

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس

: كود المذكرة

.....



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة نهاية الدراسة قدمت ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

شعبة: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمينات

الموسومة بعنوان:

نور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الصندوق الوطني
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجواء وكالة بومرداس-

تحت إشراف الأستاذ:

- بوزيدي لمجد

من إعداد الطلبة:

- قرشي جميلة

- خيار إلهام

السنة الجامعية: 2021-2022

شكر وتقدير

بداية نحمد الله على إتمام هذا العمل،

فالحمد لله أقصى مبلغ الحمد، والشكر لله من قبل ومن بعد أما بعد،

كل الشكر والامتنان والتقدير إلى المشرف الدكتور بوزيدي لمجد

الذي كان له الجزء الكبير في مساعدتنا ونسأل الله له كل الخير و

التوفيق والنجاح، إلى المؤطر بالصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس-السيد مراد،

وإلى جميع من لم يبخل علينا مما أتاه الله علما.

إهداء

أهدي هذا العمل إلى:

الوالدين الكريمين حفظهما الله.

إلى إخوتي كريم، عادل، أشرف.

إلى أختي العزيزة سهام وابناها وسيم، وثام، أمين.

إلى وليد.

إلى زميلاتي بالعمل وإلى كل من ساعدني

وتمنى لي التوفيق بصدق.

إلهام

إهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن
يهدي الغالي للأغلى، هي نبي ثمرة جهد جهيد أجنبيها

اليوم هي هدية أهديتها إلى:

- ✓ والدي العزيزين أطال الله في عمرهما.
- ✓ زوجي.
- ✓ أخواتي وأخي العزيز.
- ✓ ومن ساندني على إنجاز هذه المذكرة.

جميلة

فهرس

المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	مقدمة العامة
الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة وجودة الخدمات التأمينية	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة وأهميتها
2	المطلب الأول: مفاهيم حول الرقمنة ومراحل التحول الرقمي
10	المطلب الثاني: أهمية الرقمنة
12	المطلب الثالث: متطلبات التحول الرقمي
16	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية
17	المطلب الأول: مفاهيم حول جودة الخدمة التأمينية
22	المطلب الثاني: مؤشرات الجودة في الخدمة التأمينية
24	المطلب الثالث: نماذج قياس الجودة في الخدمة التأمينية
31	المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية
31	المطلب الأول: دور الرقمنة في تحسبن عناصر المزيج التسويقي الخدمي
35	المطلب الثاني: دور الرقمنة في تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين
38	المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحسين إنتاج الخدمة
44	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

46	تمهيد
47	المبحث الأول: مؤشرات الرقمنة في الجزائر
47	المطلب الأول: سياسة تعميم الرقمنة في الجزائر
49	المطلب الثاني: مؤشرات حول الاقتصاد الرقمي في الجزائر
54	المطلب الثالث: ترتيب الجزائر حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية
57	المبحث الثاني: التقديم بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
57	المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
59	المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس-
61	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة بومرداس
61	المبحث الثالث: دراسة تحليلية لتقييم الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس- CNAS
62	المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS
66	المطلب الثاني: دراسة ميدانية لمختلف الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس- عن طريق الاستبيان
68	المطلب الثالث: عرض نتائج العينة وتحليلها
95	خلاصة الفصل
97	الخاتمة
104	قائمة المراجع
111	الملاحق

قائمة

الجدول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	24
01-02	مؤشر تطور شبكة الانترنت في الجزائر	50
02-02	تطور عدد اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت	51
03-02	تطور عدد اشتراكات الإنترنت الهاتف النقال	52
04-02	تطور شبكة الهاتف النقال	53
05-02	ترتيب الجزائر حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGD	56
06-02	توزيع العينة حسب متغير الجنس	68
07-02	توزيع العينة حسب متغير العمر	69
08-02	توزيع العينة حسب الحالة العائلية	69
09-02	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	70
10-02	توزيع أفراد العينة حسب مدى مواكبة التكنولوجيا	71
11-02	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الانتساب	71
12-02	قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الملموسية	72
13-02	قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الاعتمادية	74
14-02	قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الاستجابة	75
15-02	قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الأمان	76
16-02	قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر التعاطف	77
17-02	الخدمات الرقمية من طرف الصندوق الخاصة ببطاقة الشفاء	78
18-02	الخدمات الرقمية من خلال بوابة الهناء	80
19-02	درجة الرضا على بوابة الهناء	82
20-02	الخدمات المستعملة من طرف أفراد العينة على بوابة الهناء	82
21-02	الصعوبات عند استعمال بوابة الهناء من قبل أفراد العينة	83
22-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	84
23-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	85
24-02	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	85

86	توزيع العينة حسب متغير مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة	25-02
87	جدول قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الملموسية	26-02
88	جدول قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الاعتمادية	27-02
89	جدول قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الاستجابة	28-02
90	جدول قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الأمان	29-02
91	جدول قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر التعاطف	30-02
92	سهولة الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق	31-02
93	درجة الرضا بالنسبة للخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق	32-02

قائمة

الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	مراحل التحول الرقمي	01-01
20	مفهوم جودة الخدمة	02-01
27	نموذج الفجوات	03-01
30	نموذج OQM	04-01
36	إدارة علاقة الزبائن وزيادة رضا العميل	05-01
38	عناصر إدارة علاقة الزبائن الالكترونية	06-01
40	زهرة الخدمة	07-01
51	تطور شبكة الانترنت في الجزائر	01-02
52	تطور عدد اشتراكات شبكة الانترنت الثابت	02-02
53	تطور عدد اشتراكات الإنترنت الهاتف النقال	03-02
54	تطور شبكة الهاتف النقال	04-02
57	ترتيب الجزائر حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGD	05-02
61	الهيكل التنظيمي لمركز التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة بومرداس	06-02
68	توزيع العينة حسب متغير الجنس	07-02
69	توزيع العينة حسب متغير العمر	08-02
69	توزيع العينة حسب الحالة العائلية	09-02
70	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	10-02
71	توزيع أفراد العينة حسب مدى مواكبة التكنولوجيا	11-02
71	توزيع أفراد العينة حسب مدى الأقدمية في الانتساب	12-02
73	احتواء الصندوق على أجهزة إعلام آلي تعمل بكفاءة	13-02
73	وجود لوحات الكترونية بالصندوق تسهل الوصول للخدمة	14-02
74	إمكانية استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز كافة المهام	15-02
74	امكانية الحصول على الخدمة صحيحة ومن أول مرة	16-02
75	الاستجابة الفورية لطلب المستخدم	17-02

75	يتم الرد على شكاوى المؤمنين في وقت قصير	18-02
76	الشعور بالأمان عند التعامل مع الصندوق الالكتروني	19-02
76	سرية المعلومات الشخصية للمستخدمين	20-02
77	أخذ الملاحظات والاقتراحات بعين الاعتبار لتحسين الخدمات الالكترونية المستقبلية	21-02
77	الاهتمام الشخصي بالمؤمنين	22-02
79	امتلاك أفراد العينة لبطاقة الشفاء	23-02
79	استعمال أفراد العينة لبطاقة الشفاء	24-02
79	درجة رضا أفراد العينة على بطاقة الشفاء	25-02
79	رأي أفراد العينة على مساعدة بطاقة الشفاء فيتجنب عناء التنقل وربح الوقت	26-02
81	دراية أفراد العينة ببوابة الشفاء	27-02
81	انخراط أفراد العينة بفضاء الشفاء	28-02
82	درجة الرضا على بوابة الهنا	29-02
83	الصعوبات عند استعمال بوابة الهناء من قبل أفراد العينة	30-02
84	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	31-02
85	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	32-02
85	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	33-02
86	توزيع العينة حسب متغير مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة	34-02
87	احتواء الصندوق على أجهزة إعلام آلي تعمل بكفاءة	35-02
87	احتواء الصندوق على لوحات إلكترونية تسهل الوصول للخدمة	36-02
88	امكانية حصول المستخدم على الخدمة صحيحة ومن أول مرة	37-02
88	إمكانية استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز كافة المهام	38-02
89	استجابة فورية لطلب المستخدم	39-02
89	الرد على شكاوى المؤمنين في وقت قصير	40-02
90	الشعور بالأمان عند تعاملك مع الصندوق الالكتروني	41-02
90	سرية المعلومات الشخصية لأرباب العمل	42-02

91	الاخذ بعين الاعتبار الملاحظات لتحسين الخدمات الإلكترونية المستقبلية	43-02
91	الاهتمام الشخصي للصندوق بأرباب العمل	44-02

مقدمة

عامّة

مقدمة

طرأت العديد من التحولات الجذرية في العقدين الأخيرين على جل القطاعات الحيوية في المجتمعات، وفي بنيتها ونظم عمل مؤسساتها، نتيجة فرض التكنولوجيا نفوذها في كل المجالات وسعي الانسان المستمر إلى التطوير في وسائل الاتصال بداية من الهاتف اللاسلكي وشبكات الحاسب الآلي وصولاً إلى شبكة الأنترنت.

ومع التقدم التقني السريع وظهور تكنولوجيا المعلومات التي عملت على اختصار المسافات بين الدول واختزال الزمن عبر قارات العالم، أو ما يسمى بظاهرة المعلوماتية، أدى ذلك إلى قيام نظام اقتصادي جديد، إذ يمكن القول إن الاقتصاد العالمي قد تحول بشكل كبير إلى نظام جديد مسير بواسطة الماكنة الرقمية ومنه ظهرت مفاهيم جديدة لعل أهمها الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي الذي أصبح من بين استراتيجيات وأهداف المؤسسات وحكومات الدول.

وفي ظل حتمية مواكبة الثورة الرقمية والاستفادة من منجزاتها التقنية والأدوات الرقمية في تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين، فضلاً عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تحسين جودة الخدمة، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الرقمية من سرعة في انجاز الاعمال وتوفير الوقت والجهد، تتوجه جميع القطاعات والمؤسسات والهيئات العامة إلى تعزيز تقنية الرقمنة في تقديم خدماتها لتحسين مستوى الجودة.

والجزائر على غرار العديد من الدول باشرت عدة إصلاحات منذ سنوات بغرض النهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والالتحاق بموكب الرقمنة وتعميمها في مؤسساتها ومن بينها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الذي سطر استراتيجية شاملة لعصرنة خدماته وإيجاد أفضل الآليات لتحسين جودتها من بين أولوياتها رقمنة كل الخدمات التي يقدمها لفائدة متعامليه

أولاً: إشكالية الدراسة

نظراً للأهمية المتزايدة للرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية، جاءت هذه الدراسة لتلقي نظرة على واقع تطبيق الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة بومرداس - ومن هنا تظهر معالم إشكالية الدراسة التي نعالجها في السؤال الجوهرى التالي: ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة من طرف الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة بومرداس؟

ويمكن التعبير عن الاشكالية من خلال التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالرقمنة؟
- ما هي المؤشرات المعتمدة لقياس جودة الخدمة التأمينية، وكيف تساهم الرقمنة في تحسينها؟
- كيف يؤثر استخدام الرقمنة على تحسين المزيج التسويقي الخدمي؟
- ما هو واقع الرقمنة في الجزائر؟
- إلى أي مدى بلغ تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الرقمية التأمينية المقدمة من طرف الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة بومرداس؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

في ضوء العرض السابق ومن أجل تفسير الإشكالية، ومحاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة سابقاً، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف طرحها للمناقشة، واختبار صحتها والتي يمكن تلخيصها كالآتي :

- الرقمنة هي تحويل البيانات على شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب.
- يعتمد قياس جودة الخدمة التأمينية بمدى أداء مقدمها بشكل صحيح، وفهم احتياجات العميل.
- يؤثر استخدام الرقمنة على الترويج للخدمات، وتوزيعها بكل سهولة وبسرعة.
- هناك جهود وسياسات لمواكبة الرقمنة في الجزائر.
- يوجد تحسن في مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة من طرف الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة بومرداس.

