



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

تحت عنوان:

الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة
"دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة عين
تموشنت"

تحت اشراف:

أ.د. حولية يحيى

من اعداد الطالبتين:

✓ بولفضاوي لمياء

✓ عبد الجليل هاجر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/11

أعضاء لجنة التقييم

رئيسا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

أ.د.بن مسعود نصر الدين

مشرفا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

أ.د. حولية يحيى

ممتحنا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

د.مصطفى حكيم

السنة الجامعية: 2025/2024



دعاء

قال تعالى: "الرحمن علم القرآن، خلق الإنسان علمه البيان" سورة
الرحمن .

اللهم لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا، ولا باليأس إذا فشلنا، وذكرنا
دائماً أن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا النجاح لا تفقدنا تواضعنا، وإذا أعطيتنا تواضعاً لا
تفقدنا اعتزازنا بكرامتنا.

واجعلنا من الذين إذا أعطوا شكروا.

وإذا أذنبوا استغفروا .

وإذا أوذوا فيك صبروا.

وإذا تقلبت بهم الأيام اعتبروا.

إهداء

2025

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله الذي بالقلم ، علّم الإنسان ما لم يعلم ، والصلاة
والسلام على سيدنا محمد، خير معلم وقدوة .
إلى من كانت رحمته بي أوسع من كل شيء،
إلى الله عزوجل ، الذي ألهمني الصبر، ويسّر لي السبل وثبّت قلبي في طريق العلم.....
يا رب، اجعل هذا العمل خالصًا لوجهك الكريم وعلّمنا ما ينفعنا، وانفعنا بما علمتنا.....
إلى والدي الكريمين،
أسأل الله أن يرزقكما الصحة والعافية،
وأن يطيل في أعماركما على طاعته ،
وأن يجعل ما بذلتماه في ميزان حسناتكما.
أهدي أطيب تحياتي وأصدق مشاعري إلى إخوتي ، وكل من جمعني بهن رباط الدم والمودة.
اللهم اجعلهم من اهل طاعتك، وارزقهم من حيث لا يحتسبهم ، واحفظهم لي يا أرحم الراحمين
كما كانوا لي خير عون وسند.

ولا انسى "د. حولية يحيي" مؤطري اهديه شكري الخالص

على تقديمه يد العون

لمياء



إهداء

إلى من غرس في حب العلم والمعرفة،

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في وصولي إلى هذه اللحظة،

إلى والديّ العزيزين، حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

إلى اخوتي وأصدقائي الذين شاركوني هذه الرحلة بجلوها ومرّها،

وإلى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة

أهدي ثمرة جهدي هذه وتعب سنواتي،

راجياً من الله أن تكون فاتحة خير لما هو قادم

هاجر



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

لك الحمد والشكر ربنا من أمنت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا ما يعيننا على تحصيله وعلمتنا ما لم نكن نعلم وأمدتنا بالصبر والقوة لإنجاز هذه المذكرة.

ثم الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خاتم الأنبياء والمرسلين، سيد الخلق أجمعين.

نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف "حولية يحي"

لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، و بصبره معنا على تصويبها ونشكره



أيضا على تواضعه و الذي كان لتوجيهاته و مساعدته القيمة الأثر الكبير في إخراجها.



و كذلك نتقدم بقلب مليء بالامتنان و العرفان و التقدير و الإحترام إلى كل



من ساعدونا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، جزاهم الله خيرا و أطال في عمرهم.

كما نتقدم بشكرنا إلى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية

للعامل الأجراء (CNAS) – وكالة عين تموشنت على تقديمهم يد

العون في إنجاز هذا العمل.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
ب	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: البعد النظري لرقمنة وتحسين جودة الخدمة التأمينية
03	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
12	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة التأمينية
28	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمة التأمينية
42	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
42	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
43	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية
48	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
51	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعامل الاجراء
53	تمهيد
54	المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات

قائمة المحتويات

	الاجتماعية للعمال الأجراء.
54	المطلب الأول: لمحة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
59	المطلب الثاني: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.
66	المطلب الثالث: مهام وتمويل الصندوق
68	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.
68	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
70	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
74	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
80	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
86	خلاصة
88	الخاتمة العامة
92	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	(01-01)
70	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01-02)
71	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الرقمنة"	(02-02)
72	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "تحسين جودة الخدمة التأمينية"	(03-02)
73	ثبات الاستبيان	(04-02)
74	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
75	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
77	توزيع العينة حسب الخبرة	(07-02)
78	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(08-02)
79	تحليل عبارات المحور الأول "الرقمنة"	(09-02)
80	تحليل عبارات المحور الثاني "تحسين جودة الخدمة التأمينية"	(10-02)
83	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(11-02)
84	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية	(12-02)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	مفهوم جودة الخدمة	(01-01)
23	نموذج الفجوات	(02-01)
27	نموذج OQM	(03-01)
29	إدارة علاقة الزبائن وزيادة رضا العميل	(04-01)
31	عناصر ادارة علاقة الزبائن الالكترونية	(05-01)
33	زهرة الخدمة	(06-01)
60	الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة عين تموشنت	(01-02)
75	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(02-02)
76	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(03-02)
77	توزيع العينة حسب الخبرة	(04-02)

المقدمة



إن تطور العالم في العصر الحالي يشهد تحولات عميقة مسّت جميع القطاعات الحيوية داخل المجتمعات ،مما أثر على بنيتها وأنظمة عمل مؤسساتها ، وقد برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصر محوري في هذا التحول من خلال تطور وسائل الاتصال بحيث ساهم هذا التقدم في تقليص المسافات الزمنية والجغرافية بين الدول واصبحت المعلومات تنتقل بسرعة فائقة عبر العالم، أدى ذلك إلى قيام نظام اقتصادي جديد إذ يمكن القول أن الاقتصاد العالمي قد تحول بشكل كبير الى نظام جديد مسير بواسطة الماكنة الرقمية.

يساهم تطبيق الرقمنة بشكل فعال في تحسين أداء المؤسسات العمومية. أبرزها تعزيز أداء الموظفين عبر توفر الأدوات و الموارد اللازمة لتبسيط المهام. كما يساهم في تحسين العمل الإداري والمالي والمحاسبي من خلال توفير بيانات دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات ادارية صائبة.

ومن الجوانب الأخرى المهمة التي يؤثر فيها تطبيق الرقمنة هو تطوير الأداء الإنتاجي والخدمي، حيث يمكن أن تساهم في تحسين عمليات الإنتاج وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ومن ثم، لا يمكن اغفال الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية، حيث تعد من العوامل الأساسية لتحقيق رضا المستفيدين و ضمان فعالية المؤسسة. فالرقمنة تتيح بيئة عمل حديثة تساعد على تسريع الاجراءات و تقليل الأخطاء، و ضمان دقة المعطيات، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمة التأمينية المقدمة.

من خلال العرض المطروح وما توصلنا إليه يمكن صياغة إشكالية البحث كالتالي:
ما مدى تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الأجراء – وكالة عين تموشنت؟

الأسئلة الفرعية:

- وللإجابة على إشكالية البحث قمنا بصياغة أسئلة فرعية تساعد في دراسة وتحليل الموضوع:
- هل تظهر الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء مستوى تأهيلي معتبر (تبني وتفعيل تقنيات وتطبيقات هذه النظم بشكل فعال)؟
 - هل تتمتع مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بمستوى تحسين جودة الخدمة التأمينية؟
 - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وتحقيق تحسين جودة الخدمة التأمينية؟

الفرضيات:

- للإجابة على التساؤلات المطروحة والوصول إلى النتائج المرغوبة تم صياغة الفرضية التالية:
- يوجد أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء – وكالة عين تموشنت؟

مبررات اختيار الدراسة:

أسباب شخصية:

- مرتبطة بمجال تكوين الباحث وكذلك رغبة منه في إثراء الدراسة حول هذا الموضوع.
- محدودية الدراسات السابقة لهذا الموضوع خاصة بين الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

- أهمية وقيمة هذا الموضوع مع إمكانية البحث فيه خاصة بتخصص مالية المؤسسة.

أسباب موضوعية:

- بحكم التخصص فإن هذا الموضوع له صلة بتخصص مالية المؤسسة.

- ان اختيارنا لموضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية جاء نتيجة الأهمية التي يحظى بها هذا الموضوع في الوقت الحالي والهدف منه اظهار أهمية واثرا الرقمنة على تحقيق جودة الخدمة.
- محاولة تطبيق الدراسة النظرية على المحيط الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أربعة نقاط رئيسية وهي:

- ← معرفة مدى التوافق العلمي مع الدراسة النظرية وذلك من خلال الدراسة التطبيقية.
- ← محاولة التعريف بالرقمنة، وتحسين جودة الخدمة التأمينية وتفسير علاقة الارتباط بينهما.
- ← تحديد أهمية الرقمنة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيا الشبكات الحاسوب باعتبارها وسيلة إدارية حديثة ومهمة ولا غنى عنه.
- ← كما تتجلى أهمية تطبيق الرقمنة في المؤسسة كونها تزود صناع القرار بمعلومات دقيقة وأدوات مناسبة لتحليل البيانات والاستفادة منها وتحقيق تحسين جودة الخدمة التأمينية داخل المؤسسة.

أهداف الدراسة:

من خلال دراسة هذا الموضوع نهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

- مناقشة مستوى فعاليات استغلال المعلومات المنتجة من قبل الرقمنة، خاصة بعد اعتماد مؤسسة (CNAS) أسلوب المعالجة تحسين جودة الخدمة التأمينية.
- تحديد أهمية وأهداف الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية داخل المؤسسة.
- دراسة مدى التزام مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بتطبيق الرقمنة.

- تقديم مقترحات لزيادة الاستفادة من مزايا الرقمنة المتقدمة والتكامل مع قطاعات التأمين الأخرى من أجل التحسين المستمر وزيادة مستوى تحسين في أنشطة تقديم خدمات التأمين التي تخصص فيها مؤسسة (CNAS).

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية بهدف دراسة تطبيق الرقمنة وأثرها على تحسين جودة الخدمة التأمينية لدى مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء، وحاولنا إسقاط الدراسة على هذه المؤسسة.
- الحدود الزمنية شملت الدراسة خلال الفترة الممتدة من: 2025/03/16 إلى غاية 2025/03/22.

منهج الدراسة:

لغرض الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب وأهداف الموضوع وتحليل أبعاده ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في البداية وإثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع. فإننا اتبعنا المنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع لتمكن من خلالها بتدعيم الأسس النظرية واعتمدنا على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح الرقمنة و دورها في تحسن جودة الخدمة التأمينية واعتمدنا على أسلوب دراسة حالة يوافق طبيعة موضوع البحث.

الأدوات المستخدمة:

1. المسح المكتبي: يعمل في الاطلاع على الكتب- المقالات والوثائق الرسمية وكل ما له صلة مباشرة أو غير مباشرة بموضوعنا بالإضافة إلى الاعتماد على رسائل الماجستير والدكتوراه وهذا من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة.
2. الاستبيان: تعتبر تقنية أساسية في البحث، إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون محايدة وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية.

3. برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS: حيث قمنا باستخدام هذا

البرنامج من أجل تسهيل عملية عرض تحليل واستقراء معطيات الجانب التطبيقي

والحفاظ على دقتها.

صعوبات الدراسة:

يعد هذا البحث محاولة لبيان الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ومن الطبيعي أن يصادف الباحث بمجموعة من عقبات وصعوبات تحد من إمكانية الباحث، وتمنعه من الوصول إلى أفضل نتائج، وأهمها:

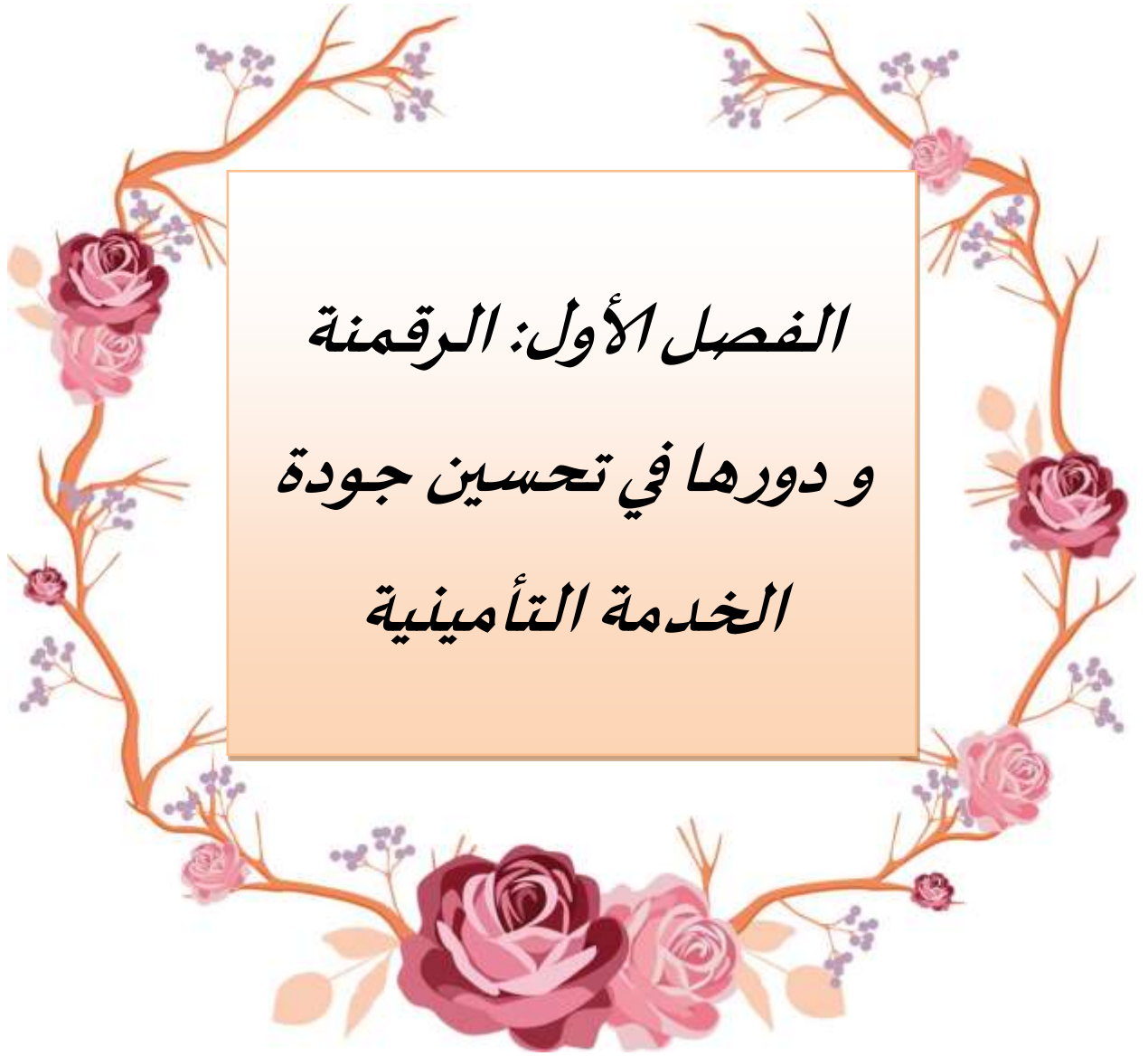
◆ إن موضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية هو مجال شديد الاهتمام والتطور، وما زالت دراسته مستمرة، وهو من المواضيع التي تزامنت مع بروز النظام الاقتصادي العالمي الجديد وقد دفع هذا المجال نحو تحولات هائلة وتطورات سريعة، فهو يحتوي على مستجدات لم تكن موجودة من قبل.

◆ قلة الكتب والمذكرات والأطروحات المتعلقة بالرقمنة في المكتبة الجامعية.

◆ عدم توفر المراجع بصفة كافية ولازمة حول الموضوع عامة باللغة الفرنسية والانجليزية مما أدى بنا إلى اللجوء إلى المجلات ومقالات علمية.

هيكل الدراسة:

من خلال المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين وفق منهجية IMRAD حيث الفصل الأول تطرقنا إلى الجانب النظري، حيث حاولنا التركيز على الأساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا والمتعلق بالرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة، إبراز الأثر بطبيعة الحال إضافة إلى ذكر أهم الدراسات والأبحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا، أما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع وتم إدراج الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة لتوضيح كيفية إنجاز الدراسة كما أشرنا فيه عرض لنتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.



الفصل الأول: الرقمنة
و دورها في تحسين جودة
الخدمة التأمينية

تمهيد:

شهد العالم في العقود الاخيرة تطورا تكنولوجيا هائلا أدى إلى توسيع النشاطات المختلفة للمؤسسات ، أصبح من الضرورة على جميع المؤسسات بمختلف نشاطات استعمال الرقمنة والتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين جودة الخدمة المقدمة لمستخدم الخدمة. إذ أن اعتماد على الرقمنة وتكنولوجيا المعلوماتية تساعد على التخلي عن الأنظمة التقليدية وتسهيل عملية الاتصال وتبادل المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين.

فعلاقة الرقمنة بجودة الخدمة على العموم وجود الخدمة التأمينية على الخصوص ليست مجرد مفاهيم تتطلب الاستجابة للمستحدثات المحيطة بها وإنما تواجه تحديات كبيرة التي تحول دون الوصول إلى ضبط مختلف الجوانب.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى مفاهيم حول الرقمنة والجودة التأمينية وعلاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمات التأمينية.

المبحث الأول: البعد النظري للرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية

تعدّ الرقمنة من الأسس النظرية الحديثة لتحسين أداء القطاعات، خاصة التأمين، حيث تُمكن من تسريع الخدمات، تقليل التكاليف، و زيادة فعالية التواصل مع الزبائن. و بإعتماد التكنولوجيا ، تتحول الخدمات التأمينية من نمط تقليدي على نمط ذكي، يرفع من جودة الخدمة و يعزز رضا و ثقة الزبائن.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة

أصبحت الرقمنة اليوم عنصراً أساسياً في تطور المجتمعات ، حيث تعد الوسيلة الأكثر أهمية لتعزيز نمو المؤسسات وتحديثها، فهي تساهم بشكل مباشر في بناء مجتمع حديث قائم على أساليب وتقنيات متطورة مما يساهم في تعزيز التفاعل الرقمي المعتمد على التكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

• الفرع الأول: تعريف الرقمنة

الرقمنة هي كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة، بحيث تشمل الرقمنة التحويل النصوص والصور والصوت والفيديو والبيانات الأخرى إلى تسبيقات رقمية يمكن تخزينها وتبادلها واستخدامها بشكل فعال عبر الأنظمة الحاسوبية.

هناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح الرقمنة ؛ بحيث تشير:

■ "شارلوت بيرسي Charlette Buresi " إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي (علال، 2019، صفحة 14).

■ وأما عن "هوج هودجز Houg Godges" فقد قدم مفهوما للرقمنة ثم تبينة من طرف المكتبة الوطنية الكندية يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: الكتب؛ المقالات الدوريات؛ المخطوطات..... إلى شكل رقمي (علال، 2019، صفحة 14).

■ يعرفها تايلور Taylor2007 "إنها تمثل الفرق بين BTTS و هي كل ما ليس له حجم و لون يستطيع السفر في سرعة الضوء ، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة و اتاحتها بلغة مشفرة و من ثم تخزينها و نقلها و استرجاعها و نسخها و حتى تغييرها (يس، 2012، صفحة 16).

■ و في تعريف آخر للجمعية الدولية للمترجمين و لغويين العرب، الرقمنة بالنسبة للأشياء غير محسوسة كالمعلومات بأنها عملية تحويلها من شكلها التماثلي غالبا إلى رقمي مكافئ أما بالنسبة للأمور المحسوسة فيقصد بها اعتماد هذه الآلة أو النظام أو حتى المؤسسة لتقنيات ذات بيئة رقمية بدل التماثلية، و مؤخرا " أصبح يقصد بها اعتماد التحسب رغم وجود مصطلح computation و لكن يستخدم digitalisation بمعنى أشمل و أوسع (يس، 2012، صفحة 21).

■ و التعرف الشائع و المستخدم منقبل منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD) لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المتفق عليه في عام 1998 بأنه مزيج من صناعات التصنيع و الخدمات التي تقوم بجمع و نقل و عرض البيانات و المعلومات إلكترونيا (1,2002) (علي ن.).

و بناء على ما تقدم فمن الممكن القول أن الرقمنة هي عملية يتم من خلالها تمرير شيء حقيقي (مادي ملموس) إلى البيانات الرقمية بحيث يمكن إدارته بواسطة جهاز كمبيوتر (بدوره رقمي بطبيعته)، و التعديل و الاستفادة منها لأغراض أخرى مختلفة لدورها أو وظيفتها الأصلية.

• الفرع الثاني: نشأة و تطور الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في المرافق و مؤسسات معلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا، منذ الخمسينيات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء التسجيلات البطاقة الورقية لتحل محلها التسجيلات الإلكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة التسجيلات و تبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإشارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية المفادة توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من قبل القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 (الكبيسي، 2008، صفحة 6).

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى ، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، و جاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ، و من أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و العلمي و الثقافي الذي تبينه الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاست أرشيف) و معهد (تالون) للأبحاث العلمية و المؤسسات في المعلوماتية ، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية و موضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية (الكبيسي، 2008، صفحة 6).

