جامعة الدكتور يحيى فارس –المدية-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .

قسم علوم تسيير

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية CNAS

مذكرة تخرج ضمن متطلبات

لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم تسيير

تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطالبين :

- **محمد عقايبية**
- **محمد متيجة**

تحت إشراف الأستاذ(ة):

- **بلحمري خيرة**

أعضاء لجنة المناقشة

الزاهي محمد الأمين	أستاذ محاضر	ممتحن أول
بلحمري خيرة	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
ميسوم بوشنافة	أستاذ محاضر	ممتحن ثاني

السنة الجامعية 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

"وقضا ربك إلا تعبده إلا إياه و بالوالدين إحسانا"

إلى بمن أوصاني بهما القران الكريم ، إلى أغلى ما أملك في الدنيا ، إلى التي حملتني و أرضعتني عذب الحنان

إلى من كانت شمعة تنير دربي ، إلى من كانت تسقيني الدعاء حتى وصلت إلى أسمى المراتب " أمي " أطال الله في عمرها

إلى سندي و دعمي في مشواري الذي علمني حب الخير و الاعتماد على النفس و الذي جعلني أعرف معنى التحدي و النجاح ، الذي أمل أن يراني دوما في الطليعة إليك "أبي"

إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة إلى إخوتي و أخواتي ...

إلى الذين أحبونا و أحببناهم ، و كانوا مثالا في الإخلاص و الوفاء

إلى كل هؤلاء نتقدم بهذا الجهد المتواضع

الإهداء

شكرا لله على توفيقه و إحسانه حمدا له على فضله و امتنانه ، على كل النعم الظاهرة و الباطنة ، و أن وفقني لإتمام هذا العمل .

إلى كل العائلة

أتقدم بالشكر و التقدير لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية و علوم التسيير دون استثناء .

أخيرا أشكر كل من ساهم و قدم لي النصح و الإرشاد لإتمام هذا العمل سواءا بالقول أو بالعمل و مد لي يد العون من قريب أو بعيد و لهم مني كل التقدير .

شكر وعرفان

شكرا لله على توفيقه و إحسانه حمدا له على فضله و امتنانه ، على كل النعم الظاهرة و الباطنة ، و أن وفقني لإتمام هذا العمل .

يسرني أن أتوجه بالشكر و التقدير و العرفان للأستاذة الفاضلة " بلحمري خيرة " المشرفة على مذكرتي على كل ما قدمه لي من نصح و توجيه و إرشاد خلال فترة إعداد هذه المذكرة و التي غمرتني بأخلاقياتها و بتعاملها و قمة تواضعها أسال الله أن يجزيه خير الجزاء .

كذلك أتقدم بالشكر و التقدير لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية و علوم التسيير دون استثناء .

أخيرا أشكر كل من ساهم و قدم لي النصح و الإرشاد لإتمام هذا العمل سواء بالقول أو بالعمل و مد لي يد العون من قريب أو بعيد و لهم مني كل التقدير .



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر وعرفان

قائمة المختصرات

مـقـدمــة أ-ز

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

تمهيد

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة 1

المطلب الأول: مفاهيم أساسية متعلقة بتكنولوجيا المعلومات 1

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات 1

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات 3

الفرع الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات 4

الفرع الرابع: عوامل تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات 6

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة الخدمة 8

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة 8

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة 10

الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات قياس جودة الخدمة 11

الفرع الرابع: خطوات تحقيق جودة الخدمة 14

المبحث الثاني: الدراسات السابقة 17

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات 17

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية 17

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية 18

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة 19

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية 19

فهرس المحتويات

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	21
المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	22
خلاصة الفصل	24

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

تمهيد	26
المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS	27
المطلب الأول: ماهية الضمان الاجتماعي	27
الفرع الأول: نشأة وتطور الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء	27
الفرع الثاني : مفهوم الضمان الاجتماعي وخصائصه	30
الفرع الثالث :أ هداف صندوق الضمان الاجتماعي	32
الفرع الرابع: أهمية نظام الضمان الاجتماعي	33
الفرع الخامس: منازعات الضمان الاجتماعي	33
المطلب الثاني : تعريف بالصندوق الوطني التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	34
الفرع الأول : نشأة وتعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	34
الفرع الثاني : مهام الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	34
الفرع الثالث : مميزات التأمينات الاجتماعية.	35
الفرع الرابع: المستفيدون من الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية	38
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة (عرض، تحليل، نتائج الاستبيان)	39
المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	39
الفرع الأول: منهجية الدراسة	39
الفرع الثاني: عينة ومجتمع الدراسة	40
الفرع الثالث: حدود الدراسة	41
الفرع الرابع : متغيرات الدراسة	41
الفرع الخامس :أدوات الدراسة	41

فهرس المحتويات

المطلب الثاني : عرض النتائج و تحليلها	44
الفرع الأول :عرض النتائج المتعلق بمتغيرات الوصفية	44
الفرع الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستبيان	47
خلاصة الفصل	47
	48
خـاتـمـة	57
المـراجـع	62
الملاحق	70



مـقـدمـة

1- مـقـدمـة

من بين التطورات التي شهدها العالم و التي ميزت منظمات الأعمال بالتغيير و الانفتاح مايسمى اليوم "تكنولوجيا المعلومات " و التي غيرت من بنية المنظمات و ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

و كان لتكنولوجيا المعلومات أهمية و ذلك باستخدامها من طرف العاملين من جمع و خزن و إرسال و استرجاع البيانات و جعلها ميزة تنافسية على مستوى الأسواق المحلية و العالمية .

و يعرف العالم عدة تطورات في شتى المجالات من الانتقال في الحركة الاقتصادية و تطور في وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاهتمام بجودة الخدمات ، أصبح على المؤسسات أن تتكيف مع هذه التطورات و ذلك بإتباع استراتيجيات تسويقية لفهم و تحليل و إشباع حاجات الزبائن .

تركز المؤسسات على سرعة المعلومات و تغيرها و إذا كانت مستغلة بشكل جيد من طرف المؤسسات ستؤدي ذلك إلى تقليل تكلفة الإنتاج و رفع كميات الإنتاج و مضاعفة الجودة و الخدمة التي تؤدي إلى التنافس ، فنجاح المؤسسة يكون بفضل التقدم التكنولوجي و استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة الخدماتية التي بدورها غيرت طريقة معاملتها في المؤسسات من خلال مساهمتها في رفع العملية الإبداعية التنظيمية من توفير وقت و جهد و الانتقال السريع للبيانات و نقلها و تبادلها و التحكم في العملية الإنتاجية.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا مهما لجودة الخدمات لما توفره من فعالية و سرعة في الانجاز و توفير المعلومات المساعدة في عمليات اتخاذ القرار .

2- **إشكالية الدراسة** : على ضوء ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

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

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

1.ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات ؟ وما هي مكوناتها؟

2.ما المقصود بجودة الخدمة التأمينية ؟ وما هي أبعادها و مؤشرات قياسها ؟

3.ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بالمؤسسة ؟

4.هل تتوفر مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على مستوى جيد لتكنولوجيا المعلومات؟

5.ما مستوى جودة الخدمات التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ؟

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)؟

3- الفرضيات:

و سعيا 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 الاتصال ، قواعد البيانات ، الوارد البشرية.

وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى : تكنولوجيا المعلومات هي جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها 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 استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية في (CNAS) ، كان له دور كبير في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمة التأمينية وزيادة كفاءة وسرعة 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 إحصائية بين توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وجودة الخدمة التأمينية فيها.

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

4-أسباب 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 و الاستمرار .
- ✓ 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 .

5-أهداف الدراسة :

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

1. التعرف على مدى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات .
2. التعرف على أ هم الخدمات والإجراءات التي تمنح لزبائن المؤسسة لتسهيل معاملاتها .

3.دراسة وفهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة التأمينية .

4.التأكد من أن التكنولوجيات توضف وتستخدم لتحسين جودة الخدمات التأمينية للزبائن .