ثالثا: أهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع، كالرقمنة، التحول الرقمي، جودة الخدمة التأمينية.
- محاولة توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين جودة الخدمة التأمينية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومعرفة مدى نجاعة التقنيات الرقمية كألية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة التأمينية.
- التعرف على الجهود المبذولة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في تبني سياسة الرقمنة ومسايرة العصرنة.
- التعرف على أهم الخدمات والإجراءات الرقمية التي تمنح لمؤمني الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لتسهيل معاملاتهم.
- الوصول على فهم ميداني لمدى تأثير الرقمنة واستراتيجية تفعيلها بما يخدم صناديق الضمان الاجتماعي بصفة خاصة.
- التأكيد على أولوية تطبيق الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من اجل تحقيق الجودة في الخدمات، ربح الوقت، تقليل التكلفة، وتشخيص دور الرقمنة في تحسين الخدمة التأمينية.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- حداثة الموضوع، وبالأخص الثمرات الناتجة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة صناديق الضمان الاجتماعي للتطورات التكنولوجية بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات التأمينية، وأهميتها في تحقيق تطلعات المجتمع والمتعاملين.
- السعي لإبراز الفائدة وأثار استخدام الرقمنة لتحسين جودة الخدمات التأمينية في المؤسسة في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع والتوجه الحتمي حول التغيرات التي تواجهها، خاصة بعد جائحة كورونا.

- كما أن الموضوع إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة التأمينية. خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

خامسا: حدود الدراسة

نظرا لاتساع البحث وكبر حجم الموضوع لابد من وضع حدود للدراسة لتفادي التشعب فيه، هذا من خلال جانبين، أولهما المكاني والثاني الجانب الزمني.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة ميدانيا على عينة من المتعاملين مع وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية بومرداس.

الحدود الزمنية: في فترة من مارس 2022 إلى 22 جوان 2022.

سادسا: مبررات اختيار موضوع الدراسة

من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار البحث في هذا الموضوع هي:

- علاقة الموضوع بتخصص الدراسة (اقتصاد التأمينات)، باعتبار الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تدخل ضمن التأمين الاجتماعي.

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع والتوافق مع اقتراح المشرف.

- يعتبر من المواضيع الحديثة والمتجددة باستمرار، التي تحتاج إلى البحث بصفة دائمة وتمتاز بالتطور وبالتالي تفتح طموحات للبحث والدراسة ضمن مستويات أعلى.

- اهتمام كبير بموضوع الرقمنة من خلال الدراسات والملتقيات الدولية والوطنية وأهميته بالنسبة للمؤسسات.

سابعا: منهج البحث والأدوات المستخدمة

المنهج:

لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملائمته لهذا النوع من الدراسات، حيث تم اتباع المنهج الوصفي فيما يتعلق بالجانب النظري لموضوع الدراسة باعتباره مناسبا لجمع الحقائق والمعلومات والتعريف بمختلف المفاهيم ذات صلة بالموضوع، بينما تم إتباع المنهج التحليلي للجانب الميداني للدراسة وذلك

من خلال إسقاط للجوانب النظرية على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس، عن طريق إدارة استبيان وتحليله ثم تفسير واستخلاص النتائج المتوصل إليها لمعرفة واقع الرقمنة.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في عينة من أرباب العمل والمؤمن لهم اجتماعيا المتعاملين مع وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية بومرداس. **أدوات البحث والدراسة:** تمثلت في مراجع باللغة العربية والأجنبية تراوحت بين الكتب والمجلات، الملتقيات، المذكرات، ذات العلاقة بموضوع الدراسة، هذا إلى جانب أدوات أخرى على غرار الملاحظة ووثائق الصندوق وكذا الاستبيان لجمع بيانات الدراسة.

ثامنا: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الدراسات السابقة سيتم ذكر بعض منها والتي سلطت الضوء على موضوع الرقمنة وتحسين الجودة، حيث تم تحليلها من حيث الموضوعات، والأهداف، والعينة، والإجراءات المنهجية، والأدوات والنتائج نورد بعضها فيما يلي:

1- حمزة بوتمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي-دراسة

حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة - تندرج هذه الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، حيث تتكون هذه الدراسة من فصلين، فصل نظري تم التطرق فيه إلى الإطار العام للرقمنة وجودة الخدمات، وفصل ثاني تضمن الدراسة الميدانية، و تمحورت إشكالية الدراسة حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق

العمومي (الإدارة العمومية) بولاية المسيلة، و استخدم فيها المنهج الوصفي و التحليلي، و تلخصت أهم نتائجها في أن الرقمنة أحدثت تغيرات مهمة في عصرنة المرافق العمومية وتحسين الخدمات المقدمة من طرفها إلا أنها لا ترقى إلى طموحات ورغبات المواطنين.

2- فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة تحليلية

للجماعات المحلية - تندرج هذه الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في الاعلام والاتصال، حيث تتكون هذه الدراسة من أربعة فصول، الأول بعنوان ماهية الخدمة العمومية وآليات تحسينها، و الفصل الثاني تضمن واقع الرقمنة و مدى تطبيقها في المؤسسات العمومية الجزائرية، أما الفصل الثالث حول إجراءات الدراسة الميدانية، والفصل الرابع تم فيه عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة، و عالجت هذه الدراسة إشكالية

مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و من اهم أهدافها توضيح وإزالة الغموض على مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، ومناقشة استراتيجية الجماعات المحلية و مراحل تبني الرقمنة، وقد تلخصت أهم نتائجها في أنه على الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لأن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة يساهم في تأسيس ثقافة رقمية قوية ورؤية استراتيجية شاملة وهذا يجعل الجماعات المحلية تحقق خدمات أكثر وضوحا وجودة.

3- سالم أحمد، مصطفى بن حسين، سياسة تعميم الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مقال، تهدف

هذه الدراسة إلى توضيح السياسة التي تنتهجها السلطة الجزائرية لتعميم الرقمنة في مؤسساتها من خلال التوجه إلى اقتصاد رقمي للوصول للعولمة وتحسين جودة الخدمات، وتتحصر إشكالية هذه الدراسة في ابراز مظاهر تعميم الاقتصاد الرقمي في المؤسسة الجزائرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم التوصل فيها إلى عدة نتائج أهمها أنه على السلطة مواصلة استراتيجية تعميم الرقمنة في المؤسسة الجزائرية، ودعم مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تجسيد مشروع مؤسسة جزائرية إلكترونية رقمية.

4- 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، و عالج إشكالية واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين، ومداخل تطوير 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 وسائل التكنولوجيا.

5- آية جوادي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمين -دراسة

ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - CNAS - وكالة الوادي، تندرج هذه الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، حيث تتكون هذه الدراسة من فصلين، فصل أول تناول الاطار النظري ، وفصل ثاني

تضمن الدراسة الميدانية، و تمحورت إشكالية الدراسة حول مدى إمكانية تكنولوجيا المعلومات في المساهمة في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالوادي، واتباع المنهج الوصفي التحليلي لهاته الدراسة للوصول إلى عدة نتائج أهمها حرص مؤسسة cnas على الرقمنة ومواكبة العصرنة الرقمية بأحدث الوسائل الممكنة ومع التحديات المستمرة.

تاسعا: هيكل البحث

قسمت الدراسة إلى فصلين، الأول تعلق بالجانب النظري، والثاني هو دراسة حالة، حيث تناولنا في الفصل الأول مفاهيم حول الرقمنة وجودة الخدمة التأمينية، ويتضمن ثلاث مباحث يتم التعرض في المبحث الأول الإطار المفاهيمي للرقمنة وأهميتها الذي يندرج ضمن ثلاثة مطالب،المطلب الأول يخص مفاهيم حول الرقمنة و التحول الرقمي، المطلب الثاني أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة، ثم المطلب الثالث حول متطلبات التحول الرقمي وقواعده ونماذجه، أما المبحث الثاني بعنوان الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية وقسم إلى ثلاث مطالب، الأول يخص مفاهيم حول جودة الخدمة التأمينية، المطلب الثاني حول مؤشرات الجودة في الخدمة التأمينية، بعدها المطلب الثالث الذي نتناول فيه نماذج الجودة في الخدمة التأمينية، فيما يخص المبحث الثالث، ف جاء بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية، و الذي ادرجنا فيه ثلاث مطالب، الأول هو دور الرقمنة في تحسين المزيج التسويقي الخدمي، أما الثاني حول استخدام الرقمنة في إدارة العلاقة مع الزبون، ثم المطلب الثالث والأخير دور الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة.

الفصل الثاني: المتعلق بالدراسة الميدانية والذي ينقسم بدوره إلى ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى مؤشرات الرقمنة في الجزائر، وذلك من خلال ثلاث مطالب، المطلب الأول يخص سياسة تعميم الرقمنة في الجزائر، أما المطلب الثاني تطرقنا فيه إلى مؤشرات حول الاقتصاد الرقمي في الجزائر، والمطلب الثالث ترتيب الجزائر حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية.

أما فيما يخص المبحث الثاني بعنوان تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الجراء لولاية بومرداس، فيندرج ضمنه ثلاث مطالب، الأول يخص التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، والمطلب الثاني جاء فيه التعريف بمركز التأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء وكالة بومرداس، أما المطلب الثالث تناولنا فيه الهيكل التنظيمي لوكالة بومرداس. بينما المبحث الثالث فيتضمن دراسة تحليلية لتقييم الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وينقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول تضمن التعريف بالخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ثم جاء في المطلب الثاني دراسة ميدانية لهذه الخدمات المقدمة، والمطلب الثالث تضمن عرض نتائج العينة وتحليلها. وفي الختام: يتم التطرق إلى أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم الاقتراحات والآفاق المستقبلية.

عاشرا: صعوبات الدراسة

- ضيق الوقت.
- حداثة موضوع الدراسة وقلة المصادر والمراجع باللغة العربية.
- قلة الدراسات التي تربط بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة التأمينية، وبصفة عامة تعتبر الرقمنة والاقتصاد الرقمي من المواضيع الجديدة المعالم.

الفصل الأول

مفاهيم حول الرقمنة

وجودة الخدمات

التأمينية

تمهيد:

ان التطورات الراهنة التي يفرضها المحيط التنافسي في العصر الحالي من توسع في النشاطات المختلفة للمؤسسات أصبح من الضرورة على جميع المؤسسات بمختلف نشاطاتها استعمال الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين جودة الخدمات المقدمة لمستخدم الخدمة، إذ أن الاعتماد على الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات ساعد عن التخلي على الأنظمة التقليدية و تسهيل عملية الاتصال و تبادل المعلومات بين الرؤساء و المرؤوسين و تخفيض التكاليف و ربح الوقت، فعلاقة الرقمنة بجودة الخدمة على العموم وجودة الخدمات التأمينية على الخصوص ليست مجرد مفاهيم تتطلب الاستجابة للمستحدثات المحيطة بها و انما تواجه تحديات كبيرة التي تحول دون الوصول الى ضبط مختلف الجوانب . و في هذا الفصل سوف نتطرق الى مفاهيم حول الرقمنة و الجودة وعلاقة الرقمنة بتحسين جودة الخدمات التأمينية .

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة وأهميتها

يتناول هذا الجزء من الدراسة التطورات التي مر بها مفهوم الرقمنة عبر محطات عدة لتباين الرؤى والأفكار حسب الصيغ والجوانب التي ينظر إليها كل منها، إضافة إلى أهمية الرقمنة والفوائد المحققة ثم أهم العناصر التي تعتمد عليها الرقمنة وصولاً إلى نماذج التحول الرقمي لتحويل البيانات والمعلومات من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي.

