



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمين
دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
-CNAS- وكالة الوادي

تحت إشراف

د. سمية دريال

من إعداد الطالبات

- آية جواوي

- مريم وصيف بالناصر

- نور الهدى ديلي

الاسم واللقب	الدرجة	الصفة
د. سمية دريال	أستاذ محاضر -أ-	مشرف رئيسي
د. زكرياء مسعودي	أستاذ محاضر -أ-	مشرف مساعد
د. عبد الله عياشي	أستاذ محاضر -أ-	مناقشا
د. عواطف عيشوش	أستاذ محاضر -أ-	مناقشا

السنة الجامعية 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله أولاً وآخراً وظاهراً وباطناً كما يحب ربنا وينبغي، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إن مرضيت
ولك الحمد بعد الرضا..... نشكر الله تعالى ونحمده على أن وفقنا وأعاننا في الجاز هذا العمل المنوَّضِع

ومن باب قوله عَلَيْهِ السَّلَام "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"... وأطلاقاً من العرفان
بالجميل فإنه لا يسعني إلا أن أقدم بالشكر الجزيل

إلى من أكرمهم الله بالهبة والوقار وأحل إسمه بكل إعزاز وانفخاز والذي العزيز

إلى من تعبت وسهرت وسهرت وكانت دعواتها سر لجاحي ست الحبايب والدالتى الغالية

إلى من يزهر من قلبي حين اجتمع لهم ولا تخلقوا الحياة بدوهم وأخوتي

دون أن انسى عماتي وخالاتي وأبنائهم..... عمي وأخوالي وأبنائهم....

جدتي الغالية "فاطمة وساسية"..... إلى روح جدي الطاهرة "علي وسعد" رحمهم الله

إلى من اخترته أن يكون رفيق دربي إن شاء الله

إلى المشرفة "الدكتورة سميرة دريال" على قبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى توجيهاتها القيمة

إلى كل أصدقائي دون تفصيل..... إلى كل من عائلة جوادي وزمالي

إلى كل من لم يحمل أسمائهم مذكري ولم تساهم ذكريتي

آبـة

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب

الأخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا بوفائك .. بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من بلغ الرسالة .. وأدى الأمانة ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين صلى الله عليه وسلم

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى من غرس فينا حب التعلم والكفاح وعلمني كيف أخطى الصعاب إلى من شقي من أجل أن نسير في طريق
النجاح إلى من تعب لإسعادي حتي يراني أشق دروب العلم والمعرفه إلى التبراس الذي أنى حريتي إلى وجهها الطاهرة
أبي رحمه الله عليه وأسكنه فسيح جناته

إلى ملاكي في الحياة .. وإلى معني الحب والحنان والنهاي .. إلى بسمته الحياة وسس الوجود إلى من أهدتني رضاها
ولم تبخل عليا بدعائها لنجاحي إلى من حنأها بلسر جراحني أدعو الله أن تحفظها ويرعاها إلى أغلى الحبايب

نور قلبي أُمي الغالية

إلى من جمعتي همة المحبة والصداقة والأخوة .. إلى بذور الحب التي ملأت قلبي وسندي في الحياة إخواتي وأخواتي

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي هذه أخوالي وخالتي وعمتي ...

إلى كل أساتذتي الكرام من هلت من فيض علمهم العزيز، فكان شرفا لي أن تتلمذت على أيديهم جزاهم

الله كل خير .. إلى من كانوا خير جليس وأنيس أحبابي وأصدقائي ...

مريمر

الإهداء

الى من يشتهي لساني فطقها، ترفرف العين لوحشها، الى التي رقت عيناها دمعا انظارا وشوقا لترى لي غدا افضل
الى من همسها احلى من صوت الناي التي كلماها دوما تبقى لجواي (امي الحبيبة)

الى رمز الصمود والشموع، الى من علمني معنى الكفاح والنضال، الى الذي اعطاني دوما ولم يدخل علي يوما (ابي
الغالي)

الى من هم أكبر وعليهم اعتمد، الى من بوجودهم اكسب قوة ومحبة لا حدود لها، الى من عرفت معهم معنى الحياة
(اخوتي)

الى التي كانت عوناً لي في مشواري واجاز هذه المذاكرة ولم تبخل عليا بنصيحة وتوجيه خالتي (هناء) الاقرب اليها

الى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي (خالتي واخوالي) و (عماتي واعمامي) واوالادهم

الى رفات المشوار اللاتي قاسمني لحظات مرعاهم الله اخصهم بالذكر (أيتي، مريم)

الى كل من ازال حجة كانت عثرة لي في طريق العلم والمعرفة (اساتذتي الكرام)

نور الهدى

الشكر وتقدير

اللهم إن نشكرك على نعمتك وخمدك عليها... حمدًا يليق بعظمتك وعلو مقامك

اللهم إن نشكرك على كل طريق صعب يسرتنا، والحمد لله الذي وفقنا لإجازه

العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين وخاتم النبيين.

نقدم بخير الشكر والعرفان وخالص الدعاء للإستاذة "سمية دربال" لما بذلته معنا من

وقت وجهد خلال إشرافها كما أنه لم يتخل بتصائحها ومعلوماتها علينا أعانها الله في كل

درب سلكته فقد كانت نعم المشرفات.

كما نقدم بأسمى عبارات الشكر والإمسان للدكتور "زكرياء مسعودي" لما قدمه لنا

من توجيه وإرشاد في تنظيم وتأطير مجهوداتنا ومعلوماتنا وانتقاداته البناءة.

نقدم بعض الامتنان وصادق التقدير والنبيل إلى هناء ديلي على كل ما قدمته لنا

وإلى كل يد كريمة أمدتنا بالعون وكل من ساهم من قريب أو بعيد لرفع معنوياتنا

ولكل من لم يدخل علينا بالنصيحة والنوجيه ولو بكلمة أو دعاء نسأل الله أن يجزيهم

خير جزاء.



ملخص

باعتبار تكنولوجيا المعلومات من المداخل الحديثة في الإدارة المعاصرة وبالنظر كذلك لتأثيرها على جودة الخدمة التأمينية وتحقيق رضا العملاء، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التأمين بالإسقاط على واقع الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء - وكالة الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لغرض جمع البيانات، وبعد معالجة بيانات الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) مع استخدام عدد من الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- ✓ تتوفر مؤسسة CNAS على مستوى جيد لتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ مستوى جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة مقبول ومرضي.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة الخدمة التأمينية فيها .
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمستوى جودة الخدمة التأمينية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ،جودة الخدمة التأمينية ،الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء.

Resumé

Considérant les technologies de l'information comme l'une des entrées modernes dans la gestion contemporaine et considérant également son impact sur la qualité du service d'assurance et la satisfaction des clients, cette étude visait à identifier l'étendue de la contribution des technologies de l'information à l'amélioration de la qualité des services d'assurance en projetant sur l'état de la Caisse nationale d'assurance sociale - Agence El-oued, et pour atteindre les objectifs de l'étude, Le questionnaire a été utilisé comme outil de base aux fins de la collecte des données, et après traitement à l'aide du programme d'analyse (SPSS) avec un certain nombre de méthodes statistiques. L'étude a atteint un ensemble de résultats, dont les plus importants étaient :

- la société CNAS a atteint un bon niveau de technologie de l'information.
- Le niveau de qualité du service d'assurance dans la société est acceptable et satisfaisant .
- Il existe une relation statistiquement significative entre la disponibilité des technologies de l'information et la qualité du service d'assurance que CNAS offre.
- Il n'existe pas des différences statistiquement significatives dans le niveau d'utilisation du qualité du service d'assurance dans l'organisation imputé aux variables personnels.

Mots-clés: technologies de l'information, qualité du service d'assurance, Caisse nationale d'assurance sociale.

قائمة المحتويات

الصفحات	الفهرس
I	الأهداءات
VI	شكر وعرفان
V	الملخص
VII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الاشكال
XII	قائمة الملاحق
أ-ح	المقدمة
56 -1	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية
03	المطلب الأول: مفاهيم أساسية متعلقة بتكنولوجيا المعلومات
03	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
05	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
07	الفرع الثالث: عوامل تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات
09	الفرع الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات
11	الفرع الخامس: الآثار والتأثيرات المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات
20	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة الخدمة التأمينية
20	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية
24	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية

25	الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات قياس جودة الخدمة التأمينية
29	الفرع الرابع: خطوات تحقيق جودة الخدمة التأمينية
31	الفرع الخامس: علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة التأمينية
39	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
39	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
48	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية
55	المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
56	خلاصة الفصل
88 - 57	الفصل الثاني: دراسة ميدانية للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الوادي - CNAS
58	تمهيد
59	المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الوادي - CNAS
59	المطلب الأول: ماهية الضمان الاجتماعي
59	الفرع الأول: نشأة وتطور الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - وكالة الوادي
63	الفرع الثاني : مفهوم الضمان الاجتماعي وخصائصه
64	الفرع الثالث : أهداف صندوق الضمان الاجتماعي
65	الفرع الرابع: أهمية نظام الضمان الاجتماعي
66	الفرع الخامس: منازعات الضمان الاجتماعي
67	المطلب الثاني : تعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة الوادي
67	الفرع الأول : نشأة وتعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة الوادي
68	الفرع الثاني : مهام الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة الوادي
69	الفرع الثالث : هيكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

70	الفرع الرابع : مميزات التأمينات الاجتماعية
71	الفرع الخامس: المستفيدون من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
72	الفرع السادس: كيفية التكفل بالأخطار الاجتماعية
73	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة (عرض، تحليل، نتائج الاستبيان)
73	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
73	الفرع الأول: منهجية الدراسة
74	الفرع الثاني: عينة ومجتمع الدراسة
74	الفرع الثالث: حدود الدراسة
74	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة
75	الفرع الخامس: أدوات الدراسة
76	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
76	الفرع الأول: تصميم دليل الاستبيان
81	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
88	خلاصة الفصل
90	الخاتمة
96	قائمة المراجع
101	الملاحق

قائمة الجدوال

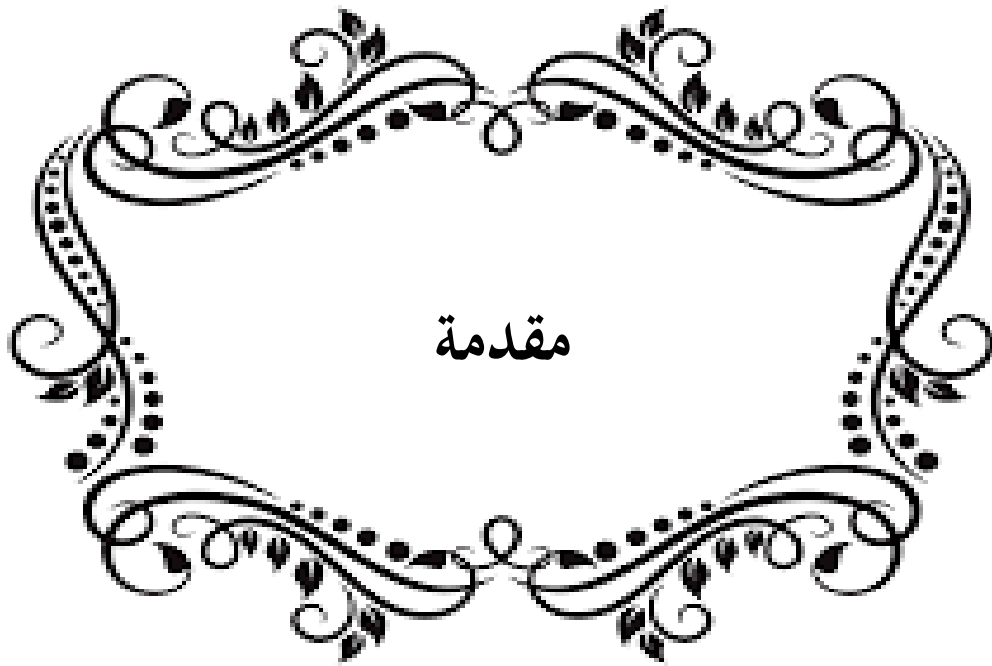
الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	28
1-2	ثبات وصدق الاستبيان	76
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	77
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	78
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	79
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	80
6-2	مقياس ليكارت الثلاثي	81
7-2	طول الخلايا لمقياس ليكارت	82
8-2	متوسط الاجابات حول محور تكنولوجيا المعلومات	82- 84
9-2	متوسط الاجابات حول محور جودة الخدمة التأمينية	84 - 85
10-2	العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية	86
11-2	نتائج اختبار تحليل التباين لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية	87

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	نموذج الدراسة	د
2-1	مكونات تكنولوجيا المعلومات	7
3-1	وظائف تكنولوجيا المعلومات	9
4-1	مفهوم جودة الخدمة	21
5-1	إدارة جودة الخدمة المدركة	25
6-1	زهرة الخدمات (الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية)	35
1-2	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء cnas	70
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	77
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	78
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	79
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	80

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	تحكيم الإستبيان
03	فضاء الهناء
04	دليل استعمال خدمة التصريح بعطلة الامومة عبر فضاء الهناء
05	تحليل التباين لجودة الخدمة التأمينية



أ- تمهيد

أحدثت التطورات التقنية التي يشهدها العالم اليوم تغيرات هامة في مختلف جوانب الحياة، إذ أصبح ما يميز بيئة العمل في منظمات الاعمال المعاصرة اليوم من مظاهر التغير السريع والانفتاح، وتجاوز الحدود بين الدول والمجتمعات. ومن بين أهم هذه التطورات ما يسمى اليوم " تكنولوجيا المعلومات"، والتي أحدثت تغيرات هامة في بنية المنظمات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

كما أصبح بإمكان العاملين جمع و تخزين وإرسال واسترجاع البيانات والمعلومات، مما ولد دفعا قويا لعدد كبير من المنظمات على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأصول إستراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية على مستوى الأسواق المحلية والعالمية.

فالتطور الذي يشهده العالم في شتى المجالات وما ترتب عليه من انتعاش في حركة الاقتصادية وتطور في وسائل تكنولوجيا المعلومات ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع إلى الاهتمام بجودة الخدمات بات من الضروري على المؤسسات أن تتكيف وفق هذه التطورات من خلال تبنيها لأساليب وإستراتيجيات تسويقية تمكنها من فهم وتحليل واقتناص الفرص التسويقية وإشباع حاجات ورغبات الزبائن لتحقيق أهدافها المسطرة.

فقد أصبحت المؤسسات العامة والخدمية خاصة تتركز على المعلومات السريعة المتغيرة في جميع مراحلها وسرعة انتقالها وتوصيلها، ففي حالة الاستغلال الجيد لهذه المعلومات من قبل إدارة المؤسسة فسيؤدي ذلك إلى تخفيض تكلفة الإنتاج ورفع كميات الإنتاج، ومضاعفة مستوى جودة السلعة أو الخدمة مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة والرفع من مستوى فعاليتها لتصل إلى النجاح المرغوب فيه، فالمؤسسة الناجحة هي المؤسسة التي استطاعت تحقيق فعاليتها والرفع من مستواها، وتستطيع المؤسسات الخدمية تحقيق هذه الغاية بفضل التقدم التكنولوجي واستخدام تكنولوجيا المعلومات الداعمة لتحقيق جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة. إذ أن تكنولوجيا المعلومات قد غيرت الطريقة التي تعمل بها إدارة المؤسسات، وبذلك فهي تبدي تحديات جديدة للإدارة، وذلك من خلال مساهمتها في رفع وتعزيز العملية الإبداعية التنظيمية لما تقدمه من توفير للوقت والجهد والمال والسماح بالانتقال السريع للملفات والبيانات، والزيادة في فعالية وكفاءة عمليات نقل المعلومات وتبادلها والمراقبة والتحكم في العملية الإنتاجية وضبط جودتها.

لذا أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات عنصرا ملازما لجودة خدمات التأمين نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من فعالية وسرعة في الإنجاز و إلى تقليل اعتماد المنظمات على العنصر البشري وتوفير المعلومات التي تساعد الإدارة في عمليات اتخاذ القرار ، وترشيد الجهود والموارد في مختلف النشاطات .

ب- اشكالية الدراسة: على ضوء ماسبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية التالية.

إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الوادي ؟

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري يقودنا هذا الإشكال إلى طرح بعض الأسئلة الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح وهي كالتالي :

1. ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات ؟ وماهي مكوناتها؟
2. ما المقصود بجودة الخدمة التأمينية ؟ وماهيأبعادها و مؤشرات قياسها ؟
3. ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة الوادي ؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بالمؤسسة ؟
4. هل تتوفر مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة الوادي على مستوى جيد لتكنولوجيا المعلومات؟
5. ما مستوى جودة الخدمات التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الوادي ؟
6. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات وبين مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة؟
7. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التأمينية تعزى لـ (الجنس،العمر،المستوى التعليمي،الخبرة المهنية للموظفين)؟

ج- الفرضيات :

وسيعا للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المرافقة لها تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الرئيسية : تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التأمين من خلال مكوناتها الأجهزة ، البرمجيات ، شبكات الإتصال ، قواعد البيانات ، الموارد البشرية .

وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى : تكنولوجيا المعلومات هي جميعالوسائلوالأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة .

الفرضية الفرعية الثانية : تتمثل جودة الخدمة التأمينية في كيفية استخدام الخبرة التأمينية المتاحة والقدرة على جذب الزبائن المرتقبين .

الفرضية الفرعية الثالثة : إن استخدامتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية في وكالة (CNAS) - الوادي، كان له دور كبير في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمة التأمينية وزيادة كفاءةوسرعة الأداء وتحسين جودة الخدمة بالمؤسسة .

الفرضية الفرعية الرابعة : تتوفر مؤسسة على مستوى جيد لتكنولوجيا المعلومات .

الفرضية الفرعية الخامسة : مستوى جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة مقبول ومرضي .

الفرضية الفرعية السادسة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة الخدمة التأمينية فيها .

الفرضية الفرعية السابعة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية لمستوى جودة الخدمة تعزى ل (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية للموظفين).

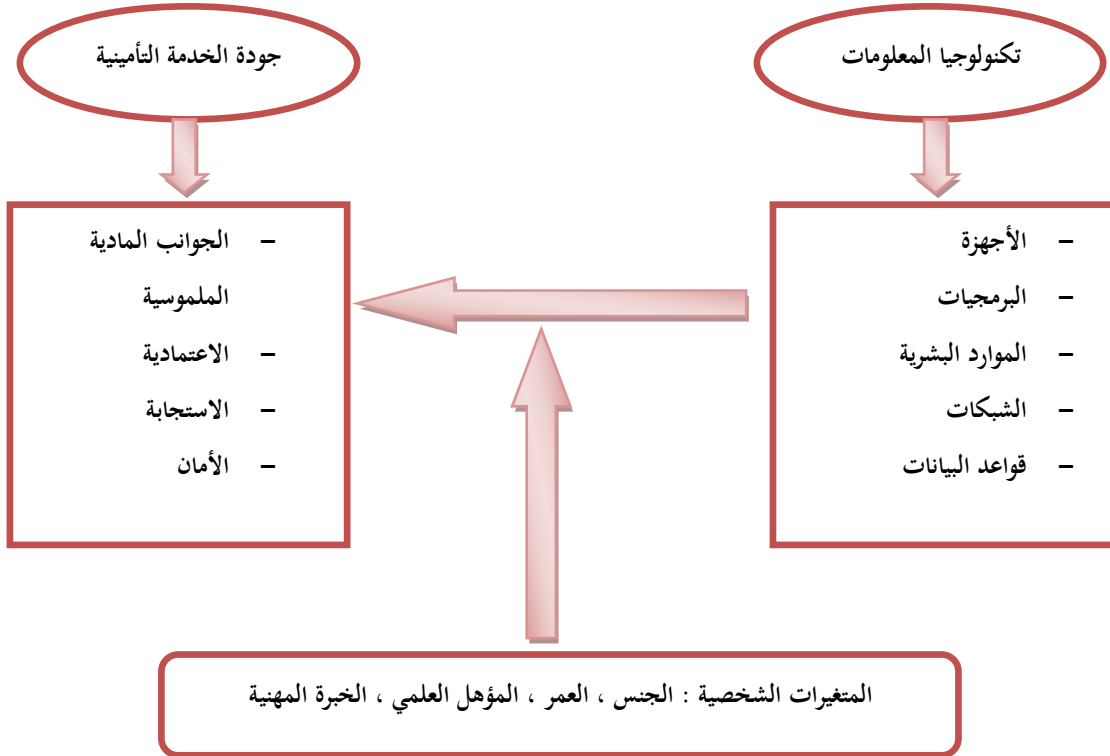
د- نموذج الدراسة :

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها الإطار قمنا بتصميم نموذج شمولي لتمثيل لمتغيرات الدراسة والذي يمكن استخلاصه واقع موضوع الدراسة والدراسات السابقة إذ شملت متغيرين هما :

المتغير المستقل : يتمثل في تكنولوجيا المعلومات ويتم قياسها بناء على أبعاده الأساسية (الموارد البشرية، البرمجيات، الشبكات، الأجهزة، البرمجيات).

المتغير التابع : والمتمثل في جودة الخدمة التأمينية، وينبثق عنه خمسة أبعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) .

الشكل رقم (1-1) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبات اعتمادا على نماذج سابقة.

ه- مبررات اختيار الموضوع :

كان وراء اختيارنا لموضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمينية عددا من الأسباب الموضوعية و الذاتية .

الأسباب الموضوعية :

- ✓ أن الموضوع يعتبر حديث الساعة لأنه يبين أثر ودور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية وما أصبحت تمثله من رهان حقيقي بالنسبة للمؤسسة التي تبحث عن إيجاد موقع تنافسي لها للبقاء والنجاح والاستمرار ؛
- ✓ اهتمام كبير بموضوع تكنولوجيا المعلومات من خلال الدراسات والملتقيات الدولية والوطنية وأهميته بالنسبة للمؤسسات .

الأسباب الذاتية :

- ✓ الرغبة والميول الشخصي في دراسة مواضيع حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية ؛
- ✓ معالجة موضوع البحث ضمن التخصص وميدان الدراسة ؛
- ✓ الشعور بأهمية الموضوع خاصة مع التوجيهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي .

و- أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التأمين، وذلك من خلال تبيان مكونات تكنولوجيا المعلومات المقترحة في هذه الدراسة وكيفية مساهمتها في تحسين جودة خدمات التأمين بأبعاده فضلا عن ذلك حددت الدراسة مجموعة من الأهداف من أهمها .

1. التعرف على مدى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ؛
2. التعرف على أهم الخدمات والإجراءات التي تمنح لزبائن المؤسسة لتسهيل معاملاتها ؛
3. دراسة وفهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة التأمينية ؛
4. التأكد من أن التكنولوجيات توظف وتستخدم لتحسين جودة الخدمات التأمينية للزبائن ؛
5. معرفة كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على العمال في تأدية عملهم تجاه الزبائن .

ز- أهمية الدراسة : وتتلخص في

1. أهمية تحسين جودة الخدمات التأمينية لما لها من أثر مباشر على المجتمعات ؛
2. الانتشار والاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات لما لها من فوائد، وعليه أصبح مهم جدا تركيز المؤسسات اليوم على تحقيق مزايا تنافسية لضمان البقاء في الأسواق ؛
3. معرفة مدى نجاح الخدمة التأمينية في توظيف تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الخدمة المقدمة؛
4. السعي لإبراز الفائدة و أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة خدمات التأمين في مؤسسة في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع والتوجه الحتمي نحو التغيرات التي تواجهها ؛
5. جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى نجاح مسيري الوكالة الوطنية لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ؛
6. معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة الوادي .

ح- حدود الدراسة :

لقد استدعى الوقوف على الأهداف المرجوة من هذه الدراسة الالتزام بإطار زمني ومكاني محدد وهي كما يلي :

الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة ميدانيا على عينة من عمال وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - بولاية الوادي .

الحدود الزمانية : تم حصر مجال الدراسة على الفترة الزمنية الممتدة من شهرمارس 2021 إلى ماي 2021 .

ط- منهج البحث والأدوات المستخدمة :

بغية الإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات السابقة ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يتعلق بالجانب النظري لموضوع الدراسة باعتباره مناسبا لجمع الحقائق والمعلومات والتعريف بمختلف المفاهيم ذات صلة بالموضوع .

بينما تم إتباع المنهج التحليلي في الجانب الميداني لدراسة وذلك من خلال إسقاط الجوانب النظرية على الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة الوادي ،وتحليلها ثم تفسير واستخلاص النتائج المتوصل إليها التي تخدم أغراض الدراسة .

أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة فقد تمثلت في مراجع باللغة العربية والأجنبية تراوحت بين الكتب و المجلات، الملتقيات، المذكرات، ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، هذا إلى جانب أدوات أخرى على غرار الملاحظة والمقابلات الشخصية وكذا استمارة المعلومات كما هو موضح في الفصل الثاني .

ي- صعوبات الدراسة :

من أبرز الصعوبات التي اعترضت إنجاز هذا البحث مايلي :

- ✓ تشعب الموضوع مما أدى إلى صعوبة القدرة على التحكم في جميع جوانبه؛
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات من طرف المؤسسة محل الدراسة.

ك- هيكل الدراسة :

بهدف أنجاز هذه الدراسة بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة وفقا لمنهجية علمية أصلية تم تقسيم الدراسة إلى فصلين : فصل نظري وفصل ميداني ، تسبقهم مقدمة تبيان التصور العام لموضوع الدراسة وتعقبهم خاتمة ، تضمنت تلخيص عام إلى أهم نتائج مع التأكيد على صحة الفرضيات التي جاءت في مقدمة الدراسة .

بالنسبة **للفصل الأول** جاء فيه الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة حيث قسما الفصل إلى مبحثين فالأول تطرقنا فيه إلى مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية، أما المبحث الثاني فيحتوي على أهم الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) ذات صلة بموضوع الدراسة .

أما **الفصل الثاني** تطرقنا فيه إلى دراسة الميدانية لوكالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - ولاية الوادي ، للوقوف على واقع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التأمين من خلال الأدوار الإستراتيجية لهذه التكنولوجيا .وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين : المبحث الأول تم فيه تقديم عام بالوكالة محل الدراسة، وإلى أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة .أما المبحث الثاني تم عرض الإطار

المنهجي للدراسة ،مصادر الدراسة وقائمة الاستبيان ومجتمع الدراسة وحدوده ،وإلى أهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة وتحليلها والخروج في الأخير بأهم النتائج والتوصيات المقترحة .



الفصل الأول الإطار النظري للدراسة

والدراسات السابقة

تمهيد

لقد شهد الإنسان تطورات فكرية وعلمية كثيرة عبر الزمن جعلته يرقى ويسمو ويتطور من أجل بناء عمران عامي ضخّم ، يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات ، فتعتبر التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم ، إذ أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف والتحضير ، وإحدى أهم المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات ، وخاصة المؤسسة الخدمائية لكونها أصبحت تواجه العديد من التحديات وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ ، في ظل هذه التحديات على المؤسسة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة ، وذلك بالاعتماد على أهمية الجودة لتحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئة المتلاحقة .

كما أصبح العميل أكثر إدراك واهتمام بتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية نظرا للدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الجودة في أداء الخدمة وتقديمها ، وتعد توقعات وحاجات الزبائن عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمرا صعبا بالنسبة لمؤسسة الخدمة إذ توجد تحديات لا بد عليها التعامل معها .

لهذا سنتطرق إلى ما جاء في هذا الفصل من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية

المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية.

تعد تكنولوجيا المعلومات الحجر الأساس والمورد الهام لأداء مختلف عمليات المؤسسات وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتخزين واسترجاع وبث المعلومة في المؤسسة آليا وتوصيلها إلى من يحتاجها في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات المناسب، لذلك سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على تكنولوجيا المعلومات وإلى مكوناتها ومن ثم وظائفها .

المطلب الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة الانتشار في مختلف مجالات الحياة، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات في حياة الأفراد والمنظمات، حيث أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط إنساني أو عمل جماعي منظم وفعال دون توافر المعرفة والقدرة على استيعاب تكنولوجيا المعلومات، لذلك سنحاول سرد مفهومها في هذا المطلب .