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين ان هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات و المعلومات و المكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية و التي حصل خلط فيما بينها، ينبغي توضحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة و الإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني و تتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، و عليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة الإلكترونية و التي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية هو المصطلح الأعم و الأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري و الرقمي و يضم كل الجهود التي ترمي إلى استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل آلات الفيديو و قارئات الميكرو فيلم و الحاسب.

و هي تشمل مواد إلكترونية و رقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط و الاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية و المهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات و ضبط الحدود (الكبيسي، 2008، صفحة 8).

• الفرع الثالث: أهداف و أهمية الرقمنة في المجال الخدمي:

للرقمنة أهمية بالغة في تحسين أداء الخدمة بحيث نجد:

أ- أهداف الرقمنة:

➤ **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف و الضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار؛

➤ **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات ، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات؛

➤ **الاقتسام:** من خلال الشبكات و خصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت؛

➤ سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية و الوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء في ثوان بدلا من عدة دقائق.

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

➤ توصيل المعلومات للمستفيد دون التخلي البشري؛

➤ الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحتته على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات (الدين، 2021، صفحة 133)؛

➤ معاونة المجتمعات القائمة في قطاعات البحث و التعليم، و تسيير إنشاء مجتمعات جديدة في تلك القطاعات؛

➤ تطوير طرائق جميع مصادر المعلومات الإلكترونية و خزنها و تنظيمها و استخدامها، و ذلك لإشباع احتياجات المعلوماتية المتزايدة (علي ا.، 2011).

و من خلال هذه الأهداف يمكن القول أن الرقمنة عملية متطورة ذات نهج واضح يسعى لتحقيق أهداف محددة عبر مراحل متسلسلة تتميز بالدقة و السرعة في الاستعمال في تحويل ما هو ورقي إلى شكل رقمي و تحقيق الربح المادي و ربح الوقت و تعزيز عملية البحث و التعليم من خلال هذه التكنولوجيات الحديثة.

ب- أهمية الرقمنة:

تعمل الرقمنة على معالجة البيانات و تخزين المعلومات و توصيلها إلى المستخدم بطريقة مختصرة و سهلة و بسيطة اختصارا للمكان و الزمان بواسطة تطبيقات الأنظمة المعلومات الحديثة، تؤدي أيضا إلى تطوير الغدارة و خلق وظائف و مجالات العمل و أنشطة جديدة و تمكن أهميتها في العديد من النقاط و أهمها:

كما يذكر "خضر مهاج الطيطي" (الطيطي، 2012، صفحة 78):

- الوصول إلى الاسواق الجديدة لا يمكن الوصول إليها بطريقة قديمة؛

- خلق منتجات جديدة و خدمات جديدة؛
- زيادة رأسمال المتعلق بالعنصر البشري ؛
- الاستغلال الافضل لكل التقنيات و التطبيقات المتاحة؛
- تحقيق التنافس و الحصول على قيمة للشركة و الزيادة.
- و يذكر " سعد غالب ياسين" (ياسين، 2010، الصفحات 191-192):
- تحفيز المديرين و العاملين على الابتكار الفرادي و الجماعات و توفير بيئة مرنة و مفتوحة لتشجيع المبادرة في كل الميادين و خاصة عمليات و تصميم المنتجات و الخدمات و أنشطة تسويق علاقات المنظمة مع المؤسسة.
- و يذكر " عشور عبد الكريم" (الكريم، 2009-2010، الصفحات 66-67):
- تؤثر بصورة جوهرية و مباشرة على تقليص التكلفة و تعجيل السرعة لإنجاز المهام و الأنشطة الإدارية ، من خلال الاتصال على الخط دون الانتقال و التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
- كما ذكر سالم أحمد (حسين، 2020، صفحة 570):
- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛
- تساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا و التفرغ لواجبات اكثر أهمية؛
- تساعد على توفير قوة فعلية داخل التنظيم؛
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات؛
- تساعد تحقيق الرقابة الفعلية في العمليات التشغيلية؛
- تنفذ كل الأعمال داخل المؤسسة كالتسويق، إنتاج الموارد البشرية بكفاءة و فعالية من أجل الديمومة؛

- كسب ميزة تنافسية استراتيجية إذا ما تم إدارتها بصورة ذكية؛
- تقوم المعلومات و النظم المطلوبة لإتمام الاستراتيجية؛
- كما يذكر " HERU ROCHMANSJAH " (Rochmansjah & karno, 2020):
- تعزيز علاقة العملاء مع مزود الخدمة و جعل المعلومات فعالة و زيادة رضا العملاء؛
- المساعدة على سرعة اتخاذ القرارات حيث تعمل الرقمنة على جعل نظام معلومات المنظمة فعال؛

• الفرع الرابع: معوقات تطبيق الرقمنة:

تواجه عملية تطبيق الرقمنة تحديات متعددة تختلف باختلاف طبيعة البيئة التي تعمل في محيطها، و يمكن التطرق إلى مجموعة من العقبات التي تعترض معظم مشاريع الرقمنة و من أبرزها:

1- المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، و محاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، و ترجعها إلى الأسباب الآتية (فطیح، 2008، الصفحات 42-43):

- ✓ ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا برامج الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، و تحديد السلطات و العلاقات بين الإدارات، و تدفق العمل بينهما؛
- ✓ غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
- ✓ المستويات الإدارية و التنظيمية و اعتمادها على أساليب تقليدية، و محاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
- ✓ مقاومة التغير في المنظمات، و المؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، و مستقبلهم الوظيفي.

2- المعوقات المالية و النقدية: حيث تتمحور حول:

- ✓ الارتفاع الكبير في تكاليف تجهيز البنية التحتية اللازمة للإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تأخر تنفيذ مشاريع الرقمنة؛
- ✓ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، نقص خبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية؛
- ✓ ضعف التمويل الموجه لدعم مشاريع الرقمنة، إلى جانب التحديات المرتبطة بصيانة الأنظمة التقنية المستخدمة في الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ صعوبة الوصول إلى خدمات الإنترنت في بعض المناطق، و ارتفاع تكلفة استخدامها ، مما يؤثر على شريحة واسعة من الأفراد و المؤسسات.

3- المعوقات البشرية:

- ✓ الأمية الإلكترونية لدى العديد من الدول النامية، و صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- ✓ غياب التنسيق الفعال بين الموظفين و الإدارات المختلفة، إضافة إلى تعقيد الإجراءات التنظيمية تؤدي إلى ربط عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات؛
- ✓ الفقر و انخفاض الدخل الفردي، أدى على صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع و أقسامه (فئات تملك أجهزة حاسوبية و معدات أخرى تفقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفرق، و أضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ إمكانية ارتفاع معدات البطالة بسبب استبدال بعض الوظائف البشرية بالأنظمة الإلكترونية، مما يولد مخاوف لدى الأفراد من فقدان وظائفهم و مصدر دخلهم، و يؤدي إلى مقاومة عمليات التحول الرقمي.

4- المهددات الأمنية: تتمثل هذه المهددات في الآتي:

- ✓ التخوف من التقنية و عدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفاً عن ما يمكن أن تؤديه من مساس و التحديد العنصري ، الأمن و الخصوصية في الخدمات الحكومية؛
- ✓ و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية و التعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات و عدم حذفها أو تدميرها (المالك، 2007، صفحة 43)؛
- ✓ و جدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي (القحطاني، 2008، صفحة 13):

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم و حماية أمن المعلومات؛
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات، و رفع قدرات و خبرات العاملين في هذا المجال.

✓ التحدي الأساسي يكمن في كيفية تحقيق التناسق و الانسجام بين هذه العناصر، خاصة في ظل التفاوت في الإمكانيات الرقمية، و ضعف مؤشرات الجاهزية، بالإضافة إلى التفاوت في مستوى التقدم التقني بين مختلف الدول المتقدمة و أخرى نامية. لذا يتطلب الأمر استراتيجيات متكاملة لمعالجة الفجوة الرقمية و ضمان تكامل هذا العناصر بطريقة فعالة و مستدامة.

المطلب الثاني: جودة الخدمة التأمينية

تعد جودة الخدمة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة الخدمية، حيث تسهم في تعزيز قدرتها التنافسية ضمن مجال نشاطها و لتوضيح مفهوم جودة الخدمات التأمينية.

• الفرع الأول: مفاهيم حول جودة الخدمة التأمينية

يمكن تقديم عدة تعاريف مختلفة لها:

أولاً: تعريف الجودة:

هناك تعريفات متنوعة للجودة نعرض البعض منها فيما يلي:

- عرفها " ابن منظور" في معجمه (لسان العرب) كلمة الجودة بأن أصلها (جود) و الجيد نقيض الرديء ، و جاء الشيء جوده أي صار جيداً (قريوه، 2021، صفحة 669).
- عرفتها الجمعية الأمريكية للرقابة بأنها تعبير شخصي و من ناحية الاستعمال الفني فلكل شخص تعريفه الخاص، لذلك فإن الجودة لها معنيين (المسعودي، 2010، الصفحات 23-24):

1- خصائص المنتج أو الخدمة التي تواكب القدرة على إشباع الحاجات الظاهرة أو الضمنية؛

2- المنتج أو الخدمة الخالي من العيوب.

- الجودة حسب رأي فشر (Fischer) تعبر عن درجة التألق و التميز و كون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع معايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون. كما أنها تعني تحقيق أهداف و رغبات الزبائن باستمرار و قد صنف كوان مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات هي:

1- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة استثنائية، مميزة عن المنظمات الأخرى؛

2- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة تقترب من الكمال؛

3- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة؛

4- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير في خدماتها أو إنتاجها و بما يتناسب حالة العرض و الطلب في السوق؛

5- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر (المحياوي، 2006، الصفحات 24-25).

- مفاهيم الجودة وفقا لبعض روادها الأوائل (المحياوي، 2006، صفحة 28):

- جوران Juran : الملائمة للاستخدام (Fitnees For Use) موجبة للزبون؛
- ديمينج Deming: الملائمة للغرض (Prognose For Fitnees) موجبة للزبون؛
- جارفين Garvin : حسب خصوصية الزبائن (nome specific) موجبة للزبون و المورد؛
- كروسبي Grosby : المطابقة للمواصفات (conformance to requirements) موجبة للمورد؛

• إيشيكواو Ishikawa : حسب خصوصية الزبائن (nome spicific) موجبة للمورد؛

• تاجوكي Taguki: حسب خصوصية الزبائن (nome spicific) موجبة للمورد؛

- عرفها فيجينباوم Feigenbaum : يعد تعريف الجودة مثير للاهتمام لأنه يأخذ بعين الاعتبار أقسام أخرى غير التصنيع التي تساهم في جودة المنتج أو الخدمة المقدمة من طرف الشركة لتلبية توقعات الزبون (https://bookboon.com، 2022/04/15)، و الجودة هي احتياجات الزبون و ليست احتياجات المصممين و لا احتياجات رجال التسويق و لا احتياجات الإدارة العامة، فهي تستند إلى الخبرة الفعلية للزبون مع المنتج أ، الخدمة، و تقيس مقدار مقابلة المنتج لمتطلبات الزبون و أنها هدف متحرك في سوق المنافسة، إذ حدد جودة المنتج أو الخدمة بوصفها " المزيج الكلي لخصائص المنتج أو الخدمة و التي تلي توقعات الزبون (المسعودي، 2010، صفحة 23).

- و على الرغم من تعدد التعريفات الخاصة بالجودة، إلا أن معظم الباحثين يتفقون على أنها تتمحور حول قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق رضا العملاء و تلبية تطلعاتهم بكفاءة.

ثانياً: تعريف جودة الخدمة:

تشير جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها الزبائن بناء على إدراكهم لها في الواقع. إن تحقيق رضا الزبون يُعد الهدف الأساسي للمؤسسات التي تسعى لتعزيز قدرتها التنافسية.

و يمكن تقسيم جودة الخدمات إلى ثلاث مراتب هي (قريوه، 2021، صفحة 669):

1- جودة الخدمة المتوقعة: و تعني توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة، و تعتمد على احتياجات الخدمة و خبراته و تعاملاته السابقة و علاقته مع الآخرين و سلوكياته التي تعكس ثقافته؛

2- جودة الخدمة الفعلية: يقصد بها المستوى الفعلي لأداء الخدمة، من خلال الملموسية التي يحصل عليها الزبون أو المستهلك أو العميل أو المواطن طلب الخدمة؛

3- جودة الخدمة المدركة: و هي الجودة التي يدركها المستهلك عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة و الجودة المنجزة فعلياً، و يمكن القول باختصار هي توفر أفضل المدخلات لتقديم أفضل المخرجات.

يسلّط الضوء على مفهوم جودة الخدمة ضرورية إلزامية تزداد بازدياد قدرتها على إشباع حاجات المستفيد وفق توقعاته، و قد طرأ تغير جوهري على المفهوم منذ السبعينات لم يعد مقتصرًا على مطابقة المنتجات للمواصفات الفنية القياسية بأقل تكلفة ممكنة بل أصبح يشمل أيضاً تجربة العميل، و مدى توافق الخدمة مع احتياجاته و توقعاته، و هذا يتطلب تعزيز التنسيق بين أقسام التسويق، و البحث، التطوير و الإنتاج داخل المؤسسة ومكانتها التنافسية.

و تعرف كذلك بكونها " عاملا حاسما لنجاح المنظمة في بيئة اليوم بأي انخفاض في رضا العملاء بسبب جودة الخدمة، سيكون مدعاة للقلق فالمستهلكون أكثر وعيا حول ارتفاع مستويات الخدمة (مهدي، 2019، صفحة 139)".

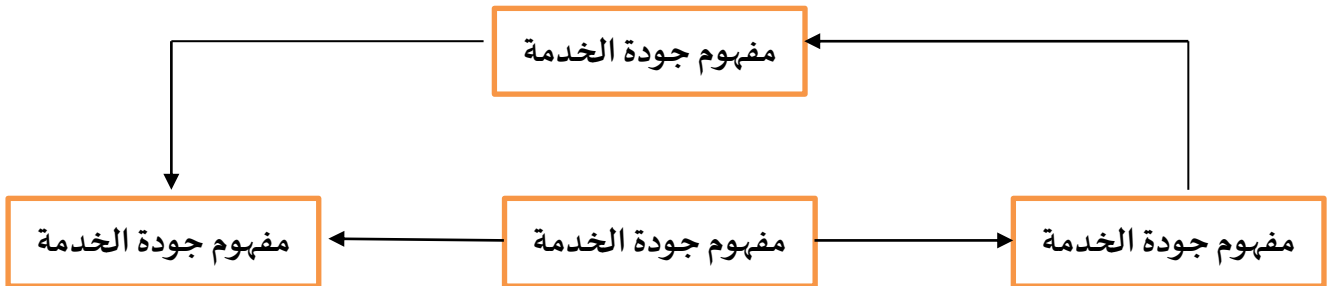
• "عرفت من طرف Jonnson على أنها : القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعات و تحقيق رضاه التام على السلعة أو الخدمة التي تقدم له" (سهيلة، 2018-2019، صفحة 73)

• جودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة (زقوط، 2020-2021، صفحة 36).

• هي ما يتم إدراكه من قبل الزبون و تؤكد تقييم الفرد لإجمالي عرض الخدمة (زقوط، 2020-2021، صفحة 96).

*و يمكن القول أو جودة الخدمة تعني مدى تحقيق رضا الزبون عن نوعين الخدمات، سواء كانت مادية أو معنوية التي تقدمها له مختلف المؤسسات و الشركات تلبية احتياجاته. و تعتمد جودة الخدمة على مجموعة من المؤشرات التي يتوقعها من حيث كيفية المستوى، الشكل، السرعة، الإتقان ، التكلفة، الزمن..... إلخ.

الشكل رقم 01-01 : مفهوم جودة الخدمة



المصدر: محمدي سميحة، طافر زهير، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائري بشار LASSA مجلة المدير، العدد 07 ديسمبر 2018، ص78.

ثالثاً: تعريف الخدمة التأمينية:

قبل التطرق إلى تعريف الخدمة التأمينية، يجب أولاً توضيح مفهوم الخدمة بصفة عامة، حيث توجد اختلافات في وجهات النظر حول تعريفها، و من بين التعريفات المطروحة في الكتب ما يلي:

- يعرفها قاموس العلوم الاقتصادية على أنها " منتج غير مادي نتيجة نشاط إنتاجي و هي مرتبطة أيضاً بسلعة ولا يمكن تخزينها أي أن هناك تزامن بين عملية إنتاجها و استهلاكها (وسيلة، 2016-2017، صفحة 31).
 - حسب Shostach فإن الجوهر في عرض الخدمة يتمثل في المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة التي تستهدف تقديم منافع غير ملموسة يتطلب إليها المستفيدون (الزهرة، 2021، صفحة 342).
 - تعرف بأنها نشاط أولي، أو متمم لا ينتج منتجا ماديا، أي أنها الجزء غير السلعي للعملية الجارية بين العميل و البائع (فهيم، ديسمبر 2021، صفحة 78).
- و من التعريفات السابقة نستنتج أن الخدمة هي نشاط يهدف بشكل مباشر إلى تلبية احتياجات الأفراد و رغباتهم، و ذلك حسب الذوق أو الطلب فقد تكون الخدمات مادية أو غير مادية.
- أما في مجال التأمين، فتعرف الخدمة التأمينية بأنها المنافع التي يحصل عليها المستفيد سواء كانت مادية، مثل "إصلاح الأضرار"، أو معنوية، كتحقيق الشعور بالأمان و زوال الخوف.
- وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين.

كما يمكن القول بأنها مجموعة المنافع التي يجنبها المؤمن لها و المتمثلة بالتعويض أو الحالة المعنوية المتمثلة بالشعور بالأمان، فهي المنتج الأساسي لشركات التأمين و المعبر عنه بوثيقة التأمين و ما يتضمنه من شروط و أقسام و حدود تغطية و ما يرتبط بها من تعويضات

و كشوف و معاينات و الخدمات المرافقة لتقديم ذلك المنتج الأساسي (محمد، ديسمبر 2018، صفحة 77)، من الممكن أن نقول الخدمة التأمينية تتمثل في الالتزام بتعويض المؤمن له في حالة وقوع الخطر.

تقدم شركات التأمين (المؤمن) هذا المنتج بهدف تلبية احتياجات و رغبات المؤمن لهم (الزبائن)، الذين يسعون إلى حماية أنفسهم من المخاطر المحتملة و آثارها في المستقبلية.

رابعاً: تعريف جودة الخدمة التأمينية:

يصعب تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية بدقة لكونها خدمة غير ملموسة، مما يجعلها عرضة لاختلاف وجهات النظر حول معايير تقييمها، لذا أصبح تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية يخضع لأراء مختلفة منها : رأي مديري الأقسام، منتجي وثائق التأمين، و مديري الفروع حيث يمتلك كل منهم تصوره الخاص لجودة الخدمة التأمينية و هي آراء لا تعكس بضرورة اتجاهها مماثلاً.

فجودة الخدمة من متطور التأمين هي تقديم أفضل للخدمات و يتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة و بالتالي تقديم التعويضات لمستحقيها.

أما من المنظور الإداري فيعني كيفية استخدام الخبرة التأمينية المتاحة و القدرة على جذب الزبائن المرتقبين، أما من وجهة نظر المؤمن لهم أو المستفيدين من الخدمة التأمينية و هو الأهم فتعني جودة الخدمة التأمينية طريقة الحصول عليها و نتائجها النهائية. و من جهات النظر الأخرى المتعددة حول مفهوم جودة الخدمة التأمينية تحتل وجهة نظر المؤمن له أو المستفيد من الخدمة أهمية بالغة حيث أن مستوى تلك الجودة يعتمد على جد كبير على إدراك الزبون و تقييمه لها و بالتالي تكون الخدمة التأمينية ذات الجودة أعلى لو جاءت متلائمة مع توقعات الزبائن و لبت احتياجاتهم (سهيلة، 2018-2019، صفحة 75).

عرف محمود فؤاد حسان جودة الخدمة التأمينية أنها " ما تقدمه شركات التأمين من حماية تأمينية بما يحقق رغبات العملاء و يتطابق مع توقعاتهم و يفي باحتياجاتهم بشكل

مستمر و تمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم (بلال، 2012-2013، صفحة 101).

بناء على ذلك، يمكن القول إن جودة الخدمة التأمينية تتمثل في قدرة الشركات على تلبية احتياجات الزبائن، و الاستجابة لتوقعاتهم، و السعي لتحقيق رضاهم. كما تعكس الجودة مدى كفاءة أداء الشركة و تميزها مقارنة بالمنافسين.