المطلب الأول: مفاهيم حول الرقمنة ومراحل التحول الرقمي

أولاً: مفهوم الرقمنة:

- إن مصطلح "الرقمنة"، مصطلح متعدد المفاهيم حسب السياق الذي يستخدم فيه، فينظر " Terry Kuny تيري كاني" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والوثائق، والصور، والتقارير) ... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات Bit) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.¹
- وتشير "شارلوت بيرسي Charlette Buresi" إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.²
- أما "هوج هودجز Houg Hodges" فقد قدم مفهومًا للرقمنة تم تبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: الكتب، مقالات الدوريات، المخطوطات... إلى شكل رقمي.³

¹ - عمر علال، دور الرقمنة للخدمات الإدارية في تدبير الأزمات جائحة كورونا، المجلة العربية للمعلومات، تونس، العدد

29، 31 ديسمبر 2019، ص 14.

² - نفس المرجع، ص 14.

³ - نفس المرجع، ص 14.

- وتعرف منظمة اليونسكو (UNESCO، 2018:2) الرقمنة (Digitization) على أنها انشاء مواد رقمية من اصول مادية وتناظرية بواسطة كاميرات ماسحة او أجهزة الكترونية اخرى، إذ يشمل المحتوى الرقمي انشاء وتبادل المحتوى والوصول اليها بأشكال رقمية، بما في ذلك الدورات عن طريق الانترنت وشرطة الفيديو والمكتبات والنصوص الرقمية والالعاب والتطبيقات.
- والتعريف الشائع والمستخدم من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتفق عليه في عام 1998 بأنه " مزيج من صناعات التصنيع والخدمات التي تقوم بجمع ونقل وعرض البيانات والمعلومات إلكترونيا (1,2002).¹ وتختلف وتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعاً للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:²

- ◀ في الحاسبات :تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.
- ◀ في سياق نظم المعلومات :تحويل النصوص المطبوعة مثل :الكتب والصور (سواء كانت فوتوغرافية وإيضاحات أو خرائط...) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي(تناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي وذلك عن طريق استخدام المسح الضوئي Signales binary إشارات ثنائية أو عن طريق الكاميرات الرقمية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.
- ◀ في سياق الاتصالات بعيدة المدى :فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية Signals continuous analog.

- ولتجنب الخلط في المفاهيم فإن " Brennen & Kreiss " يشير إلى النطاق الواسع والذي يغطي جميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية القائمة على التكنولوجيا الرقمية على أنها الرقمنة، وينشأ هذا التمييز على اساس تحويل البيانات من النموذج التماثلي إلى الشكل الرقمي،

1 - نغم حسين نعمة، رغد محمد نجم، هبة لله مصطفى السيد علي، تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030- تجربة إمارة دبي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، العراق، المجلد 11 العدد 1، 2019/04/21، ص 103.

2 - زمام محمد، تطبيقات تقنية الرقمنة في الأرشيف العمومي دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية بسطيف، مذكرة لنيل شهادة الماستر. جامعة قسنطينة 2 ، ص 13.

والتحويل الرقمي وتطبيق الرقمنة على جميع العمليات التنظيمية والاجتماعية (بما في ذلك النشاط الاقتصادي).¹

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

ثانياً: التحول الرقمي:

قبل أن نتعرف على مراحل التحول الرقمي نعرض أولاً على مفهوم التحول الرقمي

1- مفهوم التحول الرقمي:

- التحول الرقمي، والذي يطلق عليه "Digital transformation" يعرف بأنه ظاهرة اجتماعية أو تطور ثقافي أو تطور نموذج عمل الشركات. ويقترح "Henriette & Feki" تعريف التحول الرقمي أنه "عملية تغيير تدريجي، يبدأ باعتماد واستخدام التقنيات والتكنولوجيا الرقمية، ثم يتطور إلى تحول شامل ضمنى للمنظمة، أو يعتمد السعي وراء خلق القيمة المضافة للمنظمة لعملائها والمستفيدين منها".²
- ويقصد بالتحول الرقمي بالمنظمات أنه استخدام المنظمة للتقنية في إدارة أعمالها وخدماتها وأنشطتها وفي معالجة وتحليل بياناتها وفي التواصل بين أفرادها (كل من الإداريين والموظفين) وفي أداء تعاملاتها إلكترونياً بشكل كامل، ولا بد أن يتم كل ذلك في بيئة تقنية/ رقمية آمنة مستندة إلى قواعد بيانات محمية.³
- كما يشير التحول الرقمي أو كما يسمى (الإدارة الإلكترونية أو الإدارة الرقمية) إلى أي من الآليات التي تحول ما في المكتب التقليدي من عمليات ورقية إلى عمليات إلكترونية، من أجل إنشاء

¹ - نغم حسين نعمة ، مرجع سبق ذكره ، ص 103.

² - نهى محمد هلال الشوبري، رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر، المجلد 18، العدد 18، الجزء الثالث، جانفي 2020، ص 715-716.

³ - نفس المرجع، ص 715-716.

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

مكتب بلا أوراق. وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين الإنتاجية والأداء للمنظمات.¹

- وقد أشارت (Maye, Terre & Others ,2009,11) إلى أن كلمة التحول الرقمي تعني استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية.²
 - التحول الرقمي يعني إمكانية تكيف الشركات واستجابتها مع التغيرات التكنولوجية السريعة وذلك بتغيير نماذج أعمالها وعملياتها وثقافتها واستراتيجيتها، من أجل المحافظة على استمراريته في دائرة المنافسة في الأسواق، إذن فالتحول الرقمي هو عملية مهمة وطويلة، تبدأ بتسخير التكنولوجيا للتغيير التنظيمي من خلال استعمال التقنيات الرقمية، لتحقيق الأهداف في ظل البيئة التنافسية الديناميكية، ولإتمام المعاملات بين مجموعة المستفيدين في المنظمة وخارجها من خلال استخدام أساليب وأنظمة تكنولوجية في معالجة مواد المعلومات ونقلها عبر أنظمة اتصالية أو رقمية.³
- ومما سبق التحول الرقمي هو استخدام التقنيات والتكنولوجيا الرقمية في إدارة أعمال المؤسسة، أنشطتها وخدماتها وذلك لسعي وراء خلق القيمة المضافة.

2-مراحل التحول الرقمي للخدمة: ⁴

التحول الرقمي هو أحد الضروريات لكافة المؤسسات الحكومية والخاصة التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر لوظائفها الإدارية وخدماتها التي تقدمها وتسهيل وصولها للمستفيدين، فالتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التقنية داخل المؤسسة بل هو برنامج شمولي يمس المؤسسة ابتداء من أساليب العمل الداخلية وحتى كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لإتمام الخدمات

¹ نفس المرجع، ص 715-716.

² مصطفى أحمد أمين، التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، العدد 19-سبتمبر 2018، جامعة دمنهور، مصر، ص 34.

³ مقدم وهيبه، دور الثقافة التنظيمية في دعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي في المنظمات، الملتقى الدولي حول الرقمنة، جامعة مستغانم 21-22 فيفري ص 221.

⁴ <https://omanport.gov.com>، تاريخ الاطلاع 2022/04/08

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

بشكل أسهل وأسرع، ويتم تصميم وتنفيذ مشاريع التحول الرقمي من خلال تبني عدد من المراحل وذلك بحسب ضوابط التحول الرقمي وهي:

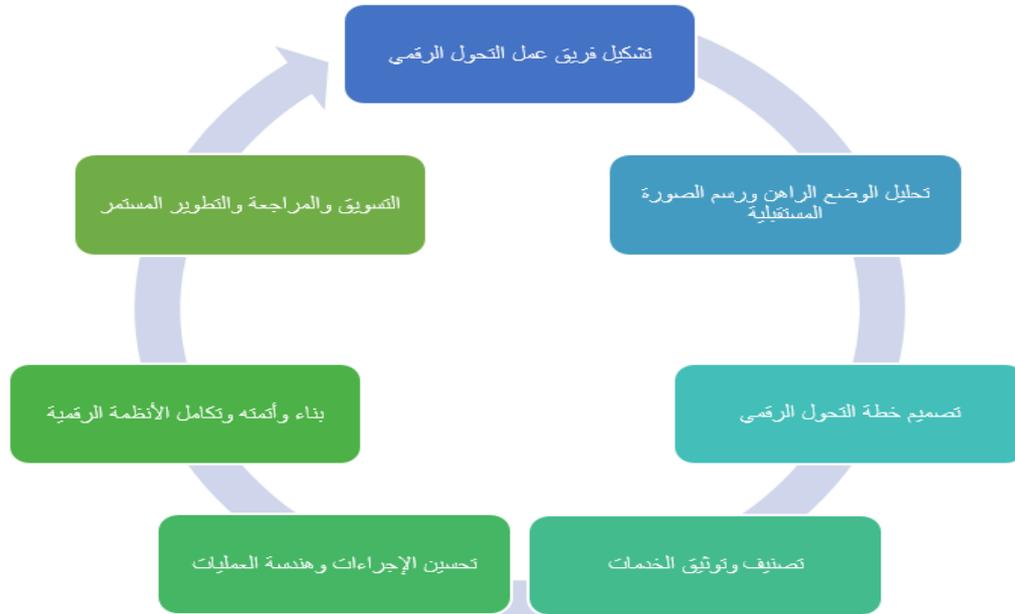
- **فريق عمل التحول الرقمي:** تشكيل فريق عمل يقوم بالإشراف على إعداد برنامج عمل التحول الرقمي واقتراح وتبني المبادرات الرقمية، وتأسيس فريق عمل تنفيذي يقوم بمتابعة وتنفيذ الخطة التنفيذية للتحول الرقمي ومراجعة وقياس التطورات ووضع الحلول اللازمة لمعالجة التحديات التي قد تطرأ خلال فترة تنفيذ خطة العمل.
- **تحليل الوضع الراهن:** ويتم في هذه المرحلة دراسة الوضع الراهن وتحليل الأعمال والبنى التقنية الأساسية للمؤسسة بهدف تحديد المشاكل والتحديات ووضع الصورة المستقبلية تمهيداً لمرحلة التطوير.
- **برنامج التحول الرقمي:** هي الوثيقة التي يتم من خلالها رسم خارطة طريق التحول الرقمي للمؤسسة وتحديد المبادرات والأنشطة والحلول الرقمية التي سيتم تنفيذها خلال فترة تنفيذ برنامج التحول بحسب ضوابط وأهداف برنامج التحول الرقمي إلى جانب وضع آليات القياس والتطوير المستمر.
- **تصنيف الخدمات:** هي المرحلة التي يتم من خلالها التعريف بعدد الخدمات التي تقدمها المؤسسة مع تحديد المتطلبات اللازمة لتنفيذ الخدمة وتحديد قنوات تقديمها مع وضوح الفترة الزمنية اللازمة لإنجازها.
- **توثيق الخدمات:** هي المرحلة التي يتم من خلالها رسم مسارات الخدمات وتوصيف المراحل والعمليات والإجراءات وتحديد متطلبات التقديم وتعريف المدخلات ونتائج المخرجات مع تحديد المسؤوليات والفترة الزمنية المستغرقة لكل عملية.
- **تحسين الإجراءات وإعادة هندسة العمليات:** ويتم في هذه المرحلة مراجعة الإجراءات ودراسة العمليات والمسارات التي تمر بها مراحل إنجاز الخدمات ووضع التحسينات اللازمة مع الأخذ في الاعتبار إعادة هندسة العمليات وتوظيف التقنيات بهدف تسريع الإجراءات وزيادة كفاءات الخدمات وتقليص الفترات الزمنية لإنجازها وإتمامها.
- **بناء وأتمته وتكامل الأنظمة الرقمية:** ويتم في هذه المرحلة بناء الأنظمة الرقمية وأتمته الخدمات وتكامل بياناتها وعملياتها على المستوى الداخلي بين القطاعات والإدارات والأقسام أو على

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

المستوى الخارجي بين المؤسسات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، وتنقيح ومعالجة البيانات وتطوير القنوات الرقمية لضمان تعدد قنوات تقديم الخدمات مع الأخذ في الاعتبار احتياجات المستخدم كلا بحسب مستوياته وقدراته وإمكانيته في استخدام التقنيات الرقمية.