الفرع الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات واقعا يجب فهمه وإدراك أنواعه من خلال ما نلمسه ومانعشيه، في هذه الأيام من تحولات في كل الأصعدة فقد تعددت هذه المفاهيم وتنوعت وفقا لأراء المهتمين والباحثين . لذلك سنتطرق في هذا الفرع إلى مجموعة من المفاهيم .

إذا يشير **Daft** على أنها سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الإستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد علاقة المنظمة بالجهيزين والزبائن والمنظمات الأخرى¹.

ويؤكد **Turban** "على أن تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات والذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى"².

¹ - Daft , Richard L, " **Management** " 5 Th ed., New York, The Dryden press ,2000 , p 240.

² - Turban , E., & Miclean , E ., & we Therbey .J. , " **Information Tecnology for Management , Making connections for Strategic Advantage** " , 2 nd ed ., John wiley & Sons. Inc , New york , 1999,p 19 .

وعبر (Post & Anderson) عنها " كونها مجموعة من الأفراد والبيانات ، والإجراءات ، والمكونات المادية والبرمجية التي تعمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة " ¹.

وأشار أيضا (Loudon & Loudon) " على أنها المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات ، البيانات وتقنيات الخزن من حفظ وتوفير المعلومات والبيانات كموارد لتكنولوجيا معلومات المنظمة " ².

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات بأنها " عبارة عن مختلف أنواع الاكتشافات ، المستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها ، تحليلها ، تنظيمها ، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة " ³.

أما الرغبةي وآخرون فينظر إليها بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء كانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب " ⁴.

تعرف تكنولوجيا المعلومات : " بأنها أسلوب الأداء الذي يتضمن مزيجا مركبا متفاعلا من تجهيزات آلية متطورة مثل : أجهزة الحاسوب ، والانترنت ، والعمالة لتشغيل البيانات ولتقديمها كمعلومات حديثة ومتطورة بأسرع ما يمكن لكل مستخدم هذه المعلومات " ⁵.

كما أشار Slack, et.al " تعني الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات والبيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها. إذ تتضمن هذه التقنيات الحاسوب بأنواعه ، أساليب الخزن والطبع والقراءة فضلا عن أساليب الاستلام والنقل والاستلاية وشبكات المحمول ، والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها " ⁶.

ومن خلال ما سبق نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة وهي

¹ - Post , Gerald & Anderson , David , " Management Information Systems ": Solving Business Problems with Information technology , 2 nd ed ., Irwin , MG . Graw - Hill , 2000,p 6.

² - Loudon ,K , C.& Loudon , J.P, " Management Information system " , 6 Th ed., Prentice – Hill , International , New Jersey, 2004,p 14 .

³ - علمر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان- الأردن ، 2008 ، ص 32.

⁴ - الرغبةي حسن علي ، " نظم المعلومات الإستراتيجية – مدخل استراتيجي " ، دار وائل ، الأردن ، 2005 ، ص 48.

⁵ - د. علام محمد حمدان ، أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار المعلومات وأثرها في أداء المصارف الأردنية دراسة تحليلية للفترة 2003-2008 م ، "مجلة الجامعة الإسلامية

للدراستات الاقتصادية والإدارية" ، المجلد العشرون ، العدد الثاني ، يونيو 2012 ، ص 385 .

⁶ -Slack , Nigel & Chambens , S. & Harland , C. & Harrison , A. & Johanston , R., "operation Management " , 2 ed ., Prentice pub ., London, 1998, p 242.

تتألف من مجموعة خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في انماء أداء المنظمة، فتكنولوجيا المعلومات تضم الحاسبات الالكترونية ، الاتصالات السلكية واللاسلكية ، التكنولوجيا المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات .

الفرع الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المرتبطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا ، التي تتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات التي تساعد المستويات الادارية المختلفة في إنجاز أعمالها¹، ولقد اجمع معظم الباحثين أن هناك خمسة مكونات أساسية هي على النحو التالي :

أ- المكونات المادية (كالأجهزة):

تتضمن المكونات المادية الأجزاء الملموسة في النظام ، و المستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات و المعلومات²، إذ تتضمن المكونات المادية وحدات الإدخال والتي تعد حلقة الوصل بين المستخدم ووحدة المعالجة المركزية والتي من خلالها يتم معالجة البيانات لتوليد المعلومات على شكل مخرجات من خلال وحدة الإخراج والتي تؤدي إيصال الحاسب للوسط الخارجي ونقل النتائج لعمليات المعالجة المركزية ووحدة الذاكرة المساعدة التي تستخدم لأغراض تخزين مخرجات النظام لفترات طويلة³.

ب- المكونات الغير مادية البرمجيات (Software) : هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات وبرمجة ، وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال⁴.

¹ - إسماعيل موسى إسماعيل رومي ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية " ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة القدس فلسطين ، 2001 ، ص 31 .

² - زيد جابر، " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية " ، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2018 / 2019 ، ص 55.

³ - ندى إسماعيل حيوري ، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، "مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة"، العدد الثاني والعشرون ، جامعة بغداد /كلية الادارة و الاقتصاد، ص 142 ، 2009.

⁴ -James A ,O' Brine, **Management Information system**, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise , 1999 , p ,190.

ج- قواعد البيانات : وهي تشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في أجهزة الحاسوب ، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف¹.

د- شبكات الاتصال (Communication Networks) : وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها ، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت².

هـ- الموارد البشرية (المستخدمين) : وتضم الأفراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات ، والذين يمكن أن يكونوا محاسبين ، أو بائعين ، مهندسين ، كاتبة أو سكرتيرة ، زبائن ، مديرين ، وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين التكنولوجيا ، أما الاختصاصيين الفنيين Specialists فهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل إدارة نظام تكنولوجيا المعلومات فنيا ، ومنهم محللو النظم System ، ومطورا البرمجيات Software Developers ، ومشغلو النظام System Operators من العاملين في الجوانب الإدارية ، والفنية ، والروتينية... الخ ، فمحللو النظم على سبيل المثال : يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي ، أما مطورو البرمجيات يؤمنون برامج الحاسوب ، في ضوء المواصفات التي يقدمها محلي النظم ، ومشغلو النظام يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات³.

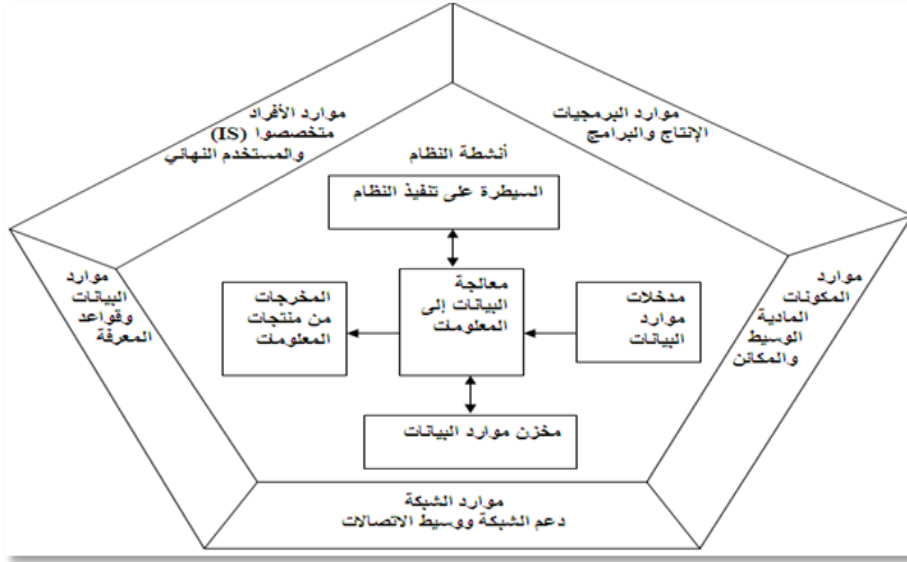
¹ - نجاد حسين محمد خريس ، " استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في الأجهزة الخدمة المدنية في الأردن " ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، تشرين الثاني 2011 ، ص 17 .

² - محمود حسن جمعة ، " تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي " : دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة - جمهورية العراق ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة ديالى - العراق ، jumaamahmood33@gmail.com ، سنة غير منشورة ، ص 46.

³ - مشري محمد الناصر ، " سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية " ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم ، شعبة علوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس - سطيف 1 - 2016 / 2017 ، ص 29.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

الشكل رقم (1-2) : مكونات تكنولوجيا المعلومات



Source: O'Brien James A. and Marakas, George, (2008), "Management Information Systems", 9th ed., New York: McGraw-Hall /Irwin ,p29.

الفرع الثالث : وظائف تكنولوجيا المعلومات

يمكن التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على توفير المعلومات المطلوبة للمستفيد بالدقة وفي الوقت المناسب ومن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات الرئيسية هي¹:

1. **جمع المعلومات** : حيث تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس المعلومات وتجميعها التي سيتم التعامل معها لاحقا لأغراض معينة سواء للفرد أو المنظمة.
 2. **المعالجة** : ويعد النشاط الأكثر ارتباطا مع الحاسوب . إن المعالجة عادة هي الغاية التي من أجلها يشترى الأفراد أو المنظمات الحواسيب . وأن وظيفة المعالجة تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وحسابها وتركيبها . وتشمل المعالجة على عدة عمليات وهي كالآتي:
- **معالجة المعلومات** : وهي تحويل أي نوع من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا وتنوعا ودقة حيث تكون معلومة نهائية واضحة وهادفة.

¹-سحنون خالد ، " تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان ، 2015 ، ص 49 .

- **معالجة الكلمات والوثائق المستندة** إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، أن نظم معالجة الكلمات تتيح للأفراد إدخال البيانات والصور في الحاسوب وتحويلها إلى أشكال مفيدة وجذابة.
- **معالجة الصورة** : تحويل المعلومات البصرية المرئية والمنتجات والرسوم والصور إلى شكل يمكن إدارته ضمن الحاسوب أو تحويله بين الأفراد والحواسيب الأخرى.
- **معالجة الصوت** : وهي نقل المعلومات الصوتية وتحويلها . إذ شهدت هذه المعالجة تطورا نوعيا فقد وجدت نظما تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه لاتخاذ إجراءات محددة¹.
- 3. **خلق وتوليد المعلومات** : تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة ، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام ، أو نصوص أو صور أو أصوات ، وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد².
- 4. **خزن البيانات والمعلومات** : من خلال خزن البيانات و المعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، إن البيانات والمعلومات المخزنة توضع في الوسط للخرن مثل (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدججة) التي لا يستطيع الحاسوب قارئتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي ، فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتى نعرفها ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزا أقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها.
- 5. **الاسترجاع** : ويعني وضع و استنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خونت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة .

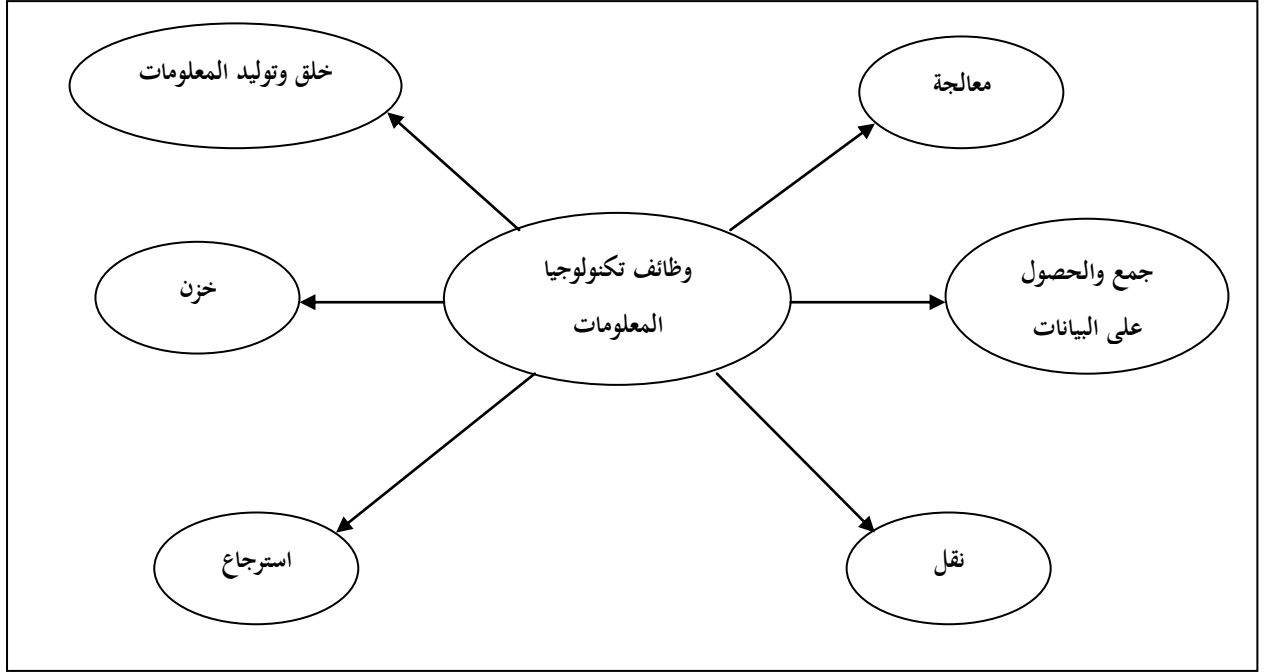
¹ - سحنون خالد ، مرجع سابق ذكره ، ص 49 .

² - الدليمي إحسان علاوي حسين، "تحليل علاقة ثقافة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية"، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006، ص 39-40.

6. النقل : وهي إرسال المعلومات والبيانات من موقع إلى موقع آخر ، فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية....الخ¹.

ويمكن تلخيص ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-3) : وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر : يسرى محمد حسين ، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية ، "مجلة الإدارة والاقتصاد"، العدد 85 ، 2011 ، ص 338.

الفرع الرابع : عوامل تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات

رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عددا من العوامل التي كان لها دورا مهما في استخدام التكنولوجيا ، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال هي كالتالي²:

1. العولمة الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق ، ومن تعميم بعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة، وذلك على تباين الثقافات السائدة في هذه المجتمعات وتفاوت

¹ - يسرى محمد حسين ، " تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية " ، "مجلة الإدارة والاقتصاد" ، العدد 85 ، 2011 ، ص 338 .

² -خلود عاصم ،محمد إبراهيم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية" ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص 234.

مستويات المعيشة فيها، ويرى الباحث فرانسيس كارنكروس (Francis Cairncros) أن أكبر عاملين في نمو الاقتصاد العالمي هما الثورة المعلوماتية والعولمة، ويرى أن العامل الأول يولد الثاني، وينتج انخيار الحدود أمام التجارة الخارجية والدولية.

2. الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية، وقد تمثل ذلك أساسا بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطور وأساليب عمل أشد تعقيدا مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب.

3. التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.

4. التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة.

5. المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف¹.

وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية²:

■ زيادة كفاءة مراحل الأعمال؛

■ تخفيض تكلفة مراحل الأعمال (الاقتصاد في التكلفة)؛

■ زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال؛

■ الوفرة الهائلة من المعلومات؛

■ الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

6. تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع؛

7. ثقافة تكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة، لها القدرة على تطوير أنماط

الحياة والتعلم والعمل.

¹ - خلود عاصم، محمد إبراهيم، "مرجع سابق ذكره، ص 235 .

² - عمار محمد زهير تيناوي، "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel)"، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2018، ص 36-37.

مما سبق يرى الباحث أن تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة، وظهور نظم معلومات جديدة مبنية على استخدام أجهزة الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصال، بالإضافة إلى الطلب الكبير على المعلومات الذي حولها إلى مورد استراتيجي هام، ودور المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في صنع الميزة التنافسية التي تؤمن لأي منظمة البقاء والاستمرار في السوق، كانت سببا أساسيا في انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي نراه الآن.

الفرع الخامس : الآثار والتأثيرات المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات ، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها ، فلا تكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات ، وسنسلط الضوء على آثار وتأثيرات المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال أثرها على مختلف الجوانب .

أولا:تأثيرات المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

1- تأثير تكنولوجيا المعلومات على المعلومات :

إذا كانت المعلومات العلمية والتقنية تكون الغذاء الأساسي للبحث والتنمية في ميادين الصناعة والزراعة والمواصلات ، فإنها في الوقت نفسه أساسية بالنسبة للخدمات الاجتماعية الأخرى كالترفيه والثقافة والإعلام¹.

لذا بات الاهتمام بالحصول على المعلومات بصورة سريعة وسهلة أمر جعلنا نضيق أفقا ، حيث أصبح كل ما نتم به هو إرسال واستقبال المعلومة فقط ، وإن التركيز الآن في تكنولوجيا المعلومات ينصب على فعالية المعلومات ، وسرعتها ، وليس على أهميتها ، وجميعنا يعرف ويدرك مدى تأثير التقنية في المعلومات ، وكم رفعت من جودة المعلومات وأهميتها فأضافت إليها المحاور العديدة التي جعلت منها مصدرا من مصادر وخصائص مجتمع أطلق عليه دون تقييد ، " مجتمع المعلومات " ².

¹ - الدالي ، عبد الباقي ، متطلبات النهوض بقطاع المعلومات ، "المجلة العربية للمعلومات" ، مجلد 14 ، العدد 1 ، تونس ، مركز التوثيق القومي ، 1993 ، ص 27 .

² - بيزان حنان الصادق ، عصر المعلوماتية ماذا يخفي بين طياته ، "مجلة المعلوماتية" ، 2004 ، العدد 6 ، ص 37 .

وقد وقع تأثير التكنولوجيا على المعلومات في كل المراحل التي تمر بها المعلومات، معالجة وتنظيمًا، حفظًا وتخزينًا بشًا وتوصيلًا، ويظهر من خلال تغيير الأساليب التقليدية اليدوية أو الميكانيكية، في معالجة المعلومات بالطرق الآلية الإلكترونية، ويتجلى هذا التغيير على مستويين هما¹:

✓ **المستوى الأول** : التطور الملحوظ على مستوى مؤسسات المعلومات من مكاتب ومراكز معلومات، ودور أرشيف عن طريق إدخال عمل الحاسبات في كل وظائفها لعملية الاثمة .

✓ **المستوى الثاني** : لقد أدى التلاقي بين تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور مؤسسات جديدة ومستحدثة للمعلومات مستفيدة من الثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات مثل: البنوك وقواعد المعلومات وشبكات المعلومات.

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات مميزات هائلة المعلومات، وجعلتها تتميز بالجودة من جميع الجوانب فاستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات اليوم من أجل معالجة المعلومات وتحريرها وتبادلها، وبالأخص منها المعلومات الرقمية، ويعود ظهور التقنيات الحديثة للمعلومات بالأساس إلى التقاء الإعلامية، والاتصالات السمعية والبصرية، وهذا الالتقاء والتلاحم أوجد إمكانيات جديدة هي اليوم بصدد تغيير علاقتنا بالمعلومة والمسافة والزمن².

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات :

إن أحوج ما تحتاج إليه المنظمات في عصر المعلومات الذي يتميز بالانفتاح الاقتصادي وسيطرت الرأسمالي وبروز ثقافة التكتلات على جميع الأصعدة وفي مختلف الميادين هو تكنولوجيا المعلومات على جميع الأصعدة، بشكل عام لما لها من بالغ الأثر على أداء المنظمات وعلى قدرتها التنافسية عبر زيادة تدفق المعلومات، ونقل المعارف وتحسين التنظيم وزيادة القدرة على الابتكار وتطوير المنتجات ويمكن إجمالها في الأتي³:

¹-عبد الرزاق تومي، " تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية الوطنية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2005، ص38 .

² - نفس المرجع أعلاه، ص38.

³ سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، " الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة"، الطبعة الثانية، مركز وليد سيفيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، 1998، ص 476.

- ✓ تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الإنتاجية للمنظمة من خلال اختراع أساليب ونظم متطورة عالية الكفاءة لضبط عملية الإنتاج ومراقبة الجودة وتأكيدا لتشمل جميع عناصر ، مكونات المنتجات ووسائل وأساليب إنتاجها وحفظها وتداولها فضلا عن استخدامها كنظم الإنتاج التي تتحكم فيها الحاسبات .
- ✓ مساعدة المنظمات في تنمية الميزة التنافسية عبر استخدام برمجيات التطبيقات الشاملة المتقدمة فضلا عن التطبيقات عبر الانترنت واللذان توفران نظاما يشمل على الكلفة والوقت والجودة وعامل المرونة.
- ✓ تؤثر تكنولوجيا المعلومات على ربحية المنظمة وذلك من خلال تطبيق وفورات الكلفة نتيجة تطوير وسائل آليات تنظيم الإنتاج للسلع والخدمات بالاستغلال الأمثل للموارد وتقليص الأخطاء ، والتي تنسم بغزارة الإنتاج والجودة العالية مما يؤدي إلى إدخال تعديلات في مواصفات السلع والخدمات التي تقدم إلى السوق في أوقات قياسية ، بأسعار منخفضة ، ولوحظ وجود ارتباط عالي يبلغ نسبة 76% بين نمو الإنتاجية والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في العديد من البلدان الصناعية خلال عام 1996 حيث حققت الشركات التي رفعت من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملياتها أعلى معدلات النمو¹.
- ✓ إعادة هندسة وتنظيم العمل مما دفع بالشركات والمنظمات إلى إعادة هندسة عملياتها ، فأعادت تنظيم هياكلها لتصبح المنظمة أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات التقنية التي تعتبر المحدد الرئيسي لبقاء المنظمة في مجال الأعمال.
- ✓ لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء مهم للتكيف مع البيئة لذا أصبحت من إحدى الإستراتيجيات التي يجب أن تتبعها المنظمات وهذا تعزيزا بطبيعة الحال للاستجابة التنظيمية المطلوبة لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة وكذا توفير خدمات مفصلة حسب رغبة العملاء . فقد أصبحت تكنولوجيا الحواسيب وشبكات الاتصالات تستعمل في عملية تبادل الأفكار بين المتعاملين وذا استثمارها وتطويرها .
- ✓ تؤثر تكنولوجيا المعلومات اللازمة على أنشطة التخطيط كعملية إدارية ويظهر ذلك جليا في تأثير استخدام الحاسوب في تقديم وتحليل المعلومات اللازمة لأداء العديد من الوظائف ، كما أن استخدام الحواسيب في تقديم المعلومات أصبحت لا تقل أهمية عن المهام الأخرى .
- ✓ إن تكييف المنظمات مع تكنولوجيا المعلومات لم تعد كافية خاصة وأنها تتميز بالاستمرارية والسرعة والتعقيد وقوة التأثير وأنها تتميز هي الأخرى بسرعة التغير لذا يجب عليها أن تلجأ إلى الاستخدام الواعي

¹ - سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ذكره، ص 476.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

للمعلومات لتحسين مهارات ونوعية الموارد البشرية والاستجابة الفعالة للاحتياجات العملاء والاعتماد الأمثل للمنظمات في التنظيم والإدارة¹.

✓ تحسين مستوى جودة ونوعية ودقة المعلومات المقدمة إلى متخذي القرارات والعاملين على المنظمات من خلال تقليل الوقت وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل عملية تخزينها واسترجاعها خاصة في حالة اتساع السوق. وكذا رفع القدرة على المنافسة .

✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات المنظمة من بناء مصادر معلومات إستراتيجية تمكنا من أخذ فرص تقدم استراتيجي².

✓ تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحقيق التنسيق والرقابة والتحكم بهدف تحقيق المرونة والكفاءة والجودة العالية .

3- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة :

تعتبر الإدارة خلية تتكون من مكاتب متناسقة ومتكاملة تعمل فيما بينها لتشكل نسيجاً إدارياً وكل ما يجري في الإدارة هو عبارة عن معلومات مهما كان نوعها. لذا فقد كانت السبابة لإدخال تكنولوجيا المعلومات للقيام بمهامها . وقد أحدثت هذه الأخيرة أثراً هائلة على النسيج الإداري حيث يمكن رصدها في الأتي³:

✓ تعزيز قدرة الإدارة العليا على التخطيط والرقابة في الوقت ذاته ونشر اللامركزية وتفويض السلطة وتوزيع عملية اتخاذ القرارات؛

✓ المساعدة في تقليص حجم الجهاز الإداري وخفض النفقات، ويمكن أن يسمح هذا التطور بتقليص الإدارة الوسطى؛

✓ توسيع وتنمية وتنشيط قنوات الاتصال ونقل المعلومات وابتكار أساليب جديدة في الاتصالات الإدارية مثل: شبكات المؤسسة والتخلص من قيود الزمان والمكان خاصة بعد ظهور ما يعرف بالاجتماعات عن بعد؛

✓ مساعدة الإدارة في التركيز على المهام الإستراتيجية والتخفيف من أعباء تلك الأعمال الروتينية المملة؛

✓ تمكين الإدارة من سرعة التأقلم والتكيف مع المتغيرات والمستجدات نتيجة لسرعة التنبؤ بها؛

¹ - راوية حسن ، " مدخل إستراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية "، الطبعة الأولى ، دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 453 - 454 .

² - عماد عبد الوهاب الصباغ ، " الحاسوب في إدارة الأعمال : أنظمة تطبيقات إدارة " ، الطبعة الأولى ، المكتبة الثقافية للنشر والتوزيع ، عمان ، 1996 ، ص 47 .

³ - بشير العلاق ، " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال : مدخل تسويقي " ، الطبعة الأولى ، الورق للنشر والتوزيع ، 2002 ، ص 295 .

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

- ✓ المساعدة على تطوير وظائف الإنتاج واستحداث المنتجات الجديدة وتحديث أساليب التسويق؛
- ✓ القضاء على مشكل البيروقراطية داخل الإدارات التي تعتبر المرض الأكبر لعصر المعلومات كما يصفها بورت رائد اقتصاد المعلومات؛
- ✓ التخفيض من حدة انتشار ظاهري الغش والتزوير في المعلومات خاصة بين عمال الإدارات.
- ✓ العمل على تقريب الإدارة من المواطن؛
- ✓ تسهيل عملية التحكم والرقابة الإدارية سواء على الوثائق أو الأموال أو بالنسبة للأشخاص مثل : استخدام نظام معلومات موحد على مستوى البنوك ، التوقيع اليومي بالنسبة الموظفين لإثبات حضورهم أصبح عن طريق البطاقات الإلكترونية ، استخدام تقنيات متطورة على الوثائق والملفات الإستراتيجية التي يمنع تسربها خارج الإدارة.
- من خلال ماسبق يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات أفرزت وستفرز مستقبلا بالتواتر مع تقدمها وتطورها نمطا جديدا من الإدارة ، يختلف اختلاف جذريا عما هو عليه في المدارس الإدارية المختلفة ، فالإدارة سوف تدخل تحت ظل ثورة المعلومات التي تترك بصمتها الواضحة على عمل الإدارة الحديثة بدءا من الأهداف والاستراتيجيات وانتهاء بالموارد البشرية ،ومرورا بالموارد المالية، كما أنها ستمنحها المزيد من اللامركزية وقد تعلق الأمر بمعالجة المعلومات الموزعة . لكنها في نفس الوقت وبأسلوب مماثل تمنح الإدارة فرصة مركزية الرقابة بشكل أكثر فعالية من ذي قبل¹.

4- تأثير تكنولوجيا المعلومات على العاملين :

لقد أصبحت العلاقة بين العاملين وتكنولوجيا المعلومات على قدر كبير من الأهمية ، وسينتج طبقا عن هذه العلاقة تحول جوهري في علاقة الإنسان بعمله وأدائه ،وبفراغه أيضا ، وقد نتج عن هذه العلاقة مزيدا من تقسيمات العمل وتغير في أنماطه وأساليبه ويمكن تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على العاملين كالآتي²:

¹ - د. بشير العلاق ، مرجع سابق ذكره ، ص 295 .

² - سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ذكره ، ص 456 .

■ **إحداث الكثير من الوظائف ذات العلاقة بالحواسيب والنظم الآلية ،** حتى ظهرت الحاجة إلى مبرمجين ومصممين للنظم ومشرفين على الأداء وفنيين للصيانة ، ولا يكفي مجرد التعلم النظري للقيام بمثل هذه الأعمال ، بل يتعين مزيد من التدريب والتأهيل والممارسة ، وهذا يعني قلة الأعمال الروتينية مع كثرة الأعمال الإبداعية وتلك سمة من سمات الذكاء الإنساني.

■ **تحول العاملين من الكم إلى الكيف :** إن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات جعلت العالم اليوم دولا ومنظمات يتجه أكثر فأكثر إلى الاستثمار في الرأسمال البشري عن طريق التعليم والتدريب وتنمية القدرات لدى الأفراد . والموازاة مع إدخال المعلوماتية في كافة الوظائف والأعمال حتى طرق الإنتاج فإن العامل اليوم مدعو إلى مزيد من التعليم والتدريب ورفع قدراته ومهاراته بخصوص تكنولوجيا المعلومات¹.

■ **التقادم في المهارات :** حيث أن التغيرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات تسبب تقادما في مهارات العاملين مما يستدعي ضرورة تحديثها ، فالنقص في مهارات هؤلاء العاملين المتخصصين سيقبل من قدرة المنظمة على استيعاب الابتكارات التكنولوجية .

وقد أثبتت الدراسات أن عدم القدرة على تطبيق الابتكارات التكنولوجية يرجع إلى نقص المهارة الإدارية ، لكن ونحن في بيئة سريعة التغير حيث يمكن أن " يتعلم الشخص مهارة معينة ولكن سرعان ما تؤول إلى الزوال لتحل محلها تقنيات جديدة " . إذن في هذه الحالة نؤكد على ضرورة التكوين المستمر والتعليم مدى الحياة ، وكذا التكوين وإعادة التكوين لسد هذه الفجوة في المهارات .

■ **رفع الكفاءة الإنتاجية العاملين :** هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين العاملين أدت إلى بروز أنماط جديدة لتأهيل وتدريب العمالة ، لرفع كفاءتها الإنتاجية .

فقد أدت عمليات أتممة المكاتب والأعمال الإدارية إلى ابتكار طرق جديدة للعمل لم تكن موجودة من قبل وتشير الدراسات إلى أن الشركات التي استخدمت تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص خدمات الانترنت زادت إنتاجيتها ، بمقدار ضعف ونصف عن الشركات المماثلة التي لم تستفيد من هذه الخدمات .

¹ - محمد الرميحي، حديث الشهر انتبهوا أيها السادة لم يعد في المعمورة مكان يغمره السلام ، "مجلة العربي" ، العدد 460 ، مارس 1997 ، ص 28 .

- **تغيير طبيعة الطلب في سوق العمل :** حيث سيقبل الطلب على مديري الأعمال والمشرفين وكذا تراجع التوظيف على أساس درجات أكاديمية بل سيحل محلها معيار المهارة والمعرفة الفنية ، فمثلا في أمريكا ارتفع عدد العمال المهرة بأكثر من 34 %، في مقابل انخفاض عمال الإنتاج.
- أثرت في أساليب التنبؤ بمتطلبات الوظيفة المطلوبة في المستقبل وكذا طرق التحليل الوظيفي لتقييم الوظائف التي يتم إدراجها ضمن الهيكل الإداري للمؤسسة أو المنظمة .
- تكنولوجيا المعلومات خلقت جواً جديداً من العلاقة بين العاملين والإدارة عن طريق فتح جسر من المعلومات لمناقشة التغيرات اليومية وأثرها على الإدارة والعاملين ¹.
- لقد تعدت تكنولوجيا المعلومات لتأثير حتى في جانب العلاقات الاجتماعية بين الأفراد عن طريق خلق فرص غير متكافئة بين الأفراد في مجال العمل و وبالتالي يحصل عدم الرضا عن العمل ، مما يجعل البعض يحس بأنه فائض عن الحاجة لأن الآلات الالكترونية حلت محله ، مما يتسبب في نشوء حالة نفسية معقدة تؤدي به إلى الانعزالية والانطواء على الذات والانفصال عن الزملاء.
- أثرت تكنولوجيا المعلومات على العاملين بأنها خلقت حاجات جديدة ومتجددة مع سرعة تطورها، فهذه الحاجات إما معلوماتية وإما خدمتية ؛
- **أثرت في انتشار البطالة :** إن انتشار النظم المؤتمنة الجزئية أو الشاملة والتي طالت جميع الأعمال في المنظمات والمؤسسات ومختلف الإدارات ، أصبحت تهديد رئيسي لسوق العمل ، إذ أصبح من المألوف استخدام الحاسوب في مجال الوظائف الوسطى فضلا عن الأعمال العادية والأعمال التي تحتاج إلى مهارات منخفضة ، كما أن هذا التوسع في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات سبب القلق وحالة عدم التأكد لدى العاملين لشعورهم بإمكانية فقدانهم لوظائفهم ، مما يؤثر على الولاء التنظيمي فضلا عن أنه سبب انخفاض في مستوى الأداء ².

ثانيا: الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدم تكنولوجيا المعلومات من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب وهذا ما سيتجلى لنا في إطار الحديث عن آثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها.

¹ - عبد الرزاق تومي ، مرجع سابق ذكره، ص ص 42 - 43.

² - عبد الرزاق تومي ، مرجع سابق ذكره ، ص ص 43 - 45.

1- الآثار الايجابية لتكنولوجيا المعلومات :

تعددت الآثار نذكر منها¹:

- ✓ الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم ، الطب ، التجارة ، الاتصالات ... الخ ، لقد زادت من شعور الإنسان بالحرية ، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن؛
- ✓ أما في مجال البحث العلمي ساهمت الإنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتحت أفقا جديدة العلمي في مختلف مجالاته ؛
- ✓ تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية ، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات كاللهم والسفر والسياحة فضلا منتديات الحوار ، والنقاش الالكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر؛
- ✓ تساعد الانترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات التابعة لها، كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.
- ✓ تؤدي الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب؛
- ✓ تساهم شبكات الانترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات ؛
- ✓ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية ، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات ؛
- ✓ تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي ؛
- ✓ زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي ارتفاع الاستهلاك ؛
- ✓ تنمية قدرات الأفراد خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن ؛
- ✓ تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتنوير ؛
- ✓ تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم¹ .

¹ - بحث محمد، نقمة ثورة المعلومات ، " مجلة العربي " ، العدد 486 ، نوفمبر 1998 ، ص 144 - 145 .

2- الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات :

قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات والتي يمكن تلخيصها فيما يلي²:

- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة ، وذلك نتيجة لظهور آلات ومعدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف بدون أخطاء ؛
- ✓ تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية ، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم ؛
- ✓ سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الالكترونية والتي تهدد السيادة النقدية؛
- ✓ الحكومة تجدد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح.
- ✓ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة ، أو بين دول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات ، فأصبحنا نسمع بالفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات؛
- ✓ أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمتفاعلين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية؛
- ✓ تأثير شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم ، بل وعلى الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الانترنت و انتقال من موقع للأخر بعيدا عن العالم الواقعي الذين يعيشون فيه ، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم؛
- ✓ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات ، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة ، هذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة؛
- ✓ يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات ، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية ؛

¹ - في فضيلة ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة " ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة ، 2008 ، ص 74 .

² - نفس المرجع أعلاه، ص 74 .

✓ إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها أثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... الخ ، لذا يدب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية ؛

✓ مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد¹.

من خلال ما تم ذكره تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات ، والتي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات وعلى الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع مستوى الأداء وكذا الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية مع تقليص الإجراءات الإدارية وتنظيمها تنظيمًا دقيقًا .

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة جودة الخدمة التأمينية

شهدت العقود الأخيرة تطور هامًا في مجال الخدمات التأمينية التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين منها الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات لأهمية ودور تطبيق مفهوم جودة الخدمة ، مما خلق منافسة شديدة بين الشركات التأمينية وفي ظل هذه الظروف أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بأهمية الجودة في تقديم الخدمات التأمينية وأثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة ربحية شركات التأمين ، لذلك سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على مفهوم جودة الخدمة التأمينية وأهميتها وفي الأخير إلى أبعادها ومؤشرات قياسها وعلاقة جودة الخدمة التأمينية بتكنولوجيا المعلومات .

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية

تعتبر جودة الخدمة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها وهي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة والخدمة التي تقدمها له .

1- تعريف جودة الخدمة

2- تعريف جودة الخدمة التأمينية

¹ - مغنات العربي ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية " ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم ، 2017 ، ص ص 25- 26 .

❖ أولاً: مفهوم جودة الخدمة

ليس من السهل تحديد تعريف دقيق لمفهوم جودة الخدمة، وتستمد الصعوبة في تعريفها من الخصائص العامة المميزة لها، ونوجز فيما يلي جملة من التعاريف الواردة في هذا السياق:

- جودة الخدمة طبقاً للفلسفة اليابانية: "هي الأداء الجيد من أول مرة بنسبة خطأ تساوي الصفر"¹.
- ويعرفها **change**: "انه يجب تناول مفهوم جودة الخدمة بشكل عام من وجهة نظر العميل لأنه قد يكون لديهم قيم مختلفة، وأساس وتقييم مختلف وظروف مختلفة"².
- ويعرفها **be dira** : " على أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدر المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن بالإضافة الى صفات تحدد قدر جودة الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة"³.
- وعرفت أيضاً بأنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"⁴. وذلك وفقاً للشكل التالي :

الشكل رقم (1-4): مفهوم جودة الخدمة



¹ - واله عائشة، "أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون"، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لعينطايا، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010، ص 65.

² - mh. Hussain kabir and therese carlsson, **service quality: expectation perception and satisfaction about service quality at destination gotland- A case study**, master thesis in business administration, master program in international management 15 ECTS, spring semester, gotland universit, 2010, p14.

³ - نور محي الدين محمد سعد الله، "جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الإدخال والتنمية الاجتماعية"، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، جمهورية السودان، 2017، ص 29.

⁴ - عوض بدير، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999، ص 337.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

المصدر : محمد فوزي سالم عابدين ، "قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن"، مذكرة ماجستير، (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية ، 2006، ص 51.

ويتضح من الشكل أنه إذا توقعت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة، وإذا تحقق العكس وهو أن الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات أو تجاوزت التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة ،ومن ثم فإن الزبون يكون غير راضي عن هذه الخدمة¹.

فمن خلال التعريف السابقة يمكن القول أن جودة الخدمة هي ذلك التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة حيث يميز الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.²

❖ ثانيا: تعريف جودة الخدمة التأمينية

1- مفهوم الخدمة التأمينية:

تعرف الخدمة التأمينية بأنها: "مجموعة من المنافع التي جنيها المؤمن لهم والمتمثلة بالتعويض أو الحالة المعنوية المتمثلة بالشعور بالأمان، فهي المنتج الأساسي لشركات التأمين والمعبر عنه بوثيقة التأمين وما تتضمنه من شروط وأقساط وحدود تغطية وما يرتبط بها من تعويضات وكشوفات ومعاينات والخدمات المرافقة لتقديم ذلك المنتج الأساسي.³

كما أنها عرفت أيضا: "المنتجات التي تقدمها المنظمات التأمينية للعملاء أو المستفيدين سواء كانوا أشخاص أم منتجات لإتقان صاحب العلاقة المؤمن سواء على حياته أو ماله⁴ .

¹ - محمد فوزي سالم عابدين ، "قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن"، مذكرة ماجستير، (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية ، 2006، ص 51.

² - أمينة لزرق، "دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون"، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر د، تخصص بنوك وأسواق مالية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعي عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016، ص 19.

³ - ديب عماد صديق، "العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية"، دراسة أعدت لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014، ص 108.

⁴ - أحمد خلف حسين علي الزهري، تأثير التسويق الإلكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية ، "مجلة دراسات محاسبية ومالية"، المجلد الثامن ، العدد 22 ، الفصل الأول ، 2013، ص 152.

وتعرف أيضا بأنها:" عبارة عن وثيقة توفر للمستفيد منها تغطية للأخطار المذكورة فيها،أي توفر له الأمان والطمأنينة وراحة البال"¹.

وعليه فالخدمة التأمينية عبارة عن منتج تنتجه مؤسسة تأمينية يهدف إلى تلبية احتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر محتملة الوقوع في المستقبل ، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره،وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية،غير أن هذه العملية ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين ، والتي تثبت حق الزبون في الاستفادة من الخدمة وفقا للشروط المتفق عليها في العقد .

2- مفهوم جودة الخدمة التأمينية :

تعددت تعريفات جودة خدمة التأمين،وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة،وكذلك لاختلاف في الحكم على جودة الخدمة التأمين ومنه يمكن إعطاؤها التعاريف التالية:

عرفت جودة الخدمة التأمينية على أنها:"هي عبارة عن مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، وتعمل على إرضائهم ، وتمثل تقييما شاملا لأداء الشركة ، ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة"².

وعرفت جودة الخدمة التأمينية أيضا بأنها : "ذلك المستوى من الجودة الذي يعتمد على حد كبير على إدراك الزبون وتقييمه لها وبالتالي ستكون الخدمة التأمينية ذات جودة أعلى لو جاءت متلائمة مع توقعات الزبائن وتلبية احتياجاتهم"³.

كما عرفت جودة الخدمة التأمينية على أنها : " قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء (المؤمن لهم) ويتطابق مع توقعاتهم وفي باحتياجاتهم بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم"¹.

¹ - معراج هوراي وآخرون ،"تسويق خدمات التأمين (واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل)"، الطبعة الأولى ،دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2013 ، ص 171.

² - فتيحة بوحروود ، الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين ، دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية لتأمينات ، " مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير "، العدد 12، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2012 ، ص 205.

³ - الهام نعمة كاظم ، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركة التأمين الوطنية فرع الديوانية،"مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية"، العدد 3 ،جامعة القادسية،عمان، 2012 ، ص 122 .

وعرفت أيضا بأنها : " نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة ، والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه لذلك فإن معظم المؤسسات تجعل من هذه المسألة ضمن أولويات أعمالها لتعزيز جودة ماتقدمه من خدمات تأمينية " ².

من خلال التعريفات السابقة لجودة الخدمة التأمينية يمكن تعريفها على أنها : " تقديم أفضل الخدمات من طرف شركات التأمين ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة وبالتالي تقديم التعويضات لمستحقيها " ³.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية

في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال وتحديات المنافسة التي توجهها العديد من الشركات بما فيها شركات التأمين، تمثل الجودة سبيلا لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من تعزيز مكانتها السوقية وتضمن بقائها واستمراريتها، وتتيح لها إمكانية التوسع في أسواق أخرى مستقبلية، وقد يكون ذلك من خلال:

- **الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نطاق التعامل:** فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعميل بشكل يتوافق مع احتياجاته ويقابل توقعاته يجعله راض عن الشركة، ويستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق هذا التعامل بشراء تغطيات أخرى متنوعة، بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة ومختلف الخدمات التي تقدمها ⁴.

- **جذب واستقطاب عملاء جدد:** ويتحقق ذلك بواسطة الاتصالات بين العملاء الحاليين والعملاء المستقبليين، الناتجة عن الانطباعات الجيدة والصور الايجابية التي ينقلها العميل لغيره، فالعميل الحالي يكون مصدرا لعملاء آخرين، حيث أكدت العديد من الدراسات أن من الممكن لكل عميل جذب خمسة عملاء آخرين للتعامل مع الشركة دون جهود تبذلها هذه الأخيرة، حيث يؤكد مدير إحدى الشركات بقوله أن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير بكلمات من الآلاف الكلمات المستخدمة في الإعلانات ⁵.

¹ - بركة السعيد ، شوق فوزي وآخرون ، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين ، " مجلة دراسات اقتصادية " ، العدد 04 ، المجلد 1، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي ، جوان 2017، ص 288.

² - محمد جاسم الصميدعي ، بشير عباس علاق ، " أساسيات التسويق الشامل والمتكامل " ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 360.

³ - إيمان قاسمي ، " تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية " ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي ، 2016/ 2017 ، ص 17 .

⁴ - جمال الدين مرسي، مصطفى أبو بكر، " دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع "، الدار الجامعة، مصر، 2004، ص 33- 34.

⁵ - حميد تكتاكي ، نسيم حمادي، " جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون "، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، اقتصاد التأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلاي بونعامة، خميس مليانة، عين الدفلة، 2018، ص 10.

- تحسين الأداء المالي للشركة: وذلك بزيادة المبيعات نتيجة توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد هذا من جهة، وتخفيض التكاليف الناجمة عن تصحيح الأخطاء الممكن حدوثها في العمل، وتوفير تكاليف البحث عن عملاء جدد من جهة أخرى، وبالتالي تخفيف ميزانية الترويج، فالعميل الحالي أقل تكلفة وأكثر ربحية ومصدر لعملاء آخرين¹.

الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

❖ أولاً: أبعاد جودة الخدمة التأمينية

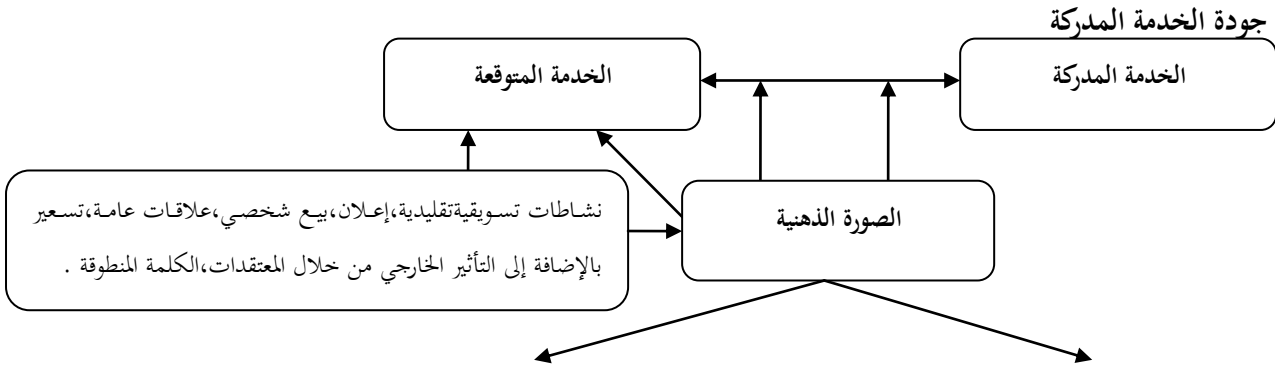
يتضمن تقديم الخدمة التأمينية عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة لذلك هناك محاولات عديدة لتحديد أبعاد جودة الخدمة في مجال الخدمات التأمينية، منها²:

يرى البعض أن لجودة الخدمة التأمينية بعدان اثنان هما:

- الجودة الفنية.
- الجودة الوظيفية.

تشير الجودة الفنية إلى جوانب الخدمة الكمية (المادية) بمعنى: الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع العميل (وهي جوانب يصعب قياسها مقارنة بالعناصر المادية) فهي تمثل الجودة الوظيفية للخدمة. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي.

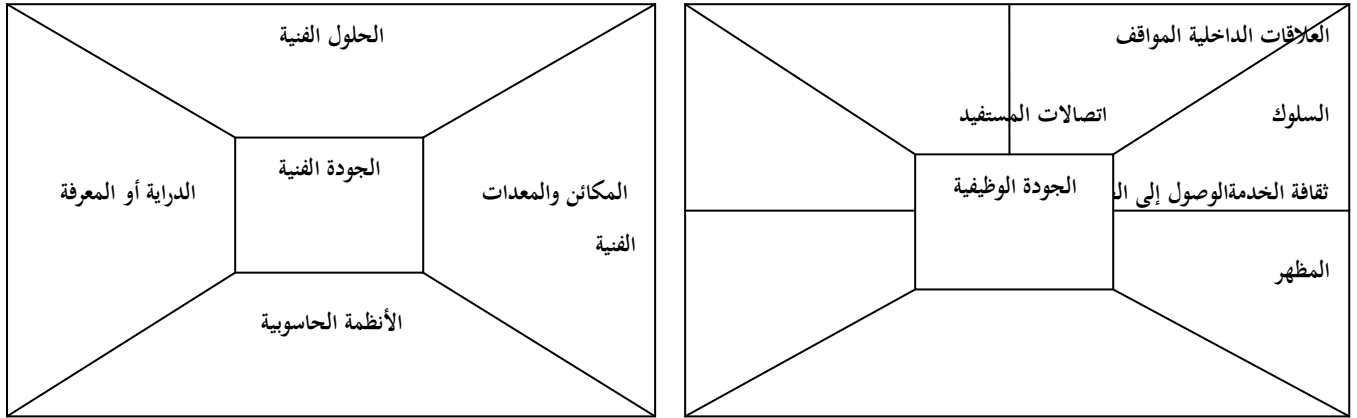
الشكل رقم (1-5) : إدارة جودة الخدمة المدركة



¹ نفس المرجع أعلاه، ص 10.

² -إيمان قاسمي، مرجع سابق ذكره، ص 20.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة



كيف ؟ ماذا ؟

المصدر: حميد عبد النبي الطائي، بشير العلق، "تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي"، 2009، ص 256.

ويوجد تصنيف آخر لأبعاد جودة الخدمة، فقد تم التمييز بين :

- **جودة العمليات:** والتي يتم حكم عليها العميل أثناء تأدية الخدمة.
- **جودة المخرجات:** والتي يتم الحكم عليها بعد الأداء الفعلي للخدمة¹.

ويميز بعض الكتاب بين ثلاثة أبعاد أساسية لجودة الخدمة وهي:

أ- البعد المادي:

ويتعلق بالبيئة التي تقدم فيها الخدمة التأمينية ويشمل عدة عناصر، مثل:

- ✓ موقع شركة التأمين، مظهرها الخارجي، تصميمها الداخلي وأماكن تقديم الخدمة وقاعات الانتظار... الخ؛
- ✓ مستوى التكنولوجيا المستخدمة، مظهر العاملين؛
- ✓ أنظمة وإجراءات التعامل، واللوحات الإرشادية ... الخ.

ب- البعد الوظيفي:

ويتمثل في طريقة التعامل وأسلوب تقديم الخدمة التأمينية للعميل، وهو نتيجة لتفاعل عدة عناصر منها:

- ✓ حسن المعاملة لتوطيد العلاقة مع العميل وتجنب خسارته؛
- ✓ حسن الاستماع و إظهار الاهتمام به؛
- ✓ الكفاءات والقدرات ومهارات التعامل اللازمة؛

¹ - وليد برغوتي، "تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية"، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر - باتنة - 2013، ص 65.

✓ فهم ومعرفة العميل؛

✓ العلاقات الشخصية... الخ.

أ- الصورة الذهنية:

يتعلق هذا البعد بالانطباعات التي يكوّنها العميل عن شركة التأمين، من حيث سمعتها، تاريخها، سياستها... الخ، وتتأثر بالبعدين المادي والوظيفي بدرجة كبيرة، إضافة إلى عوامل أخرى مثل: الأنشطة الترويجية للشركة، تبادل الآراء والتجارب بين العملاء، معلومات من الأصدقاء و الأقارب... الخ¹.

❖ ثانيا: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن أبعاد جودة الخدمة تشمل عشرة أبعاد رئيسية، يعتمد عليها العملاء للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم من طرف المؤسسة الخدمية وهي²:

1- الاعتمادية **Fiabilité**:

هي قدره مقدم الخدمة على أداء الخدمة بدرجة عالية من الدقة والصحة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء، تماما مثل ما تم وعده وان يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.

2- الاستجابة **R éceptivit é**: الرغبة في مساعدة العميل وتمكينه من استلام الخدمة في الوقت المناسب.

3- الجدارة **Comp étence**:

مجموعة من المعارف والمهارات التي يمتلكها العاملون، والتي تدل على فعاليتهم في أداء الخدمة. وبعبارة أخرى تعكس مستوى الجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة.

4- سهولة المنال **Acc ès**:

معنى ذلك هل أن الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريدونها المستفيد؟ هل أن المستفيد سوف يحصل على الخدمة المطلوبة دون انتظارها؟

5- اللطف واللباقة **Gentillesse**: وتشير إلى المودة والاحترام بين مقدم الخدمة والعميل.

¹ - إيمان قاسمي، مرجع سابق ذكره، ص 20 - 21.

² - محمدي سميحة وظافر زهير، "أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية"، دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بـ **la saa**، بشار، الجزائر، العدد 7،

2018، ص 78.

6-الأمان la s écurit : يعكس مدى خلو المعاملات مع الشركة من المخاطرة، ويتضمن السرية في المعاملات مع الشركة.

7-الاتصال la communication :

يتضمن توفير كافة المعلومات التي تساعد العميل في التعرف على الخدمات المعروضة و نظم تسعيرها، إضافة إلى التواصل مع العملاء والاستماع إليهم وإعلامهم بلغة مفهومة.

8- فهم العميل Compr éhension de client :

تعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات المستفيد ومواءمة الخدمة في ضوء تلك الاحتياجات، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي بالمستفيد وسهولة التعرف عليه¹.

9-الموثوقية Cr édibilit é :

هي ثقة العملاء بالتعامل مع الشركة والتزامها بوعودها، وتشمل الأمانة والسمعة والثقة، في كل من إدارة الشركة والقائمين على تقديم الخدمة.

10-الملموسية Tangibles :

تشير إلى المظهر الخارجي، الموقع والتصميم الداخلي للشركة، التجهيزات ومظهر العاملين ومستوى التكنولوجيا، إضافة إلى مختلف التسهيلات المادية الممنوحة للعميل².

ويمكن تلخيص هذه المؤشرات (المعايير) إلى خمسة معايير من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (1-1) : مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

المؤشر	الشرح
الملموسية	ظهور العنصر المادي : • حداثة وجاذبية المظهر. • مظهر العاملين. • تسهيلات مادية ... الخ.
الاعتمادية	أداء صادق وصحيح : • القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد. • معلومات دقيقة وصحيحة. • مصداقية الأداء وإمكانية الاعتماد على الشركة.

¹ - بن عمروش فائزة، "دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة التسويق، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2016، ص ص 43-44.

² - هاني حامد الضمور، "تسويق الخدمات"، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 510.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

الاستجابة	السرعة أو المساعدة : • إعلام العملاء بآجال الوفاء بالخدمة. • سرعة تنفيذ المعاملات. • مؤهلات وكفاءات ومعارف.
الأمان	ثقة العملاء في الشركة : • ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد. • انعدام الخطر والشك في تعاملات الشركة. • أداء سليم من طرف الموظفين .
التعاطف	الاهتمام بالعميل : • فهم ومعرفة حاجاته . • الوعي بأهميته. • ملائمة ساعات العمل مع التزاماته.

المصدر: فتيحة بوحرو، الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين، "مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير"، جامعة سطيف، العدد 12، 2012، ص 207.

الفرع الرابع: خطوات تحقيق جودة الخدمة التأمينية

تتباين وجهات النظر بشأن الخطوات التي يمكن إتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة والملائمة لخدمة العملاء وتحقيق الرضا المستهدف من قبل العملاء تجاه المنظمة والخدمات التأمينية التي ينبغي أن تقدم لهم، ومن أكثر الخطوات شيوعاً في هذا المجال¹:

❖ الخطوة الأولى: إظهار المواقف الايجابية اتجاه الآخرين

تتحقق الخطوة الأولى بجذب انتباه العملاء وإثارة اهتمامهم من خلال المواقف الايجابية التي يظهرها مقدموا الخدمة لعملائهم، وتمثل هذه المواقف فيما يلي:

- الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العميل، والاهتمام به وتقديم الخدمة المناسبة لاحتياجاته؛
- حسن المظهر والمقابلة الجيدة للعميل؛
- الابتسامة والرقّة والتحمس لمساعدة العميل في الحصول على أفضل خدمة ممكنة؛
- المعاملة الحسنة مع العملاء بصرف النظر عن الجنس والأعمار، المظاهر... الخ؛

¹ - خضير كاظم محمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007، ص 220.

-الايجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الزبائن الذين يصعب التعامل معهم؛

-الدقة التامة والوضوح في وصف الخدمة للعملاء؛

-التركيز على أن أهداف المؤسسة تبدأ من المستهلك وتنتهي بالمستهلك في توفير الخدمة.

❖ الخطوة الثانية: تحديد حاجات العميل

يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق¹:

-جعل العميل أساس الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛

-إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل، وذلك بتوفير الخدمة في أسرع وقت ممكن وبأفضل جودة ممكنة؛

-توقع حاجات العميل مسبقاً؛

-يقظة الموظف ولطفه في التعامل مع العميل.

❖ الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات العملاء

وذلك من خلال:

- تقديم الخدمات المناسبة في المكان والوقت المناسب، وأن يمتاز مقدم الخدمة بالتدريب والتعليم والمهارات المناسبة؛

- القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة، ويتمثل الواجبات المشتركة بين العمال التي تشكل جانباً مهماً للوصول

الى جودة الخدمة مثل: ترتيب الملفات ، المناولة، تسجيل المعلومات...الخ؛

- الاتصال الواضح والفعال داخل وخارج المؤسسة الخدمية؛

- معاملة العملاء كضيوف، فقد يتكلم أحد الموظفين مع أحد الزبائن بعبارات ما على سبيل المثال الدعابة، إلا

أنها قد تغضب العميل وتضطره لعدم الرجوع للمؤسسة، أو تقديم الشكاوي للمسؤول الرئيسي؛

- الوفاء قدر الإمكان بالحاجات الأساسية للعملاء؛

- استعمال مختلف المهارات الترويجية الفعالة؛

- الاستمرار في تقديم الخدمة خلال الظروف الطارئة، أو غير متوقعة مثل: عطل في الحاسوب، فشل المعدات،

ظروف ازدحام شديدة، نقص في العاملين...الخ.

¹-جبارية فادية، "تأثير جودة الخدمة على رضا العميل"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص- ص 97- 98.

❖ الخطوة الرابعة: التأكد من أن العملاء سيعودون للتعامل مع الشركة مرة أخرى

يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق¹:

- الاهتمام بشكاوي العملاء والإصغاء إليهم واتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة هذه الشكاوي؛
- اكتساب الموظف لمهارات تمكنه من كسب العميل الصعب إلى جانب الشركة وتحويله إلى عميل سعيد وفي للمؤسسة؛
- توفير الخدمات بعد إتمام عملية البيع والتعاقد: بعد انتهاء عملية البيع والتعاقد مع العملاء على مقدمي الخدمة متابعة تقديم خدمات ما بعد البيع مثل: خدمات التركيب، الصيانة.. الخ.

الفرع الخامس: علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة التأمينية

يشهد العالم تطورا كبيرا في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أحدثت هذه الثروة النوعية تغييرات وتحولات جوهرية في كل أجزاء الأعمال وخاصة مجال الخدمات، ومنه تلعب هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة وهذا من خلال تأثيرها على عناصر المزيج التسويقي للخدمات وإنتاجية و وعرض الخدمة وكذلك طرق تنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها.

❖ أولا: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين المزيج التسويقي الخدمي

يتوزع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر المزيج التسويقي الخدمي المتمثلة في الخدمة، التسعير، التوزيع، الترويج، البيئة المادية، الناس وعمليات الخدمة. تتمثل فيمايلي²:

1-الخدمة: حيث تحاول المؤسسات استخدام التقنيات في المجالات التالية:

-تصميم الخدمات باستخدام الحاسوب بدلا عن أساليب التصميم التقليدية، وهذا بفضل وجود العديد من البرمجيات الجاهزة والمفصلة للقيام بهذه المهام.

¹ مأمون سليمان الدرادكة، "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2006، ص 194.

² - بشير العلاق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص ص 260-262.

-تقديم الخدمات باستخدام الحاسوب أيضا بالإضافة الى الأساليب الأخرى مثل المصنع الافتراضي، والطب الاتصالي أو عن بعد من خلال شبكات الانترنت والانترانت والإكسرنترنت، بالإضافة الى العديد من الأساليب الإلكترونية التي لا تتطلب تدخلا من قبل البشر، والتي تشمل على آلاف الخدمات.

2-التسعير: أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث ثورة حقيقية في المجال هيكل الأسعار، وأساليبها وإجراءاتها.

حيث يمكن إيجاز ذلك بالآتي:

-ربط التسعير بالسوق المستهدف والمكانة التنافسية والخدمة؛

-تقدير الطلب على الخدمات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة؛

-التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة واتخاذ القرارات فورية بشأنها؛

-تنامي استخدام الطرق الإبداعية في التسعير من خلال الإنترنت، فالتسعير المرن مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الانترنت.

3-التوزيع: من أبرز تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوزيع أنها أسهمت في تقليص دور وأهمية الوسطاء التقليديين وأهميتهم لدرجة أن عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح يسمى بعصر عد التوسط وبرز مصطلح جديد يعرف باسم القنوات الإلكترونية كبديل عن القنوات التقليدية القائمة في العالم الواقعي¹.

4-الترويج: وهو أكثر عناصر المزيج التسويقي تأثرا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدرجة أن اسمه قد تغير ليصبح التسويق المباشر الذي يولد سلسلة من الاتصالات والاستجابات مع الزبائن الحاليين والمرتقبين، وتطلق على التسويق المباشر تسميات أخرى مثل التسويق عبر الحوار، التسويق الشخصي.

وتقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمهام أساسية وحيوية لدعم وتفعيل عناصر المزيج الترويجي التقليدي مثل الإعلان والدعاية والبيع الشخصي، وتنشيط المبيعات لدرجة أنها باتت تحدث تغيرا جوهريا في الاتجاهات وآلياتها ووسائل الترويج الجديدة والتي تقع ضمن التسويق.

5- البيئة المادية: أسهمت تكنولوجيا المعلومات في إحداث تغيير نوعي كبير في عناصر البيئة المادية أو الدليل المادي وقد تمثل هذا التغير في الآتي :

¹ - سمية كرامة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة"، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقترت، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010، ص 74.

تحول البيئة المؤلفة من المباني والساحات المادية والمكاتب في العالم الواقعي إلى بيئة افتراضية مؤلفة من عتاد وحاسوب وبرمجيات؛

ظهور تقنيات الوسائط المتعددة للتعويض عن البيئة المادية حيث أصبحت هناك بعض الخدمات يمكن أن تقدم بالكامل من خلال البيئة الافتراضية؛

ظهور تقنيات الواقع الافتراضي وهي عبارة عن تقنيات تجسد الواقع بشكل مصطنع من خلال الاستخدام الفاعل للصور والرسوم والصوت، فالمؤتمرات واللقاءات وجلسات النقاش والباحثين وغيرها تتم عبر شبكات مختلفة في الوقت الحقيقي عبر قارات العالم المختلفة¹.

6- الناس : يتكون هذا العنصر من (مزودي الخدمة، متلقي الخدمة، العلاقات التفاعلية بين مزودي الخدمة ومتلقي الخدمة، العلاقات مع متلقي الخدمة أنفسهم).

وقد أثرت تكنولوجيا المعلومات على مزودي الخدمة حيث أصبح بإمكان هذا الأخير استبداله بالأجهزة والمعدات والبرمجيات، ولم يعد هناك حاجة إلى مزودي خدمة من بني البشر. أما بخصوص متلقي الخدمة فقد أصبح اتصالهم مع مزودي الخدمة يتم عبر البرمجيات والأجهزة والمعدات مما قلص من احتمالات اللقاءات الشخصية المباشرة أو التأخير في الاستجابة .

7- عمليات الخدمة : حيث أصبحت عملية توصيل أو تسليم الخدمة تتم عبر تقنيات الإتصال المختلفة بدلا من الإتصال الشخصي المباشر، وبفضل الإنترنت تحولت عناصر الخدمة إلى "خدمة إلكترونية" فاتصال والتواصل مع الزبائن والاستجابة لطلباتهم بالكامل أصبح يتم عبر شبكات في الوقت الحقيقي².

❖ ثانيا: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها

* دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إنتاجية الخدمة :

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير إنتاجيتها الى التوجيه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها والتوصية بالطرق البديلة وتحسين التنسيق داخل النظام ككل، يمكن تطبيق هذا المدخل من خلال ثلاثة طرق من خلال تكنولوجيا الأجهزة والمعدات أو تكنولوجيا البرامج أو كلاهما.

¹ - بشير العلاق، حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 265 - 266.

² - سميرة كرامة، مرجع سابق ذكره، ص 77.

1. **تكنولوجيا الأجهزة:** تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري (مثل غسيل السيارات أوتوماتيكيا، أجهزة تصوير ذاتية...الخ).
 2. **تكنولوجيا البرامج:** تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد تشتمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج (مثل مطاعم الوجبات السريعة...الخ) .
 3. **خليط من النوعين السابقين :** حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة (خدمات تصليح السيارات الكترونيا مثلا).
- وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية :
- ✓ زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير؛
 - ✓ تقييم الوظائف يكون بالاهتمام فيه منصباً حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفاً و أكثر فعالية؟ وكيف يمكن للوظائف والمهام أن تتغير؟؛
 - ✓ التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية .
- كما أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الحالة وتطوير الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كالمناولة المواد، النقل، وأنظمة المراقبة الالكترونية وغيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجيتها وتخفيض تكاليفها¹.

*دور تكنولوجيا المعلومات في تحصيل عرض الخدمة:

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات والتي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما:

الخدمة الجوهر، وخدمات تكميلية داعمة للجوهر، وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر على ثمانية مجموعات رئيسية هي²:

1-المعلومات Information 5- الضيافة Hospitalité

2- استلام الطلبات Prise de commande 6- الاستثناءات Exception

3- حماية ممتلكات العميل S écurit é 7- الدفع Paiement

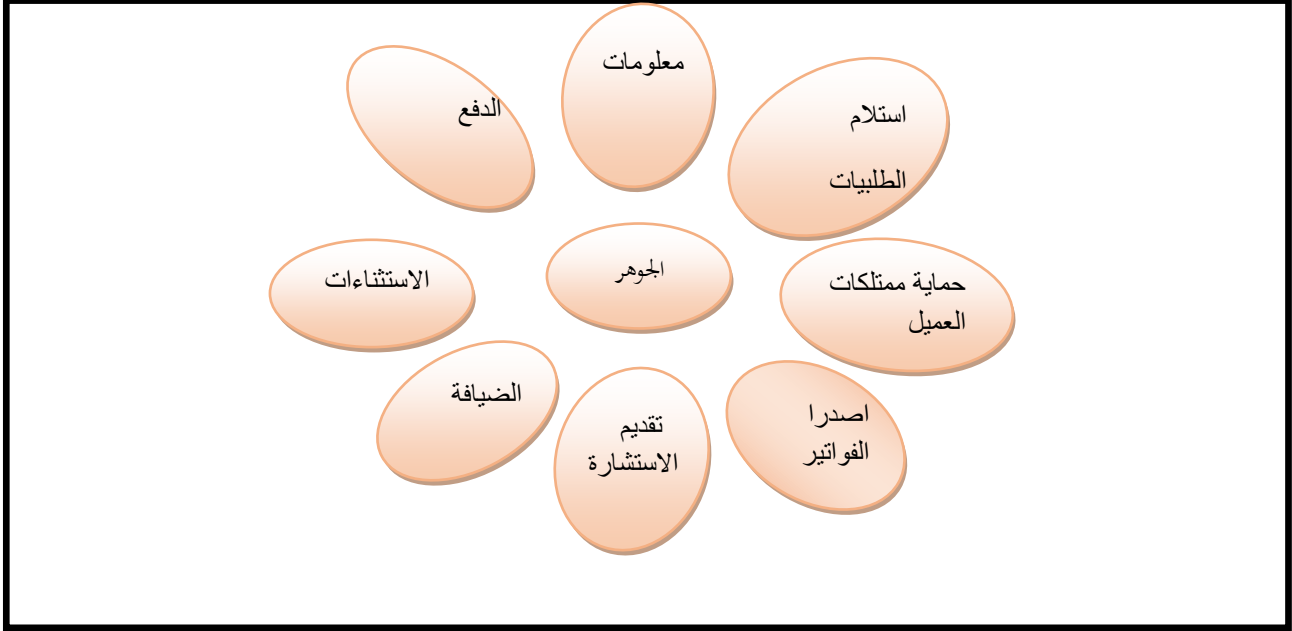
¹ - هاني حامد الضمور، مرجع سابق ذكره ، ص ص 541 - 543.

² - بشير العلاق، "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات"، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص 177.

4- إصدار الفواتير Facturation - تقديم الاستشارة Conseil

والشكل الموالي يوضح هذه المجموعات الثمانية في شكل بتلات تحيط بمركز زهرة وقد سمي هذا المفهوم بـ "زهرة الخدمة" ¹ "Fleure des Service".

الشكل رقم (1-6) : زهرة الخدمات (الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية)



source: Denis lapert, " le marketing des services", édition Dunod ,paris,2005,p37

وقد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهرية تحيط بها ثمان أوراق، ولهذا يطلق على شكل تسمية "زهرة الخدمة"، ففي المؤسسات الخدمية الفعالة تكون الزهرة منفتحة وأوراقها نظرة، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة وأوراقها كذلك سرعان ما تتساقط بفعل نسمة هواء بسيطة، وفي عصر الانترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بإمكان تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف والفاكس و الأكشاك الإلكترونية أو الإنترنت.

1-المعلومات والاستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج الى معلومات عن هذه الخدمة، كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها الى الزبائن ².

وهناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات حول استلام الطلبية ومواعيد تنفيذها، واليوم أصبح التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، فالمواقع الشبكية المصممة بشكل

¹ - Denis lapert, " le marketing des services", édition Dunod ,paris,2005,p37.

² - بشير العلاق ، مرجع سابق ذكره، ص 177.

بارع هي التي توفر ثروة من المعلومات التي يحتاجها الزبائن حول المؤسسة وخدماتها. فالعديد من المواقع تحتوي على أقسام تحمل عبارة (FAQ) ترجمتها إلى العربية تعني (الأسئلة التي يتكرر توجيهها باستمرار) بالإضافة إلى الربط بالبريد الإلكتروني للمتابعة الإضافية من قبل ممثل خدمة الزبائن، كما توفر بعض المواقع تسهيلات المخاطبة التي تتيح للزبائن فرصة التحدث إلى بعضهم البعض.

2-استلام الطلبات: فتقدم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع، وبلاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بالإمكان تقديم الطلبات عبر نظم الهواتف المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم، فمؤسسات الطيران تشجع الزبائن على التحقق من جداول السفر والقيام بإجراءات الحجز بأنفسهم. كما تنامت استخدامات أساليب تقديم الطلبات عبر الشبكة فيما بين مؤسسات الأعمال نفسها.

3-الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات: تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن والتي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية، في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة من خلال معاملاتهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة، أما فئة الاستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة وحل المشاكل مع الطلبات الخاصة خصوصا تلك التي تنطوي على حاجات طبية وغذائية معينة تعتبر شائعة في الصناعات مثل:الضيافة الفندقية والسياحة، ويمكن تحدي الأسس في هذا المجال السريع من قبل القائمين على تقديم الخدمة أو الإدارة المسؤولة عنهم ويتألف دور تكنولوجيا المعلومات في التخزين مثل:الطلبات، والتمرير إلى الإدارات المتخصصة ذات العلاقة وتوثيق تنفيذها وتسريع عملية حل المشاكل أيضا¹.

4-إعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب من الوثائق المهمة سواء كانت على شكل ورقيا أو الكترونيا، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبطة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب، وغالبا ما تلجأ المؤسسات الرائدة في هذا المجال إلى بحوث التسويق للوقوف على ما يتوقعه الزبائن بصدد الكشوفات والفواتير من حيث هيكلتها و التفاصيل المطلوبة فيها لكي تتمكن من استخدام التكنولوجيا الملائمة لتنظيم عملية إعداد وإصدار الفواتير و الكشوفات بما يتطابق مع رغبات الزبائن الحقيقية².

❖ **ثالثا: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها**

¹ - بشير العلاق ، مرجع سابق ذكره، ص ص 177 - 178 .

² - سميرة كرامة ، مراجع سابق ذكره، ص 80.

لقد أصبحت مسألة التوجه بالمستهلك من المحاور الكبرى لإستراتيجيات الكثير من المؤسسات الرائدة، فالعمل على إرضاء الزبون وتنمية ولاء المؤسسة يشكل أولوية كبرى لجميع المؤسسات.

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

- استخدام شبكة الانترنت في الاتصال الفوري بين الزبون وممثل خدمة الزبائن، بما يضمن حل مشاكله ومعالجة شكواه بنفس السرعة والاهتمام الشخصي الذي تتيحه المكالمات الهاتفية.

- تقنيات التجارة الالكترونية حيث تستطيع المؤسسة تقديم منتجاتها عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين.

- كما تستخدم الانترنت في مكافأة أفضل زبائن المؤسسة من خلال إعطائهم معلومات عن أسعار، عروض خاصة لمنتجاتهم وتقديم خصومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للزبون وتفضيلاته من خلال شبكات المستندات التابعة للزبائن.

- تقنيات الدعم الذكية مثل الشبكات الإلكترونية والبطاقات الذكية التي تعزز خيارات الدفع بالنسبة للزبائن والتجار، وبما يتحقق ربحية أكبر. ويمكن للمؤسسات المالية أن تعزز علاقتها مع التجار والحفاظ عليهم من خلال تقديم قيمة دائمة تتمثل في مساعدتهم على استخدام التجارة الالكترونية وتطوير برامج جديد بما يمكنهم من مراقبة وإدارة تعاملاتهم عبر شبكة الإنترنت بسهولة¹.

2- استخدام الإنترنت في تنمية إدارة العلاقة مع الزبائن:

في إطار الاهتمام ببناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن وتنمية الولاء لديهم قدر الإمكان، انتقلت المؤسسات من مفهوم التسويق بالعلاقات إلى مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن كمفهوم أوسع وأشمل، يمكنها من الحفاظ على زبائنها واجتذاب زبائن جدد، ويرتكز هذا المفهوم على الانتقال من مرحلة بناء علاقة مع الزبائن إلى مرحلة تسيير وإدارة العلاقة لجعلها مستدامة².

ونظرا لطبيعة العلاقة بين المؤسسة وزبائنها على الانترنت، فقد أوجدت المؤسسات نظاما لتسيير هذه العلاقة على الإنترنت، وذلك لأن أدوات تسيير هذه العلاقة تختلف على شبكة الإنترنت، وتتطلب مهارات خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال³.

¹ - منى شفيق، "التسويق بالعلاقات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص 88.

² - نور الدين شارف، "التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية"، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة سعد حطب، البليدة، 2007، ص 112.

³ - جم سترن، "خدمة الزبائن على الانترنت"، ترجمة باسل الحاج قدور وعلي أبو عمشه، الطبعة الأولى، مكتبة العبيان، 2003، ص 456.

ويتوجب على المؤسسات أن تركز على احتياجات زبائنهم، وأن تمارس إدارة فعالة للعلاقات مع الزبائن، ونظرا لأن العمل الإلكتروني يتطلب تحكم جيد في الإنترنت، فمن الضروري إعطاء الأولوية للتركيز على إدارة العلاقة مع الزبائن الإلكترونيين.

ويتوفر اليوم في السوق الكثير من الأدوات التي تساعد على خدمة الزبائن على الشبكة مثل أدوات البريد الإلكتروني، أدوات الوصول الى قواعد المعلومات وأخرى لمعالجة طلبات الشراء على الويب، كما يتم توفير أدوات تمكن من شخصنة صفحات الويب¹.

❖ رابعا: دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة يقظة المؤسسة

تبحث المؤسسات في مختلف القطاعات اليوم أكثر من أي وقت مضى عن أنجح الطرق للكشف عن بيئتها وعن أفضل الوسائل لتدعيم مصادر معلوماتها ومن ثم تدعيم قدراتها التنافسية، وهذا لا يأتي إلا بوضع المؤسسة لنظام اليقظة الاستراتيجي.

تعد الإنترنت مصدر هام لجمع المعلومات عن الزبائن والمؤسسات الحكومية والإنجازات التكنولوجية في الميادين، إلا أن اليقظة على هذه الشبكة تختلف عن الأدوات التقليدية، مما يتحتم على المؤسسة تكوين وتدريب الموظفين على استعمال هذه الأدوات الجديدة لأغراض اليقظة.

حيث تعتبر الانترنت بمثابة وسيط في تطور مستمر مما يحتم وضع نظام لليقظة التكنولوجية (لمعرفة التطورات التقنية) واليقظة التنافسية (مراقبة المؤسسات الأخرى) ومن خلال نتائج هذه اليقظة يمكن تعديل موقع المؤسسة ليتكيف مع المتغيرات اللحظية².

وتجدر الإشارة هنا الى أن التطور المذهل في صناعة تكنولوجيا المعلومات زاد من خطورة المعلومات كمورد إستراتيجي، وقد لا نبالغ إن قلنا أن من يملك تكنولوجيا المعلومات والمعرفة أقوى ممن الأموال، فصاحب الأولى يمتلك سبل الحفاظ تنمية أمواله، أما صاحب الثانية فقد يفقدها إن أعوزتها المعلومات عن التدبير وتحديد سبل الحفاظ عليها وتنميتها بالنسبة للمؤسسات فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مصدرا مؤثرا للقدرة التنافسية³.

¹ - نور الدين شارف، مرجع سابق ذكره، ص 112 - 113.

² - سمية كرامة، مرجع سابق ذكره، ص 82 - 84 .

³ - نور الدين شارف، مرجع سابق ذكره، ص 119 - 121.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة .

إن لدراسة أي موضوع أو بحث معين من الضروري على كل باحث الاستعانة بدراسات ومراجع سبقته في هذا الموضوع ، لتعطيه لمحة أو نقطة الانطلاق عن بحثه فالدراسات السابقة هي أهم الركائز الأساسية للباحث .

ومن أجل الاستعانة بأكبر عدد ممكن من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة اعتمدنا على مجموعة من الدراسات والبحوث باللغة العربية والأجنبية ، المحلية والدولية ، سواء كانت في شكل بحوث منشورة أو في مجلات أو مقالات أو في شكل رسائل جامعية (دكتوراه أو ماستر) التي تناولت موضوع بحثنا في أحد محاوره و سنقوم باستعراضها في هذا المبحث .

المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

تعددت الدراسات السابقة نذكر منها مايلي:

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

1. دراسة سميرة كرامة ، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة"، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقترت ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص : تسويق خدماتي ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، (2010 / 2011).

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة من الناحية النظرية، أما تطبيقيا فقد تم إسقاط هذه العلاقة وهذا الدور على مؤسسة بريد الجزائر بتقترت ثم حاولنا قياس جودة الخدمة البريدية من جهة نظر الزبون كما قمنا بالتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الموظفين مما توصلنا إلى أن هناك علاقة وطيدة بين جودة الخدمة واستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات لكل من متلقي الخدمة ومقدمها .

2. دراسة فضيلة بركة ، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة"، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص : تسويق خدمي ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، (2011 / 2012).

هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمات مؤسسة البريد والاتصال والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة خدماتها من خلال المعلومات الجمعة من الاستبيان المستخدمة في هذا العمل .

ولخصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين أداء المنظمات وتطورها بناء على جودة الخدمات والمنتجات المقدمة .

3. دراسة محمد الأمين عسول، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي"، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية ، أطروحة مقدمه لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، (2015-2016).

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة ، وقد تم استخدام استبيان على عينة من الأساتذة موزعين على ثلاث جامعات ، ومن ثم تحليل النتائج باستخدام SPSS 23 لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، وقد خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي ، لما تحققه هذه الأخيرة من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات ، باعتباره المورد الأساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي تحتاجها الدول في بناء اقتصادها ، كما يمكن القول أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في المكتبات الجامعية ، البحث العلمي ، التعليم ومناهج التدريس والأستاذ الجامعي .

4. دراسة هناء عبوداي ، " مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية"، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية الاقتصاد ، جامعة محمد خيضر - بسكرة، (2015 - 2016).

هدفت هذه الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس ، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها الخمسة وكما تحددت الميزة التنافسية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة ، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل بيانات الاستبيان ، و استخدام في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب منها مقاييس الإحصاء الوصفي ، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات من

أهمها : يجب على الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس أن تزيد من استثماراتها في مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما يجب عليها أن تهتم أكثر بجانب الإبداع والتطوير من أجل الاستباق لخلق خدمات جديدة .

5. دراسة محمود يحيى زقوت ، " مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق وأثره في تحسين جودة خدمة التدقيق في قطاع غزة "، دراسة ميدانية على شركات ومكاتب التدقيق العاملة في قطاع غزة ، مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج المحاسبة والتمويل ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية – غزة، (2016م – 1437هـ).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة عملية التدقيق ، ولتحقيق هذا الهدف تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي ملائمة لطبيعة الدراسة ، حيث تم تصميم وتوزيع استبانة علمية محكمة على مجتمع الدراسة ، واستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات . وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مرحلة التخطيط ومرحلة التنفيذ واختبارات الرقابة والاختبارات الأساسية للعمليات ، الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في مرحلة تنفيذ إجراءات التدقيق التحليلية والاختبارات التفصيلية للأرصدة ، وذلك من خلال المساعدة في تقييم قدرة العميل على الاستمرار ، ومقارنة النتائج مع ما هو مخطط له ، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مرحلة استكمال عملية التدقيق وإصدار تقرير المدقق يؤدي إلى تحسين جودة عملية المدقق، بالإضافة إلى تحسين جودة أداء أعمال التدقيق وتوثيقها ، وذلك من خلال حصول المدقق على أدلة أكثر تعلقاً بالبند المراد تدقيقه ، والوصول إلى نتائج موضوعية .

6. دراسة بوتدارة صليحة ، سولامي كريمة، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية "، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص مالية مؤسسية ، ميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية ، جامعة أحمد دراية أدرار – الجزائر ، (2016/2017م).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية ، تم استخدام إستبانة لجمع المعلومات واستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أن البنوك تعمل على تقديم خدمات مصرفية عديدة ومتنوعة من خلال قنوات توزيعية جديدة ، كما يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف إلى تحسين وتطوير جودة الخدمات . كما يتم قياس جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على جملة من

المعايير نذكر منها (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) .وتسعى البنوك إلى ترقية الخدمات المصرفية عن طريق توفير خدمات إلكترونية سريعة .

7. دراسة محي الدين غريبي ، عبد العزيز بحري ،عباس كرطي ،"أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة وفعالية المراجع الخارجي في تحسين جودة المراجعة"، دراسة ميدانية ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ،ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص تدقيق محاسبي ، جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي ، (2016/2017).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المراجع الخارجي وجودة المراجعة وذلك عن طريق استبيان وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي . وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تحسين إجراءات وأساليب المراجعة الخارجية ، بالإضافة إلى أنها مكنت المراجع بالاستفادة من إمكانيات تنفيذ هذه الأعمال بسرعة وبدقة أكبر ، كما أنها سهلت للمراجع عملية المراجعة والتأكد من صحة العمليات وبتكلفة وجهد أقل ، ومع ذلك لا بد أن تكون لدى المراجع المحاسبي مهارات متخصصة وكفاءة عالية يمكن اكتسابها من خلال المعرفة العلمية ودورات التدريبية لتمكن من التعامل مع هذه التكنولوجيا.

8. دراسة معمر محمد أميا التومي ،" أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك والتجارية الليبية "، دراسة ميدانية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ،المجلد الثامن ، العدد الثالث ، جامعة قناة السويس – كلية التجارة ،(2017) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك التجارية الليبية ، والتعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة بها ، تمثلت عينة ومجتمع الدراسة في جميع العاملين وموظفين والمدراء في المصارف التجارية الليبية تم استخدام استبيان ذات علاقة بمتغيرات الدراسة ، وتم تفرغ البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS v.20 ، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك التجارية الليبية ، كما أن مستوى تبني البنوك التجارية الليبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يختلف بينها مما أدى إلى قصور في تقديم الخدمات الإلكترونية لعملاء البنوك التجارية .