5.معرفة كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على العمال في تأدية عملهم تجاه الزبائن.

6- **أهمية الدراسة** : و تتلخص 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 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.

7- **حدود الدراسة** :

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

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

الحدود الزمانية : تم حصر مجال الدراسة على الفترة الزمنية الممتدة من 15ماي 2022 الى غاية 01جوتن2021

8- منهج الدراسة:

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، وتحليلها ثم تفسير واستخلاص النتائج المتوصل إليها التي تخدم أغراض الدراسة.

9- صعوبات الدراسة :

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

10- هيكل الدراسة :

بهدف انجاز هذه الدراسة بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة وفقا لمنهجية علمية أصلية تم تقسيم الدراسة إلى فصلين : فصل نظري وفصل ميداني ، تسبقهم مقدمة وتعقبهم خاتمة.

بالنسبة **للفصل الأول** جاء فيه الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة حيث قسمنا الفصل إلى مبحثين فالأول تطرقنا فيه إلى مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة ، أما البحث 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 ، للوقوف على واقع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات

التأمين من خلال الأدوار الإستراتيجية لهذا التكنولوجيا، وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين : البحث الأول تم فيه تقديم عام بالوكالة ، وإلى أ هم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ، أما البحث الثاني تم عر ض الإطار المنهجي للدراسة ، مصادر الدراسة وقائمة الاستبيان ومجتمع الدراسة و حدوده ، 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

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية

المطلب الأول: مفاهيم أساسية متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة الخدمة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر التكنولوجيا أحد أهم التطورات التي عرفها الانسان من اجل بناء عمران ضخم و أصبحت جزء مهما على مستوى المؤسسات و خاصة منها الخدماتية لكونها أصبحت تواجه التغيرات و التطورات عبر التاريخ هو كان لزاما عليها أن تتبع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة و المعقدة معتمدة على الجودة لتحقيق التنافس بين المؤسسات و أصبح العميل مهتما بتكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الخدمة التأمينية ، وتعد حاجات الزبائن من بين العوامل المهمة في تقييم جودة الخدمة ، حيث أن تقييمها يكون صعبا على المؤسسة الخدماتية لوجود تحديات يجب 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 متعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة

إن ظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد في أداء عمليات المؤسسات المختلفة و عالج و خزن و بث كم هائل من المعلومات في المؤسسات الخدماتية ، ويقوم بتوصيلها وقت الحاجة لاتخاذ القرار ، لذا في هذا المبحث تتطرق إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات و مكوناتها و وظائفها .

المطلب الأول : مفاهيم أساسية متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

انتشر مفهوم تكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات و غيرت من حياة الأفراد و المنظمات فبدون توفر المعرفة أصبح من غير الممكن وجود نشاط إنساني منظم و فعال ، لذا سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى مفهومها و تعريفها.

الفرع الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات واقعا يجب فهمه وإدراك أنواعه من خلال ما نلمسه و ما نعيشه ، 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 بناء وتعزيز قدرات المنظمة الإستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى [1].

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

وعبر (Post & Anderson)عنها " كونها مجموعة من الأفراد والبيانات ، والإجراءات ، والمكونات المادية والبرمجية التي تعمل من أجل تحقيق أ هداف 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 المتاحة "[3] .

أما **الزغبي 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]

---

[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] عامر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، **نظم المعلومات الإدارية** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ،عمان الأردن ، 2008 ، ص32.

[4] الزغبي حسن علي ، **نظم المعلومات الاستراتيجية** ، **مدخل استراتيجي** ، دار وائل ، الأردن ، 2005 ، ص48.

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 مستخدمي هذه المعلومات"[1].

الفرع الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات

1- **الأجهزة** :تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، سرعاتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، خزن، معالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح و الشاشة وغيرها، وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة و تشغيل البيانات بسرعة و دقة، وتلقيها وكذا تخزينها آليا، وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانا المقارنة بين شيئين أو أكثر .[2]

2- **البرمجيات** :هي مجموعة الأوامر التي يتم تنفيذها بواسطة الحاسب الآلي بهدف انجاز مهمة معينة، ويعتبر المكمل الأساسي للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال، وفي هذا التعريف يدخل عناصر مكملة مثل نظام البحث، برامج الجمع، مترجم، مكتبة البرامج المستعملة.[3]

---

[1] د.علام محمد حمدان ، أثر هيكل الملكية في مستوى استثمار المعلومات و أثرها في أداء المصارف الأردنية دراسة تحليلية للفترة 2003-2008م ،**مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية** ، المجلد 20، العدد2،يونيو 2012، ص 385.

[2] طهراوي فاطمة ، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية** دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة وهران2، 2014-2015 ، ص14.

[3] عمارة ، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة** –دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي ، مجلة الدراسات المالية المحاسبية و الإدارية ، عدد2 ، مجلد 5 ، 2018، ص303.

3-**قواعد البيانات** :هي مجموعة من البيانات و الملفات المرتبطة منطقيا والمتعلقة بكيان واحد (مثل قطاع الصحة أو الصناعة أو الزراعة...الخ)، والتي يتم تخزينها لاستخدامها في الحصول على المعلومات المطلوبة وفى الوقت المناسب لأوجه الأنشطة المختلفة لهذا الكيان.[1]

4-**الشبكات** :هي ترتيب منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة ، وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف ، التلتكس، الفاكس، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني ...ولعل أبسط مثال للشبكات : شبكة الحاسوب باعتبارها " مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب بعضها ببعض بغية توزيع وتقسيم العناصر المعلوماتية للمنظمة على نقاط عدة.[2]

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 هي:[3]

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-**الإرسال** :ويتم ذالك من خلال البث التلفزيوني المذياع، البريد الإلكتروني.

---

[1] Rashed, T.,Couclelis, H., & Herold, M. An integrative GIS and remote sensing model for place-based urban vulnerability analysis. Integration of GIS and remote sensing. Wiley, Chichester ,2007 ,p6

[2] طهراوي فاطمة ،مرجع سابق ، 2014 ، ص15.

[3] خالد سحنون ، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ، 2015 ، ص49.

3- **التخزين** : من خلال خزن البيانات و المعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق ، إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للخزن مثل (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قارئتها عند الحاجة إليها ويقاوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي ، هما المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتي نعرفها ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزا أقل و يستطيع الحاسوب التعامل معها.

4- **المعالجة:** ويعد النشاط الأكثر ارتباطا مع الحاسوب ، إن المعالجة عادة هي الغاية التي من أجلها يشتري الأفراد أو المنظمات الحواسيب ، وأن وظيفة المعالجة تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها و حسابها وتركيبها ، وتشمل المعالجة على عدة عمليات و هي كالأتي: معالجة المعلومات ، معالجة الكلمات و الوثائق المستندة ، معالجة الصورة ، معالجة الصوت .

5- **النقل** : وهي إرسال المعلومات والبيانات مم موقع إلى موقع أخر ، 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....الخ.[1]

[1] يسرى محمد حسين ، **تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية** ، مجلة الإدارة و الاقتصاد العدد85، 2011، ص338.

الفرع الرابع : عوامل تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات

رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عدداً من العوامل التي كان لها دورًا مهماً في استخدام التكنولوجيا، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال ما يأتي:[1]

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

2- الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية ، وقد تمثل ذلك أساساً بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطورًا وأساليب عمل أشد تعقيداً 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- التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً 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

[1] رشيد سلمان ، **البعد الاستراتيجي للمعرفة** ، دبي ، مركز الخليج للأبحاث ،2004 ، ص 15.

التكاليف ، وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:[1]

- ✓ زيادة كفاءة مراحل الأعمال.
- ✓ تخفيض تكلفة مراحل الأعمال(الاقتصاد في التكلفة.)
- ✓ زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال.
- ✓ الوفرة الهائلة من المعلومات.
- ✓ الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

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

7-ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة ، لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.

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 سبباً أساسياً في انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي نراه الآن.