- التسويق والمراجعة والتطوير المستمر: ويتم في هذه المرحلة إطلاق الأنظمة والخدمات الرقمية وتسويقها للمستفيدين مع رصد الملاحظات ودراسة التحديات.
- خطة للتطوير المستمر بهدف الوصول لرضى المستخدم وضمان تحقيق كفاءة وفاعلية الخدمات والعمل الإداري في المؤسسات.

الشكل -1-1-01- مراحل التحول الرقمي



المصدر: <https://omanport.gov.com>، تاريخ الاطلاع 2022/04/08.

3-دوافع التحول الرقمي:

إن الإدارة الرقمية هي بشكل أو بآخر عملية مُعقدة يتم فيها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى أعمال إدارية رقمية تنفذ بشكل سريع ودقيق، في ظل حتمية

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

خوض تجربة التقنية تلبية لتطلعات المجتمعات الحديثة، وسعيها لتحقيق مستوى أحسن في تقديم

وتلقي الخدمة، هذه في مجملها أسباب حفزت ضرورة التحول الرقمي، يضاف إليها أيضا ما يلي:¹

• تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به: خاصة من حيث:

- تطور الحاسوب وتطبيقاته: لفتت التجربة الناجحة لتطبيقات الحاسوب الانتباه إلى إمكانية

الاستفادة منها في مجال الإدارة، باعتبار أن الأمر لا يكلف

سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على الشبكة المعلوماتية،

ثم وضع برنامج معين يسمح بتداولها إلكترونيا والتعاطي معها من قبل الأفراد والمؤسسات، هذا

الكشف التقني في مجال الحاسوب انعكس إيجابيا على النظريات والمفاهيم الإدارية، بإخراجها من

وضعها الجامد القديم وبذل المزيد من الجهد باتجاه هذه التقنية

- تطور الاتصالات: مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة، جعلت كل ما

تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة وجهد أقل، بعد أن كان يحتاج في

الماضي إلى إنفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال أو تنفيذها، الأمر الذي يؤثر إيجابا

على أداء الإدارات وحكوماتها؛ لأن السيطرة التي تمنحها التقنية للإدارة تجعل وظيفتها الرقابية على

منسبها وإنجازاتها فعّالا، فيحسّن مستوى خدماتها، وينبه بسرعة إلى المواقع التي تعاني خلا أو

نقصا في وصول الخدمة إليها، بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مراجعيها،

بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن والإدارة.

• تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع:

خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، ومعرفة آليات اتخاذ

القرار السياسي والإداري على السواء، والواقع أن على الإدارة أن تسعى إلى كسب سباق السرعة،

والاستفادة من تطبيقات التقنية من أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية وتحريرها من الروتين

والمعاملات اليدوية، لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت، وتيسر اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات

الإدارية.

¹ - يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع " الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة معارف قسم العلوم

القانونية، جامعة بوييرة، العدد 18، جوان 2015، ص207-208.

● **المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة ومتطورة:**

بالتركيز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الإدارة لدى تقديمهم لطلبات الحصول على خدمة عامة، ويتم ذلك بتشديد الرقابة ورفع الكفاءة من خلال آليات تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل، والتقليل من البيروقراطية، بما يؤدي فعليا إلى الحد من إهدار الوقت اللازم لتمكين الموظفين من الحصول على مهارات إدارية جديدة تحسن من نوعية ومستوى الأداء الإداري.

● **الدوافع السياسية والتحول الديمقراطي:**

وما رافقها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أدت إلى فرض جُملة من الإصلاحات الإدارية؛ على أن يكون في مقدمتها تعميم التطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية المركزية واللامركزية، خاصة في ظل كون الرقمنة الإدارية مطلب لا رجعة فيه للدول التي ترغب في الانضمام لمنظمات اقتصادية دولية معينة مثل منظمة التجارة الدولية؛ أو تلبية معايير حقوقية متعارف عليها دوليا، كتحسين مستوى المشاركة السياسية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية من أجل تفعيل الرقابة والمساءلة والمحاسبة الإدارية والحكومية.

● **دفع عجلة التنمية الاقتصادية:**

فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يجب أن يكون لديها بأي حال من الأحوال دافع قوي لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، خاصة إذا كانت ترغب في جذب رؤوس أموال أجنبية للاستثمار، أو تحسين صورتها الاقتصادية والسياسية الدولية أمام مُستثمرين مُحتملين، فهذا النوع من الإدارة يُحسن واقعا البنية التحتية لتقديم الخدمات العامة، بما يسهل عليها لاحقا الالتزام بإجراء التغييرات الضرورية للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة

للرقمنة أهمية بالغة في تحسين أداء الخدمة بحيث نجد:

1- أهداف الرقمنة:¹

- **الحفظ:** حيث ان الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر ، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
 - **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
 - **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
 - **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام :** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:
- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
 - الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو اتاحته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

2- أهمية الرقمنة:

تعمل الرقمنة على معالجة البيانات وتخزين المعلومات وتوصيلها إلى المستخدمين بطريقة مختصرة وسهلة وبسيطة اختصارا للمكان والزمان، بواسطة تطبيقات أنظمة معلومات حديثة، تؤدي أيضا إلى تطوير الإدارة وخلق وظائف ومجالات عمل وأنشطة جديدة، وتكمن أهميتها في العديد من النقاط وأهمها:

¹ - بطاط نورالدين، واقع التعليم الرقمي بالجامعة الجزائرية (جامعة المسيلة نموذجا)، ملتقى الدولي الافتراضي الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 21-22 فيفري 2021، ص 133.

كما يذكر خضر مهاج الطيطي¹:

- الوصول إلى أسواق جديدة لا يمكن الوصول إليها بالطريقة القديمة.
- خلق منتجات جديدة وخدمات جديدة.
- زيادة رأسمال المتعلق بالعنصر البشري.
- استغلال أفضل لكل التقنيات والتطبيقات المتاحة.
- تحقيق التنافس والحصول على قيمة للشركة والريادة.

ويذكر سعد غالب ياسين²:

- تحفيز المديرين والعاملين على الابتكار فرادى وجماعات وتوفير بيئة مرنة ومفتوحة لتشجيع المبادرة في كل الميادين وخاصة عمليات تصميم المنتجات والخدمات وأنشطة تسويق علاقات المنظمة مع المؤسسة.

ويذكر عشور عبد الكريم³:

- تؤثر بصورة جوهرية ومباشرة على تقليص التكلفة وتعجيل سرعة انجاز المهام والأنشطة الإدارية، من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

كما يذكر سالم أحمد⁴:

- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى انجاز 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 والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.

1- خضر مهاج الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص78.

2- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص191، 192.

3- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرو ماجيستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010، ص 66-67.

4- سالم أحمد، مصطفى بن حسين، سياسة تعميم الاقتصاد الرقمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد02، 2020/12/31، ص570.

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير قوة فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات.
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تنفذ كل الأعمال داخل المؤسسة كالتسويق، الإنتاج الموارد البشرية بكفاءة وفعالية من أجل الديمومة.

- كسب ميزة تنافسية استراتيجية إذا ما تم إدارتها بصورة ذكية.
- تقوم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الاستراتيجية.

كما يذكر **HERU ROCHMANSJAH** :

- تعزيز علاقة العملاء مع مزود الخدمة وجعل المعاملات فعالة وزيادة رضا العملاء.
- المساعدة على سرعة اتخاذ القرارات حيث تعمل الرقمنة على جعل نظام معلومات المنظمة فعال.¹

المطلب الثالث: متطلبات التحول الرقمي

تتطلب عملية التحول الرقمي الى مجموعة من الأشياء التي يجب على الشركة أو المؤسسة توفرها قبل بدأ عملية التحول

أولاً: متطلبات التحول الرقمي:²

في ضوء تعدد مفاهيم التحول الرقمي نجد التحول الرقمي يعتمد على المعرفة ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات خدماتها كهدف رئيسي تسعى إليه الدول، ومن ثم فإن التحول الرقمي يتطلب ما يلي:

1- **استراتيجية المنظمة:** وتعني الاستراتيجية القرارات التي تهتم بعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية،

حيث تتسم الظروف التي يتم فيها اتخاذ القرارات بجزء من عدم المعرفة أو عدم التأكد، لذا يقع

¹ -HERU ROCHMANSJAH, KARNO, The Digitalization of Public Service Ansurance, MIMBAR, Vol. 36 No. 1st (2020) pp, Institute of Governance of Home Affair-Indonesia, P45.

² - مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة البحوث الإدارية، مصر، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الرابع، أكتوبر 2021، ص 204.

على الإدارة عبء تحقيق تكيف المنظمة مع التغيرات البيئية، وعليه يجب تحديد رؤية Vision تحديدا دقيقا وهي تعني ضرورة توضيح ما تريد أن تكون عليه في المستقبل، ومن ثم بناء استراتيجية التحول الرقمي في ضوء تحليل السوق واحتياجاته، وتحليل نقاط القوة والضعف ومسح الفرص والتهديدات بالبيئة الخارجية.

2- **الثقافة التنظيمية:** تمثل الثقافات الحالية السائدة للمجتمعات والتي ترسخت لديه خلال فترات زمنية متتالية حتى اصبحت تمثل السلوك الذي يمارسه الأفراد داخل تلك المجتمعات، وهذا ينطبق على المنظمات وتعرف الثقافة التنظيمية على أنها مجموعة من الأسس والقيم والمفاهيم المشتركة بين قادة المنظمة والعاملين القدامى ويتم نقلها وتعليمها للأفراد الجدد، أي أنها تتكون من القيم السائدة والمسيطرة التي تساعد في خلق التكامل بين أجزاء المنظمة، لذا يجب تطوير الهياكل التنظيمية القائمة من خلال البعد عن الهياكل المعقدة والسعي لإيجاد هياكل تنظيمية مرنة، والتّركيز على فرق العمل الفعالة.

3- **القيادة التحويلية:** وهي قدرة القائد على إيصال رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية بوضوح للتابعين وتحفيزهم من خلال ممارسة سلوكيات أخلاقية عالية لبناء ثقة واحترام بين الطرفين لتحقيق أهداف المنظمة. و تعرف بأنها نمط من أنماط القيادة يسعى من خلالها القادة إلى الوصول إلى الدوافع الظاهرة و الكامنة لدى العاملين لدى المنظمة، ثم يعمل على إشباع حاجاتهم واستثمار أقصى الطاقات لتحقيق المستهدفات، بينما عرفها Conger بأنها تلك القيادة التي تتعدى جانب الحوافز مقابل الأداء المرغوب إلى تطوير وتشجيع العاملين إداريا و فكريا و إبداعيا وتحويل اهتماماتهم الشخصية لتكون جزء أصيل من الاستراتيجية الرئيسية للمنظمة، و تعرف أيضا بمدى اهتمام القائد بالعمل على الارتقاء بمرؤوسيه من أجل الإنجاز والتطوير للمنظمة و العاملين. وتدعو القيادة التحويلية لبناء وتنمية قدرات العاملين بشكل مستمر لمواكبة التطورات، ومنه استمرار حيوية الدعم القيادي الإداري بجهود التحول وذلك من خلال تركيز القيادات وكافة المسؤولين على الممارسات الإدارية المرتبطة بتكنولوجيا وتوفير الموارد البشرية والمالية والمادية، والتشريعات اللازمة.

4- **الموارد البشرية:** هي جميع الأفراد الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها، كما أنها تصيغ الثقافة التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماط السلوك، أو أنها مجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

العاملين لمهامهم وكيفية تنفيذ وظائفهم في سبيل تحقيق رسالة وأهداف المنظمة، لذا يجب تنمية الموارد البشرية، من خلال مراعاة عملية التوظيف والتعيين، وتنمية مهارات وقدرات كافة الشباب من خلال برامج التدريب والتنمية الذاتية.

