



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

تخصص إدارة اعمال

بعنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة مؤسسة التأمين saa بورقلة

من إعداد الطلبة:

خياط سليمان

الحاج عشور الأمين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أستاذ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أستاذ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أستاذ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ/ سعيدات النجمي

أ./ بوعمامة خامرة

أ/حليمي نبيل

السنة الجامعية: 2022/2023



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

تخصص إدارة اعمال

بعنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة مؤسسة التأمين saa بورقلة

من إعداد الطلبة:

خياط سليمان

الحاج عشور الأمين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أستاذ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أستاذ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أستاذ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ/ سعيدات النجمي

أ./ بوعمامة خامرة

أ/حليمي نبيل

السنة الجامعية: 2023/2022

الشكر والعرفان

الحمد لله نحمده ونستعينه ...

اللهم صل وسلم وبارك على أشرف خلقك سيدنا وشفيعنا محمد صلى الله عليه وسلم

نحمد الله حمدا كثيرا على توفيقنا لإتمام هاته الدراسة.

ونسأل الله مزيدا من النجاحات على صعيد الحياة العلمية والعملية

نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذنا الفاضل " **بوعمامة خامرة** " التي قلما نجد مثله فقد كان نعم

الأستاذ، فلم يخل علينا بالكبيرة كما الصغير كان حقاً مرشداً دون كلل أو ملل لا نجد

عبارات تمثله لأنه حقاً كل كلمة جيدة تمثله فلم نتقدم ليكن مشرفاً إلا عندما رأينا عزيمته

وطريقة تمسكه بأصال المعلومات بطريقة جد سلسة وسهلة رغم كل شيء أدعو الله أن يمدده

ويمد كل أستاذ التقيناه وكان لنا مثال في السعي نحو العلم والمثابرة الجنة ونعيمها، وفي

الأخير نتقدم بالشكر لكل من المناقش والمشرف.

الاهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى اما بعد:
الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة من مسيرتنا الدراسية بذكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة الى الوالدين العزيزين حفظهما الله
وادامهما نور لدربي ، لكل اخوتي واخواتي حسان اسماعيل زينب هناء إيمان

مريم وشيماء

الى جدي وجدتي حفظهما الله

الى كل العائلة الكريمة ، الى كل رفقاء المشوار الذين قاسمنا معا كل

اللحظات الجميلة وفقهم الله

الى من أحب.

سليمان

الاهداء

: الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة
الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى والدي الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا
لدربي

. لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات رعاهم الله وحفظهم
إلى جميع الأساتذة والمشرفين و أصدقائي في الجامعة و الإقامة الجامعية وأخص
بالذكر رفيق المذكرة خياط سليمان ومشرفنا والى كل قسم ادارة الأعمال وجميع دفعة
2018-2023 وإلى كل من كان لهم أثر على حياتي، ولكل من أعطاني يد العون
من قريب أو بعيد وساعدني في إنجاز هذه المذكرة

امين

ملخص دراسة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لشركة التأمين SAA بورقلة ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي من اجل الاحاطة بالموضوع والاجابة على الاشكالية وبالاعتماد على الدراسة الميدانية على عينة من مجتمع الدراسة والمتمثلة في موظفي الشركة محل الدراسة وذلك بتوزيع 41 استبيان تم استرجاعها بنسبة 100% وبعد تحليلها باستعمال برنامج SPSS توصلت الدراسة الى النتائج اهمها :

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاعتمادية في شركة التأمين saa.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاستجابة في شركة التأمين saa.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تحقيق السلامة في شركة التأمين saa.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تعزيز التعاطف في شركة التأمين

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، المعلومات، تحسين، جودة الخدمة.

Study summary:

This study aims to learn about the role of ICT in improving the quality of service for the insurance company SAA ouargla. To that end, it relied on the descriptive curriculum in order to familiarize itself with the issue and to respond to the problem. The field study relied on a sample of the study community of the employees of the company in question. This study distributed 41 a questionnaire that was retrieved in 100%.

ICT contributes to improved reliability in the saa insurance company.

ICT contributes to improved response in the insurance company saa.

ICT contributes to improving safety at the saa insurance company.

ICT contributes to improving the insurance company's empathy

Key words: technology, information, improvement, service quality.

قائمة المحتويات

I	الشكر والعرفان
II	الاهداء
IV	ملخص دراسة:
6	قائمة المحتويات
12	مقدمة
5	الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
6	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
6	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة
10	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي:
13	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	المطلب الأول: الدراسات المحلية:
18	المطلب الثاني: الدراسات العربية:
19	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسة السابقة
21	الفصل الثاني الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بشركة التأمين saa بورقلة
22	تمهيد:
23	المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين SAA
23	المطلب الأول: تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA
26	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة SAA وشرحه
31	المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة:

31	المطلب الأول: المنهج، مجتمع الدراسة وعينته:
38	المحت الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
39	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة واختبارا الفرضيات بالأساليب الإحصائية المناسبة
54	مناقشة النتائج:
57	خاتمة
59	قائمة المصادر والمراجع

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (1-2)
33	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن	الجدول رقم (2-2)
34	يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	الجدول رقم (3-2)
34	يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (4-2)
35	يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	الجدول رقم (5-2)
36	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	الجدول رقم (6-2)
36	يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان	الجدول رقم (7-2)
37	مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى	الجدول رقم (8-2)
37	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	الجدول رقم (9-2)
39	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الجدول رقم (10-2)
41	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد جودة الخدمة:	الجدول رقم (11-2)
42	تجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الملموسية.	الجدول رقم (12-2)
43	اتجاهات الطلبة حول بعد الاستجابة	الجدول رقم (13-2)
44	اتجاهات افراد العينة حول بعد الامن والسلامة	الجدول رقم (14-2)
45	اتجاهات افراد العينة حول بعد التعاطف.	الجدول رقم (15-2)
46	يبين الانحدار الخطي للفرضية الاولى	الجدول رقم (16-2)
47	يبين الانحدار الخطي للفرضية الثانية	الجدول رقم (17-2)
48	يبين الانحدار الخطي للفرضية الثالثة	الجدول رقم (18-2)
49	يبين الانحدار الخطي للفرضية الرابعة	الجدول رقم (19-2)
50	نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين حول متغير الجنس	الجدول رقم (20-2)
50	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير السن	الجدول رقم (21-2)

51	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير الخبرة المهنية.	الجدول رقم (2-22)
51	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (2-23)
52	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير المنصب	الجدول رقم (2-24)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	ابعاد جودة الخدمة	الشكل رقم(1-1)
25	نموذج يوضح الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA بورقلة	الشكل رقم(1-2)
26	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة	الشكل رقم(2-2)
32	يوضح نموذج الدراسة	الشكل رقم(3-2)

مقدمة

عرف قطاع الخدمات في الجزائر في الأونة الأخيرة حركة تطوير وإنعاش في الجانب الاقتصادي بشكل كبير جدا والتي انعكس اثارها بشكل خاص في الخدمات الجدي التي تسعى لتقديمها وذلك لاعتمادها وتبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات وفي وسائل الاتصال.

حيث ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح عنصر ملازما لتحسين جودة الخدمات وذلك بالنظر لما توفره هذه التكنولوجيات من فعالية وسهولة وسرعة في الإنجاز لهذا نجد ان معظم المؤسسات قد استغنت عن الطرق التقليدية في تقديم خدماتها للمواطن أو الزبون ولجأت الى الطرق الالكترونية بهدف مواكبة التقدم والثروة المعرفية سعيا لتحقيق نجاحها من خلال خلق التفاعل بين الإدارات فيما بينها وبين المواطنين.

تعد شركة saa من بين اهم مؤسسات التأمين النشطة في الجزائر تقوم بتقديم خدمات التأمين لكثير من الزبائن، وتسعى لتقديم خدمات بجودة عالية لزيائنها وتعتمد في ذلك على الكثير من المهام منها وظائف والوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: إشكالية الدراسة:

وانطلاقا مما سبق تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال التالي: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لشركة التأمين saa بولاية ورقلة؟

والتي تندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى جودة الخدمة المقدمة طرف شركة التأمين saa؟
- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة التأمين saa؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال الابعاد الموائية (الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، التعاطف) في شركة التأمين saa؟

ثانيا: فرضيات الدراسة: تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاعتمادية في شركة التأمين saa.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاستجابة في شركة التأمين saa.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تحقيق السلامة في شركة التأمين saa.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تعزيز التعاطف في شركة التأمين saa.

ثالثا: اهداف البحث: تتمثل اهداف الدراسة فيما يلي:

- معرفة مستوى جودة الخدمة
- معرفة واقع تكنولوجيا في مؤسسة التأمينات saa بولاية ورقلة.
- ابراز مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين ابعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، التعاطف).

رابعا: أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث في: تظهر اهمية هذه الدراسة في كونها تعالج أحد اهم المواضيع التي تعتمد عليها التأمين saa بولاية ورقلة في صناعتها في قطاع التأمينات وجلب أكبر عدد من الزبائن الا وهو جودة الخدمة التي تقدمها لزبائننا وذلك باعتمادها على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق ذلك. اما الأهمية العلمية فتكمن في الوقوف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتمد عليها المؤسسات في ظل التوجه نحو اقتصاد الرقمنة في تحقيق جودة خدماتها.

خامسا: مبررات ودوافع اختيار موضوع البحث: تتمثل مبررات ودوافع موضوع البحث فيما يلي:

- ارتباط الموضوع بالتخصص.
- الاهتمام الشخصي بالمواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا في ظل الرقمنة.
- اعتماد المؤسسات أو شركات التأمين في شأنها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سادسا: حدود الدراسة: ويمكن حصر حدود الدراسة في النقاط التالية:

- الحدود الموضوعية: يدور موضوع الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة.
- الحدود المكانية: شركة التأمين saa بولاية ورقلة.
- الحدود الزمنية: تمت الانطلاقة الميدانية من شهر فيفري الى شهر مارس 2023.
- الحدود البشرية: موظفي شركة التأمين saa.

سابعا: ادبيات الدراسة تتمثل ادبيات الدراسة في مختلف المذكرات وابحاث الدكتوراه، والمقالات العلمية.

ثامنا: صعوبات الدراسة: ويمكن حصرها في مايلي:

- صعوبة حصر المفاهيم الخاصة بالموضوع.
- كثرة المراجع الخاصة بالموضوع ادى الى صعوبة ضبط المصطلحات التي تساعدنا في المذكرة

تاسعا: منهجية الدراسة: من اجل الإجابة على إشكالية البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في القسم النظري للدراسة اما قسم التطبيقي فسوف نعتمد على منهج دراسة حالة.

عاشرا: هيكل الدراسة: من أجل دراسة الموضوع تم تقسم البحث الى فصلين:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة وتناول في هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة

مؤسسة التأمين saa بورقلة من وجهة نظر موظفين وفي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

منهجية وأدوات البحث.

عرض ومناقشة النتائج.

الخاتمة

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية
تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة: ليس من السهل إعطاء تعريف واحد ودقيق لجودة الخدمة، وذلك راجع إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا بالسلع المادية، وتميل أغلب التعاريف الحديثة للجودة إلى أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستهلكين.

تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بموافقهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء¹

وأيضاً تعرف على أنها: جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقع العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.²

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة: تتمثل أهمية جودة الخدمة في مايلي:

نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات تعلق نشاطها بتقديم الخدمات.

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

¹ مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص18

² زهرة شكيكن حنان حمومناش، دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بسيدي بوعبيدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2015/2016، ص12

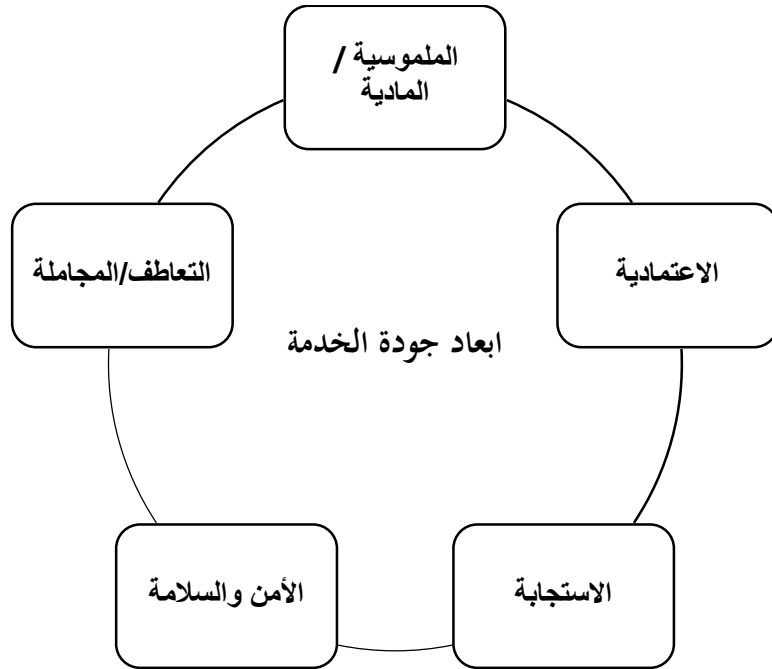
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

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

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توزيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة³.

الفرع الثالث: ابعاد جودة الخدمة: تتمثل ابعاد جودة الخدمة في مجموعة من العناصر يمكن حصرها بالشكل الموالي:

الشكل رقم (01-01): ابعاد جودة الخدمة



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على الدراسات السابقة

³ غدير بشير قويدر فوزي قماري مناني أسامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تجسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، في علوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2020/2021، ص 07

ويمكن تفسير العناصر المبينة في الشكل أعلاه على المحور الموالي:

الملموسية /المادية: وتتضمن التسهيلات المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، وتصميم المباني، ومستوى التقنية، والتصميم العام.

الاعتمادية: وتعتبر عن قدرة المؤسسة ممثلة في موظفيها على أداء الخدمة بكفاءة ودقة؛ لذلك يعد هذا المجال هو الأهم من بين مجالات الخدمة وهو الذي يحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى المستفيد، وتحدد كفاءة المؤسسة في أدائها للخدمات بمدى وفائها والتزامها بوعودها للعملاء سواءً في الوقت أم في دقة الأداء وجودته.

الاستجابة: أي أن يكون موظفو المؤسسة على قدر كبير من الالتزام والتدريب سواءً لنداء المستفيد أم لإكمال الخدمة في الوقت المناسب؛ إذ إن أداء الخدمة بشكلٍ خطأ أو في وقتٍ طويل سوف يؤدي إلى شعور المستفيد بعدم الرضا. الأمن والسلامة: ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمّة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كليهما.

التعاطف/المعاملة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر المستفيدين والتعامل معهم بود في أثناء الاتصال بهم.⁴

الفرع الرابع: خطوات تحقيق جودة الخدمة: من أكثر الخطوات شيوعاً في تحقيق الجودة خدمة تتمثل فيما يلي:

❖ إظهار المواقف الإيجابية اتجاه الآخرين: يعد جذب انتباه الزبائن وإثارة اهتمامهم، من خال المواقف

الإيجابية التي يظهرها مقدمي الخدمات، أساساً هاماً لنجاح المؤسسة في تحقيق رضا الزبون وكسب

ولائه. وتتمثل أهم هذه المواقف في:

- اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.

⁴ امل محمد حسن البدوي، استخدام نموذج الادراكات والتوقعات، servquel في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة

ابها الحضرية، مجلة لثلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 184 الجزء الثاني 2019، ص19/18

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

- إصغاء والتركيز لمعرفة حاجات الزبائن، مع تجنب المقاطعة، والتلخيص في النهاية للتأكد من فهم احتياجاتهم.

- واهتمام بصدى الصوت، أي: الكيفية التي يقال بها الشيء، وهذا بالابتعاد عن الصوت العالي في حالة غضب، من أجل إيصال خدمة مقبولة الزبون.

❖ تحديد حاجات الزبون: وتمثل في مايلي

- الحاجة للفهم، إذ يجب أن تفسر الرسائل التي يبعث بها الزبائن بصورة صحيحة.

- الحاجة الشعور بالترحيب، فلا بد أن يشعر الزبون بأن طلبه مهم بالنسبة الموظف.

- الحاجة لتلقي المساعدة، والنصح، وشرح إجراءات الخدمة بع اية وهدوء.

- والحاجة الرحة، إذ يحتاج الزبون إلى الشعور بارتياح والتخفيف عن قلقهم.

❖ العمل على توفير حاجات الزبائن: يتم تحقيق هذه الخطوة من خال ما يلي:

يجب أن تقدم الخدمات خلال فترة زمنية مناسبة وفي مكان مناسب.

يجب أن يحصل مقدم الخدمة على التدريب، والمعرفة، والمهارات المناسبة.

والوفاء بالحاجات الأساسية الزبائن، الترحيب بالزبون بصورة ودية وجعله يشعر بارتياح.

❖ التأكد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة

- الاهتمام بشكاوى الزبائن، وذلك بالإصغاء إلى ش أويهم وشرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة

هذه الشكاوى، وفي الأخير تقديم اشكر إلى الزبون نتيجة قيامه بعرض الشكوى.

- محاولة مقدمي الخدمات كسب الزبائن ذوي الطبع الصعب، من خلال المحافظة على هدوئهم والإصغاء

إليهم.

واجراء استطلاعات مستمرة لأراء الزبائن حول مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم وتقييمهم لها، فنتائج الاستطلاع

والتقييم تعد معيارا للحكم على مدى نجاح المؤسسة في تلبية متطلبات الزبائن وتوقعاتهم.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يعرف رولي Rowley تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يريجوها من تطبيق وإستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته.⁵

وتعرف بأنها: كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على انتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا. كما أن تكنولوجيا المعلومات تمثل اقتناء المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء أكانت مطبوعة أم مصورة أم مسموعة أم مرئية أم ممغنطة أم معالجة بالليزر، وبثها باستعمال مجموعة من المعلومات الالكترونية ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد.

وقد مهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الطريق للانتقال من المجتمع الصناعي الي مجتمع المعلومات⁶

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ويمكن ايجازها في النقاط الموالية:

— تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

⁵حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس مارس 2005، ص3.

⁶ لبنى عبد الله العلاوين، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأفراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأفراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية المهارات العلمية والحياتية للطلبة.⁷

ثالثاً: اهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتبنى اغلب المؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق أهداف عدة نذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ تحقيق انسيابية المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الحكومة.
- ✓ تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة.
- ✓ التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة.
- ✓ نقل أهداف وخطط المؤسسة إلى العاملين فيها بمجهوداتها خارج المؤسسة من أجل كسب ودعم تأييدهم.
- ✓ تمكين القيادة العليا من إيصال توجيهاتها وأفكارها وخصائصها إلى العاملين في الوقت نفسه.
- ✓ تهدف إلى استكمال النقص في قدرات الإنسان وقواه .
- ✓ تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حل المشكلات التي تواجه الافراد العاملين.

⁷ وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية -دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء" جن جن " بجيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2019، ص26

✓ تهدف إلى نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المرسل إليه في أقل مدة زمنية وبأقل تكلفة وبأكبر دقة.⁸

رابعا: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يرى seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي:

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.
- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها⁹.

خامسا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جناحين أساسيين هما الحوسبة والاتصال، حيث تم ميلاد وتطور كلا منهما بمعزل عن الآخر، وفرضت الحاجة دمجها من أجل تحقيق معالجة للبيانات وتبادلها، وستتعرف عليهما من خلال مايلي:

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

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

⁸ وسام بلكرديد، المرجع نفسه، ص 30

⁹ عامر قنديلجي وابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002، ص 190/192

❖ البرمجيات: سوفت واير هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الحاسوب بهدف انجز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكملا للحاسوب، وتتمثل في برامج النظام المختلفة وكذلك مختلف البرامج التشغيلية بالإضافة إلى برامج المعالجة والتطبيق التي تختلف باختلاف الهدف المراد الوصول إليه، ويتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.¹⁰

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

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجودة الخدمة

تضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات والتي طلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما: الخدمة الجوهر وخدمات تكملة داعمة للجوهر، وقد قسم الباحثون في تسوق الخدمات التكملة الداعمة للجوهر إلى ثمانية مجموعات رئيسية هي:

المعلومات - استلام الطلبات - حماية ممتلكات الزبون - إصدار الفواتير - الضيافة - الاستثناءات - الدفع - تقديم الاستشارة.

وقد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهر تحيط بها ثماني أوراق أطلق عليها تسمية زهرة الخدمة ففي المؤسسات الخدمية الفعالة تكون الزهرة منفتحة وأوراقها نضرة، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة وأوراقها كذلك سرعان ما تتساقط بفعل نسمة هواء بسيطة.

¹⁰ سماح ميهوب أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014، ص 6

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

وفي عصر الإنترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بالإمكان تقديمها إلكترونياً من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف والفاكس والأكشاك الإلكترونية أو الإنترنت، والطرق المختلفة لاستخدام الموقع الشبكي لتقديم أو تعزيز الخدمة لكل ورقة من أوراق زهرة الخدمة¹¹.

المعلومات والاستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن

استلام الطلبات: فتقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع والاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بإمكان تطبيق الطلبات عبر نظم الهواتف المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم.

الضيافة، حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات: تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن التي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة من خلال معاملتهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة، أما فئة الاستثناءات فهي تتطلب الطلبات الخاصة وحل المشاكل.

إعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات سواء كانت على شكل ورقي أو إلكتروني، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير والكشوفات واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبطة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب.¹²

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات المحلية: ويمكن حصر الدراسات السابقة المحلية المرتبطة التي لها علاقة بالدراسة على المحور الموالي:

¹¹ غدير بشير قويدر فوزي قماري مناني أسامة، مرجع سابق، ص 9/8
¹² بشير العلق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص 177/178

الدراسة الأولى: ديدوش هاجرة 2022.¹³ وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول: فيما يتمثل دور إستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية؟

هدفت الدراسة إلى إبراز دور تبني تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الحديثة في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة، لتحقيق اهداف الدراسة، والاجابة على أسئلة الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في الإطار النظري للدراسة، وفي الجانب التطبيقي اعتمدت على المنهج التحليلي في البنوك الدراسة، استخدمت المقابلة كأداة لجمع البيانات توصلت الى النتائج التالية:

- وجب على البنوك ان لا تخرج من المنافسة العالمية مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الالكترونية بتبنيها الصيرفة الالكترونية وتقنيات الذكاء الاصطناعي التي جاءت بوسائل الكترونية متطورة، كالبطاقات البنكية والنقود الإلكترونية، وكذا الشيكات الالكترونية.
- نقود جودة الخدمة المصرفية الجيدة إلى تخفيض التكاليف سواء تكاليف الأخطاء أو تكاليف التشغيل، أو حتى تكاليف الاعلان والترويج، إضافة إلى زيادة ربحية المصرف والحصة السوقية له، وتحسين أداء الأعمال المصرفية. وذلك يعزز سمعة المصرف وصورته أمام جمهور المتعاملين معه، وبدوره يعزز وضع المصرف في مواجهة المنافسة.