9. دراسة عامر ماجد إبراهيم ، عامر علي محمد ، وسام علي حسين ، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في جودة قطاع السياحة والفندقية "، مجلة دراسة محاسبية ومالية ، المجلد 13 ، العدد 45 ، (2018).

هدف البحث إلى بيان مقدار مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمات السياحية والفندقية وتحديد العلاقة والأثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات السياحية، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وصمم الباحث استمارة استبيان، وتمثل مجتمع البحث من مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد ، خرجت الدراسة باستنتاجات فكرية نظرية وأخرى تطبيقية شخّصت حقيقة واقع المتغيرات المبحوثة في البيئة السياحية، وعلى ضوء ذلك تم تقديم عدد من التوصيات أهمها التأكيد على أهمية المتغيرات المبحوثة لزيادة جودة الخدمات المقدمة والتي يمكن من خلالها الاستحواذ على أكبر حصة سوقية.

10. دراسة مغربي إبراهيم ، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية "، دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، (2019/2018) . تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات البنكية ، بحيث تم الاعتماد على وثائق المؤسسة والملاحظة التي ساعدتنا في التعرف على أهم تقنيات المطبقة في البنك لتحسين من جودة خدماته مع توزيع استبيان للعمال ، وذلك لمعرفة الأجهزة المتطورة التي يستخدمونها ، وكذا التعرف على أهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات في البنك إضافة إلى دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وكانت خلصت هذه الدراسة أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية راضون على جودة الخدمات البنكية الالكترونية بمختلف أبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الثقة/الأمان، الوصول) بدرجة متوسطة عموماً .

11. دراسة عمار محمد زهير تيناوي ، " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات Syriatel (MT&) "، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية السورية ، (2018- 2019) .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبيان بهدف قياس أبعاد جودة الخدمة في شركات

الاتصالات وقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب المادية الملموسة ، بعد الاعتمادية أو المصدقية ، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل ، بعد الثقة والأمان (الضمان) ، بعد التعاطف مع العميل) . سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده ، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة .

12. دراسة أحمد سالم ، سعد قديري ، " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي " ، دراسة حالة (المؤسسة العمومية الإستشفائية بولاية الوادي) ، بن عمر الجيلاني ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، (04- 05 فيفري 2020).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، حيث يصب موضوع هذه الدراسة على تقنية الطب عن بعد، كذا و تعمل على إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى، وقد تم استخداما لإستبيان كأداة للبحث، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب الإحصائية، و من أبرز النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة، هي ضرورة تحديث وتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات كي تساهم بشكل أفضل في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة Dimitrios Buhalis, Peter O'Connor (2005) مقالة حول :

" Infomation communication technology revolutionizing tourism"; Tourism recreation research, Volume 30:N:3:2005.

" تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في السياحة "

تمحورت الدراسة حول التغيرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت ثورة في صناعة السياحة، فالسياحة الإلكترونية واستخدام الانترنت خاصة يدعمان العلاقة التفاعلية بين المؤسسات السياحية وعملائها وكنتيجة لذلك تمت إعادة هندسة عمليات إدارة وتسويق المنتجات والوجهات السياحية ، وقد أظهرت الدراسة أن استخدامات التكنولوجيا أظهرت وجود فرص بالنسبة للمؤسسات السياحية كما أفرزت تحديات أيضا ومستقبل السياحة الإلكترونية سيركز على التكنولوجيا التي يستخدمها العميل. فالمؤسسات مطالبة هنا بامتلاك التكنولوجيا الكفيلة بإدارة وظائفها الداخلية و إدارة علاقاتها مع كافة الأطراف التي تتعامل معها بما في ذلك علاقتها بعملائها

، هذه هي فقط المؤسسات التي بإمكانها الاستفادة من فرص استخدام التكنولوجيا و إدارة مواردها بنجاح وتحسين تنافسيته مستقبلا.

2. دراسة Paul luc (20 مارس 2009) بعنوان :

"Technologies et Systems D'information Capacités et Avantage Concurrentiel :Analyse Inter Cas de Courtiers D'assurance Vie en France".

" نظم تكنولوجيا المعلومات للقدرات والفوائد التنافسية "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية ، لشركات التأمين الفرنسية، واستخدمت مفاهيم متعلقة بالدراسة كالموارد والملائمة ووجهات النظر كأدوات نظرية ، وقامت الدراسة على عينة من الشركات وكان عددها أربعة شركات فرنسية تؤمن على حياة .

وكانت النتائج الرئيسية للدراسة كما يلي : تساهم قدرات تكنولوجيا المعلومات إسهاما إيجابيا في تحقيق الميزة التنافسية ، وخاصة من خلال القدرات التشغيلية والنظم الفرعية للقدرات الاستراتيجية ، وكلها لها تأثير بالنظام الفرعي للقدرات الديناميكية، يمكن أن تكون إيجابية ومباشرة في بعض الحالات ، ويمكن أن تكون باطلة أو سلبية في بعض الظروف ، وتساهم القدرات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات بطريقة متجانسة نوعا ما في الميزة التنافسية .

3. دراسة Moorthy, et.al (2011) بعنوان :

" The impact of information Technology on internal auditing"

"أثر تكنولوجيا المعلومات على التدقيق الداخلي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق الداخلي في الشركات ، حيث تؤكد الدراسة على الاتجاه العالمي لاعتماد نظام تكنولوجيا المعلومات (البرمجيات والأجهزة) في إنتاج بيئة أكثر خضوعا للرقابة في عملية التدقيق ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال جمع بيانات الدراسة من مختلف المصادر ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : تزايد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ أنشطة التدقيق ، وضرورة قيام بفهم التطورات والاتجاهات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات ، بحيث تشكل نسبة

متزايد من المعرفة والمهارات المهنية للمدققين ، وضرورة قيام المدققين ومهنة التدقيق بتشجيع ودعم جهود مقدمي الأنظمة والتقنيات الجديدة لتعزيز دمج وضمان قوة وسلامة أنظمة المعلومات وحمايتها من المخاطر .

4. دراسة AhmadManhal Mageed (2011) بعنوان:

"Re-Engineering Audit Profession in the Context of Information Technology – Study Pilot to Demonstrate the Views of a Sample Selection of Auditors in Iraq".

" إعادة هندسة مهنة تدقيق الحسابات في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات "

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إعادة هندسة مهنة مراقبة الحسابات في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات . لقد دخلت تكنولوجيا المعلومات في كافة مجالات الحياة وأنظمتها المختلفة ، ومن ذلك المجالات مجال العمل المالي والرقابي ، حيث أدى الإستخدام إلى إحداث تغيير في تجميع ومعالجة ونشر المعلومات ، خصوصاً المعلومات المحاسبية ، وينعكس ذلك الإستخدام والتغيير على القوائم و الكشوفات المالية والحسابات المعدة من قبل المحاسبين العاملين في مختلف الوحدات الاقتصادية ، وقد توصلت الدراسة إلى أن موضوع الرؤيا المتعلق مستقبل مهنة مراقبة الحسابات يعطي الفرصة الكاملة لمراقبي الحسابات لتحقيق أفضل مستقبل لمهنتهم خصوصاً عند إلمامهم بالقيم والخدمات والمهارات التنافسية التي أشار إليها ، وكذلك تمثل العوامل الآتية السبب الرئيس الذي يدفع مراقبي الحسابات من استخدام تكنولوجيا المعلومات في المهنة وهي : (الظروف التنافسية ، إلغاء التوثيق المستندي ، زيادة الخدمات المهنية ، وتحقيق الدقة والسرعة والخدمة الجيدة) .

5. دراسة BOUHOULI M'barka ,et,al (مارس 2013) بعنوان :

"Le rôle des Technologies de l'Information et de laCommunication dans l'amélioration des systèmes qualitédes services hospitaliers: essai de vérification sur le casde l'hôpital Hassan II d'Agadir, Maroc"

" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أنظمة جودة خدمات المستشفيات "

هدفت هذه الدراسة تأثير مراكز التجارة و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية على أنظمة جودة المستشفيات . للقيام بذلك بناء على دراسة تجريبية أجريت داخل مستشفى الحسن الثاني في أغادير ، سنفحص الدور الذي يمكن أن تلعبه التحويلات النقدية في تحسين أنظمة جودة الخدمة . وخلصت الدراسة أنه يتطلب

تحقيق ميزة تنافسية في خدمات المستشفيات تحسين أنظمة الجودة من خلال الإستخدام الأفضل لتقنيات المعلومات .

6. دراسة (Musa Obalola, et,al(2014 بعنوان :

"Information Technology and Customer Service Performance among Insurance Companies in Nigeria".

"تكنولوجيا المعلومات وكفاءة خدمة الزبائن فيما بين شركات التأمين في نيجيريا "

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت موارد تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها يمكن أن تأخذ 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 شركات التأمين في نيجيريا ، أظهرت النتائج أن جميع المكونات تكنولوجيا المعلومات لها علاقة ضعيفة مع أداء خدمة العملاء ، وخلصت الدراسة بالتوصية بأنه من أجل تحقيق فوائد من استثمارات تكنولوجيا المعلومات ، يجب أن تكون موارد تكنولوجيا المعلومات مصحوبة بمزيج حكيم من الموارد الإدارية والاقتصادية والبشرية .

7. دراسة (Seyni Mamoudou(2014 بعنوان :

" Impact of Information Technology in Human Resources Management "

" أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية "

هدفت الدراسة إلى تقديم لمحة موجزة عن إمكانيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية لقياس وتتبع رأس المال البشري واستخدام نظام معلومات الموارد البشرية بشكل عام ، وخلصت الدراسة إلى أن كبار القادة يدركون تماما قوة أدوات تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى أهداف العمل ، أنه لا يساعد استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف الشركة المحددة فحسب، بل يساعد أيضا في تحسين عمليات العمل، وتؤكد اتجاهات ونتائج الدراسات المعاصرة باستمرار مساهمة أدوات تكنولوجيا المعلومات في مجال الموارد البشرية (HR)، أي إنجاز مهام الموارد البشرية المعنية باستخدام مصدر قدرات تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة خدمة التأمينية

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

1. عواطف عبيد، "دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة التأمينية"، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2016.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الابتكار التسويقي في خدمات مؤسسات التأمين لتحسين جودة الخدمة ، والعلاقة بينهما وإعطاء تحفيز للمؤسسات الجزائرية لتبني الابتكار التسويقي كأداة لتحقيق التفوق من خلال تحسين جودة الخدمات التأمينية، ومنه صممت الاستبانة التي وزعت على عينة ملائمة تتكون من 50 مفردة، وبالتالي خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأغلبية عناصر الابتكار التسويقي على جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين.

2. دراسة إيمان قاسمي "تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، 2016.

هدفت هذه الدراسة الى: تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية إذ تعتبر جودة الخدمة التأمينية من أهم أولويات التي أصبحت شركات التأمين تعطيها أهمية بالغة وخصوصا بعد سماح بدخول شركات التأمين الخاصة إلى سوق التأمين الجزائرية ، وهذا ما خلق جوا من المنافسة بين شركات التأمين وشركات التأمين العمومية. من خلال دراستنا لهذا الموضوع تم تسليط الضوء في الجزء النظري على الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية ومؤشراتها التقييمية باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. أما في الجزء التطبيقي وبالاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعطيات، حاولنا من خلال تقييم مؤشرات الجودة على الخدمة التأمينية في كل من شركات التأمين وإعادة التأمين الخاصة "CIAR" وشركات التأمين وإعادة التأمين العمومية "LA CIAR"، مع المقارنة بينهما، فقد خلصت الدراسة إلى أن شركة التأمين الخاصة "CIAR" هي أكثر تطبقا للجودة في الخدمة التأمينية .

3. دراسة بن عمروش فايزة، "دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك"، دراسة حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص إدارة تسويقية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2016.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير المزيج التسويقي لخدمات التأمين على سلوك مستهلك هذه الخدمات في الجزائر ومدى رضا هذا الأخير عن مؤسسة التأمين .من أجل ذلك تم اختيار عينة عشوائية من مستهلكي خدمات التأمين في الجزائر بلغ عددها (165) فرد وتم توزيع عليها الاستبيان حول مختلف عناصر المزيج التسويقي لخدمات التأمين وأثرها على قراره الشرائي ، كما هدفت أيضا لمعرفة مدى توجه المؤسسات نحو دراسة أسواقها ومستهلكيها، قبل إعداد المزيج التسويقي لخدماتها. لذلك تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (23) وكالة لمجموعة من مؤسسات التأمين الناشطة في الجزائر ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبانة لغرض جمع المعطيات وبعد معالجة وتحليل هذه الاستبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وهذا وبالاغتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن العمليات والسعر والأفراد العاملين في المؤسسة هم من أهم المؤثرات التسويقية على القرار الشرائي لخدمة التأمين ، وأن الكلمة المنقولة عن المؤسسة لديها أهمية لدى المستهلك عند اختياره لمؤسسة التأمين، كما أنا مستهلكي خدمة التأمين في الجزائر غير راضين عن مؤسساتهم المؤمنة، رغم أن هذه الأخيرة تسعى إلى كسب رضا وولاء زبائنهم ، من خلال دراسة أسواقها ومتطلبات مستهلكيها ومحاولة تلبيةها ، كذلك من خلال مواجهة مختلف المشاكل والاعتراضات التي تأتيها من زبائنهم ومحاولة معالجتها.

4. دراسة داني الزهرة " تقييم جودة الخدمة التأمينية" دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين -CAAR- مستغانم، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص الاقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016.

هدفت هذه الدراسة الى : تحديد مفهوم التأمين و جودة الخدمة التأمينية ونماذج قياسها وأساليب تحسينها، وتطوير وتحسين جودة الخدمة في قطاع التأمين لإرضاء العملاء ، حيث يعتبر تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية ومن ثم تحسينها وتطويرها بشكل دائم ومستمر أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين فهي مضطرة لإنتاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة ، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من أهمها : الخدمة التأمينية هي المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها وتؤدي الى إشباع حاجاته ورغباته، كما أن لها خصائص تميزها عن باقي الخدمات الأخرى ، كما تعمل الوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على تحسين جودة خدماتها التأمينية وذلك من خلال خلق خدمات جديدة بطريقة توافق رغبات الأفراد وتلبي احتياجاتهم.

5. دراسة بريكة السعيد ،شوق فوزي ، زكري إيمان، "أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين"، جامعة العربي بم مهيدي- أم البواقي، جوان 2017.

تهدف هذه الدراسة إلى بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة ، مدى تأثير جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون في الشركة محل الدراسة ، وكيفية قياس جودة الخدمة التأمينية .في ضوء طبيعة الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة، كما أنه تم الاعتماد على أداة الاستبيان من أجل معرفة درجة تأثير وقوة هذه العلاقة بعد تحليل بينها عن طريق برمجية " spss v20 " والاستعانة بالأساليب الإحصائية وذلك من أجل تحديد لقياس أثر أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون . وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك اهتمام كبير لأهمية أبعاد جودة الخدمة التأمينية في تحقيق رضا الزبون مما يؤدي إلى تحقيق أهداف الشركة التي وجدت من أجلها ، وهذا ما أكدناه من خلال معاملات التحديد والانحدار التي كانت ذات دلالة إحصائية .

6. دراسة عبد المطلب ناغل ، رضوان مشيكي " أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا الزبائن" دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA (وكالة مسيلة) ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة في قطاع الخدمات ، باعتبارها مدخل إداري حديث، حيث تكمن أهمية الدراسة في معرفة أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون ، ولتحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي لملائمته لطبيعة الموضوع ، أما في الجانب التطبيقي فتم استخدام المنهج التحليلي لمعرفة أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا زبائن الشركة الوطنية للتأمين SAA (وكالة مسيلة)، كما تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات وتوزيعه على عينة الدراسة والمتمثلة في زبائن الشركة البالغ عددهم (70) زبوناً وبالاعتماد على برنامج SPSS والأدوات الإحصائية قمنا بتحليل بيانات هذا الاستبيان، فتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التأمينية المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين على رضا زبائن عينة هذه الدراسة.

7. دراسة محمدي سميحة ، طافر زهير "أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية" دراسة حالة شركات التأمين، مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية في الجنوب الغربي جامعة طاهري محمد بشار، العدد 7، ديسمبر 2018.

حيث هدفت هذه الدراسة الى المعرفة العامة لنظام الذكاء الاقتصادي وأهميته في المؤسسة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باستخدام المقابلة والاستبيان كأدوات أساسية في جمع المعطيات، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss وعلى بعض الطرق الإحصائية من أجل تحليل البيانات، فتحصلت هذه الدراسة على العديد من النتائج التي كان من أهمها : تقييم المستفيدين لجودة الخدمة التأمينية لا يتم فقط على أساس الخدمة المقدمة لكن يمتد إلى الأسلوب الذي تقدم به الخدمة، إن المشكلة الأساسية في تسويق الخدمات تكمن في كيفية حصول المستفيد على الخدمة لأنه لا يحصل على شيء ملموس وإنما يحصل على مجموعة من المنافع حيث تقوم الشركة بالتأثير في محيطها مما يجعل لها مكانة عند المؤمن لهم مما يرفع من أدائها للخدمة التأمينية، يوجد أثر بعد حماية المعلومة في تجنب المنافسة وتحسين جودة الخدمة التأمينية المدركة من طرف saa .

8. دراسة حميد تكتاكي ، نسيم حمادي، "جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون"، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، تخصص: اقتصاد التأمينات، جامعة الجيلاني بونعامة خميس مليانة- عين الدفلى، 2018/2019.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمة التأمينية في جلب الزبون، فقد ركزت الدراسة بصورة أساسية على جودة الخدمة التأمينية من حيث أبعادها ومؤشرات تقييمها، ثم إلى تسويق الخدمة التأمينية والمزيج التسويقي لها بالإضافة إلى قياس مستوى رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة، كذلك تأثير جودتها في جلب الزبائن ، وذلك من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات التأمينية، وقد كانت الدراسة على مستوى الشركة الجزائرية للتأمينات (LaCaat)، وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات بالاعتماد على برنامج (spss) توصلنا إلى أن الزبائن المتعاملين مع هذه الشركة قد أبدوا رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة، وأن الشركة تستطيع جلب زبائنها بناء على جودة خدماتها التأمينية .

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة Gi-Du Kang & Geoffrey Games (2004) بعنوان :

"Service quality dimension: an examination of Gronroos's Service quality model".

" أبعاد جودة الخدمة "

اعتمدت الدراسة على اختبار نموذج جودة الخدمة (Gronroos)، وهو نموذج أوروبي والتي اختبرت بصورة تجريبية النموذج، وافترضت بأن جودة الخدمة تتألف من ثلاثة أبعاد (فنية ،وظيفية، الصورة) ، وإن تلك الصورة تعمل وفق مقياس (SERVQUAL) ترشيح في مفهوم جودة الخدمة، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (446) مستخدما لخدمة الهاتف الخليوي في كوريا، وتوصلت الدراسة إلى أن النموذج هو تمثيل أكثر ملائمة لجودة الخدمة مقارنة بالمنظور الأمريكي ذي التركيز المحدد على بعد الجودة الوظيفية والمقسم على خمسة أبعاد (الضمان، الملموسية، التعاطف، الاستجابة، الاعتمادية)، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمة متعددة الأبعاد ، وأن تأثير الجودة الوظيفية على الصورة أكبر من تأثير الجودة الفنية ، وأن الصورة بعد من أبعاد الجودة .

2. دراسة sahar siami , mohammadbagher gorji (2011) مجلة بعنوان:

"service quality in the insurance industry on the basis of service gap model".

" جودة الخدمة في صناعة التأمين على أساس نموذج فجوة الخدمة " .

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد حالة جودة الخدمة بناءً على نموذج فجوة جودة الخدمة والفجوات الخمس لجودة الخدمة في صناعة التأمين. تم تطبيق منهجية البحث والمسح- الارتباط ومجموع الإحصاء يشمل جميع المديرين والموظفين والعملاء لشركات التأمين الإيرانية الثلاث، حيث أظهرت النتائج أن العملاء ذوي الأبعاد الخمسة سوف يقدمون خدمة ممتازة ذات مستوى عالٍ ، لكنهم يعرفون نسبهم بأن مستوى الخدمة الذي يتلقونه من شركة التأمين متوسط. لقد أصبح أيضًا معايير واضحة ويضمن الموثوقية ويضمن العامل الأعلى والأهم للعملاء والحد الأدنى المتوقع لعامل التعاطف ، يتم النظر في التأمين. بالإضافة إلى ذلك ، فقد وجد أن النمط في جميع المعايير الخمسة لجودة خدمة العملاء الفجوة بين التوقع والإدراك هو وهذا يعني أن الخدمة المتلقاة لم تكن الحاجة المتوقعة للعملاء والعملاء وهم راضون للغاية عن الخدمة المتلقاة. كما أوضحت نتائج البحث أن استخدام النماذج وفجوة الخدمة النموذجية ، أداة مناسبة للقياس في الاستخدام المستمر. يجب أن تكون درجة معايير الأولوية لجودة

خدمات المنظمات مختلفة ، ولكن بالتأكيد يمكن القول أن المعايير وتضمن الموثوقية وتضمن صناعة التأمين والتأثير الأكبر على رضا العملاء سيكون.

3. دراسة (2011) gorji بعنوان:

"the study of the relationship between total quality management and service quality improvement leading to an optimal model presentation".

" دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمة التأمينية".

هدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة التأمين الإيرانية و أثر تطبيقها على جودة الخدمة التأمينية من خلال التركيز على خمسة أبعاد وهي : إرضاء الزبون والتحسين المستمر والتفاعل مع الزبون والعمليات و الأداء التنظيمي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوافرة بدرجات متفاوتة من شركة لأخرى، وأن لهذا التطبيق أثر إيجابي على جودة الخدمة وقدمت أيضا نموذجا مقترحا لضمان نجاح هذا التطبيق.

4. دراسة (2013)reza oashaie and adel fatemi بعنوان :

"evaluation of service quality in insurance industry based of costumer and personnel view in kavsar insuranse institute" .

"تقييم جودة الخدمة في صناعة التأمين على أساس وجهة نظر العميل والموظفين في معهد كافسار للتأمين".

الغرض من هذه الدراسة هو تقييم التوقعات العامة للعملاء وإدراك شركات التأمين من حيث الخدمة المقدمة في مكتب خدمات التأمين (ISC). بخلاف ذلك ، تدرس هذه الورقة أيضاً العلاقة بين العوامل الديموغرافية ومتوسط التقييم الوظيفي. حيث أظهرت النتائج أنها توجد فجوة كبيرة بين توقع الإدراك والفجوة الأكبر في السمة أو يمكن للعميل الاعتماد بشكل كامل على الموظف أو الاعتماد عليه لأنه يعتمد على أن العميل لا يعتمد بشكل كامل على الموظف لأن الموظفين مشغولون دائماً بالرد على العميل على الفور. تشير النتيجة إلى أن تلك القضايا ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمشكلة الشاملة للرضا أو الإدارة المتوافقة.

5. دراسة jenniffer gachau (2016) بعنوان:

"service delivery quality in Kenya.customer satisfaction and insurance".

"رضا العملاء جودة تقديم الخدمة التأمينية في كينيا"

هدفت الدراسة تحديداً إلى تحديد تأثير جودة تقديم الخدمة على رضا العملاء في كينيا ، وكذلك لتأسيس جودة الخدمة المتصورة التي تساهم في إرضاء العملاء في كينيا. كانت الدراسة غير مثبتة على نظرية التنافر وتوقف إشباع المشكلة على عوامل رضا العملاء الرئيسية. تم استخدام تصميم مسح وصفي في دراسة مشكلة البحث. تضمنت عملية الدفع المستهدفة جميع شركات التأمين الـ 51 المسجلة حسب الأصول في كينيا: من بينها كانت تقنية تجميع العينات البسيطة الطبقيّة القائمة على مقياس 30٪. خلصت الدراسة إلى أن إدارة الشركة يجب أن تركز على رفاهية الموظفين والتأكيد على جودة الحياة العملية ، وتوفير بيئة عمل فعالة للموظفين وضمان معالجة مخاوف الموظفين بشكل فعال مع التركيز على إبقاء الموظفين سعداء وهو ما يمثل فائدة كبيرة للشركات حيث سعى الموظفون للبقاء مخلصين يستهلكون أكثر وأكثر عرضة للالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. وإلى أن رضا العملاء الداخليين يحسن جودة التسليم في الشركة ويوفر وثيقة سياسة خالية من الأخطاء ، وتنوير العملاء ، وتحديث العملاء حول ما يحتاجون إلى القيام به وحول منتج التأمين الجديد الذي طورته الشركة والاستماع بشكل فعال إلى العملاء.

6. دراسة juliana ndumi musembi (2017) بعنوان:

"Service quality and customer loyalty in insurance industry in Kenya".

" جودة الخدمة وولاء العملاء في صناعة التأمين في كينيا".

تهدف هذه الدراسة على تحديد مستويات جودة الخدمة في صناعة التأمين في كينيا باستخدام نموذج جودة الخدمة وأبعاده المتمثلة في التعاطف والاستجابة والضمان الموثوقة والملموسة. يوضح هذا البحث نتائج تقديم خدمة عالية الجودة على رضا العملاء وولائهم في صناعة التأمين في كينيا. لإنجاز هذه البيانات تم جمعها من 150 مستجيباً تم اختيارهم من خلال أخذ العينات الطبقيّة. كان هناك استجابة بنسبة 100٪. تم تقييم البيانات التي تم جمعها باستخدام متوسط الانحراف القياسي وتحليل الارتباط باستخدام تحليل الانحدار وتحليل الوساطة في نموذج (كيندال تاو). أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية وإيجابية بين جودة الخدمة والرضا والولاء. أوضحت الدراسة أن مستويات الجودة في صناعة التأمين كافية ولكنها ليست ممتازة. وجدت هذه الدراسة أن جودة الخدمة تخلق تأثيراً

مضاعفًا على الرضا والولاء وبالتالي تؤثر بشكل كبير على القدرة التنافسية للشركة. لذلك توصي الدراسة بضرورة تعزيز التأمين على جميع أبعاد جودة الخدمة لزيادة جودة الخدمة المقدمة. كما توصي بأن يركز التأمين على جودة الخدمات وإرضاء العملاء من أجل بناء الولاء والمحافظة عليه من أجل زيادة الأداء والحفاظ على الميزة التنافسية.

المطلب الثالث : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها من الدراسات النادرة من نوعها على حد علمنا ، والتي جاءت لمحاولة تكملة ولو بعض من النقائص التي لم تتعرض لها الدراسات السابقة .

من حيث موضوع الدراسة : التي تدرس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمينية ، كما أنا هذه الدراسة تطرقت إلى متغيرين مهمين وهي تكنولوجيا المعلومات ، جودة خدمة التأمينية . وفيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات فإن أغلبية الدراسات السابقة حاولت تقييم هذا المتغير حسب المبالغ المالية المستثمرة في تكنولوجيا ، لكن دراستنا فقد ركزت على مدى استعمال مكونات وأدوات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمينية داخل المؤسسة .

كما أن هذه الدراسة تساهم في زيادة وعي المؤسسات والقطاعات بمختلف أشكالها (خاص ، عامة) لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والتأثير الناجم عن استخدامها ومكوناتها والعلاقة القوية بينها وبين جودة خدمة التأمينية في الارتقاء في الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة في المؤسسات وهذا ما لم نراه في الدراسات السابقة .

من حيث عينة الدراسة : كم تختلف عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق ، حيث طبقت دراستنا على مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين بولاية الوادي على عينة من عمال المؤسسة ، وهذا لم يسبق وأن طبق فيه مثل هذه الدراسات .