ثانيا: قواعد التحول الرقمي في المنظمات الخدمية:¹

- تنسيق الخدمات، وسهولة الحصول عليها، والتعرف على كيفية الاستفادة منها.
- الفصل بين مقدم ومنتقي الخدمة، والترويج للخدمات الإلكترونية.
- عمليات أقل وأسرع وأمان وخصوصية في المعلومات.
- تقليل الاعتماد على التدخل البشري لتوحيد مستوى أداء الخدمات وانعدام الأخطاء.
- القابلية للتحديث من خلال المشاركة لزيادة مستوى أداء الخدمة.
- تطبيق معايير الحوكمة من شفافية وإفصاح ونزاهة.

ثالثا: نماذج التحول الرقمي:²

تشير أدبيات الإدارة إلى تعدد نماذج التحول الرقمي والتي تتضمن:

- **النموذج الفني: Technical Model** ويتم من خلاله تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة و رفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.
- **النموذج السلوكي Behavioral Model**: ويركز على المتغيرات السلوكية (الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية) بدرجة أكبر من المتغيرات الفنية وخاصة في تطوير البرمجيات ومن ثم نقل أهمية المثلية والنماذج في اتخاذ القرارات رقميا.
- **النموذج الفني الاجتماعي Socio-Technical Model**: ويهتم بالتفاعل بين المتغيرات الفنية الحاسبات والبرامج) والمتغيرات السلوكية والتنظيمية عند تنفيذ عمليات التحويل.

¹ - مصطفى محمد علي شديد، مرجع سبق ذكره، ص 205.

² - عبد الرحمن حسن محمد أحمد الغيري، " واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية - دراسة تحليلية -، مجلة العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد 04، العدد 03، 31 ديسمبر 2020، ص 18.

- **نموذج الشراكة في المعلومات Information Partnership**: ويعتمد في التحول الرقمي على الاشتراك في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة محددة لحين إتمام التحول، أو الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة.
- **نموذج تحليل القوى التنافسية**: ويعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي، الذي يسعى إلى تعظيم نقاط الضعف، وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية، ويعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمنظمة وبناء نظم معلومات متكاملة ومساندة لذلك.
- **نموذج إدارة الأصول الرقمية**: ويعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية (التخزين-الدخول للمعلومات-التصفح-تبادل المعلومات واسترجاعها).
- **نموذج التحول التدريجي**: ويعتمد على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي ومن ثم يتم التمويل على مراحل في ضوء المركز المالي وحجم أعمال المنظمة، كلا يعتمد على دراسات الجدوى التحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا.
- **نموذج التحول الاستراتيجي**: ويفترض هذا النموذج أن المعلومات والاتصالات عبارة عن أصول رأسمالية للمنظمة، كما يتحدد مركز المنظمة في القطاع أو النشاط الذي تنتمي إليه وفق قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر أحد ركائز المركز التنافسي لها.
- **نموذج التحول الديناميكي**: ويعتمد هذا النموذج في التحول على درجات التفاعل السريع بين المنظمة والمتغيرات البيئية والعلاقة بينهم وكذلك على التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات هو أساس هذا النموذج.
- **نموذج التطوير التنظيمي**: ويعتمد هذا النموذج للتحول على التعلم والتدريب التحويلي ومحو الأمية الحاسوبية بالمنظمة، ومن ثم التغيير وفق درجات التعلم العضوي وليس بفرض حلول ميكانيكية جامدة.

- **نموذج الأمثلة Optimization Model:** ويعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات كالاتصالات من خلال عمليات المحاكاة وتصميم التجارب كالاختبارات المعملية المسبقة قبل محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أفضل نتائج.
- **نموذج التكلفة والعائد:** يعتمد هذا النموذج على مقارنة تكاليف التحول لمنظمة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء تكنولوجيا المعلومات.
- **نموذج التحويل المتكامل:** يعتمد هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحويل المتكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية، ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا المعلومات إلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويظهر ذلك من خلال تبني إطارا متكاملًا للتحول يشمل الحاسبات والبرمجيات كالشبكات وقاعدة البيانات نظم المعلومات والإنترنت.
- **نموذج التحويل الإستراتيجي:** ويتم التحويل من خلاله عن طريق استئجار الحاسبات وانجاز الأعمال لدى الغير، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليل النظم والبرامج أوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا.
- **نموذج المشاركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات، ويقوم هذا النموذج على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحسين المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين وحاجات متخذي القرارات ومن ثم يتم الاشتراك الكامل من خلال الشبكات في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها شركات متخصصة من خلال عقود طويلة الأجل وبصفة مستمرة.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية

يعتبر موضوع جودة الخدمة أمر في غاية الأهمية بالنسبة لأطراف متعددة: المنظمات، الزبائن والحكومات، ويتناول هذا الجزء من الدراسة جودة الخدمة التأمينية على الخصوص في شركات التأمين بحيث نبدأ بمفهوم الجودة ثم مؤشرات الجودة في الخدمة التأمينية وصولا الى نماذج قياس جودة الخدمة التأمينية.

المطلب الأول: مفاهيم حول جودة الخدمة التأمينية

تعتبر جودة الخدمة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة الخدمية وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، ولمعرفة المقصود بجودة الخدمة التأمينية يمكن إعطاء 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) والجيد نقيض الرديء، وجاء الشيء جوده أي صار جيداً.¹
- عرفتھا الجمعية الأمريكية لرقابة بأنها تعبير شخصي ومن ناحية الاستعمال الفني فلكل شخص تعريفه الخاص، لذلك فإن الجودة لها معنيين:²
 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 والتميز وكون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع معايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور الزبون. كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار وقد صنف كوان مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات هي:³
 1. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية، مميزة عن المنظمات الأخرى.
 2. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم 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 وبما يتناسب حالة العرض والطلب في السوق.
 5. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر.

¹ - زينب قريوة، الحوكمة الإلكترونية و جودة الخدمات بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة ، جامعة وهران ،مجلة الأبحاث، المجلد 06 ، العدد 02، 2021 ، ص 669.

² - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً، دار اليازودي العلمية، الأردن، 2010، ص 23-24.

³ - قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة جودة الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر و التوزيع، ليبيا، 2006، ص 24-25.

- مفاهيم الجودة وفقا لبعض روادها الأوائل:¹
 - 1. جوران Juran: الملاءمة للاستخدام (Fitnees for use) موجهة للزبون.
 - 2. ديمينج Deming: الملاءمة للغرض (Propose for fitnees) موجهة للزبون .
 - 3. جارفين Garvin: حسب خصوصية الزبائن (None specific) موجهة للزبون والمورد.
 - 4. كروسبي Crosby: المطابقة للمواصفات (Conformance to requirements) موجهة للمورد .
 - 5. إيشيكاو Ishikawa : حسب خصوصية الزبائن (None specific) موجهة للمورد .
 - 6. تاجوكي Taguhi: حسب خصوصية الزبائن (None specific) موجهة 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 الزبون²، والجودة هي احتياجات الزبون وليست احتياجات المصممين ولا احتياجات رجال التسويق ولا احتياجات الإدارة العامة ، فهي تستند إلى الخبرة الفعلية للزبون مع المنتج أو الخدمة ، و تقيس مقدار مقابلة المنتج لمتطلبات الزبون وأنها هدف متحرك في سوق المنافسة ، إذ حدد جودة المنتج أو الخدمة بوصفها "المزيج الكلي لخصائص المنتج أو الخدمة والتي تلبى توقعات الزبون"³.
- وبالرغم من التعريفات المتعددة للجودة، إلا أن معظم التعريفات التي يتناولها الباحثون تتفق بأن الجودة تتعلق بقدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق إشباع حاجات العملاء وتطلعاتهم.

¹ -نفس المرجع، ص 28.

² - <https://bookboon.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/04/15.

³ -حيدر علي مسعود، مرجع سبق ذكره، ص23.

ثانيا: تعريف جودة الخدمة:

- تعني جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع وبناءا عليها يحدد الزبون رضاه من عدمه وهي الهدف الأول للمؤسسات التي تسعى لتغيير قدرتها التنافسية.
- ويمكن تقسيم جودة الخدمات إلى ثلاث مراتب هي:¹
- 1. جودة الخدمة المتوقعة: وتعني توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على احتياجات الخدمة وخبراته وتعاملاته السابقة وعلاقته مع الآخرين وسلوكياته 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 طالب الخدمة.
- 3. جودة الخدمة المدركة: وهي الجودة التي يدركها المستهلك عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المنجزة فعليا، ويمكن القول باختصار هي توفر أفضل المدخلات لتقديم أفضل المخرجات.
- ويبرز مفهوم جودة الخدمة التي تكون ضرورة لازمة تزداد أهميته بازدياد قدرتها على إتمام إشباع حاجات المستفيد وفق توقعاته، وقد طرأ تغيير جوهري على المفهوم منذ السبعينات إذ لم يعد مجرد مطابقة المنتجات للمواصفات القياسية المحددة أو الإنتاج وفق المواصفات الفنية بأقل ما يمكن من التكاليف فحسب، وإنما امتد ليشمل أيضا حاجات المستفيد وتوقعاته وما يصاحب ذلك من ضرورة التعاون الوثيق بين أجهزة التسويق والبحث والتطوير والإنتاج، في المنظمة الواحدة.
- وتعرف كذلك بكونها" عاملا حاسما لنجاح المنظمة في بيئة اليوم فأى انخفاض في رضا العملاء بسبب سوء جودة الخدمة، سيكون مدعاة للقلق فالمستهلكون أكثر وعيا حول ارتفاع مستويات الخدمة"².
- عرفت من طرف Johnson على أنها: القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعات وتحقيق رضاه التام على السلعة أو الخدمة التي تقدم له"³.

¹-زينب قريوة ، مرجع سبق ذكره ، ص 669.

² - نادية عيشور ، إيمان أيت مهدي ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات إتصالات الجزائر ، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة عنابة، المجلد 25، العدد 02، جوان 2019 ، ص 139 .

³ - خنفوس سهيلة ، محددات جودة الخدمة التأمينية و أثرها على إنتاج شركة التأمين في الجزائر دراسة الفترة 2006-2007 ، أطروحة الدكتوراه ، جامعة البليدة 02 ، 2018-2019، ص 73.

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

- جودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.¹
 - هي ما يتم إدراكه من قبل الزبون وتؤكد تقييم الفرد لإجمالي عرض الخدمة.²
- يمكن القول إذن أن جودة الخدمة تعنى رضا الزبون على نوعية ما يتلقاه من خدمات مادية أو معنوية تقدمها له مختلف المؤسسات و الشركات، حسب احتياجاته ووفق المؤشرات التي يتوقعها من حيث كيفية المستوى، الشكل، السرعة، الإتقان، التكلفة، الزمن..... إلخ .

الشكل رقم 01-02: مفهوم جودة الخدمة



المصدر: محمدي سميحة، طافر زهير، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائري بشار LA SAA، مجلة المدبر، العدد7، ديسمبر 2018، ص78.

ثالثا: تعريف الخدمة التأمينية

قبل تعريف الخدمة التأمينية نعرض أولا على مفهوم الخدمة والتي اختلفت من وجهات النظر حول تعريفها لدى الكتاب ومن التعاريف ما يلي:

- يعرفها قاموس العلوم الاقتصادية على أنها "منتج غير مادي نتيجة نشاط إنتاجي وهي مرتبطة أيضا بسلعة ولا يمكن تخزينها أي أن هناك تزامن بين عملية إنتاجها واستهلاكها".³
- حسب Shostach فإن الجوهر في عرض الخدمة يتمثل في المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة التي تستهدف تقديم منافع غير ملموسة يتطلع إليها المستفيدون.⁴

1- سارة زقوط، دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحسين الخدمة التأمينية(دراسة حالة)، أطروحة الدكتوراه، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2020-2021 ص 96.