[1] عبود حارث ، والعاني مزهر ، **تكنولوجيا لتعليم المستقبلي** ، عمان ، دار وائل للنشر و التوزيع ، 2009 ، ص40.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بجودة الخدمة

أصبح مجال الخدمات التأمينية أهمية لمقدمي الخدمات و المستفيدين منها ، و هذا زاد من أهمية و دور تطبيق مفهوم جودة الخدمة مما خلق التنافس بين الشركات التأمينية و أصبح لدى الباحثين وعي بمدى أهمية الجودة للخدمات التأمينية لكسب رضا العميل و خلق التنافس و زيادة الأرباح لشركات التأمين ، وفي هذا المطلب سنحاول التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات و أهميتها و أبعادها و مؤشراتها قياسها ، وعلاقة جودة الخدمة بتكنولوجيا المعلومات .

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

أولا : مفهوم جودة الخدمة

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة و منه يمكن إعطائها التعاريف التالية:

- وقد عرفها Johnson على أنها : " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و تحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له" [1]

- كما عرفت على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن للخدمة [2]

[1] برغوتي وليد،**تقييم جودة خدمات التأمين و أثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية** دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات ، رسالة ماجستير ، تخصص اقتصاد التنمية ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2014 ، ص61

[2] بويكر عباسي، **دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية** ، مذكرة ماجستير ،تخصص تسويق(غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2009 ، ص20.

- أيضا تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء و أن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.

- وجودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة ، و هذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) ، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة ، أما الجودة من منظور المستفيد أي الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته .[1]

ثانيا : مفهوم جودة الخدمة التأمينية :

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].

كما عرفت جودة الخدمة التأمينية على أنها : " قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء و يتطابق مع توقعاتهم و يفي باحتياجاتهم بشكل مستمر ، وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم "[3].

---

[1] بظاظو ، العمايرة ، **تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق** ، مجلة علوم إنسانية ، عدد 45، 2010 ، ص9.

[2] فتيحة بوحرود ، **الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين** ، دراسة تقييميه من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات ، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 12 ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2012 ، ص205.

[3] بريكة السعيد ، شوق فوزي و آخرون ، **أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين** ، مجلة دراسات اقتصادية ، العدد 4 ،المجلد 01 ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، جوان 2017 ، ص288.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية

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

1- **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 و وفائه للشركة ومختلف الخدمات التي تقدمها. [1]

2- **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 هذا الأخيرة، حيث يؤكد مدير إحدى الشركات بقوله أن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير بكلمات من الآلاف الكلمات المستخدمة في الإعلانات .

3- **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 آخرين.

---

[1] جمال الدين مرسي ، مصطفى أبو بكر ، **دليل فن خدمة العملاء و مهارات البيع** ، الدار الجامعة ، مصر ، 2004 ، ص ص 33-34.

الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات قياس جودة الخدمة التأمينية

أولا : 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 منها [1]:

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 قياساها مقارنة بالعناصر المادية) فهي تمثل الجودة الوظيفية للخدمة.

و يوجد تصنيف آخر لأبعاد جودة الخدمة ,فقد تم التمييز بين :

- **جودة العمليات** :والتي يتم كم عليها العميد أهناء تأدية الخدمة.
- **جودة المخرجات** :والتي يتم الحكم عليها بعد الأداء الفعلي للخدمة [2]

ويميز بعض الكتاب بين ثلاثة أبعاد أساسية لجودة الخدمة وهي:

1-**البعد المادي**: ويتعلق بالبيئة التي تقدم فيها الخدمة التأمينية ويشمل عدة عناصر ،مثل:

[1] إيمان قاسمي ، **تقييم جودة الخدم التأمينية بين شركات التأمين الخاصة و شركات التأمين العمومية** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2016، ص20.

[2] وليد برغوتي ، مرجع سابق ، ص65.

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

2-**البعد الوظيفي**: ويتم في طريقة التعامل وأسلوب تقديم الخدمة التأمينية للعميل ، وهو نتيجة لتفاعل عدة عناصر منها:

- ✓ حسن العاملة لتوطيد العلاقة مع العميد وتجنب خسارته.
- ✓ حسن الاستماع و إظهار الاهتمام به .
- ✓ الكفاءات والقدرات ومهارات التعامد اللازمة.
- ✓ فهم ومعرفة العميد.
- ✓ العلاقات الشخصية...الخ.

3- **الصورة الذهنية**: يتعلق هذا البعد بالانطباعات التي يكونها العميل عن شركة التأمين ، من حيث سمعتها، تاريخها، سياساتها...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... الخ.[1]

ثانيا : مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبنى عليها الزبائن توقعاتهم و إدراكاتهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي: [2]

[1] إيمان قاسمي ، مرجع سابق ، ص ص 20-21.

[2] بو عبد الله صالح ،**نماذج و طرق قياس جودة الخدمة**،دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر،أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف 1 ، 2014 ، ص58.

1- **الاعتمادية** :وتعني أداء الخدمة بدون خطأ من المرة الأولى، الوفاء بالالتزامات، صحة السجلات ، صحة الفواتير، والتزام الوقت المحدد.

2- **الاستجابة** :وتعني رغبة أو استعداد العاملين لخدمة الزبون وتقديم الخدمة بسرعة.

3- **الكفاءة** :وتعني امتلاك المعرفة والمهارة من قبل العاملين الذين يظهرون للزبائن.

4- **سهولة وسرعة الوصول للخدمة** :تسهيل الخدمة بالهاتف ، قلة الانتظار، ملائمة توقيت وموقع الخدمة.

5- **المجاملة** :وتشمل الاحترام للشخص والملكية ، والأدب والبشاشة في الاتصال الشخصي ، ومظهر العاملين.

6- **الاتصال** :وهو إعلام المستخدم عن الخدمة وتكلفتها، باستمرار وبلغة مفهومه ، وطمأنته على حل المشاكل.

7- **المصداقية** :وتشمل النزاهة والثقة ، والحرص على مصلحة الزبون، و سمعة الشركة تأتي من طريقة التفاعل مع الزبون.

8- **الأمن** :وتشمل الأمن من المخاطر والشك وضمان سرية بيانات الزبون.

9- **فهم الزبون** :وتشمل بذل الجهد لفهم الزبون ؛ حاجاته ورغباته ، وإعطائه عناية شخصية .

10- **الجوانب الملموسة في الخدمة** :وتشمل المعدات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة ومظهر العاملين.

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 شيوعا في هذا المجال :[1]

[1] خضير كاظم محمود ، **إدارة الجودة و خدمة العملاء** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الطبعة 2 ، عمان ، الأردن ، 2007

الخطوة الأولى :إظهار المواقف الايجابية اتجاه الآخرين

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

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

الخطوة الثانية :تحديد حاجات العميل

يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق:

- ❖ جعل العميد أساس الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- ❖ إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل، وذلك بتوفير الخدمة في أسرع وقت ممكن وبأفضل جودة ممكنة.
- ❖ توقع حاجات العميل مسبقا.

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.

ص220.

- ❖ القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة ، وتتمثل الواجبات المشتركة بين العمال التي تشكل جانبا مهما للوصول إلى جودة الخدمة مثل :ترتيب الملفات ، 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 ،نقص في العاملين...الخ.