- أثر إستخدام التكنولوجيا في المصارف على طبيعة الخدمة المصرفية حيث انتقلت من تقديم الخدمات مصرفية تقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية تتم وفق وسائط إلكترونية تقدم طوال ساعات اليوم وأيام السنة، تعمل على توفير عامل السرعة والوقت، والتكلفة والسهولة في حصول الزبون على الخدمة المصرفية.

الدراسة الثانية: بلحاج نور الهدى 2022¹⁴ تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها؟

¹³ ديدوش هاجرة: بعنوان أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث تخصص إدارة مالية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، سنة 2022

¹⁴ بلحاج نور الهدى 2022 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الاقتصاد تخصص اقتصاد دولي، دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، بجامعة محمد خيضر-بسكرة، سنة 2022/2021

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

تهدف هذه الدراسة الى التطرق لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية، وتسليط الضوء على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودور هاته الأبعاد في تطوير الخدمات المصرفية.

اعتمد الباحثة على المنهج الوصفي، قد اختارت الباحثة مجتمع الدراسة عينة من بنوك ولاية بسكرة العمومية والخاصة واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث تم تحليل عينة حجمها 106 موظف باستخدام برنامج SPSS واستخدمت عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وتم الوصول إلى مجموعة من النتائج:

هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية والخاصة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك العمومية والخاصة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

لا توجد فروق في تصورات المستفيدين سواء العمومية أو الخاصة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات من أهمها: على البنوك الجزائرية العمل ضمن استراتيجية واضحة المعالم تركز على الاستثمار في العنصر البشري، تدعيم وتعزيز بنية التحتية للتكنولوجيا المالية، منح تسهيلات من طرف الدولة للمستثمرين في قطاع الاتصالات لزيادة حجم وتدفق الانترنت ذات التدفق العالي والذي يعتبر عصب الخدمات المصرفية المتطورة.

الدراسة الثالثة: حمادوش سميرة 2020/2019¹⁵ انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر؟

¹⁵ حمادوش سميرة: بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2020/2019

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

تهدف هذه الدراسة الى محاولة لتبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر وتوضيح أهم المزايا التي يمكن أن تستفيد منها هذه الشركات من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

اعتمدت الباحثة على منهج على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استمارة استبيان على عينة من العاملة غرب الجزائر، حيث تم عرض نتائج الاستبيان وتحليلها، إضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة، والتوصل لنتائج التالية:

— توجد هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية في شركات التأمين المدروسة عند مستوى الدلالة (0.05).

— حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية المتمثلة في (التكلفة الأقل، جودة الخدمة التأمينية، المرونة، الإبداع).

الدراسة الرابعة: احمد سالم، سعد قذري 2020¹⁶ تسعى إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، حيث يصب موضوع هذه الدراسة على تقنية الطب عن بعد، كذا وتعمل على إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث توصلت الى النتائج التالية:

— يلعب المستوى الدراسي دورا هاما في تحسين جودة الخدمة.

— تحسين جودة الخدمة عملية صعبة، وبما ان نشاط المؤسسة حساس فإنه يستدعي الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.

— تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمتطور تمنح كل مؤسسة فرصة لتحسين جودة الخدمة.

— مشاركة مختلف المؤسسات الصحية في عملية تحسين جودة الخدمة يساهم في دعم هذه الأخيرة وتحسينها، والتي من شأنها ترقية أداء المؤسسة.

¹⁶ احمد سالم، سعد قذري: بعنوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي دراسة حالة (المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، بن عمر الجيلاني) مجلة أعمال الملتقى الوطني الأول: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات، العدد (05)، 2020،

الدراسة الخامسة خلوط جهاد 2019.¹⁷ انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة الفندقية في الفنادق الجزائرية؟

هدفت هذه الدراسة الى البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في الفنادق الجزائرية وتمثلت في ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في: الأجهزة والبرمجيات، الافراد، قواعد البيانات، والشبكات، كما تم تحليل جودة الخدمة الفندقية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.

تمت الدراسة الميدانية على مستوى فندق سيدي يحي بسكرة، وقد تم اعتماد الاستمارة كأداة لجمع البيانات من نزلاء الفندق. وقد تم توزيع 20 استمارة استردت كلها بغرض دراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في فندق سيدي يحي بسكرة، توصل الى النتائج التالية:

— تؤكد النتائج المستخلصة صحة الفرضية الرئيسية الموضوعية لهذه الدراسة: "تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في الفنادق الجزائرية من خلال: الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات"، ويستثنى من ذلك الأفراد والشبكات.

المطلب الثاني: الدراسات العربية:

اما عن الدراسات العربية المربطة بموضوع الدراسة التي تمكنا من الحصول عليها يمكن تقديمها في مايلي:

الدراسة الأولى: عمار محمد زهير 2019/2018¹⁸ تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات المقدمة في شركات الاتصالات كمحاولة للتوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال دراسة الميدانية التي قام بها الباحث على الشركات الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من اجل تحسين الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات.

¹⁷ خلوط جهاد: بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد (02) 2019

¹⁸ عمار محمد زهير تيناوي دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & SYRIATEL) بحث مقدم لنيل درجة الماجستير إدارة الاعمال التخصصي MBA الجامعة الافتراضية السورية 2019/2018

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

اعتمد البحث في دراسته على المنهج الوصفي من اجل جمع البيانات الثانوية والمنهج المسحي من اجل جمع البيانات الأولية اللازمة، وتكونت عينة دراسة من 112 عامل وعاملة في شركة الاتصالات.

لتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على استمارة الاستبيان حتى توصل الى النتائج اهمها:

وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بُعد الجوانب المادية الملموسة، بُعد الاعتمادية أو المصدقية، بُعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بُعد الثقة والأمان (الضمان) ، بُعد التعاطف مع العميل) سواء بشكل جزئي مع كل بُعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

الدراسة الثانية: ماجد ابراهيم حمادي: 19 هدفت هذه الدراسة الى بيان مقدار اسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جود الخدمة السياحية والفندقية وتحديد العلاقة والأثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة السياحية.

اعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية 61 شخص من النزلاء المقيمين في الفنادق، توصل الى النتائج التالية:

- تبين أن وسائل الاتصال الحديثة مثل الأنترنت والاي ميل والهواتف النقالة والفاكس ميل وغيرها تستخدم بشكل واسع من قبل الشركات في انجاز أعمالها وتسهم بدرجة كبيرة في تقديم خدمة جديدة للزبائن.
- يعد قطاع السياحة والفندقة هو الاكثر في ريادة الانترنت بسبب توافقه التام مع الوسائل التكنولوجية التفاعلية.
- ان السياحة الافتراضية (عبر الانترنت) سوف تشهد تصاعدا في طلب كمادة سياحية بواسطة الملتيميديا.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسة السابقة

من خلال التطرق الى الدراسات المحلية والعربية التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية التي سعت الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لدى افراد شركة التأمين Saa بورقلة حيث تبين انه يوجد أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة والدراسات السابقة وتتمثل فيما يلي:

¹⁹ ماجد ابراهيم حمادي: بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على في جودة خدمة قطاع السياحة والفندقة، دراسة تحليلية مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

الفرع الأول: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية: من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توصلنا إلى ما يلي:

بناء على ما سبق نخلص الى ان هذه الدراسة تشترك في المتغير التابع جودة الخدمات والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونختلف عن بقية الدراسات السابقة من حيث المجال (بيئة الدراسة) فنجد ان دراسة ديدوش هاجر وبلحاج نور الهدى كان مجالهم يتعلق بالبنوك الجزائرية اما دراسة احمد سالم كان مجالها القطاع الصحي وبخصوص دراسة جهاد ودراسة ماجد إبراهيم فكان مجالها السياحة والفندقة وبخصوص دراسة عمار محمد شركة الاتصالات، وعليه نجد ان هذه الدراسة تختلف عن باقي الدراسات من حيث بيئة ومجال الدراسة وهو قطاع التأمين.

الفرع الثاني: الاستفادة من الدراسات السابقة: ساهمت الدراسات السابقة في اثراء الإطار النظري للدراسة الحالية بمراجع لموضوع الدراسة على النحو الموالي:

- صياغة مشكل الدراسة وفرضياتها
- تصميم واعداد أداة جمع البيانات.
- ضبط الأساليب الإحصائية
- حصر المجتمع وعينه الدراسية
- ضبط ابعاد متغيرات الدراسة
- المساهمة في تفسير النتائج
- ضبط وتحديد نموذج الدراسة

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات في
تحسين جودة الخدمة بشركة التأمين saa بورقلة

تمهيد:

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين SAA مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتضم 15 مديرية جهوية للتأمين على مستوى القطر الجزائري كما تحتل الصدارة في تقديم خدمة التأمين وهي من الشركات العريقة في هذا المجال كما ان لها هيكلية كبيرة من الراس مال البشري الذي تسييره المديرية العامة للموارد البشرية والتي تتبع لها مصالح للمستخدمين على مستوى المديرية الجهويات وخاصة المديرية الجهوية بورقلة والتي سوف نتطرق لتعريفها من خلال هذا الفصل والذي ينقسم إلى مبحثين هما:

﴿ تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين SAA

﴿ تقديم مصلحة المستخدمين بالشركة الوطنية للتأمين SAA

المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين SAA

وستتناول في هذا المبحث لمحة حول الشركة الوطنية للتأمين وهذا بتقديم النظرة تاريخية لنشأتها وتطورها.

المطلب الأول: تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA

1.1.1.1. نشأة الشركة الوطنية للتأمين SAA : تأسست الشركة الوطنية للتأمين SAA بموجب قرار 12

ديسمبر 1963 على أساس القطاع المختلط وذلك بالتعاون مع الإطارات المصرية، لعدم وجود إطارات جزائرية مؤهلة آنذاك، وكانت قيمة الرأس مال المصري 39% من رأس المال العام للشركة.

بتاريخ 27 ماي 1966 وقع تأميمها وذلك بصدور قانون 66/127 في إطار احتكار الدولة لمختلف عمليات التأمين الخاص والقانون 66/129 المتعلق بتأميم الشركة الجزائرية للتأمين لتصبح جزائرية 100%، وقد عرفت المؤسسة تطورا ملحوظا منذ ذلك الحين، وفي 21 ماي 1976 وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الوطنية للتأمين على التحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات، التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخوارج كالتجار والحرفيين.

