلي:

- تعتمد جودة الخدمة على تقييم الزبون أو العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا من خدمة مع توقعه المسبق من تلك الخدمة.

- مفهوم جودة الخدمة يركز إلى وجهة نظر العميل أو الزبون وهوما يجعلها مقياسا نسبيا يختلف من عميل إلى آخر<sup>6</sup>.

### : أهمية جودة الخدمة

1 : لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.

2- **ازدياد المنافسة:** إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى ازدياد المنافسة، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

<sup>1</sup> - إبراهيم بظاظو، أ د العمارة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 45 2010 9  
<sup>2</sup> - هدى قيس المصرفية قيس / ماجستير تسويق قسنطينة 2010

77 71

<sup>3</sup> - ثابت عبد الرحمان إدريس ، كفاءة و جودة الخدمات اللوجستية ، الدار الجامعية ، الأسكندرية ، 2006 291  
<sup>4</sup> - عامر علي حسين التوجه نحو الزبون و و لائه - تحقيق تجريبي لدور الوسيط لإدراك جودة الخدمة ، جامعة القادسية ، ص 95

<sup>5</sup> - أبو عبد الله صالح ، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 10 / 2010 ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، ص 91  
<sup>6</sup> - الدين، أثره ماجستير، (غير ) كلية الاقتصادية التسيير

تسويق،

بوضياف المسيلة 2006

**3- فهم الزبائن:** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

**4 :** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توزيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام

كما يمكن أن يكون لجودة الخدمة الأهمية التالية، والتي يمكن تلخيصها في العناصر الثلاثة التالية<sup>1</sup>:

**1- خفض التكاليف:** إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من اول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

**2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل:**

لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيرا سلبيا على العميل.

**3- تحقيق الجودة وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء:** دم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات.

2

**1 :** وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته سواء تحدث أو صمت حيث يعتبر هذا الأخير وسيلة أيضا للتعبير.

**2- الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر، بهدف فهم حاجات العميل الخفية.

**3- التوقيت:** ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت يريد.

**4 :** وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم

**5 :** ويتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبون بها.

**6 :** س بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة، أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.

**7- الاستمرارية:** وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفعالية طوال الوقت.

و فواندها , تاريخ الاطلاع ( 2020/05/25 )

1- http://www.gafrd.org/posts/496420 , إسماعيل , أهداف

2003 : 278.

2- محمد الصرفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن،

8 : حيث قد يتطلب تقديم بعض الخدمات بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية

يمكن الموائية:

1- **الاعتمادية** : تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت و الإنجاز، تماما مثلما تم وعده بذلك و أن يعتمد على مزود الخدمة في هذا بذاته.

2 : التي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب و احتياجات الزبائن، و مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشكله.

3- **المصداقية**: تلعب قدرات مقدم الخدمة و مستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد و تجعله واثقا من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لتوقعاته<sup>1</sup>.

4 : تعد هذه الخدمة دورا كبيرا و فعالا في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان و الثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد، إن الحاجة إلى الأمان تمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد من الخدمة.

5 : وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والود بين مقدم

2

### المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخ

من أجل توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة، سنتطرق إلى دور هذه التكنولوجيا في تحسين عرض الخدمة و كيفية تقديمها للزبون، وعلاقتها أيضا بكل من تحسين المردودية ورضى الزبائن ورضى العمال داخل المنظمة.

#### الفرع الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين عرض الخدمة

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات و التي يطلق عليها بحزمة الخدمة و تشمل هذه الحزمة قسمين هما: الخدمة الجوهر وخدمات تكميلية داعمة للجوهر، وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثمانية مجموعات رئيسية هي:

- 1 . 2- استلام الطلبات. 3- حماية ممتلكات الزبون. 4- إصدار الفواتير.
- 5- الضيافة. 6 . 7 . 8- تقديم الاستشارة.

و قد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهر تحيط بها ثمانية أوراق، طلق عليها تسمية "زهرة الخدمة"، ففي المؤسسات الخدمية الفعالة تكون الزهرة منفحة

1 - توفيق ، قياس الجودة و القياس المقارن أساليب الحديثة في المعايير و المقاييس، دار الفكر العر 2005/2006 45.

2 - لمحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 94-95.

وأوراقها نضرة، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة و أوراقها كذلك سرعان ما تتساقط بفعل نسمة هواء بسيطة.

وفي عصر الإنترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات و عليه أصبح بالإمكان تقديمها إلكترونيا من خلال و سائل متعددة مثل الهاتف و الفاكس و الأكتشاك الإلكترونية أو الإنترنت، والطرق المختلفة لاستخدام الموقع الشبكي لتقديم أو تعزيز الخدمة لكل ورقة من أوراق زهرة الخدمة.

**1** : لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة، كما أن دي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن.

و هناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات حول الطلبية و مواعيد تنفيذها. و اليوم أصبح التركيز على تكنولوجيا المعلومات و في هذا المجال، اقع الشبكية المصممة بشكل بارع هي التي توفر ثورة من المعلومات التي يحتاجها الزبائن حول المؤسسة و خدماتها، فالعديد

### (Frequently asked questions)(FAQ)

وترجمتها إلى العربية (الأسئلة التي يتكرر توجيهها باستمرار)، بالإضافة إلى الربط بالبريد الإلكتروني للمتابعة الإضافية من قبل ممثل خدمة الزبائن، كما أن بعض المواقع الشبكية توفر تسهيلات المخاطبة ( Chatting ) تتيح للزبائن فرصة التحدث إلى بعضهم البعض.

و لا يقتصر المعلومات على الزبائن فحسب، بل ينبغي أيضا توفرها للقائمين على تقديم

حيث يمكن تحويل هؤلاء إلى خبراء فوريين من خلال منحهم فرصة الوصول السهل إلى المعلومات الملائمة المرتبطة بمسؤولياتهم و مهام أعمالهم.

**2- استلام الطلبيات :** فتقديم الطلبيات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع، و بالاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، أصبح بالإمكان تقديم الطلبيات عبر نظم الهواتف و اسيب و الشبكات و هي إحدى الخيارات المتاحة اليوم، فمؤسسات الطيران تشجع الزبائن على التحقق من جداول السفر و القيام بإجراءات الحجز بأنفسهم، كما تنامت استخدامات أساليب تقديم الطلبيات عبر الشبكة فيما بين مؤسسات الأعمال نفسها.

### **3- الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن :**

تساهم عناصر الضيافة و حماية ممتلكات الزبائن، و التي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية، في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة و راحة من خلال معاملتهم

و الاهتمام بتلبية حاجاتهم و رغباتهم المتنوعة.

أما فئة الاستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة و حل المشاكل المتنوعة معا، فالطلبات الخاصة خصوصا تلك التي تنطوي على حاجات طبية و غذائية معينة تعتبر شائعة في الصناعات مثل الضيافة الفندقية و السياحة و يمكن تحدي الأسس في هذا المجال السريع من قبل القائمين على تقديم الخدمة أو الإدارة المسؤولة عنهم و يتألف دور تكنولوجيا المعلومات في التخزين مثل الطلبات و تمريرها إلى الإدارات المختصة ذات العلاقة و توثيق تنفيذها و تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسريع عملية حل المشاكل أيضا.

فشركة تأمين المعروفة باسم USSA تصور كافة الوثائق إلكترونيا وتخزنها ديسكات بصرية، كما أنها تتولى مهمة ترقيم الاتصالات الهاتفية إلكترونيا و تخزينها مع الوثائق و الصور و الأدلة ذات علاقة بدعاوى المطالبة بالتعويض و غيرها من أمور التأمين، وبهذا تم تسريع الإجراءات من خلال تقليص الوقت و الجهد اللازمين لمعالجة الكثير من مسائل التأمين التي كانت في السابق تستنزف وقتا و جهدا ثمينا، ناهيك عن الصعوبات التي تنطوي عليها عمليات تخزين الوثائق وفق الأساليب الورقية التقليدية<sup>1</sup>.

**4- إعداد الفواتير و الدفع:** تعتبر الفواتير و كشوفات الحساب من الوثائق المهمة سواء كانت على شكل ورقي أو إلكترونيا، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير و كشوفات الحساب واضحة و متضمنة معلومات مفيدة و مرتبة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب، وغالبا ما

بحوث التسويق للوقوف على ما يتوقعه الزبائن بصدد الكشوفات والفواتير من حيث هيكلتها و التفاصيل المطلوبة فيها لكي تتمكن من التكنولوجيا الملائمة لتنظيم عملية إعداد و إصدار الفواتير والكشوفات بما يتطابق مع رغبات الزبائن الحقيقية

المصارف العربية طرح ثلاثة أنواع من كشوفات الحساب و ترك المجال للزبائن لاختيار أفضلها بغرض فاتورة الحساب على شاشة التلفزيون الداخلي (أو عبر الشبكة) الموجودة داخل غرف النزلاء، و ذلك لتمكنهم بشكل مسبق من طلاع عليها و التحقق منها و الاعتراض عليها قبل مغادرة الفندق بفترة كافية. و في بعض المطاعم الفرنسية يجلب النزل إلى طاولة الضيافة قارئ بطاقة لاسلكي عندما يحين موعد دفع الفاتورة حيث يتم إدخال مبلغ فاتورة و تقديمها للتوقيع من قبل الضيف، إن أماكن كهذه ، بالإضافة إلى تقليصها للعمل الورقي و لاحتمالات

الوقوع في الأخطاء التي غالبا ما تنتج عن نقل يدوي للبيانات<sup>2</sup>

1- بشير العلق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، -177 178.

2- بشير العلق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، -179 183.

**: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين المردودية**

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجيتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا و الإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها و اختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها و التوصية بالطرق البديلة و تحسين التنسيق داخل النظام ككل ، يمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاثة طرق:

- من خلال تكنولوجيا الأجهزة و المعدات، أو من خلال تكنولوجيا البرامج، أو كلاهما معا.

**1- تكنولوجيا الأجهزة و المعدات:**

مثل غسيل السيارات أوتوماتيكيا، أجهزة تصوير ذاتية، الصراف الآلي..... الخ )

**2- تكنولوجيا البرامج:** تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية،

هذه الأنظمة قد تشمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته

الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج (مثل البرامج التي تزود بها خطوط الإنتاج ...)

**3- خليط من النوعين السابقين:** حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة

الفعالية و السرعة في عملية إنتاج الخدمة ( خدمات تصليح السيارات إلكترونيا مثلا).

و بالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات و ينعكس هذا التأثير على

الخصائص التالية:

1- زيادة تنميط الأداء و الإنتاج الكبير.

2- تقييم الوظائف يكون الاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل

أداء الوظيفة مختلفا و أكثر فعالية ؟ و كيف يمكن للوظائف و المهام أن تتغير ؟

**3- التخصيص في الجهود و الأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية:**

هذه الخصائص هي موضع اهتمام بعض الخدمات التي يمكن تنميطها و ذات تقدير من قبل

الزبائن، إلا أن إحدى المشاكل هي أن القدرة على تنميط مدى كبير من الخدمات في أمر

محدد يكون صعبا في بعض الأحيان، و قد يكون السبب هو أن الزبون قد يطلب اهتماما و

عناية شخصية أو قد يرجع إلى طبيعة المهمة نفسها و التي قد تكون في شكل خدمات مهنية

كالخدمات القانونية

إن الزيادة في البراعة في أداء بعض الخدمات من الممكن فعله من خلال تحسين الجوهر

المادي للخدمة، و هذا قد يكون بديلا للعمالة أو كطريق لتقوية الطبيعة الشخصية و جودة

كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية و تطوير الخدمات الجديدة في

السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كمناوله المواد و النقل و أنظمة المراقبة الإلكترونية في

العمل و البنك الإلكتروني و المكتبات.....و غيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات

الخدمية للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا و ذلك لتحسين إنتاجيتها و تخفيض تكاليفها<sup>1</sup>.

**: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال برضا الزبائن**

**1- استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم أنشطة التسويق بالعلاقات:**

هناك العديد من التعاريف لمفهوم التسويق بالعلاقات و لكن أغلبها تركز على أسس متشابهة

يتضمنها مفهوم التسويق بالعلاقات و من هذه التعاريف:

<sup>1</sup> - هاني حامد الضمور، التسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان 2008 -541 543-

عرف بيرري التسويق بالعلاقات : بأنه عملية جذب الزبائن والاحتفاظ بهم و تعزيز العلاقة معهم، و يعتبر الاحتفاظ بالزبائن الحاليين أكثر أهمية من السعي الدائم لجذب و استقطاب

فيعرف التسويق بالعلاقات بأنه : تعريف الزبون المستهدف ثم العمل على جذبه و استهدافه، ثم العمل على الاحتفاظ به و من ثم دعم و تطوير العلاقة معه إضافة إلى تطوير العلاقات المستمرة مع الأطراف الأخرى ذات المصلحة بالمنظمة مما يساعد على تحقيق أهداف جميع هذه الأطراف، و هذا يتحقق من خلال الوفاء بالوعد المقدمة لجميع هذه الأطراف بالشكل المرضي و المقبول<sup>1</sup>.

و يتم دعم أنشطة التسويق بالعلاقات من خلال استخدام التقنيات التالية:

- استخدام شبكة الإنترنت في الاتصال الفوري بين الزبون و ممثل خدمة الزبائن، بما يضمن حل مشاكله و معالجة شكواه بنفس السرعة و الاهتمام الشخصي الذي تتيحه المكالمات الهاتفية.

- تقنيات التجارة الإلكترونية حيث تستطيع المؤسسة تقديم منتجاتها عبر شبكة الإنترنت بسرعة و دقة متناهيتين.

- كما تستخدم الإنترنت في مكافأة أفضل زبائن المؤسسة من خلال إعطائهم معلومات عن ر، عروض خاصة لمنتجاتها و تقديم خصومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للزبون و تفضيلاته من خلال شبكات المستندات التابعة للزبائن.

- تقنيات الدفع الذكية مثل الشبكات الإلكترونية و البطاقات الذكية التي تعزز خيارات الدفع بالنسبة للزبائن والتجار، و بما يحقق ربحية أكبر. و يمكن للمؤسسات المالية أن تعزز علاقتها مع التجار و الحفاظ عليهم من خلال تقديم قيمة دائمة تتمثل في مساعدتهم على استخدام التجارة الإلكترونية تطوير برامج جديدة بما يمكنهم من مراقبة و إدارة تعاملاتهم عبر شبكة الأنترنت بسهولة<sup>2</sup>.

### 2- استخدام الإنترنت في تنمية

في إطار الاهتمام ببناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن و تنمية الولاء لديهم قدر الإمكان، انتقلت المؤسسات من مفهوم التسويق بالعلاقات إلى مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن كمفهوم أوسع و أشمل، يمكنها من الحفاظ على زبائنها و اجتذاب زبائن جدد، و يركز هذا المفهوم على الانتقال من مرحلة بناء علاقة مع الزبائن إلى مرحلة تسيير و إدارة العلاقة لجعلها

و يشمل مفهوم إدارة علاقة مع الزبون جميع أنشطة المؤسسة الهادفة إلى الكسب و الحفاظ على زبائنها و يشمل هذا المفهوم تسيير العمليات التسويقية، المساعدة في البيع، خدمة الزبائن، مركز الاتصال، مكتب طلب المساعدة، و البرمجيات التي تضمن واحدة أو جميع هذه العمليات.

<sup>1</sup> - إلهام فخرى أحمد حسن، التسويق بالعلاقات، الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي الفرص و التحديات، الدوحة 6-8 2003 395.  
<sup>2</sup> - منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005 88

كما تعرف إدارة العلاقة مع الزبون على أنها: "سلسلة من الأنشطة و الأدوات التي تسمح بمقارنة كلية إلى توفير استجابة تتكيف مع رغبات و تطلعات المتدخل الكفاء في الوقت المناسب و عن طريق القناة الجيدة"<sup>1</sup>.

وتعرف إدارة العلاقة مع الزبون عبر الإنترنت على أنها: " مجموعة الأدوات المتوفرة على الإنترنت، و التي تمكن من تسيير العلاقة مع زبائن المؤسسة مثل شخصنة المواقع الإلكترونية، عمليات تنمية الولاء، دعم الزبائن عبر الويب، الاتصال عبر البريد الإلكتروني وغيرها"<sup>2</sup>

### : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال برضا العاملين

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للتغيرات الرئيسية في الهيكلية والعمليات وإدارة الشركة، وذلك ناتج من قدرتها على تحسين الانتاجية، وتخفيض التكاليف، تحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع

كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي لأداء العمل قد أصبحت التكنولوجيا في العالم ليست مجرد بديل عن الاتصالات ولا ابتداء أسلوب لبنى تحتية تتاح للعاملين إنما تعد غاية لتحقيق مستويات عالية في الاداء حيث تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير في تحقيق أداء فاعل.<sup>3</sup>

فالأداء يعد النتيجة النهائية لأي نشاط، و يشمل معرفة ما يجب أدائه، ومتى يجب أدائه، فضلاً عن كيفية تقييمه، حيث عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التوصل لهذه النتائج وكيفية أداء الموظف لما هو مطلوب منه من خلال استخدامه لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف الشركة والفرد في النمو والتميز.<sup>4</sup>

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً فاعلاً بالنسبة للشركة ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء، حيث أن منظمات اليوم المتميزة والكفاءة لا بد أن تتسم بامتلاكها تكنولوجيا المعلومات كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة فضلاً عن تحسين عمليات الانتاج والتسويق وخفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - نور الدين شارف، استغلال تكنولوجيا التعليم الإلكتروني عبر الإنترنت في الرفع من كفاءة الموارد البشرية للمؤسسة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي- 112.

<sup>2</sup> جم سترن، خدمة الزبائن على الإنترنت، ترجمة باسل الحاج قدور، و علي أبو عمشة، الطبعة الأولى، مكتبة العبيد 2003 56.