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

يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق:

- ❖ 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 و في المؤسسة.
- ❖ توفير الخدمات بعد إتمام عملية البيع والتعاقد

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سيستعين الباحث لدراسة موضوعه أو بحثه عن مراجع و دراسات مسبقة من اجل أخذ نظرة على البحث ، فقد اعتمدنا على أكبر عدد ممكن من الدراسات المسبقة من بحوث و مجالات أو مقالات التي تناولت موضوع الدراسة و سنقوم بعرضها 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 بتقرت ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص : تسويق خدماتي ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، (2011-2010)

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 بتقرت ثم حاولنا قياس جودة الخدمة المقدمة من وجهة 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 "** ، دراسةحالة 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 و الاتصال وجودة خدمات مؤسسة البريد والاتصال و الدور 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 بناءا على جودة الخدمات والمنتجات 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,Volume30:N:3:2005

"تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في السياحة"

تمحورت الدارسة حول التغيرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت ثورة في صناعة السياحة ،

فالسياحة الالكترونية واستخدام الانترنت خاصة يدعمان العلاقة التفاعلية بين المؤسسات السياحية وعملائها وكنتيجة لذلك تمت إعادة هندسة عمليات إدارة وتسويق المنتجات والوجهات السياحية ، وقد أظهرت الدارسة أن استخدامات التكنولوجيا أظهرت وجود فرص بالنسبة للمؤسسات السياحية كما أفرزت تحديات أيضا و مستقبل السياحة الالكترونية سيركز على التكنولوجيا الذي يستخدمها العميل .

2-دراسة Paul luc 20 مارس2009 **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 تكنولوجية المعلومات إسهاما إيجابيا في تحقيق الميزة التنافسية ، و خاصة من خلال القدرات التشغيلية والنظم الفرعية للقدرات الإستراتيجية ، وكلها لها تأثير بالنظام الفرعي للقادرات 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.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية

سنتناول في هذا المطلب عدة دراسات سابقة منها :

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 علوم التسيير ، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر ، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى: 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 .

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1-دراسة Gi-Du Kang & Geffrey Games(2004) **بعنوان**:

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

"أبعاد جودة الخدمة"

اعتمدت الدراسة على اختبار نموذج جودة الخدمة (Grorono**os**) ، 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 من446 مستخدما لخدمة الهاتف الخلوي 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 ، و أن الصورة بعد ما أبعاد الجودة .

2-دراسة gorji (2011) **بعنوان**:

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

"دراسة العلاقة بين إدارة جودة 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 و هي : 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.

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.

1-**من حيث موضوع الدراسة** : التي تدرس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية ، كما أن هذه الدراسة تطرقت إلى متغيرين مهمين و هي تكنولوجيا المعلومات ، جودة الخدمة التأمينية.

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

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

3-**من حيث أدوات جمع البيانات** : تم في هذه الدراسة المزج بين أنواع متعددة ة لجمع البيانات من بينها: الاستبيان ، المقابلة والملاحظة ، تحليل الوثائق و الإحصائيات ، حيث اعتمادنا في الدراسة التطبيقية على تشخيص واقع الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، من خلال تحليل الإحصائيات من المواقع الرسمية ، وكذلك الاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان والمقابلة.

خلاصة

في هذا الفصل تطرقنا إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات و تعرفنا أيضا على مكوناتها و وظائفها و إلى العوامل التي ساعدت على استخدامها ، كما تحدثنا أيضا على جودة الخدمة التأمينية من خلال تعريفها و أهميتها و إلى أهم الأبعاد و مؤشرات قياسها و إلى علاقتها بتكنولوجيا لمعلومات .

نستنتج من هذا أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة لدى المؤسسات من توفير و تقليل التكاليف و الجهد و الوقت من أجل تحسين الأداء في تقديم الخدمات ، و تحقيق التكامل بين التغيرات الخارجية و بين احتياجات المؤسسة .

ومنه كان من الضروري الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات من أجل جذب عملك و تحسين جودة الخدمة و على المؤسسة التي تمتلك المعرفة أن تضع إستراتيجية تمكنها من تحقيق الجودة في خدماتها التأمينية ، وزيادة سرعة في العمل مما يحقق الرضا لدى العملاء و الزبائن.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء cnas

المطلب الأول: ماهية الضمان الاجتماعي

المطلب الثاني : تعريف بالصندوق الوطني التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

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

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

خلاصة الفصل

تمهيد

سنحاول في الجانب النظري معرفة واقع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدم التأمينية في المؤسسة محل الدراسة مدعمين ذلك باستقصاء لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات و أهميتها و مدى رضا الزبائن حول جودة الخدمة التأمينية المقدمة عن الوكالة .

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

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

المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المطلب الأول: ماهية الضمان الاجتماعي[1]

يعتبر هذا المطلب كمدخل للموضوع حيث يهتم بتعريفه وبيان أهميته و أهدافه ، وإعطاء لمحة تاريخية تظهر تطور مفاهيم و أهداف الضمان الإجتماعي في بعض الدول العالم عموما والجزائر خاصة.

الفرع الأول: نشأة وتطور الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء

عرفت خطوات يمكن تحديدها في ثلاثة مرا حل رئيسية:

أولا :الفترة التاريخية مابين 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)

وأهم ما يميز هذه الفترة من الناحية التشريعية ظهور المرسوم رقم 63-457 المؤرخ في 14 نوفمبر 1963 و المتعلق بإنشاء جهاز للضمان الإجتماعي خاص بهيئة البحارة ,سمي بمؤسسة الاستدراك الاجتماعي تحت إشراف وزارة النقل ،المنح العائلية والتقاعد كما تميزت أيضا بالمرسوم رقم 64 المؤرخ في 12 افريل 1964 الذي يعيد تبيان التركيبة البشرية لمجلس الإدارة الخاص بصناديق الضمان الاجتماعي.

[1] وثائق مقدمة من طرف الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

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 و الاجتماعية وذلك بتزايد عدد السكان النشطاء وبشكل ملفات 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 مختلفة[1]:

- ✓ مرسوم رقم 70- 116 المؤرخ في 01 أوت 1970 والمنشئ لتوحيد التنظيم الإداري الخاص بصناديق الضمان الاجتماعي باستثناء النظام الزراعي.
- ✓ 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 الإجتماعي؛
- ✓ مرسومك 70/89 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970 المنشئ لصندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء غير المزارعين .
- ✓ منشور 15 أبريل 1971 ينظم نظام زراعي جديد يؤمن العمال الزراعين 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 وزراة العمل والشؤون الاجتماعية باستثناء النظام الزراعي الذي هو تحت وصاية وزراة الفلاحة

[1] من طرف المؤسسة

ثالثا: الوضعية الحالية بعد سنة 1983 :

تميزت هذه المرحلة بالتحول الجذري من خلال ظهور خمسة قوانين و17 من مرسوم متعلق بالتأمينات الاجتماعية وتم التخلي 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 الادراي والمالي وقسم هذا المرسوم الضمان الاجتماعي إلى :

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS

-الصندوق الوطني للتقاعد CNR

-الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء .CASNOS

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

الصندوق الوطني لتأمين عن البطالة تم إنشاؤه بموجب مرسوم تشريعي رقم 09/ 94 المؤرخ في 26 ماي 1994 والذي يتضمن الحفاظ على الشغل وحماية الأجراء الذين قد يفقدون عملهم بصفة لا إدراية ، 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

- قرارتها تخضع الإجراءات 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 CNASالتي توزعها فيما بعد صندوق التقاعد وعلى صندوق التأمين على البطالة كما يتكفل صندوق غير الاجراء بتحصيل اشتراكات بنفسه.

الفرع الثاني : مفهوم الضمان الاجتماعي وخصائصه

يتمثل مفهوم وخصائص الضمان الاجتماعي :

أولا : 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[1] .

ويمتد 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:

[1] من طرف المؤسسة

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.

ثانيا: خصائص الضمان الاجتماعي

يتميز بعدة خصائص : نذكر منها [1]

- ✓ أنه نظام إجباري يلزم بالاشتراك 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 أخر؛
- ✓ تشرف الدولة على إدارة هذه التأمينات من خلال صناديق التامين التي تقوم بإنشائها؛
- ✓ يضمن استمرار الدخل حين انقطاع الأجر من خلال مرض أو العجز أو الشيخوخة أو الوفاة؛
- ✓ يضمن تعويض تكاليف العلاج أثناء المرض؛
- ✓ يعمل على تحقيق التكافل بين أفراد المجتمع باعتباره ذلك قيمة عالية تعمل على تمسك المجتمع واستقراره؛

[1] من طرف المؤسسة

الفرع الثالث: أهداف صندوق الضمان الاجتماعي

ترمي الأهداف الرئيسية إلى تحقيق مايلي[1] :

- ✓ 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 تخصيص راتب للعاطل عن العمل أو راتب تقاعدي لأسرته عند بلوغه السن التقاعدي أو عجزه أو مرضه أو وفاته؛

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 زوايا :

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

[1] من طرف المؤسسة

الاجتماعية بصفة خاصة في تشريعات العمل التأمينات الاجتماعية وما يترتب عن ذلك أنشاء الصناديق التي تحل محل التضامنية 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 ترتاح 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 للادخار وهذا عن طريق تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المأمن بيه التي تضل في الواقع رصيدا 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.