• الفرع الثاني: مؤشرات في الخدمة التأمينية

يتم تقييم جودة الخدمات التأمينية من خلال مجموعة من المؤشرات التي تشمل الجوانب الملموسة و غير الملموسة للأداء من أبرز هذه المؤشرات:

- 1- الاعتمادية: و تعني الاتساق في الإداء، و إنجاز الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه؛
- 2- الاستجابة: و هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن، من خلال المرونة في الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة؛
- 3- الملموسية: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل: المعدات و الاجهزة و الأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة) (مهدي، 2019، صفحة 139)؛
- 4- الأمان: و تعني عدم الشعور بالخطر و المخاطرة (العلي، 2008، صفحة 308)؛
- 5- الاتصال: توفير كافة المعلومات التي تساعد العميل في التعرف على الخدمة المعروضة، و نظم تسعيرها، إضافة إلى التواصل مع العملاء و الاستماع إليهم و إعلامهم بلغة مفهومة و بشكل منظم من خلال استعمال أنظمة الاتصال الأكثر فعالية؛
- 6- المصداقية: التي تعني الثقة المتبادلة و الصدق في الاداء و هي أيضا ذلك القدر من الاستطاعة التي تتمتع به شركة التأمين على تقديم الخدمات بعناية فائقة من دون إلحاق ضرر للعملاء سواء مادية أو معنوية؛

7- فهم و معرفة العميل: يتطلب من إدارة شركة التأمين بذل الجهود الأزممة لمعرفة و تفهم حاجات و رغبات العملاء و محاولة تحديد توقعاتهم حول مستوى الأداء (بلال، 2012-2013، صفحة 22)

8- سهولة الوصول و الحصول على الخدمة: إظهار مقدم الخدمة الاحترام و المودة في المعاملة مع العميل و تأكيدا لهذا الجانب يقول أحد الخبراء: أن العملاء لا يهتمون بمضمون خطتك أو سياستك بقدر ما يهتمون بمضمون كلمة شكرا قد تكون أفضل من عشر إعلانات لتحقيق الانطباع الذهني لدى العمي؛

9- الكفاءة: من خلال المهارات و القدرات و المعارف التي تمكن مقدمي الخدمة من أداء مهام بشكل دقيق و متقن (بلال، 2012-2013، صفحة 23)؛

تم تلخيص هذه المؤشرات بطريقة تعكس أهميتها النسبية، حيث قد تختلف أولوياتها من جيل إلى آخر، و كذلك بالنسبة لنفس الخدمة مع مرور الزمن نتيجة لتغيير العوامل المؤثرة في إدراك العملاء لمستوى الجودة. يوضح الجدول التالي هذا التلخيص بشكل أكثر تفصيلا:

الجدول رقم 01 – 01 : مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

المؤشر	الشرح
الاعتمادية	القدرة على إنجاز الوعد للخدمة باعتمادية و على نحو دقيق و صحيح.
الاستجابة	استجابة الإدارة مساعدة الزبائن و تزويدهم بالخدمة المطلوبة.
الملموسية	إظهار التسهيلات المادية، المعدات و الاشخاص ووسائل الاتصال.
الأمان	انعدام الخطر و الشك في تعاملات الشركة.
التعاطف	الاحترام، مراعاة المشاعر والودية، فهم و معرفة حاجات العميل.

المصدر: بن بتيش بلال، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية، مذكرة الماجستير جامعة المسيلة، 2012-2013 ص 23.

• الفرع الثالث: نماذج قياس الجودة في الخدمة التأمينية

قياس الجودة من منظور الزبون أحد الأساليب الحديثة التي تعتمدها المؤسسات، في هذا السياق تم تطوير العديد من النماذج لقياس جودة الخدمات التأمينية، أغلب النماذج المنظورة في هذا الإطار: نموذج SERVQUAL و نموذج SERVPERF .

و نظرا للطابع الخاص للخدمات التأمينية، سنركز على نموذج آخر يعتبر مهما في هذا المجال، و هو نموذج OQM (أداء الكيبك للقياس)

1- نموذج SERVQUAL:

بدأت أبحاث الثلاثي الأمريكي بيري، زيتامل و باراسورامون بدراسة مشهورة سنة 1985 لبحث مكونات جودة الخدمة ووضع نموذجا لها. دراسات قياس جودة الخدمة التي جاءت بعد ذلك تأثرت معظمها بهذا النموذج و المقياس و الكتابات اللاحقة للثلاثي الشهير و الذي سنرمز له ب(BPZ).

في بداية عملهم قام هذا الفريق الأمريكي بدراسة نوعية استكشافية ، هدف الدراسة كان فهما أفضل لطبيعة جودة الخدمة من وجهة نظر كل من الإدارة و المستهلك، من أجل تحديد أسباب مشاكل الجودة و اقتراح استراتيجيات لحلها. المؤسسات المستهدفة كانت أربع مؤسسات معروفة في الولايات المتحدة، كل من قطاع خدمي مختلف: البنوك، بطاقات الائتمان، السمسرة و التصليح.

الغرض من التنوع هو تمثيل التنوع في محددات الجودة (صالح، صفحة 54).

لقد تم تطوير منهجية قياس جودة الخدمة SERVQUAL أو نموذج الفجوات Model Gaps باعتباره الأداة الملائمة جدا لقياس الجودة في منظمات الخدمة من خلال قياس رضا الزبون (العلي، 2008، صفحة 308) ، و من طرق (BPZ) و هو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة و المترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء الخدمة المقدمة له من منتجات و على وفق عدد من الخصائص.

و بعبارة أخرى إن هذا المقياس المتعدد الأبعاد يقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستهلك من الخدمة و ما يتوقعه و بالتالي فإنه لا يمكن تحليل تسويق الخدمة دون

اختيار الجودة فيها. نشير أنه في النموذج الأول للطريقة تم تحديد 10 أبعاد أو خصائص للجودة هي: الملموسية، المعولية، الاستجابة، المقدرة، اللطافة، الموثوقية، الأمن، قابلية الوصول، الاتصال و فهم الزبون.

لكن مطوري النموذج قاموا بتركيزها و تقليصها إلى خمس خصائص هي: الملموسية، المعولية، الاستجابة و الضمان (يضم الخصائص الأربع السابقة: المقدرة، اللطافة، الاستجابة و الضمان) و أخيرا التعاطف (و يضم الخصائص الثلاث السابقة : قابلية الوصول ، الاتصال و فهم الزبون) (بلايلية ا.، 10-11 افريل 2018، صفحة 7)

الفكرة الأساسية للنموذج هي أهمية دور المستهلك و تجاوبه في تحقيق جودة الخدمة، و أهمية تحقيق توقعاته، لكسب رضا وولائه.

تأتي أهمية ان يبني تقييم الجودة على شعور الزبون نفسه، لتتمكن المؤسسة من أجل توجه جهودها بالاتجاه الصحيح (صالح، صفحة 59)

-يستند مقياس الفجوات إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة او التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات، وذلك باستخدام الفجوة (او التطابق) بين هذه التوقعات و الإدراكات، وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة، وعند التحدث عن هذا المدخل لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة خدمة وهما:

توقعات الزبون: وهي المعايير او النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد

إلى حد ما تصاغ في شروط يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة او سوف يحصل عليها :

إدراكات الزبون : وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له

-كما ان النموذج لا يركز فقط على النتائج الخدمة بل ايضا على عمليات تسليم الخدمة،
والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والزبائن، ومما هو جدير بالإشارة ان هذا النموذج
انتشر تطبيقه منذ نهاية الثمانينات في انواع مختلفة من الخدمات التي تقدمها منظمات
الأعمال من خلال تأييد فكرة قياس الفجوة بين التوقعات والإدراك الخاص بالزبائن
كمحور اساسي في تقييم جودة الخدمة ، حيث يمكن التعبير عن المعادلة الأساسية
للمنموذج بما يلي :

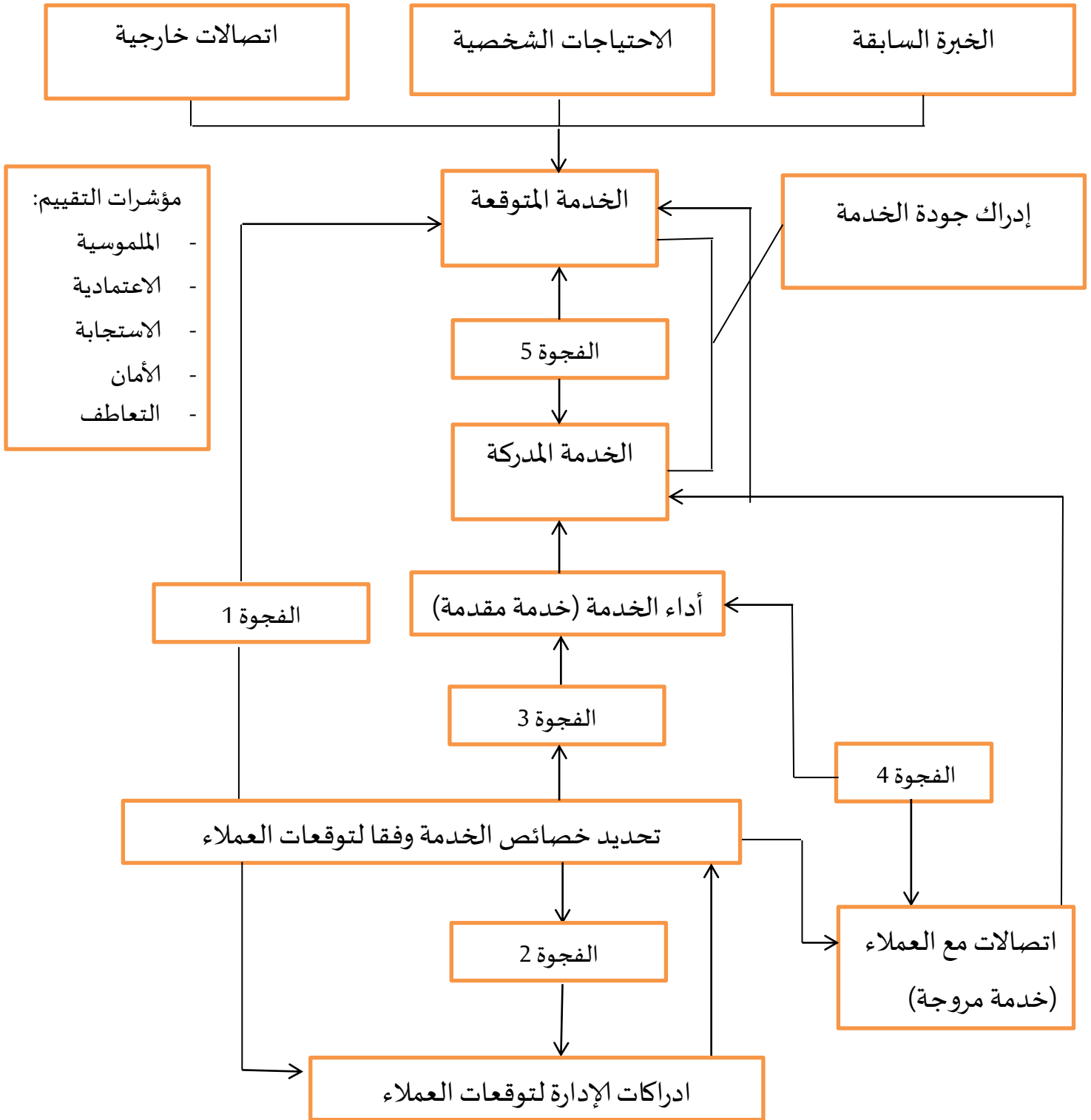
جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات (بلايلية ا.، 10 و 11

أفريل 2018، صفحة 8)

بالإضافة إلى الفجوة الناتجة عن الفرق بين الادراكات والتوقعات المتعلقة بالخدمة ،

هناك أربع فجوات أخرى توضح في الشكل الموالي:

الشكل (02-01): نموذج الفجوات.



مصدر: بن بتيش بلال، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات

التأمين في السوق الوطنية، مذكرة الماجستير 2012-2013 ص 24

تتمثل الفجوات فيما يلي (الزهرة، مرجع سبق ذكره، صفحة 345):

- الفجوة الأولى: تنتج الاختلاف بين التوقعات العملاء لمستوى الخدمة و ادراكات الإدارة في الشركات التأمين لهذه التوقعات ؛
- الفجوة الثانية: و تنتج عن الاختلاف بين ما تتوقعه الإدارة في شركة التأمين أنها رغبة الزبون و بين ما تقوم الشركة بأدائه من الناحية الفعلية ؛
- الفجوة الثالثة : و تظهر بسبب الاختلاف بين المواصفات المحددة لجودة الخدمة التأمينية و بين مستوى الأداء الفعلي ؛
- الفجوة الرابعة : و تمثل الفرق بين الخدمة المروجة أو التي تتعهد الشركة بتقديمها و الخدمة المقدمة فعلا؛
- الفجوة الخامسة: و تتعلق بالفرق بين توقعات العملاء و ادراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة للشركة ككل و قد تم التوصل الى مجموعة من الدلالات العملية لاستخدام نموذج SERVE QUAL في قياس و تقييم جودة الخدمة من الناحية العملية فان هذا النموذج يساعد الإدارة على التوصل الى نتائج متعددة الابعاد تتعلق بمستوى جودة الخدمة المقدمة، و التي تتلخص في الآتي : (الزهرة، مرجع سبق ذكره، صفحة 346)

- مدى قدرة الإدارة أو عجزها عن فهم احتياجات و رغبات الزبائن ؛
- مدى فعالية المنظمة و كفاءة الموارد التنظيمية في منظمة الخدمة ؛
- مستوى أداء العاملين في المنظمة و دافعيتهم في تقديم الخدمة للزبائن ؛
- مستوى الجودة يتطابق مع المواصفات المحددة من جانب الإدارة ؛
- مدى المصداقية و الثقة في منظمة الخدمة ؛
- مستوى رضا أو رضا الزبائن عن الخدمة .

- نموذج SERVPERF: (خالد، 2015-2014، صفحة 98)

ينسب نموذج أداء الخدمة (SERVICE PERFORMANCE) الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثان (CRONIN AND TAYLOR) اللذان يعتبران من أبرز من أنتقد النقطة المتعلقة بالاتخاذ التوقعات معيار لقياس الجودة ، و أعطيا اقتراحًا لقياس الجودة من خلال الأداء وحده. حسب هذه المعادلة الأساسية لنموذج :

الجودة = الأداء

و يقصد بالجودة هنا، جودة الخدمة المدركة ، أما الداء الفعلي الذي يدركه الزبون فيما يتعلق بالأبعاد و محددات جودة الخدمة فقد تم استخدام نفس مكونات SERVQUAL ، لكن مع الاستغناء عن البنود التي تقيس التوقعات، هذا بما يسمح بلا شك في تسهيل عملية القياس، و رغم أن هذا النموذج حقق نجاحات في بعض الجوانب إلا أنه تعرض أيضا لبعض الانتقادات. فالدراسات لا تزال متباينة حول مدى تفوق أحد النماذج على الآخر حيث يرى البعض أن الجمع بين النموذجين يعطي نتائج أدق خاصة ان الفريق الأمريكي يفضل نموذج SERVQUAL لقدرته على تحديد القوة و الضعف بشكل أفضل، خاصة عند التعامل مع الخدمات التي تتطلب توقعات عالية أو عند ضعف الأداء.

و من جهة أخرى يعتبر نموذج SERVPERF أكثر دقة في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة و الأداء العملي، حيث بتجنب التعقيدات المتعلقة بتوقعات الزبائن، مما يجعله أكثر توافقا مع مفهوم الجودة.

نموذج OQM: ((Québec), éme Edition 2008, pp. 2-5)

يطلق عليه لأداة الكيبك للقياس outil québécois de mesure ثم تصميمه من طرف مركز بحث مكون من عدة وزارات في حكومة الكيبك بكندا، بغية استخدامه لقياس العديد من الجوانب المتعلقة بأداء الخدمات العمومية التي تقدمها هيكل و مؤسسات الدولة

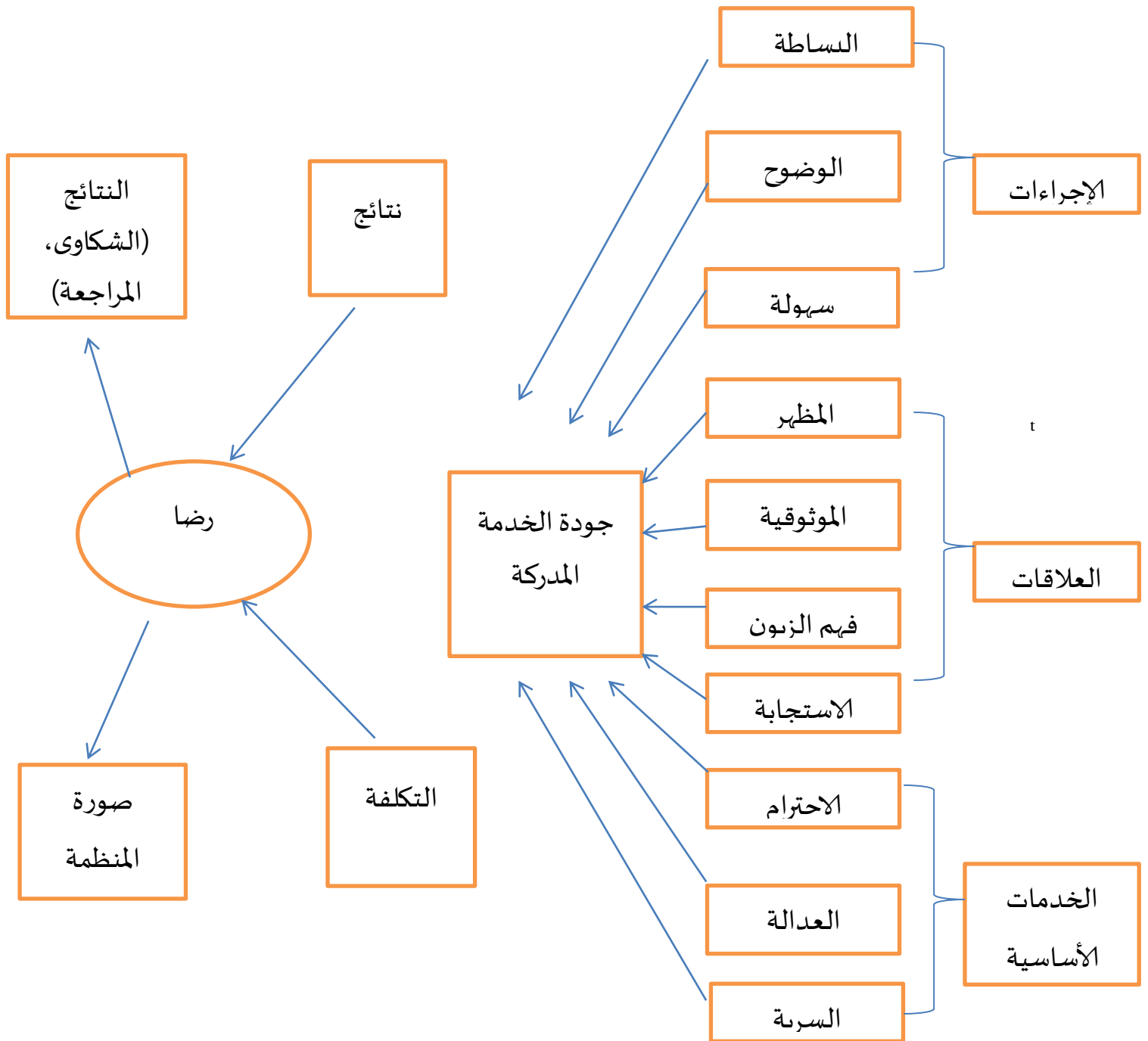
المتضمنة تعاملًا مباشرًا مع الجمهور من بين هذه الجوانب لقياس الجودة المدركة و المستوى العام للرضا عن الخدمات المقدمة

تم تحسين الأداة لتتلاءم مع متطلبات الخدمات العمومية، حيث خضعت الاختبارات متعددة من خلال دراسات ميدانية بدأت منذ عام 2002. و قد شملت هذه الاختبارات مجموعة واسعة من القطاعات الخدمية . و في عام 2003 حصلت الأداة على المصادقة العلمية من الجهات المختصة.

جودة الخدمة المدركة و رضا المستخدمين يتضمن 3 أبعاد: تقييم الخدمة من وجهة نظر المستخدمين. نتائج الخدمة، تكلفة الخدمة .

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل (03-01) : نموذج OQM



Source: le secrétariat conseil du trésor (Québec); Québec canada, guide d'utilisation outil québécois de mesure 2 éme Edition, 2008 p 2-5.

يحدد أداة كيبك للقياس الجودة كمفهوم متعدد الأبعاد بحيث الاعتماد على الأبعاد العشرة لقياس الجودة المدركة للخدمة بشكل صحيح (البساطة، الوضوح، سهولة الوصول، المظهر، الموثوقية، فهم الزبون، الإستجابة، الاحترام، العدالة، السرية) فمن الضروري معرفة الأبعاد ذات الصلة و قياس الجودة المدركة من زاوية كل بعد من الأبعاد 10 و بعبارة أخرى لا يمكن أن يقتصر قياس الجودة بسؤال المستخدم سؤال واحد وعام مثل : هل جودة الخدمة المقدمة جيدة أم سيئة؟

- ✓ الجودة المدركة قياس الجودة المدركة باقتراح عشرة أبعاد؛
- ✓ التكلفة و النتائج: قياس توقعات العملاء لتكاليف طلبات الخدمة النتائج؛
- ✓ الرضا: قياس الرضا العام للمستخدم كنتيجة لتجربة الخدمة ؛
- ✓ النتائج: تحقق مما إذا كانت تجربة الخدمة أي عواقب على سلوكيات المستخدم أو الموقف اتجاه الخدمة (هل هو راض بها أم لا)؛
- ✓ صورة المنظمة: و يقصد بها سمعة المنظمة بعد تقديم الخدمة.