بداية من 21 فيفري 1987 وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية و مرور المؤسسات إلى نظام التمويل الذاتي " L'Autonomie " تحصلت الشركة الوطنية للتأمين SAA على استقلاليتها المالية و تحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم " SPA " برأسمال يقدر بـ 80 مليون دج، وقد واكبت الشركة الوطنية للتأمين التطورات التي فرضها عليها محيطها الخارجي من عولمة، وتطور تكنولوجي، لتمارس جميع أنشطة التأمين وتخضع للمنافسة مع بقية الشركات العامة في الجزائر ما أدى إلى ازدياد ملحوظ في رأسمالها طيلة سنوات نشاطها، وتطور رأسمال الاجتماعي للشركة مع مرور السنوات حتى بلغت القيمة سنة 2007، 16 مليار دينار جزائري، وهي قيمة مرتفعة جدا مقارنة مع قيمته الأولى التي بدأت بها المؤسسة نشاطها، تعتبر الشركة الوطنية للتأمينات SAA :²⁰

شركة اقتصادية عمومية ذات مساهم وحيد هو: الدولة (وزارة المالية).

شعارها: SAA مؤمنكم الأحسن (La SAA voter meilleure assureur).

²⁰- تقارير الشركة الوطنية للتأمين

قدر رأسمالها ب 30 مليار دينار جزائري فقد احتلت المرتبة الأولى في قطاع التأمين الجزائري باكتسابها 28 مليار من إيرادات حصة السوق.

يمثل نشاطها كل ما يخص عمليات التأمين وإعادة التأمين.

قدر العدد الإجمالي لليد العاملة بالشركة في 31/12/2019 ب 3321 عامل و سنة 31/12/2020 هو 3319 موظف

تمتلك شبكة توزيع عبر مختلف مناطق الوطن، تتألف من 15 مديرية جهوية، و 293 وكالة مباشرة و 125 وكالة عامة و 20 سمساراً.

تشارك الشركة الوطنية للتأمين في رأسمال عدة شركات و طنية و أجنبية، حيث تمتلك حصة أسهم تقدر ب 100% في الشركة الوطنية للخبرة ، كما تمتلك حصة تقدر بنسبة 50% في كل من (SAA) (Immobilière و الشركة الوطنية للطباعة، كما تمتلك ما مقداره 33.33% في كل من شركة (SOVICOP)، و شركة (SICAV).

قدر رقم أعمالها لسنة 2020 ب 27.4 مليار دينار جزائري.

إن رقم الأعمال يتزايد من سنة إلى أخرى و هذا يعني ارتفاع الأرباح و يرجع ذلك للخبرة التي تمتلكها الشركة في مجال التأمينات و تنوع منتجاتها في السوق و كذلك الاهتمام بالموارد البشرية خاصة فيما يتعلق بتدريبهم و تطوير أداءهم.

2.1.1.1. تعريف المديرية الجهوية بورقلة : وتتم دراسة الحالة في المديرية الجهوية بورقلة والتي هي من بين

المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لوزارة المالية العامة، الكائن مقرها بساحة أول ماي بورقلة أنشئت في السبعينيات كمندوبية تابعة لوحدة الأغواط، أي لم تكن تتعامل مع المركز مباشرة، وفي سنة 1990 إستقلت وحدة ورقلة عن وحدة الأغواط وكانت تضم 13 وكالة موزعة على أربعة ولايات (ورقلة ، غرداية ، تمنراست ، الوادي).

وفي منتصف سنة 2004 تم ضم وحدة الأغواط وبعض الوكالات التابعة لوحدة بسكرة إلى وحدة ورقلة وأصبحت تسمى المديرية الجهوية بورقلة بدلا من وحدة ورقلة والتي أصبحت تضم 24 وكالة كما هو موضح في الشكل رقم (02).

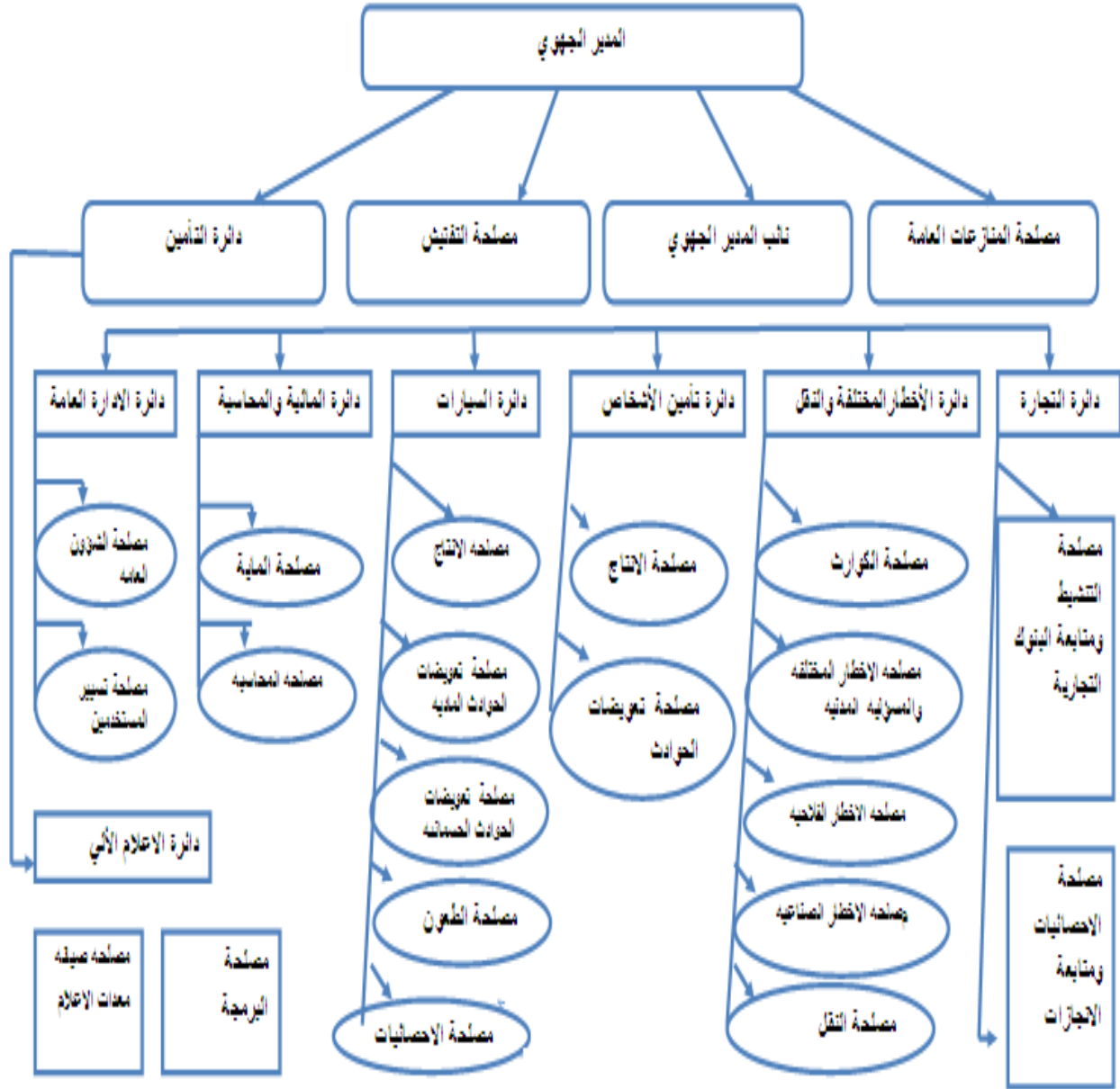
أما عن نشاط المؤسسة فهي ككل شركات التأمين ذات طابع اقتصادي تجاري فهي تهدف لتحقيق الربح من خلال مختلف نشاطات التأمين التي تكلفها بها الشركة الأم حيث بلغ عدد اليد العاملة بالمؤسسة 137 موظف حاليا.

الشكل رقم (01-02): نموذج يوضح الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA بورقلة

- وكالة ورقلة " ب "	- وكالة المنبوعة	- وكالة جانت
- وكالة ورقلة " أ "	- وكالة جامعة	- وكالة عين
أمناس		
- وكالة ورقلة " ج "	- وكالة المغير	- وكالة عين
صالح		
- وكالة تقرت	- وكالة القرارة	- وكالة تمنراست
- وكالة حاسي مسعود	- وكالة بريان	- وكالة اليزي
- وكالة الحجيرة	- وكالة الوادي	- وكالة الدبيلة
- وكالة قمار	- وكالة متليلي	- وكالة غرداية
"أ"		
- وكالة غرداية "ب"	- وكالة حاسي الرمل	- الوكيل العام

المصدر: من إعداد المتربص اعتمادا على وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة SAA وشرحه



الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة

1.2.1.1 شرح الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بورقلة SAA

1-المدير الجهوي:يقوم بالإشراف على الوكالات و السهر على حسن سيرورتها، كما يعتبر همزة وصل بين الوكالات و المديرية الأم في الجزائر العاصمة.

2-مصلحة المنازعات:مهمتها الفصل في النزاعات الداخلية(بين العمال)، و النزاعات الخارجية(بين العمال و الزبائن).

3-مصلحة المفتشية: تقوم المديرية الأم بإرسال فرق للتدقيق في الجودة و مراقبة الوكالات بصفة دورية و في حالة العثور على مشكل أو عطب يتم إرسال المفتش للتحري حول الأسباب المؤدية لحدوثه لإعداد تقرير و إرساله للمديرية الأم لإتخاذ الإجراء المناسب.

4-مكتب التنظيم: يقوم بتنظيم واستقبال البريد الوارد والصادر إلي المديرية الجهوية حيث يتم تسجيله وتوزيعه علي جميع مختلف مصالح المديرية الجهوية بعد المرور على المدير الجهوي.

5-أمانة المديرية: وتكتسي أهمية بالغة في السير الحسن داخل المديرية الجهوية وربط العمل مع المدير الجهوي وتهتم بتنظيم مقابلات والزيارات مع المدير.

إن المديرية الجهوية لورقلة مجموعة من المصالح والدوائر وهي كالتالي:

6- دائرة المحاسبة والمالية: تحوي هذه الدائرة مصلحتين هما :

أ- مصلحة المالية: تقوم المصلحة بوظيفة متابعة كل العمليات الخاصة بالجانب المالي للمديرية وهذا يتمثل في إصدار الصكوك واستقبالها من الغير ودفعها إلى البنك، دفع الأجور، تسوية الحوادث و تسوية المصاريف العامة وذلك لإنجاز الميزانية السنوية.

ب- **مصلحة المحاسبة:** هي مصلحة تقوم بتسجيل كل العمليات المحاسبية الخاصة بنشاط المديرية ولديهم برنامج للإعلام الآلي ولديهم الميزانية الختامية.

7- **دائرة الإدارة العامة:** تقوم بتسيير كل الأعمال والوظائف المنوطة بالوسائل المادية والبشرية قصد بلوغ الأهداف المسطرة مع الالتزام بالاستراتيجية العامة والمسطرة من طرف المديرية أو الهيئات العليا للمؤسسة وهي تحتوي على مصلحتين هما مصلحة المستخدمين والذي سنتطرق له بالتفصيل كفرع وحده ومصلحة الوسائل العامة.