2- نفس المرجع، ص96.

3- لشهب وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (2010- 2016) مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر 03، 2016-2017، ص 31.

4- خالد الزهرة، دراسة العلاقة بين الخدمة التكميلية وجودة الخدمة دراسة عينة من عملاء خدمات مؤسسة موبيليس، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة 2، المجلد 19، العدد 02، 2021، ص 342.

- تعرف بأنها نشاط أولي، أو متمم لا ينتج منتجا ماديا، أي أنها الجزء الغير سلعي للعملية الجارية بين العميل والبائع.¹

من التعريفات السابقة يمكن القول بأن الخدمة هي عمل موجه بشكل مباشر لتلبية حاجات أو رغبات الأفراد وذلك حسب الذوق أو الطلب فقد تكون الخدمات مادية أو غير مادية. أما بالنسبة للخدمة التأمينية فعرفت "على أنها تلك المنافع المادية (إصلاح الضرر) أو المعنوية (الحصول على الأمن وزوال الخوف) المرتقبة أو الآجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين". كذلك يمكن تعريفها بأنها "عبارة عن مجموعة من المنافع الملموسة والغير ملموسة المرتقبة التي تحتويها وثيقة التأمين والتي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن لهم وكذا الخدمات المرتبطة بها".²

كما يمكن القول بأنها مجموعة المنافع التي يجنيها المؤمن لهم والمتمثلة بالتعويض أو الحالة المعنوية المتمثلة بالشعور بالأمان، فهي المنتج الأساسي لشركات التأمين والمعبر عنه بوثيقة التأمين وما يتضمنه من شروط وأقسام وحدود تغطية وما يرتبط بها من تعويضات وكشوف ومعاينات والخدمات المرافقة لتقديم ذلك المنتج الأساسي.³ من التعاريف السابقة يمكن القول بأن الخدمة التأمينية هي " ذلك المنتج (الوعد بالتعويض في حال تحقق الخطر) الذي تقدمه شركات التأمين (المؤمن) للمؤمنين لهم (الزبائن) والتي تؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته المتمثلة في تغطية خسائر الأخطار المحتملة وقوعها مستقبلا.

رابعاً: تعريف جودة الخدمة التأمينية.

إن إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمة التأمينية ليس سهلاً لكونها خدمة غير ملموسة شأنه شأن بقية الخدمات الأخرى، لذا أصبح تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية يخضع لآراء مختلفة منها

1 - قاسم فهمي ، قياس جودة خدمات شركات التأمين العاملة في اليمن من وجهة نظر العملاء باستخدام نموذج الأداء الفعلي "Servpere" دراسة تطبيقية على شركة المتحدة لتأمين ، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، جامعة جيجل، المجلد 05، العدد 02 ،ديسمبر 2021، ص 78.

2 - خنفوس سهيلة، مرجع سبق ذكره ص 62.

3 - محمد سميحة ، طافر زهير، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية ببيشار La SAA، مجلة المدير العدد 07 ، ديسمبر 2018 ، ص 77.

رأي مدراء الأقسام ومنتجي وثائق التأمين ومدراء الفروع فلكل من هؤلاء رأيه الخاص لمفهوم جودة الخدمة التأمينية وهي آراء لا تعكس بضرورة اتجاهها مماثلاً.

- فجودة الخدمة من منظور التأمين هي تقديم أفضل الخدمات ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة وبالتالي 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 .ومن 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 حد كبير على إدراك الزبون و تقييمه لها بالتالي تكون الخدمة التأمينية ذات جودة أعلى لو جاءت متلائمة مع توقعات الزبائن ولبت احتياجاتهم¹.
- عرف محمود فؤاد حسان جودة الخدمة التأمينية أنها "ما تقدمه شركات التأمين من حماية تأمينية بما يحقق رغبات العملاء ويتطابق مع توقعاتهم و يفي باحتياجاتهم بشكل مستمر وتمثل دوماً مقياساً أو معياراً للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم². وعليه نستخلص ان جودة الخدمة التأمينية عبارة عن مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين، القادرة على مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييماً شاملاً لأداء الشركة، ودرجة تميزها مقارنة بالشركات الأخرى.

المطلب الثاني: مؤشرات الجودة في الخدمة التأمينية

يستند تقييم جودة الخدمة التأمينية إلى عدة مؤشرات مرتبطة بجوانب الأداء الملموسية وغير الملموسية ويمكن الإشارة هنا إلى أهم الجوانب:

1. **الاعتمادية:** وتعني الاتساق في الإداء، وإنجاز الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه.
2. **الاستجابة:** وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن، من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.

¹ - خنفوس سهيلة، مرجع سبق ذكره، ص 75.

² - بن بتيش بلال، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية، مذكرة الماجستير، جامعة مسيلة، 2012-2013، ص 101.

3. **الملموسية:** غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة)¹.
 4. **الأمان:** وتعني عدم الشعور بالخطر والمخاطرة.²
 5. **الاتصال:** توفير كافة المعلومات التي تساعد العميل في التعرف على الخدمة المعروضة، ونظم تسعيرها، إضافة إلى التواصل مع العملاء والاستماع إليهم وإعلامهم بلغة مفهومة وبشكل منظم من خلال استعمال أنظمة الاتصال الأكثر فعالية.
 6. **المصداقية:** التي تعني الثقة المتبادلة والصدق في الإداء وهي أيضا ذلك القدر من الاستطاعة التي تتمتع به شركة التأمين على تقديم الخدمات بعناية فائقة من دون إلحاق ضرر للعملاء سواءا مادية أو معنوية.
 7. **فهم ومعرفة العميل:** يتطلب من إدارة شركة التأمين بذل الجهود اللازمة لمعرفة وتفهم حاجات ورغبات العملاء ومحاولة تحديد توقعاتهم حول مستوى الأداء.³
 8. **سهولة الوصول والحصول على الخدمة:** إظهار مقدم الخدمة الاحترام والمودة في المعاملة مع العميل وتأكيدا 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 والقدرات والمعارف التي تمكن مقدمي الخدمة من أداء مهام بشكل دقيق ومتقن.⁴
- لقد تم تلخيص هذه المؤشرات العشر في خمس فقط تختلف أهميتها النسبية من جيل لآخر وبالنسبة لنفس الخدمة بمرور الزمن تبعا لتغيير العوامل المؤثرة في إدراكات العملاء بمستوى الجودة كما يوضحه الجدول التالي:

1 - نادية عاشور، ايمان آيت مهدي، مرجع سبق ذكره ، ص 139.

2 - عبد الستار العلي إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، 2008، ص 308.

3 - بن بتيش بلال، مرجع سبق ذكره، ص 22-23.

4 - نفس المرجع، ص 22-23.

الجدول رقم 01-01: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية.

المؤشر	الشرح
الاعتمادية	القدرة على إنجاز الوعد للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح.
الاستجابة	استجابة الإدارة مساعدة الزبائن وتزويدهم بالخدمة المطلوبة.
الملموسية	إظهار التسهيلات المادية، المعدات والأشخاص ووسائل الاتصال.
الأمان	انعدام الخطر والشك في تعاملات الشركة.
التعاطف	الاحترام، مراعاة المشاعر والودية، فهم ومعرفة حاجات العميل.

المصدر: بن بتيش بلال، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية، مذكرة الماجستير، جامعة مسيلة، 2012-2013، ص23.

المطلب الثالث: نماذج قياس الجودة في الخدمة التأمينية

قياس الجودة من وجهة نظر الزبون هو نوع مهم من القياس، تعني به المنظمات الحديثة الموجهة لزيون. أغلب النماذج المطورة في هذا الإطار نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF. وبما أننا بصدد دراسة جودة الخدمات التأمينية ونظرا لخصوصية هاته الأخيرة (خدمات عمومية موجهة للجمهور)، سندرس كذلك نموذج مهم في هذا المجال والمتمثل في نموذج OQM (أداء الكيبك للقياس).

1. نموذج SERVQUAL:

بدأت أبحاث الثلاثي الأمريكي بيري، زيثامل 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 باختصار (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 والمستهلك، من أجل تحديد أسباب مشاكل الجودة واقتراح استراتيجيات لحلها. المؤسسات المستهدفة كانت أربع مؤسسات معروفة في

الولايات المتحدة، كل من قطاع خدمي مختلف: البنوك، بطاقات الائتمان، السمسرة والتصلية.

الغرض من التنوع هو تمثيل التنوع في محددات الجودة.¹

لقد تم تطوير منهجية قياس جودة الخدمة SERVQUAL أو نموذج الفجوات (Gaps

Model) باعتباره الأداة الملائمة جدا لقياس الجودة في منظمات الخدمة من خلال قياس رضا

الزبون²، ومن طرف (BPZ) وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمترابطة لمعرفة رأي

المستهلك بما يتوقعه من أداء الخدمة المقدمة له من منتجات وعلى وفق عدد من الخصائص.

وبعبارة أخرى إن هذا المقياس المتعدد الأبعاد يقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه

المستهلك من الخدمة وما يتوقعه وبالتالي فإنه لا يمكن تحليل تسويق الخدمة دون اختبار 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

وفهم الزبون لكن مطوري النموذج قاموا بتركيزها وتقليصها إلى خمس خصائص هي: الملموسية،

المعولية، الاستجابة، والضمان (يضم الخصائص الأربع السابقة: المقدرة، اللطافة الاستجابة،

والضمان) وأخيرا التعاطف (ويضم الخصائص الثلاث السابقة: قابلية الوصول، الاتصال وفهم

الزبون)³.

الفكر الأساسية للنموذج هي أهمية دور المستهلك وتجاوبه في تحقيق جودة الخدمة، وأهمية تحقيق

توقعاته، لكسب رضاه وولائه. تأتي أهمية أن يبني تقييم الجودة على شعور الزبون نفسه، لتتمكن

المؤسسة من أن توجه جهودها بالاتجاه الصحيح.⁴

يستند مقياس الفجوات إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة

بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة (أو التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات، وذلك باستخدام تحديد

1 - بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، أطروحة

الدكتوراه، جامعة سطيف1، ص54.

2 - عبد الستار علي، مرجع سبق ذكره، ص 308.

3 - الشريف بوفاس، ربيع بلايلية، استخدام SERVEQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية -دراسة تحليلية- الملنقى

الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية بالجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل، جامعة 08 ماي

1945 قالمة، 10 و 11 أبريل 2018، ص7.

4 - بو عبد الله صالح، مرجع سبق ذكره، ص59.