المطلب الثالث: العلاقة بين الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية

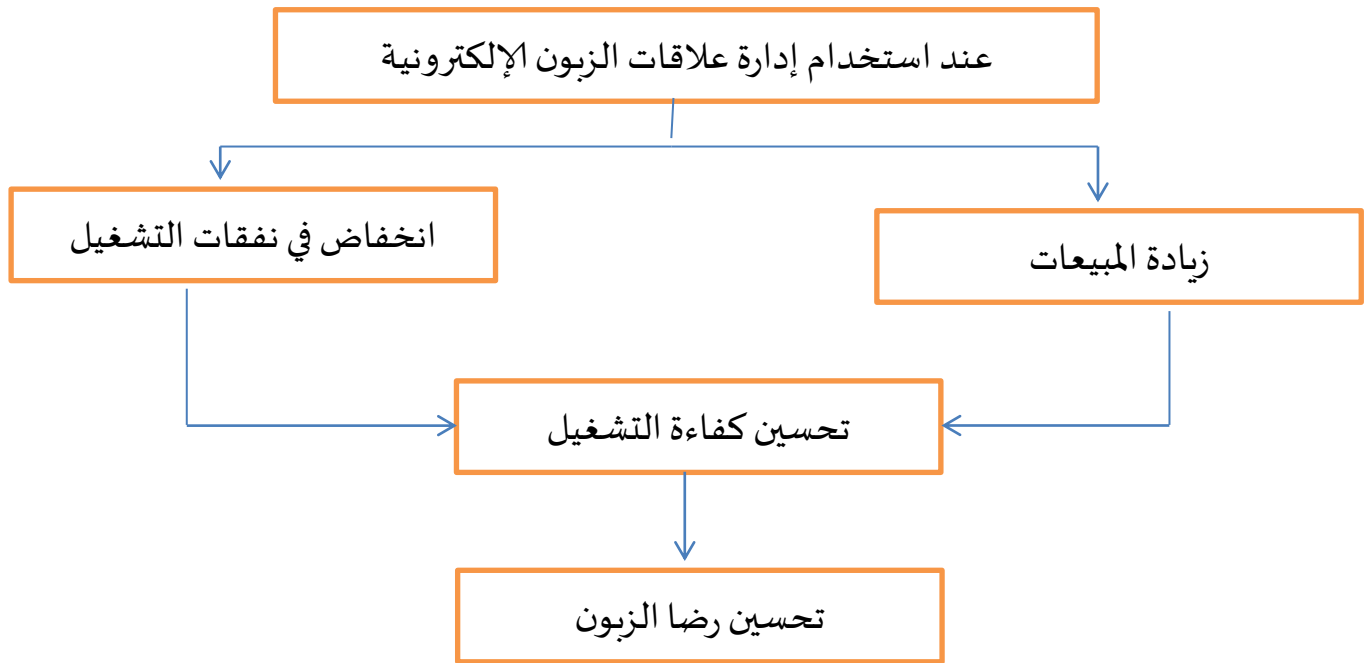
- فرع الأول: دور الرقمنة في تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين

إن تكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع كفاءة إدارة العلاقة مع الزبائن و ذلك من خلال توفير قدرات كبيرة و أساليب جديدة للتعامل مع الزبائن كما تساعد في تطوير استراتيجيات الدعاية و الإعلان عن طرق استخدام طرق جديدة في عرض المنتجات و معالجة الطلبات. كما يعد كسب رضا وولاء الزبون على الموقع الإلكتروني من الأمور المؤثرة بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة و عملها .

تعرف إدارة علاقات الزبائن بأنها استراتيجية و عملية تنظيمية تهدف الى زيادة مبيعات و ربحية المؤسسة، من خلال تطوير علاقات مستدامة و منسجمة مع العملاء المحتملين و المرشحين .

يعد تأثير تكنولوجيا المعلومات على العلاقات واحدا من أخطر التحديات التي تواجه إدارة التسويق، فتكنولوجيا المعلومات أوسع بكثير من الإعلان، وجمع البيانات وبيع المنتجات والبريد المباشر، وقاعدة البيانات أو العلاقات العامة، كما يتوقع أن يكون لتكنولوجيا المعلومات وقعاً كبيراً على كيفية قيام الشركات بتسويق منتجاتها وخدماتها وعلاقاتها. (شعبان، 2016، الصفحات 152-154)

الشكل (04-01): إدارة علاقة الزبائن وزيادة رضا العميل



المصدر: بعيثش شعبان، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بمسيلة، العدد 15-2016 ص 154.

من خلال الشكل السابق يتضح بأن إدارة العلاقات الزبون الإلكترونية ستساهم في خلق مزايا تنافسية و ذلك عن طريق تخفيض التكلفة و تحسين رضا الزبون و هنا نجد عملية التحسين تختلف من الرضا لكون التحسين يعني البحث المستمر من قبل المؤسسة عن أفضل

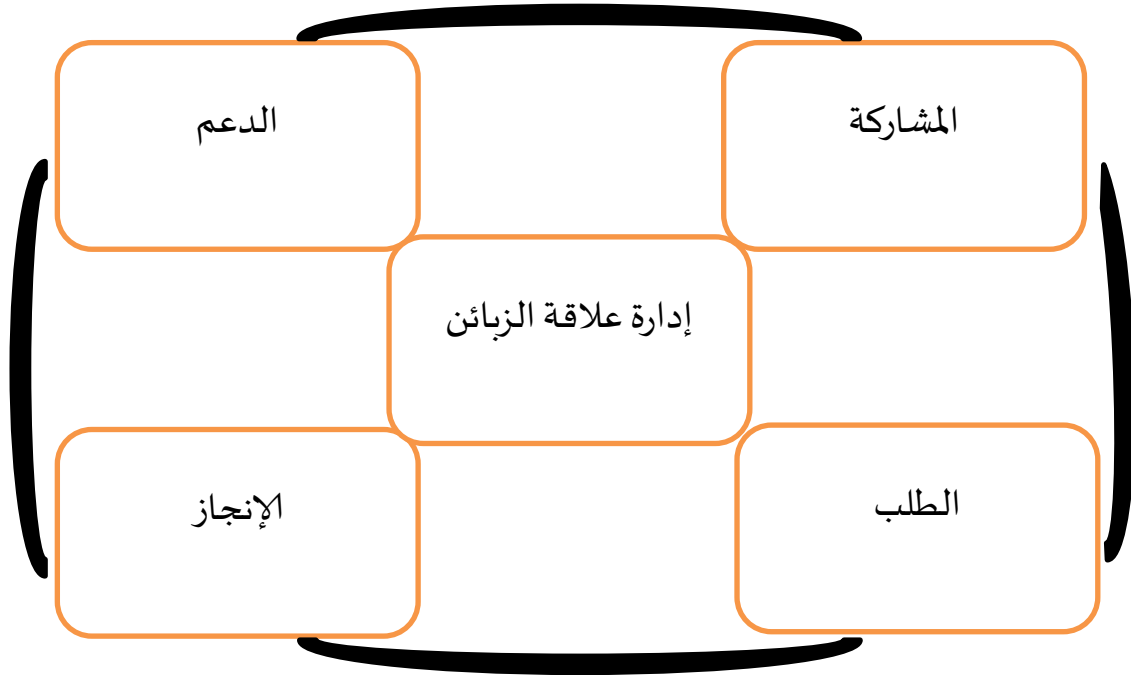
البرامج و الخطط لزيادة الرضا لكل من الزبون و لكن المؤسسة تطمح بأن يكون أثر الرضا.
(شعبان، 2016، الصفحات 152-154)

عناصر إدارة علاقة الزبائن الالكترونية: (صلاح، 2012، صفحة 23)

تتمثل العناصر فيما يلي:

- 1- عنصر المشاركة: المشاركة في شبكة الانترنت هو عملية إشراك و تزويد الزبائن بالمعلومات التي يحتاجونها، و توجيههم لشراء المنتج أو الخدمة إن يجب على إدارة العلاقة مع الزبائن أن تدعم كل الأنشطة التي يحتاجها العميل، من استعراض للمحتوى الموجود على صفحات الموقع، البحث عن المعلومات، الأفكار، و التفاعل مع المعلومات الموجودة
- 2- عنصر الطلب: الطلب هو عملية يقوم بها العميل باختيار المنتج و يلتزم بعملية الشراء و هذا يشمل مجموعة متنوعة من اختيار آليات الدفع و آليات إدارة الطلب
- 3- عنصر الإنجاز: و هي عملية متكاملة حول إدارة المعلومات عن المنتج أو الخدمة، و هي جزء من إدارة المعرفة لأنها تتطلب المعرفة معلومات حركة المنتج و معلومات سلسلة التوريد و هي عمليات مهمة للقادرة بالتحكم بتسليم المبيعات إلى مشتريها في أي مكان.
- 4- عنصر الدعم: و يتضمن قدرة النظام على تلبية احتياجات الزبائن المختلفة و مساعدتهم في حل المشاكل التي يتعرضون لها سواء في طريقة استخدام المنتج أو الخدمة أو وجود مشكلة فنية في المنتج نفسه أو عدم وصول المنتج في الوقت المحدد، و من أمثلة الدعم هو تطبيق إمكانية تتبع أمر الشراء الذاتي .

الشكل رقم (05-01) : عناصر إدارة علاقة الزبائن الإلكترونية



المصدر: سوزي صلاح ، مطلب الشبيل ، تطبيقات إدارة العلاقات الزبائن في مراحل الشراء الإلكترونية وأثرها في بناء القيمة للزبون ، مذكرة ماجيستر ، قسم الاعمال الإلكترونية ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط 2012 – الأردن ص 23.

• الفرع الثاني: دور الرقمنة في تحسين إنتاج الخدمة:

تعمل الرقمنة على تحسين إنتاجية الخدمة و عرضها:

1- الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة (اية، 2020-2021، الصفحات 33-34):

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير انتاجها الى التوجيه نحو ادخال الرقمنة والاكثر من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوب عملها واختيار الطرق البديلة للقيام بأدائها من خلال تكنولوجيا الأجهزة والمعدات أو تكنولوجيا البرامج أو كلاهما .

• تكنولوجيا الأجهزة: تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري؛

• تكنولوجيا البرامج: تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمات اليدوية، هذه الأنظمة قد تشتمل على بعض التكنولوجيا لكن خصائصها الأساسية هو بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على الأفضل النتائج.

• خليط من النوعين السابقين: حيث يتم ادخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية انتاج الخدمة.

وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

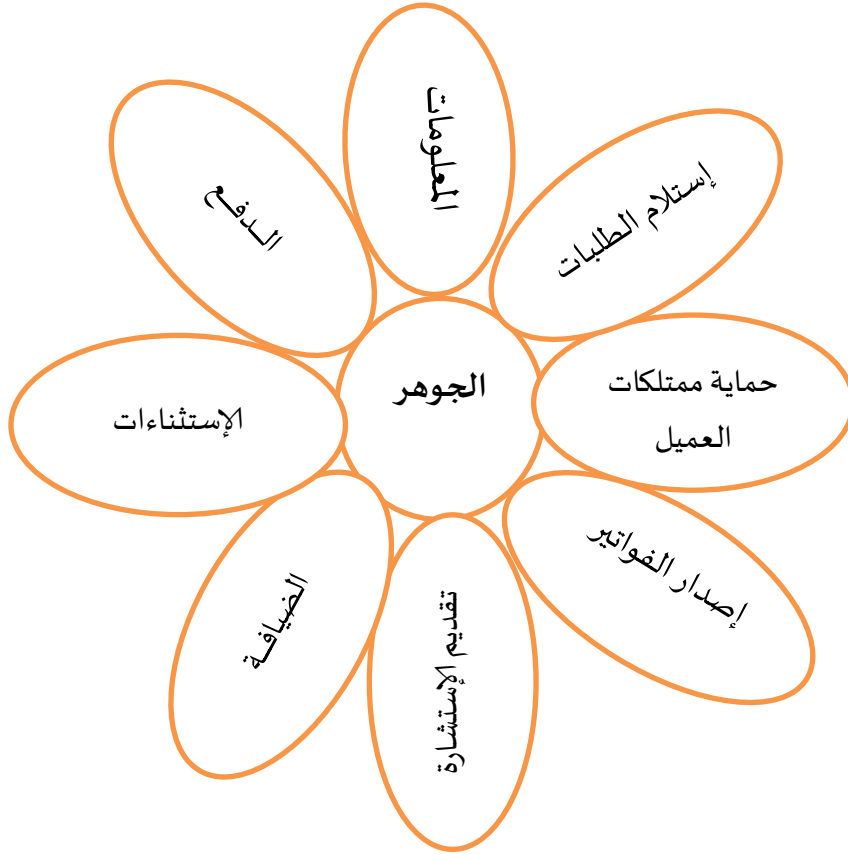
- زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير؛
- تقييم الوظائف يكون بالاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا وأكثر فعالية؟ و كيف يمكن للوظائف والمهام أن تتغير ؟

2- دور الرقمنة في تحصيل عرض الخدمة:

تتعدد التقنيات والأساليب المستعملة بهدف تطوير الخدمات وتحسينها، للوصول إلى الشكل المطلوب و المتوقع من طرف الزبائن، ومن أهمها نجد نموذج زهرة الخدمات "the flower of servece" و هو تمثيل نظري لأبعاد الخدمة، بحيث تكون على شكل زهرة في منتصفها الخدمة الأساسية "الجوهر" وفي كل بتلة "ورقة محيطة بها خدمة مكملة وداعمة لها حيث تعتبر الخدمة الجوهر على ما يطلبه العميل ولزيادة قدرة المؤسسات على تسويق الخدمة و زيادة تنافسيتها فأنها تدعمها بعدد من الخدمات المكملة والداعمة. (بوعزة، 2020، صفحة 45)

والشكل الموالي يوضح هذه المجموعات الثمانية في شكل بتلات تحيط بمركز زهرة وقد سمي هذا المفهوم ب "زهرة الخدمة".

الشكل (01-06): زهرة الخدمة



Source: Indriyani Yalika Liem, Dessy Isfinandewi ,the flower of services concept on business restuarant-A Casestudy nof meat lovers restaurant Yogyakarta,Indonesia, International Journal of new technology and research (IJNTR), ISSN:2454-4116, Volume-6ISSU 8,august,2020 ,p12

أي أن زهرة الخدمات عبارة عن تمثيل نظري لأبعاد الخدمة بحيث يكون على شكل زهرة في منتصفها الخدمة الجوهر وفي كل بتلة محيطتها بها خدمة مكملة أو داعمة لها، بحيث تكون الخدمة الجوهر هي ما يطلبه العميل والزيادة قدرة المنظمة الخدمية على تسويق خدماتها وتعزيز تنافسيتهما فإنها تدعمها بعدد من الخدمات الداعمة و المكملة لها، و بالتالي يمكن القول مجازا أن المنظمة الخدمية الفعالة و النشطة تكون "زهرة" خدماتها مفتحة" أي تحتوي على العديد من الخدمات الإضافية الداعمة و المكملة، بينما المنظمة الضعيفة تكون زهرة خدماتها ذابلة ومنكمشة على بعضها لعدم وجود الخدمات المكملة الداعمة،

أو ضعفها مقارنة بالمنظمات المنافسة لها في نفس النشاط و الصناعة الخدمية (بوعزة، 2020، صفحة 46)

وهذه الخدمات تتمثل فيما يلي: (المجني، 2020، الصفحات 41-45)

1- المعلومات (INFORMATION) :

يحتاج العملاء إلى معلومات وافية حول مزايا العرض الخدمي، وأماكن توافر الخدمة، و كيفية الحصول عليها و غيرها من المعلومات التي تحاول الشركة الخدمية توفيرها بأكبر قدر ممكن للمستهلكين و هناك شركات تبرع في عملية تثقيف المستهلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة سواء لمحاولة جذب العملاء أم الحفاظ عليهم وزيادة ولائهم للشركة الخدمية و ذلك بإنشاء مراكز للمعلومات أو توفيرها عبر الهاتف أو موقع الشركة على الانترنت أو من خلال البروشورات أو الحملات التعريفية و غيرها من وسائل الاتصال.

2- الاستشارات (consultation):

غالبا ما يتم الاستشارة بناء على طلب العميل، وتتطلب الاستشارة الفعالة أن يكون مقدم الاستشارة ملما إلماما دقيقا بالوضع القائم للعميل، ومن المحبذ أن تتوافر لديه معلومات عن خلفية العميل والمشكلة قبل تقديم اقتراحات بشأن المشكلة.

ويفترض بالاستشارة أن تهدف الى دفع العميل في الاتجاه الإيجابي الذي يحقق له منفعة لم يكن من الممكن تحقيقها من دون تلك الاستشارة.

3- استلام الطلبيات (Order-Taking):

أي استلام الطلبية من العميل ومعالجتها بغية توفيرها له في المكان والزمان المناسبين، اما عن طريق ملء استمارة أو مكالمة هاتفية أو غيرها من طرق تقديم الطلبيات، وتمثل

الحجرات نوعا خاصا من خدمات استلام الطلبات، لأنها تؤهل العميل أو المستفيد من الخدمة للحصول على وحدة محددة من الخدمة.

4- الضيافة (Hospitality):

سبق الذكر أن هناك أنواعا كثيرة من الخدمات تتطلب من العميل الوجود في مكان تقديم الخدمة حتى يستطيع الاستفادة منها، والشركة الخدمية الناجحة هي الشركة التي تعامل زبائنهم كأنهم ضيوف لديها منذ لحظة وصولهم حتى إتمام تقديم الخدمة لهم، كما أن الاهتمام بالعملاء والترحاب بهم ومحاولة جعل أجواء تقديم الخدمة مريحة وبمثابة تجربة سعيدة لهم هو أسلوب داخلي يخص الشركة وحدها يساهم في تمييزها، ويمثل ميزة صعبة على المنافسين تقليدها.

5- حماية ممتلكات العميل (Safekeeping) :

يحتاج العملاء الى توفير الحماية لممتلكاتهم في مواقع تقديم الخدمات، ووجود هذه التسهيلات يشجع العملاء على ارتياد أماكن تقديم الخدمة.

6- الاستثناءات (Exceptions) :

وهي خدمات تكميلية لا تقع في نطاق الخدمات الاعتيادية يتم تقديمها إلى العميل في ظل ظروف خاصة، ونذكر منها: الطلبات الخاصة، حل المشكلات، معالجة الشكاوى والتعامل مع المقترحات.

7- إعداد الفواتير (Billing) :

تقوم معظم المؤسسات الخدمية بإعداد فواتير للمستفيدين من خدماتها ويستثنى من ذلك بعض أنواع الخدمات التي تقدم مجانا ، وينبغي وجود نظام لإعداد الفواتير بصورة صحيحة ودقيقة وبالسرعة اللازمة خصوصا عندما يكون المستفيد منتظرا في مكان تقديم

الخدمة للحصول عليها، ومن المهم الذكر أن دقة الفواتير التي يتم ارسالها أو تسليمها إلى العميل عامل حاسم في الحفاظ على سمعة الشركة، وكذلك يجب أن يسمح نظام الفواتير باطلاع العميل على تفاصيل الفاتورة ومراجعتها والاعتراض عليها لو استلزم الأمر ذلك.

8- الدفع (Paiment):

لا بد من وجود آليات متقدمة وتقنيات دقيقة لاستلام المدفوعات من قبل العملاء سواء من خلال بطاقات الائتمان أم البنوك أم البريد أم الدفع النقدي أم وضع البطاقات في آلات معينة، وفي عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي صار معظم أوراق الزهرة معتمدا على المعلومات وعليه أصبح من الممكن تقديمها إلكترونيا بالاعتماد على وسائل متعددة منها الهاتف الفاكس والاكشاك الإلكترونية أو الانترنت بدلا من تقديمها من خلال الوسائل تقليدية كما هو موضح كالاتي : (عالية، 2010-2011، صفحة 92)

■ المعلومات والاستشارات:

هناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات استلام الطلبات و مواعيد تنفيذها، واليوم أصبح التركيز على استخدام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، فالمواقع الشبكية المصممة بشكل بارع هي التي توفر ثورة المعلومات التي يحتاجها الزبائن حول المؤسسة وخدماتها فالعديد من المواقع تحتوي على أقسام تحمل عبارة (FAQ) ترجمتها إلى العربية تعني (الأسئلة التي يتكرر توجيهها باستمرار) بالإضافة إلى الرابط بالبريد الإلكتروني للمتابعة الإضافية من قبل ممثل خدمة الزبائن، كما توفر بعض المواقع تسهيلات المخاطبة التي تتيح للزبائن التحدث إلى بعضهم البعض.

■ استلام الطلبات:

بالاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة أصبح بالإمكان تقديم الطلبات عبر نظم الهواتف المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم، كما تنامت استخدامات أساليب الطلبات عبر الشبكة فيما بين مؤسسات الأعمال نفسها.

■ الضيافة حماية ممتلكات العميل والاستثناءات:

يتألف دور التكنولوجيا المعلومات في التخزين مثل: الطلبات، والتمرير إلى الإدارات المتخصصة ذات العلاقة وتوثيق تنفيذها وتسريع عملية حل المشاكل أيضا باستلامها عبر البريد الإلكتروني.

■ إعداد الفواتير والدفع:

يتم استخدام التكنولوجيا الملائمة لتنظيم عملية اعداد واصدار الفواتير والكشوفات بما يتطابق مع رغبات الزبائن الحقيقية والدفع عن طريق بطاقات الائكترونية.

● الفرع الثالث: دور الرقمنة في تحسين عناصر المزيج التسويقي الخدمي.