<sup>3</sup> - توريان، افرايم، وآخرون تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، عمان 2000 5 - 198

<sup>4</sup> - Kotler, Philip, ( 2000): Marketing Management, Millenium Edition, New Jersey: Prentice-Hall p 74

<sup>5</sup> - هالة صبري ( 2002 ): تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية 215

فضلا عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير أداء الشركة حيث تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال مايلي:<sup>1</sup>

- 1- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل الشركة.
- 2- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- 3- توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- 4- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات أهميتها بسبب دورها الفاعل في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإتيان بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء فضلا عن استخدامها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية واكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام مكائن البحث وقواعد البيانات وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب.<sup>2</sup> وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المنظمي من خلال تأثيرها في الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.<sup>3</sup>

1 - السلوك التنظيمي للأفراد العاملين وأثره على مستوى التطوير الإداري-دراسة ميدانية في القطاع العام في الأردن،

العلوم الإدارية، مجلد 29 1 2002 150

2 - توربان أفرايم ، مرجع سابق ، ص 340

3 - مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين مدينة رام الله رسالة ماجستير : جامعة القدس فلسطين

:

سنتناول في هذا المبحث الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا، سواء العربية منها و الأجنبية، وقد تنوعت هذه الدراسات بين أبحاث جامعية ومقالات علمية، ثم سنتطرق فيما بعد إلى مكانة دراستنا الحالية إلى هذه الدراسات.

### المطلب الأول: الدراسات العربية

1 دراسة الباحث (عصام قاسم حسن أبو عرة)، بعنوان "مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله" في إطار رسالة ماجستير لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، سنة 2018، جامعة القدس - فلسطين.

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول: ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله؟ وما مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟ وقد هدفت هذه التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل من: نمو المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء و الإبداع والتعلم.

وقد اعتمد في هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي بهدف وصف وتحليل أبعاد الدراسة النظرية، كما استخدمت المنهج الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 17.

وقد خلصت هذه الد :

- سعي شركات التأمين بمدينة رام الله إلى توفير وسائل تكنولوجيا المعلومات لموظفيها لتنفيذ أعمالها بالسرعة والدقة المطلوبة.

- سعي شركات التأمين بمدينة رام الله إلى الاستثمار في موظفيها وذلك باستقطاب الكفاءات، وتطبيق برامج التدريب لرفع الكفاءة وال .

- امتلاك شركات التأمين لشبكات اتصال فعالة تربط الأقسام بعضها ببعض والسعي المتواصل إلى تطوير هذه الشبكات.

### - مكانة بحثنا من هذه الدراسة:

- سعت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع أداء شركات التأمين في رام الله في فلسطين، من خلال التركيز على المورد البشري لهذه الشركات وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الأداء وزيادة ربحية الشركات.

- بينما في دراستنا نحن سنركز على أثر استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في تحسين جودة الخدمة من خلال استطلاع آراء شريحة من زبائن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالوادي، وهم أرباب العمل المنخرطون لدى الصندوق.

2 دراسة الباحثة (لينا أسعد الشرقاوي)، بعنوان: " لوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في البنوك" رسالة ماجستير غير منشورة، 2015 نابلس - فلسطين.

هدفت الدراسة إلى إزالة الغموض تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات والمصطلحات الشائعة حوله، والعمل على تقديم تصور مقترح لطبيعة الموارد البشرية في المعلومات، والمتطلبات التي ينبغي توفرها لنجاح هذا المورد في عصر المعلومات، إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفلسطينية. تكون مجتمع الدراسة في هذه الدراسة من موظفي البنوك في مدينة رام الله والبيرة. وتم الله والبيرة لسهولة الوصول إليهم

كما تكونت عينة الدراسة الفعلية من (31) عميلا اختياريهم بطريقة العينة العشوائية، هذا

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في اجراء الدراسة لكونه مناسب لدراسة الظاهرة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى:

- لقد كان من افرازات المنهج الرأسمالي والتحول نحو نظام اقتصادي عالمي جديد طغيان الطابع الالكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذلك التنظيمية. - صار هاجس المنظمة ليس تعميم استخدامها فحسب، وانما توطئتها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها من الاستراتيجية الكلية للمؤسسة.

- تبين للباحثة أن هناك مزايا كثيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الموارد البشرية.

- تبقى هناك سلبية استبدال الموارد البشرية بالآلات، وذلك خلال رفع مستويات الاداء الاقتصادي عامة واداء المورد البشري خاصة، ولاسيما اذا تم استغلال تكنولوجيا المعلومات وتوجيهها توجيهها فعالا في اطار النمو الاقتصادي و ضمن الاهداف الكبرى

**- مكانة بحثنا من هذه الدراسة:**

- تركز هذه الدراسة أيضا على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري ولكن هذه المرة في مجال البنوك (البنوك الفلسطينية) وتختلف أيضا عن دراستنا في اختيار الشريحة المستهدفة وذلك تبعا لهدف الدراسة وهو في بحثنا يهتم بدراسة مدى تحسن جودة الخدمة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر الزبائن.

3 دراسة الباحثين ( هدى بن محمد، موساوي عبد النور) بعنوان أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري - دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين - مجلة العلوم الإنسانية

2012 37

هدفت هذه الدراسة الى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء

وتمثل مجتمع وعينة الدراسة من شركات التأمين الناشطة في الجزائر والبالغ عددها 16

تأمين حتى نهاية 2011 وقد أخذت منها عينة عشوائية تبلغ 14 شركة تأمين، وقد تم توزيع

185 استبيان في ديسمبر 2011 على مختلف المستويات الادارية في شركات التأمين في ولاية قسنطينة ،ولاية ورقلة، ولاية عنابة، ولاية الجزائر، وقد تم استرجاع 178 استبيان قابلة للتحليل الاحصائي،

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في اجراء هذه الدراسة وذلك للتعرف على أثر نظم المعلومات على الأداء الاداري في شركات التأمين في ال التحليلات الاحصائية المختلفة.

:

- إن واقع نظام المعلومات في شركات التأمين في الجزائر يعد حسنا، الا أنه يحتاج الى تطور أكثر واهتمام

- مستلزمات نظم المعلومات المطبقة ذات أثر ذو دلالة معنوية على الأداء الإداري للعاملين.

### مكانة بحثنا من هذه الدراسة:

تختلف هذه الدراسة عن بحثنا من حيث أنها دراسة مقارنة لمجموعة من المؤسسات العاملة في مجال التأمينات التجارية بالجزائر بهدف توضيح مدى أثر نظم المعلومات في الأداء الإداري لدى هذه المؤسسات، ويعتبر الأداء الإداري الفعال عنصرا مهما في عملية تحسين جودة الخدمة وبالتالي فإن بحثنا يعد أشمل من هذه الدراسة كونه يتعرض لعدد من العناصر المؤثرة في تحسين جودة الخدمة .

4 دراسة الباحثة (ندى اسماعيل جبوري) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المنظمي - دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية - عدد 22 2009 .

هدفت الدراسة الى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في الاداء المنظمي، اذ اختيرت الشركة العامة للصناعات الكهربائية لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب ومدى اثرهما في رفع الأداء وتميزه.

حيث تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في الشركة بخبرائها، مدارائها، مبرمجها وعاملها، كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأساليبه الاحصائية.

ظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير التفسيري الفرعي الاجهزة والمعدات مع الاداء المنظمي اذ اشارت النتائج الى قوة العلاقة بينهما مما يؤكد على ان الشركة تسعى وتحاول استثمار ما لديها من الاجهزة والمعدات من اجل تحسين

، كما دلت النتائج أن متغير المهارة والخبرة ظهر بنتيجة سالبة وذلك يدعو الشركة المبحوثة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارة العاملين وتدريبهم لاكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين الاجهزة والمعدات وكيفية استخدامها بالشكل الامثل، و كان اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي قويا.

**- مكانة بحثنا من هذه الدراسة :**

تعتبر هذه الدراسة أشمل من سابقتها كونها هدفت إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء المنظمي ككل وليس فقط الأداء الإداري، ولكنها تختلف عن دراستنا كونها تدرس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة الصناعية بينما في بحثنا هذا سندرس أثر تطبيق هذه التكنولوجيا على المؤسسة الخدمية.

**المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية :**

**1 - ( Lynn Wu,Erik Brynjolfsson ,Sinan Aral / 2012 ) :**  
" التكامل ثلاثي الاتجاه: أداء الأجور، تحليلات الموارد البشرية وتكنولوجيا "

"Three-Way Complementarities: Performance Pay, HR Analytics and Information Technology"  
2012 5 58

هدفت الدراسة أوجه التكامل الثلاثية بين تكنولوجيا المعلومات، ورفع الأداء وممارسات تحليل الموارد البشرية، ووضع نموذجاً رئيسياً يدرس كيفية عمل هذه ممارسات معاً كجهاز حافز ينتج عنه علاوة إنتاجية أكبر عندما تنفذ هذه الممارسات بشكل متحد وليس على شكل منفصل، قيمت الدراسة نموذجاً من خلال الجمع بين البيانات بالغة الدقة من خلال اعتماد إدارة رأس المال البشري على مدى 11 بيانات مسح مفصلة عن نظم الحوافز وممارسات تحليل الموارد البشرية لـ 189 . وخلصت الدراسة إلى مايلي:

- أن اعتماد برنامج إدارة رأس المال البشري هو الأكبر في الشركات التي اعتمدت أيضاً

الأداء وممارسات تحليلات الموارد البشرية.

- يرتبط اعتماد تدابير إدارة الصحة بعلاوة إنتاجية كبيرة عند تنفيذه التنظيمية، ولكن له فائدة أقل عند اعتماده بمعزل عن الآخر.

- يؤدي نظام المكملات الثلاثية إلى فوائد أكبر بشكل غير متناسب من التفاعلات الزوجية، مع إبراز أهمية إدراج جميع المكملات الثلاثة.

- وتزداد الإنتاجية بشكل ملحوظ عندما تصبح نظم اعتماد إدا

ليس عندما يتم شراؤها، وهذا يساعد على استبعاد السببية العكسية كشرح للنتائج.

**- مكانة بحثنا من هذه الدراسة:**

اعتمدت هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين 3 عناصر دفعة واحدة و ابراز مدى تأثيرها الثلاثي فيما بينها وتأثيرها الثنائي بين كل عنصرين من هذه العناصر، وتتمثل هذه العناصر في تكنولوجيا المعلومات، أداء رأس المال البشري، وأداء الأجور، ومدى تأثير هذه العوامل مجتمعة في رفع الانتاجية في مجموعة مكونة من 189 11 سنة كاملة، بينما سنعتمد في بحثنا هذا على عنصر واحد من هذه العناصر وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة واحدة وهي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالو

(Musa Obalola, 2014 Folake Olowokudejo, KunleAduloju,) 2

بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وكفاءة خدمة الزبائن فيما بين شركات التأمين في نيجيريا" "Information Technology and Customer Service Performance among Insurance Companies in Nigeria"

المجلة الأوروبية للتجارة والأعمال - المجلد 6 2014 20  
هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت موارد تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها يمكن أن

في الاعتبار الاختلافات في أداء خدمة العملاء بين شركات التأمين في نيجيريا، باستخدام البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال مسح ميداني مكون من 402 التأمين

في نيجيريا،

تم اختبار ثلاث فرضيات باستخدام معادلة الانحدار (مجموع المربعات الصغرى) أظهرت النتائج أن جميع المكونات الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات وهي البنية التحتية لتكنولوجيا

ومهارات تقنية المعلومات وتقنية المعلومات لها علاقة ضعيفة مع أداء خدمة

خلصت الدراسة بالتوصية بأنه من أجل تحقيق فوائد من استثمارات تكنولوجيا

يجب أن تكون موارد تكنولوجيا المعلومات مصحوبة بمزيج حكيم من الموارد الإدارية والاقتصادية والبشرية.

**- مكانة بحثنا من هذه الدراسة:**

تشبه هذه الدراسة بحثنا وتتقاطع معه في العديد من الجوانب، كون هذه الدراسة تتناول بالتحليل العلاقة بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة خدمة الزبائن، في الشركات الخدمية، وتختلف هذه الدراسة عن بحثنا في كونها قامت بعملية مسح لمجموعة من شركات التأمين العاملة في دولة نيجيريا، بينما في بحثنا هذا قمنا بالدراسة في مؤسسة

واحدة كونها المؤسسة الوحيدة العاملة في هذا المجال أي مجال الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، وقد خلصت الدراسة النيجيرية إلى نتائج متواضعة من حيث تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة خدمة الزبائن وهذا راجع إلى التخلف الذي تعيشه دولة نيجيريا.

3- ( Sunil Mithas , Ali Tafri , Indranil Bardhan ,Jie Mein Goh / )

2012 ) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات و ربحية الشركة: الآليات ودليل تجريبي"  
" INFORMATION TECHNOLOGY AND FIRM ROFITABILITY:  
MECHANISMS AND EMPIRICAL EVIDENCE"

2012 1 36 MIS QUARTERLY

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير استثمارات تكنولوجيا المعلومات على الربحية ومدى تأثير

الوساطة في تكنولوجيا المعلومات على الربحية من خلال نمو الإيرادات وخفض التكاليف،

وكانت عينة الدراسة 400 شركة عالمية على مدى ست سنوات (1998-

2003) لاختبار نموذج مفاهيمي، حيث تم استخدام البيانات الأرشيفية لهذه الشركات، يلي:

- تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على الربحية، حيث أن تأثير استثمارات تكنولوجيا المعلومات على المبيعات والربحية أعلى من تأثير الاستثمارات التقديرية

- ليس هناك دليل على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الربحية من خلال خفض تكاليف التشغيل.

- تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الشركات حققت نجاحا أكبر في تحقيق ربحية أعلى من خلال نمو الإيرادات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات من خلال خفض تكاليف تكنولوجيا المعلومات، كما أنها توفر آثارا مهمة على المدراء في تخصيص المخصصات بين النفقات التقديرية مثل تكنولوجيا المعلومات، والإعلانات، والبحث والتطوير

- وفيما يتعلق بنفقات تكنولوجيا المعلومات، تشير النتائج أنه يجب على الشركات أن تعطي أولوية أعلى لمشاريع تكنولوجيا المعلومات التي لديها إمكانات نمو الإيرادات على تلك التي تركز أساسا على وفورات في التكاليف.

- مكانة بحثنا من هذه الدراسة:

تتميز هذه الدراسة أيضا بشساعة المسح البحثي حيث شملت أكثر من 400 شركة عالمية 06 سنوات، لدراسة أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على ربحية الشركات، وتختلف هذه الدراسة عن بحثنا في كون المؤسسة محل الدراسة، لا تهدف

بالأساس إلى تحقيق الأرباح بقدر ما تسعى إلى تطوير الخدمة العمومية الاجتماعية لصالح زبائن المؤسسة، رغم عدم إغفالها لجانب المحافظة على التوازن بين الإيرادات والنفقات لضمان السير الحسن لمرافقها وتفاذي الوقوع في العجز.

4 - ( Ho-Chang Chea , Chang E.Koh and Victor R.Prybutok/ )  
2007): بعنوان "قدرة تكنولوجيا : نتائج متناقضة وأسبابها

## "INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITY AND FIRMPERFORMANCE: CONTRADICTORY FINDINGS AND THEIR POSSIBLE CAUSES" .

MIS Quarterly2014 1 38

هدفت الدراسة لتبيان فيما إذا كانت قدرة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لا تزال توفر ميزة تنافسية في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، وهل يمكن أن تكون قدرة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة مصدرا مهما للحد من تكاليف التسويق من خلال زيادة تكاليف تحويل لاء، وفيما إذا كانت الشركات ذات القدرات العالية في مجال تكنولوجيا

المعلومات تظهر أداءا ماليا متميزا بالمقارنة مع الشركات الرائدة المماثلة. استخدمت الدراسة طريقة "مجموعة مقارنة عينة المقارنة" طريقة للاختبار التجريبي للفرضيات المقترحة، تتألف عينة العلاج من قادة تكنولوجيا المعلومات ذوي القدرة العالية على تكنولوجيا المعلومات، وتتكون عينة التحكم من الشركات المتماثلة لعينة العلاج على أساس حجم وصناعة متماثلتين. بعد ذلك تم مقارنة متوسط مقاييس أداء شركات تكنولوجيا المعلومات مع الشركات المتماثلة.

نتائج الآتية:

أن الشركات الرائدة في تكنولوجيا المعلومات لا ترتبط بنسب أعلى للربح، في حين أن المجموعة الرائدة في تكنولوجيا المعلومات لم تظهر أي أداء أفضل من حيث نسب الربح ، ولم تظهر الشركات الرائدة في تكنولوجيا المعلومات أي نسبة أعلى للربح أو نسبة أقل .2007 2005

### - مكانة بحثنا من هذه الدراسة:

انتهجت هذه الدراسة أسلوب المقارنة بين عدة رائدة في مجالها ومقارنة أدائها المالي فيما بينها بالنظر إلى قدراتها الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، بينما في قصائي في دراسة المؤسسة محل البحث كونها مؤسسة واحدة، وتتقاطع هذه الدراسة مع بحثنا في دراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في المحافظة على الزبائن الحاليين وعدم خسارتهم من خلال التحسين المستمر للخدمات والسلع المقدمة باستغلال تكنولوجيا المعلومات في تسويق السلع و ..