مصلحة الوسائل العامة: تهتم بأموال المؤسسة الخاصة أي احتياجات العمال من تجهيزات مكتبية، وتنقسم إلى ثلاثة فروع:

أ- فرع الأملاك والعقارات

ب- فرع الوقاية و الأمن

ث- فرع تموين المخزن

8- **دائرة تأمين السيارات:** تقوم هذه المصلحة بمراقبة كل عقود التأمين الخاصة بتأمين الأشخاص والعمل علي ترقية كل المنتجات المباعة في هذا النوع من التأمين ويتم علي مستواها دراسة ملفات الحوادث وتسويتها، تسديد الضحايا في حالة حوادث مرور بما في ذلك التعويض عن المركبات الجانب المادي والجانب الجسماني وتضم هذه الدائرة عدة مصالح وهي:

أ- مصلحة الإحصائيات

ب- مصلحة الإنتاج

ت- **مصلحة الحوادث الجسمانية:** مهمتها مراقبة الملفات الخاصة بالحوادث الجسمانية.

ث- **مصلحة الحوادث المادية:** تقوم هذه المصلحة بمراقبة ملفات الحوادث المسددة على مستوى الوكالات وذلك من أجل التأكد من صحة هذه الملفات.

ج- **مصلحة القيمة المسترجعة**

9- دائرة الإعلام الآلي: يقوم بمهام هي حفظ البيانات في المؤسسة والحفاظ على العتاد(صيانة وتوزيعه على المكاتب) جلب بيانات الوحدات التابعة للشركة و المساعدة في السير الحسن للملفات وتطوير برنامج عمل للمؤسسة وذلك بتثبيت كل التحديثات الواردة من المديرية العامة وتنقسم إلى مصلحتين:

أ- مصلحة العتاد

ب- مصلحة البرمجة

10- دائرة الحريق والحوادث الأخطار المتعددة و تأمينات النقل: مراقبة مختلف العقود المنتجة عبر الوكالات لجميع الفروع التابعة لدائرة وإعداد الإحصائيات الدورية لكل فرع تسيير الحوادث للفروع التابعة لدائرة مساعدة الوكالات في كل مجالات التسيير (إنتاج وحوادث) التابعة لنشاط الدائرة، وهي تضم عدة مصالح هي:

أ- مصلحة الأخطار الصناعية: مراقبة الملفات الخاصة بالتأمين على المصانع و كل ما يخص عقود الإنتاج و المنازعات.

ب- مصلحة الأخطار البسيطة

ت- مصلحة تأمينات النقل:مراقبة الملفات الخاصة بتأمين نقل البضائع وناقلات البضائع.

ث- مصلحة الأخطار المتعددة المسؤولية المدنية:يعتبرضمان إجباري، و تضمن للمؤمن له المتابعات المالية الناتجة عن الأضرار الجسمانية و المادية التي يسببها للغير أثناء سير السيارة، و يحدد قسط التأمين حسب قوة الأحصنة و التي تعبر عن قوة السيارة.

ج- مصلحة الحريق والأخطار المتعددة والحوادث الطبيعية

و-مصلحة التأمين الفلاحي: مراقبة الملفات الخاصة بتأمين كل ما يخص الفلاحة و المنتجات الفلاحية، الأبقار الدواجن، الغنم، من الكوارث الطبيعية(باستثناء الإبل)، و الماكينات الزراعية من أي عطل قد يصيبها.

11- دائرة التسويق:ولها أهمية بالغة نظرا للمهام التي توكل لها إذ يرتبط نشاطها بمختلف المصالح الأخرى متابعة العقود الجديدة والعقود القديمة ومتابعة الأرقام وتضم مصلحتين هما:

أ- مصلحة المتابعة والإحصائيات: دور هذه المصلحة هو إحصاء الإنتاج المحقق في الوكالات و يكون كل 10 أيام بعد أن ترسل جميع الوكالات الإنتاج الذي حققته خلال هذه الفترة إلى هذه المصلحة.

ب- مصلحة التجارة

12- دائرة التأمين البنكي: هي دائرة حديثة النشأة يتمثل نشاطها في تأمين البنوك الـ BDL وBADR وBNA.

1.1.2.2. وظائف وأهداف الشركة الوطنية للتأمين:

1.1.2.2.1. وظائف الشركة : تقدم شركات التأمين التي هي وحدات إقتصادية تهدف لتحقيق الربح لتقديم خدمة التأمين لعملائها مقابل دفع أقساط تأمينية مقابل هذه الخدمة مجموعة من الوظائف وهم :

أولاً: وظيفة الإنتاج : ويقصد بها في مجال التأمين المبيعات والنشاطات التسويقية وعمليات البيع التي تقوم بها شركات التأمين هي الخدمة التأمينية والتي تعد فيها أنواع عقود التأمين على حسب الأخطار التي تؤمنها وهي:

1- تغطية تأمين الأضرار على الممتلكات

2- تأمين السيارات وهو الفرع السائد

3- التأمين ضد أخطار النقل

4- تأمين المسؤولية المدنية

5- الخدمات

6- تأمين الأخطار الصناعية

7- تغطية شاملة في الإسكان ، المباني والمحلات التجارية.

ثانياً: وظيفة تسوية المطالبات (التعويضات): تتعلق بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وذلك وفق الإلتزام التعاقدية المبرم بينهم ويكون بتكوين ملف أساسه:

1- التصريح بالحادث من طرف الزبون

- 2- محضر الخبرة (تقييم الأضرار) الذي يعده خبير تعينه الشركة سواء من مركز الخبرة التابع للمؤسسة أو خبير خارجي على حسب الضرر الموجود بعقد التأمين .
ومن ثم يتم تسوية تعويضات المستحقة على مستوى الوكالة المتعاقدة معها من قبل والتي تسوي الملف على مستوى مصلحة التعويضات فيها .

ثالثا: وظيفة إعادة التأمين : يقصد بها نقل جزء من الخطر إلى جهة آخري أقدر على تحمل الخطر.

رابعا: وظيفة الإستثمار: تجميع (شركة التأمين) أقساط التأمين وإستثمارها وتعتبر وظيفة الإستثمار جوهر النشاط في شركات التأمين.

1.1.2.2. أهداف الشركة : وتتمثل اهداف الشركة في:

- 1- الريادة في مجال التأمين وخاصة مع إتساع سوق التأمين
- 2- المحافظة على مكانتها في سوق التأمين ورقم أعمالها وزيادة تطويره
- 3- الإهتمام بالموارد البشري بإعتباره من أحد أهم الدعومات التي تقوم عليها المؤسسة.
- 4- الوصول للإهداف المسطرة من قبل المؤسسة من خلال تطبيق محكم لإستراتيجياتها التي تخطط لها كل أول سنة مالية.

المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة:

سيتم التطرق في هذا المبحث الى المنهج المستخدم وغرض لعين الدراسة ومتغيراتها الى الأدوات المعتمدة في جمع البيانات وكذا أساليب التحليل الاحصائي المستخدمة وطريقة القياس.

المطلب الأول: المنهج، مجتمع الدراسة وعينته:

في هذا المطلب سيتم تحديد المنهج الموافق لهذه الدراسة وحصر المجتمع والعينة:

الفرع الأول: منهج الدراسة: تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي لإبراز المفاهيم المتعلقة لتخطيط لمسار الوظيفي ونظم المعلومات الإدارية، كما تم الاعتماد على الاستبيان في الدراسة الميدانية واستخدام طرق الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة، مستعينين ببرنامج الحزم الإحصائية لعلوم الاجتماعية v. spss.26 وبعد ذلك تحليل وتفسير نتائج البحث.

الفرع الثاني: مجتمع البحث وعينته: يتكون مجتمع بحث دراستنا من موظفي شركة التأمين saa بولاية ورقلة، وقد تم الاختيار العينة بطريقة عشوائية من اجل تحقيق اهداف الدراسة، وتمثلت في 41 موظف تم توزيع عليهم استمارة الاستبيان، وتم استرجاعها في غضون ثلاثة ايام، وبلغ عدد الاستمارات المسترجعة 41 استمارة.

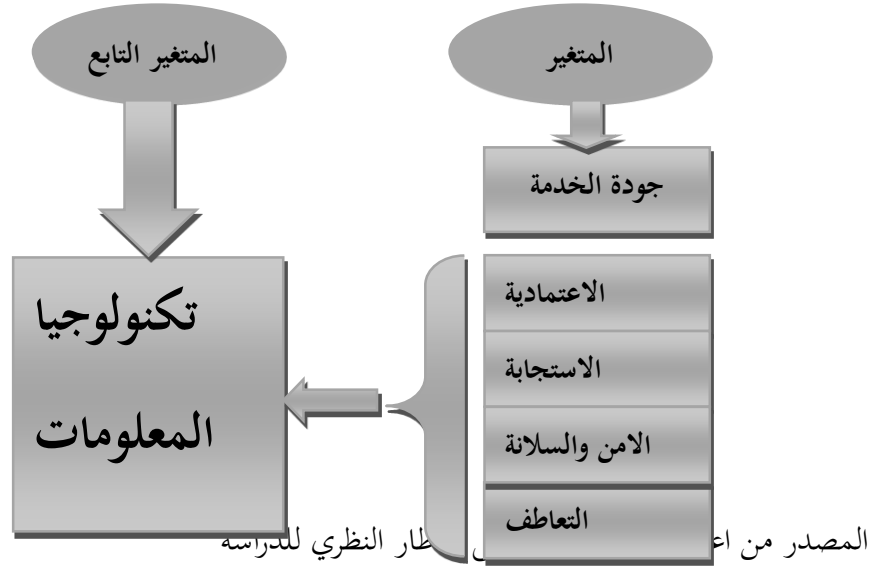
أ. خصائص العينة: من اجل التعرف على خصائص العينة والالمام بجوانب الدراسة يتطلب علينا عرض اهم الخصائص التي تتميز بها عينة دراستنا التي تتمثل حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي).

الفرع الثالث: متغيرات ونموذج الدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة في تخطيط المسار الوظيفي كمتغير تابع يمكن تعريفه إجرائيا على انه مختلف العمليات من تصميم المسار الوظيفي واعداد برنامج عمل مع الموظف وبخصوص مساره الوظيفي، وكذا تنفيذه وتقييمه التي تتم في المديرية الفرعية لشركة التأمين saa بورقلة.

بينما يتمثل المتغير المستقل في نظام المعلومات الإداري والذي يمكن تعريفه إجرائيا بأنه تركيبة من عدة عناصر تشتمل على الأجهزة، برامج، شبكات اتصال، قواعد البيانات، والموارد من بيانات يتم تجميعها، تحويلها، نشرها في مديرية الفرعية لشركة التأمين saa بورقلة.

وبناء على ما سبق ان وضع النموذج الدراسة كما هو مبين في الشكل

الشكل (3.2): يوضح نموذج الدراسة



الجدول رقم (01-02) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
63.4%	26	ذكر
36.6%	15	انثى
100%	41	المجموع

يبين الجدول (01-02) ان نسبة الذكور بلغت ب 63.2% ونسبة الاناث بلغت ب 36.6%، ومن هنا نلاحظ ان نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث وهذا راجع لسياسة المؤسسة في توظيف الذكور أكثر من الاناث وهذا راجع لان بعض الأنشطة في المؤسسة تتطلب بنية جسدية قوية والتحمل العمل لفترات طويلة.