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 مرديديه .

الفرع الخامس: منازعات الضمان الاجتماعي

نظرا للطبعة القانونية الخاصة لصناديق الضمان الاجتماعي فقد أخضع المشروع تسوية نزاعاتها إلى إجراءات خاصة حددها في قانون رقم 08/08 الصادر في 2008/02/23 وهي مقسمة إلى ثلاث منازعات:

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) نظرا لطلبها خارج الأجل القانونية .

2- **المنازعات الطبية** : المنازعات التي سببها صادر من الطبيب الخاص لهيئة الضمان الاجتماعي حول الوضعية الصحية المؤنس أو وهي ذوي حقوق (قرار برفض 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) والصيدليات والمؤسسات الصحية الاجتماعية (كالحمامات المعدنية ومؤسسات إعادة التأهيل الوظيفي والمتعاقدة مع هيئات الضمان الاجتماعي طبقا للتشريع المعمولة به) .

المطلب الثاني : تعريف بالصندوق الوطني التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

سنتناول في هذا المطلب مفهوم للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الفرع الأول : نشأة وتعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

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

الفرع الثاني : مهام الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

تسـيير أداءات التأمينـات الاجتماعيـة (المـرض، الأمومـة، العجـز والوفـاة) وكـذا حـوادث العمل والأمراض المهنية.

- تسيير المنح العائلية لحساب الدول.
- تحصيل الاشتراكات.
- الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل.
- الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات.
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل.
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- تسـيير الأداءات المتعلقـة بالأشـخاص المسـتفيدين مـن الاتفاقيـات الثنائيـة للضـمان الاجتماعي.
- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.
- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي
- تسيير صندوق المساعدة والنجدة.
- إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.
- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم.
- تنظيم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

يتولى مجلس الإدارة، إدارة الصندوق وهو خاضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

الفرع الثالث :هيكل الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

تحتوي الوكالة على مايلي : [1]

الأمانة

خلية النشاط الاجتماعي

مساعد مدير

خلية الأرشيف و التوثيق

خلية الإحصاء

خلية المراقبة الداخلية

خلية الإصغاء و الإعلام

خلية الأمن

خلية الوقاية

المديرية الفرعية للإدارة العامة ة الوسائل

المديرية الفرعية للأداءات

المديرية الفرعية للمراقبة الطبية

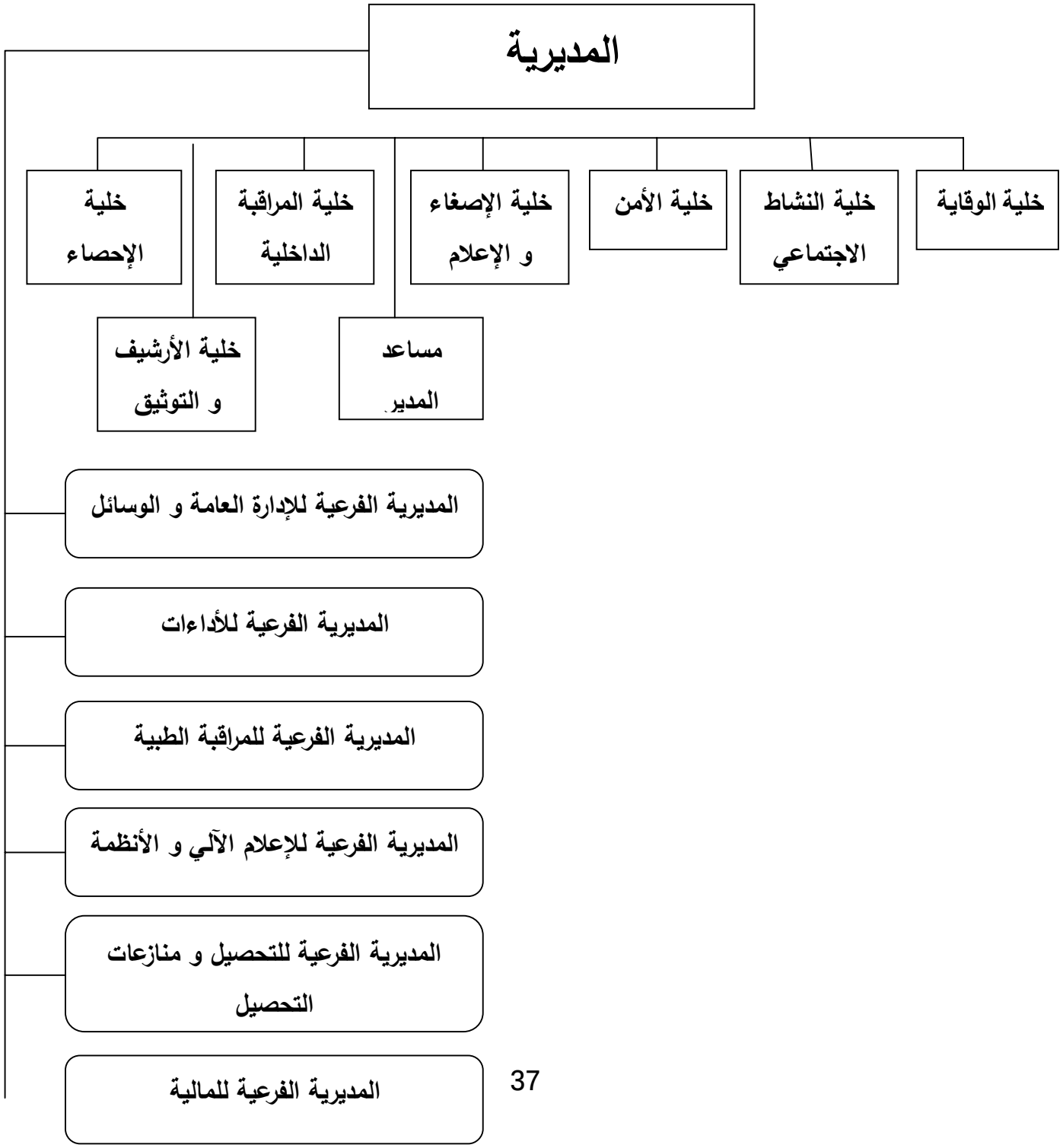
[1] من طرف المؤسسة

المديرية الفرعية للإعلام الآلي و الأنظمة

المديرية الفرعية للتحصيل و منازعات التحصيل

المديرية الفرعية المالية

الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء



المصدر : مصدر وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

الفرع الرابع:المستفيدون من الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية

- العمال الأجراء، مهما كان قطاع النشاط،
- الممتهنين (المتربصين)،
- الطلبة،
- المتربصين في مجال التكوين المهني.
- فئة المعاقين،
- المجاهدين،
- لمستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح والريوع)،
- المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين وغير الناشطين).المستفيدون من منحة التضامن (المرضى، المسنين وغير النشطين) ذوي الحقوق هم:
  - الزوج،الزوجة.
  - الأطفال القصر.
  - الفتيات الغير المتزوجات غير العاملات
  - الأصول.