:  
: لاحتظنا من خلال إلقاء الضوء على موقع دراستنا من الدراسات السابقة بأن العديد من الدراسات العربية والأجنبية قد تعرضت إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدراسة والتحليل من عدة جوانب مختلفة، ودراسة توظيف هذه التكنلوجيات لزيادة الأرباح، وتطوير الخدمات، ورفع الأداء، ورفع الكفاءة للمورد البشري، وخفض التكاليف، وزيادة التنافسية، وغيرها، وهذا يرجع إلى المكانة الأساسية التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى مناحي الحياة للأفراد والمؤسسات على وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو تناولنا لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال التوجه المباشر للمستخدمين من الخدمة وهم الزبائن أو العملاء باستطلاع آرائهم وتسجيل تقييمهم للخدمة المقدمة إليهم، كون آرائهم تعتبر الأدق لقياس جودة الخدمة والحكم عليها.

كما لاحتظنا من خلال البحث عبر الأنترنت قلة الدراسات التطبيقية التي أجريت في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عبر الوطن.

:  
تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال السمة الدالة لهذا العصر فقد أصبحت تغطي جميع مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، ولا يمكن تصور حياتنا اليوم من دون هذه التكنلوجيا، وهي تشمل جميع أنواع التكنلوجيا المستخدمة لتشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتتكون من الحاسبات الآلية والبرامج المستخدمة لتشغيل هذه الحاسبات ووسائل الاتصال وشبكات الربط المخصصة للتبادل المعلوماتي، وقد برز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساعدة المنظمات في تحقيق أداء أفضل، ارتبط بوضوح بتطوير الوظائف المختلفة للمنظمات: كالإنتاج والتسويق والبحث والتطوير وخدمة العملاء.

وكما أن المؤسسات الانتاجية تتنافس فيما بينها من أجل إرضاء زبائنها بمنتجات متميزة، فإن المؤسسات الخدمية أيضا تسعى وتتنافس فيما بينها من أجل تقديم خدمات مميزة لعملائها من خلال تحسين جودة الخدمات، مستخدمة في ذلك جميع إمكانياتها التكنلوجية والبشرية والمالية من أجل تحقيق ميزة تنافسية في سوق الخدمات، إذ تعد جودة الخدمة المقدمة العامل الرئيس للمحافظة على ولاء الزبائن وبالتالي المحافظة على الحصة السوقية للمنظمة، ويعد رأي العميل أو الزبون، العامل الأساسي في تقييم الخدمة المقدمة الخدمة من عدمها.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذات أثر بالغ في علاقتها بتحسين جودة الخدمة في المنظمة من خلال عدة مؤشرات تدل بشكل واضح على هذا الأثر من خلال زيادة الرضى لدى العملاء وتحسين أداء العاملين وتحسين الأداء المنظمي ككل، وذلك بإدخال أنماط

## الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة

---

جديدة تسمح بتسريع الخدمة وتطويرها وسهولة التعرف على رغبة الزبون من خلال التغذية العكسية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأرباح وخفض التكاليف المتنوعة: المال، الجهد، الوقت،... إلخ.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

## : الدراسة التطبيقية

### تمهيد:

بعد تناول الجانب النظري و التطرق فيه إلى المفاهيم النظرية لتكنولوجيا المعلومات والعلاقة بينهما،

باللغتين العربية والأجنبية سنحاول في هذا إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، من خلال توضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي، وقد اخترنا من جملة الخدمات التي يقدمها الصندوق خدمة التصريح عن بعد (La Télé Déclaration) الموجهة أساسا لأرباب العمل، من خلال دراسة ميدانية لعينة من زبائن هذه المؤسسة.

ونهدف من خلال هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على مدى رضا زبائن المؤسسة من أرباب العمل على خدمة التصريح عن بعد المعتمدة كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وإلى حد وصل استغلال هذه التكنولوجيات في تقديم هذه الخدمة، وإلى أي مدى أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال تحسين الأداء، وقد تمت الدراسة الميدانية من خلال توزيع استمارة استبيان تحتوي على أسئلة تدرج تحت محاور محددة هي في الأصل إجابات عن التساؤلات المطروحة ومحاولة منا لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة وكذا محاولة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن. وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

- المبحث الأول: التعريف بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

- المبحث الثاني: طريقة و

- المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وبأرباب العمل وبخدمة التصريح عن

### صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية :

يعتبر هذا الصندوق أحد أهم الصناديق التابعة لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي حيث مر هذا الصندوق بعدة مراحل من حيث الشكل التنظيمي والإداري والمالي، منذ الاستقلال إلى يومنا هذا وذلك وفقاً لعدد من القوانين والتشريعات وأهمها

وآخرها المرسوم التنفيذي رقم 07 92  
1992 04 .<sup>1</sup>  
28 جمادى الثانية 1412 هـ

:

ورد في هذا المرسوم على الخصوص مايلي:

- يتمتع هذا الصندوق بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، ويخضع في علاقاته مع الآخرين للتشريع التجاري. ( 2 )

تخضع الوكالات المنتشرة عبر ولايات الوطن للتبعية المركزية للمديرية العامة ( 4 ) .

8 مكرر من المرسوم المذكور صلاحيات الصندوق والتي تتمثل

:

أ- ضمان تحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل أداءات الضم

ب - تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية.

:

كما يحدد هذا المرسوم جملة من الأحكام المتمثلة في: سير المصالح الإدارية - صلاحيات المدير العام - التسيير المالي للصناديق من حيث المحاسبة والميزانيات.

وعليه فإن تمويل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يأتي أساسا من اشتراكات العمال ومستخدميهم بنسبة 35% من الأجر الخاضع للاشتراك المصرح به ويتم تقاسم هذه النسبة كما يلي: 09% تقتطع من أجره العامل ويـ

الذي يشغل العامل، و 26% من أجره العامل على عاتق رب العمل، ويكلف هذا الأخير بتقديم التصريح بالاشتراكات الذي يضم النسبتين معا، وفي حال الإخلال بهذا الالتزام من حيث عدم التصريح أو التصريح المتأخر عن الآجال المحددة قانونا فإنه يلزم بدفع ت وغرامات عن التأخير.

كما توجد مصادر أخرى للتمويل أهمها: مداخيل الاستثمارات - عقوبات وغرامات التأخير المسلطة على أرباب العمل غير الملتزمين بالآجال - الهبات والوصايا - ميزانية

ويقدم الصندوق بالمقابل خدمات التأمين الاجتماعي للعمال المنخرطين وذوي حقوقهم، والمتمثلة أساسا في التعويضات العينية والنقدية، كما يضمن لهؤلاء العمال التأمين على المرض، التأمين على الأمومة، التأمين على العجز، التأمين على الوفاة، وغيرها.

<sup>1</sup> - المعهد الوطني للعمل، قانون الضمان الاجتماعي نصوص تشريعية وتنظيمية، الطبعة التاسعة، مطبعة الديوان الوطني للأشغال التربوية والتمهين، الجزائر، 2018. 71 69

ويعتبر الانخراط في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، إلزاميا لكل مواطن يشغل منصب عمل مأجور ويخضع لصاحب عمل في القطاعين العام أو الخاص، وتأتي هذه الإلزامية من خلال الدستور وقوانين الجمهورية.

:

ورغم أن قطاع التأمينات الاجتماعية هو قطاع احتكاري للدولة حيث تنعدم فيه المناف إلا أن الجهات الوصية عن هذا القطاع تبذل جهودا معتبرة لتحسين الخدمات التي يقدمها الصندوق لزيائته سواء كانوا: مؤمنين اجتماعيين، أرباب عمل أو مواطنين عاديين، ومحاولة عصرنة هذه الخدمات من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم خدمات أفضل للزيائن والارتقاء بالخدمة العمومية لتسهيل حياة المواطن، ومن هذه

:

- البطاقة الالكترونية الشفاء الموجهة للمؤمنين الاجتماعيين وذوي حقوقهم.
- البوابة الالكترونية للتصريح عن بعد الموجهة لأرباب العمل.
- المساحة الالكترونية فضاء الهناء الموجهة للمؤمنين الاجتماعيين.
- ملفات المراقبة الطبية للمؤمنين الاجتماعيين (خدمة داخلية).
- رقمنة ملفات المنازعات لأرباب العمل (خدمة داخلية).
- اللوحة الالكترونية التي زود بها أعوان المراقبة المكلفون بمراقبة أرباب العمل.
- والعديد من التطويرات الأخرى للخدمات بالاستغلال الأفضل لتكنولوجيا

.

:

### الأول: التعريف القانوني

3 14 83 21 1403 هـ الموافق لـ 02 جويلية 1983 2 17 04، أرباب العمل بأنه: «يعتبر كأصحاب عمل مكلفين، الأشخاص الطبيعيون أو المعنيون الذين يستخدمون عاملا واحدا أو أكثر، أيا كانت الطبيعة القانونية لعلاقة العمل ومدتها وشكلها، كما هي محددة التشريع والتنظيم المتعلقين

1«.

1- المعهد الوطني للعمل، قانون الضمان الاجتماعي نصوص تشريعية وتنظيمية، الطبعة الثانية، مطبعة الرهان الرياضي الجزائري، الجزائر، 2006.  
273 - 268

أرباب العمل اتجاه الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية :

إن كل شخص طبيعي أو معنوي يشغل لديه عاملا أو أكثر، يعتبر من أصحاب ( ) العمل الذين يلزمهم التشريع الجزائري بالانخراط وجوبا لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، حيث يترتب عن هذا الانخراط مجموعة من الالتزامات القانونية اتجاه الصندوق وقد وردت هذه الالتزامات مفصلة في القانون رقم 83 / 14 جويلية 1983 04 / 17 نوجزها كما يلي:

- التصريح بالنشاط. ( 06 )
  - التصريح بالعمال المشغلين. ( 10 )
  - التصريح باشتراكات العمال. ( 21 )
  - التصريح السنوي بالأجور والأجراء. ( 14 )
  - التصريح بحوادث العمل التي يتعرض لها .
- وفي حال عدم التزام رب العمل بهذه التصاريح أو عدم احترام الآجال القانونية المحددة لهذه التصاريح أو الغش فيها، فإن مصالح الصندوق تلزم رب العمل المخالف بدفع مبالغ مالية محددة قانونا بعنوان عقوبات وغرامات التأخير، ومتابعته قضائيا في حال عدم الدفع عدم الامتثال جزئيا أو كليا للالتزامات المكلف بها قانونا، وتلتزم بالمقابل مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، بتوفير الهياكل المناسبة وتهيئة الظروف الملائمة الذين يقومون بإيداع التصاريحات القانونية، وتمكين رب العمل من شهادة أداة المستحقات في حال الوفاء بجميع التزاماته الإدارية والمالية اتجاه الصندوق.

**المطلب الثالث: خدمة التصريح عن بعد**

**الفرع الأول: التعريف بخدمة التصريح عن بعد**

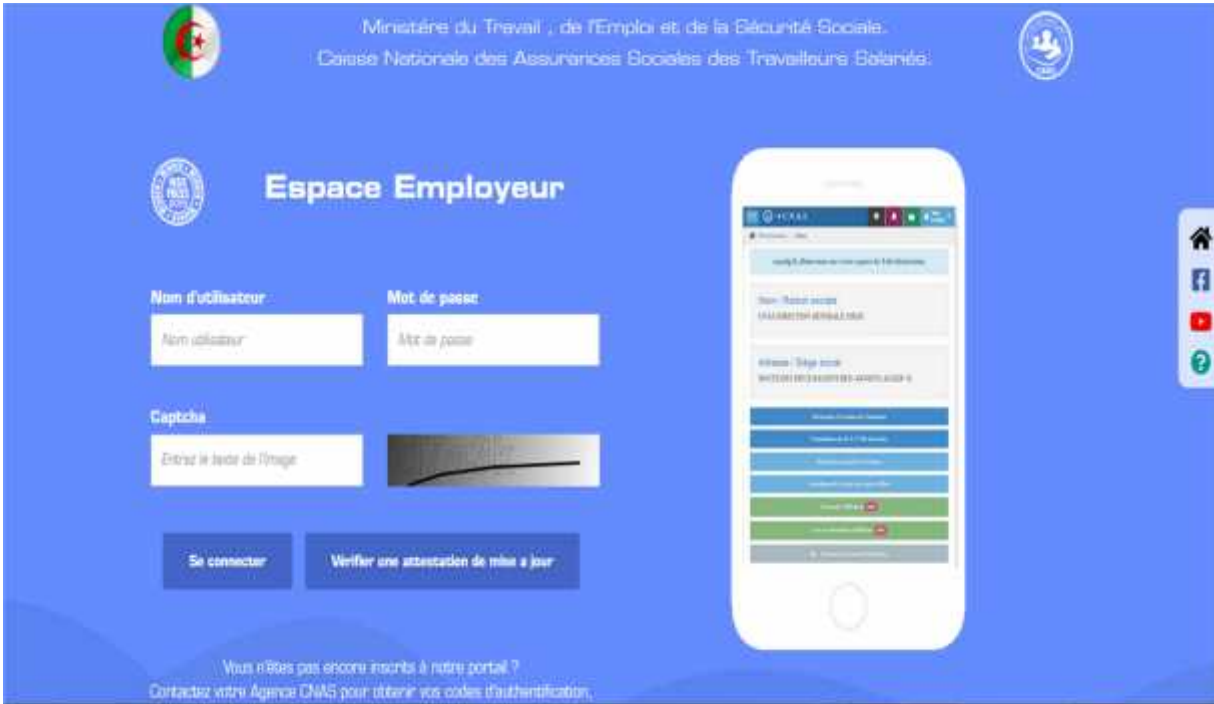
أطلقت هذه الخدمة في جويلية 2014 لصالح أرباب العمل المنخرطين في الصندوق، بغية تسهيل مليات التصريح مكلفين بها قانونا اتجاه الصندوق، ومن هذه العمليات: عملية التصريح بالاشتراكات، والتصريح السنوي للأجور والأجور ، التصريح بالعمال المشغلين، وامكانية استخراج شهادة أداء المستحقات وقد كانت هذه العمليات تتم في السابق عن طريق التنقل الشخصي لصاحب المؤسسة أو من ينوب عنه، إلى مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، بقصد القيام بهذه التصاريحات، أما بعد إطلاق خدمة التصريح عن بعد، صار بإمكان صاحب العمل أو من ينوبه أن يقوم بالتصاريحات المكلف بها اتجاه الصندوق في أي وقت يشاء 24 / 24 / 7 أيام/ 7

دون التقيد بأوقات العمل الرسمية للصندوق، من مكتبه دون يتكلف عناء التنقل موفرا بذلك الوقت والجهد والتكلفة المادية.

### الفرع الثاني: وظائف خدمة التصريح عن بعد

كان الإطلاق التجريبي لهذه الخدمة في البداية يقتصر على التصريح بالاشتراكات الشهرية والفصلية، ثم أضيف إليها التصريح السنوي للأجور والأجراء، وتم تطوير هذه الخدمة تدريجيا لتصل إلى التصريح بالعمال واستخراج شهادة أداء المستحقات وشهادات الانتماء للعمال المشغلين، وفيما يلي بعض الصور للواجهة الالكترونية للتصريح عن بعد التي توضح عمليات التصريح التي تتم من خلالها:

(2 - 01) : صورة للواجهة الالكترونية لموقع خدمة التصريح عن بعد



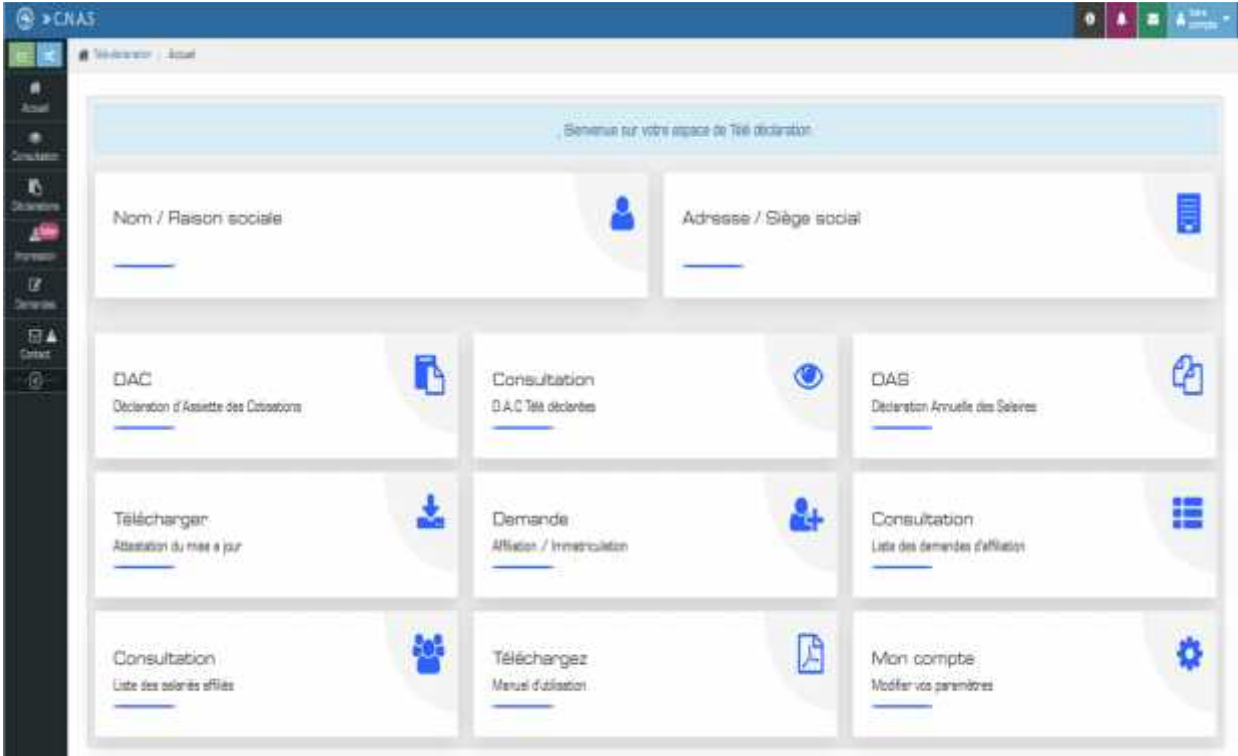
<https://teledeclaration.cnas.dz> :

يمثل الشكل رقم (2 - 01) الواجهة الأمامية أو الصفحة الافتتاحية للواجهة الالكترونية للتصريح عن بعد والخاصة بأرباب العمل، حيث يقوم المصريح بإدخال رقم الانخراط في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكلمة السر الخاصة به (Captcha)، وبعدها يتم الضغط على زر الاتصال (Se connecter)

للانتقال إلى الصفحة الموالية الموضحة في الشكل التالي:

( ) : (2 - 02)

الالكترونية



<https://teledeclaration.cnas.dz> :

يقوم المصريح من خلال هذه الصفحة بالاختيار بين جملة التصريحات المتاحة التي يرغب رب العمل في القيام بها كالتصريح بالاشتراكات (DAC) أو التصريح السنوي (DAS) الترقيم والانتماء لعامل جديد، أو سحب شهادة أداء

المستحقات، وبعد اختيار التصريح المرغوب يتم ملأ المعلومات في الصفحة الموالية  
**المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة**

في هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين:  
 ففي المطلب الأول سيتم التطرق إلى الطريقة المستعملة و العينة المختارة من مجتمع

أما المطلب الثاني فيضم الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.  
**: طريقة إجراء الدراسة الميدانية**

تم اختيار مجتمع الدراسة من خلال المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة، فكما هو معلوم فإن جودة الخدمة يمكن قياسها أو تقييمها من خلال آراء الزبائن المستفيدين من تلك الخدمة أو المتلقين لتلك الخدمة، وفي دراستنا هذه التي سنجرىها بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، حيث اخترنا من جملة الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسة خدمة التصريح عن بعد، الموجهة أساسا وحصريا إلى فئة أرباب العمل الذين يقومون بالتصريحات القانونية الملزمة في حقهم

الضمان الاجتماعي، وتم انتقاء العينة المدروسة من مجتمع الدراسة عشوائياً، حيث ضمت مختلف المؤسسات والأفراد من القطاعين العام والخاص.