الجدول رقم (02-02) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
/	/	أقل من 25 سنة
36.6%	15	من 25 الى 30 سنة

من 31 الى 36 سنة	4	9.8%
من 37 الى 42 سنة	17	41.5%
من 43 سنة فما فوق	5	12.2%
المجموع	41	100%

من خلال الجدول (02-02) يتضح أن (17) من أفراد العينة ما نسبته 41.5% من إجمالي أفراد عينة يتراوح سنهم ما بين 37 الى 42 سنة، في حين أن (15) من الأفراد يتراوح سنهم بين 25 إلى 30 سنة بنسبة 36,6%، و(05) عمال يفوق سنهم الـ 43 سنة بنسبة 12,2%، ونسبة 9,8% يبلغ (04) سنهم من 31 الى 36 سنة، في الحين نجد الفئة العمرية اقل من 25 سنة كانت منعدمة، وهذا راجع الى ان المؤسسة تركز على الفئة الشبابية في نشاطها.

الجدول رقم (02-03) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	1	2.4%
من 5 الى 15 سنة	16	39%
من 16 الى 20 سنة	10	24.4%
من 21 الى 25 سنة	5	12.2%
أكثر من 25 سنة	9	22%
المجموع	41	100%

يتبين من خلال نتائج الجدول (02-03) ان توزيع العينة حسب الخبرة المهنية كالتالي: حيث نجد ان 39% خبرتهم في المؤسسة تتراوح من 5 الى 15 سنة، كما نجد 24.4% خبرتهم في المؤسسة بين 16 الى 20 سنة، في حين تجد ان 22% من العمال في المؤسسة تتراوح خبرتهم في المؤسسة أكثر من 25 سنة، اما العمال الذي تتراوح خبرتهم من 21 الى 25 سنة قدرت نسبتهم بـ 12.2%، وفي الأخير نجد ان العمال الذي تتراوح خبرتهم اقل من 5 سنوات اقل فئة بنسبة 2.4%. وهذا يدل هذا على أن المؤسسة لديها فريق عمل متمرس ويتمتع بخبرة كبيرة في مجال عمل.

الجدول رقم (02-04) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
/	/	ابتدائي
7.3	3	متوسط
31.7%	13	ثانوي
61%	25	جامعي
100%	41	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (02-05) ان نسبة العمال الذي لديهم مستوى جامعي بنسبة 61%، اما نسبة العمال الذي لديهم مستوى ثانوي بنسبة 31.7%، ونسبة 7.3% من العمال لديهم مستوى متوسط، اما المستوى الابتدائي كان منعدما، وهذا يدل على نشاط المؤسسة يحتاج الى توظيف عمال ذوي المؤهلات العلمية

الجدول رقم (02-05) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المنصب الوظيفي
48.8%	20	إطار
36.6%	15	إطار تحكم
14.6%	6	عون تنفيذ
100%	41	المجموع

يتبين من خلال نتائج جدول (02-05) ان 20 عامل ما نسبتهم 48.8% يشغلون برتبة إطار، و 15 عامل ما نسبتهم 36.6% يشغلون برتبة إطار تحكم، في الحين نجد 6 عمال ما نسبتهم ب 14.6% يشغلون برتبة عون تنفيذ، وهذا يدل على ان اعلى طبيعة العمل في مؤسسة التأمينات saa، يتطلب مؤهلات علمية عالية..

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في ميدان الدراسة.

سيتم التطرق الى اهم الأساليب الإحصائية والادوات المستخدمة في الدراسة وتمثل في مايلي:

الوثائق: تم الاعتماد في الدراسة على الوثائق المتعلقة بالمؤسسة التي وفرت بعض المعلومات الضرورية للدراسة، حيث تمثلت في التعريف بالمؤسسة والهيكل التنظيمي للمؤسسة وفروعها وعدد العمال الموجودين داخل المؤسسة.

الاستبيان: من اجل الحصول على البيانات والمعلومات الأولية تم الاعتماد على استمارة الاستبيان التي تقوم على أساس الأسئلة المرتبطة ببعضه البعض حول مشكلة الدراسة وفروضها ليجيب عليها المبحوث.

الجزء الأول: ويمثل في البيانات الديمغرافية عن المبحوث (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي).

الجزء الثاني: خاص بموضوع الدراسة والذي بدوره يتكون من متغيرين كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (02-07) إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيانات
100%	41	عدد الاستثمارات الموزعة
100%	41	عدد الاستثمارات المسترجعة
00%	00	عدد الاستثمارات الملغاة
100%	41	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل

لم يتم استبعاد أي استمارة وكانت كلها صالحة للتحليل والجدول الموالي يلخص توزيع الاستبيان

الجدول (02-09) يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
1	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	19-1	19
2	جودة الخدمة	41-20	20

المجموع

الجدول (02-09) مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المستوى	الدرجة	الوزن	البدائل
منخفض	من 1 الى 1.66	1	غير موافق
متوسط	من 1.67 الى 2.33	2	محايد
مرتفع	من 2.34 الى 3	3	موافق

بناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 2.34 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1.67-2.33 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1- أقل من 1.66 فيكون المستوى منخفض

صدق وثبات الاستبيان:

- **صدق الاستبيان:** يقصد به مدى تناسق فقرات الاستبيان مع متغيرات الدراسة، تم عرض الاستبيان على أستاذ المشرف، مع اجراء كل التصحيحات والتصويبات التي أوصى بها المشرف.
- **ثبات الاستبيان:** تم الاعتماد في دراستنا على معامل الثبات الفا كرونباخ للتأكد من درجة ثبات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10-02) معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	19-1	19	0.898
جودة الخدمة	41-20	21	0.939
الثبات العام			0.955

يتضح من خلال نتائج الجدول (10-02) أن معامل ثبات الاستبيان بلغ **0.955**، حيث بلغ ثبات المحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال **0.898**، أما محور جودة الخدمة بلغ **0.939**، وتعتبر كل هذه النتائج المتحصل عليها جيدة وهذا ما يدل إلى إمكانية ثبات النتائج في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان:

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ❖ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- ❖ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص الدراسة.
- ❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة لكل عبارة.
- ❖ معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين أبعاد متغيرات الدراسة.
- ❖ تحليل الانحدار لتحديد الأثر بين أبعاد متغيرات الدراسة.
- ❖ اختبار T للعينات المستقلة؛
- ❖ الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة.

المحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

سيتم طرح النتائج المتوصل إليها من تحليل مختلف المعطيات الوارد من مخرجات البرامج الإحصائية بإضافة إلى مناقشة نتائج الدراسة المتصل إليها وبذلك إثبات صحة الفرضيات أو نفيها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات بالأساليب الإحصائية المناسبة

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان في صورته النهائية وكونه صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، يتم عرض نتائج محاور الدراسة ومناقشتها في ضوء كل من أهداف وفرضيات الدراسة، وعرض للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم مناقشة النتائج.

الفرع الأول: عرض نتائج محاور الدراسة: في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد متغير الاتصال التنظيمي ومتغير الأداء الوظيفي وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارث لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الإجابات.

أولاً: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال: قصد التعرف على وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة محل الدراسة، تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو موضح في الجدول ادناه:

الجدول رقم (02-10) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,31	2,95	تتوفر في المؤسسة أجهزة حاسوب حديثة في مختلف المستويات الإدارية
مرتفع	0,58226.	2,75	تملك المؤسسة عدد كافي من الطابعات في المكاتب
مرتفع	,35784	2,85	تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز كافة العمليات.

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

مرتفع	,68699	2,68	تتوفر في المؤسسة على أجهزة الصيانة الإلكترونية.
مرتفع	,59264	2,73	كل الحواسيب مجهزة حافظ الكهرباء (...).
مرتفع	,65612	2,65	لكل نشاط في المؤسسة برامج إلكتروني خاص به
مرتفع	,41906	2,78	البرامج حديثة وتغطي متطلبات إنجاز متطلبات الوظائف
مرتفع	,53761	2,75	نوع الشبكة المستخدمة في المؤسسة سلكية
مرتفع	,83957	2,46	نوع الشبكة المستخدمة في المؤسسة لا سلكية
مرتفع	,83812	2,43	ترتبط الشبكة الداخلية مع كافة الإدارات وفي مختلف المستويات
مرتفع	,79863	2,36	ترتبط شبكة المؤسسة مع المتعاملين الخارجيين
مرتفع	,50122	2,73	ترتبط شبكة المؤسسة مع مختلف الشبكات عبر الانترنت
مرتفع	0,45	2,87	تملك المؤسسة قاعدة بيانات.
مرتفع	0,74	2,56	إمكانية وصول الموظفين إلى قاعدة بيانات
مرتفع	0,30	2,90	لدى مؤسسة أنظمة لحماية قاعدة البيانات
مرتفع	0,47	2,85	يتم تحين (تجديد) قائمة البيانات
مرتفع	0,60	2,68	تملك المؤسسة العدد الكافي من موظفي مختصين في تكنولوجيات المعلومات
مرتفع	0,62	2,63	يتم توظيف مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
مرتفع	0,67	2,48	يتم إجراء دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
مرتفع	0.35	2.69	المتوسط الإجمالي

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ المتوسط الحسابي لعبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغ

(2.69) بانحراف معياري (0.35) وهو يقع في المجال الموافق، وقد احتلت العبارة (تتوفر في المؤسسة أجهزة

حاسوب حديثة في مختلف المستويات الإدارية) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.95) بانحراف معيار (0.31) بمستوى مرتفع، ثم تليها العبارة (لدى مؤسسة أنظمة لحماية قاعدة البيانات) بمتوسط حسابي (2.90) بانحراف معياري (0.30) بمستوى مرتفع، وفي المرتبة الأخيرة عبارة (يتم إجراء دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال) بمتوسط حسابي (2.48) بانحراف معياري (0.67) بمستوي مرتفع، ومنه نستنج ان مستوى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة saa كان مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة ومنه نكون قد اجبنا على السؤال الأول لهذه الدراسة.

ثانيا: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد جودة الخدمة: قصد التعرف على مستوى جودة الخدمة من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير ب 4 أبعاد (الملموسية المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، التعاطف)، حيث تم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد وستتناول فيما يلي كل بعد على حدي.

❖ البعد الأول: الملموسية: لمعرفة مستوى الملموسية في شركة saa بورقلة من وجهة نظر عينة الدراسة

تم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول ادناه

الجدول رقم (02-11) اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الملموسية.

الانحرف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,58	2,75	مظهر مبنى المؤسسة جذاب ومميز.
مرتفع	0,54	2,82	تقع المؤسسة في أماكن يمكن العملاء الوصول إليها بسهولة.

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

مرتفع	0,66	2,63	أماكن الانتظار بالمؤسسة كافية.
مرتفع	0,77	2,39	تملك المؤسسة على قاعات انتظار ملائمة وجذابة.
مرتفع	0,52	2,78	تهتم الشركة بتوفير بيئة مادية مناسبة (نظافة إضاءة مكيفات).
متوسط	0,82	2,02	توفر المؤسسة مسالك ومساعد لذوي أصحاب الهمم.
مرتفع	0.43	2.56	المتوسط الإجمالي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-11) أعلاه المتوسط الحسابي لعبارات بعد الملموسية/المادية، قد بلغ (2.56) وانحراف معياري (0,43)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (تقع المؤسسة في أماكن يمكن العملاء الوصول إليها بسهولة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,82)، وانحراف معياري (0.54) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (تهتم الشركة بتوفير بيئة مادية مناسبة) بمتوسط حسابي (2,78) وانحراف معياري (0,52)، ونجد العبارة (توفر المؤسسة مسالك ومساعد لذوي أصحاب الهمم) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.02) وانحراف معياري (0.82) بمستوى مرتفع، وهذا ما يدل على اهتمام مؤسسة بالجانب المادي/الملموس وذلك لجذب والحفاظ على العملاء، وتحسين سمعة الشركة.