من حيث أدوات جمع البيانات : تم في هذه الدراسة المزج بين أنواع متعددة لجمع البيانات من بينها : الاستبيان ، المقابلة والملاحظة ، تحليل الوثائق والإحصائيات ، حيث اعتمدنا في الدراسة التطبيقية على تشخيص واقع الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة الوادي من خلال تحليل الإحصائيات من المواقع الرسمية ، وكذلك الاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان والمقابلة ، وهذا ما لم نلمسه في الدراسات السابقة التي اقتصرت بأداة أو أداتين لجمع البيانات .

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا إلى هذا الفصل حول الإطار النظري والدراسات السابقة ، حاولنا إعطاء نظرة مهمة التي هي النقطة الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات ، مفهومها حيث تعددت التعاريف التي أعطيت لها كما تعرفنا على مكوناتها ووظائفها ، وإلى أهم عوامل تطور استخدامها، وصولاً إلى جودة الخدمة التأمينية من خلال المطلب الثاني حيث تطرقنا إلى تعريفها وأهميتها البالغة وإلى أهم أبعادها ومؤشرات قياسها وصولاً إلى خطوات تحقيقها وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات .

وعليه نستنتج أن المؤسسات أدركت ضرورة امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات لما لها من أهمية في توفير وتقليل التكاليف والجهد والاستغلال الأمثل للموارد والأهم من ذلك توفير الوقت والوصول لأي مكان في العالم دون أي عناء لتحسين أدائها في تقديم خدماتها على الارتقاء من العمل التقليدي إلى استخدام التكنولوجيا للمعلومات الحديثة وتطبيقاتها المتعددة والاستغلال الأمثل لها ، وذلك بهدف تحقيق التكامل بين التغيرات البيئة الخارجية وبين احتياجات المؤسسة ومن هنا ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات لجذب عملاء جدد وتحسين جودة الخدمة المقدمة حيث يتعين على المؤسسات التي تمتلك المعرفة والقدرة على وضع إستراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق جودة في خدماتها التأمينية ، وزيادة سرعة أداء أعمالها مما يحقق علاقة رضا جيدة ودائمة للزبائن.

A decorative border made of black ink, featuring symmetrical, swirling floral and leaf patterns that frame the central text.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لصندوق الوطني لتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء

– وكالة الوادي.

تمهيد

ارتأينا في الدراسة النظرية لأهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية، وسنحاول من خلال الجانب الميداني إسقاط الجانب النظري من الموضوع في دراسة ميدانية بالوكالة (CNAS) – بولاية الوادي، وذلك بهدف معرفة واقع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة محل الدراسة ، كما قمنا بتدعيم دراستنا باستقصاء لمعرفة الدور الذي ألحقته بخدمات المؤسسة و أهمية تكنولوجيا المعلومات فيها ومدى رضا العملاء عن جودة الخدمة التأمينية المقدمة في طرف الوكالة .

ولتحقيق أهداف هذا الفصل فقد جاء متضمننا مايلي :

المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة الوادي

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة (عرض، تحليل ،نتائج الإستبيان)

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة الوادي

إن التطور التكنولوجي أدى إلى تطور الأخطار التي قد يتعرض لها الأشخاص نتيجة قيامهم بعمل وهذا مآدى إلى البحث عن الأساليب المتطورة لحماية الفرد من الخسائر التي سيتعرض لها إذ ما وقع الخطر، ومن بين أساليب الحماية التي تضمن للعامل كافة الحقوق في الحصول على الرعاية الصحية، نجد الضمان الاجتماعي الذي يتركز على مبادئه، حيث ينظم مجموعة من القوانين والتشريعات تعمل كلها في اتجاه واحد هو الترخيص هذا المبدأ أو حماية الفرد وأسرته من الأخطار الاجتماعية محتملة الوقوع والتي لها علاقة بالطبيعة والفيزيولوجية الإنسان (الوفاة ، المرض، العجز... وغيرها) وعلى هذا الأساس جاء هذا المبحث متضمن لعلاج عدة تطورات من خلال مايلي .

المطلب الأول : ماهية الضمان الاجتماعي

يعتبر هذا المطلب كمدخل للموضوع حيث يهتم بتعريفه وبيان أهميته وأهدافه، وإعطاء لمحة تاريخية تظهر تطور مفاهيم وأهداف الضمان الاجتماعي في بعض الدول العالم عموما والجزائر خاصة.

الفرع الأول : نشأت وتطور الضمان الاجتماعي في الجزائر

يعتبر الضمان الاجتماعي في الجزائر مكسبا كبيرا للمجتمع باعتباره أداة فعالة للحماية الاجتماعية ضد الأخطار التي تهدد الفرد، وفكرة الضمان الاجتماعي لسيت جديدة بل تعود إلى زمن بعيد أي خلال الفترة الإستعمارية، أن القوانين المطبقة في هذا الميدان هي القوانين الفرنسية، أما بعد الإستقلال أخذ الضمان الاجتماعي منحى تطوريا، عرفت خطوات يمكن تحديدها في ثلاث مراحل رئيسية.

أولا: الفترة التاريخية ما بين سنة 1962- 1970

لقد عرف الضمان الاجتماعي تحولات عديدة أدت إلى تحسين الكثير من الجوانب السلبية التي كان يعيشها على مستوى التسيير بفضل تجميع 15 هيئة سنة 1963 للنظام العام ضمن الصناديق الهوية (وهران، الجزائر، قسنطينة)¹ .

¹ - من وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

وأهم ما يميز هذه الفترة من الناحية التشريعية ظهور المرسوم رقم 63-457 المؤرخ في 14 نوفمبر 1963 والتعلق بإنشاء جهاز للضمان الاجتماعي خاص ببيئة البحارة، سمي بمؤسسة الاستدراك الاجتماعي للبحارة تحت إشراف وزارة النقل، المنح العائلية والتقاعد كما تميزت أيضا بالمرسوم رقم 64- المؤرخ في 12 أبريل 1964 الذي يعيد تبيان التركيبة البشرية لمجلس الإدارة الخاص بصناديق الضمان الاجتماعي والذي تميز بـ :

- التمثيل الخاص للمستخدمين ، أصبح التمثيل العمالي؛
- يتم تحديد ممثلي المستخدمين والعمال عن طريق تناظيماتهم المهنية وليس عن طريق الانتخاب.

كما تميزت هذه الفترة أيضا بالإعلان الرسمي عن المرسوم رقم 64-364 المؤرخ في ديسمبر 1964 المتعلق بإنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المكلف بـ :

- النشاط الصحي والاجتماعي؛
- الوقاية من الأمراض المهنية؛
- الإعلام العام للمكلفين؛
- إبرام اتفاقيات وطنية مع المؤسسات الصحية.

كما تجدر الإشارة إلى منشور جوان 1966 المحدد لتسيير حوادث العمل لصناديق الضمان الاجتماعي لجميع الأنظمة.

ثانيا: الفترة التاريخية ما بين سنة 1970-1983

تميزت سنوات السبعينات بالمخطط التطوري الأول، الأمر الذي أثر بشكل أو بآخر على منظومة الضمان الاجتماعي وعلى قاعدتها المالية والاجتماعية وذلك بتزايد عدد السكان النشطاء وبشكل ملفت هذا التأثير في التغيرات التي مست مبالغ تعويض عطلة الأمومة من 8 إلى 14 أسبوع ، قائمة الأمراض المزمنة من 04 إلى 25 ...الخ. تميزت هذه الفترة أيضا بالإعلان عن عدة مراسيم ومناشير مختلفة¹ :

✓ مرسوم رقم 70-116 المؤرخ في 01 أوت 1970 والمنشئ لتوحيد التنظيم الإداري الخاص بصناديق الضمان الاجتماعي بإستثناء النظام الزراعي.

¹ من وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

- ✓ الزيادة في عدد ممثلي المستخدمين داخل مجلس الإدارة؛
- ✓ الإنقاص من امتيازات الإدارة وتحديدها بالتصويت على الميزانية الخاصة بالصندوق والسهر على السير الحسن لها؛
- ✓ توسيع سلطات المدير وتعيينه من طرف الوزير المكلف الضمان الاجتماعي؛
- ✓ مرسومك 89/70 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970 المنشئ لصندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء غير المزارعين.
- ✓ منشور 15 أبريل 1971 ينظم نظام زراعي جديد يؤمن العمال الزراعيين وعائلاتهم ضد أخطار المرض، العجز، الوفاة، الأمومة، ويؤمن معاش الشيخوخة ويسهل عملية فتح الحقوق.
- ✓ منشور 74-80 المؤرخ في 30 جانفي 1974 يضع معظم أنظمة الضمان الاجتماعي تحت وصاية وزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستثناء النظام الزراعي الذي هو تحت وصاية وزارة الفلاحة .

ثالثا: الوضعية الحالية بعد سنة 1983:

تميزت هذه المرحلة بالتحول الجذري من خلال ظهور خمسة قوانين و 17 من مرسوم متعلق بالتأمينات الاجتماعية وتم التحلي عن جميع الأنظمة السابقة بحيث تم تبني نظام موحد شامل خاص بالضمان الاجتماعي يتسم بتوحيد الاشتراكات وامتيازات لصالح كل العمال بجميع فئاتهم وهو ما حقق قدرات كبيرة من التضامن وتوفير أداء في مستوى أعلى وهذا من خلال المرسوم 92-07 المؤرخ في 4 جانفي 1992 والذي يتضمن الصفة القانونية لصناديق الضمان الاجتماعي وكذا التنظيم الإداري والمالي وقسم هذا المرسوم الضمان الاجتماعي إلى ¹ :

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS

- الصندوق الوطني للتقاعد CNR

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء CASNOS.

كل صندوق يسير من طرف مدير عام يعين من طرف وزير القطاع ومجلس إدارة يضم ممثلين عن العمال وعن المستخدمين وعن الدولة .

¹ من وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الصندوق الوطني لتأمين عن البطالة تم إنشاؤه بموجب مرسوم تشريعي رقم 94 / 09 المؤرخ في 26 / ماي 1994 والذي يتضمن الحفاظ على الشغل وحماية الأجراء الذين قد يفقدون عملهم بصفة لإدارية ، يحدد هذا المرسوم أسس وشروط الاستفادة منه وطبيعته وكذا مستوى الأداء .

✓ الطبيعة القانونية للصناديق :

لم ينص المشروع على ذلك صراحة ولكن استنتاجها من خلال طبيعتها من كونها مؤسسات عامة ذات طبيعة اجتماعية لكونها تدير مرفق عام وتسير من طرف مجالس إدارية مشكلة من المستفيدين من الصندوق والمساهمين فيه أرباب العمل تخضع في علاقاتها مع الغير إلى القانون الخاص ويترتب على ذلك :

- خضوعها لوصاية الدولة عن طريق الوزارة المكلفة بالضمان الاجتماعي ؛
- تمتعها بإجراءات استثنائية لتحصيل ديونها؛
- خضوع أعوانها الذين يعتبرون عمالا وليسوا موظفين إلى الاتفاقيات الجماعية وإلى قانون العمل.
- قرارها تخضع الاجراءات خاصة للطعن فيما أمام القضاء؛
- تعيين الموظفين بموجب مراسيم مثل : المدراء،العاملين،مدراء الوكالات .

✓ تمويل الصناديق :

الإشتراكات هي المصدر الرئيسي لتمويل الصناديق وتتكفل بتحصيلها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS التي توزعها فيما بعد صندوق التقاعد وعلى صندوق التأمين على البطالة كما يتكفل صندوق غير الاجراء بتحصيل اشتراكات بنفسه¹.

¹ - من وثائق المؤسسة.

الفرع الثاني : مفهوم الضمان الاجتماعي وخصائصه

يتمثل مفهوم وخصائص الضمان الاجتماعي¹ :

أولاً- مفهوم الضمان الاجتماعي

تستخدم عبارة الضمان الاجتماعي بمفهومها الحديث : الذي يمتد لمختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات المختلفة، لتشير إلى التدابير التأمينية وغير التأمينية للضمان وتعويض دخول المواطنين وتوفير احتياطات مادية.

ويتمدد ليشمل إلى جانب ضمان الدخل الاهتمام بكافة التدابير توفير القدرة على التكسب، وعليه يمكن القول بأن الضمان الاجتماعي معناه حماية المجتمع أو تحريره من الخوف والقلق وعلى أساس هذا التحليل اللغوي يمكن أن نعرف الضمان الاجتماعي بأنه:

تعهد بحماية المجتمع من المخاطر الهامة التي لو أهملت لأدت إلى ضعفه وتأخره وربما القضاء عليه، وبوجه عام الضمان الاجتماعي مجالا عاما يتمثل في الاهتمام بتوفير مزايا نقدية.

ثانياً- خصائص الضمان الاجتماعي

يتميز بعدة خصائص : نذكر منها

أنه نظام إجباري يلزم بالإشتراك فيه جميع العاملين في الدولة وأصحاب الأعمال مهما كان نشاطهم وحتى الدولي نفسها انه نظام تكافلي اجتماعي، ويتضح ذلك في أن العامل وصاحب العمل يشتركون في دفع أقساط وتساهم الدولة في شكل إعانات تدفعها للصندوق.

✓ أنه نظام شامل للجميع العاملين كما أنه يشمل العاطلين عن العمل في فترات معينة حين انتهاء عملهم من جهة والانتظار للحصول على عمل آخر؛

✓ تشرف الدولة على إدارة هذه التأمينات من خلال صناديق التأمين التي تقوم بإنشائها؛

✓ يضمن استمرار الدخل حين انقطاع الأجر من خلال مرض أو العجز أو الشيخوخة أو الوفاة؛

¹ من وثائق المؤسسة.

- ✓ يضمن تعويض تكاليف العلاج أثناء المرض؛
- ✓ يعمل على تحقيق التكافل بين أفراد المجتمع باعتباره ذلك قيمة عالية تعمل على تماسك المجتمع واستقراره؛
- ✓ يضمن استمرارية الدخل للمواطنين بعد التقاعد ويوفر لهم قوة شرائية.

الفرع الثالث - أهداف صندوق الضمان الاجتماعي

ترمي الأهداف الرئيسية إلى تحقيق مايلي¹ :

- الحد من انعدام الأمن في الدخل؛
- الحد من انعدام المساواة؛
- تقديم تعويضات مناسبة باعتباره ذلك حقا قانونيا؛
- ضمان القدرة على تحمل الأعباء؛
- حماية الطبقة العاملة من الإستغلال والحاجة ؛
- تنمية الشعور الجماعي؛
- التوزيع العادل للطبقات الاجتماعية؛
- إيجاد فرص عمل جديد؛
- توفير حياة للعامل وأفراد أسرته من خلال تل تخصيص راتب للعاطل عن العمل أو راتب تقاعدي لأسرته عند بلوغه السن التقاعدي أو عجزه أو مرضه أو وفاته؛
- الإسهام في إنجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال المساهمة في المشروعات الاقتصادية الوطنية، وأيضا من خلال خلق فرص عمل جديدة توفرها برامج الاستثمار تطوير المستوى الصحي من خلال تطبيق التأمين ضد إصابات العمل وأمراض المهنة وتعزيز جهود التوعية في مجال السلامة والصحة المهنية الرامية لتقليل عدد إصابات العمل وتقليل مخاطرها تعزيز قيم التكافل الاجتماعي الفقير.

¹ من وثائق المؤسسة.

الفرع الرابع- أهمية نظام الضمان الاجتماعي

يعتبر الضمان الاجتماعي يهدف إلى معالجة ومواجهة ما يحل بالفرد من أخطار أثناء حياته الاجتماعية ويظهر ذلك من ثلاث زوايا¹:

1- الأهمية الاجتماعية:

يهدف التأمين إلى التعاون بين الأشخاص لضمان خطر معين يقوم كل منهم بدفع أقساط واشتراك لمعالجة الأخطار التي يتعرض لها أحدهم وتتجلى الأهمية الاجتماعية بصفة خاصة في تشريعات العمل التأمينات الاجتماعية وما يترتب عن ذلك أنشاء الصناديق التي تحل محل التضمانية اللازمة له دور في التأمين هنا يكتسي الصيغة.

2- الأهمية النفسية:

إن إزالة الخوف من إخطار الصدفة كفيل بأن يجعل المؤمن يشعر بالأمان والارتياح على مستقبله من كل المفاجئات اليومية التي قد يتعرض لها ومن هنا تتراح النفسية المستقبلية، فالشخص يحس بالأمان عند تأديته عمله وذلك بعلمه قد يحصل على تعويض أي حادث يحل به فيرتاح نفسيا لوضعه وهنا تتجلى الأهمية النفسية التي يلعبها خاصة.

3- الأهمية الاقتصادية :

يعد التأمين أحد الوسائل الهامة للإدخار وهذا عن طريق تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المأمن بيه التي تضل في الواقع رصيذا هاما للتغطية المخاطر إلا أن هذا الرصيد أحيانا يوظف في عمليات استثمارية وتجارية لان التجربة أثبتت بأن المخاطر لا تتحقق في كل الحالات وتزداد الأهمية الاقتصادية في المعاملات الدولية حيث يشكل التأمين معاملا مشجع للتكثيف المبادلات بين الشعوب إذ يمكن للمستثمرين الأجانب العمل دون خوف من المخاطر السيئة التي قد تحدث.

¹ من وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

إن التغيرات الاقتصادية لها تأثير على تطور الضمان الاجتماعي وتغيير نمطه. حيث أن التقدم الاقتصادي وظهور آلات ومعدات جديدة هي التي أملت وبررت ضرورة إنشاء نظام تأمين اجتماعي كفيل بتوفير الحماية وضمان مردديه.

■ نطاق الضمان الاجتماعي من حيث الأشخاص :

ويقصد به الفئات المستفيدين من التأمين الاجتماعي وهم¹ :

- 1- العمال والموظفين كل شخص يتقاضى أجر أو راتباً مهما كان نوعه (شهري، يومي، سنوي، بالقطعة، مقابل عمل أو وظيفة لمصلحة شخص آخر) ويكون مسجلة بصفة تلقائية أو إجبارية لدى هيئات التأمين.
- 2- المستخدمون أو أرباب العمل الذين يمارسون نشاطاً لمصلحتهم الخاصة، مثل الحرفي، التاجر، المقاول، وأصحاب المهن الحرة.
- 3- ذوي الحقوق : المؤمن من زوجات وأبناء تحت سن القانوني وأباء مكفولين وأي فرد آخر تحت كفالة المؤمن.
- 4- الفئات الخاصة: من طلبة أو متربصين أو شبه أجير وكل فرد مت وأبناء الفئة الأولى والفئة الثانية: مثل المجاهدين وأبناء الشهداء وغيرهم.

الفرع الخامس- منازعات الضمان الاجتماعي

نظراً للطبيعة القانونية الخاصة لصناديق الضمان الاجتماعي فقد أخضع المشروع تسوية نزاعاتها إلى اجراءات خاصة حددها في قانون رقم 08/08 الصادر في 2008 - 02-23 وهي مقسمة إلى ثلاث منازعات².

1. المنازعات العامة :

وهي تخص الخلافات التي قد تطرأ بين هيئة الضمان الاجتماعي من جهة وبين المؤسسة أو ذوي الحقوق من جهة حول القرارات التي تحتفظ الهيئة والمتعلقة بتطبيق وتشريع الضمان الاجتماعي (حادث العمل - قرار رفض تعويضات المصاريف العلاجية) نظراً لطلبها خارج الاجل القانونية .

¹ من وثائق المؤسسة.

² - من وثائق المؤسسة.

2. المنازعات الطبية :

وهي المنازعات التي سببها صادر من الطبيب الخاص لهيئة الضمان الاجتماعي حول الوضعية الصحية المؤمنس أو ذوي حقوق (قرار يرفض عطلة مرضية أو رفض الوصفات العلاجية).

3. المنازعات التقنية ذات الطابع الطبي :

وهي الخلافات التي تكون بين هيئة الضمان الاجتماعي من جهة وبين الهيئة المقدمة للعلاج (عيادة طبية- عيادة تصفية الدم- أمراض السرطان) والصيديات والمؤسسات الصحية الاجتماعية (كالحمامات المعدنية ومؤسسات إعادة التأهيل الوظيفي والمتعاقدة مع هيئات الضمان الاجتماعي طبقا للتشريع المعمولة به).

المطلب الثاني: تعريف ومهام صندوق التأمينات الاجتماعية

نذكر تعريف ومهام المؤسسة فيمايلي:

الفرع الأول : نشأة وتعريف مؤسسة الضمان الاجتماعي لوكالة الوادي

تتمثل نشأة وتعريف المؤسسة كالاتي¹:

أولاً: نشأة مؤسسة الضمان الاجتماعي لوكالة الوادي

قد مر الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بالوادي بعدة مراحل وهي :

المرحلة الأولى (1976-1985) : في هذه المرحلة تم إنشاء الصندوق الوطني وكان عبارة عن مركز للمراسلات التابعة للصندوق الوطني قسنطينة الذي كان يهتم بالشرق والجنوب الشرقي وكانت مهم مركز الوادي عبارة عن مركز التعويضات (مركز دفع واستلام ملفات المشتركين في الوادي).

المرحلة الثانية (1985-1988) : في هذه المرحلة تم انشاء صندوق في ولاية بسكرة الذي كان تابعا لولاية قسنطينة ماليا فقط أما التسيير يتم محليا في بسكرة وبهذا أصبح مركز الوادي عبارة عن فرع تابع لصندوق بسكرة.

¹ من وثائق المؤسسة.

المرحلة الثالثة (1988 إلى يومنا هذا) : في هذه المرحلة عرف الصندوق الوطني عدة تغيرات عبر عدة مراسيم (223 القاضي بتأسيس صناديق على مستوى كل الولايات وفروع لذا على مستوى الدوائر / أهمها مرسوم 1985) ومراكز مراسلات المحلية على مستوى المناطق النائية.

وهكذا تم إنشاء الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية بالوادي كصندوق ولائي باللامركزية حيث يكون التسيير محليا ككل الصناديق الولاية عبر الوطن حيث ترتبط كل صناديق الولاية بالمديرية العامة بالجزائر العاصمة.

ثانيا- تعريف مؤسسة الضمان الاجتماعي لوكالة الوادي

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مؤسسة ذات تسيير خاص. طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية .

وكما تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ومهامها تحصيل الاشتراكات من أرباب العمال ، وتقديم الخدمات للمؤمنين.

الفرع الثاني: مهام الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة الوادي

ظهر صندوق التأمينات الاجتماعية سنة 1993 ميلادي وبعد الاستقلال أصبح تابعا لوزارة العمال والشؤون الاجتماعية، ثم أصبح تابعا لوزارة العمل والصحة والسكان، أما حاليا فهو تابع لوزارة العمل والضمان الإجتماعي، ويتولى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء المهام التالية¹:

- تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمال والأمراض الذهنية (المرض، الأمومة، العجز، الوفاة)؛
- تسيير الأداء العائلية الموضوعة قانونا على عاتق هيئات الضمان الاجتماعي؛
- تحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الخدمات ومراقبة هذا التحصيل والمنازعات المترتبة عنه.
- يساهم الأداء في تطوير سياسة الوقاية من حوادث العمال والأمراض الذهنية؛

¹ من وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

- تسيير الأداة المستحقة للأشخاص المستفيدين من المعاهدات واتفاقيات الدولية فيس مجال الضمان الاجتماعي؛
- إعلام المستفيدين وأصحاب العمال بحقوقهم والتزاماتهم؛
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمنين اجتماعيا وللمستخدمين؛
- تسديد النفقات الناجمة عن تسيير لمختلف اللجان والجهات القضائية التي تقوم بالفصل في الاختلافات الناتجة عن القرارات التي يتخذها الصندوق ؛
- يمارس إجراءات الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

الفرع الثالث: هيكل الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

تحتوي الوكالة المركزية على مايلي¹ :

- مديرية المراقبة والتدقيق .
- مديرية المراقبة الطبية .
- مديرية التعليمات المالية.
- مديرية الأداءات والتعليمات.
- مديرية التحصيلات والمنازعات.
- مديرية الإدارة والوسائل العامة.
- مديرية دراسات وتنظيم الإعلام الألي.

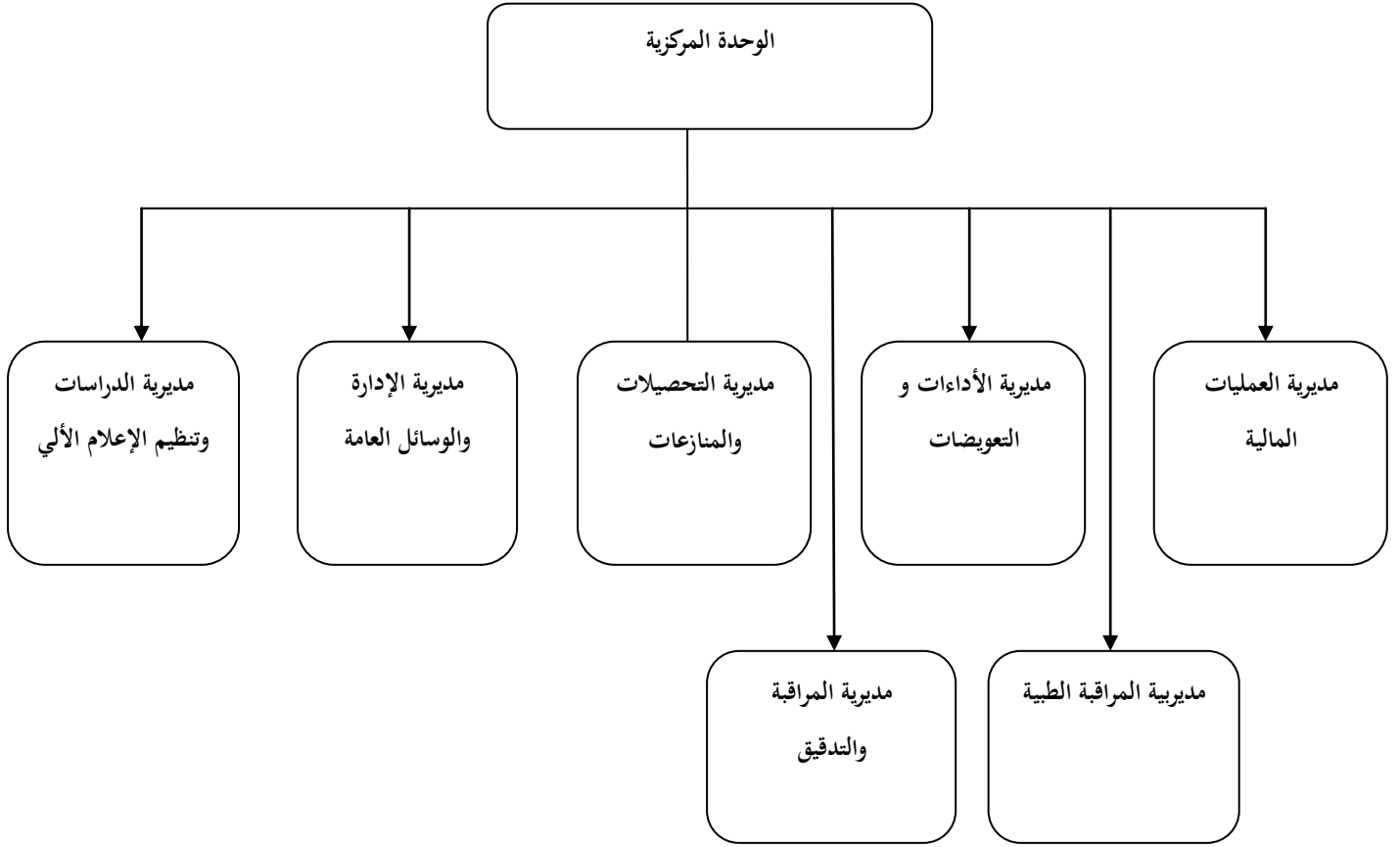
كما تحتوي الوكالة الوطنية المركزية على مايلي :

الوكالات الجهوية التي تحتوي على وكالات ولائية عددها ثمانية وأربعون (48) وكالة مكلفة بالتسجيل ،وتحصيل والتعويضات بالإضافة إلى مراكز الدفع التي تتوزع على أغلب بلديات الوطن ونجد حتى في بعض الأحيان المراكز المتخصصة مثال : الضمان الاجتماعي لعمال وزارة المالية للجامعة وغيرها بالإضافة إلى إنشاء مراكز الدفع الفوري التي أصبحت تتوزع على كافة أنحاء وحدات القطاع.