نستعرض في ذلك اسهامات التكنولوجيا المعلومات الحديثة وتدخلها التدريجي في إعادة هندسة العملية التسويقية وعلى رأسها تكنولوجيا الحاسوب والانترنت من خلال دعم وتحديث المزيج التسويقي للخدمات بما في ذلك خدمات التأمين والتي تهدف الى تقديم قيمة مميزة للزبون.

يتوزع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر المزيج التسويقي الخدمي والمتمثلة فيما يلي:

1- تقديم خدمات وفقا لحاجات الزبائن: ينظر للخدمة على أنها تلك المنفعة أو القيمة الرئيسية المقدمة للزبون والتي هي محور العلاقة التي تربط بالمؤسسة مقدمة الخدمة "شركة التأمين"، وعلى هذه الأخيرة أن تتخذ قرارات حاسمة فيما يتعلق بعملية تصميم الخدمة التي سيتم تقديمها للزبون، وتحديد خصائصها الأساسية ومستوى جودتها لتميز المؤسسة عن منافسيها ويظهر تأثير التكنولوجيا الحديثة على المنتج الخدمي من خلال:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات الحديثة ونظم المعلومات الإدارية في تسريع وتقصير مدة تصميم وتطوير الخدمات الجديدة، إذ يجري جمع البيانات والمعلومات الخاصة بحاجات المستفيد ورغباته واذواقه بصورة سريعة، ومن ثم لا يكون هناك مدة طويلة بين رصد واستكشاف الحاجات والرغبات الكامنة لدى المستفيد وتلبيتها وتجسيدها في منتج حقيقي يقدم الكترونيا.

-إن استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات حققت العديد من المزايا كتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح وزيادة القدرة التنافسية وتحسين الانتاجية، ومع وجود الشبكات الالكترونية كالأنترنترنت أصبح بالإمكان الحصول على الخدمات الالكترونية المطلقة والتي تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طلب الخدمة ومقدمها من خلال الوسيط "التكنولوجيا الحديثة" حيث تتم كافة العمليات المترتبة على انتاج الخدمة وتوصيلها وما بعدها بالوسائل الالكترونية حصريا، وعلى سبيل المثال الدفع الالكتروني في شركة التأمين.

2- التسعير الديناميكي للخدمات: يعتبر السعر من أهم الجوانب في تسويق الخدمات والتي تحتاج ممارسة ابداعية ومتميزة من جانب مقدم الخدمات كشركات التأمين ويعزي ذلك الخصائص التي تتسم بها الخدمة غياب حالة المنافسة التامة وافتقار الزبائن للمعلومات الكافية حول توفير الخدمات، وقد اسهمت التكنولوجيا الحديثة في احداث ثورة حقيقية في مجال الاسعار وديناميكيته واساليها واجراءاتها، حيث يمكن ايجاز ذلك في الآتي:

- ضبط تكاليف: ساعدت الرقمنة الزبائن على مقارنة اسعار الخدمات المتوفرة في السوق وبشكل خاص على الصفحات الالكترونية مختلفة، واهم عامل يحدد لسعر هو التكاليف بشقيها الثابتة والمتغيرة، اذ من المعلوم انه هناك دور كبير للتكاليف الثابتة في تسعير الخدمات المقدمة للزبائن وبالتالي فان ضبط هذه التكاليف وتدنيها من خلال ميزات العمل الرقمي اعطى مساحة واسعة لطرح اسعار تنافسية للخدمة في الاسواق المستهدفة.

- شخصنة الأسعار: بفضل التكنولوجيا الحديثة أصبح بالإمكان تسعير الخدمات طبقا لمتطلبات وخصوصية الزبون حيث بإمكان مستخدم الويب الحصول على المعلومات المطلوبة والسعر المفضل والمزايدة على الاسعار في البحث عن الخدمات وفق معايير معنية ومقارنتها مع بعضها البعض وايضا اجاء مقارنات سعريه بينهما وهذا بدوره سيؤدي الى احباط محاولات التميز السعري .

- التسعير المرن: أحد الأساليب الإبداعية في التسعير التي تعكس قدرة المؤسسات على التحكم في اسعار لخدمات المقدمة بسرعة للتكيف مع ظروف السوق وطلبات الزبائن ،وهو مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الانترنت. ففي مجال الاسعار بالتحديد تتوفر تقنيات متطورة تمكن الزبون المستفيد من استخدام التقنية او برامج (Shop Bot) تساعد في عملية البحث الفوري عن افضل الاسعار المتوفرة على شبكة الانترنت ، بالإضافة الى المناقصات والمزايدات العلنية على شبكة الانترنت.

3- الترويج التفاعلي المتكامل: إن الهدف من وراء الترويج التعريف بالمؤسسة وخدماتها للزبائن الحاليين والمرتبين وذلك بغرض المحافظة على اسواقها الحالية ومحاولة فتح أسواق جديدة، ويعرف الترويج بأنه " عملية اتصال هدفها إقامة علاقات مع الزبائن والحفاظ عليها وذلك من خلال اعلامهم واقناعهم وجعل وجهة نظرا ايجابية اتجاه المؤسسة". ولقد ساهمت تكنولوجيا الحديثة في زيادة دعم وحيوية الانشطة الترويجية لدرجة أنه أصبح يطلق عليه التسويق المباشر والذي يشير إلى نشاطات الوسائل كافة التي تولد سلسلة من الاتصالات.

4- التوزيع الالكتروني المباشر: عندما تتخذ المؤسسة القرار بكيفية توزيع حزمة خدماتها فهي بذلك تتخذ قرار هاما في اختيار أفضل الطرق الفعالة من أكثر لإيصال حزمة الخدمة لزيائنها المستهدفين ؛ويعد التوزيع المباشر من أكثر الطرق انتشارا في سوق الأعمال الخدمي ؛ونظرا لطبيعة الخدمة فإن نقلها وتوزيعها يتطلب وسائل نقل ووسائط مختلفة فعلى سبيل المثال خدمات المعلومات يتم نقلها بوسائل غير ورقية الآن أي عبر الهاتف بشقيه الثابت والنقال ؛

والكمبيوتر الأقمار الصناعية ويتم توزيعها باستخدام الآلات والكابلات والأسلاك؛ وتتميز هذه الوسائل بالسرعة الفائقة والتغطية الجغرافية غير المحدودة؛ والمحافظة على محتوى الخدمة؛ بالإضافة الى انخفاض متوسط نصيب الوحدة الواحدة من تكاليف النقل والتوزيع؛ واستطاعت الشبكات الانترنت كقناة توزيع من تنفيذ قاعدة (الخدمة من المنتج الى الزبون مباشرة) وذلك عن طريق نقل وتوزيع الخدمة عبر الانترنت دون الحاجة الى وسطاء بمعدلات فائقة السرعة تصل أحيانا الى التزامن وهذا بالاعتماد على تصميم الخدمة الذي يتناسب التطور التكنولوجي والتحول الى المنتج الرقمي .

5-العنصر البشري : (الشريف، دور تكنولوجيا والاتصالات في تعزيز ممارسات تسويق الخدمات بالمنظمات، 2016-2017، صفحة 34)

يشمل الافراد المعنيين بتقديم الخدمة وملتقي الخدمة (المستفيدين) وهوما يتفق مع خاصية عدم قابلية الخدمة للانفصال والعلاقات التفاعلية بين المستفيدين من الخدمة انفسهم لما لهم من تأثير على جودة الخدمة المقدمة، غيرت الرقمنة من شكل ومضمون التفاعلات الخدمية بين الأطراف المشاركة في انتاج وتقديم الخدمات ،حيث أتاحت الفرصة لمقدمي الخدمات والزبائن للتواصل والتعامل المباشر من خلال موقع المنظمة على الانترنت، أو عن طريق البريد الالكتروني كما أتاحت في العديد من الحالات استبدال مقدمي الخدمات انفسهم بالأجهزة والبرمجيات لأتمته عمليات تقديم بعض الخدمات ذاتيا.

الأمر الذي ترتب عنه تقليص التفاعلات الخدمية المباشرة بين مقدمي الخدمة والزبائن وتقليل احتمال التأخير في الاستجابة ،أو تبادل مستوى الجودة في اداء العديد من الخدمات بسبب التفاعلات الخدمية التي تعتمد على البشر. فقد انعكس ذلك على طبيعة العلاقات التفاعلية بين مقدمي الخدمات والزبائن ،بحيث أصبحت تتم بشكل أفضل وعلى مدار الساعة.

6- البيئة المادية للخدمات : ساهمت الرقمنة في احداث نقلة نوعية في بيئة الخدمة المكانية ، وأدلتها المادية من خلال تحويلها الى بيئة افتراضية غير مقيدة بالمكان والزمان. فمن خلال تكنولوجيا مواقع الويب الافتراضية ؛ البرمجيات ؛ الوسائط المتعددة ؛ الجرافيك ؛ العرض المرئي والصوت وغيرها امكن للمنظمات تجسيد واقع بيئتها المادية في صورة رقمية، بحيث يمكن لزائري الانترنت من الزبائن الوصول اليها بسهولة، والاطلاع عليها ،وتلقي الخدمات المتاحة بشكل الكتروني في الوقت الحقيقي عبر قارات العالم المختلفة.

7-عمليات الخدمة: إن إرتباط مفهوم العمليات بسلسلة الاجراءات التي تشمل تدفق الانشطة اللازمة لإنتاج الخدمات ،وتنفيذ خطوات تقديمها الى الزبائن، وتزويدها بمجموعة من الأدلة المادية للتعامل معها.

في هذا السياق ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تصميم العمليات الخدمية بشكل فعال ،بحيث اصبحت العديد من عمليات واجراءات تقديم الخدمات تتك بشكل الكتروني سواء عن طريق الانترنت ، او الهواتف الذكية في الوقت الحقيقي .كما تتم في هذا الجانب استبدال بعض عناصر تقديم الخدمات مثل مقارنة الاسعار والتفاوض بعمليات ابسط يتولاها الزبائن انفسهم من خلال عمليات الخدمة الذاتية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

• آية جوادي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمين-دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS - وكالة الوادي، تندرج هذه الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير ، حيث تتكون هذه الدراسة من فصلين ،فصل اول تناول الاطار النظري ،وفصل ثاني تضمن الدراسة الميدانية ،وتمحورت اشكالية الدراسة حول مدى امكانية تكنولوجيا المعلومات في المساهمة في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالوادي ،واتبع المنهج الوصفي التحليلي لهاته الدراسة للوصول إلى عدة نتائج أهمها حرص مؤسسة.....على الرقمنة ومواكبة العصرنة الرقمية بأحدث الوسائل الممكنة ومع التحديات المستمرة.

• تناولت الباحثة مهري سهيلة ، في رسالتها لنيل شهادة الماجستير، بعنوان "المكتبة الرقمية في الجزائر" للرقمنة الى جوانب النظرية من حيث المفاهيم وأشكال الرقمنة ومتطلباتها إلا أن هذه الدراسة ركزت على تطبيق الرقمنة، في مجال المكتبات ،وقد استفاد الباحثين من هذه الدراسة من حيث الجوانب النظرية للرقمنة، إلا أنها لم تشر إلى دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة.

• دراسة الدكتور(عيد أمحد أبوبكر، بعنوان :دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت . ممارسة التأمين الالكتروني)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم معلومات مفيدة لشركات التأمين لتبني تطبيقات شبكة الانترنت عن مزايا استخدام شبكة الانترنت وكذلك عم المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات ،ولقد توصل الباحث إلى

جملة من التوصيات تنفيذ شركات التأمين في استخدام شبكة الانترنت وكيفية التغلب على المعوقات.

- حبار عبد الرزاق، واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين مع إشارة إلى . حالة قطاع التأمين بالجزائر، مقال، يهدف هذا المقال إلى ابراز واقع الابتكار في شركات التأمين وخصوصية هذا النشاط التي تعطي لعملية التطوير والتجديد بعدا مختلفا، ثم دراسة واقع الابتكار في قطاع التأمين في الجزائر، تم فيه استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أبرز نتائج الدراسة أن الابتكار هو السبيل الوحيد الذي يضمن استمرارية المؤسسة، وأنه يجب تطوير علاقة مرقمنة مع الزبائن واستغلال جميع وسائط التكنولوجيا .

- ماجستير (برغوتي وليد2013-2014) بعنوان "تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية 1995-2009 دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمينات وأثرها على الطلب في سوق التأمين الجزائري، كما تهدف الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات على رضا العميل.

• المطلب الثاني: الدراسات باللغة الفرنسية

- Auteur de l'étude :Borishkevitch ,Alexey

Promoteur (s) : Gathon ,Henry-Jean

Diplôme : Master en sales management ,à finalité spécialisée

Année académique :2020-2021

Le Sujet de l'étude :L'IMPACT DE LA DIGITALISATION SUR UNE ENTREPRISE
–CAS PRATIQUE : ENASC ASBL

مشكلة دراسة :

ماهي تأثيرات الرقمنة على الشركة ؟

سيتناول هذا الموضوع الرقمنة وجوانبها وتأثيرها على الشركة في بلجيكا.

حدود الدراسة:

VSE يهدف عمل نهاية الدراسات هذا إلى فهم تأثير الرقمنة لشركة صغيرة ومتوسطة الحجم/من الواضح أن الاقتراحات والتوصيات لا تنطبق على جميع الشركات نظرًا لقطاعها المتخصص وحجمه هناك بعض الجوانب التي تستحق مزيدًا من التحاليل المتعمق اعتمادًا على قطاع الشركة. في هذه الحالة ، نحن نقصر أنفسنا على 3 تأثيرات مختلفة بينما سيكون من المثير للاهتمام تطوير العديد من التأثيرات الأخرى.

سنتطرق إلى أهم التأثيرات بشكل عام والحالة الخاصة ل ENASC asbl

تهدف هذه الرسالة إلى شرح: " ما هو تأثير الرقمنة على الشركات الصغيرة والمتوسطة/ VSE ". من خلال البحث العلمي والأعمال الأدبية بالإضافة إلى المواقع المخصصة لمفهوم الرقمنة، يمكننا من بدء عمل نهاية الدراسة المعقد هذا .

ملخص الدراسة:

الحصول على برنامج أو برامج إدارية لها تأثير مالي على الشركة لأن هذا الاستثمار يمثل تكلفة . ومع ذلك ، يتم إطفاءها على مدى عدة سنوات بالنظر إلى استخدامها . إنه يجلب قيمة مضافة حقيقية للشركة من خلال السماح لها بتحسين إدارتها الكاملة وبالتالي تحسين وقت العمل . تعتبر التكلفة مستهلكة لأن الرقمنة ستوفر الوقت الذي سيساعد في تطوير الشركة بطريقة أخرى. انها ليست خسارة ابدًا.

من المهم أيضا تعمل الاستماع إلى موظفين ، وقبل كل شيء، دمجهم في التحولات الرقمية . سيكون الأشخاص الذين لم يختبروا العصر الرقمي خلال فترة التعلم أقل ميلاً إلى

تبني عمليات رقمية جديدة من شأنها تغيير حياتهم اليومية. من الضروري أخذ الوقت الكافي للتدريب أو شرح الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يحدث أثناء الاجتماعات والتعامل مع التردد بحذر شديد. إساءة استخدام الأدوات الرقمية لها تأثير سلبي مثل عدم استخدامها.

أصبح الاتصال بالإنترنت وجهاز كمبيوتر أو هاتف ذكي أمرًا شائعًا هذه الأيام. هذه ليست استثمارات خاصة بالرقمنة. استخدم لأي غرض آخر غير الاستخدام التجاري.

ظهرت عمليات تشغيلية جديدة و سيأتي المزيد . ردود الفعل الإيجابية بعد استخدامها عديدة وهذا يشجع على تطوير مشاريع جديدة أكثر طموحا من أي وقت مضى.

من الضروري أن تتعايش مع العصر ، بغض النظر عن الجيل عليك ان تعرف كيف تتكيف وتتحمل المخاطر.

- Etude de jacinthe Gagnon intitulée La numérisation des bibliothèques et ses conséquences sur le droit d'auteur .

عنوان الدراسة : رقمنة المكتبات وأثارها على حق المؤلف*، تقرير صادر عن مخبر دراسة السياسات العامة والعمولة ، كيبيك ، كندا ، 2011/2010.

قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول: أساسيات الرقمنة في المكتبة ، التحديات التي تواجه رقمنة المكتبات ، ومشاريع الرقمنة قيد التنفيذ ، كما ركزت إشكالية الدراسة على أهمية الرقمنة التي توفر للأفراد إمكانية تجديد الثقافة والوصول إلى المعلومة الصادرة عن المؤسسات والموقع الالكترونية، اضافة إلى رقمنة الكتب وأثرها على حق المؤلف ، وخلصت الدراسة إلى أنه لا بد من تسليط الضوء على برامج الرقمنة ودورها في حفظ حقوق المؤلف ومختلف التحديات التي تواجهها.

الدراستين سلطنا الضوء على متغير مشترك وهو الرقمنة ، وقد استفدنا منها في صياغة الفرضية الأخيرة المتمثلة في أن الرقمنة تساهم في تطوير الخدمات الإدارية .

- Etude de doctorat présentée par Mattia De Grassi Di Pianura son titre c'est Les effets de la numérisation dans L'économie des médias.

دراسة دكتورا عنونها : آثار الرقمنة في الاقتصاد الاعلامي ، معهد العلوم والتكنولوجيا ، باريس 2014/2013 ، كما قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول : الأول حول الاقتصاد و الاعلام الرقمي أين اتجه التحليل بالتعمق في الأدبيات الموجودة في مجال رقمنة الأثار والتنظيم الرقمي للاقتصاد و الإعلام . أما الثاني فتتناول ديناميات اعتماد تكنولوجيا رقمية ، وفي الفصل الثالث تم عرض نموذج لتحليل تسعير المنتجات المحمية بموجب حقوق الطبع والنشر باعتماد شبكات توزيع متعددة ، وركزت إشكاليتهما على العلامات التجارية والرقمية (المتغيرات والاستراتيجيات) ، فضلا عن تحليل العلامة التجارية ، وخلصت الدراسة إلى أن الاصدارات الرقمية تنتج بتكاليف هامشية ضئيلة من خلال شبكة التجزئة.

تقاطع الدراسة مع الموضوع البحث الراهن وأوجه الاستفادة منها:

كل من الدراستين ركزنا الاهتمام على مختلف تأثيرات الرقمنة على الفعالية التنظيمية وعلى الجانب الاقتصادي ، وبالتالي ساعدتنا في استخلاص الفرضية العامة والمتعلقة بتأثير الرقمنة على خدمات الإدارة.

- دراسة Castro Benavides et al (2020).

عنوان الدراسة التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي طبيعة الدراسة مقال علمي من المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون الاعلام الرقمي والاعلام التقليدي : مسارات للتكامل والمنافسة .

استهدفت الدراسة تلخيص الخصائص المميزة لعملية تنفيذ التحول الرقمي (DT) التي حدثت في مؤسسات التعليم العالي ، اضافة إلى وصف العلاقات المعقدة بين الجهات الفاعلة في مجال التعليم المدعو تقنيا ، وأكدت الدراسة أن تطبيق مناهج التحول الرقمي

على مجال التعليم العالي ما زال مجالا ناشئا، ولم يتم تطوير أي من التحول الرقمي الموجود في مقترحات التعليم العالي في بعد شامل، كما يستدعي هذا الموقف مزيدا من الجهود البحثية حول كيفية فهم مؤسسات التعليم العالي لتحول الرقمي ومواجهة المتطلبات الحالية التي فرضتها الثورة الصناعية الرابعة.

- Sadi nafaa et seabamohmdakli (2017) : le secteur des assurances en Algérie et sa contributions à l'économie nationale.En vue de l'obtentions du diplôme de master en sciences économiques .Université de Bejaia .

تطرقا الباحثين في هذا البحث بغرض الدور المهم التي تلعبه التأمين في الاقتصاد كما عرضوا العلاقة الموجودة بين التأمين والتنمية لاقصادية في الجزائر، فبعد الدراسة التي قاما بها في القطاع في المرحلة (1980-2015) خلصت نتائج الدراسة إلى أن مساهمة قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية تبقى محدودة، إذ أن تأثيره ضعيف مقارنة بقطاعات أخرى أكثر ديناميكية. ويُرجع الباحثان ذلك إلى جملة من الأسباب من بينها:

- نقص الوعي التأمين لدى الأفراد؛
- ضعف الابتكار في منتجات التأمين؛
- هيمنة الدولة على السوق مع قلة المنافسة؛
- البيروقراطية ونقص الثقة في المؤسسات التأمينية.

بالتالي، أوصى الباحثان بضرورة إصلاح هذا القطاع وتطويره ليكون أداة فعالة في تحقيق التنمية الاقتصادية.