### الفرع الثاني: اختيار عينة الدراسة

يتشكل مجتمع الدراسة من أرباب العمل المنخرطين لدى الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي، وتم توزيع الاستبيان على عينة منهم 185 وتجدر الإشارة إلى صعوبة الوصول إلى كل أرباب العمل الناشطين عبر إقليم الولاية نظراً للظروف التي فرضتها جائحة الكورونا وما نجم عنه من توقف العديد من النشاطات الاقتصادية، وقد اقتصر توزيع الاستبيان على أرباب العمل الناشطين عبر عاصمة الولاية فقط. عدد استبيان خاص بهذه الدراسة، ووزع على أفراد العينة المشار إليها اللازمة لهذه الدراسة، ثم قمنا بالاختبارات الاحصائية اللازمة بهدف الحصول على نتائج احصائية صحيحة.

### المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية

:

تعتبر استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة البيانات و المعلومات من الواقع الميداني ومتمثلة أساساً في آراء ووجهات نظر عينة من أرباب العمل المنخرطين لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، بخصوص خدمة التصريح عن بعد الموجهة لفائدتهم من طرف الصندوق. ولكي تكون الاستمارة دقيقة في مضمونها و منظمة في شكلها العلمي من حيث الوضوح والبساطة، فقد تم تصميمها وإعدادها على ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى: تم صياغة مجموعة من الأسئلة في شكل فقرات وذلك انطلاقاً من آخذين بعين الاعتبار إشكالية البحث وفرضيات الدراسة، إعداد هذه الأسئلة بناء على عدة ضوابط منها اختيار لغة سهلة وبسيطة بمفردات واضحة وبعيدة عن التأويل، وترتيب الأسئلة وتسلسلها منطقياً بحيث ترتبط مباشرة من الأهداف

- المرحلة الثانية: تم عرض الاستمارة الأولية للاستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين، بغية الإثراء والتوجيه وإبداء الرأي العلمي بشأنها، وبعد أخذ المحكمين إجراء التعديلات اللازمة عليها.

- المرحلة الثالثة: بعد تحكيم الاستبيان أصبح الاستمارة جاهزة للطبع والتوزيع على العينة المستهدفة، ثم فيما بعد يتم جمعها وترتيبها واختيار الاستثمارات الصالحة منها

- مكونات استمارة الاستبيان:

تتكون استمارة الاستبيان التي تم إعدادها لهذه الدراسة من: (انظر الملحق)



استتنا هذه على سلم ليكارت الثلاثي نظرا لسهولة النسبية وملاءمته للعينة المستهدفة، حيث يتعين على المستجوب اختيار خيار واحد من جملة الخيارات الثلاثة المقابلة لكل فقرة، وإلا تكون الاستمارة ملغاة وغير قابلة للاستغلال، وفيما يلي جدول يوضح سلم ليكارت الثلاثي:

**( 2 03 ) : سلم ليكارت الثلاثي ومجالاته**

غير موافق	محايد	
1	2	3

:

و لتحديد الاتجاه العام لإجابات المستجوبين يتعين وصف مجالات سلم ليكارت  
- لتحديد المجال الذي تتمحور حوله إجابة المستقصى يتعين حساب طول الفئة والذي يساوي

الحد الأعلى - الحد الأدنى / عدد المستويات

$$0.66 = 3/2 = 3 / 1 \quad 3 =$$

**( 2 04 ) : معايير تحديد اتجاه إجابات العينة**

غير موافق	محايد	القيمة
1	2	3
1 - 1.66	1.67 - 2.33	3 - 2.34
اتجاه ضعيف		( )

: ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2018.

وعليه إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة أكبر من أو يساوي 2.34 (الاتجاه) يكون مرتفعا أو قويا بمعنى أن هناك موافقة قوية أو عالية لأفراد العينة على هذه الفقرة.

و إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرة تتراوح بين 1.67 و 2.33 فإن المستوى لهذه الفقرة يكون متوسطا، أما إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة أقل من 1.67 يكون ضعيفا أي أن موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة يعتبر ضعيفا.

2 SPSS 25: وهو من أهم الأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية و تم استخدامه للحصول على:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- معامل ألفا كرونباخ: لقياس درجة الثبات والاتساق.

اختبار كلومنجروف سميرنوف: طبيعية التوزيع من عدمها.

- معامل الارتباط لسبيرمان.

التباين ANOVA لدراسة الفروقات التي تعزى إلى أحد المتغيرات

الشخصية.

معامل فيشر.

- الرسومات البيانية: لتوضيح توزيع البيانات.  
بالإضافة إلى وسائل أخرى استخدمت في الدراسة التطبيقية مثل برنامج EXCEL.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية

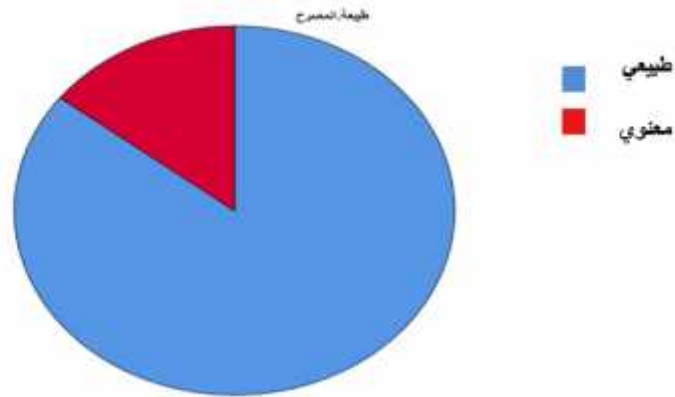
1- بحسب طبيعة المصريح: نقصد بطبيعة المصريح ما إذا كان المنخرط شخصا طبيعيا (فردا) أو معنويا (مؤسسة).

( 2 05 ): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة المصريح

طبيعة المصريح	شخص طبيعي	%
شخص طبيعي	153	85.5
معنوي	26	14.5
	179	100

SPSS25

( 2 03 ): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة المصريح



EXCEL

SPSS25

( 2 05 ) بلغت نسبة المصريحين بحسب كونهم اشخاص طبيعيين 85.5 % 14.5 للأشخاص المعنويين في عينة الدراسة التي شملت 179 فردا اختيروا بطريقة عشوائية ، بما يعني ان نسبة الأفراد المنخرطين كأرباب طني للتأمينات الاجتماعية للعمال المؤسسات المنخرطة لدى نفس الصندوق، مما يعطي ة على البنية الاقتصادية للمنطقة المشكلة من الأفراد أكثر منها

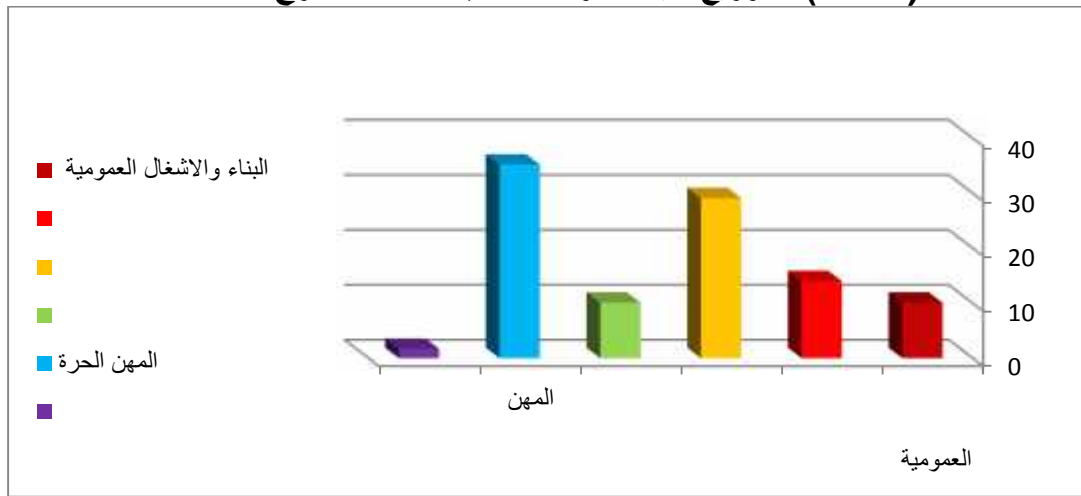
2 : نقصد بالنشاط المجال الاقتصادي الذي ينشط فيه المنخرط سواء كان تجارة أو صناعة أو خدمات أو بناء أو غيره من النشاطات الاقتصادية

(2 06): توزيع عينة الدراسة حسب

%		
10.1	18	الاشغال العمومية
14.0	25	
29.1	52	
10.1	18	
35.2	63	المهن الحرة
1.7	3	
100.0	179	

SPSS25

(2 04) : توزيع عينة الدراسة حسب نشاط المصرح



EXCEL

SPSS25

(2 06) بأن النسبة الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة هي

المحامون، الموثقون، المحضرون القضائيون،

فئة المهن الحرة )

مكاتب الدراسات،... وغيرهم)

حيث شكلت هذه الفئة نسبة 35.2 % بينما احتل نشاط التجارة ما نسبته 29.1%

أفراد عينة

العمومية نسبا قدرت بـ: 14% 10.1% 10.1% على التوالي، في حين اقتصر

تمثيل نشاط الفلاحة في عينة

1.7%

ويعود هذا التفاوت في النسب بين النشاطات المشكلة لعينة الدراسة لعوامل نذكر من

بينها:

- طبيعة البنية الاقتصادية للمنطقة والتي تركز على النشاطات الفردية من المهن الحرة

أر عينة الدراسة على عاصمة الولاية وبالتالي ضعف تمثيل فئة أرباب العمل

الفلاحين في العينة المستهدفة.

بالتصريح هو من

بعملية التصريح:

3

وكلت له عمليات التصريح الخاصة بالمؤسسة لدى هيئات الدولة الجبائية وشبه الجبائية

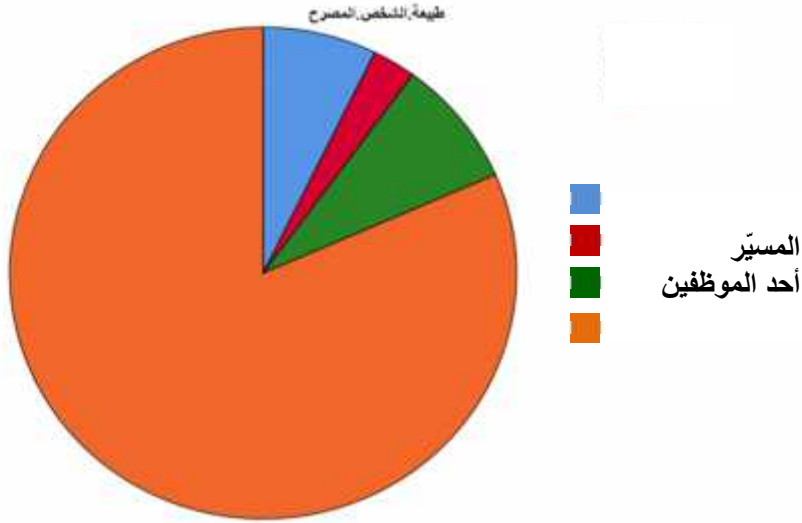
سواء أكان صاحب المؤسسة نفسه أو من تم تفويضه من قبل صاحب المؤسسة للقيام بهذه التصريحات سواء كان من داخل المؤسسة نفسها أو من خارجها.

**( 2 07 ): توزيع عينة الدراسة حسب التصريح**

بالتصريح		%
	13	7.3
المسير	5	2.8
أحد الموظفين	15	8.4
	146	81.6
	179	100.0

SPSS25

**( 02 05 ): توزيع عينة الدراسة حسب الشخص المكلف بالتصريح**



EXCEL SPSS25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن المحاسبين هم أكثر الأشخاص المخولين بالتصريح 81.6% يليه أحد الموظفين في المؤسسة بنسبة 8.4% المؤسسة نفسه بنسبة 7.3%، ويتذيل الترتيب مسيرو المؤسسات بنسبة 2.8%. ويمكن تفسير هذه النسب بما يلي:

- المحاسبين الخارجيين في كل عمليات التصريح الجبائية وشبه الجبائية وإعداد الميزانية.
- المؤسسات التي تمتلك إدارة مستقلة وتعداد بشري معتبر تكلف أحد الموظفين لديها بالقيام بعمليات التصريح المختلفة وعادة ما يتبع هذا الموظف مصلحة المالية والمحاسبة.
- أصحاب المؤسسات الذين يقومون بالتصريح بأنفسهم معظمهم
- الذين يقومون بالتصريح بالنشاطات التي تخصهم، مع بعض أصحاب المهن الأخرى الذين اكتسبوا خبرة في عمليات التصريح المختلفة ويقومون بذلك بغية خفض التكاليف التي تدفع للمحاسبين.
- نلاحظ بأن معظم مسيري المؤسسات لا يقومون بعمليات التصريح نظرا لتفرغهم بتكليف موظف آخر بهذه المهمة.

: ونقصد به جنس رب العمل أي صاحب المؤسسة

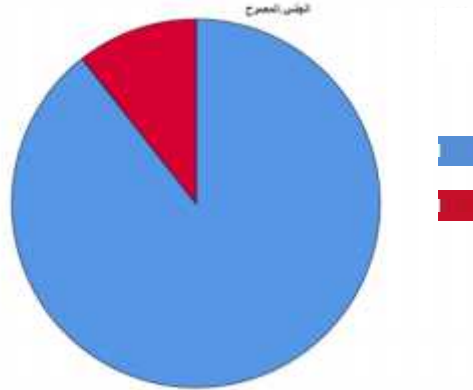
4

(2 08): توزيع عينة الدراسة

%		
89.4	160	
10.6	19	
100.0	179	

SPSS25

(2 06): توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس



EXCEL SPSS25

(2 08) بأن نسبة أرباب العمل الذكور في العينة

المستهدفة أعلى منها من الإناث بكثير وذلك بنسبة 89.4% بينما لا تمثل نسبة أرباب العمل الإناث في العينة سوى نسبة محدودة تقدر بـ: 10.6%، وهذا يدل على أن اقتحام المرأة لميدان الأعمال محدود إلا في بعض النشاطات كالمهن الحرة أو ما يتعلق بالمهن المصنفة نسوية كالحلاقة و الخياطة ورياض الأطفال.

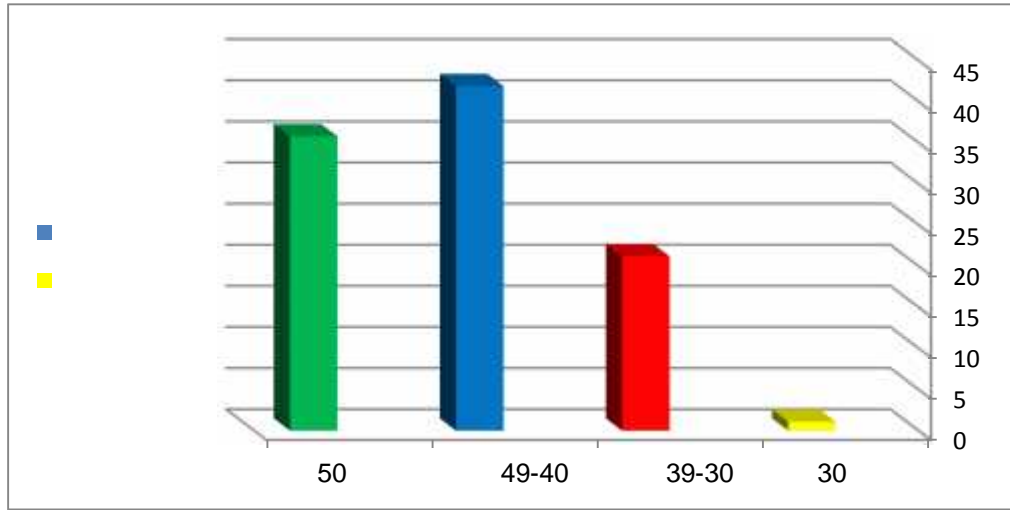
5 : ونقصد به سن صاحب المؤسسة أو رب العمل.