¹ من وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الشكل رقم (2-1) : الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على وثائق المؤسسة.

الفرع الرابع- مميزات التأمينات الاجتماعية

نذكر منها¹:

- تتأسس التأمينات الاجتماعية على أساس الحصر الاجتماعي الذي يعرف بكونه (كل ما يصيب الفرد من الناحية الاجتماعية والصحية والنفسية ويؤدي إلى التأثير على مركزه الاقتصادي)؛
- لا تهدف إلى تحقيق الربح بقدر ما تصف إلى تحقيق الأمن الاجتماعي للعمال؛
- تمويل الأخطار المؤمنة من طرف المتفعين من نظام التأمين إلى جانب الدولة وأرباب العمل وهو ما يعرف بالتمويل التشاركي؛
- احتساب قسط الاشتراك على أساس أجر العمال .

¹ من وثائق المؤسسة.

الفرع الخامس: المستفيدون من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

يتمثل المستفيدون من الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية في ¹:

- العمال الاجراء مهما كان قطاع النشاط (المتمهين - الطلبة)
- المتربصين في مجال التكوين المهني؛
- المعاقين - المجاهدين؛
- المستفيدين من المنح الجزافية AFS والريوع العجز؛

✓ الأداءات :

- يتم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والأدوية بنسبة 80% أو نسبة 100% في حالات خاصة (لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة)؛
- يتم تعويض عطلة المرأة الأمومة بنسبة 100% وهذا طبقا للمادة 28 من القانون 11/83 (يكون للمرأة العاملة التي تضطر إلى التوقف عن عملها بسبب الولادة الحق في تعويضه يومية تساوي 100 من الأجر اليومي بعد انقطاع اشتراك الضمان الاجتماعي والضريبة)؛
- يتم تعويض عطل المرضة 50% من الأجر في 15 يوما الأولى و 100% في 15 يوم الموالة، وهذا طبقا للمادة 14 من القانون 11/83 (من اليوم الأول إلى اليوم 15 عشر الموالي).
- يساوي المبلغ الأدنى لمنحة العجز إلى نسبة 75 % من الأجر الوطني الأدنى المضمون ².
- عند الوفاة المؤمن له اجتماعيا يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة.
- يتم تسديد الريوع في حالة الأثار الجسدية الناجمة عن الحوادث ، تسديد الريوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي إلى الوفاة.
- تمنح الأخطار المهنية الحق في التغطية بنسبة 100 % في مجال العلاج والتوقف عن العمل بسبب المرض.

¹ من وثائق المؤسسة.

الفرع السادس: كيفية التكفل بالأخطار الاجتماعية

تتمثل كيفية التكفل كمايلي¹:

- **الإنسحاب إلى هيئات التأمين :** لا بد لكل شخص مستفيد حتى يحمل صفة مؤمن لا بد أن ينتسب إلى هيئة التأمين.
- **دفع الاشتراكات المقررة :** وهو قسط التأمين الاجتماعي المفروض على كل مكلف سواء المؤمن أو بالعمل الذي يقتطع من أجرة العامل؛
- **التصريح بالخطر الاجتماعي** لدى هيئة التأمين في المجال المحدد حتى يتم التكفل به؛
- **الاستفادة من نوعين من التعويضات** حسيب نوعية الخطر الاجتماعي؛
- **التعويضات العينية** التي تشمل كل المصاريف العلاجية كذلك الحمامات المعدنية؛
- **التعويضات النقدية** وتعني الأيام التي توقف فيها المؤمن عن العمل بسبب الخطر الاجتماعي وانقطع بسببه الأجر.

¹ من وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني : الإطار المنهجي لدراسة (عرض ، تحليل ، نتائج الإستبيان)

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على منهجية الدراسة وإجراءاتها التي يتم من خلالها إنجاز الجانب الميداني من الدراسة ، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها على ضوء الإطار النظري المتعلقة بموضوع الدراسة ، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. وبناء على ذلك سيتم التعرف على المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ، ومدى صدقها وثباتها ، انتهاء بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج والمناقشة وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات .

المطلب الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المطلب سنتعرف على مجتمع وعينة الدراسة وكذا المنهج المتبع والأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات .

الفرع الأول : منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي نحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة ، وتحليل بيانات للوصول إلى دلالاتها ، أما المنهج التحليلي فقد استخدم في الجانب العلمي من هذه الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية وتحليلها واختبار الفرضيات ومن ثم استخلاص النتائج لتحقيق أهداف الدراسة ، واعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر للمعلومات :

المصادر الأولية : تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض وزعت على عينة مجتمع الدراسة والتي تشمل مجموعة من الأسئلة اللازمة لحصر وتجميع البيانات ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (Excel) وبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

المصادر ثانوية : تتمثل في معالجة الجانب النظري للموضوع من خلال البيانات الثانوية وذلك بالاعتماد على عدة مراجع متمثلة في الكتب ، المراجع العربية والأجنبية ، المقالات ، المذكرات ، الدراسات السابقة في مجال الموضوع.

الفرع الثاني : عينة ومجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة : بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف من هذه الدراسة يتكون من جميع الموظفين في الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) - وكالة الوادي ، باعتبارها مجتمعا واضحا للدراسة والحصول على نتائج أكثر دقة ، حيث يبلغ عدد العمال في المؤسسة (102 موظفا) وذلك حسب المعلومات المأخوذة من مدير الفرعي للموارد البشرية في المؤسسة.

عينة الدراسة : تمثلت عينة الدراسة في جميع المستويات الإدارية في المؤسسة (رؤساء الأقسام، رؤساء المصالح، رؤساء المكاتب، موظفين، إداريين، عمال) وقد تم توزيع (50) استبياناً بالمؤسسة محل الدراسة بغرض جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة، وتم استرجاع 44 استمارات ، وبعد عملية الفرز وجدنا أن 40 استمارة صالحة لتحليل وتم إلغاء 04 استمارات .

الفرع الثالث : حدود الدراسة

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة الميدانية في استقصاء آراء موظفين وكالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - ولاية الوادي .

الحدود الزمنية : ولقد قمنا بدراسة حالة المؤسسة من خلال تقديم معلومات تخص المؤسسة في شتى المجالات وكانت بداية توزيع استمارات الاستبيان من منتصف شهر أفريل 2021 إلى غاية 10 ماي 2021.

الفرع الرابع : متغيرات الدراسة

لابد من التمييز بين نوعين من المتغيرات التي تستخدم في هذه الدراسة :

المتغير المستقل : هي المتغيرات التي تمثل الخصائص المميزة ، والمتغيرات المستقلة في هذه الدراسة هي تكنولوجيا المعلومات اعتمادا على خمسة أبعاد لتقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات (البرمجيات ، قواعد البيانات ، الأجهزة ، الشبكات ، الموارد البشرية).

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

المتغير التابع : وهو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل ويتغير وفقا لتغيراتها ، فالمتغيرات التابعة في هذه الدراسة هي جودة الخدمة التأمينية ، الذي يشمل قياس جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال أبعادها (الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان) .

الفرع الخامس : أدوات الدراسة

سنحاول التعرف على الطريقة المنتهجة في هذه الدراسة والأنسب من حيث أدوات البحث وأكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة. حيث تم استخدام الملاحظة و الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة ومعرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستبيان وطريقة توزيعه وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي (غير موافق، محايد ، موافق) نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال .

أولا:الملاحظة

الفترة التي قمنا بها بالدراسة الميدانية سمحت لنا بالاعتماد على أداة الملاحظة التي ساعدتنا على التقصي وجمع المعلومات ، لأن هذه الفترة مكنتنا من مشاركة أفراد المؤسسة في كل ما يشغل بالهم ، وبالتالي معرفة حاجات ورغبات المؤسسة ميدان الدراسة ، وهذا ساعدنا في الحصول على المعلومات والبيانات .

ثانيا:الاستبيان

الاستبيان هو إحدى الوسائل شائعة الاستعمال للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الأفراد حول موضوع معين أو موقف معين كما يعرف أيضا " على أنه وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع دراسة معينة عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد " . وعليه فإن الاستبيان يأتي في صيغة أسئلة متتالية تؤدي الإجابة عليه الحصول على المعلومات والبيانات التي نرغب في الحصول عليها ، والتي تتعلق مباشرة بموضوع الدراسة .

لقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية لكونه الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات التي تسمح بتكوين نظرة شاملة على واقع تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة ، فهو يسمح للمستوجب بالإجابة الصحيحة وفق نظرته ، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة .

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

1- صدق المحكمين: وذلك من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 3 محكمين وذلك

لأخذ آرائهم في طبعة الأسئلة الموضوعة ومدى تغطيتها لجوانب الدراسة

وبالتعاون مع الأستاذة المشرفة قد تم الأخذ بملاحظاتهم وتعليقاتهم وتعديل فقرات الاستبيان بما يتناسب مع مقياس متغيرات الدراسة .

2- ثبات الاستبيان: للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته استخدمنا مقياس ألفا كرونباخ حيث يأخذ

هذا المعامل ما بين 0 و 1 إذ كلما كانت قيمته أقرب للواحد كان هناك ثبات للفقرات والعكس إذا كانت قيمته مساوية للصفر.

الجدول رقم (2-1): يمثل نسبة ثبات وصدق الاستبيان

الصدق	الثبات	الفقرات
0.959	0.921	36

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

يبين الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي ألفا كرونباخ هو 0.959 أي 95% وهذا يمثل قيمة مقبولة لثبات وبتالي يمكننا الاعتماد على نتائج هذه الدراسة.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

في هذا المطلب سيتم عرض النتائج التي توصلنا إليها، مع القيام بتحليلها من أجل إثبات صحة فرضيات الدراسة .

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الوصفية

من خلال نتائج الاستقصاء وبناء على معلومات الاستمارة وجدنا أن العينة محل الدراسة تمتاز بمجموعة من الخصائص الشخصية نوضحها كمايلي:

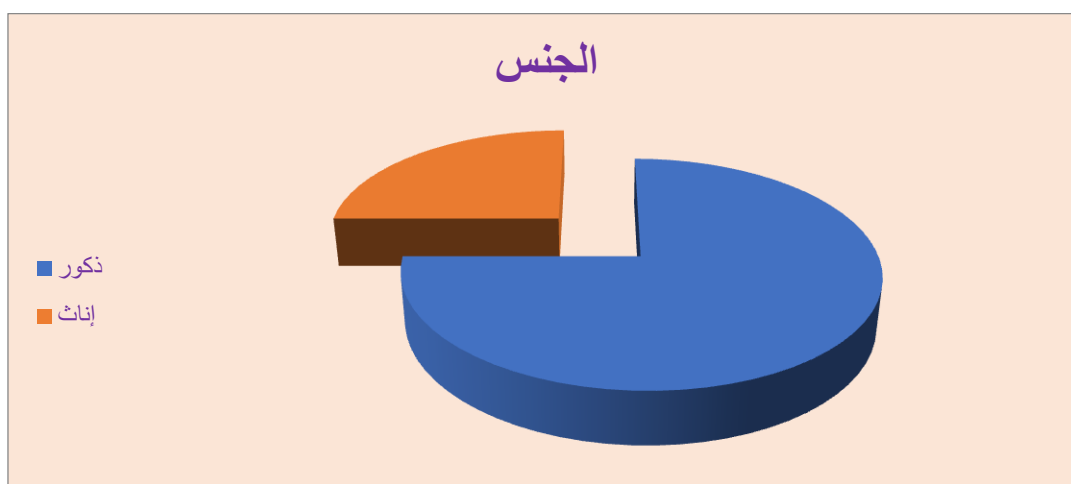
الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	الفئة
75	30	ذكور
25	10	إناث
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

الشكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن نسبة 75% من أفراد العينة هم ذكور، في حين بلغت نسبة الإناث 25% من أفراد العينة، أي أن غالبية عمال المؤسسة تسير من طرف الذكور.

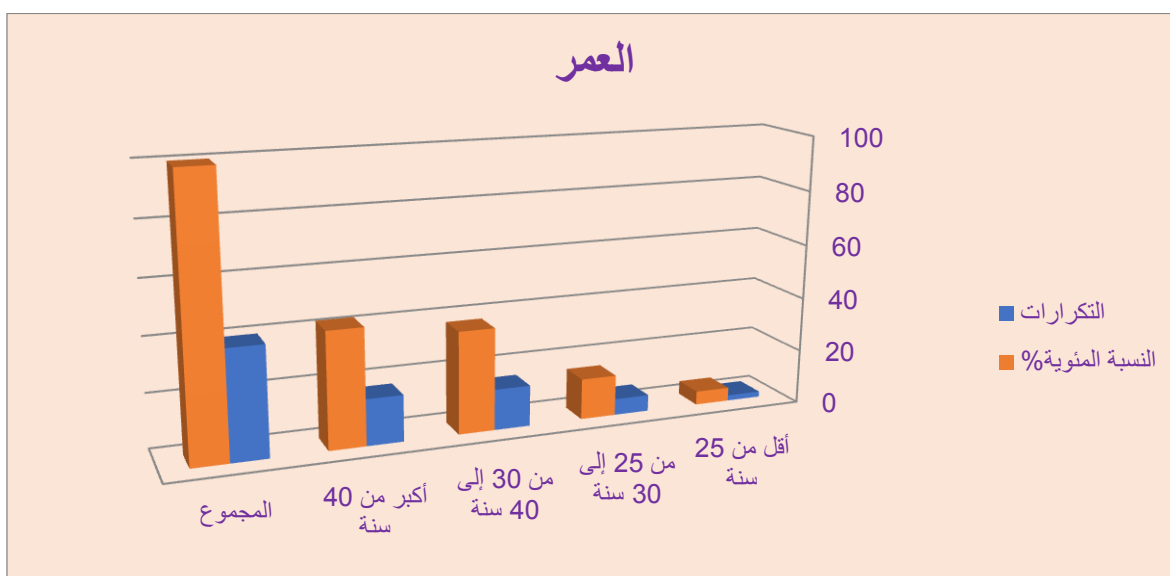
الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	2	5
من 25 إلى 30 سنة	6	15
من 30 إلى 40 سنة	15	37.5
أكبر من 40 سنة	17	42.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتبين أن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة هي فئة الأقل تواجد في المؤسسة حيث كانت نسبتها 5% تليها الفئة المحصورة ما بين 25 و30 سنة فكانت أعلى نسبة منها بنسبة 15% كذلك الفئة العمرية ما بين 30 و40 سنة بنسبة 37.5% أما الفئة الأكبر من 40 سنة تحتل أكبر نسبة والمتمثلة في 42.5% وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى إلى توظيف الفئة الأكثر خبرة ورشدا وذلك من أجل تحقيق نجاح المؤسسة وتقديمها أكثر .

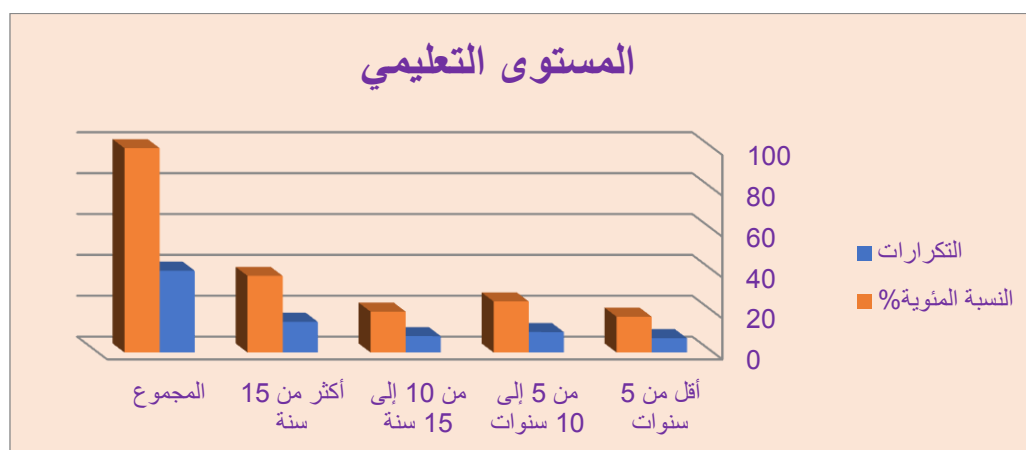
الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الفترة	التكرارات	النسبة المئوية %
ليسانس	23	57.5
ماجستير أو ماستر	8	20
دكتوراه	8	20
أخرى	1	2.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتبين أن مستوى ماستر أو ماجستير كذلك الدكتوراه تساوت نسبهم والمتمثلة في 8% حيث أن ليسانس احتلت أكبر نسبة وهي 57.5% وهذا يدل على أن المؤسسة لا تطلب كفاءات علمية بدراجات عالية وهكذا تعطي الفرصة للمؤهلات العلمية الصغيرة بإيجاد أماكن للعمل.

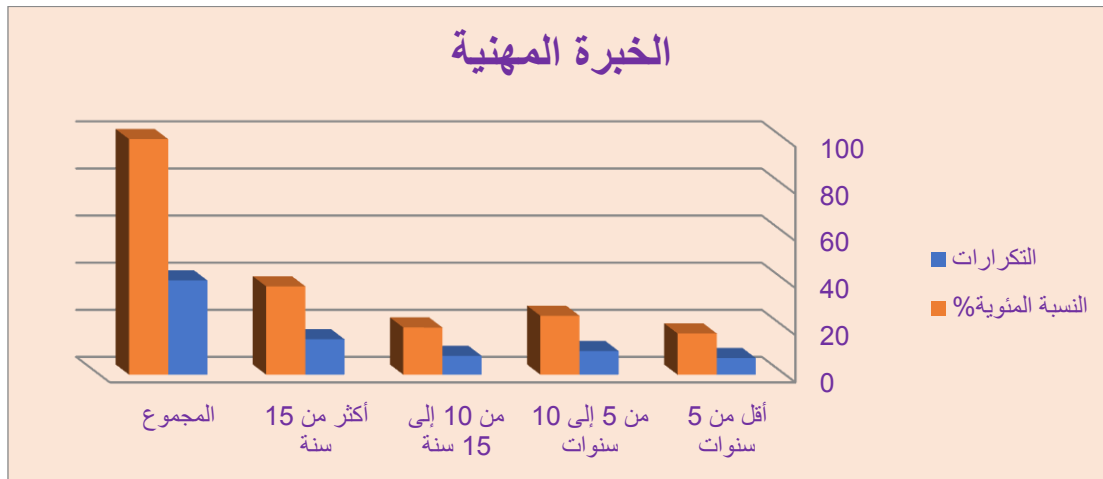
الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الفترة	التكرارات	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	7	17.5
من 5 إلى 10 سنوات	10	25
من 10 إلى 15 سنة	8	20
أكثر من 15 سنة	15	37.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ أن خبرة العاملين التي تقل خبرتهم عن 5 سنوات تحتل أقل نسبة من الخبرة والمتمثلة في 17.5% تليها الخبرة المحصورة بين 10 و 15 سنة بنسبة 20% كذلك ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة أعلى وتقدر بـ 25% أما الأكثر خبرة لدى العاملين هي الأكثر من 15 سنة وهذا يعني أن عمال المؤسسة لديهم خبرة مهنية تستطيع الاعتماد عليهم بتطوير وتقديم المؤسسة.

الفرع الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سنقوم بتحليل النتائج واختبار الفرضيات كما يلي:

أولاً: تحليل نتائج الاستبيان

سنحاول معرفة اتجاه آراء أفراد العينة حول محاور الدراسة وذلك من خلال التركيز على الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها على النحو التالي:

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التأمينية وترتيب عبارات كل محور من محاور متغيرات الدراسة وتحديد قيمة المتوسط الحسابي المرجح بناء على قيمة المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت الثلاثي، فبعد الحصول على مجموعة الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 1 إلى 3 كما هو موضح في الشكل التالي:

الجدول رقم (2-6): مقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبات

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{حساب المدى} = \text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة} = 3 - 1 = 2$$

$$\text{طول الخلية: } 0.66 = 3/2$$

$$\text{الحد الأعلى للخلية} = \text{طول الخلية} + \text{أقل قيمة في المقياس}$$

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (2-7): يمثل طول الخلايا لمقياس ليكارت

الاتجاه	المستوى على سلم ليكارت	قيمة المتوسط الحسابي
ضعيف	غير موافق	من 1 إلى 1.66
متوسط	محايد	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	موافق	من 2.34 إلى 3

المصدر : من إعداد الطالبات

ثانيا: تحليل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

*اختبار الفرضية الرابعة :

بهدف اختبار الفرضية الرابعة التي تنص على "تتوفر مؤسسة على مستوى جيد لتكنولوجيا المعلومات" نستخدم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلوماتو الجدول التالي يوضح النتائج.

الجدول رقم (2-8): متوسط الإجابات حول محور تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	يتوفر بالمؤسسة عدد كاف من الأجهزة الكمبيوتر يتناسب مع حجم العمل.	2.65	0.7	مرتفع
02	تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف والسرعة في إنجاز العمل المطلوب والوقت المطلوب للعمل .	2.68	0.57	مرتفع
03	يتوفر بالمؤسسة أجهزة ذات جودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة.	2.28	0.78	متوسط
04	يتوفر بالمؤسسة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب بها .	2.20	0.82	متوسط
05	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم	2.75	0.54	مرتفع

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

			وظائفها .	
مرتفع	0.59	2.60	تستخدم المؤسسة البرامج في معالجة وتخزين البيانات بدقة وفعالية.	06
مرتفع	0.63	2.60	البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات فيها.	07
مرتفع	0.67	2.53	تعمل المؤسسة على تطوير برمجيتها لمواكبة ما هو جديد .	08
مرتفع	0.61	2.68	قاعدة بيانات المؤسسة تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المؤسسة.	09
مرتفع	0.71	2.48	تعتمد المؤسسة على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب وتناقض المعلومات .	10
مرتفع	0.62	2.65	توفر قواعد البيانات نوع من الأمان والحماية.	11
مرتفع	0.67	2.53	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في المؤسسة.	12
مرتفع	0.71	2.55	تستخدم شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام والوظائف ببعضها البعض.	13
مرتفع	0.60	2.70	تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل المؤسسة .	14
مرتفع	0.63	2.45	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في المؤسسة .	15
مرتفع	0.62	2.63	تتوفر بالمؤسسة وسائل أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	16
متوسط	0.75	2.13	تمتلك المؤسسة أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.	17
ضعيف	0.59	1.45	توفر المؤسسة برامج تدريبية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة .	18

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء

19	تستقطب المؤسسة أصحاب الخبرات والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات.	1.80	0.72	متوسط
20	يتقبل العاملون فكرة استخدام الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات.	2.48	0.67	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

من خلال الجدول نلاحظ ان معظم عبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات مرتفعة (01-02-05-06-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-20)، فهذا يدل على مستوى تبني جيد لتكنولوجيا المعلومات، أما العبارات الأخرى فكانت على مستوى متوسط، حيث أن العبارة رقم 18 فتحصلت على مستوى ضعيف، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

* اختبار الفرضية الخامسة:

لاختبار الفرضية الخامسة 'أن مستوى جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة مقبول ومرضي'، استخدمنا المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع العبارات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية، والجدول التالي يوضح النتائج .

الجدول رقم(2-9): متوسط الإجابات حول محور جودة الخدمة التأمينية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	مظهر مبنى المؤسسة وتجهيزاته جذابة ومميز.	1.83	0.71	متوسط
02	أماكن الانتظار بالمؤسسة كافية.	1.73	0.78	متوسط
03	التصميم الداخلي للمؤسسة يوفر جوا مريحا للعملاء.	1.63	0.74	ضعيف
04	توفر المؤسسة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة .	1.88	0.72	متوسط
05	تقوم المؤسسة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.	2.13	0.68	متوسط
06	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها.	2.38	0.74	مرتفع
07	تنجز المؤسسة الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى .	2.13	0.72	متوسط

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

08	توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف .	2.15	0.89	متوسط
09	يستجيب موظفو المؤسسة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم .	2.53	0.64	مرتفع
10	تقدم المؤسسة جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة.	2.45	0.67	مرتفع
11	تعمل المؤسسة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.	2.68	0.57	مرتفع
12	تهتم إدارة المؤسسة بشكاوي واستفسارات العملاء.	2.53	0.64	مرتفع
13	تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بسرية	2.58	0.67	مرتفع
14	هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة.	2.53	0.64	مرتفع
15	يمكن للعميل طلب بعض الخدمات الكترونيا.	2.65	0.62	مرتفع
16	يقدم موظفين الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوزات .	2.35	0.73	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

من خلال الجدول نلاحظ ان معظم عبارات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية مرتفعة (06-09-10-11-12-13-14-15-16)، فهذا يدل على أن مستوى تبني جودة الخدمة التأمينية مستوى مقبول ومرضي ، أما العبارات الأخرى فكانت على مستوى متوسط، حيثان العبارة رقم 03 فتحصلت على مستوى ضعيف، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة.

ثالثا: دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية:

● اختبار الفرضية السادسة

سنحاول فيما يلي استعراض مختلف النتائج بعد حساب معامل الارتباط لبيرسون بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية وهذا لتوضيح العلاقة بينهما.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (2-10): يوضح العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية

Correlations		
	تكنولوجيا المعلومات	جودة الخدمة التأمينية
Pearson Correlation	1	.625**
Sig. (2-tailed)		.000
N	40	40
Pearson Correlation	.625**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	40	40

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

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وذات أثر قوي بنسبة (62.5%) عند مستوى دلالة (0.000) وهي قيمة إيجابية ذات ارتباط قوي، وهذا ما يؤكد على صحة الفرضية السادسة.

*اختبار الفرضية السابعة: تحليل التباين لجودة الخدمة التأمينية:

لاختبار الفرضية السابعة التي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التأمينية تغزى ل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) نستعمل اختبار ANOVA و الجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

جدول رقم (2-11): نتائج اختبار تحليل التباين لجودة الخدمة التأمينية

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	4.667	19	.246	1.734	.115
	Within Groups	2.833	20	.142		
	Total	7.500	39			
الفئة العمرية	Between Groups	21.608	19	1.137	2.785	.014
	Within Groups	8.167	20	.408		
	Total	29.775	39			
الخبرة المهنية	Between Groups	33.392	19	1.757	1.999	.066
	Within Groups	17.583	20	.879		
	Total	50.975	39			
المستوى التعليمي	Between Groups	16.442	19	.865	1.207	.339
	Within Groups	14.333	20	.717		
	Total	30.775	39			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات spss

من خلال الجدول السابق فإن:

متغير الجنس ظهر بدرجة حرية 1.743 و مستوى دلالة 0.115 وهي غير مقبولة إحصائياً، ومنه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة خدمة التأمين ترجع الى متغير الجنس، متغير العمر كذلك ظهر بدرجة حرية 2.785 ومستوى دلالة 0.014 ، وهي غير مقبولة احصائياً، ومنه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة خدمة التأمين تعزى الى متغير العمر، متغير الخبرة المهنية ظهر بدرجة حرية 1.999 ومستوى دلالة 0.066 وهي غير مقبولة احصائياً، ومنه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة الخدمة التأمينية تعزى الى متغير الخبرة المهنية، متغير المستوى التعليمي ظهر بدرجة حرية 1.207 ومستوى دلالة 0.339 وهي غير مقبولة احصائياً ومنه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة خدمة التأمين تعزى الى متغير المستوى التعليمي.