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

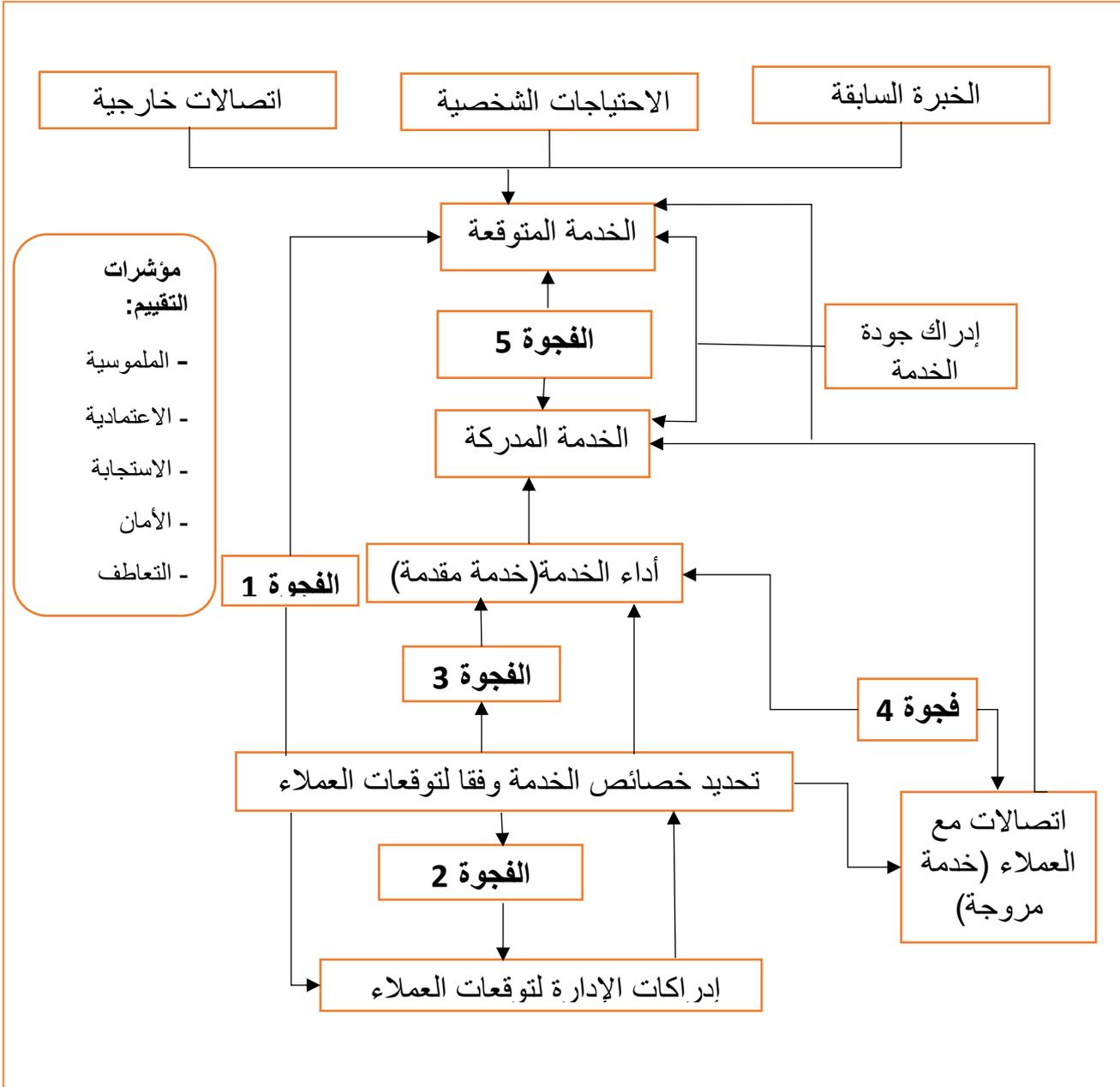
الفجوة (أو التطابق) بين هذه التوقعات والادراكات، وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة، وعند التحدث عن هذا المدخل لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيان يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهما:

- **توقعات الزبون:** وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.
- **إدراكات الزبون:** وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له. كما أن النموذج لا يركز فقط على النتائج الخدمة بل أيضا على عمليات تسليم الخدمة، والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والزبائن، ومما هو جدير بالإشارة أن هذا النموذج انتشر تطبيقه منذ نهاية الثمانينات في أنواع مختلفة من الخدمات التي تقدمها منظمات الأعمال، من خلال تأييد فكرة قياس الفجوة بين التوقعات والإدراك الخاص بالزبائن كمحور أساسي في تقييم جودة الخدمة، حيث يمكن التعبير عن المعادلة الأساسية للنموذج بما يلي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الإدراكات}^1$$

بالإضافة إلى فجوات الإدراكات والتوقعات الخاصة بالعملاء هناك أربعة فجوات أخرى يوضحها الشكل الموالي:

¹ - الشريف بو فاس، ربيع بلالية، مرجع سبق ذكره، ص 8.



المصدر: بن بتيش بلال، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية، مذكرة الماجستير، 2012-2013، ص24.

تتمثل الفجوات فيما يلي:¹

- الفجوة الأولى: تنتج الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة، وإدراكات الإدارة في شركات التأمين لهذه التوقعات.

¹- بن بتيش بلال، مرجع سبق ذكره ، ص25.

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

-**الفجوة الثانية:** وتنتج عن الاختلاف بين ما تتوقعه الإدارة في شركة التأمين أنها رغبة الزبون وبين ما تقوم الشركة بأدائه من الناحية الفعلية.

الفجوة الثالثة: وتظهر بسبب الاختلاف بين المواصفات المحددة لجودة الخدمة التأمينية وبين مستوى الأداء الفعلي.

-**الفجوة الرابعة:** وتمثل الفرق بين الخدمة المروجة أو التي تتعهد الشركة بتقديمها والخدمة المقدمة فعلا.

- **الفجوة الخامسة:** وتتعلق بالفرق بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة للشركة ككل. وقد تم التوصل إلى مجموعة من الدلالات العملية لاستخدام نموذج SERVEQUAL في قياس وتقييم جودة الخدمة من الناحية العملية فإن هذا النموذج يساعد الإدارة على التوصل إلى نتائج متعددة الأبعاد تتعلق بمستوى جودة الخدمة المقدمة، والتي تتلخص في الآتي:¹

- مدى قدرة الإدارة أو عجزها عن فهم احتياجات ورغبات الزبائن.
- مدى فعالية المنظمة وكفاءة الموارد التنظيمية في منظمة الخدمة.
- مستوى أداء العاملين في المنظمة ودفاعيتهم في تقديم الخدمة للزبائن في مستوى الجودة يتطابق مع المواصفات المحددة من جانب الإدارة.
- مدى المصداقية والثقة في منظمة الخدمة.
- مستوى رضا أو عدم رضا الزبائن عن الخدمة.

2. نموذج SERVPERF²:

ينسب نموذج أداء الخدمة (Service performance) الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثان (Cronin and Taylor) اللذان يعتبران من أبرز من انتقد النقطة المتعلقة باتخاذ التوقعات

¹ - خالدي الزهرة، مرجع سبق ذكره، ص345-346.

² - زواق خالد، مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية ميله، مذكرة الماجستير، جامعة باتنة 1، 2014-2015، ص98.

معيارا لقياس الجودة، وأعطيا اقتراحا لقياس الجودة من خلال الأداء وحده. حسب هذه المعادلة الأساسية لنموذج:

$$\text{الجودة} = \text{الأداء}$$

ويقصد بالجودة هنا، جودة الخدمة المدركة، أما الأداء الفعلي الذي يدركه الزبون. فيما يتعلق بأبعاد ومحددات 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. هذا النموذج هو الآخر وردت عليه تحفظات من البعض وتأييد من البعض الآخر وبصفة عامة تظهر الدراسات أن الجدل لا يزال مستمرا حول أي النموذجين أفضل، حيث يؤيد الباحثون حجة الفريق الأمريكي بأن مقياس SERVQUAL أكثر غنى من حيث المعلومات المستخلصة و أفيد للمسير في تشخيص مواقع القوة و النقص، لأنه يظهر ما إذا كانت العلامات المتدنية ناجحة عن توقعات عالية أم عن أداء الضعيف.

غير أن مقياس SERVEPERF أقدر على تفسير التباين في مقياس الجودة المدركة وعملي أكثر، كونه يتجنب المفهوم المعقد للتوقعات والنقائص العملية المترتبة عن مفهوم الجودة.

1. نموذج OQM¹:

يطلق عليه أداة الكيبك للقياس "Outil Québécois de mesure"، تم 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 تعاملات مباشرة مع الجمهور من بين هذه الجوانب لقياس الجودة المدركة و المستوى العام للرضا عن الخدمات المقدمة.

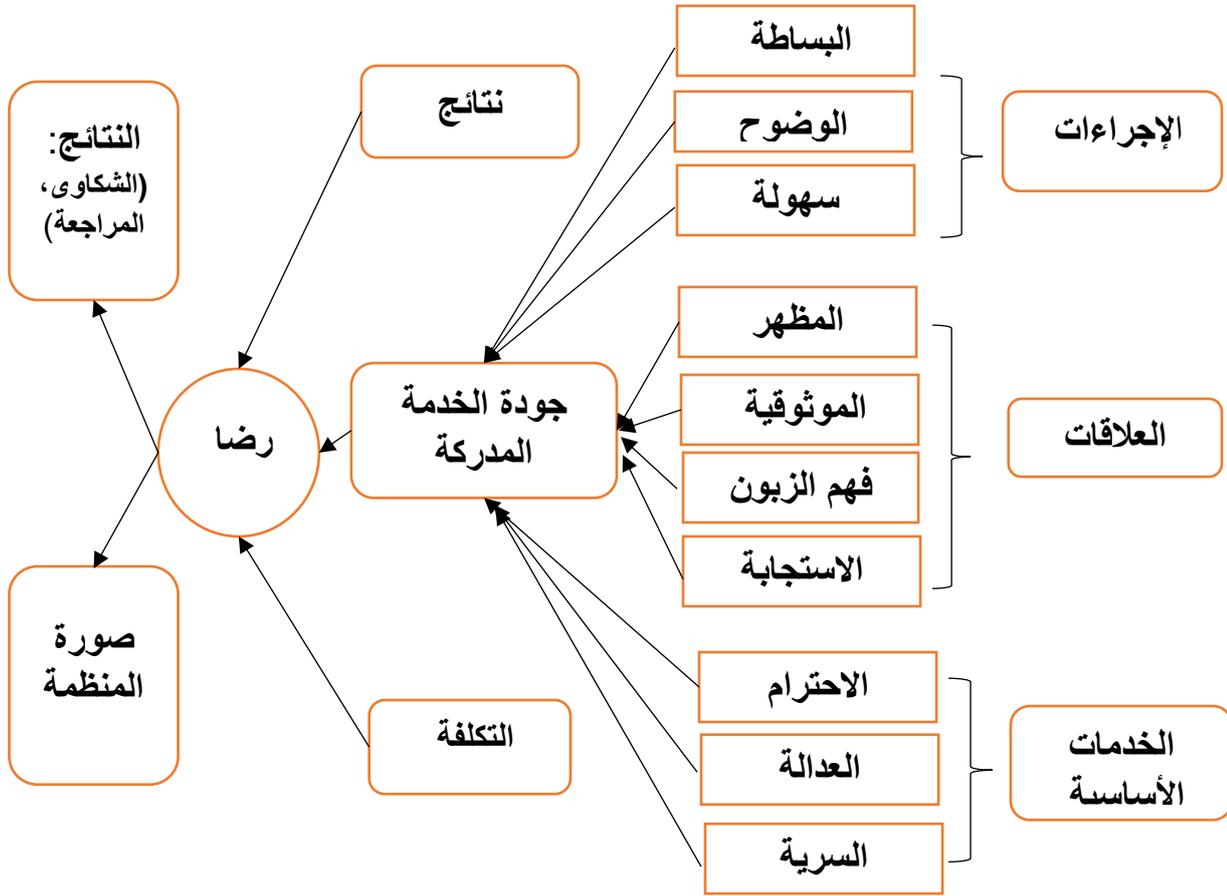
تم تطويره لتكيف بشكل جيد مع الخدمات العمومية للبدء، تم اختبار هذه الأداة من خلال عدة دراسات ميدانية منذ جانفي 2002، تمت على العديد من القطاعات الخدمية، ونفذ المشروع سنة 2003 وتم المصادقة عليه علميا من طرف الجهات المختصة.

¹ -le secrétariat du conseil du trésor (Québec), guide d'utilisation outil québécois de mesure, Québec Canada ,2éme Edition, 2008 p2-5.

قياس جودة الخدمة المدركة ورضا المستخدمين يتضمن 3 ابعاد: تقييم الخدمة من وجهة نظر

المستخدمين، نتائج الخدمة، تكلفة الخدمة. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 01-04: نموذج OQM



SOURCE: le secrétariat du conseil du trésor (Québec), Québec Canada, guide d'utilisation outil québécois de mesure, 2ème Edition, 2008 p2-5.