❖ البعد الثاني: الاعتمادية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	,64958	2,6829	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة.
مرتفع	,43477	2,7561	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها.

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

مرتفع	,50243	2,5610	تؤدي المؤسسة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير.
مرتفع	,62762	2,6098	تقديم المؤسسة خدماتها دون انقطاع
مرتفع	0.42	2.65	المتوسط الإجمالي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-12) أعلاه ان المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاعتمادية قد بلغ (2.65) وانحراف معياري (0,42)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.75)، وانحراف معياري (0.43) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة.) بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0,64)، ونجد العبارة (تؤدي المؤسسة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير.) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.50) بمستوى مرتفع، وهذا ما يدل على ان مؤسسة تعتمد على العديد من الطرق من اجل الحفاظ على جودة الخدمة وكسب رضا العميل

❖ البعد الثالث: الاستجابة.

الجدول (02-13) اتجاهات الطلبة حول بعد الاستجابة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	,61684	2,6585	يستجيب موظفو المؤسسة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.
مرتفع	,57488	2,6585	تهتم المؤسسة بانشغالات واقتراحات العملاء.

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

مرتفع	,45932	2,8049	تقدم المؤسسة المعلومات المتعلقة بأي خدمة لكافة المتعاملين.
مرتفع	,53761	2,7561	تسعى المؤسسة لتقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.
مرتفع	,60988	2,6829	يتوفر عدد كافي من الموظفين لتقديم الخدمة للعملاء
مرتفع	0.44	2.71	المتوسط الإجمالي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-13) أعلاه ان المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاعتمادية قد بلغ (2.71) وانحراف معياري (0,42)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (تقدم المؤسسة المعلومات المتعلقة بأي خدمة لكافة المتعاملين.) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.80)، وانحراف معياري (0.45) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (تسعى المؤسسة لتقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.) بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (0,53)، ونجد العبارة (يتوفر عدد كافي من الموظفين لتقديم الخدمة للعملاء) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.60) بمستوى مرتفع، وهذا ما يدل على ان عمال مؤسسة التأمين saa اهتم بالاستجابة لمطالب العملاء مهما كانت مطالبهم من اجل الحفاظ على جودة الخدمة داخل المؤسسة.

❖ البعد الرابع: الامن والسلامة.

الجدول رقم (02-14) اتجاهات افراد العينة حول بعد الامن والسلامة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	,55765	2,8049	تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

مرتفع	,45932	2,8049	هناك شعور بالثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة
مرتفع	,59264	2,7317	يتم تقديم المعلومات عن مختلف المستجبات التي ترتبط باهتمامات المتعاملين.
مرتفع	,42196	2,8537	يحرص الموظفون على زرع الثقة في نفوس العملاء.
	0.41	2.79	المتوسط الإجمالي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-14) أعلاه ان المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاعتمادية قد بلغ (2.79) وانحراف معياري (0,41)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (يحرص الموظفون على زرع الثقة في نفوس العملاء.) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.83)، وانحراف معياري (0.42) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة) بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (0,55)، ونجد العبارة (يتم تقديم المعلومات عن مختلف المستجبات التي ترتبط باهتمامات المتعاملين.) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.59) بمستوى مرتفع، وهذا ما يدل على المؤسسة تهتم المؤسسة ببعده الامو السلامة من اجل كسب ثقة العميل فعندما يشعر العملاء بالأمان والثقة في الخدمات التي يقدمها مزود التأمين، فإنهم يميلون إلى الاستمرار في التعامل معها.

❖ البعد الخامس: التعاطف

الجدول رقم (02-15) اتجاهات افراد العينة حول بعد التعاطف.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	,35784	2,8537	يتميز الموظفين بحسن الإصغاء للعملاء.

مرتفع	,51086	2,8049	يتميز الموظفون بالباقة وحسن المعاملة.
مرتفع	,51086	2,8049	يبيد الموظفون الرغبة في تقديم الخدمة للعملاء.
مرتفع	0.42	2.82	المتوسط الإجمالي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-15) أعلاه ان المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاعتمادية قد بلغ (2.82) وانحراف معياري (0,42)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (يتميز الموظفون بحسن الإصغاء للعملاء). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.83)، وانحراف معياري (0.42) وبمستوى مرتفع، تليها العبارتين (يتميز الموظفون بالباقة وحسن المعاملة. و يبدي الموظفون الرغبة في تقديم الخدمة للعملاء). بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (0,51)، وهذا ما يدل على التعاطف أحد العوامل الرئيسية التي يهتم بها عملاء التأمين، حيث يرغبون في التعامل مع مؤسسة تأمين تعرف ما يحتاجون إليه وتقدم لهم الدعم والمساعدة

بناء على كل الابعاد التي تم التطرق اليها يمكن معرفة مستوى العام لجودة الخدمة من وجهة عينة الدراسة والمستوى العام لشركة saa بورقلة وذلك لحساب متوسط حسابي الكلي لهذا المحور والانحراف المعياري كما هو مبين في الشكل ادناه

نلاحظ من الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي الكلي لمحور جودة الخدمة بشركة محل الدراسة بقدرار وبانحراف معياري ومنه يمكن القول ان اتجاه عينة الدراسة حول هذا البعد جاء مرتفعا وعليه تمت الإجابة على السؤال الثاني.

الفرع الثاني: عرض اختبار فرضيات الدراسة: سيتم في هذا العنصر تطرق لاختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المناسبة على النحو الموالي:

عرض اختبار الفرضية الأولى:

لجدول رقم (02-16) يبين الانحدار الخطي للفرضية الأولى

دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
0.000	4.97	1.2594	0.000	32.931	0.458	0.677	الاعتمادية
							تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت به 0.677، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بعد اعتمادية، كما نلاحظ أن قيمة (R) قدرت بـ 0.4، مما يدل على أن متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما قيمته 4% من التباين في المتغير الاعتمادية

وهي قيمة قوية أما قيمة (F) قدرت بـ 32.93 بمستوى دلالة 0.00 اصغر من 0.05

– وبالتالي توجد علاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ونجد قيمة t تقدر بـ 4.97 وهي أكبر من 0.05 ومن هنا نقبل الفرضية التي تنص على تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاعتمادية في شركة التأمين saa.

عرض اختبار الفرضية الثانية

لجدول رقم (02-17) يبين الانحدار الخطي للفرضية الثانية

دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
0.000	4.418	1.082	0.000	44.362	0.362	0.729	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
							الاستجابة

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت به 0.729، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بعد تحسين الاستجابة، كما نلاحظ أن قيمة (R^2) قدرت بـ 0.36، مما يدل على أن متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما قيمته 3% من التباين في المتغير تحسين الاستجابة

وهي قيمة قوية أما قيمة (F) قدرت بـ 44.36 بمستوى دلالة 0.00 اصغر من 0.05

وبتالي توجد علاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ونجد قيمة t تقدر بـ 4.415 وهي أكبر من 0.05 ومن هنا نقبل الفرضية الثانية التي تنص على تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاستجابة في شركة التأمين saa

عرض اختبار الفرضية الثالثة:

لجدول رقم (02-18) يبين الانحدار الخطي للفرضية الثالثة

دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
0.000	4.429	1.082	0.000	49.962	0.562	0.749	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
							تحقيق السلامة

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت به 0.749، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بعد تحقيق السلامة ، كما نلاحظ أن قيمة (R^2) قدرت بـ 0.562 مما يدل على أن متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما قيمته 5% من التباين في المتغير تحسين الاستجابة

وهي قيمة قوية أما قيمة (F) قدرت بـ 49.96 بمستوى دلالة 0.00 اصغر من 0.05 وبالتالي توجد علاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ونجد قيمة t تقدر بـ 4.429 وهي اكبر من 0.05 ومن هنا نقبل الفرضية الثانية التي تنص على تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تحقيق السلامة في شركة التأمين saa

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت به 0.994، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بعد تعزيز التعاطف ، كما نلاحظ أن قيمة (R^2) قدرت بـ

دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
------------	--------	------------------------------	---------	--------	---------------------------	---------------------	--

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

0.001	3.542	0.994	0.000	37.377	0.489	0.700	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
							تعزيز التعاطف

0.489 مما يدل على أن متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما قيمته 4% من التباين في المتغير

تعزيز التعاطف

لجدول رقم (02-19) يبين الانحدار الخطي للفرضية الرابعة

وهي قيمة قوية أما قيمة (F) قدرت ب 37.377 بمستوى دلالة 0.001 اصغر من 0.05 وبالتالي توجد علاقة

بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ونجد قيمة t تقدر ب 3.542 وهي اكبر من 0.05 ومن هنا

نقبل الفرضية الثانية التي تنص على تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تعزيز التعاطف في

شركة التأمين saa

1. اختبار T لعينتين مستقلتين حول متغير الجنس

الجدول رقم (20-02) نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين حول متغير الجنس

اختبار T		اختبار ليفيني		تباين متساوي	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
الدلالة	T قيمة	F دلالة	F قيمة		
0.904	0.121	0.820	0.05	تباين غير متساوي	
0.904	0.124				

من خلال الجدول (20-2) يتضح أن: في اختبار ليفيني قيمة $F=0.05$ بقيمة احتمالية $Sig=0.820$ وهي أكبر من 0,05 نعتمد على نتائج اختبار ت في السطر الأول، حيث نجد أن قيمة $F=0.121$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.904$ أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ومنه يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. اختبار ANOVA

الجدول رقم (21-02) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول

تكنولوجيا المعلومات لمتغير السن

دلالة F	قيمة F	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.731	0.733	

نلاحظ من خلال الجدول (2-18) أن قيمة $F=0.733$ مستوى دلالة $Sig=0.731$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه يمكن القول أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف متغير السن، وعليه لا نعتبر السن عاملاً في تحديد جودة الخدمة لدى عمال مؤسسة التأمين saa بولاية ورقلة.

الجدول رقم (02-22) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير الخبرة المهنية.

دلالة F	قيمة F	
0.648	0.783	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نلاحظ من

خلال الجدول (2-19) أن قيمة $F = 0.783$ مستوى دلالة $\text{sig} = 0.648$. وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه يمكن القول إنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف متغير السن، وعليه لا نعتبر الخبرة المهنية عاملاً في تحديد جودة الخدمة لدى عمال مؤسسة التأمين saa بولاية ورقلة.

الجدول رقم (02-23) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير المستوى التعليمي

دلالة F	قيمة F	
0.303	1.248	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نلاحظ من خلال الجدول (2-20) أن قيمة $F = 1.248$ مستوى دلالة $\text{sig} = 0.303$. وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه يمكن القول إنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف متغير المستوى التعليمي، وعليه لا نعتبر المستوى التعليمي عاملاً في تحديد جودة الخدمة لدى عمال مؤسسة التأمين saa بولاية ورقلة.