المطلب الثالث: الدراسات باللغة الإنجليزية

• دراسة فاري، لبنى سحر، سنة 2021 بعنوان:

"دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات"

An Analytical Study OF The Determinants of Successful Transformation in "
"Companies

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهمية التحول الرقمي ومدى مساهمته في تحسين أداء الأعمال بالنسبة للشركات والمؤسسات ، من خلال التركيز على العوامل الدافعة والحاسمة لنجاح برنامج التحول الرقمي ، إضافة إلى العوائق الرئيسية والتحديات لبتي تحول دون تبني تحول رقمي ناجح. أتبعته الدراسة المنهج الوصفي، وخلصت الى عدة نتائج أهمها: للتحول الرقمي الناجح العديد من الثمار منها تسريع وتيرة الابتكار والابداع ،زيادة الإنتاجية، تحسين تجارب العملاء ورضاهم، تقليل التكاليف ، وتحسين أداء الأعمال. يتطلب نجاح التحول الرقمي توفير مناخ تنظيمي مناسب ،تهيئة الظروف البيئية(داخليا و خارجيا) ،وحيازة التكنولوجيا الملائمة لطبيعة نشاط الشركة المعنية. أهم عقبات التحول تتمثل في نقص المعرفة، ونقص الخبرة الرقمية ،وضعف القيادة الرقمية ،ومقاومة التغيير، الرؤية والهدف غير الواضحين.

وفي ضوء هذه النتائج واستكمالا لتحقيق اهدافها اوصت الدراسة بضرورة تصميم خطة استراتيجية فعالة لإجراء التحول الرقمي بشكل سلس، مع التركيز على تأهيل وتدريب العنصر البشري لتجنب مقاومة التغيير واشراكهم في صياغة سياسات وبرامج التحول ومعرفة أية عراقيل تهدد القيام بهذه العملية.

• دراسة Alunaimi digital

Mastering digital transformation:The nexus between leadership agility and "digital strategy"

تهدف هذه الدراسة إلى سدّ الفجوة بين الاستراتيجية والتنفيذ، حيث تبين هذه الورقة البحثية فشل العديد من المؤسسات في التّحول الرقمي لأنها تبدأ بالتغيرات التكنولوجية دون تخطيط مسبق وشامل ودون وجود استراتيجية رقمية متماسكة، كما هدفت إلى دراسة العلاقة بين المرونة التنظيمية والقيادة التحويلية الرقمية من خلال تسليط الضوء على دور القائد الفعال في الدفع بالمؤسسة إلى النجاح من خلال إتباع اتجاهات التقنيات الناشئة وتمكين القادة الذين يتمتعون بعقلية التحول والمعروفين ايضاً بالقيادة الرقميين من قيادة الفريق للتغيير بسرعة ودقة اتبعت الدراسة المنهج الكمي، وتم استخدام الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات حيث أجريت على عينة صغيرة الحجم في مؤسسات القطاع العام في دولة الامارات العربية المتحدة مع تطبيق مقياس ليكارت Likert خماسي، وجاءت نتائج الدراسة كما يلي:

تشير النتائج أنه لكي تكون المؤسسات مرنة، يجب عليها تعطيل عملياتها وبنيتها وإدارتها التقليدية وهو بالضبط ما يجب القيام به لتحقيق اي تغيير تنظيمي؛

يجب أن تركز المنظمات على تحسين قدراتها المعرفية وأن تنفذ مبادرات التّحول الرقمي؛ تحتاج المنظمات إلى أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجيات الموارد البشرية لتكون أكثر مرونة في البنية الرقمية .

- “The underlying factors of a successful organisational digital transformation”

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد العوامل الداخلية والمؤثرة في نجاح التّحول الرقمي المؤسسي والقائمة أساساً على تعزيز الثقافة الرقمية، التركيز على العملاء، تطوير نماذج الأعمال، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا باعتبارها الداعم الأساسي لتحقيق التّحول الرقمي بهدف تحسين عمليات المنظمة وخدماتها لإرضاء عملائها، استخدمت هذه الدراسة استبيان يتكون من (39) عاملاً محتملاً، كأداة لجمع البيانات معتمدة في ذلك

على مقياس ليكارت الخماسي ، كما تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية: معامل ألفا كرومباخ لثبات الاستبيان ، المتوسط الحسابي ، وأظهرت الدراسة التالية :
التركيز على العميل وابتكار خدمات جديدة؛
الحصول على الموارد اللازمة لدعم عملية التّحول الرقمي.

• دراسة Miroslava Boneva ، سنة 2018 بعنوان:

“Challenges Related to the Digital Transformation of Business Companies”

تهدف هذه الورقة البحثية ، إلى مناقشة التحديات التي تصطدم بها الشركات والمؤسسات فيما يتعلق بالتّحول الرقمي وتقديم سبل للتغلب عليها ، وتم استنتاج أن التّحول الرقمي يتم تنفيذه وفقاً لخوارزمية تبدأ بالتدقيق الرقمي ، تحديد الأهداف القابلة للقياس ، تحديد الأولويات ، نشر الثقافة الرقمية إلى غير ذلك ، كما تم وضع نموذج نظري لخوارزمية التّحول الرقمي بالمؤسسات لمواجهة مختلف التحديات .

• دراسة Zineb Korachi and Bouchaib Bounabat وآخرون سنة 2020 بعنوان:

“General Approach for Formulating a transformation Strategy “

وهي دراسة تحليلية ، تطرقت إلى بعض المفاهيم النظرية لاستراتيجية التّحول الرقمي ، ومراحل محددة لصياغتها ، مع تبيان أهميتها بالنسبة لحياة المنظمات ، أتت الدراسة المنهج التجريبي . واستخدمت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وُزعت على عينة مكونة من 30 فرد ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى تقديم العديد من النتائج أهمها :
-تحديد تعريف لاستراتيجية التّحول الرقمي تحديد نهج وخطوات استراتيجية التّحول الرقمي؛

-يتكون النهج المقترح من اللبنة الأساسية التالية : الوعي الاستراتيجي ، والتخطيط الاستراتيجي للأعمال والهيكل التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات ، واللجنة التوجيهية ، وعملية تحديد أولويات التّحول الرقمي والميزانيات للقيام بالتّحول الرقمي .

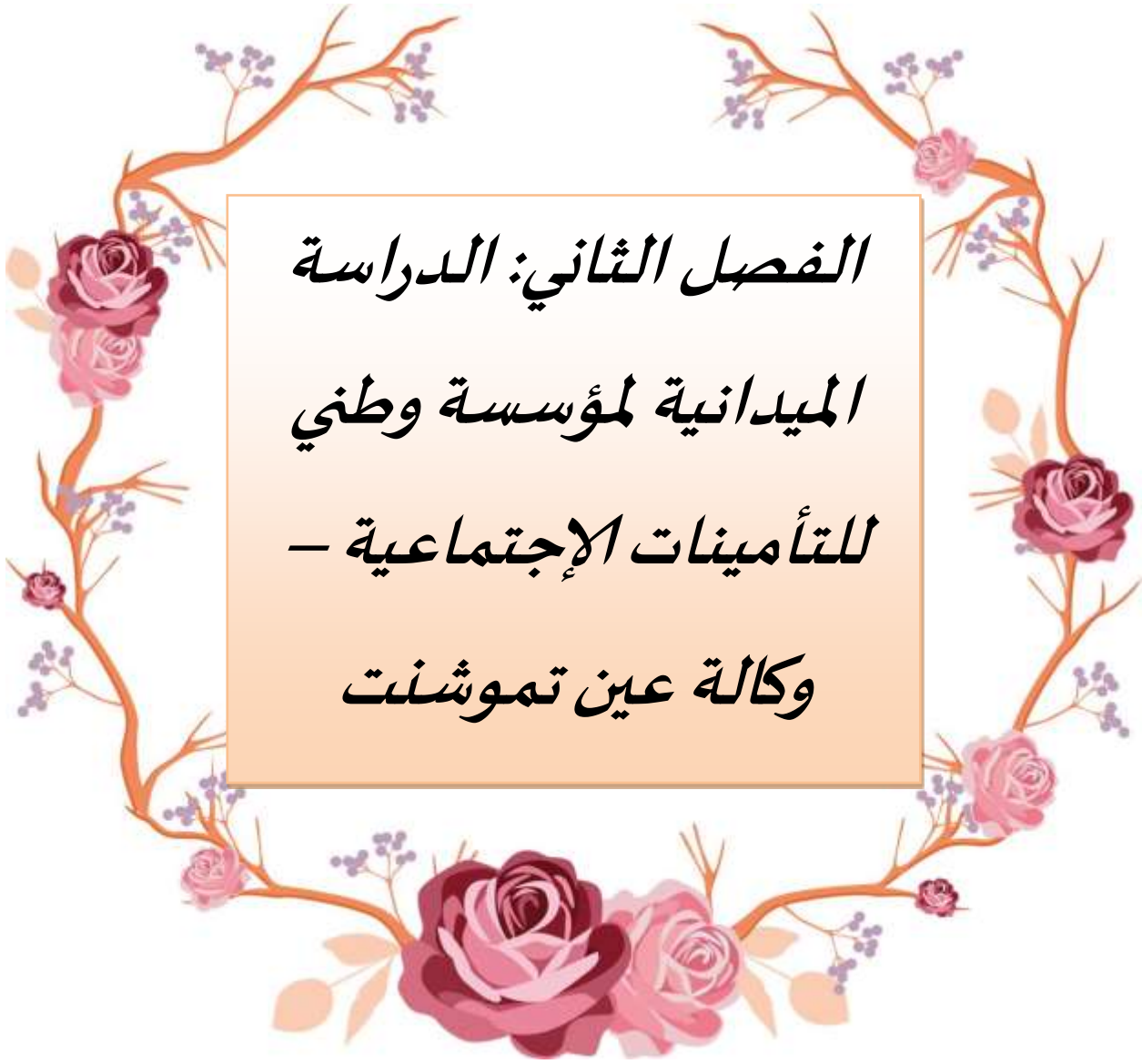
الخلاصة:

في الفصل الأول يتم التركيز على مفهوم الرقمنة و أهميتها في قطاع التأمين، حيث تم التوضيح كيف أن الرقمنة أصبحت ضرورة.

استراتيجية لتحسين جودة الخدمة التأمينية و تلبية احتياجات العملاء، و دورها في تسريع الاجراءات التأمينية مثل اصدار الوثائق، تسوية متطلبات الزبائن....

بالإضافة إلى ذلك استعرض الفصل كيف أن الرقمنة ساهت في تعزيز الشفافية و تقليل الأخطاء البشرية في تقديم الخدمات مما أدى إلى رفع جودة الخدمة و زيادة ثقة العملاء بالشركات التأمينية.

و عليه نستنتج أن شركات التأمين أدركت ضرورة استخدامها للرقمنة مما يتعين عليها وضع استراتيجية شاملة تمكنها من زيادة و تسريع وتيرة أعمالها لضمان تحسين جودة الخدمات و استدامة النمو.



الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية لمؤسسة وطني
للتأمينات الإجتماعية –
وكالة عين تموشنت

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالرقمنة و تحسين جودة الخدمة التأمينية، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

و سوف نتناول في هذا الفصل بالرقمنة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التأمينية، من طرف الوكالة محل الدراسة، و اختبار عينة من الموظفين في هذه الوكالة، بالإضافة إلى محاولة إسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، و ذلك من خلال القيام باستبيان كأداة لجمع البيانات و الاعتماد على برنامج spss و منه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

المطلب الأول: لمحة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

تقوم منظومة الضمان الاجتماعي على أساس التضامن الاجتماعي للأجيال، تتمثل مهامه الأساسية في تحصيل الاشتراكات المقدمة من طرف ارباب العمل والمؤمنين والتي يعاد توزيعها وصرفها في مختلف أنواع التعويضات حيث يعرف التأمين الاجتماعي بأنه شكل من اشكال التأمين الحكومي ينظمه قانون الضمان الاجتماعي للدولة، وهو الزامي لأرباب العمل والعمال وفق نسب وقواعد محددة.

أولاً : لمحة تاريخية عن الضمان الاجتماعي

تعكس المنظومة الوطنية للحماية الاجتماعية لأي بلد مستوى التطور الاجتماعي والاقتصادي ويرتبط التطور التاريخي لأنظمة الحماية الاجتماعية ولا سيما في مجال الضمان الاجتماعي عبر العالم ارتباطاً وثيقاً بتاريخ مختلف الحركات الاجتماعية التي ميزت البشرية عبر العصور. ويكتسي الضمان الاجتماعي اليوم أهمية بالغة في حماية الأجراء وعائلاتهم نظراً لانعكاساته الايجابية على توزيع الدخل القومي وعلى أداء الاقتصاد الوطني وهو ضابط هام عبر تاريخ تطوره.

ثانياً: وضعية الضمان الاجتماعي غداة المستقبل

قامت القوات الاستعمارية بتنفيذ نظام الضمان الاجتماعي طبقاً لذلك الذي تم وضعه على مستوى اقليمها الوطني غداة الحرب العالمية الثانية. وقد اتسم بتنوع الأنظمة التي استندت على أسس مهنية وفق حاجيات المستعمر، تباين الامتيازات والحقوق والتي كانت تعمل على

اقصاء الغالبية الساحقة من الشعب الجزائري، وقد كان نظاما يعتمد على خدمة المستعمر والساكنة من ذوي الأصول الأوروبية

ثالثا: تطور المنظومة من 1962 الى 1983

عرفت منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر تطورا مكثفا ومتواصلا وعلى نحو ادق منذ نيل البلاد لاستقلالها سنة 1962، مسجلة بذلك تحسنا كبيرا ونذكر وعلى سبيل المثال، التوجه نحو تعميم الحماية الاجتماعية عبر توسيع نطاقها لتشمل فئات واسعة من المواطنين. ظهرت فكرة إعادة هيكلة المنظومة ابتداء من سنة 1963، مما قاد الى تبني سلسلة من الإجراءات التي أسست بدورها لإصلاحات سنة 1983.

ويتعلق الأمر بضم الصناديق القديمة للنظام العام ودمجها في ثلاثة صناديق كبرى جهوية: وهي صندوق التأمينات الاجتماعية بناحية قسنطينة ناحية وهران وناحية الجزائر خلال سنة 1963.

خلال سنة 1977 اطلقت عملية اللامركزية و تمثلت في إنشاء هيئة للضمان الاجتماعي على مستوى كل ولاية هدفها تقريب المؤسسة من الخاضعين لتكون حجر الأساس في وضع شروط توحيد الضمان الاجتماعي والتي تم تجسيدها في مجال الأنظمة الخاصة التي تقع تحت وصاية وزارة الصحة.

وقد جعلت قوانين سنة 1983 من الضمان الاجتماعي عاملا من عوامل التطوير الاجتماعي أداة مميزة لسياسة التضامن الوطني وعلى هذا النحو، تم تجسيد منظومة ضمان الاجتماعي قوية لفائدة FTR اكبر عدد ممكن من المؤمن لهم اجتماعيا عبر سلسلة هامة من النصوص القانونية الصادرة خلال شهر يوليو سنة 1983. لتكتمل بذلك عملية شرع فيها غداة استعادة البلاد لسيادتها.

رابعا: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

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.

خامسا: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

- ✓ تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الامومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والامراض المهنية
- ✓ تحصيل الاشتراكات
- ✓ الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل
- ✓ منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل
- ✓ المساهمة في ترقية السياسة الرامية الى الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية
- ✓ تسيير المنح العائلية لحساب الدولة
- ✓ اجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين
- ✓ القيام بالنشاطات الرامية الى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الاداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي تسيير صندوق المساعدة والنجدة
- ✓ ابرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج
- ✓ اعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم
- ✓ تنظيم الصندوق للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

سادسا: هياكل الصندوق

حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه، على المستوى المركزي والولائي، فهو يتكون من:

-مديرية عامة

- 59 وكالة ولائية

- 839 أجهزة التخليص منها:

• 368 مركز الدفع (centres de paiement)

• 405 ملحقة الدفع (antennes de paiement)

• 66 مراسل محلي (correspondances locales)

• 4 عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال، العظام والتأهيل، امراض الاذن والانف

والحنجرة وجراحة الاسنان)

• 4 مراكز للتصوير الطبي الشعاعي

• 35 مركزا للتشخيص والعلاج

• 55 صيدليات تابعة للصندوق

• 30 حديقة ورياض الأطفال

• مطبعة

• مركز عائلي ذو طابع اجتماعي

سابعاً: المستفيدون

✓ العمال الاجراء، مهما كان قطاع النشاط

✓ الممتننين (المتريصين)

✓ الطلبة

✓ المتريصين في مجال التكوين المهني

✓ فئة المعاقين

✓ المجاهدين

- ✓ المستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح و الريوع)
- ✓ المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى او المسنين وغير الناشطين)
- ✓ فئات أخرى

بالإضافة الى المستفيدون السابق ذكرهم يوجد ذوي الحقوق الذين هم:

-الزوج

-الأطفال الصغار

-الفتيات العاطلات عن العمل وغير المتزوجات

-الأصول تحت الرعاية

ثامنا: الاداءات

تم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والادوية بنسبة 80% وبنسبة 100% في بعض الحالات (لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة). يتم تعويض فترات التوقف عن العمل بسبب المرض بنسبة 50% من الاجر خلال الخمسة عشرة يوما الأولى وترفع الى نسبة 100% من الاجر بعد هذه المدة، وتصل المدة القصوى لهذا التعويض الى ثلاث (03) سنوات، التكفل بالتأمين عن الامومة بنسبة 100%، حيث تستفيد المرأة العاملة من عطلة أمومة تصل الى 98 يوما، يساوي المبلغ الأدنى لمنحة العجز الى نسبة 75% من الاجر الوطني الأدنى المضمون. عند وفاة المؤمن له اجتماعيا يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة، تمنح الاخطار المهنية الحق التغطية بنسبة 100% في مجال العلاج والتوقف عن العمل بسبب المرض، يتم تسديد الريوع في حالة الاثار الجسدية الناجمة عن الحوادث، وتسدد الريوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي الى الوفاة.

المطلب الثاني: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة عين تموشنت

- الفرع الأول: تعريف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة عين تموشنت

أنشأت وكالة عين تموشنت في أكتوبر 1986 بعد التقسيم الإداري لسنة 1984 تقع ب 11 شارع مغني صنديد فاطمة بلدية عين تموشنت مصنفة في الدرجة الثالثة.

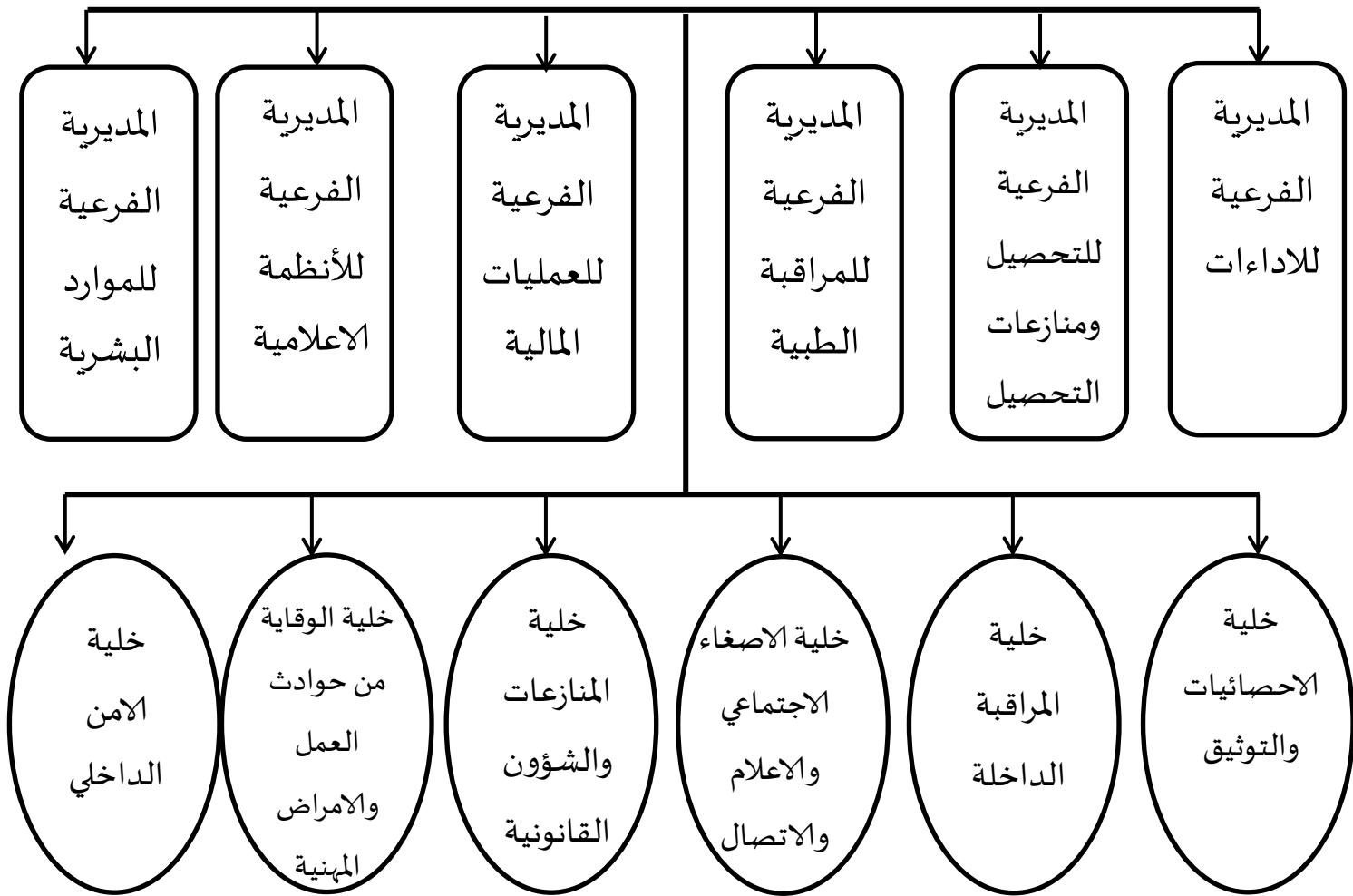
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت

المدير



المصدر: من قبل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت

➤ المدير:

- ✓ تنظيم وتنسيق ومراقبة أنشطة الوكالة
- ✓ متابعة المهمات الإشرافية.
- ✓ المحاور المباشر للوكالة امام السلطة الرقابية.