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

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 ضواء الإطار النظري المتعلقة بموضوع الدراسة ، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها . وبناء على ذلك سيتم التعرف على المنهج المتبع ومجتمع الدارسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ، ومدى صدقها وثباتها ، انتهاءا 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 الدارسة 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 استخدام 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 تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج (Excel) وبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

المصادر ثانوية : فتتمثل 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 : بناءا على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف من هذه الدراسة يتكون من جميع الموظفين في الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) وكالة المدية ، باعتبارها مجتمعا واضحا للدارسة والحصول على نتائج أكثر دقة ، حيث يبلغ عدد العمال في المؤسسة (100 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 ، إدراريين ، عمال) وقد تم توزيع (20

) استبيانة بالمؤسسة محل الدراسة بغرض جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة ، وتم استرجاع 20 استمارات ، وبعد عملية الفرز وجدنا أن 20 استمارة صالحة لتحليل

الفرع الثالث : حدود الدراسة

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة الميدانية في استقصاء أراء موظفين وكالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - ولاية المدية

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 2022 إلى غاية 10 ماي 2022

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 اعتمدا على خمسة أبعاد لتقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات (البرمجيات ، قواعد البيانات ، الأجهزة ، الشبكات ، الموارد البشرية).

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 ليكارت الثنائي (نعم ، لا) 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

- صدق المحكمين : وذلك من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 3 محكمين وذلك لأخذ أرائهم 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 .

- ثبات الاستبيان : للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته استخدمنا مقياس ألفا كرونباخ حيث يأخذ هذا المعامل مابين 0 و 1 إذ كلما كانت قيمته أقرب للواحد كان هناك ثبات للفقرات والعكس إذا كانت قيمته مساوية للصفر

الجدول رقم (1) : يمثل نسبة ثبات وصدق الاستبيان

الفقرات	الثبات	الصدق
35	0.921	0.959

مصدر : مخرجات من حيث spss

يبين الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي ألفاكرونباخ 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 ما أجل إثبات صحة فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الوصفية

عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الوصفية: من خلال التحري والاستقصاء والبحث وبناءا على المعلومات الموجودة في الاستمارة الموزعة لأفراد عينة البحث وجدنا أن العينة تتميز بمجموعة من الخصائص التالية:

1- من حيث الجنس:

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

الفئة	التكرارات	%النسبة المئوية
ذكور	10	50%
إناث	10	50%
المجموع	20	100%

مصدر : مخرجات من حيث spss

من خلال الجدول رقم(2) يتبين أن أفراد عينة الدراسة موزعين بالتساوي أي (50%) لكل منهم أي أن هاته المؤسسة عمالها من الجنسين.

2- من حيث الفئة العمرية:

الجدول رقم (3): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الفئة	التكرارات	%النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	8	40 %
من 25- 30 سنة	4	20%
من 30- 40 سنة	4	20%
أكثر من 40 سنة	4	20%
المجموع	20	100%

مصدر : مخرجات من حيث spss

يظهر لنا من الجدول السابق أن الفئة العمرية (أقل من 25سنة) هي المسيطرة بالتواجد داخل المؤسسة بنسبة(40%) تليها الفئات الأخرى بالتساوي بنسبة (20%)، وهنا المؤسسة تسعى في سياستها إلى التشبيب تجديد الطاقة العمالية.

3- من حيث المؤهل العلمي:

الفئة	التكرارات	%النسبة المئوية
ليسانس	7	%35
ماجستير	2	%10
ماستر	4	%20
دكتوراه	2	%10
أخرى	5	%25
المجموع	20	100%

مصدر : مخرجات من حيث spss

يوضح لنا الجدول السابق أن فئة العمال ذوو مؤهل علمي ليسانس هم من يشكلون غالبية العمال داخل هاته المؤسسة بنسبة (35%) ثم يأتي بعدها أخرى بنسبة (25%)لتليها فئة العمال ذوو مؤهل علمي ماستر بنسبة (20%) ، لتأتي في الاخير فئة العمال ذوو مؤهل علمي ماجستير ودكتوراه بنسبة(10%)، وهذا دليل على أن المؤسسة لا تطلب كفاءات علمية بدرجات عالية بل تعطي الفرصة للكفاءات الصغرى.

الفرع الثاني: عر ض و تحليل نتائج الاستبيان

4- من حيث الخبرة المهنية:

الفئة	التكرارات	%النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	11	%55
5-12سنوات	3	%15
12- 15 سنة	3	%15
أكثر من 15 سنة	3	%15
المجموع	20	100%

مصدر : مخرجات من حيث spss

نلاحظ من هذا الجدول أن العاملين بهاته المؤسسة تبلغ خبرتهم (أقل من 5 سنوات) هم الأكثر سيطرة في تشكيلتها بنسبة ()، لتليها فئة العمال الأخرى ذوو خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات فما فوق.دليل على المؤسسة جديدة في الإنشاء أو تعيد تشكيل هياكلها العمالية

1 مستوى جودة الخدمة التأمينية:

وبعد تطبيقنا لا**ختبار الفروق ت (t-test) لمجموعة واحدة** ، تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (4): يبين اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعة واحدة

المقياس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار ت(t-test) لعينة واحدة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الملاحظة
جودة الخدمة التأمينية	20	24.2500	1.44641	45.605-	19	0.000	دالة

مصدر : مخرجات من حيث spss

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن متوسط قيمة **جودة الخدمات التأمينية** قدرت قيمته بـ(24.2500) وبانحراف معياري قدر بـ (1.44641)، أما قيمة اختبار ت (t-test) لمجموعة واحدة قدر بـ(45.605-) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000). وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الفرضي الذي يقدر بـ(22)، وهي دالة.

ومنه نستنتج أن مستوى **جودة الخدمات التأمينية** لدى عمال المؤسسة مستوى مرتفع.

2 مستوى تكنولوجيا المعلومات:

وبعد تطبيقنا لاختبار **الفروق ت (t-test) لمجموعة واحدة** ، تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (5): يبين اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعة واحدة.

المقياس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار ت(t-test) لعينة واحدة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الملاحظة
تكنولوجيا المعلومات	20	32.6500	4.04286	11.781-	19	0.000	دالة

مصدر : مخرجات من حيث spss

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن متوسط قيمة تكنولوجيا المعلومات قدرت قيمته بـ(32.6500) وبإنحراف معياري قدر بـ (4.04286)، أما قيمة اختبار ت (t-test) لمجموعة واحدة قدر بـ(11.781-) وبدلالة احصائية بلغت (0.000). وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الفرضي الذي يقدر بـ(30)، وهي دالة.

ومنه نستنتج أن مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى عمال المؤسسة مستواها مرتفع.

ثانيا: دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية:

اختبار الفرضية:

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (6): يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون.

	أفراد العينة	معامل الارتباط بيرسون "p"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	20	0.682**	0.001	0.01
جودة الخدمة التأمينية				

مصدر : مخرجات من حيث spss

من خلال الجدول رقم(6) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون على تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة التأمينية لدى عمال المؤسسة قدرت قيمته بـ(0.682) وهو إرتباط موجب قوي بين المتغيرين، وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

أي أنها ذات أثر قوي بنسبة(62.5%) .

ومنه تحققت الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التأمينية.

اختبار فرضية تحليل التبيان لجودة الخدمة التامينية:

العلاقة ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التأمينية تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية)

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way).

والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(7): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	القيمة F	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية جودة الخدمات التأمينية (الجنس)	داخل المجموعات	198.450	1	198.450	31.865	0.695
	ما بين المجموعات	112.100	18	6.228		
	كلي	310.550	19			
الدرجة الكلية جودة الخدمات التأمينية (العمر)	داخل المجموعات	191.800	1	63.933	8.614	0.001
	ما بين المجموعات	118.750	18	7.422		
	كلي	310.550	19			
الدرجة الكلية جودة الخدمات التأمينية	داخل المجموعات	162.100	4	10.525	4.095	0.019
	ما بين المجموعات	148.450	15	9.897		
	كلي	310.550	19			

(المؤهل العلمي)	كلي					
الدرجة الكلية جودة الخدمات التأمينية (الخبرة المهنية)	داخل المجموعات	212.247	3	70.749	11.515	0.978
	ما بين المجموعات	98.303	16	6.144		
	كلي	310.550	19			

مصدر : مخرجات من حيث spss

1-من خلال الجدول رقم (7) وللمقارنة بين متوسطات فئات االجنس لمقياس جودة الخدمات التامينية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات التأمينية بـ(31.865) عند مستوى الدلالة (0.695)، وبما أن مستوى دلالته أكبر من (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين متوسطات الفئات.