الجدول رقم (02-24) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الإجابات حول تكنولوجيا المعلومات لمتغير المنصب

دلالة F	قيمة F	
0.983	0.341	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نلاحظ من خلال الجدول (2-21) أن قيمة $F=0.341$ مستوى دلالة $\text{sig}=0.983$. وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه يمكن القول إنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف متغير المنصب، وعليه لا نعتبر المنصب عاملاً في تحديد جودة الخدمة لدى عمال مؤسسة التأمين saa بولاية ورقلة.

مناقشة النتائج:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من اجل تحليل بعض المتغيرات والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل جودة الخدمة كمتغير تابع تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

المتوسط العام: لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كان مرتفع، فقد بلغ (2.69) بانحراف معياري (0.35) بمعنى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة التأمينات saa بورقلة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة بمعنى ان لدى افراد العينة رضى حول دور تكنولوجيا المعلومات.

ثانياً: جودة الخدمة

المتوسط العام: لجودة الخدمة كان مرتفع، فقد بلغ (2.69) بانحراف معياري (0.37) بمعنى أن جودة في شركة التأمينات saa بورقلة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة بمعنى ان لدى افراد العينة رضى حول حيث تمثل في مايلي:

❖ البعد الأول: الملموسية/المادية. كان مرتفع فقد بلغ المتوسط الحسابي، (2.56) وانحراف معياري (0,43)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، وهذا ما يدل على رضى عمل شركة التأمينات saa بورقلة لهذا البعد.

❖ البعد الثاني: الاعتمادية كان مرتفع فقد بلغ المتوسط الحسابي، (2.69) وانحراف معياري (0.42)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، وهذا ما يدل على رضى عمل شركة التأمينات saa بورقلة لبعدها الاعتمادية.

❖ البعد الثالث: الاستجابة. كان مرتفع فقد بلغ المتوسط الحسابي، (2.71) وانحراف معياري (0.44)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، وهذا ما يدل على رضى عمل شركة التأمينات saa بورقلة الاستجابة.

❖ البعد الرابع: الامن والسلامة كان مرتفع فقد بلغ المتوسط الحسابي، (2.79) وانحراف معياري (0,41)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، وهذا ما يدل على رضى موظفي شركة التأمينات saa بورقلة لهذا البعد. الامن والسلامة.

❖ البعد الخامس: التعاطف كان مرتفع فقد بلغ المتوسط الحسابي، (2.82) وانحراف معياري (0,42)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، وهذا ما يدل على رضى عمل شركة التأمينات saa بورقلة لبعده التعاطف.

ثالثا: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال جودة الخدمة.

من خلال الجدول رقم (02-16) الذي يوضح معامل ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة حيث نلاحظ ان معامل الارتباط بلغ (0.803)، وهو قيمة إيجابية وقوية هذا ما يدل على وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابعاد جودة الخدمة.

رابعا: فروق المتوسطات

من خلال الجدول رقم (02-17) نستنتج ان لا توجد فروق بين اتجاه العينة حول الأداء موظفي شركة التأمينات saa بورقلة تبعا لمتغير الجنس.

من خلال الجدول رقم (02-18) نستنتج ان لا توجد فروق بين اتجاه العينة حول الأداء موظفي شركة التأمينات saa بورقلة تبعا لمتغير السن.

من خلال الجدول رقم (02-19) نستنتج ان لا توجد فروق بين اتجاه العينة حول الأداء موظفي شركة التأمينات saa بورقلة تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

من خلال الجدول رقم (02-20) نستنتج ان لا توجد فروق بين اتجاه العينة حول الأداء موظفي شركة التأمينات saa بورقلة تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

من خلال الجدول رقم (02-21) نستنتج ان لا توجد فروق بين اتجاه العينة حول الأداء موظفي شركة التأمينات saa بورقلة تبعا لمتغير المنصب.

ومن خلال هذا نستنتج لا يختلف متوسط مستوى جودة الخدمة شركة التأمينات saa بورقلة باختلاف المتغيرات الديمغرافية(الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)، مما يدل ان المتغيرات الديمغرافية لا تعتبر عاملا لتحديد جودة الخدمة.

خاتمة

ان موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي التي لقي اهتمام كبير، في وتجاح المؤسسة وضمن استمراريته، حيث تعتبر احد العوامل الرئيسية فيها، حيث انها تلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء وجودة الخدمة في المؤسسات. فإنها توفر تكنولوجيا المعلومات وسائل تواصل فعالة وتحسين كفاءة العمل وتعزز الوصول إلى المعلومات وتحسن خدمة العملاء. بفضل هذه الأدوات والتطبيقات، يمكن للمؤسسات تحسين جدولتها المهام وتنظيم الموارد وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية. بالتالي، يجب أن تكون تكنولوجيا المعلومات جزءًا أساسيًا من استراتيجية المؤسسة لتحسين.

فمن خلال هذه الدراسة حولنا دراسة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال معرفة العلاقة بينهم للإجابة على الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لشركة التأمين saa بولاية ورقلة؟ توصلنا الى النتائج التالية:

من خلال هذه الدراسة توصلنا الى مايلي:

- ❖ تبين لنا ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد مصدرا لتطوير الخدمات وتحسين جودتها، حيث تساهم في تحقيق التحسينات اللازمة لتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال في شركة التأمين saa.
- ❖ الخدمات المقدمة في شركة saa للزبون تساهم في كسب ثقة الزبون
- ❖ تعتمد شركة saa لقياس جودة الخدمة خمسة ابعاد تتمثل مايلي: الاعتمادية، الملموسة، الاستجابة، الامن والتعاطف.
- ❖ تبين لنا ان توفر ابعاد جودة الخدمة في الشركة بمستوى مرتفع
- ❖ تبين ان المتغيرات الديمغرافية لا تعتبر عاملا لتحديد جودة الخدمة.

قائمة المصادر والمراجع

1. عامر قنديلجي و ابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002.
2. احمد سالم، سعد قدرى: بعنوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي دراسة حالة (المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، بن عمر الجيلاني) مجلة أعمال الملتقى الوطني الأول :جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات، العدد (05)، 2020.
3. امل محمد حسن البدوي، استخدام نموذج الادراكات والتوقعات، servquel في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة ابها الحضرية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 184 الجزء الثاني 2019.
4. بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق، عمان، 2002.
5. بلحاج نور الهدى 2022 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الاقتصاد تخصص اقتصاد دولي، دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، بجامعة محمد خيضر-بسكرة، سنة 2021/2022.
6. حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس مارس 2005 .
7. حمادوش سميرة: بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2019/2020.

8. خلوط جهاد: بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الفندقية دراسة عينة من السياح في فندق سيدي يحي بسكرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد (02) 2019.
9. ديدوش هاجرة: بعنوان أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث تخصص إدارة مالية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، سنة 2022
10. زهرة شكيكن حنان حمومناش، دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بسيدي بوعبيدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الجيلالي بوعنابة بخميس مليانة، 2016/2015.
11. سماح مهيوب أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014 .
12. عمار محمد زهير تيناوي دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & SYRIATEL) بحث مقدم لنيل درجة الماجستير إدارة الاعمال التخصصي MBA الجامعة الافتراضية السورية 2019/2018
13. غدير بشير قويدر فوزي قماري مناني أسامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، في علوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2020/20219.
14. لبنى عبد الله العلاوين، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الآداب، 2009.
15. ماجد ابراهيم حمادي: بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على في جودة خدمة قطاع السياحة والفندقة، دراسة تحليلية مجموعة فنادق مختارة في العاصمة العراقية بغداد.

16. مأمون الدراكة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002 .
17. وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية -دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء " جن جن " بجيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2019.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان



أخي الموظف / أختي الموظفة:

في إطار إعداد مذكرة الماستر تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء جودة الخدمة دراسة حالة في مؤسسة التأمين بورقلة " أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بطلب مساهمتكم في تعبئة الاستبيان بكل موضوعية وإعادته إلينا، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

لكم منا كل الشكر والتقدير.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر انثى
2. السن: اقل من 25 من 25 الى 30 من 31 الى 36 من 37 الى 42 من 43 فما فوق
3. الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 الى 15 سنة من 16 الى 20 سنة من 21 الى 25 سنة أكثر من 25 سنة
4. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
5. المنصب الوظيفي: إطار إطار تحكم عون تنفيذ

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1.	تتوفر في المؤسسة أجهزة حاسوب حديثة في مختلف المستويات الإدارية			
2.	تملك المؤسسة عدد كافي من الطابعات في المكاتب			
3.	تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز كافة العمليات.			
4.	تتوفر في المؤسسة على أجهزة الصيانة الإلكترونية.			
5.	كل الحواسيب مجهزة حافظ الكهرباء (...).			
6.	لكل نشاط في المؤسسة برامج إلكتروني خاص به			
7.	البرامج حديثة وتغطي متطلبات إنجاز متطلبات الوظائف			
8.	نوع الشبكة المستخدمة في المؤسسة سلكية			
9.	نوع الشبكة المستخدمة في المؤسسة لا سلكية			
10.	ترتبط الشبكة الداخلية مع كافة الإدارات وفي مختلف المستويات			
11.	ترتبط شبكة المؤسسة مع المتعاملين الخارجين			
12.	ترتبط شبكة المؤسسة مع مختلف الشبكات عبر الانترنت			
13.	تملك المؤسسة قاعدة بيانات.			
14.	إمكانية وصول الموظفين إلى قاعدة بيانات			
15.	لدى مؤسسة أنظمة لحماية قاعدة البيانات			
16.	يتم تحيين (تجديد) قائمة البيانات			
17.	تملك المؤسسة العدد الكافي من موظفي مختصين في تكنولوجيا المعلومات			

			18. يتم توظيف مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
			19. يتم إجراء دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المحور الثاني: جودة الخدمة ومتطلباتها

العدد	الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
الملموسية / المادية	1.	مظهر مبنى المؤسسة جذاب ومميز.			
	2.	تقع المؤسسة في أماكن يمكن العملاء الوصول إليها بسهولة.			
	3.	أماكن الانتظار بالمؤسسة كافية.			
	4.	تملك المؤسسة على قاعات انتظار ملائمة وجذابة.			
	5.	تهتم الشركة بتوفير بيئة مادية مناسبة (نظافة إضاءة مكيفات).			
	6.	توفر المؤسسة مسالك ومساعد لذوي أصحاب الهمم.			
الاعتمادية	7.	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة.			
	8.	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات التي وعدت بها.			
	9.	تؤدي المؤسسة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير.			
	10.	تقديم المؤسسة خدماتها دون انقطاع			
الاستجابة	11.	يستجيب موظفو المؤسسة لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.			
	12.	تهتم المؤسسة بانشغالات واقتراحات العملاء.			
	13.	تقدم المؤسسة المعلومات المتعلقة بأي خدمة لكافة المتعاملين.			
	14.	تسعى المؤسسة لتقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.			
	15.	يتوفر عدد كافي من الموظفين لتقديم الخدمة للعملاء			
	الأ	16.	تتعامل المؤسسة مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.		

			17. هناك شعور بالثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة	
			18. يتم تقديم المعلومات عن مختلف المستجدات التي ترتبط باهتمامات المتعاملين.	
			19. يحرص الموظفون على زرع الثقة في نفوس العملاء.	
			20. يتميز الموظفون بحسن الإصغاء للعملاء.	التعاطف
			21. يتميز الموظفون بالباقة وحسن المعاملة.	
			22. يبدي الموظفون الرغبة في تقديم الخدمة للعملاء.	