(2 09): توزيع عينة الدراسة بحسب السن

%		
1.1	2	30
21.2	38	39-30
41.9	75	49-40
35.8	64	50
100.0	179	

SPSS25

(2 07): توزيع عينة الدراسة بحسب السن



نئة أرباب العمل للعينة المستهدفة أعمارهم بين 49 40 ( 09 2 ) : 41.9%، تليها فئة 50 35.8%، ويعتبر الأمر منطقيا نظرا لما يحتاجه ميدان الأعمال من خبرة ونضج، بينما نلاحظ انخفاض نسبة أرباب العمل في العينة ممن يتراوح سنهم بين 39 30 21.2% ومع ذلك فهي نسبة مقبولة، إلا أن النسبة الأضعف لأرباب العمل في العينة المستهدفة هم ممن أعمارهم أقل 30 1.1%، وهذا يعني بأن اقتحام الشباب لميدان الأعمال هم دون 30 .

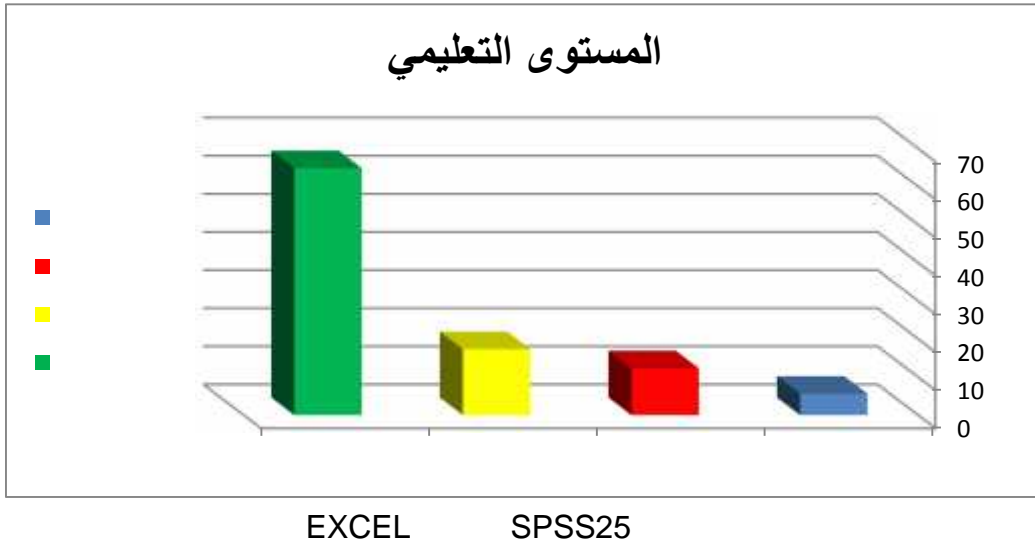
6- بحسب المستوى التعليمي: قمنا بتقسيم المستويات التعليمية لأرباب العمل للعينة المستهدفة، إلى 4 مستويات: ابتدائي - متوسط - ثانوي - جامعي.

( 10 2 ): يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي		%
	10	5.6
	22	12.3
	31	17.3
	116	64.8
	179	100.0

SPSS25 :

(08 02): توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي



( 2 10 ) بأن النسبة الأعلى من أرباب العمل للعيينة المستهدفة هم من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 64.8%، بينما تراوحت النسب الممثلة للمستويات التعليمية لباقي أرباب العمل للعيينة 17.3% 12.3% 5.6% وتعد هذه النسب منطقية بالنظر إلى النسبة أرباب العمل من العينة المستهدفة تمارس نشاط المهن الحرة والتي تتطلب الحصول على الشهادة الجامعية في الاختصاص.

**7- الخبرة الميدانية للتصريح:** ويقصد بها سنوات الانخراط في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، بالنسبة لأرباب العمل في العينة المستهدفة

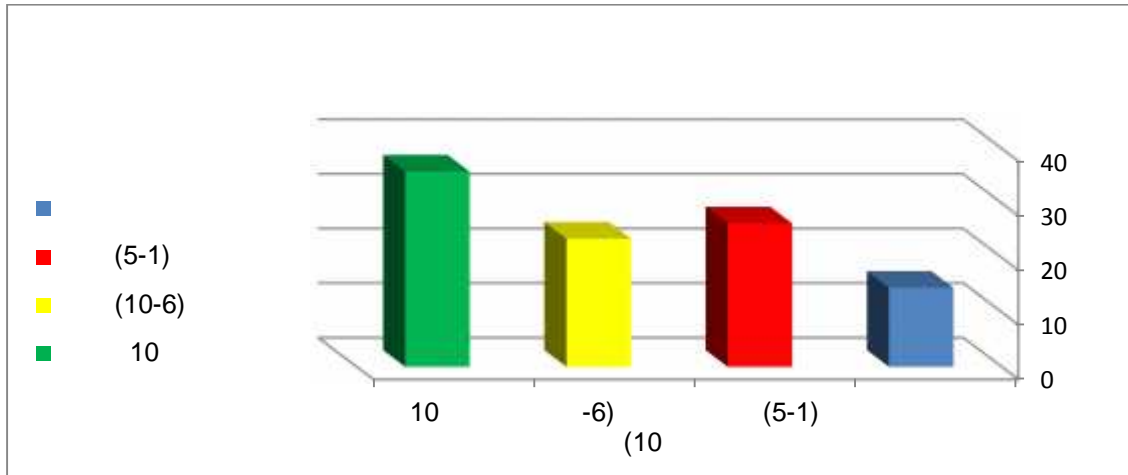
( 2 11 ) : يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة

%		
14.5	26	
26.3	47	(5-1)
23.5	42	(10-6)
35.8	64	10
100.0	179	

SPSS25

:

(02 09): توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة



EXCEL SPSS25  
( 11 2 ) %60 (%23.5+%35.8)

أرباب العمل المشكلين للعينة المدروسة قد مارسوا عملية التصريح القديمة وكذلك الحديثة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، كون أن عملية التصريح الحديثة 2014 6 سنوات، بينما حوالي 40% منهم مارس عملية التصريح الحديثة فقط.

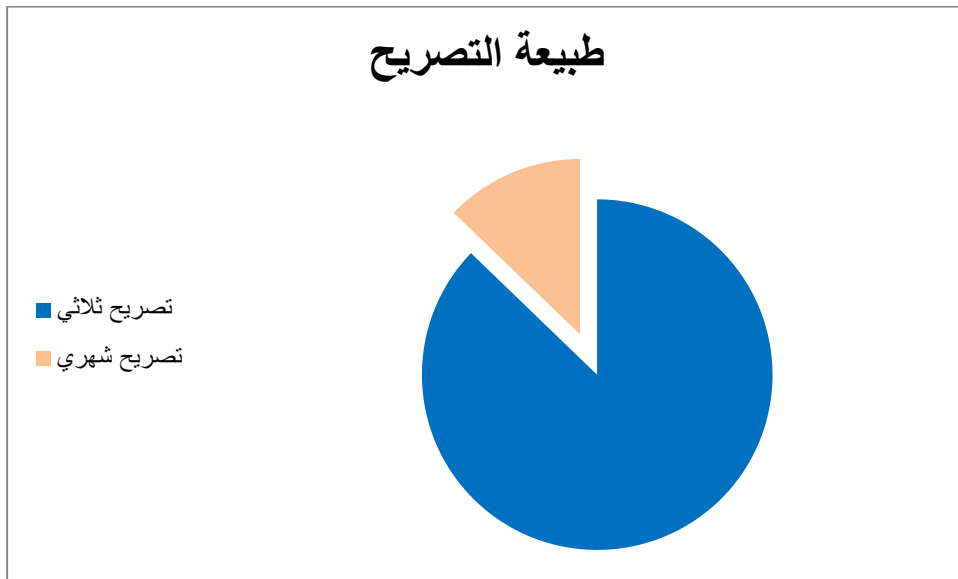
**8- بحسب طبيعة التصريح:** يتم تقسيم طبيعة التصريح إلى تصريح ثلاثي (فصلي) و تصريح شهري، وبحسب المادة 21 83 14 02 جويلية 1983 118 86 15 التصريح يكون ثلاثيا إذا كان عدد العمال المشغلين من طرف رب العمل أقل من 10 1 أما إذا كان عدد العمال يساوي أو يفوق 10 عمال فإن التصريح بالاشتراكات يكون شهريا.

( 2 12 ): توزيع عينة الدراسة بحسب طبيعة التصريح

طبيعة التصريح (ثلاثي/شهري)	عدد	%
تصريح ثلاثي	156	87.2
تصريح شهري	21	12.8
	179	100.0

SPSS25 :

(02 10): توزيع عينة الدراسة بحسب طبيعة التصريح



EXCEL SPSS25

( 2 12 ) 87.2% من أرباب العمل المشكلين

لعينة الدراسة المستهدفة يتبعون التصريح الثلاثي أي أن عدد العمال لديهم يتراوح بين 1

9 عمال، بينما لا تتعدى نسبة من يشغلون لديهم 10 12.8%

مجموع أفراد عينة الدراسة، وهذا دائما نعزوه إلى كون أفراد العينة العشوائية  
معظمها من أصحاب المهن الحرة والتجارة والتي لا تحتاج عددا كبيرا من العمال.

: الدراسة الوصفية للعينة

:

يتم اختبار معامل الثبات والاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ عن طريق برنامج SPSS، ويقصد بثبات الاستبيان أن تعطي الاستبانة نفس النتائج في حال إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط للتوزيع

( 2 13): اختبار معامل الثبات لعبارات الاستبيان

المتغير / البعد		
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	07	0.664
المتغير التابع:		
: الاعتمادية	05	0.655
:	06	0.632
: المصدقية والأمان	03	0.671
: العناية بالزبون	05	0.643
المجموع للمتغير التابع	19	0.626
المجموع لكلا المتغيرين	26	0.664

SPSS25

:

( 2 13 )

المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" %66.4 %60 مما يدل على وجود اتساق داخلي بين عبارات المتغير المستقل لدى افراد العينة كذلك بالنسبة لعبارات المتغير التابع "جودة الخدمة" حيث بلغت قيمة معامل الثبات %62.6 ز معامل الثبات للأبعاد الأربعة المشكلة للمتغير التابع %60 يدل على ثبات المقياس ويحقق جودة القياس.

### : دراسة اتجاهات إجابات العينة حول المتغيرين

تتم دراسة اتجاهات إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان بإسقاط قيم المتوسطات الحسابية للعبارات وللأبعاد وللمتغيرات ككل على مقياس ليكارت الثلاثي مقارنة قيم هذه المتوسطات الحسابية مع المجالات المحددة لاتجاهات وأوزان الإجابات الواردة في مقياس ليكارت للوصول لتحديد الاتجاه العام الذي سلكته إجابات أفراد العينة على العبارات والأبعاد والمتغيرات المكونة للاستبيان إما بالموافقة أو الحياد أو الـ

### 1 لإجابات العينة للمتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

( 2 14 ): تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت للمتغير المستقل

عبارات ( تكنولوجيا المعلومات )	المعياري		
cnas يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.10541	2.9888	2
التكنولوجيا المستخدمة من قبل cnas	0.14822	2.9777	3
يعتبر cnas متفوق على المتعاملين الآخرين تقديم الخدمة	0.7474	2.9944	1
cnas	0.32925	2.8771	4
وسائل الاتصال المستخدمة تساهم في نقل المعلومة اليكم	0.41570	2.7898	5
تستخدمون وسائل الاتصال الحديثة email Facebook	0.61303	2.7095	6
يتم الرد على انشغالاتكم عند استعمالكم سائل الاتصال الحديثة	0.68016	2.5475	7
<b>متغير</b>	<b>0.23434</b>	<b>2.8420</b>	

SPSS25

( 2 14 ) بأن قيم المتوسطات الحسابية للعبارات المشكلة

للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) كانت أكبر من 2.33 3 على مقياس ليكارت، أي أنها تميل إلى الاتجاه القوي باعتماد الرأي الموافق " CNAS متفوقة على المتعاملين الآخرين في مجال الخدمة العمومية: كمصالح الضرائب والبنوك وغيرهم" على الموافقة الأعلى بمتوسط حسابي قدره

2.9944 وانحراف معياري 0.7474 ما أهلها لاحتلال المرتبة الأولى بين العبارات الخاصة بهذا المتغير، وهو ما يعد عمليا مكسبا لصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، حيث يعتبر رائدا في نظر زبائنه في مجال تقديم الخدمة العمومية مقارنة بهيئات عمومية أخرى تقدم خدمة تشبه الخدمة التي يقدمها الصندوق مثل البنوك ومصالح الضرائب والسجل التجاري وغيرها، وهو ما يحتم على الصندوق بذل المزيد للمحافظة على هذه المكانة .

بينما في المرتبة الأخيرة عبارة "يتم الرد على انشغالاتكم عند استعمالكم لوسائل الاتصال الحديثة" بمتوسط حسابي قدره 2.5475 ، ما يحتم على الصندوق (cnas) الاهتمام أكثر بهذا الجانب نظرا للاستعمال الواسع للجمهور لوسائل الاتصال الحديثة والرد على انشغالات وطروحات الزبائن عبر هذه الوسائل وعدم تكليفهم عناء التنقل إلى مصالح المؤسسة لطرح انشغالاتهم،

للمتغير المستقل قدر ب: 2.8420

:" "

## 2 إجابات العينة للمتغير التابع "

أ- دراسة الاتجاه العام لبعء الاعتمادية: تشير الاعتمادية كما شاهدنا في الجانب النظري إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها بشكل دقيق يعتمد عليه، ومؤسسة الضمان الاجتماعي هنا وعدت زبائنها (أرباب العمل) عند إطلاقها لخدمة التصريح عن بعد تقديم خدمة مريحة لزبائنها، فكان التساؤل في هذا البعد عن ما إذا كان (cnas) لقيه أو استفادته من نوعية ويتجلى ذلك في رأي الزبون في طريقة عرض هذه الخدمة.

### (2 15): تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعء الاعتمادية

بعء (الاعتمادية)				
	المعياري			
3	0.18049	2.9665	مريح	
5	0.50990	2.8212	مفهومة	
2	0.16524	2.9721	سهل وبسيط	
1	0.10541	2.9888	الإلكترونية التصريحات	
4	0.36341	2.8603	يمكن التفسير	
	<b>0.19350</b>	<b>2.9218</b>		

SPSS25

(2 15) يتضح لنا بأن الاتجاه لإجابات أفراد العينة لهذا البعد

"موافق" بمتوسط حسابي كلي للبعء يقدر ب:

2.9218 وبانحراف معياري 0.19350، وعند النظر إلى ترتيب عبارات البعد في إجابات العينة نجد أن عبارة "تغطي البوابة الإلكترونية كل أنواع التصريحات" قد حازت

على المرتبة الأولى في الترتيب بمتوسط حسابي 2.9888 وانحراف معياري 0.10541 وفي واقع الأمر هذه حقيقة بعد توسيع مجال التصريحات عبر البوابة ليشمل تصريحات أخرى مثل التصريح بالعمال والتصريح السنوي للأجور والأجراء وسحب شهادة أداء المستحقات، بعدما كانت العملية في بداية إطلاق الخدمة تقتصر على التصريح بالاشتراكات فقط، في حين نرى أن عبارة "اللغة المستخدمة في البوابة الالكترونية مفهومة وبسيطة" قد احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة في بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 2.8212 وانحراف معياري 0.50990، وذلك يرجع

البوابة هي اللغة الفرنسية والتي قد تكون غير مفهومة لبعض الفئات من أرباب العمل من العينة من محدودي التعليم لذلك يمكن إضافة اللغة العربية للغة المستعملة في البوابة لتعميم سهولة الفهم والاستعمال لجميع الزبائن بمختلف مستوياتهم.

### لاتجاه العام لإجابات العينة لبعء الاستجابة والجدارة:

يقصد بالاستجابة والجدارة (cnas) لمطالب و احتياجات أرباب العمل، و مدى استعدادها لتقديم المساعدة لهم أو حل مشاكلهم، وقد اشتمل هذا البعد على 6 تدور حول مفهوم الاستجابة والجدارة.

### ( 2 16): تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعء الاستجابة والجدارة

المعياري				
0.0000	1	3.000	امكانية الوصول الى البوابة متاح في	
0.07474	2	2.9944	لا يوجد ضغط	
0.24342	4	2.9497	عملية التصريح عبر البوابة غير معقدة	
0.52020	6	2.7430	في حالة حدوث اي خطأ في التصريح يمكن تصحيحه بسهولة	
0.24083	5	2.9385	يستجيب الصندوق لاقتراحاتكم التصريح عن بعد	
0.10541	3	2.9888	يعمل cnas بشكل مستمر في تطوير خدمة التصريح عن بعد	
0.13006		2.9358		

SPSS25

:

( 2 16) يظهر لنا بن إجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد

جاءت قوية بشكل واضح وكان المتوسط الحسابي الإجمالي للبعء 2.9358 المعياري 0.13006 " امكانية الوصول الى البوابة متاح في كل " قد حازت على إجماع أفراد العينة 3.000

معياري 0.0000، بينما جاءت عبارة "في حال قيامكم بتصريح خاطئ يمكنكم التراجع بسهولة عن هذا التصريح وتصحيح الخطأ" في المرتبة السادسة والأخيرة لهذا البعد

2.7430 و انحراف معياري 0.52020 مما يدل أن أرباب العمل يجدون صعوبة في تصحيح الأخطاء التي قد ترد في تصريحاتهم مما يحتم على (cnas) إيجاد آلية لفائدة أرباب العمل تتيح لهم تصحيح هذه الأخطاء بسهولة.  
ج - الاتجاه العام لإجابات العينة لبعء المصدقية والأمان:

مصدقية (cnas) أمام زبائنها ( ) المقدمة لهم  
هؤلاء على الارتياح والثقة في التعامل معها، لذلك قمنا بصياغة 03 عبارات في هذا البعد لاستطلاع آراء أرباب العمل حول ثقتهم في التعامل مع (cnas).