1- المديرية الفرعية :

1-1 المديرية الفرعية للأداءات مسؤولة عن :

رصد إدارة استحقاقات التأمين الاجتماعي لحوادث العمل والأمراض المهنية ومزايا الأسرة والمضي قدما في دفع مدفوعات الشركاء المتعاقدين، ولا سيما المستوصفات الصيدلانية والأطباء المعالجين وعيادات غسيل الكلى ومؤسسات المستشفيات الخاصة للولادة ومشغلي النقل الطبي، اخصائيو النظارات والمنتجعات الصحية والمعدات وجمعيات الأطفال المعاقين ذهنيا والمراكز الطبية والاجتماعية من خلال هياكل الدفع المختلفة التي تشمل الخدمات التالية :

✓ الخدمات عالية الخطورة.

✓ خدمة الاتفاقية.

✓ خدمة التعاقد.

✓ خدمة الدفع من طرف ثالث.

✓ خدمة الاعانة العائلية.

2-1 المديرية الفرعية للتحصيل ومنازعات التحصيل المسؤولة عن :

✓ تسجيل أصحاب العمل

✓ تسجيل العاملين باجر المنتسبين الى الضمان الاجتماعي.

✓ تحصيل مساهمة الضمان الاجتماعي المخصصة لتمويل الضمان الاجتماعي

للعاملين باجر

✓ التقاضي المتعلق باسترداد اشتراكات الضمان الاجتماعي

3-1 المديرية الفرعية للمراقبة الطبية :

✓ إقامة الفحوصات الطبية بناء على مصالح الاداءات

✓ مراقبة المتعاقدين مع CNAS

✓ الشيكات الطبية للحساب (بين الصناديق، CNR).

✓ المشاركة في المهمات التي تتطلب رقابة طبية إدارية.

4-1 المديرية الفرعية للعمليات المالية مسؤولة عن :

✓ ضمان التنفيذ و التسليم للعمليات المالية ونظامها، وفقا للقوانين

والأنظمة المعمول بها.

✓ مسك حسابات وكالة.

5-1 المديرية الفرعية لأنظمة الإعلامية مسؤولة عن :

✓ المراقبة التكنولوجية فيما يتعلق بأنظمة المعلومات.

✓ ضمان امن تكنولوجيا المعلومات في الوكالة.

✓ ضمان صيانة أجهزة الكمبيوتر وتقديم المساعدة الفنية للتعامل معها.

✓ تحميا القسائم المرسله من قبل الشركاء المتعاقدين .

6-1 المديرية الفرعية للموارد البشرية والموارد المادية وانجازات الأرشيف والأملك مسؤولة

عن :

✓ ضمان إدارة الموارد البشرية في اطار الاحكام التشريعية والتنظيمية

والتعاقدية المعمول بها.

✓ ضمان عمليات التوريد الخاصة بالوكالة من حيث المستلزمات

والأثاث ومواد التشغيل.

✓ ضمان تحقيق واكتساب استثمارات الوكالة.

✓ ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة وصيانتها وإدارة أصول

الوكالة.

✓ التأكد من إدارة المحفوظات والأرشيف

2- الخلايا :

1-2 خلية الاحصائيات والتوثيق :

تتولى ما يأتي :

- جمع المعطيات والمعلومات الإحصائية لمختلف مصالح الوكالة
- تأسيس رصيد وثائقي وتسييره في جميع مجالات نشاط الصندوق

2-2 خلية المراقبة الداخلية :

المراقبة لمختلف مصالح المديريات الفرعية بصفة دورية وتتم وفق 3 نقاط :

- مهام مبرمجة وتكون وفقا لبرنامج سنوي مسطر من طرف مسؤول خلية المراقبة الداخلية ومصادق عليه من طرف مدير الوكالة.
- مهام خاصة وتكون بطلب مباشر من السيد مدير الوكالة.
- مهام موضوعية وتكون وفقا لموضوع من المديرية العامة.

3-2 خلية المنازعات والشؤون القانونية :

- متابعة المنازعات الخاصة بالمؤمنين لهم اجتماعيا والقضايا المدنية.
- متابعة كل ملفات المنازعات الخاصة بالوكالة.
- متابعة ملفات الطعن.

4-2 خلية الاصغاء الاجتماعي و الاعلام والاتصال:

- الاستقبال، الاصغاء والتدخل للتسوية السريعة للانشغالات وفق القوانين المعمول بها.
- توجيه ومرافقة المؤمنين لهم اجتماعيا.
- اعلام المؤمنين لهم اجتماعيا بحقوقهم وواجباتهم في مجال الضمان الاجتماعي.

- وضع احصائيات شهرية يتم من خلالها تحليل رقمي للعرائض المعالجة.
- المساهمة الفعلية في عمليات التحسيس والاعلام لتوصيل المعلومة بطريقة مبسطة وسهلة

5-2 خلية الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية:

- تنظيم المراقبات والتحقيقات قصد السهر على احترام المستخدمين لواجباتهم في مجال الوقاية والأمن وطب العمل.
- استغلال وتحليل المعطيات في مجال حوادث العمل والأمراض المهنية.

6-2 خلية الامن الداخلي :

- المحافظة على المنشآت الأساسية وتجهيزات الصندوق والسير العادي للنشاطات المهنية.
- افشال أي محاولة اعتداء او تدمير او تهديم تستهدف المنشآت الأساسية والتجهيزات والمستخدمين والمستعملين.
- اتخاذ جميع التدابير الاستعجالية بخصوص الإنقاذ في الأماكن او الحواف المباشرة للصندوق.

• الفرع الثالث: المخاطر التي يغطيها الصندوق

(1) التأمين على المرض:

يحق للعمال التعويضات المختلفة المتعلقة بالمرض، هذه التعويضات تتعلق بالمؤمنين وذويهم (ذوي الحقوق)، ويمكنهم الاستفادة من العلاجات المباشرة دون مقابل وذلك وفقا للاتفاقيات المبرمة بين الضمان الاجتماعي وممثلي الأطباء، الصيدليات، المؤسسات العلاجية وعمال سلك الشبه طبي.

(2) التأمين على الأمومة:

تشمل الأداءات العينية للتأمين على الأمومة كفالة المصاريف المترتبة على الحمل وتبعاته حيث يغطي مصاريف الطبية والصيدلانية، مصاريف الإقامة بالمستشفى للأم والطفل المولود يتم من خلالها التكفل بمصاريف العلاج الصحي، وتعويض أيام العطل المرضية وعطلة الأمومة حيث لا تمنح الأداة العينية إلا إذا كان الدواء موصوفاً من قبل الطبيب.

(3) التأمين على العجز: تتم الإحالة على العجز وفق الشروط التالية:

✓ الإصابة بعجز أو مانع عن العمل أو الكسب بنسبة على الأقل تساوي 50%.

✓ عدم بلوغ السن القانونية للتقاعد.

✓ تبرير مدة عمل محددة.

(4) التأمين على الوفاة:

تسدّد مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء رأس مال الوفاة إلى ذوي حقوق المؤمن له اجتماعياً المتوفى وهم:

✓ الزوج (ة).

✓ الأطفال المتكفل بهم.

✓ الأصول المتكفل بهم.

يجب ان يكون المؤمن له اجتماعياً قد عمل 15 يوماً خلال الثلاثة اشهر التي سبقت تاريخ الوفاة.

(5) حوادث العمل:

يستفيد من ذلك المؤمن من فئة العمال الأجراء او شبه الأجراء تلاميذ مؤسسات التعليم التقني والتكوين المهني، الطلاب، اليتامى الذين يدخلون ضمن حماية الشباب من الحوادث.... الخ.

(6) الأمراض المهنية:

يطلق اسم الأمراض المهنية على بعض الأمراض التي تكون ظروف العمل سببا فيها. ويطبق عليها نفس الأحكام التي تسير حوادث العمل إلا فيما يخص التصريح بها، إذ أنه يستوجب على المصاب التصريح شخصيا وليس من طرف صاحب العمل، وتم تحديد مدة التصريح من 15 يوما الى ثلاثة أشهر على الأكثر إبتداءا من تاريخ الكشف الطبي وتشخيص المرض.

المطلب الثالث: مهام و تمويل الصندوق

• الفرع الأول: مهام الصندوق

تتولى الوكالة الولائية التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تحت سلطة المدير، زيادة على دورها المتمثل في تنظيم وتنسيق ومراقبة نشاطات مراكز دفع البلديات وفروع المؤسسات او الإدارات، المهام الآتية:

- ضمان خدمة الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية وكذا الاداءات العائلية.
- ضمان تحصيل الاشتراكات ومراقبة التزامات المكفولين والقيام، فيما يخصهم، بعمليات المنازعات في التحصيل.
- ممارسة المراقبة الطبية.
- ضمان تأدية النشاطات الموكلة لها في مجال الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- ضمان تسيير الهياكل ذات الطابع الصحي والاجتماعي التابعة لاختصاصه.
- مسك محاسبة الوكالة وتنفيذ العمليات المالية وتنسيقها.
- ضمان توظيف وتنفيذ واستغلال برامج الاعلام الآلي المطورة من قبل المديرية العامة.
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمادية للوكالة وتنفيذ الاستثمارات الموكلة لها.

- ضمان تسيير الأرشيف واملالك الوكالة.
- تجميع الاحصائيات وضمنان تسيير الرصيد الوثائقي.
- ضمان المراقبة الداخلية.
- ضمان تنفيذ التعاقد.
- ضمان الاصغاء الاجتماعي و تنفيذ النشاطات الإعلامية والاتصالية الموكلة لها.
- تسيير المنازعات والشؤون القانونية.
- ضمان الامن الداخلي.

● الفرع الثاني: تمويل الصندوق

تتمثل مداخل الصندوق في الاشتراكات المدفوعة من المستخدمين والعمال إذ تساعد هذه الاشتراكات في تمويل مجموع الأداءات المتمثلة في التأمينات، حيث يعتمد نظام الضمان الاجتماعي الجزائري على مصدر واحد ووحيد:

التمويل عن طريق الاشتراكات:

تأتي كيفية تمويل منظومة الضمان الاجتماعي مباشرة من طابعها المهني، تتشكل مصادر التمويل أساسا من الاشتراكات التي يدفعها أصحاب العمل والعمال.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة عين تموشنت

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 26 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها في ما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 16 مارس 2025 واستمرت إلى مدى 07 ايام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبني عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأساتذة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- البيانات الأولية: من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- البيانات الثانوية: تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان الى جميع العمال زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الاستفسار عن مدى معرفة الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية وحقيقة تطبيقها في المؤسسات الجزائرية وبالأخص المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة عين تموشنت كذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستنا على المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة عين تموشنت لسنة 2025.

2. عينة الدراسة: اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عمال

المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة عين تموشنت

و بلغ عددها 60 و كان عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها

لدراسة ب53 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

• الحدود المكانية: مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء- وكالة عين تموشنت.

• الحدود الزمانية: امتدت فترة التريص من 16 مارس 2025 إلى 22 مارس 2025.

2. متغيرات الدراسة:

• المتغير المستقل: الرقمنة .

• المتغير التابع: تحسين جودة الخدمة التأمينية .

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان و ثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و 18 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين و هذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة و الإجابة على الفرضيات المطروحة و كانت محاور الدراسة على النحو التالي:

• المحور الأول: الرقمنة.

• المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة التأمينية.

و قد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه و توازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان و المتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) و على المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاثة درجات، موافق أربع درجات (4) و أخيراً موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية (أس بي أس أس)، دار الصفاء، الأردن، 2005، ص:22.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم و توجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى و مدى تناسق عبارات الاستبيان و ترابط محاوره و التي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتماشى و ما تم الإشارة ، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء- وكالة عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان و وضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "الرقمنة"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الرقمنة"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.738**	0.000
02	0.799**	0.000
03	0.689**	0.000
04	0.694**	0.000
05	0.755**	0.000
06	0.599**	0.000
07	0.590**	0.000

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

0.000	0.571**	08
0.000	0.513**	09

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع العبارات المحور الأول "الرقمنة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 ، و هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول "الرقمنة" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2.الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "تحسين جودة الخدمة التأمينية"

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

"تحسين جودة الخدمة التأمينية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
10	0.758 **	0.000
11	0.670**	0.000
12	0.625**	0.000
13	0.682**	0.000
14	0.736 **	0.000
15	0.708 **	0.000
16	0.507**	0.000
17	0.701**	0.000
18	0.573**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة 0.01

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمة التأمينية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 و هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمة التأمينية " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-04): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	18	88.90%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل و هو الرقمنة والمتغير التابع هو تحسين جودة الخدمة التأمينية و يمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن :

تحسين جودة الخدمة التأمينية : (y) متغير تابع

الرقمنة (x) : متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss و اختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة و الخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي يستفيد منها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت .

• الفرع الأول: دراسة و تحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول و الاشكال التالية :

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي:

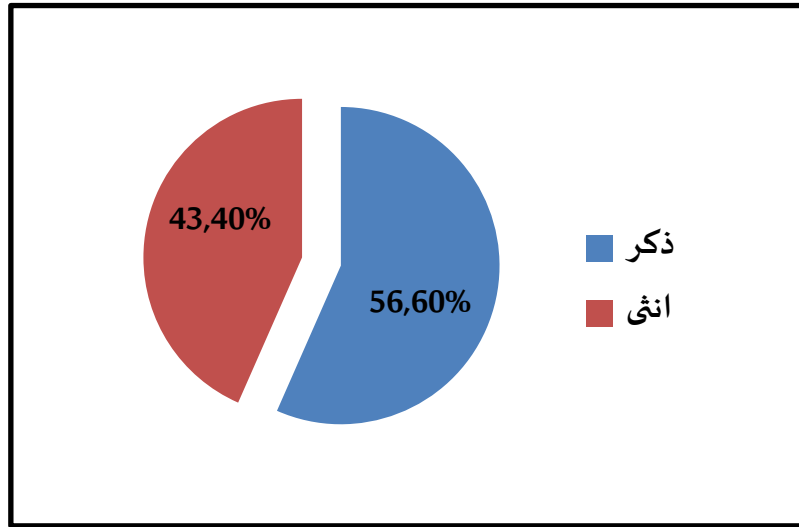
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
56,60%	30	ذكر
43,40%	23	أنثى
100%	53	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة لنوع الجنس : نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 56,60% في حين أن نسبة الإناث تمثل 43,40% وبالتالي فإن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بمعدل 13,2%.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

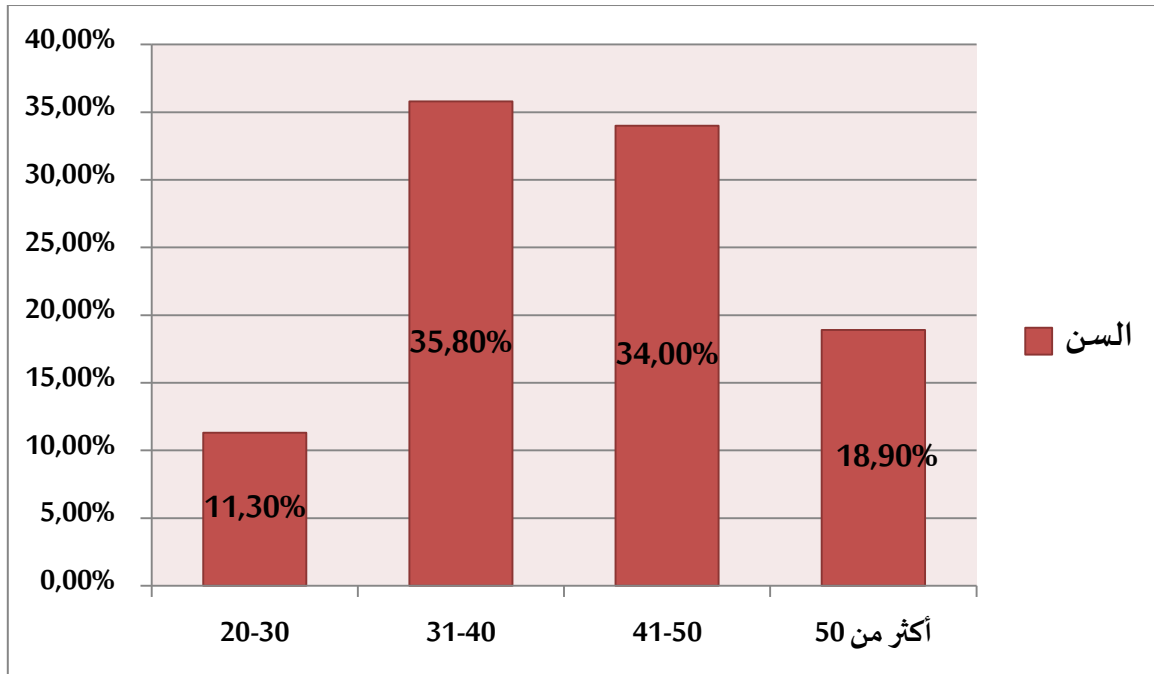
الجدول رقم(02-06): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
30-20 سنة	6	11.30%
40-31 سنة	19	35.80%
50-41 سنة	18	34.00%
أكثر من 50 سنة	10	18.90%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03-02): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول و الشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 40-31 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 35.80% تليها فئة الأعمار من 50-41 سنة و التي تمثل نسبة 34% ثم فئة أكثر من 50 بنسبة 18.90% و أخيراً الفئة العمرية من 30-20 بنسبة 11.30% نلاحظ من خلال المعطيات أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية 40-31 و هذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل المؤسسة تتطلب الحذر و السلاسة في الأداء.

ثالثاً: توزيع العينة حسب "الخبرة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

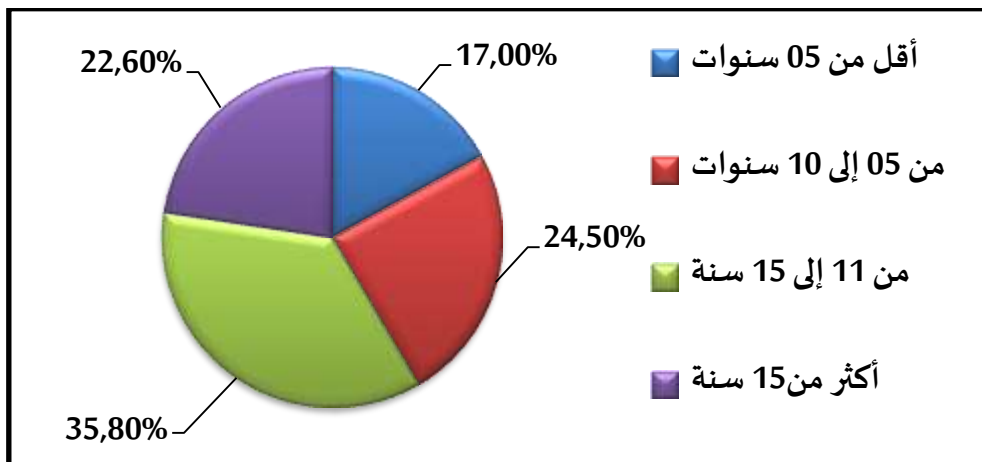
الجدول رقم (07-02): توزيع العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
17.00%	09	أقل من 5
24.50%	13	من 05 الى 10
35.80%	19	من 11 الى 15
22.60%	12	أكثر من 15
100%	53	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للخبرة: نلاحظ بأن العمال الذين لديهم خبرة من 11 الى 15 سنة يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 35.8% ثم تليها الذين لديهم الخبرة من 5 الى 10 سنوات المقدرة بنسبة 24.5% و بعدها الذين لديهم الخبرة أكثر من 15 سنة بنسبة مقدرة بـ 22.6% و أخيرا الذين لديهم

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الخبرة أقل من 5 سنوات و هذا يدل على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعتمد على أصحاب الخبرة المهنية وكفاءاتهم العالية.

◆ عرض و تحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (5-1=4) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (0.8=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارث الخماسي

الجدول رقم (08-02): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارث الخماسي.