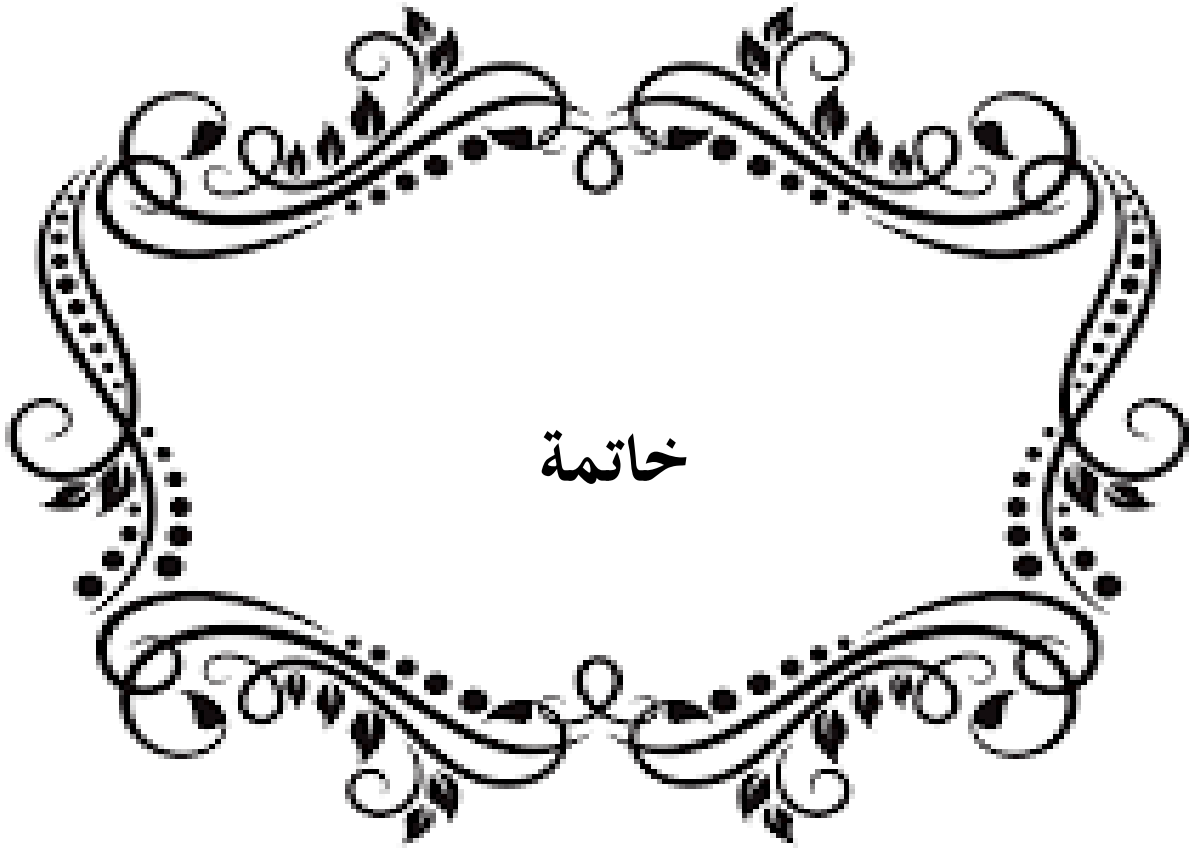
ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمستوى جودة خدمة التأمين تعزى الى (الجنس - الفئة

العمرية - المستوى التعليمي - الخبرة المهنية)، وهذا ما ينفي صحة الفرضية السابعة .

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة حالة التي تناولت مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة الوادي، ومن هنا يمكن القول أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ساهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية المقدمة وذلك من خلال إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة، وبالتالي توصلنا إلى عدة نتائج من بينها نذكر:

- ✓ توصلنا حول مستوى توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة وكان نتيجته وفقاً لمقياس الدراسة؛
- ✓ كما أن مستوى جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة محل الدراسة جاء جيداً ومقبولاً وفقاً لمقياس الدراسة؛
- ✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة وجودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05)؛
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حول مستوى جودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة محل الدراسة تغزى لـ: المستوى التعليمي، الجنس، العمر، الخبرة المهنية.

A decorative border composed of symmetrical, swirling floral and leaf motifs, framing the central text.

خاتمة

خاتمة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمة التأمينية وتسهيل المعاملات وتسريع عمليات التبادل المعلومات ،وتوفير منصة فريدة لاستضافة عدد كبير من الخدمات الاجتماعية، فقد كان إدخالها في أغلب المؤسسات سواء العمومية بصفة عامة أو الخاصة، ضرورة يفرضها الواقع على تبني هذه التكنولوجيا المعلوماتية، فهي تتيح له فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية، مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات وخصوصا الشبكة الدولية للمعلومات.

فنتيجة التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات وأهمية دورها في تحسين جودة الخدمة قد نتج عنها أنماط وأساليب مختلفة في طرق إنجاز الأعمال بشكل مختلف عن الشكل التقليدي حيث أنه ظهرت أساليب مختلفة وجديدة تمكن جودة الخدمة التأمينية من أداء وظيفتها بسهولة وفي الوقت المناسب.

كما أن مصطلح جودة الخدمة التأمينية أصبح أمر ملح يواجه المؤسسات بأصنافها، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمات ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب أيضا سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوي العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة التأمينية والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها إلى حد سواء.

من خلال ما سبق ذكره فإننا نجد أن الخدمات بصنفيها العامة والخاصة تلعب دورا هاما في مختلف المؤسسات وبالأخص المؤسسات الخدمية إذ تتعلق بمصير ومستقبل هذه الأخيرة من خلال مالها من أهمية في عملية إنتاج وجلب العملاء وفي تحسين جودة الخدمة التأمينية المقدمة إلى العملاء، حيث من خلالها يتم تحقيق الأهداف المسطرة بالنسبة للمؤسسات، وذلك من خلال اتخاذ القرار صائب وراشد وعقلاني لتسيير العمليات التي تقوم بها المؤسسات من أجل الوصول إلى تحقيق جميع الأهداف.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من استنتاجات على الصعيد النظري والميداني بالإضافة لمجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة المؤسسة على زيادة فعالية أنشطتها بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ، ومن ثم سنقترح بعض النقاط البحثية التي غابت في هذه الدراسة، وسيتم عرضها كما يلي :

أولاً- اختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى : تكنولوجيا المعلومات هي جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة، وهي تتألف من مجموعة من خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المنظمة. وهي فرضية صحيحة، لأن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجمل المعدات والأدوات المستخدمة في بث، وتخزين ومعالجة المعلومات وبثها باستخدام مختلف وسائل الإتصال وبأتي هذا نتيجة الاستغلال الأمثل والفعال من خلال تبني مختلف مكوناتها التي تلعب دور كبير بتفاعلها مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا المتطورة.

الفرضية الثانية : تتمثل جودة الخدمة التأمينية في كيفية استخدام الخبرة التأمينية المتاحة والقدرة على جذب الزبائن المرتقبين حيث يتضمن تقديمها عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة يتم قياسها بالاعتماد على جملة من المعايير نذكر منها (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية) والتي يحددها المستفيد من الخدمة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية لأن جودة الخدمة التأمينية هي عبارة عن قدرة مؤسسة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن، ويتطابق مع توقعاتهم ويفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل معيار أو مقياساً للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم.

الفرضية الثالثة : إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية في وكالة (CNAS) - الوادي، كان له دور كبير في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمة التأمينية وزيادة كفاءة وسرعة الأداء وتحسين جودة الخدمة بالمؤسسة. وهي فرضية صحيحة لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يلعب دوراً كبيراً ومهماً في تحسين جودة الخدمة التأمينية إذا تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة سرعة تقديم الخدمة التأمينية ومستوى الدقة في تقديم الخدمة بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها وكسب زبائن جدد.

وكذا تبني أساليب مختلفة ساعدها في تحسين جودتها من خلال نظام اليقظة وتطوير ثقافة الجودة وتنشيط المورد البشري وتحقيق التميز في علاقاتها مع زبائنها.

ثانيا- نتائج الدراسة : من خلال المعالجة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج نقدمها كما يلي:

- ✓ تمتلك مؤسسة cnas مورد بشرية متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ مؤسسة cnas تمتلك عدد كافي من الأجهزة والمعدات المتطورة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، من حواسيب، وطابعات، هواتف... الخ . كما تقوم بتحديثات مستمرة لهذه المعدات؛
- ✓ كما تحرص مؤسسة cnas على الرقمية ومواكبة العصرنة الرقمية بأحداث الوسائل الممكنة ومع التحديثات المستمرة؛
- ✓ تمتلك المؤسسة قواعد بيانات هامة عن عملائها يمكنها من تقديم الأفضل ،وبرمجيات حديثة لتطبيق أعمالها وأنظمة حماية آلية متطورة .
- ✓ كما أنها تمتلك شبكات متطورة تصل إلى جميع الأقسام والمكاتب في الوكالة مما يسهل عملية سير الأعمال.

الفرضية الرابعة: إن مستوى توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة كان جيد وفقا لمقياس الدراسة. وهذا مايدل على أن المؤسسة تولى أهمية كبيرة لهذا النوع من التكنولوجيات . وأن أبعاد قياس تكنولوجيا المعلوماتفي المؤسسة هي كالتالي على حسب أهميتها(الشبكات، قواعد البيانات، الموارد البشرية، البرمجيات، الأجهزةوالمعدات).

الفرضية الخامسة: كما أن مستوى جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة محل الدراسة كان جيدا ومقبول وفقا لمقياس الدراسة، وهذا يرجع لإيلاء المؤسسة محل الدراسة لجودة الخدمة التأمينية أهمية بالغة ، والوعي بمدى أهميتها في تحقيق التميز لضمان البقاء والإستمرار. وتتجلى أبعاد قياسها على حسب أهميتها في المؤسسة محل الدراسة على التوالي: الجوانب المادية الملموسة،الإعتمادية،الإستجابة، الأمان؛

الفرضية السادسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة وجودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05). مما يدل على أن المؤسسة تعتمد بإستمرار لتحقيق الجودة في خدماتها ومنتجاتها وذلك عن طريق الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديها.

الفرضية السادسة: عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حول مستوى جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة تعزى لـ (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) للموظفين .

ثالثا- التوصيات

وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للبحث وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالإقتراحات التالية :

- ✓ على المؤسسة أن تستثمر بشكل جيد في مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسن وترفع من فاعلية جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ مواكبة التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الإشراف في المؤتمرات والندوات والدورات ومتابعة المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات لكي تواكب؛
- ✓ يجب على المؤسسة أن تزيد استثماراتها في دعم الخدمات والمنتجات الجديدة هذا من جهة ،ومن جهة أخرى يجب عليها تكثيف جهودها لخلق خدمات ومنتجات متميزة تختلف عن تلك التي تقدمها من قبل منافسيها. فالتميز يتطلب الإبتقاء لخلق الجديد وليس مجارة وتقليد الجديد؛
- ✓ تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير عملية تحقيق الكفاءة في أداء عمل عمليات المؤسسة؛
- ✓ على المؤسسة أن تستثمر جيدا في مواردها البشرية ، من خلال التركيز على جذب وتعيين وتحفيز ذوي الكفاءات والمؤهلات العلمية العالية لمواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات كوضع مكافآت تشجيعية؛
- ✓ بناء نظام معلومات يستخدم في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة؛
- ✓ تطوير أساليب تقديم الخدمة ،مع ضرورة تنمية ثقافة الجودة لدى كافة منتسبي المؤسسة.

رابعا- أفاق الدراسة :

قد تكون هذه الدراسة دافع لدراسات مستقبلية تتضمن إشكاليات منها:

- تكنولوجيا المعلومات و الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق اليقظة التنافسية في المؤسسات الجزائرية.

- تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية وعلاقتها بجودة أداء العاملين.
- جودة الخدمة التأمينية ودورها في تحسين فاعلية الأداء في المؤسسات العامة والخاصة.
- دور التكنولوجيات المتطورة في تحقيق التنافسية وعلاقتها بإدارة الجودة .
- أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستثمار في جودة الخدمة التأمينية.

A decorative border made of black ink, featuring symmetrical, swirling floral and leaf patterns that frame the central text.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

أولاً- المراجع باللغة العربية :

أ. الكتب:

1. بشير العلاق ، " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال : مدخل تسويقي "، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع ، 2002 .
2. بشير العلاق ، " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات "، مؤسسة الوراق، عمان، 2002.
3. بشير العلاق، حميد الطائي، مبادئ التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009.
4. جم سترن، "خدمة الزبائن على الانترنت"، ترجمة باسل الحاج قدور وعلي أبو عمشه، الطبعة الأولى، مكتبة العبيان، 2003.
5. جمال الدين مرسى، مصطفى أبو بكر، "دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع"، الدار الجامعة، مصر، 2004.
6. خضير كاظم محمود ، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007.
7. راوية حسن ، " مدخل إستراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية "، الطبعة الأولى ، دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2003 .
8. الرغي حسن علي ، " نظم المعلومات الإستراتيجية - مدخل استراتيجي " ، دار وائل ، الأردن ، 2005 .
9. سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب ، " الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة " ، الطبعة الثانية، مركز وليد سيفيس للاستشارات والتطوير الإداري ، القاهرة ، 1998 .
10. علمر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجناي ، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن ، 2008 .
11. عماد عبد الوهاب الصباغ ، " الحاسوب في إدارة الأعمال : أنظمة تطبيقات إدارة " ، الطبعة الأولى ، المكتبة الثقافية للنشر والتوزيع ، عمان ، 1996 .
12. عوض بدير، " تسويق الخدمات المصرفية "، الطبعة الأولى ، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999.
13. قاسم النعواشي، " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم "، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
14. مأمون سليمان الدرادكة، " إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء "، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2006.
15. محمد جاسم الصميدعي ، بشير عباس علاق ، " أساسيات التسويق الشامل والمتكامل "، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 .
16. معراج هوراي وآخرون ، " تسويق خدمات التأمين (واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل) "، الطبعة الأولى ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2013 .
17. منى شفيق، "التسويق بالعلاقات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
18. هاني حامد الضمور، " تسويق الخدمات "، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.

ب. الرسائل والأطروحات والمذكرات:

19. إسماعيل موسى إسماعيل رومي ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية " ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة القدس فلسطين ، 2001 .
20. أمينة لزرق، "دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون"، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر د، تخصص بنوك وأسواق مالية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعي عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016.
21. إيمان قاسمي ، " تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية " ، مذكرة مكمل لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي - آم البواقي ، 2016.
21. بن عمروش فائزة، "دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة التسويق، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2016.
22. جبارية فادية، "تأثير جودة الخدمة على رضا العميل"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010.
23. جم سترن، "خدمة الزبائن على الانترنت"، ترجمة باسل الحاج قدور وعلي أبو عمشه، الطبعة الأولى، مكتبة العبيان، 2003.
- 24-حميد تكتاكي، نسيم حمادي، "جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون"، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، اقتصاد التأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس مليانة، عين الدفلة، 2018.
25. الدليمي إحسان علاوي حسين، "تحليل علاقة ثقافة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية"، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006.
26. ديب عماد صديق، "العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية"، دراسة أعدت لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014.
27. زيد جابر، " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية " ، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2018.
28. سحنون خالد ، " تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان ، 2015.
29. سمية كرامة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة"، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010.
30. عبد الرزاق تومي، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية الوطنية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2005.

30. عمار محمد زهير تيناوي ، " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel)"، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2018 .
31. في فضيلة ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة ، 2008.
32. محمد فوزي سالم عابدين ، " قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية ، 2006.
33. محمود حسن جمعة ، " تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي " : دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة - جمهورية العراق - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة ديالى - العراق ، jumaamahmood33@gmail.com، سنة غير منشورة .
34. مشري محمد الناصر ، " سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية "، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم ، شعبة علوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس - سطيف 1 - 2016.
35. مغربي إبراهيم ، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية "، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2018 .
36. مغنات العربي ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية "، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم ، 2017.
37. نجاد حسين محمد خريس ، " استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في الأجهزة الخدمة المدنية في الأردن "، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، تشرين الثاني 2011.
38. نور الدين شارف، "التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية"، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة سعد حلب، البليدة، 2007.
39. نور محي الدين محمد سعد الله، " جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الإدخال والتنمية الاجتماعية"، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، جمهورية السودان، 2017.
40. والة عائشة، "أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون"، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لعينطاية"، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010.

ج.المجلات:

41. أحمد خلف حسين علي الزهري ، تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية ، " مجلة دراسات محاسبية ومالية"، المجلد الثامن ، العدد 22 ، الفصل الأول ، 2013.
42. بحيث محمد، نقمة ثورة المعلومات ، " مجلة العربي " ، العدد 486 ، نوفمبر 1998 .

43. بريكة السعيد ، شوق فوزي وآخرون ، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين ، " مجلة دراسات اقتصادية "، العدد 04 ، المجلد 1، جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي ، جوان 2017.
44. بيزان حنان الصادق ، عصر المعلوماتية ماذا يخفي بين طياته ، "مجلة المعلوماتية "، 2004 ، العدد 6.
45. خلود عاصم ، محمد إبراهيم، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية "، "مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة" ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 .
46. الدالي ، عبد الباقي ، متطلبات النهوض بقطاع المعلومات ، "المجلة العربية للمعلومات "، مجلد 14 ، العدد 1 ، تونس ، مركز التوثيق القومي ، 1993 .
47. علام محمد حمدان ، أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار المعلومات وأثرها في أداء المصارف الأردنية دراسة تحليلية للفترة 2003 – 2008 م ، "مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية" ، المجلد العشرون ، العدد الثاني ، يونيو 2012.
48. فتيحة بوحروود ، الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين ، دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية لتأمينات ، "مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير "، العدد 12، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2012.
49. محمد المريح، حديث الشهر انتبهوا أيها السادة لم يعد في المعمورة مكان يغمره السلام ، "مجلة العربي" ، العدد 460 ، مارس 1997 .
50. ندى إسماعيل جبوري ، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، "مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة"، العدد الثاني والعشرون ، جلمعة بغداد /كلية الادارة و الاقتصاد، 2009.
51. الهام نعمة كاظم ، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركة التأمين الوطنية فرع الديوانية، "مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية"، العدد 3 ، جامعة القادسية، عمان، 2012 .
52. يسرى محمد حسين، " تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية "، "مجلة الإدارة والاقتصاد" ، العدد 85 ، 2011

ثانيا- المراجع باللغة الأجنبية:

Books

53. Daft , Richard L, " **Management** " 5 Th ed., New York, The Dryden press ,2000 .
54. Denis lapert, " **le marketing des services**", édition Dunod ,paris,2005.
55. Loudon ,K , C.& Loudon , J,P, " **Management Information system** " , 6 Th ed., Prentice – Hill , International , New Jersey, 2004
56. Post , Gerald & Anderson , David , " **Management Information Systems** ": Solving Business Problems with Information technology , 2 nd ed ., Irwin , MG . Graw - Hill , 2000.
57. Slack , Nigel & Chambens , S. & Harland , C. & Harrison , A. & Johanston , R., " **operation Management** " , 2 ed ., Prentice pub ., London, 1998.
58. Turban , E., & Miclean , E ., & we Therbey .J. , " **Information Tecnology for Management , Making connections for Strategic Advantege** " , 2 nd ed ., John wiley & Sons. Inc , New York.

59James A ,O' Brine, **Management Information system**, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise , 1999.

theses

.60mh. Hussain kabir and therese carlsson, **service quality: expectation perception and satisfaction about service quality at destination gotland- A case study**,master thesis in business administration, master program in international management 15 ECTS, spring semester, gotland universit,2010.





الملحق رقم 01 الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

استمارة الاستبيان

أخي/ أختي الفضل (ة) :

تحية طيبة أما بعد ،

في إطار التحضير لمذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بجامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي،

تحت عنوان :

" مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التأمينية - دراسة ميدانية الصندوق الوطني

لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الوادي "

أضع بين أيديكم هذه الاستمارة كأساس لجمع البيانات حول هذا الموضوع راجينا منكم الإجابة على

كل الأسئلة الواردة فيها بكل صدق وموضوعية، ونحيطكم علما أن بيانات هذه الاستبانة سرية للغاية ولن

تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا الدراسة .

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام .

تحت اشرف : د. سمية دربال

من إعداد الطالبات :

المشرف المساعد : د. زكرياء مسعودي

✓ آيه جواوي

✓ مريم وصيف بالناصر

✓ نور الهدى دبيلي

الموسم الجامعي : 2020 / 2021

قائمة المصادر والمراجع

ملاحظة : ضع علامة (X) على الإجابة التي ترى أنها مناسبة .

أولا : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

الفئة العمرية : أقل من 25 سنة ☐ 25 - 30 سنة ☐ 30 - 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

المؤهل (المستوى التعليمي) : ليسانس ☐ ماجستير / ماستر ☐ دكتوراه ☐ أخرى

الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 10 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

ثانيا : البيانات العامة

المحور الأول: العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

فيما يلي مجموعة من العبارات المرتبطة بموضوع الدراسة دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء-cnas - الوادي، يرجى قراءتها جيدا ووضع علامة (X) بالخانة التي تعبر عن وجهة نظرك.

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الأجهزة				
01	يتوفر بالمؤسسة عدد كاف من الأجهزة الكمبيوتر يتناسب مع حجم العمل.			
02	تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف والسرعة في إنجاز العمل المطلوب والوقت المطلوب للعمل .			
03	يتوفر بالمؤسسة أجهزة ذات جودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة.			
04	يتوفر بالمؤسسة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب بها .			
البعد الثاني : البرمجيات				
05	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها .			
06	تستخدم المؤسسة البرامج في معالجة وتخزين البيانات بدقة وفعالية.			
07	البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات فيها.			

قائمة المصادر والمراجع

08	تعمل المؤسسة على تطوير برمجيتها لمواكبة ما هو جديد .		
البعد الثالث : قواعد البيانات			
09	قاعدة بيانات المؤسسة تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المؤسسة.		
10	تعتمد المؤسسة على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب وتناقض المعلومات .		
11	توفر قواعد البيانات نوع من الأمان والحماية للمعلومات .		
12	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في المؤسسة.		
البعد الرابع : شبكات الاتصال			
13	تستخدم شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام والوظائف ببعضها البعض.		
14	تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل المؤسسة .		
15	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في المؤسسة .		
16	تتوفر بالمؤسسة وسائل أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.		
البعد الخامس : الموارد البشرية			
17	تمتلك المؤسسة أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.		
18	توفر المؤسسة برامج تدريبية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة .		
19	تستقطب المؤسسة أصحاب الخبرات والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات .		
20	يتقبل العاملون فكرة استخدام الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات.		

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع علامة (X) أمام العبارة التالية :

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الجوانب المادية للمؤسسة				
21	مظهر مبنى المؤسسة وتجهيزاته جذابة ومميز .			

قائمة المصادر والمراجع

22	أماكن الانتظار بالمؤسسة كافية .		
23	التصميم الداخلي للمؤسسة يوفر جوا مريحا للعملاء.		
24	توفر المؤسسة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة .		
البعد الثاني : الاعتمادية			
25	تقوم المؤسسة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء.		
26	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها.		
27	تنجز المؤسسة الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى .		
28	توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف .		
البعد الثالث : الاستجابة			
29	يستجيب موظفو المؤسسة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم .		
30	تقدم المؤسسة جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة.		
31	تعمل المؤسسة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.		
32	تهتم إدارة المؤسسة بشكاوي واستفسارات العملاء.		
البعد الرابع: الأمان			
33	تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بسرية.		
34	هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة.		
35	يمكن للعميل طلب بعض الخدمات إلكترونيا.		
36	يقدم موظفين الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم للمؤسسة وبدون تجاوزات .		



الملحق رقم 02: تحكيم الاستبيان

لجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تحكيم الإستبيان

قمنا نحن الطالبات بإعداد استبيان فيه مجموعة من الفرضيات قسمت إلى أربعة فرضيات رئيسية، وتم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية، حيث قاموا بتصحيح بعض الفقرات وإلغاء البعض الآخر، ومن ثم تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي.

الرقم	إسم ولقب المحكم	الدرجة العلمية	جامعة الإنتماء
01	منى خلف	استاذة محاضرة ب	جامعة الوادي
02	بوصييع صالح رحيمة	استاذة محاضرة أ	جامعة الوادي
03	ناجية صالحى	استاذة محاضرة أ	جامعة الوادي

وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء



دليل استعمال خدمة

التصريح بعطلة الأمومة عبر فضاء الهناء

<https://elhanaa.cnas.dz>

عزيزتي المؤمن لها اجتماعا الاجيرة

للتصريح بعطلة الأمومة عبر فضاء الهناء اتبعي الخطوات التالية:

- 01 افتحي متصفح قوقل (Google)
- 02 ادخلي إلى موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
- 03 على يمين الشاشة تظهر لك أيقونة (icone) فضاء الهناء، قومي بالضغط عليها.
- 04 عند دخولك لفضاء الهناء تظهر لك صفحة المطابقة
- 05 ادخلي كلمة التأكد كابتشا (captcha).
- 06 بعد ملء كل المعلومات المطلوبة، قومي بالضغط على زر (Se connecter)
- 07 تظهر لك النافذة الرئيسية، في قائمة البحث اختاري خانة "طلباتي" «Mes demandes» وانقري على القائمة الفرعية للتصريح بعطلة الأمومة «Congé de maternité»
- 08 تظهر لك نافذة تسمح لك بالتصريح بعطلة الأمومة
- 09 قومي بإدخال المعلومات الضرورية المتعلقة بعطلة الأمومة
- 10 انقر على زر التأكيد «valider»
- 11 تظهر لك نافذة تسمح لك بطبع وصل الاستلام عبر الإنترنت

وبذلك تكوني قد صرحت بعطلة الأمومة
عن بعد دون عناء التنقل إلى مركز انتسابك.

"الخدمة العمومية حق مضمون"



023 38 49 52 / 023 38 42 89

طريق الجوصين - بن عكنون - الجزائر

فضاء "الهناء"



فضاء "الهناء" هو خدمة إلكترونية جديدة موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا وكذا ذوي حقوقهم والمتوفرة عبر الموقع الإلكتروني للصندوق www.cnas.dz وكذا تطبيق الأندرويد الذي يمكن تحميله على الهواتف الذكية، حيث تسمح بالحد من التنقل نحو هياكل الصندوق.

تم الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق حساب خاص وكلمة المرور التي يتم الحصول عليها لدى مركز الانتساب، تمكن المؤمن له اجتماعيا من المتابعة الفورية للملفات المتعلقة بطلبات الأداءات (العينية والتقديرية) ومختلف المعلومات المتعلقة بها.

وفي هذا الصدد توفر هذه الخدمة الإطلاع على:

- رقم التسجيل بالضمان الاجتماعي وقائمة ذوي الحقوق،
- مركز دفع الانتساب وكذا العنوان،
- طلب وطبع شهادة الانتساب،
- نسبة التكفل،
- تبليغكم بالرفض الطبي واستدعاءات الرقابة الطبية،
- تعويض المنتجات الصيدلانية،
- نسخ بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة،
- نسخ شهادة الأحقية في الأداءات الخاصة بالمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم،
- قائمة الأطباء المتعاقدين مع الصندوق،
- إيداع التظلمات والاقتراحات.

كما يمكن للمؤمن الاجتماعي أن يحصل على الرقم السري بحسابكم في فضاء الهناء عن طريق التسجيل عبر الموقع الإلكتروني للصندوق حيث تتلقون بعدها رسالة نصية قصيرة SMS على هاتفكم النقال لتأكيد تسجيلكم بفضاء الهناء.

N° Vert 3010

APPEL GRATUIT

الملحق رقم 05: تحليل التباين لجودة الخدمة التأمينية

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	4.667	19	.246	1.734	.115
	Within Groups	2.833	20	.142		
	Total	7.500	39			
الفئة العمرية	Between Groups	21.608	19	1.137	2.785	.014
	Within Groups	8.167	20	.408		
	Total	29.775	39			
الخبرة المهنية	Between Groups	33.392	19	1.757	1.999	.066
	Within Groups	17.583	20	.879		
	Total	50.975	39			
المستوى التعليمي	Between Groups	16.442	19	.865	1.207	.339
	Within Groups	14.333	20	.717		
	Total	30.775	39			