(2 17): يوضح تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعء المصدقية والأمان

( لمصدقية والامان )			
	المعياري		
1	0.0000	3.000	تعتبر بوابة التصريح عن بعد بديلا جيدا عن التصريح التقليدي
1	0.0000	3.000	cnas اي اختراق ممكن او عميلة قرصنة
3	0.7474	2.9944	استخدام البوابة للتصريح عن بعد يزيد من ثقتكم cnas
	0.0249	2.9981	

SPSS25

(2 17) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعء المصدقية والأمان جاء الاتجاه القوي أي أن عباراته حظيت بالموافقة شبه التامة حيث بلغ 2.9981 كما أن الاحراف المعياري الاجمالي 0.0249 وقد حظيت فيه عبارتان من أصل ثلاث عبارات على الإجماع حول الرأي موافق، وهذا يعتبر منطقيا التعامل عن طريق هذه البوابة الالكترونية يعد أمنا نظرا لأن المعلومات المتداولة فيها هي معلومات عادية وليست حساسة أو خطيرة كما أنه لم يبلغ عن أي أعطال للموقع بسبب الاختراقات كما أن سهولة التصريح من خلال البوابة تبعث على الارتياح والثقة بعد تجاوز عملية التصريح التقليدي.

الاتجاه العام لإجابات العينة لبعء العناية بالزبون:

يتم تقييم الاداء لمؤسسة (cnas) من طرف زبائنها (أرباب العمل) من تغيير نحو الأفضل في الخدمات المقدمة لهم شكلا ومضمونا، وبمدى احساسهم بالعناية بهم وبمتطلباتهم من طرف .

(2 18): يوضح تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لبعء العناية بالزبون

( العناية بالزبون )			
	المعياري		
1	0.00000	3.0000	التعامل اصبح اكثر سهولة بعد ادراج خدمة التصريح الالكتروني عبر

## التطبيقية

	1	0.00000	3.0000	بعد تعميم التصريح الإلكتروني أصبح التواجد أقل اكتظاظ ودون طوابير
	4	0.12873	2.9832	بعد تعميم خدمة التصريح عن بعد أصبح العمال والموظفون أكثر تقهما وإيجابية
	1	0.00000	3.0000	عملية التصريح عن
	4	0.12873	2.9832	عملية تعميم التصريح الإلكتروني عن بعد
		.03610	2.9933	

SPSS25

:

(2 18) نلاحظ بأن المتوسط الحسابي الكلي لبعده تقييم الأداء قد

معيارى 2.9933 وهو ما يعنى الاتجاه القوي

أفراد العينة على عبارات بعد تقييم الأداء حيث حازت ثلاث عبارات من أصل خمسة أفراد العينة الأمر الذي يعكس التقييم الإيجابي الذي يبديه أرباب العمل لأداء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالوادي، وأنهم قد لمسوا من خلال تعاملهم مع المؤسسة تغييرا جديا نحو الأفضل، كما أنهم يحسون بالمكانة المهمة التي يمثلونها للصندوق من خلال العناية بحاجياتهم ومتطلبات معاملاتهم اتجاه الصندوق. هـ - الاتجاه العام لإجابات العينة للمتغير ":

(2 19): تحليل إجابات العينة حسب مقياس ليكارت للمتغير التابع "جودة الخدمة"

المتغير التابع	الانحراف المعياري
2.9622	0.06982

SPSS25

:

(2 19) بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للمتغير التابع "جودة

" 2.9622 وهو يقترب كثيرا من 3 أي أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة لهذا المتغير

ترتيب الاتجاه العام لإجابات العينة متغيري (المتغير المستقل والتابع )

(2 20): رتيب إجابات العينة حسب مقياس ليكارت لمتغيري الدراسة

المتغير التابع ( )	المتغير المستقل ( )	الانحراف المعياري
( )	( )	2.9622
( )	( )	2.8420
( )	( )	0.23434
( )	( )	0.06982

SPSS25

:

يظهر الجدول رقم (2 20) بأن المتوسط الحسابي الاجمالي للمتغير التابع أكبر منه للمتغير

**المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات**

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الأدوات الإحصائية والاختبارات لا بد من معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، من أجل اختيار معامل الارتباط المناسب.

**الفرع الأول: اختبار طبيعية التوزيع:** كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

Shapiro\_ Wilk Kolmogorov\_ Smirnov

وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين:

H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي اذا كانت قيمة sig 0.05

H1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي قيمة sig 0.05

الاختبارين من خلال برنامج spss حصل على القيم الموضحة في الجدول :  
**(2 21): اختبار التوزيع الطبيعي**

اختبار شابيرو - ويلك		روف - سميرنوف		المتغير
	القيمة الإحصائية		القيمة الإحصائية	
0.000	0.714	0.000	0.320	المتغير المستقل: تكنولوجيا
				المتغير التابع:
0.000	0.468	0.000	0.467	: الاعتمادية
0.000	0.554	0.000	0.427	:
0.000	0.048	0.000	0.524	: المصادقية
0.000	0.172	0.000	0.540	: تقييم الأداء
0.000	0.600	0.000	0.320	المتغير التابع:

SPSS25

:

(21 2)

spss

الاختبارين المذكورين بأن قيمة Sig ( ) 0.05 نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1 أي أن بيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

**الفرع الثاني: اختبار الفرضيات**

بعد التأكد من عدم توزع البيانات طبيعياً وجب استخدام الاختبارات اللامعلمية في الدراسة، ويتم اختبار الفرضيات من ثلاثة جوانب: اختبار فرضيات فرضيات التي تعزى للمتغيرات الشخصية تبار فرضيات التأثير.

أولاً- اختبار فرضيات العلاقة: في هذه المرحلة نقوم باختبار العلاقة بين المتغير المستقل المتغير التابع وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وكذا الفرضيات الفرعية الأربعة المنبثقة عنها :

- تذكير بفرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين خدمة التصريح عن بعد (نموذجاً) لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

0.05

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأ  
0.05 .

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستجابة والجدارة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي عند  
0.05 .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمصادقية والأمان في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي عند مستوى  
0.05 .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال عناية بالزبون في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي عند مستوى  
0.05 .

من أجل دراسة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الأربعة لابد من دراسة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" مع المتغير التابع " جودة خدمة"، وكذلك دراسة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات للمتغير التابع(الاعتمادية - الاستجابة والجدارة - المصادقية

والأمان - العناية بالزبون) كل بعد على حدى.

ومعامل الارتباط الأنسب لهذه العلاقة هو معامل الارتباط سبيرمان الذي يصلح لقياس العلاقة بين المتغيرات الرتبية كما يستخدم أيضا في حالة التوزيع غير الطبيعي للبيانات في مثل حالة دراستنا هذه.

(- دراسة الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ل  
0.05 .

لدراسة هذه الفرضية لابد من وضع الفرضيتين التاليتين:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين عند المستوى 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية  
H1: توجد فروق ذات دلالة معنوية بين 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية

لمعامل الارتباط سبيرمان وك

يمكن الحصول على الجدول التالي:

(2 22): معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعد الاعتمادية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		المتغير المستقل
Sig	قيمة معامل الارتباط لسبيرمان	الاعتمادية
0.000	%29.1	

SPSS25

:

(2 22) بلغت قيمة معامل الارتباط 29.1 % بين المتوسط الكلي للمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" "الاعتمادية"، وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى 5% (0.05).  
 وعلية يكون رفض الفرضية الصفرية H0 والقبول بالفرضية البديلة H1 إحصائية بين متغير المستقل "تكنولوجيا الاعتمادية".

SPSS25 يشير إلى قيمة معامل الارتباط

0.05 سجلت أيضا عند مستوى 0.01، مما يدل على قوة العلاقة

بين هذين المتغيرين (انظر الملحق).

نتيجة الفرضية الاولى : توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات لاعتمادية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي 5% 1% أيضا.

(- دراسة الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لـ دراسة هذه الفرضية لابد من وضع الفرضيتين التاليتين:  
 H0 : ات دلالة معنوية بين 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والا

H1 : ات دلالة معنوية بين 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات و

spss لمعامل الارتباط سبيرمان وك

: الدلالة يمكن الحصول على الجدول

(2 23): معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعد الاستجابة والجدارة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		المتغير المستقل
Sig	قيمة معامل الارتباط لسبيرمان	
0.093	12.6%	

SPSS25

(2 23) بلغت قيمة معامل الارتباط 12.6% بين المتوسط الكلي

متغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" "وهي قيمة

ضعيفة كما أن Sig = 0.093 وهي أكبر من 0.05

وعلية يكون الفرضية الصفرية H0

إحصائية بين متغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

الفرضية البديلة H1.

نتيجة الفرضية الثانية : بين تكنولوجيا المعلومات و " في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "  $5\%$ .

( - دراسة الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين " تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و " مصداقية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي عند مستوى  $0.05$ .

لدراسة هذه الفرضية لابد من وضع الفرضيتين التاليتين:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين " مصداقية والأمان" بين تكنولوجيا المعلومات  $0.05$

H1 : توجد فروق ذات دلالة معنوية بين "المصداقية والأمان" بين تكنولوجيا المعلومات  $0.05$

spss لمعامل الارتباط سبيرمان وك

يمكن الحصول على الجدول التالي:

(2 24): معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعد المصداقية و الأمان

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		المتغير المستقل
Sig	قيمة معامل الارتباط لسبيرمان	المصداقية والأمان
0.309	$7.7\%$	

SPSS25

(2 24) بلغت قيمة معامل الارتباط  $7.7\%$  بين المتوسط الكلي

للمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" " مصداقية

"، وهي قيمة موجبة ضعيفة كما أن  $\text{Sig} = 0.309$  وهي أكبر من  $0.05$

وعليه يكون القرار الاحصائي قبول الفرضية الصفرية H0

ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

" مصداقية والأمان" ورفض الفرضية البديلة H1.

نتيجة الفرضية الثا : لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و " لمصداقية

" في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي

$5\%$ .

( - دراسة الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين " تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و " العناية للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي عند مستوى

$0.05$ .

لدراسة هذه الفرضية لابد من وضع الفرضيتين التاليتين:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات و " تقييم

"

H1 : توجد فروق ذات دلالة معنوية بين 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات و " تقييم

"

spss لمعامل الارتباط سبيرمان وك

يمكن الحصول على الجدول التالي:

(2 25): معامل الارتباط بين المتغير المستقل وبعد تقييم الأداء

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		المتغير المستقل
Sig	قيمة معامل الارتباط لسبيرمان	العناية بالزبون
0.464	05.5%	

SPSS25

:

(2 25) بلغت قيمة معامل الارتباط 05.5% بين

للمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" "عناية

ن"، وهي قيمة موجبة ضعيفة كما أن Sig = 0.464 وهي أكبر من 0.05

وعليه يكون القرار الاحصائي قبول الفرضية الصفرية H0

ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" "تقييم

" ورفض الفرضية البديلة H1.

نتيجة الفرضية الـ : لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و"العناية بالزبون"

في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي عند

5%.

(هـ) - دراسة الفرضية الفرعية الرئيسية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي عند مستوى 0.05 .

لدراسة هذه الفرضية لابد من وضع الفرضيتين التاليتين:

H0 : ات دلالة معنوية بين عند المستوى 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات

H1 : ات دلالة معنوية بين عند المستوى 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات وجودة

spss لمعامل الارتباط سبيرمان وك

يمكن الحصول على الجدول التالي:

(2 26): معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع جودة الخدمة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال		المتغير المستقل
		المتغير التابع
Sig	قيمة معامل الارتباط لسبيرمان	
0.000	%25.8	

SPSS25

(2 26) بلغت قيمة معامل الارتباط %25.8 بين المتوسط الكلي للمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" للمتغير التابع "، وهي قيمة موجبة متوسطة دالة معنويا عند 5% (0.05). وعليه يكون القرار الاحصائي رفض الفرضية الصفرية H0 والقبول بالفرضية البديلة H1 التي تقول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المتغير التابع " ."

SPSS25 يشير إلى قيمة معامل الارتباط

0.05 سجلت أيضا عند مستوى 0.01، مما يدل على قوة العلاقة

والارتباط بين هذين المتغيرين (انظر الملحق).

نتيجة الفرضية الرئيسية : توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و

مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي عند مستوى

5% 1% أيضا.

نتائج اختبار الفرضيات:

- دالة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتمادية 0.05
- 0.01
- لا توجد علاقة دالة بين تكنولوجيا المعلومات بمتغير 0.05 .
- لا توجد علاقة دالة بين تكنولوجيا المعلومات بمتغير والمصادقية والامان عند مستوى 0.05 .
- دالة بين تكنولوجيا المعلومات بمتغير تقييم الاداء 0.05
- بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة وتقييم جودة الخدمة 0.01 0.05

تفسير النتائج :

وجود علاقة دالة بين المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال" والمتغير

5% 1% يعتبر مؤشرا قويا على وجود

دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة (cnas)

( )

وجهة نظر العينة العشوائية

من خلال إجابات أفراد العينة حيث أبدوا في العموم رضاهم عن الخدمة المقدمة من

طرف المؤسسة وهذا يرجع بالأساس إلى النقلة النوعية التي أحدثتها نظام التصريح عن بعد، في عملية تسهيل تقديم التصريحات بكل أنواعها، حيث تتميز عن عمليات التصريح التقليدي بالسهولة والسرعة وقلة الجهد وخفض الكلفة.

علاقة دالة بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" وبعد "الاعتمادية" حيث أن الاعتمادية تعني قدرة مزود الخدمة (مؤسسة cnas) إنجاز الخدمة التي وعد بها (التصريح عن بعد) بشكل دقيق يمكن الاعتماد عليه من (رب العمل)، وقد انعكست العلاقة الدالة المشار إليها أعلاه بين كل من المتغيرين التابع والمستقل على بعد الاعتمادية بشكل واضح، حيث أبدى أفراد العينة من خلال إجاباتهم وجود علاقة دالة بين المتغير المستقل وبعد الاعتمادية عند مستوى دلالة 1% و 5%.

أما بالنسبة لباقي الأبعاد "الاستجابة والجدارة" و "المصداقية والأمان" و تقييم الأداء" فقد أدت إجابات أفراد عينة الدراسة إلى عدم وجود علاقة دالة بين هذه الأبعاد والمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" عند مستوى الدلالة 5% العينة ومن خلال إجاباتهم يرون بأن ليس هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة و الأبعاد الثلاثة المشار إليها من جهة أخرى، ويربطون هذه الأبعاد بعوامل أخرى قد يكون من بينها سياسة المؤسسة وتوجهاتها في الخدمات والتزام المؤسسة اتجاه زبائنها وكفاءة العاملين فيها وغير ذلك، وقد تتغير هذه المعطيات في حال تغير كل من الحيز الزمني والمكاني لهذه الدراسة، وفي واقع الأمر أن لهذه الأبعاد الثلاثة علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهذه التكنولوجيا مثلاً هي التي تساعد المؤسسة في سرعة زبون، وحماية الشبكات والمعلومات التي تحويها هي من صميم عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأمر الذي يضيف على الخدمة صبغة الأمان والشفافية والتي تؤدي بدورها إلى الثقة لدى الزبون وزيادة مصداقية المؤسسة، كما لا يمكن تقييم أداء أي مؤسسة كانت فيما تقدمه من خدمات دون الأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيا المطبقة لتقديم هذه الخدمة.

**ثانياً: اختبار فرضيات الفروق التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية:**

للقيام بهذه الاختبارات ننطلق من الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى المتغيرات الشخصية في علاقة "تكنولوجيا المع

0.05 " " " للوصول الى اختبار فرضية الفروق

ذات الدلالة الاحصائية نلج لاختبار التباين ANOVA

( اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " طبيعة المصرح":

ننطلق في اختبار هذه الفروق من الفرضيتين التاليتين:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى طبيعة المصرح في علاقة "تكنولوجيا

0.05 " " "

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى طبيعة المصريح في علاقة "تكنولوجيا  
0.05 " " "  
من خلال اختبار التباين ANOVA spss يمكن الحصول على النتائج في  
:

(27 2): اختبار التباين ANOVA بين متغيري الدراسة و المتغير الشخصي طبيعة

المتغير	قيمة Sig
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.322
	0.322

SPSS25

(27 2) نرى بأن قيمة  $0.322 = \text{Sig}$  و  $0.05$  وعليه  
نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  فروق ذات دلالة إحصائية  
إلى طبيعة المصريح في علاقة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" " "  
0.05  
ومنه تكون النتيجة أن لا دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا  
المتغيرين من حيث كون الفرد شخصا طبيعيا أو معنويا.  
اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " نشاط المصريح":  
ننطلق في اختبار هذه الفروق من الفرضيتين التاليتين:  
 $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا  
0.05 " " "  
 $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا  
0.05 " " "  
من خلال اختبار التباين ANOVA spss يمكن الحصول على النتائج في  
:

(28 2): اختبار التباين ANOVA بين متغيري الدراسة و المتغير الشخصي نشاط

المتغير	قيمة Sig
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.000
	0.000

SPSS25

(28 2) نرى بأن قيمة  $0.000 = \text{Sig}$  و  $0.05$   
وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل بالفرضية البديلة  $H_1$   
فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا  
0.05 " " "

وعليه فإنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين، العينة أظهرت فروقا في جاباتها بناء على طبيعة نشاطها، ما يستدعي دراسة الأنشطة ظهرت إيجابية أكبر وتلك التي لا ترى بان هناك علاقة بحسب نظرها الى علاقة المتغير المستقل بالمتغير التابع.

( اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " الشخص الم بالتصريح":

ننطلق في اختبار هذه الفروق من الفرضيتين التاليتين:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الشخص المخول بالتصريح في "تكنولوجيا

0.05 " " "

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الشخص المخول بالتصريح في علاقة

"تكنولوجيا المعلومات " " " 0.05

من خلال اختبار التباين ANOVA spss يمكن الحصول على النتائج في

:

(2 29): اختبار التباين ANOVA بين متغيري الدراسة و المتغير الشخصي الم

بالتصريح

المتغير	قيمة Sig
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.755
	0.755

SPSS25 :

(2 29) نرى بأن قيمة Sig=0.755 و عليه 0.05

نقبل الفرضية الصفرية H0 فروق ذات دلالة إحصائية

"الشخص المخول بالتصريح "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" "

0.05 "

ومنه تكون النتيجة أن لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيا كان بالتصريح.

- اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " جنس " :

ننطلق في اختبار هذه الفروق من الفرضيتين التاليتين:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا

0.05 " " "

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا

0.05 " " "

من خلال اختبار التباين ANOVA spss يمكن الحصول على النتائج في

:

(2 30): اختبار التباين ANOVA بين متغيري الدراسة و المتغير الشخصي جنس

المتغير	قيمة Sig
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.435
	0.435

SPSS25

نرى بأن قيمة  $0.435 = \text{Sig}$  (2 30) نرى بأن قيمة  $0.05$  و عليه  
نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  فروق ذات دلالة إحصائية  
"تكنولوجيا المعلومات والاتصال" " " " " " " " " " " " "

0.05

ومنه تكون النتيجة أن لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيًا كان

- اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " سن المصرح ":

ننطلق في اختبار هذه الفروق من الفرضيتين التاليتين:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا

0.05

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية "تكنولوجيا

0.05

من خلال اختبار التباين ANOVA spss يمكن الحصول على النتائج في

:

(2 31): اختبار التباين ANOVA بين متغيري الدراسة و المتغير الشخصي سن

المتغير	قيمة Sig
تكنولوجيا	0.323
	0.323

SPSS25

نرى بأن قيمة  $0.323 = \text{Sig}$  (2 31) و عليه  $0.05$

نقبل الفرضية

الصفرية  $H_0$  فروق ذات دلالة إحصائية

0.05

"تكنولوجيا المعلومات والاتصال" " " " " " " " " " " " "

ومنه تكون النتيجة أن لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيًا كان

اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " المستوى التعليمي

:"



(2 33) نرى بأن قيمة  $0.114 = \text{Sig}$  و  $0.05$  وعليه  
 نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  فروق ذات دلالة إحصائية  
 "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" " " "  
 $0.05$  ومنه تكون النتيجة أن لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد  
 العينة وفي كلا المتغيرين أيا كانت أي مهما زادت أو نقصت سنوات  
 الانخراط فإن ذلك لا يحدث أي فرق أفراد العينة.  
**اختبار فرضية الفروق التي تعزى إلى المتغير الشخصي " طبيعة التصريح":**  
 ننطلق في اختبار هذه الفروق من الفرضيتين التاليتين:  
 $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى طبيعة التصريح في علاقة "تكنولوجيا  
 " " "  $0.05$   
 $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى طبيعة التصريح في علاقة "تكنولوجيا  
 " " "  $0.05$   
 من خلال اختبار التباين ANOVA يمكن الحصول على النتائج في  
 spss

(2 34): اختبار التباين ANOVA بين متغيري الدراسة و المتغير الشخصي طبيعة

التصريح

المتغير	قيمة Sig
لوجيا المعلومات والاتصال	0.963
	0.963

SPSS25

(2 34) نرى بأن قيمة  $0.963 = \text{Sig}$  و  $0.05$  وعليه  
 نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  فروق ذات دلالة إحصائية  
 طبيعة التصريح في علاقة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" " " "  
 $0.05$  ومنه تكون النتيجة أن لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد  
 العينة وفي كلا المتغيرين أيا كانت التصريح أي سواء أكان التصريح ثلاثيا أو شهريا فإن  
 ذلك لا يحدث أي فرق لدى أفراد العينة.  
**نتيجة دراسة فرضية الفروق التي تعزى للمتغيرات الشخصية :**  
 روق التي يمكن أن نعزوها الى المتغيرات الشخصية لدى عينة الدراسة  
 ،التي ربطت تقييم جودة الخدمة كمتغير تابع للمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال،  
 فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري  
 ( خدمات، مهن حرة،...) التعليمي لمصرحين دون غيرها من  
 المتغيرات الشخصية وهي نتيجة منطقية ترتبط بة أصحاب المهن الحرة  
 العينة، حيث تهم 35% من اجمالي المصرحين أن مستوى الجامعيين  
 المصرحين في عينة 64.8%

للتعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، يقتضي المتغير التابع "جودة الخدمة" بأبعاده الأربعة مع المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات

$$y = \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

حيث كانت مخرجا  
: تحليل الدلالة الكلية للنموذج (2 35):

المتغير التابع	R	التحديد R <sup>2</sup>	قيمة فيشر F	Sig
	0.370	0.137	28.052	0.00
				1.272

SPSS25

(2 35) يمكن ملاحظة مايلي:

- قيمة معامل فيشر  $F=28.052$  ، مما يدل على صلاحية النموذج لتحليل علاقة بين المتغيرين ،  $sig=0.000$  أي أنها ذات دلالة إحصائية.
- $1.272=$  وهو اقل من 2 وبالتالي ليس هناك ا بين المتغيرات قيد الدراسة.
- R قيمة دالة 37% ، أي أن تكنولوجيا المعلومات 37% في تحسين جودة الخدمة والباقي يعود
- عامل التحديد  $R^2$  13.7% ن التغير في تكنولوجيا المعلومات العينة لتقييمهم لجودة (1%) يؤثر بـ 13.7%

ول تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

(2 36): تحليل الانحدار بين متغيرات النموذج

المتغير التابع	قيمة الحد الثابت B	Sig
	2.649	0.00

SPSS25

(2 36) يمكن تسجيل مايلي:

- ارتبط المتغير التابع " جودة الخدمة" بالمتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" 2.649
- الحد الثابت كان دالا معنويا  $sig=0.00$
- ارتبط المتغير التابع بالمتغير المستقل بمعامل دال معنويا  $sig=0.00$

النتيجة : توجد مساهمة لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخد  
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي  
عينة الدراسة. 37 %

:

هذا الفصل تعريفًا موجزًا لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال  
الأجراء، وهي المؤسسة محل الدراسة التطبيقية للبحث، حيث  
لهذه المؤسسة العمومية الاقتصادية، كما أبرزنا مصادر تمويل المؤسسة، بالإضافة  
الخدمات التي تقدمها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تم التطرق  
عملاء المؤسسة وهم أرباب العمل، الذين تم التوجه إليهم من طر  
بالاستبيان المخصص لهذه الدراسة، كما قمنا بتسليط الضوء على خدمة "التصريح  
الخدمات التي تقدمها المؤسسة والتي يظهر فيها الاستخدام  
الواضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبعد توزيع واسترجاع الاستبيانات على  
الشريحة المستهدفة، وبـ Spss للتحليل الإحصاء  
من النتائج أبرزها:

- عدم طبيعية التوزيع - وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع - وجود  
ارتباط بين المتغير المستقل والبعد الأول (الاعتمادية) - عدم وجود علاقة ارتباط  
بين المتغير المستقل وباقي الأبعاد الثلاثة للمتغير التابع - وجود فروق ذات دلالة إحصائية  
تعزى لمتغيرين شخصيين وهما (نشاط المصروح - المستوى التعليمي للمصروح)  
إحصائية تعزى لباقي المتغيرات الشخصية - مساهمة لتكنولوجيا  
المعلومات في تحسين جودة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية  
37 % لدى عينة الدراسة.

يشهد عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورا سريعا، ما أسهم في تطور الخدمات التي تعتمد على هذه التكنولوجيا، وصار التنافس شديدا بين مقدمي الخدمات لإرضاء زبائنهم والمحافظة على ولائهم، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا بما تحمله من مميزات في الدقة والسهولة واختصار الوقت وتقليل التكاليف وتلبية حاجيات الزبائن المتنوعة و رغباتهم المتعددة

خدماتهم من أجل خلق ميزة تنافسية للمؤسسة، وحتى في مجال الخدمات العمومية تسعى مومية مميزة وعصرية، رغم انعدام المنافسة في الكثير

من القطاعات العمومية أو محدودية التنافس فيها، للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ويأتي هذا التطوير والعصرنة من أجل مواكبة التطور الحاصل في هذا الميدان على المستوى العالمي، من من أساليب العمل القديمة المغذية للبيروقراطية، وتطوير أساليب العمل من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل أداء أفضل يعود على الخدمة بتحسين جودتها

من خلال الدراسة النظرية في هذا البحث توصلنا إلى مايلي:  
تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد عنصرا حيويا لتطوير الخدمات وتحسين جودتها.  
- تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من نظم الحوسبة (الأجهزة والبرمجيات) ونظم الاتصال (شبكات الربط المتعددة السلكية واللاسلكية).  
- تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة خصائص منها: التفاعلية، اللامركزية، الشبوع

تعتبر جودة الخدمة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه

- يعتبر الزبون أو العميل الحكم الفعلي على جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.  
تختلف باختلاف المقيم لتلك الجودة، ومن جملة هذه الأبعاد نذكر:  
الاعتمادية - الجدارة - المصداقية - الثقة والأمان - الأشياء الملموسة - العناية بالزبون - ...  
- تبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة الخدمة في عدة مظاهر منها:  
طريقة عرض الخدمة، تحسين المردودية، مدى رضى الزبائن والعملاء بهذه الخدمات.  
أما من خلال الدراسة التطبيقية فقد توصلنا إلى النتائج التالية:  
يشكل الأشخاص الطبيعيون (الأفراد) 85.5 % من عينة الدراسة والباقي أشخاص معنويون (مؤسسات).

- تشكل المهن الحرة والتجارة القسم الأكبر من نشاط عينة الدراسة 35.2 % 29.1 %  
التوالي، بينما تحتل الفلاحة المرتبة الأخيرة بـ 1.7 %.  
- يعتمد المصرحون (أرباب العمل) على المحاسبين الخارجيين في عمليات التصريح بنسبة 81.6 % من الأفراد والمؤسسات المشكلين لعينة الد  
- يشكل أرباب العمل الذكور 89.4 % من أفراد عينة الدراسة مقابل 10.6 %

- الفئة العمرية الأكبر من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 40 49  
41.9% ، بينما الفئة العمرية الأقل من أفراد عينة الدراسة هي فئة أقل من 30  
1.1%.

يحتل مستوى التعليم الجامعي المرتبة الأعلى بين الأفراد المشكلين لعينة الدراسة من  
ناحية المستوى التعليمي بنسبة 64.8%.

60% من أرباب العمل المشكلين لعينة الدراسة مارسوا التصريح التقليدي  
40% منهم لم يمارسوا إلا التصريح الإلكتروني.

- يتبع معظم الأفراد المشكلين للعينة نظام التصريح الثلاثي (الفصلي) بنسبة 87.2%  
12.8% يتبعون النظام الشهري في التصريح.

#### نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات لاعتمادية في مؤسسة  
للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي 5% 1% أيضا.

توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات " " الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي 5%.

توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و"المصداقية والأمان"  
الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي 5%.

توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و"العناية بالزبون"  
الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي 5%.

#### نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات  
للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بالوادي 5% 1% أيضا.

#### نتائج فرضيات الفروق التي تعنى للمتغيرات الشخصية:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين من حيث كون  
الفرد شخصا طبيعيا أو معنويا.

توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين من حيث نشاط

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيا كان  
المخول بالتصريح.

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيا كان

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيا كان

توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين من حيث المستوى  
التعليمي للمصرح.

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أيا كانت

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أفراد العينة وفي كلا المتغيرين أي كانت طبيعة التصريح.

### نتائج التأثير:

- معامل فيشر بلغ 28.052 ما يدل على صلاحية النموذج لاختبار علاقة الأثر بين غيري الدراسة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و "جودة الخدمة".  
=1.272 وهو اقل من 2 وبالتالي ليس هناك ارتباط ذاتي مؤثر

بين متغيري .

R بين متغيري الدراسة سجل قيمة دالة 37% لكنها تعتبر

ضعيفة.

- معامل التحديد R<sup>2</sup> 13.7% ن التغير في تكنولوجيا المعلومات بوحدة  
1% يؤثر ب37% تحسين حسب عينة الدراسة.

ارتبط المتغير التابع بالمتغير المستقل 2.649 دال معنويا sig=0.00.

ارتبط المتغير التابع بالمتغير المستقل بمعامل 0.110 موجب ، دال معنويا sig=0.00 .  
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة بنسبة 37%  
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، بحسب عينة الدراسة.  
التوصيات:

- تخصيص حيز مهم في شبكات التواصل الاجتماعي أو تخصيص بريد إلكتروني للاستماع

يناسب على هذه الانشغالات والشكاوى في نفس هذه المواقع وفي زمن مقبول.

- محاولة تبني الاقتراحات البناءة والعملية التي تصدر عن أرباب العمل.  
- تشجيع انخراط أرباب العمل الشباب (أفراد ومؤسسات) لدى الصندوق وإيجاد طرق تحفيزية لذلك.

- إخراج البوابة الالكترونية باللغتين الأجنبية والعربية لتسهيل التعامل لمحدودي التعليم عبر هذه البوابة.

إيجاد آلية سهلة وبعيدة عن التعقيد لتصحيح الأخطاء التي يقع فيها عملية التصريح الالكتروني.

- مواصلة التطوير والعصرنة للخدمات المقدمة من خلال استغلال أحدث التكنولوجيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة للمحافظة على الريادة.

:

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي.

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة مقارنة  
CNAS/CNAC CNAS/CACOBATPH CNAS/CASNOS

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسات الضمان  
CNAS /CNAC /CACOBATPH /CASNOS :

## المراجع والمصادر باللغة العربية

:

- 1 في المنظمات الحديثة ، دار الصفاء  
2002.
- 2 ثابت عبد الرحمان إدريس ، كفاءة و جودة الخدمات اللوجيستية ، الدار  
الجامعية ، الأسكندرية ، 2006.
- 3 محمد الصرفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان -  
2003.
- 4 المحياوي، مفاهيم عمليات  
تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان 2006.
- 5 - بشير العلاق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث ، دار اليازوري  
العلمية، عمان، 2009
- 6 - هاني حامد الضمور، التسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان  
2008 .
- 7 - المعهد الوطني للعمل، قانون الضمان الاجتماعي نصوص تشريعية  
وتنظيمية، الطبعة التاسعة، مطبعة الديوان الوطني للأشغال التربوية والتمهين،  
2018.
- 8 - المعهد الوطني للعمل، قانون الضمان الاجتماعي نصوص تشريعية  
وتنظيمية، الطبعة الثانية، مطبعة الرهان الرياضي الجزائري، الجزائر،  
2006.
- 9 توفيق قياس القيد أساليب الحديثة  
المعايير المقاييس، 2005/2006.
- 10 منى شفيق، التسويق بالعلاقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،  
2005.

### - المجلات العلمية:

- 11 منية غريب، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري  
باعتباره موردا استراتيجيا لتحقيق الميزة التنافسية" مجلة علوم الانسان  
15 2015 ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 12 شاهر فلاح العرود و طلال محمود شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات  
وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة  
العامة الأردنية، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد 5 4 2009.
- 13 بومعيل سعاد، فارس بو باكور، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في  
المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03  
2004.
- 14 ي الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة  
التنافسية للبنوك، اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسبية  
ديسمبر 2005 .

15 إبراهيم بظاظو، أحمد العمایرة، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة  
م الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 45

2010.

16 بو عبد الله صالح ، مجلة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ،  
جامعة محمد بوضیاف المسیلة، العدد 10 / 2010.

17 السلوك التنظيمي للأفراد العاملين وأثره على  
مستوى التطوير الإداري - دراسة ميدانية في القطاع العام في الأردن، مجلة  
دراسات العلوم الإدارية،  
29 1 ( ) 2002.

18 هدى بن محمد

دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين  
مجلة العلوم الإنسانية 37 2012 .

19 ندى اسماعيل جبوري أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في  
دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات  
الكهربائية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 22  
2009 .

#### - المداخلات العلمية:

20 إلهام فخرى أحمد حسن، التسويق بالعلاقات، الملتقى العربي الثاني  
للتسويق في الوطن العربي الفرص و التحديات، الدوحة 6-8 2003.

21 نور الدين شارف، استغلال تكنولوجيا التعليم الإلكتروني عبر الإنترنت  
في الرفع من كفاءة الموارد البشرية للمؤسسة  
2007/05/12  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن

22 هالة صبري تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين،  
على ضوء سلوكيات اتخاذ القرار في بيئة العمال العربية ، عمان، جامعة  
الزيتونة الأردنية، المؤتمر العلمي السنوي الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها  
في التنمية الاقتصادية، 6 8 2002 .

:

23 سماح ميهوب أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري  
والمالي للمصارف، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة،  
2014.

24 بوبكر عباسي ، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية ،  
مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة )، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم  
التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009 .

25 هدى قياس  
المصرفية  
تسويق  
ماجستير  
قسنطينة،

2010.

26 بو عنان نور الدين،  
ماجستير، (غير منشورة) كلية  
الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم  
ي تخصص تسويق،  
بوضياف المسيلة، 2006.

27 عصام قاسم حسن أبو عرة ، مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في  
أداء شركات التأمين مدينة رام الله ، رسالة ماجستير  
فلسطين 2018.

28 لينا أسعد الشرقاوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد  
البشرية في البنوك رسالة ماجستير غير منشورة، 2015  
نابلس - فلسطين

:

29 عامر علي حسين العطوي ، محظرات ، التوجه نحو الزبون و ولائه –  
تحقيق تجريبي لدور الوسيط لإدراك جودة الخدمة ، جامعة القادسية ، العراق.