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: " الرقمنة "

الجدول رقم (09-02): تحليل عبارات المحور الأول " الرقمنة "

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبرة
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
متوسطة	9	1.249	3.30	5	28	6	6	8	1
				9.5 %	52.8 %	11.3 %	11.3 %	15.1%	
مرتفعة	6	0.979	3.75	10	28	9	4	2	2
				18.9 %	25.8 %	17.0 %	7.5%	3.8 %	
مرتفعة	8	0.987	3.40	5	24	12	11	1	3
				9.4%	45.3%	22.6%	20.8%	1.9%	
مرتفعة	4	0.833	3.87	10	31	7	0	5	4
				19.9 %	58.5 %	13.2 %	0	9.4%	
مرتفعة	7	1.233	3.43	10	22	6	11	4	5
				18.9%	41.5%	11.3%	20.8%	7.5 %	
مرتفعة	3	0.925	03.91	31	28	7	4	1	6
				24.5%	52.8%	13.2%	7.5 %	1.9%	
مرتفعة	2	1.107	3.92	20	18	7	7	1	7
				37.70%	34.0%	13.2%	13.2%	1.9%	
مرتفعة	5	0.921	3.81	11	27	10	4	1	8
				20.8%	50.9%	18.9%	7.5%	1.9%	
مرتفعة	1	1.056	4.00	19	23	5	4	2	9
				35.8%	43.4%	9.4%	7.5%	3.8%	
مرتفعة		0.68053	3.7107	مجموع عبارات المحور الأول " الرقمنة "					

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 03.7107 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر بـ 0.68053

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل الرقمنة وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 03.30 و 04.00 بأهمية نسبية مرتفعة جدا، وبانحراف معياري ما بين 0.833 و 1.249 ، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور الرقمنة فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات المؤسسة

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة التأمينية

الجدول رقم (02-10): تحسين جودة الخدمة التأمينية "

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة					
										التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
										%	%	%	%	%
10	3	8	12	26	4	3.38	1.023	9	متوسطة					
	5.7%	15.1%	22.6%	49.1%	7.5%									
11	2	5	14	22	10	3.68	1.023	4	مرتفعة					
	3.8%	9.4%	26.4%	41.5%	18.9%									
12	3	7	10	22	11	3.58	1.134	7	مرتفعة					
	5.7%	13.2%	18.9%	41.5%	20.8%									
13	9	0	12	17	15	3.78	1.063	2	مرتفعة					
	17.0%	0	22.6%	32.1%	28.3%									
14	2	7	11	26	7	3.55	1.011	8	متوسطة					
	3.8%	13.2%	20.8%	49.1%	13.2%									
15	2	5	11	23	12	3.72	1.045	3	مرتفعة					
	3.8%	9.4%	20.8%	43.4%	22.6%									

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

مرتفعة	6	0.985	3.62	9	24	12	7	1	16
				17.0%	45.3%	22.6%	13.2%	1.9%	
مرتفعة	1	0.995	3.83	13	26	7	6	1	17
				24.5%	49.1%	13.2%	11.3%	1.9%	
مرتفعة	5	0.979	3.66	9	25	13	4	2	18
				17.0%	47.2%	24.5%	7.5%	3.8%	
مرتفعة		0.68762	3.6310	مجموع عبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمة التأمينية "					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 03.6310 بأهمية نسبية متوسطة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب 0.68762 .

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة من 10 متوسطة ، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري نسبة 3.38 - 1.023 بالنسبة للعبارة 10،

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة، إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.83-3.38 و انحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.995-1.011 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور تحسين جودة الخدمة التأمينية يميل إلى قبول محتوى العبارات الأخيرة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($N \leq 53$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

• اختبار الفرضية:

لمعرفة أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (تحسين جودة الخدمة التأمينية).

X1: المتغير المستقل (الرقمنة).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (11-02): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج

الانحدار للفرضية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد R ²	قيمة الارتباط
0.000 ^b	26.865	1	8.483	8.483	بين المجموعات	0.345	0.587 ^a
		51	0.316	16.104	داخل المجموعات		
		52		24.387	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط و التي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة التأمينية و المتغير المستقل الرقمنة ، تشير R إلى الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 0.587% و هي درجة ارتباط متوسطة ، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل الرقمنة يفسر 19.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع تحسين جودة الخدمة التأمينية .

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig 0.000b أقل من 0.05 وعليه نقول أن هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-12): نتائج تحليل الانحدار

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
تحسين جودة الخدمة التأمينية	الجزء الثابت	1.429		3.308	0.002
	الرقمنة	0.594	0.587	5.183	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد الخطي لرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية

على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة و الذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين تحسين جودة الخدمة التأمينية و الرقمنة حيث بلغ معامل الانحدار للرقمنة 0.594 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الرقمنة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.594 من المتغير التابع تحسين جودة الخدمة التأمينية .

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 5.183 و هي أكبر من t المجدولة 1.96 و كما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000 و هي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن تحسين جودة الخدمة التأمينية هو متغير مفسر للرقمنة وبالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 و المتمثلة فيما يلي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير جودة الخدمة التأمينية و الرقمنة:

$$Y = 1.429 + 0.594 X_1$$

خلاصة:

مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) في الجزائر تعتبر جزءاً أساسياً من نظام الحماية الاجتماعية في البلاد. تتمثل مهمتها في توفير الدعم والحماية للعمال الأجراء وعائلاتهم في مواجهة مختلف المخاطر والتحديات التي قد يواجهونها خلال مسارهم المهني.

من خلال توفير بدائل للدخل والرعاية في حالات مثل الشيخوخة، العجز، الوفاة، الإصابات في العمل، المرض، والبطالة، يسعى الصندوق إلى توفير شبكة أمان اجتماعية للمواطنين. يتم ذلك عبر جمع مساهمات من العاملين وأرباب العمل، وتقديم الدعم المالي والخدمات الضرورية للمستفيدين بناءً على حالاتهم واحتياجاتهم.

مؤسسة CNAS غير هادفة للربح وتعمل بشكل عمومي، مما يعني أنها تضع الخدمة العامة ومصالح المواطنين كأولوية قبل أي مكاسب مالية. هذا يعكس التزامها بتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الحماية الاجتماعية للفئات الأشد ضعفاً وحاجةً في المجتمع..

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي و هذا من خلال اسقاط الدراسة المتمثلة في تطبيق الرقمنة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التأمينية على مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت وكذا للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.



الخاتمة العامة

بعد تداول موضوع الدراسة من جوانبه المختلفة وهذا ضمن فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي، يجدر بنا ان نختم موضوع الرقمنة بتأكيد اهميتها البالغة في تحويل الطريقة التي تعمل بها المؤسسات وتنظيمات الاعمال في العصر الحديث، فهي ليست مجرد تكنولوجيا، بل هي عبارة عن اطار يدعم عمليات اتخاذ القرار وادارة الموارد وتحليل البيانات بشكل اكثر فعالية وكفاءة كما تعزز الابتكار والابداع بفضل قدرتها على توفير البيانات والتحليلات الدقيقة، حيث تساهم الرقمنة في توجيه الابتكار وتحفيز الافراد والفرق لاستكشاف الافكار الجديدة وتطوير حلول مبتكرة للتحديات المؤسساتية، وهذه الطريقة، تعتبر الرقمنة ليست مجرد اداة تقنية، بل هي عنصر اساسي في بناء القدرات التنظيمية وتعزيز الابتكار وتحسين الجودة داخل المؤسسات في العصر الرقمي الحديث.

تتناول هذه الدراسة اثر الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع والدراسة الميدانية لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة عين تموشنت، توصلنا لجملة من النتائج والتوصيات نذكرها على النحو التالي:

نتائج الدراسة:

- ✓ الرقمنة تقدم مزايا هائلة تساهم في زيادة مرونة ونجاح عملية صنع القرارات ويرجع ذلك إلى المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعالجات الإلكترونية وتطبيقات المعلومات وشبكات الاتصالات، بما في ذلك: السرعة والدقة وقدرة معالجة البيانات الكبيرة، مما يعزز قدرة صانعي القرار على اتخاذ القرارات الصحيحة والمستنيرة بسرعة وفعالية.
- ✓ توفير البيانات والأدوات اللازمة من قبل الرقمنة يعد عاملاً حاسماً في تحفيز الابتكار وتحسين الجودة التي تساهم في تحفيز الأفراد والفرق لاستكشاف الأفكار الجديدة وتطوير حلول مبتكرة للتحديات التنظيمية.

✓ تشكل الشبكات (الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات) هياكل تكنولوجية ومنصة مرنة ومهمة لتفعيل الرقمنة، ومن خلال هذه الشبكات يمكن التغلب على العوائق الجغرافية والبيروقراطية والأمنية في تنفيذ الخدمات الموجهة للجمهور في التعامل مع المؤسسات (خاصة أو عامة، اقتصادية أو إدارية).

✓ مؤسسة CNAS غير هادفة للربح وتعمل بشكل عمومي، مما يعني هدفها الرئيسي هو توفير الخدمات الصحية والضمان الاجتماعي للمواطنين بطريقة شاملة وعادلة، هذا النوع من المؤسسات يلتزم بمعايير الشفافية والمساءلة في استخدام الموارد وتقديم الخدمات.

✓ شهد العمل وفق الرقمنة في مؤسسة CNAS مستوى عالياً من استغلال المعلومات في مختلف العمليات الإدارية والفنية لخدمات التأمين..

✓ مؤسسة CNAS قد حققت مستوى معتبر ومقبول من تحسين الجودة في مجال خدمات التأمين الاجتماعي للعمال الأجراء. هذا يعكس قدرتها على تطوير وتبني الممارسات الجديدة والمبتكرة في عملياتها وخدماتها.

توصيات الدراسة:

على ضوء ما تقدم يكمن وضع بعض الاقتراحات التي يمكن أن تساعد الأطراف وهي:

✓ يجب على المؤسسات تقديم برامج تدريبية مستمرة للموظفين لتحسين مهاراتهم في استخدام وإدارة الرقمنة، وتعزيز الوعي بأحدث التقنيات والأدوات المتاحة.

✓ تعزيز الأدوات الأمنية للأنظمة الإلكترونية، خاصة عند تدفق البيانات إلى قواعد البيانات، لحل مشكلة تحديث موثوقية المعلومات.

✓ دعم الدراسات البحث و التطوير مجالات المعلوماتية و الأعمال الالكترونية في المؤسسات.

- ✓ يجب على المؤسسات الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية لدعم الرقمنة. بما في ذلك شبكات الاتصالات وأنظمة التخزين، لتحسين جودة الخدمة وزيادة القدرة على معالجة البيانات الضخمة.
- ✓ تطوير تطبيقات برمجية ذكية وتفاعلية مع مستخدمي الرقمنة التي تساعدهم على أداء التغذية السليمة لقواعد البيانات المركزية واللامركزية.
- ✓ تشجيع ثقافة الابتكار والتجديد داخل المؤسسة، وتوفير بيئة تحفيزية تشجع على تبادل الأفكار واستكشاف الحلول الجديدة باستخدام تقنيات الرقمنة.

قائمة المراجع



المراجع اللغة العربية:

الكتب:

- 1- نجلاء أحمد يس.(2012). الرقمنة وتقنيات في المكتبات العربية ،القاهرة : العربي للنشر والتوزيع .
- 2- خضر مهاج الطيطي .(2012). ادارة تكنولوجيا المعلومات ، الأردن :دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 3- سعد غالب ياسين.(2010). الإدارة الإلكترونية ، الأردن : دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع.
- 4- حيدر علي المسعودي.(2010).إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ،الأردن: دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع .
- 5- قاسم نايف علوان المحيوي .(2006).إدارة جودة الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات ،ليبيا: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 6- عبد الستار العلي .(2008).إدارة الجودة الشاملة ، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

اطروحة مذكرة:

- 1- عشور عبد الكريم.(2010).دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر(اطروحة ماجيستر) .كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسنطينة: جامعة منتورى .
- 2- حمد ، قبلان آل فطيح.(2008). دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الامنية دراسة مسيحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية (اطروحة ماجيستر)، الرياض :جامعة العربية للعلوم الأمنية .

- 3- بدر، بن محمد المالك. (2007). الابعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصاريف السعودية دراسة مسيحية (اطروحة ماجستير). العلوم الإدارية ن الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 4- منصور، بن سعد القحطابي. (2008). مهددات الامن المعلوماتي وسبل مواجهتها، (دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية. الرياض.
- 5- خنقوس سهيلة. (2019). محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على إنتاج الشركة التأمين في الجزائر دراسة فترة 2006-2007 (اطروحة دكتوراه) ، جامعة البليدة 2.
- 6- سارة زقوط. (2021). دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحسين الخدمة التأمينية (اطروحة دكتوراه)، سكيكدة :20 أوت 1955.
- 7- لشهب وسيلة. دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة بلدية دار البيضاء (2010-2016) (اطروحة ماجستير)، جامعة الجزائر.
- 8- بن بتيش بلال. (2013). أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية (اطروحة الماجستير)، جامعة مسيلة.
- 9- بوعبد الله صالح. نماذج وطرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر (اطروحة دكتوراه) ، جامعة سطيف 1.
- 10- زواق خالد. (2014). مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بميلة (اطروحة ماجستير)، جامعة باتنة 1.
- 11- سوزي صلاح. (2012). مطلب الشبيل تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الإلكترونية (اطروحة ماجستير)، قسم الأعمال الالكترونية ، كلية الأعمال ، الأردن :جامعة الشرق الأوسط .
- 12- آية جوادي، مريم وصيف بالناصر. (2021). مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة التأمين ، دراسة ميزانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء CNAS - وكالة الوادي (مذكرة ماستر)، الوادي: جامعة الشهيد حمصه لخضر.

13- بوباح عالية.(2011). دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات (اطروحة ماجيستر)، قسنطينة: جامعة منتوري.

المجلات :

1- عمر علال (2019). دور الرقمنة للخدمات الإدارية في تدبير الأزمات جائحة كورونا. مجلة العربية للمعلومات، العدد 29، تونس.

2- أحمد الكبيسي. (2008). تطور النظم الألية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العدد 29.

3- أحمد علي. (2011). المكتبة الرقمية الأسس و المفاهيم و التحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية، العدد 1 و 2، دمشق.

4- سالم أحمد، مصطفى بن حسيبة. (2020). سياسة تعميم الاقتصاد الرقمي في المؤسسة الجزائرية. مجلة اقتصاد المال والاعمال. مجلة جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي مجلة 05 العدد 02.

5- زينب قريوه.(2021). الحوكمة الالكترونية وجودة الخدمات بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة، جامعة وهران المجلد 06 العدد 02.

6- نادية عيشور، ايمان ايت مهدي. (2019). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات اتصالات الجزائر مجلة التواصل في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عنابة المجلة 25 العدد 02.

7- خالد الزهرة.(2021). دراسة العلاقة بين الخدمة التكميلية و وجود الخدمة، دراسة عينة من العملاء خدمات مؤسسة موبيليس، مجلة الدراسات الاقتصادية، قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، المجلد 19، العدد 2.

- 8- قاسم فهمي(2021).قياس جودة خدمات شركات التأمين العاملة في اليمن من وجهة نظر العملاء باستخدام نموذج الاداء الفعلي Servpere دراسة تطبيقية على شركة المتحدة لتأمين ،مجلة نماذج الاقتصاد والتجارة، جامعة جيجل مجلد05العدد02.
- 9- محمد سميحة ،طافر زهير .(2018).أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية ببشار La SAA ،مجلة المدير العدد07.
- 10- بعبطش شعبان .(2016).دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة العلاقة مع الزبائن ،مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ،مسيلة :جامعة محمد بوضياف العدد15.
- 11- خالد بوعزة. (2020).مساهمة تسويق الخدمات في التحول من مفهومإلى البعد العلائقي للتسويق ،دراسة تحليلية بالتركيز على خاصية التلازمة ونموذج زهر الخدمات مجلة الاقتصاد وادارة العمال ،ادار: جامعة احمد دارية مجلة 04العدد01.
- 12- احمد سعد الشريف.(2017).دور تكنولوجيا والاتصالات في تعزيز ممارسات تسويق الخدمات بالمنظمات ،مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة ،ليبيا :جامعة بنغازي ،المجلدان 35-36.

مقالات و منشورات علمية:

- 1- نغم حسين نعمة ، رغد محمد نجم، هبة الله مصطفى السيد علي. تسخير الرقمنة لتحقيق اهداف التنمية المستدامة.
- 2- بطاط نور الدين. (2021). واقع التعليم الرقمي بجامعة الجزائرية (جامعة المسيلة نموذجيا). الملتقى الدولي الافتراضي، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة، بومرداس: جامعة أمجد بوقرة.
- 3- الشريف بوفاس، ربيع بلايلية.(2018). إستخدام SERVEQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية-دراسة تحليلية الملتقى الوطني الأول حول الصحة و تحسين

الخدمات الصحية بالجزائر بين إشكاليات التسيير و رهانات التمويل. قائمة: جامعة

08ماي1954.

4- رانيا المجني. (2020). تسويق الخدمات ، الجامعات الافتراضية. سوريا.

المراجع باللغة الفرنسية:

1- Le Secrétariat du Consiel du Trézor (Québec). (2008). Guid d'utilisation outil québécois de mesure . Québec CANADA. 2^{EME} éducation.

المراجع باللغة الإنجليزية:

- HURU ROCHMANSJAH ,KARNO.(2020). The digitalization of public service Ansurance, Mimbar Vol 36, Institute of Governace of Home Affaire. Indonisia.



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: مالية المؤسسة

استبيان

الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية-دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية
-وكالة عين تموشنت CNAS للعمال الاجراء

استمارة استبيان:

السادة والسيدات العملاء

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في شعبة العلوم المالية والمحاسبة تخصص مالية المؤسسة بعنوان
المذكورة: "الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية-دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات
الإجتماعية للعمال الاجراء CNAS-وكالة عين تموشنت"، مشاركتكم القيمة ستساهم في تحقيق فهم
أفضل للموضوع المطروح ودعم تطوير المعرفة الاكاديمية في هذا المجال، لذا نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي
تقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان الحفاظ على سرية البيانات التامة

الرجاء وضع الإشارة (X) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. حولية يحيى

من إعداد الطالبتين:

بولفضاوي لمياء

عبد الجليل هاجر

الجزء الأول: البيانات الشخصية

		أنثى	ذكر	الجنس
أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 20 إلى 30 سنة	الفئة العمرية
أكثر من 15 سنة	من 11 إلى 15 سنة	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: الرقمنة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	التحول الرقمي ساهم في تسريع الخدمات وتحسين جودتها					
02	الخدمات الرقمية سهلة الاستخدام وتوفر تجربة مريحة للمستخدم					
03	الرقمنة ساهمت في تقليل الأخطاء البشرية في تقديم الخدمات					
04	أفضل التعامل مع الخدمات الرقمية بدلاً من الطرق التقليدية					
05	هناك دعم في كافٍ لحل المشكلات التقنية المتعلقة بالخدمات الرقمية					
06	أرى أن تحسين الرقمنة ضروري لتطوير جودة الخدمة بشكل أكبر					
07	أشعر بأن الخدمات الرقمية ساهمت في تحسين تجربتي كمستخدم					
08	أرى أن الرقمنة حسنت من سرعة الاستجابة لشكاوى واستفسارات المستخدمين					
09	أعتقد أن الاعتماد على الرقمنة سيؤدي الى تحسين جودة الخدمة على المدى الطويل					

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة التأمينية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
10	هل تجد ان إجراءات الاشتراك في التأمين واضحة وسهلة					
11	هل تعتقد ان تكلفة التأمين تتناسب مع مستوى التغطية المقدمة					
12	تكلفة التأمين مناسبة للخدمات المقدمة					
13	يتم توفير المعلومات كافية حول التغطية التأمينية					
14	استجابة خدمة العملاء سريعة وفعالة					
15	إجراءات التعويض عادلة وشفافة					
16	يتم التعامل مع الشكاوى والاعتراضات بطريقة مهنية وعادلة					
17	توفر طريقة دفع مريحة ومعتمدة					
18	رضاك العام عن الخدمات التأمينية التي تتلقاه					

شكرا على حسن تعاونكم معنا

الملخص:

تهدف الدراسة التي أجريت على مؤسسة CNAS إلى استقصاء أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة. ويتضح أن الهدف من الدراسة هو تحليل كيفية تجسيد تطبيقات الرقمنة في مختلف جوانب الإداري، ومحاولة فهم طبيعة العلاقة التي تربط بين اعتماد هذه التطبيقات وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمؤمنين.

الدراسة توضح أن مؤسسة CNAS تعتمد بشكل فعال على الرقمنة تستخدم في جمع البيانات؛ معالجتها، وأن هذه النظم متقدمة ومؤهلة وتُطبق بشكل جيد في استخدام واستغلال المعلومات ودعم القرارات الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، تشير الدراسة إلى وجود مظاهر ملموسة تحسين جودة الخدمة التأمينية في مؤسسة CNAS، مما يعكس أن الرقمنة قد ساهمت في تعزيز جودة الخدمة التأمينية.

وأخيرًا، يظهر من الدراسة أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين استخدام الرقمنة في CNAS وظهور تحسين جودة الخدمة التأمينية، مما يدل على أهمية توجيه الاهتمام والاستثمار في هذه النظم لتعزيز الأداء والتميز في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة؛ تحسين جودة الخدمة التأمينية؛ CNAS.

Abstract:

The study conducted on the CNAS Foundation aims to investigate the impact of digitization on improving the quality of insurance services within the institution. The study aims to analyze how digitization applications are implemented in various administrative aspects and to understand the nature of the relationship between the adoption of these applications and the improvement of the level of services provided to insured persons. The study demonstrates that the Foundation The study demonstrates that CNAS effectively relies on digitalization for data collection and processing, and that these systems are advanced, qualified, and well-appointed in the use and exploitation of information and in supporting administrative decisions. Furthermore, the study indicates tangible improvements in the quality of insurance services at CNAS, reflecting that digitalization has contributed to enhancing the quality of insurance services. Finally, the study shows a positive and statistically significant relationship between the use of digitalization in CNAS and the improvement of insurance service quality, demonstrating the importance of directing attention and investment in these systems to enhance performance and excellence within the institution.

Keywords: Digitalization; Improving insurance service quality; CNAS