من جهة أخرى

وللمقارنة بين متوسطات فئات االعمر لمقياس جودة الخدمات التامينية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات التأمينية بـ(8.614) عند مستوى الدلالة (0.001)، وبما أن مستوى دلالته أقل من (0.05) فهذا يعني أنه توجد فروق بين متوسطات الفئات.

وللمقارنة بين متوسطات فئات المؤهل العلمي لمقياس جودة الخدمات التامينية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات التأمينية بـ(4.095) عند مستوى الدلالة (0.019)، وبما أن مستوى دلالته أقل من (0.05) فهذا يعني أنه توجد فروق بين متوسطات الفئات.

وللمقارنة بين متوسطات فئات الخبرة المهنية لمقياس جودة الخدمات التامينية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات التأمينية بـ(11.515) عند مستوى الدلالة (0.978)، وبما أن مستوى دلالته أكبر من (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين متوسطات الفئات.

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه توجد فروق بين المجموعتين العمر والمؤهل العلمي. فيما يخص جودة الخدمات التأمينية ترجع لمتغير فئات العمر والمؤهل العلمي وهذا عند مستوى دلالة (0.05). ولتحديد المجموعة ذات جودة لدى هؤلاء العمال ، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (8) : يبين نتائج حساب اختبار شيفيه

		أبعاد السلوك العدواني		الفروق بين المتوسطات	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات التأمينية	العمر	1	2		
			3	-0.50000	0.993
			4	-5.50000*	0.036
				-7.25000*	0.005
		2	1	0.50000	0.993
			3	-5.00000	0.122
			4	-6.75000*	0.25
		3	1	5.50000*	0.036
			2	5.00000	0.122
			4	-1.75000	0.842
		4	1	7.25000*	0.005
			2	6.75000*	0.025
			3	1.75000	0842
	المؤهل	1	2	-0.50000	0.01

	العلمي			-1.75000	0.034
			4	-6.00000	0.056
			5	6.60000*	0.022
		2	1	0.50000	0.01
			3	-1.25000	0.045
			4	-5.50000	0.056
			5	-6.10000	0.012
		3	1	1.75000	0.034
			2	1.25000	0.045
			4	-4.25000	0.123
			5	-4.85000	0.365
		4	1	6.00000	0.056
			2	5.50000	0.056
			3	4.25000	0.123
			5	0.60000	0.056
		5		6.60000*	0.022
			1	-6.10000	0.012
			2	-4.85000	0.365
			3	-0.60000	0.056
			4		

مصدر : مخرجات من حيث spss

- بالنسبة للعمر:

نلاحظ أن جودة الخدمة التأمينية في المجموعة رقم (4) أي (أكثر من 40 سنة) تمثل أكبر نسبة وهذا حسب الدرجة الكلية. ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (3) أي (30-40 سنة) لتليها المجموعة (2) أي(25-30سنة) لتأتي في الأخير المجموعة الأولى (أقل من 25 سنة)مما يدل على أن جودة الخدمة التأمينية يستفيد منها العمال كلما تقدموا في السن أكثر من الآخرين.

- بالنسبة للمؤهل العلمي:
- نلاحظ أن جودة الخدمة التأمينية في المجموعة رقم (4) أي (دكتوراه) تمثل أكبر نسبة وهذا حسب الدرجة الكلية. ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (2) أي (ماجستير) لتليها المجموعة (3) أي(ماستر) لتأتي بعدها المجموعة 5 (أخرى) ثم في الأخير المجموعة الأولى (ليسانس)مما يدل على أن جودة الخدمة التأمينية يستفيد منها العمال كلما زاد مؤهلهم العلمي أكثر مقارنة مع الآخرين.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة حالة التي تناولت مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء- وكالة المدية ,ومن هنا يمكن القول أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المؤسسة ساهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية المقدمة وذلك من خلال إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة.



خـاتـمـة

إن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة في أغلب المؤسسات العمومية العامة منها أو الخاصة حيث أنها ساهمت في تحسين جودة الخدمة التأمينية وتسهيل المعاملات و تسريع عمليات التبادل للمعلومات فقد أصبحت ضرورية في الواقع و ذلك بالتخلص من المشاكل التي اعتمدها الاقتصاد بالوسائل التقليدية ، و ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

و نتيجة لذلك نتج عن تكنولوجيا المعلومات أساليب في طرق العمل تمكن جودة الخدمة التأمينية من أداء وظيفتها بسهولة كما أن مصطلح جودة الخدمة التأمينية ليس فقط مجرد تقديم خدمة ذات جودة و إنما هو سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوي العملاء و الزبائن و اقتراحاتهم و تطوير هذه الخدمة و الارتقاء بها .

إن الخدمات بأصنافها تلعب دورا في المؤسسات الخدماتية من خلال أهمية عملية الإنتاج و جلب العملاء و تحسين جودة الخدمة حيث من خلالها تحقق الأهداف بالنسبة للمؤسسات و ذلك لاتخاذ القرار السليم لتسيير العمليات للوصول إلى تحقيق الأهداف

توصلت هذه الدراسة على المستوى النظري و الميداني لمجموعة توصيات تم اقتراحها على المؤسسة لزيادة فعالية أنشطتها و الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات ، كما سنقترح جملة من النقاط البحثية في هذه الدراسة و سيتم عرضها كما يلي :

الفرضية الأولى: تكنولوجيا المعلومات هي جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها والرجوع لها عند الحاجة، و هي فرضية صحيحة,لأن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجمل المعدات والأدوات المستخدمة

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.

الفرضية الثالثة : إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمينية في وكالة(CNAS) المدية ,كان له دور كبير في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمة التأمينية وزيادة كفاءة وسرعة الأداء و تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة.و هي فرضية صحيحة لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات المؤسسة يلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين جودة الخدمة التأمينية .

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

- تمثل مؤسسة cnas مورد بشرية متخصصة مجال تكنولوجيا المعلومات؛

- مؤسسة cnas تمثل عدد كافي من الأجهزة والمعدات المتطورة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، من حواسيب ,وطابعات , هواتف ...الخ .

- كما تحرص مؤسسة cnas على الرقمية ومواكبة العصرنة الرقمية بأحداث الوسائل الممكنة ومع التحديات المستمرة؛

- تمثل المؤسسة قواعد بيانات هامة عن عملا ئها يمكنها من تقديم الأفضل،

الفرضية الرابعة: إن مستوى توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات المؤسسة محل الدراسة كان جيد وفقا لقياس الدراسة، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تولى أهمية كبيرة لهذا النوع ما التكنولوجيات. وأن أبعاد قياس تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة هي كالتالي على حسب أهميتها(الشبكات ,قواعد البيانات ,الوارد البشرية ,البرمجيات, الأجهزة و المعدات.)

الفرضية الخامسة:كما أن مستوى جودة الخدمة التأمينية مؤسسة محل الدراسة كان جيدا ومقبول وفقا لمقياس الدراسة ,و هذا 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 و جودة الخدمة التأمينية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية(0.05).مما يدل على أن المؤسسة تعمد بإستمرار لتحقيق الجودة في خدماتها ومنتجاتها وذلك عن طريق الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديها.