30 ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، كلية العلوم  
الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2018.

:

31 http://www.gafrd.org/posts/496420 , إسماعيل ,  
أهداف و فوائدها , تاريخ الاطلاع ( 2020 / 05 / 25 ).

32 https://translate.google.com

33 https://télédéclaration.cnas.dz

### المراجع باللغة الأجنبية:

34

علي أبو عمشة، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، 2003.

35 توربان افرايم ( 2000 ) : تقنية المعلومات في دعم إدارة

36 - Kotler, Philip, ( 2000): Marketing Management,  
.Millennium Edition, New Jersey: Prentice-Hall

37 - Lynn Wu, Erik Brynjolfsson , Sinan Aral  
Three-Way Complementarities:  
Performance Pay, HR Analytics and Information  
Technology"

2012 5 58

- 
- 38** - (Musa Obalola, Folake Olowokudejo, KunleAduloju,) "Information Technology and Customer Service Performance among Insurance Companies in Nigeria"  
2014 20 المجلة الأوروبية للتجارة والأعمال - المجلد 6
- 39** - Sunil Mithas, Ali Tafri, Indranil Bardhan, Jie Mein Goh / " INFORMATION TECHNOLOGY AND FIRM ROFITABILITY: MECHANISMS AND EMPIRICAL EVIDENCE"  
2012 1 36 MIS QUARTERLY
- 40** - Ho-Chang Chea , Chang E.Koh and Victor R.Prybutok/ "INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITY AND FIRMPERFORMANCE: CONTRADICTIONARY FINDINGS AND THEIR POSSIBLE CAUSES" .  
MIS 2014 1 38

## 1: استمارة الاستبيان

### استبيان موجه إلى أرباب العمل المنخرطين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي

هذا الاستبيان موجه لأرباب العمل المنتمين للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، ضمن لنيل شهادة

**"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة"**

قصد التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة في طني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي تحسين جودة الخدمة، وقد ركزنا في هذا البحث على خدمة

**"التصريح عن بعد" "La Télé Déclaration"**

خلال تقييم هذه الخدمة من وجهة نظركم، فالرجاء منكم تقديم يد العون لنا بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان، مع التحلي بأقصى درجات الدقة و الموضوعية أثناء وضع الإجابة وذلك خدمة لأهداف البحث في الوصول إلى نتائج أكثر واقعية، كما نحيطكم علما

بالسرية التي سنحصل عليها والتي تقتضيها

أولاً: معلومات عامة عن المكلفين (المصرحين):

1- طبيعة المصرح:

- شخص طبيعي  - شخص معنوي

2 :

- البناء والأشغال العمومية  - الصناعة  - التجارة  - الخدمات   
- المهن الحرة

3- الشخص المخول بعملية التصريح:

- صاحب المؤسسة  - المسير  - أحد الموظفين  - المحاسب

4 :

5 :

30  30  39  40  49  50

6 المستوى التعليمي للمصرح:

7 الخبرة الميدانية للمصرح (سنوات)

5  6  10

10

8- طبيعة التصريح:

- ثلاثي  - شهري

## ثانيا: محاور وأسئلة الاستبانة:

### - المحور الأول: تقييم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

غير	محايد		
<b>تكنولوجيا المعلومات والاتصال (من حيث الكفاية والوفرة وتعدد الاستخدامات)</b>			
		1 الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يستخدم تكنولوجيا والاتصال في خدماته المقدمة للزبائن.	
		2 تعتبر التكنولوجيا المستخدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال	
		3 يعتبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء متفوقا على المتعاملين الآخرين في مجال الخدمة العمومية ( مصالح الضرائب - البنوك - ... )	
		4 CNAS	
		5 وسائل الاتصال المسخرة لخدمتكم تساهم في إيصال المعلومة إليكم	
		6 تستخدمون وسائل الاتصال الحديثة ( E mail ) Facebook	
		7 في حال استخدامكم لهذه الوسائط والوسائل يتم الرد على انشغالاتكم المطروحة.	

### - المحور الثاني: تقييم جودة الخدمة ( تقييم البوابة الالكترونية للتصريح عن )

غير	محايد		
<b>: الاعتمادية</b>			
		1 شكل الموقع (البوابة الالكترونية) مريح وجذاب	
		2 اللغة المستخدمة في البوابة الالكترونية مفهومة وبسيطة	
		3 الاتصال بالبوابة الالكترونية سهل وبسيط	
		4 البوابة الالكترونية تغطي كل أنواع التصريحات ( التصريح بالعمال - التصريح بالاشتراكات - التصريح السنوي .... )	
		5 يمكن التعرف على محتوى الخدمة دون اللجوء إلى طلب التفسير المتكرر من	
<b>:</b>			
غير	محايد		
		6 امكانية الوصول إلى البوابة الالكترونية واستخدامها متاح في كل وقت (24/24 ( 7/7 )	
		7 لا يوجد ضغط على استخدام هذه البوابة حتى في أوقات الذروة	
		8 عملية التصريح من خلال البوابة تتم بخطوات بسيطة وغير معقدة	

			9	في حال قيامكم بتصريح خاطئ يمكنكم التراجع بسهولة عن هذا التصريح وتصحيحه.
			10	يستجيب الصندوق لملاحظاتكم واقتراحاتكم بخصوص خدمة التصريح عن بعد.
			11	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يعمل بشكل مستمر على تطوير خدمة التصريح عن بعد.
<b>البعد الثالث: المصادقية والأمان</b>				
			12	تعتبر البوابة الالكترونية للتصريح عن بعد بديلا جيدا عن التصريح التقليدي.
			13	الالكترونية من أي عملية اختراق أو قرصنة
			14	استخدام البوابة الالكترونية للتصريح عن بعد يزيد في ثقتكم اتجاه التعامل مع CNAS
<b>: العناية بالزبون و الأشياء الملموسة</b>				
			15	بعد ادخال البوابة الالكترونية للتصريح عن بعد، حيز الخدمة، أصبحت المعاملات مع CNAS أكثر سهولة
			16	بعد تعميم عملية التصريح عن بعد أصبح الاستقبال على مستوى مكاتب CNAS سهولة ودون اكتظاظ أو طوابير.
			17	بعد تعميم عملية التصريح عن بعد أصبح موظفو الاستقبال أكثر تفهما وإيجابية.
			18	قللت عملية التصريح عن بعد من الأخطاء وضياع الوثائق
			19	استخدام البوابة الالكترونية للتصريح عن بعد يقلص من التنقلات وبالتالي يوفر الكثير

---

2: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

		.	1
		د. زهواني رضا	2
		د. بن خليفة أحمد	3
		.	4

### spss :3

توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة المصريح

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	طبيعي	153	85.5	85.5	85.5
		26	14.5	14.5	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب نشاط المصريح

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	العمومية	18	10.1	10.1	10.1
		25	14.0	14.0	24.0
		52	29.1	29.1	53.1
		18	10.1	10.1	63.1
	المهين	63	35.2	35.2	98.3
		3	1.7	1.7	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب الشخص المكلف بالتصريح

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		13	7.3	7.3	7.3
	المسير	5	2.8	2.8	10.1
	الموظفين	15	8.4	8.4	18.4
		146	81.6	81.6	100.0

Total	179	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

توزيع عينة الدراسة حسب جنس المصريح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	160	89.4	89.4	89.4
	19	10.6	10.6	100.0
Total	179	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب سن المصريح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	2	1.1	1.1
	30 39	38	21.2	22.3
	40 49	75	41.9	64.2
	50	64	35.8	100.0
Total	179	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي للمصريح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	5.6	5.6	5.6
	22	12.3	12.3	17.9
	31	17.3	17.3	35.2
	116	64.8	64.8	100.0
Total	179	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة الميدانية للمصريح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26	14.5	14.5	14.5
	1 5	47	26.3	40.8
	6 10	42	23.5	64.2

10	64	35.8	35.8	100.0
Total	179	100.0	100.0	

### توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التصريح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	156	87.2	87.2	87.2
شهري	23	12.8	12.8	100.0
Total	179	100.0	100.0	

### المتوسطات الحسابية ومجالات اجابات العينة للمتغير المستقل

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
cnas يستخدم تكنولوجيا	179	2.00	3.00	2.9888	.10541	.011
cnas التكنولوجيا	179	2.00	3.00	2.9777	.14822	.022
تقديم يعتبر cnas المتعاملين الآخرين	179	2.00	3.00	2.9944	.07474	.006
cnas	179	2.00	3.00	2.8771	.32925	.108
اليكم تساهم	179	1.00	3.00	2.7989	.41570	.173
الحدیثة email	179	1.00	3.00	2.7095	.61303	.376
الحدیثة يتم	179	1.00	3.00	2.5475	.68016	.463
meanE	179	2.14	3.00	<b>2.8420</b>	<b>.23434</b>	<b>.055</b>
Valid N (listwise)	179					

### المتوسطات الحسابية ومجالات اجابات العينة للبعد الأول

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
مريح	179	2.00	3.00	2.9665	.18049	.033
مفهومة	179	1.00	3.00	2.8212	.50990	.260
سهل وبسيط	179	2.00	3.00	2.9721	.16524	.027
التصريحات الالكترونية	179	2.00	3.00	2.9888	.10541	.011
التفسير يمكن	179	1.00	3.00	2.8603	.36341	.132
meanA	179	2.00	3.00	<b>2.9218</b>	<b>.19350</b>	<b>.037</b>
Valid N (listwise)	179					

المتوسطات الحسابية ومجالات اجابات العينة للبعد الثاني

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
امكانية	179	3.00	3.00	3.0000	.00000	.000
يوجد	179	2.00	3.00	2.9944	.07474	.006
التصريح عملية غير	179	1.00	3.00	2.9497	.24342	.059
تصححه يمكن التصريح بسهولة	179	1.00	3.00	2.7430	.52026	.271
يستجيب التصريح	179	2.00	3.00	2.9385	.24083	.058
يعمل cnas التصريح تطوير	179	2.00	3.00	2.9888	.10541	.011
meanB	179	2.17	3.00	2.9358	.13006	.017
Valid N (listwise)	179					

المتوسطات الحسابية ومجالات اجابات العينة للبعد الثالث

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
التصريح بديلا جيدا التصريح التقليدي	179	3.00	3.00	3.0000	.00000	.000
cnas	179	3.00	3.00	3.0000	.00000	.000
عملية	179	2.00	3.00	2.9944	.07474	.006
cnas للتصريح يزيد	179	2.00	3.00	2.9944	.07474	.006
meanC	179	2.67	3.00	2.9981	.02491	.001
Valid N (listwise)	179					

المتوسطات الحسابية ومجالات اجابات العينة للبعد الرابع

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
التصريح سهولة	179	3.00	3.00	3.0000	.00000	.000
تعميم التصريح طوابير	179	3.00	3.00	3.0000	.00000	.000
تعميم التصريح تفهما واجابية	179	2.00	3.00	2.9832	.12873	.017
عملية التصريح	179	3.00	3.00	3.0000	.00000	.000
عملية تعميم التصريح	179	2.00	3.00	2.9832	.12873	.017
meanD	179	2.80	3.00	2.9933	.03610	.001
Valid N (listwise)	179					

## معامل الثبات الفاكرونباخ للمتغير المستقل

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.664	7

## معامل الثبات الفاكرونباخ للمتغير المستقل

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.626	19

## اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع

	Tests of Normality			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
مريح	.540	179	.000	.172	179	.000
مفهومة	.514	179	.000	.386	179	.000
سهل وبسيط	.539	179	.000	.152	179	.000
التصريحات الالكترونية	.531	179	.000	.080	179	.000
يمكن التفسير	.516	179	.000	.411	179	.000
امكانية	.	179	.	.	179	.
يوجد	.524	179	.000	.048	179	.000
عملية التصريح غير	.537	179	.000	.208	179	.000
التصريح يمكن تصحيحه بسهولة	.471	179	.000	.534	179	.000
يستجيب التصريح	.539	179	.000	.256	179	.000
يعمل تطوير التصريح cnas	.531	179	.000	.080	179	.000
التصريح بديلا جيدا التصريح التقليدي	.	179	.	.	179	.
عملية cnas	.	179	.	.	179	.
للتصريح يزيد cnas	.524	179	.000	.048	179	.000
التصريح سهولة	.	179	.	.	179	.
تعميم التصريح طوابير	.	179	.	.	179	.
تعميم التصريح تفهما واجابية	.535	179	.000	.107	179	.000
عملية التصريح	.	179	.	.	179	.
عملية تعميم التصريح	.535	179	.000	.107	179	.000

a. Lilliefors Significance Correction

## اختبار التوزيع الطبيعي لإجمالي المتغير التابع

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
meanY	.320	179	.000	.600	179	.000

a. Lilliefors Significance Correction

## اختبار التوزيع الطبيعي لبعد الاعتمادية

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
meanA	.467	179	.000	.468	179	.000

a. Lilliefors Significance Correction

## اختبار التوزيع الطبيعي لبعد

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
meanB	.427	179	.000	.554	179	.000

a. Lilliefors Significance Correction

b.

## اختبار التوزيع الطبيعي لبعد المصدقية والأمان

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
meanC	.524	179	.000	.048	179	.000

## اختبار التوزيع الطبيعي لبعد العناية بالزبون

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
meanD	.540	179	.000	.172	179	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
Statistic	

			meanE	MeanA
Spearman's rho	meanE	Correlation Coefficient	1.000	.291**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	179	179
	meanA	Correlation Coefficient	.291**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	179	179

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغير المستقل و بعد الاستجابة والجدارة

#### Correlations

			meanE	meanB
Spearman's rho	meanE	Correlation Coefficient	1.000	.126
		Sig. (2-tailed)	.	.093
		N	179	179
	meanB	Correlation Coefficient	.126	1.000
		Sig. (2-tailed)	.093	.
		N	179	179

### معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغير المستقل و بعد المصداقية والثقة

#### Correlations

			meanE	meanC
Spearman's rho	meanE	Correlation Coefficient	1.000	.077
		Sig. (2-tailed)	.	.309
		N	179	179
	meanC	Correlation Coefficient	.077	1.000
		Sig. (2-tailed)	.309	.
		N	179	179

### معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغير المستقل و بعد العناية بالزبون

#### Correlations

			meanE	meanD
Spearman's rho	meanE	Correlation Coefficient	1.000	.055
		Sig. (2-tailed)	.	.464

	N	179	179
meanD	Correlation Coefficient	.055	1.000
	Sig. (2-tailed)	.464	.
	N	179	179

معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغير المستقل و المتغير التابع  
Correlations

			meanE	MeanY
Spearman's rho	meanE	Correlation Coefficient	1.000	.258**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	179	179
	meanY	Correlation Coefficient	.258**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	179	179

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

تحليل التباين للفروقات التي تعزى لطبيعة المصحح

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.005	1	.005	.985	.322
	Within Groups	.863	177	.005		
	Total	.868	178			
Meantotindp	Between Groups	.005	1	.005	.985	.322
	Within Groups	.863	177	.005		
	Total	.868	178			

تحليل التباين للفروقات التي تعزى لنشاط المصحح

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.124	5	.025	5.743	.000
	Within Groups	.744	173	.004		
	Total	.868	178			
meantotindp	Between Groups	.124	5	.025	5.743	.000
	Within Groups	.744	173	.004		
	Total	.868	178			

### تحليل التباين للفروقات التي تعزى للشخص المكلف بالتصريح

#### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.006	3	.002	.398	.755
	Within Groups	.862	175	.005		
	Total	.868	178			
meantotindep	Between Groups	.006	3	.002	.398	.755
	Within Groups	.862	175	.005		
	Total	.868	178			

### تحليل التباين للفروقات التي تعزى لجنس المصرح

#### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.013	3	.004	.914	.435
	Within Groups	.854	175	.005		
	Total	.868	178			
meantotindep	Between Groups	.013	3	.004	.914	.435
	Within Groups	.854	175	.005		
	Total	.868	178			

### تحليل التباين للفروقات التي تعزى لسن المصرح

#### ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.023	4	.006	1.176	.323
	Within Groups	.845	174	.005		
	Total	.868	178			
meantotindep	Between Groups	.023	4	.006	1.176	.323
	Within Groups	.845	174	.005		
	Total	.868	178			

### تحليل التباين للفروقات التي تعزى للمستوى التعليمي للمصرح

		ANOVA				
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.330	3	.110	35.749	.000
	Within Groups	.538	175	.003		
	Total	.868	178			
meantot indep	Between Groups	.330	3	.110	35.749	.000
	Within Groups	.538	175	.003		
	Total	.868	178			

### تحليل التباين للفروقات التي تعزى لخبرة المصريح

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.029	3	.010	2.012	.114
	Within Groups	.839	175	.005		
	Total	.868	178			
meantot indep	Between Groups	.029	3	.010	2.012	.114
	Within Groups	.839	175	.005		
	Total	.868	178			

### تحليل التباين للفروقات التي تعزى لطبيعة التصريح

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanY	Between Groups	.000	2	.000	.038	.963
	Within Groups	.867	176	.005		
	Total	.868	178			
meantot indep	Between Groups	.000	2	.000	.038	.963
	Within Groups	.867	176	.005		
	Total	.868	178			

### Model Summary<sup>b</sup>

Model R R Adjusted R Std. Error Change Statistics Durbin-

	Square	Square	of the	R Square	F			Sig. F	Watson	
			Estimate	Change	Change	df1	df2	Change		
1	.370 <sup>a</sup>	.137	.132	.06506	.137	28.052	1	177	.000	1.272

a. Predictors: (Constant), meanE

b. Dependent Variable: meanY

### تحليل الانحدار بين المتغيرين

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.649	.059		44.646	.000	2.532	2.766
	meanE	.110	.021	.370	5.296	.000	.069	.151

a. Dependent Variable: meanY