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 بالاقتراحات التالية:

- على المؤسسة أن تستثمر بشكل جيد مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسن و ترفع من فاعلية جودة الخدمة التأمينية؛

- مواكبة التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الإشراك في المؤتمرات والندوات والدورات ومتابعة المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات

- يجب على المؤسسة أن تزيد استثماراتها في دعم الخدمات والمنتجات الجديدة هذا من جهة ,ومن جهة أخرى يجب عليها تكثيف جهود ها لخلق خدمات ومنتجات متميزة

- تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير عملية تحقيق الكفاءة في أداء جل عمليات المؤسسة؛

أفاق البحث:

قد تكون ذا الدراسة دافع لدراسات مستقبلية تتضمن إشكاليات منها:

- تكنولوجيا المعلومات و الإدارة الإلكترونية وانعاكساتها 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 المؤسسات العامة والخاصة.
- دور التكنولوجيات المتطورة في تحقيق التنافسية وعلاقتها في إدارة الجودة.
- أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستثمار في جودة الخدمة التأمينية.



المـراجــع

قائمة المراجع والمصادر

أولا- المراجع باللغة العربية:

1- الكتب

أ. بشير العلاق ، " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات " ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2002.

ب.بشير العلاق ، حميد الطائي ، مبادئ التسويق الحديث ، دار اليازوري العلمية ، عمان ، 2009

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

ث.جمال الدين مرسي ، مصطفي أبو بكر ، " دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع " ، الدار الجامعة ، مصر ، 2004.

ج. خضير كاظم محمود ، " إدارة الجودة وخدمة العملاء " ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، الأردن ، 2007.

ح. راوية حسن ، " مدخل إستراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية " ، الطبعة الأولى ، دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية .

خ. الرغبي حسن علي ، " نظم المعلومات الإستراتيجية – مدخل استراتيجي " ، دار وائل ، الأردن ، 2005

د. سعيد يس عامر ، علي محمد عبد الوهاب ، " الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة " ، الطبعة الثانية ، مركز وليد سيرفيس للاستشارات والتطور الإداري ، القاهرة ، 1998

ذ. عامر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، " نظم المعلومات الإدارية " ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن

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

ز. عوض بدير ، " تسويق الخدمات المصرفية " ، الطبعة الأولى ، البيان للطباعة والنشر ، القاهرة ، 1999 .

س. قاسم النعواشي ، " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم " ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان

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

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

ض. معراج هواري وأخرون ، " تسويق خدمات التأمين (واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل) " ، الطبعة الأولى ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2013

ط. منى شفيق ، " التسويق بالعلاقات ، " المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2005.

ظ. هاني حامد الضمور ، " تسويق الخدمات " ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ،2008

2- الرسائل والأطروحات والمذكرات:

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

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

ت. 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

ث. 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 أمحمد بوقرة ، بومرداس ، 2016

ج. 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.

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

خ. حميد تكتاكي ، نسيمة حمادي ، " جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون " ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات ، مذكرة : 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.

د. 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 .

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

ر. 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.

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

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

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

ص. 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 .

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

ط. 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 .

ظ. 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 ديالي - العراق ، jumaamahmood33 @ gmail.com، سنة غير منشورة

ع. 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 .

غ. 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 .

ف. 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 – مستغنام ، 2017.

ق. نهاد حسين محمد خريس ، " استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في الأجهزة الخدمة المدنية في الأردن " ، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، تشرين الثاني 2011

ك. نور الدين شارف ، " التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية " ، مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، جامعة سعد حلب ، البليدة ، 2007 .

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

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

3- المجلات:

أ. 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.

ب. بحيث محمد ، نقمة ثورة المعلومات ، " مجلة العربي " ، العدد 486 ، نوفمبر 1998

ت. بريكة السعيد ، شوق فوزي وأخرون ، 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.

ث. بيزان حنان الصادق عصر المعلوماتية ماذا يخفي بين طياته ، " مجلة المعلوماتية " ، 2004 ، العدد 6.

ج. 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.

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

خ. 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 والادراية " ، المجلد العشرون ، العدد الثاني ، يونيو 2012 .

د. فتيحة بوحرود ، الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين ، دارسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية لتأمينات ، " مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير " ، العدد 12 ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2012 .

ذ. محمد الرميحي ، حديث الشهر انتبهوا أيها السادة لم يعد في المعمورة مكان يغمراه السلام ، " مجلة العربي " ، العدد 460 ، مارس 1997 .

ر. ندى إسماعيل حبوري ، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجاه العدد الثاني والعشرون ، جامعة بغداد / كلية الإدارة و الاقتصاد ، 2009 .

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

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

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية

Books

A. Daft , Richard L , " Management " 5 Th ed . , New York , The Dryden press , 2000 .

B. Denis lapert , " le marketing des services " , édition Dunod , paris , 2005 .

C. 55.Loudon , K , C. & Loudon , J , P , " Management Information system " , 6 Th ed . , Prentice - Hill , International , New Jersey , 2004

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

E. Slack , Nigel & Chambens , S. & Harland , C. & Harrision , A. & Johanston , R. , " operation Management " , 2 ed . , Prentice pub . , London , 1998 .

F. 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

الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

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 مالية بجامعة الدكتور يحيى فارس تحت عنوان:

"مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات التأمينية – دراسة ميدانية الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة المدية" 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

من إعداد الطالبين: تحت اشرف :

-عقايبية محمد بلحمري خيرة

- متيجة محمد.

الموسم الجامعي : 2021 / 2022

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 ☐ مستوى أخر.....

الخبرة المهنية : أقل من5 سنوات ☐ من 5 إلى 12 سنوات ☐ من 12 إلى 15سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

ثانيا : البيانات العامة

المحور الأول:العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

1 - يتوفر بالمؤسسة عدد كاف من الأجهزة الكمبيوتر يتناسب مع حجم العمل. نعم ☐ لا ☐

2- تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف والسرعة في انجاز العمل المطلوب والوقت المطلوب للعمل. نعم ☐ لا ☐

3- يتوفر بالمؤسسة أجهزة ذات جودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة. نعم ☐ لا ☐

4- يتوفر بالمؤسسة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب بها. نعم ☐ لا ☐

5- تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها. نعم ☐ لا ☐

6- تستخدم المؤسسة البرامج في معالجة وتخزين البيانات بدقة وفعالية. نعم ☐ لا ☐

7-البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات فيها. نعم ☐ لا ☐

8- تعمل المؤسسة على تطوير برمجيتها لمواكبة ما و جديد. نعم لا

9- قاعدة بيانات المؤسسة تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المؤسسة نعم لا

10- تعتمد المؤسسة على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب وتناقص المعلومات. نعم لا

11- توفر قواعد البيانات نوع من الأمان والحماية للمعلومات. نعم لا

12- يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في المؤسسة. نعم لا

13- تسخدم شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام والوظائف ببعضها البعض. نعم لا

14- تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل المؤسسة. نعم لا

15- تتناسب الشبكة المتوفرة مع ا حتياجات العمل في المؤسسة. نعم لا

16- تتوفر بالمؤسسة وسائل أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها. نعم لا

17- تمتلك المؤسسة أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. نعم لا

18- توفر المؤسسة برامج تدريبية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمتطورة نعم لا

19-تستقطب المؤسسة أصحاب الخبرات والاختصاص مجال تكنولوجيا المعلومات. نعم لا

20- يتقبل العاملين فكرة استخدام الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. نعم لا

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية

21- مظهر مبنى المؤسسة وتجهيزاته جذابة ومميز نعم لا

22- أماكن الانتظار بالمؤسسة كافية. نعم لا

23- التصميم الداخلي للمؤسسة يوفر جوا مريحا للعملاء. نعم لا

24- توفر المؤسسة لوحدات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة. نعم لا

25- تقوم المؤسسة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء. نعم لا

26- تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها. نعم لا

27-تنجز المؤسسة الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى. نعم لا

28-توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات المقدمة عبر الهاتف. نعم لا

29-يستجيب موظفو المؤسسة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم. نعم لا

30- تقدم المؤسسة جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة. نعم لا

31-تعمل المؤسسة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها. نعم لا

32- تهتم إدارة المؤسسة بشكاوي واستفسارات العملا ء. نعم لا

33- تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بسرية. نعم لا

34- هناك شعور بثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة. نعم لا

35- يمكن للعميل طلب بعض الخدمات الكترونيا. نعم لا