يحدد أداة كيببيك للقياس الجودة كمفهوم متعدد الابعاد بحيث يتم الاعتماد على الابعاد العشرة لقياس

الجودة المدركة للخدمة بشكل صحيح (البساطة، الوضوح، سهولة الوصول، المظهر، الموثوقية،

فهم الزبون، الاستجابة، الاحترام، العدالة، السرية) فمن الضروري معرفة الابعاد ذات الصلة وقياس

الجودة المدركة من زاوية كل بعد من الابعاد "10" وبعبارة 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 والنتائج: قياس توقعات العملاء لتكاليف طلبات الخدمة والنتائج.

- 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: ويقصد بها سمعة المنظمة بعد تقديم الخدمة.

المبحث الثالث: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية

ان للرقمنة دور كبير في تحسين جودة الخدمة التأمينية بحيث يتناول هذا الجزء من الدراسة تأثير الرقمنة على عناصر المزيج التسويقي للخدمات والإنتاجية، وعرض الخدمة وكذلك طرق تنمية علاقة الشركات "شركات التأمين" مع زبائنها.

المطلب الأول: 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 والمتمثل فيما يلي:¹

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 لتمييز المؤسسة عن منافسيها ويظهر تأثير التكنولوجيا الحديثة على المنتج الخدمي من خلال:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات الحديثة و نظم المعلومات الإدارية في تسريع و تقصير مدة تصميم و تطوير الخدمات الجديدة، إذ يجري جمع البيانات و المعلومات الخاصة بحاجات

¹ - علي حمو، اسهامات التكنولوجيا الحديثة في دعم و تحديث (تطوير) عناصر المزيج التسويقي الخدمي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 17، العدد 27، 2021، ص 420-423.

المستفيد ورغباته و أذواقه بصورة سريعة ، ومن ثم لا يكون هناك مدة طويلة بين رصد و استكشاف الحاجات و الرغبات الكامنة لدي المستفيد و تلبيتها و تجسيدها في منتج حقيقي يقدم الكترونيا .

- إن استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات حققت العديد من المزايا كتخفيض التكاليف و زيادة الأرباح و زيادة القدرة التنافسية و تحسين الإنتاجية، ومع وجود الشبكات الالكترونية كالأنترنيت أصبح بالإمكان الحصول على الخدمات الإلكترونية المطلقة والتي تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه عن طريق التفاعل الآلي و المتبادل بين طلب الخدمة و مقدمها من خلا الوسيط "التكنولوجيا الحديثة" حيث تتم كافة العمليات المترتبة على انتاج الخدمة و توصيلها و ما بعدها بالوسائل الالكترونية حصريا، وعلى سبيل المثال الدفع الالكتروني في شركة التأمين .

2. التسعير الديناميكي للخدمات:¹

يعتبر السعر من أهم الجوانب في تسويق الخدمات والتي تحتاج ممارسة إبداعية ومتميزة من جانب مقدم الخدمات كشركات التأمين ويعزي ذلك إلى الخصائص التي تتسم بها الخدمة، غياب حالة المنافسة التامة وافئقار الزبائن للمعلومات الكافية حول توفر الخدمات، وتسعير الخدمات يتأثر بمكان وأدائها، كما يتأثر بمهارة ومكانة وابداع مقدم الخدمة، وقد أسهمت التكنولوجيا الحديثة في احداث ثورة حقيقية في مجال الأسعار وديناميكيته وأساليبها وإجراءاتها، حيث يمكن ايجاز ذلك في الآتي:

• ضبط التكاليف:

ساعدت الرقمنة الزبائن على مقارنة أسعار الخدمات المتوفرة في السوق وبشكل خاص على الصفحات الإلكترونية المختلفة وذلك بهدف شرائهم من مواقع الكترونية مختلفة، وأهم عامل يحدد السعر هو التكاليف بشقيها الثابتة والمتغيرة، إذ من المعلوم أنه هناك دور كبير للتكاليف الثابتة في تسعير الخدمات المقدمة للزبائن وبالتالي فإن ضبط هذه التكاليف وتدنيته من خلال ميزات العمل الرقمي أعطى مساحة واسعة لطرح أسعار تنافسية للخدمة في الأسواق المستهدفة.

¹ - نفس المرجع ، ص 420-421.

• شخصنة الأسعار:

بفضل التكنولوجيا الحديثة أصبح بالإمكان تسعير الخدمات طبقا لمتطلبات وخصوصيات الزبون حيث بإمكان مستخدم الويب الحصول على المعلومات المطلوبة والسعر المفضل والمزايدة على الأسعار في البحث عن الخدمات وفق معايير معينة ومقارنتها مع بعضها البعض وأيضا اجاء مقارنات سعرية بينها وهذا بدوره سيؤدي الى احباط محاولات التميز السعري.

• التسعير المرن:

أحد الأساليب الإبداعية في التسعير التي تعكس قدرة المؤسسات على التحكم في أسعار لخدمات المقدمة بسرعة للتكيف مع ظروف السوق وطلبات الزبائن، وهو مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الانترنت، ففي مجال الأسعار بالتحديد تتوفر تقنيات متطورة تمكن الزبون المستفيد من استخدام التقنية أو برنامج (Shop Bot) تساعده في عملية البحث الفوري عن أفضل الأسعار المتوفرة على شبكة الأنترنت، بالإضافة إلى المناقصات والمزادات العلنية على شبكة الانترنت.

3. الترويج التفاعلي المتكامل:¹

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

4. التوزيع الالكتروني المباشر:²

عندما تتخذ المؤسسة القرار بكيفية توزيع حزمة خدماتها فهي بذلك تتخذ قرار هاما في اختيار أفضل الطرق فعالية لإيصال حزمة الخدمة لزبائنها المستهدفين، ويعد التوزيع المباشر من أكثر الطرق انتشارا في سوق الأعمال الخدمي. ونظرا لطبيعة الخدمة فإن نقلها وتوزيعها يتطلب وسائل

1 - نفس المرجع ، ص 421.

2 - نفس المرجع ، ص 422.

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 والاسلاك، 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 شبكات الانترنت كقناة توزيع من تنفيذ قاعدة (الخدمة من المنتج الى الزبون مباشرة) وذلك عن طريق نقل وتوزيع الخدمة عبر الانترنت دون الحاجة إلى وسطاء بمعدلات فائقة السرعة تصل أحيانا الى التزامن وهذا بالاعتماد على تصميم الخدمة الذي يتناسب التطور التكنولوجي والتحول الى المنتج الرقمي.

5. العنصر البشري:¹

يشمل الافراد المعنيين بتقديم الخدمة وملتقي الخدمة (المستفيدين) وهو ما يتفق مع خاصية عدم قابلية الخدمة للانفصال، والعلاقات التفاعلية بين المستفيدين من الخدمة أنفسهم لما لهم من تأثير على جودة الخدمة المقدمة، غيرت الرقمنة من شكل و مضمون التفاعلات الخدمية بين الأطراف المشاركة في انتاج و تقديم الخدمات، حيث أتاحت الفرصة لمقدمي الخدمات و الزبائن للتواصل و التعامل المباشر من خلال موقع المنظمة على الانترنت ، أو عن طريق البريد الالكتروني كما أتاحت في العديد من الحالات استبدال مقدمي الخدمات أنفسهم بالأجهزة و البرمجيات لأتمتة عمليات تقديم بعض الخدمات ذاتيا.

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

1 - أحمد سعد الشريف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز ممارسات تسويق الخدمات بالمنظمات، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة، جامعة بنغازي بليبيا، المجلدان 35-36، سنة 206-2017، ص 34.

6. البيئة المادية للخدمات:¹

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 أمكن 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:²

ان ارتباط مفهوم العمليات بسلسلة الإجراءات التي تشمل تدفق الأنشطة اللازمة لإنتاج الخدمات، وتنفيذ خطوات تقديمها الى الزبائن، وتزويدهم بمجموعة من الأدلة المادية للتعامل معها. في هذا السياق ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تصميم العمليات الخدمية بشكل فعال، بحيث أصبحت العديد من عمليات وإجراءات تقديم الخدمات تتم بشكل الكتروني سواء عن طريق الأنترنت، أو الهواتف الذكية في الوقت الحقيقي. كما تم في هذا الجانب استبدال بعض عناصر تقديم الخدمات مثل مقارنة الأسعار والتفاوض بعمليات ايسط يتولاها الزبائن أنفسهم من خلال عمليات الخدمة الذاتية.

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تطوير إدارة العلاقة مع الزبائن في شركات التأمين

ان تكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع كفاءة إدارة العلاقة مع الزبائن وذلك من خلال توفير قدرات كبيرة، وأساليب جديدة للتعامل مع الزبائن، كما تساعد في تطوير استراتيجيات الدعاية والإعلان عن طرق استخدام طرق جديدة في عرض المنتجات ومعالجة الطلبات. كما يعد كسب رضا وولاء الزبون على الموقع الالكتروني من الأمور المؤثرة بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة وعملها.

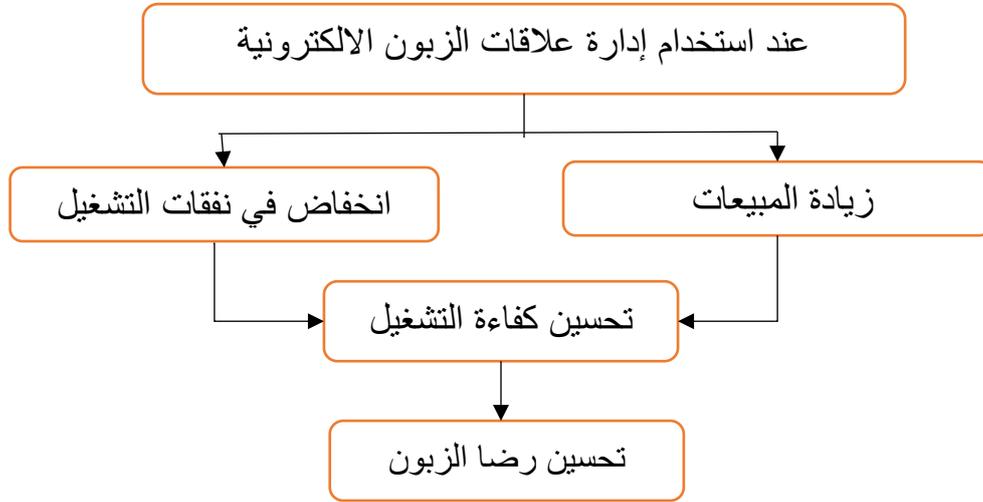
¹ - نفس المرجع، ص 34.

² - نفس المرجع، ص 34.

الفصل الأول: مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمات التأمينية

تعرف إدارة علاقات الزبائن بأنها " استراتيجية وعملية تنظيمية تهدف الى زيادة مبيعات وربحية المؤسسة، من خلال تطوير علاقات مستدامة ومنسجمة مع العملاء المحتملين والمربحين". 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 وقعا كبيرا على كيفية قيام الشركات بتسويق منتجاتها وخدماتها وعلاقاتها،¹

شكل رقم 01-05: إدارة علاقة الزبائن وزيادة رضا العميل.



المصدر: بعيثش شعبان، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بمسيلة، العدد 15، 2016، ص154.

من خلال الشكل السابق يتضح بأن إدارة العلاقات الزبون الالكترونية ستساهم في خلق مزايا تنافسية وذلك عن طريق تخفيض التكلفة وتحسين رضا الزبون، وهنا نجد عملية التحسين تختلف

¹ - بعيثش شعبان، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، العدد 15، 2016، ص152-154.

من الرضا لكون التحسين يعني البحث المستمر من قبل المؤسسة عن أفضل البرامج والخطط

لزيادة الرضا لكل من الزبون ولكن المؤسسة تطمح بأن يكون أثر رضا.¹

• عناصر إدارة علاقة الزبائن الالكترونية:²

تتمثل العناصر فيما يلي:

1. عنصر المشاركة:

المشاركة في شبكة الانترنت هو عملية اشراك وتزويد الزبائن بالمعلومات التي يحتاجونها، وتوجيههم لشراء المنتج أو الخدمة، إذ يجب على إدارة العلاقة مع الزبائن أن تدعم كل الأنشطة التي يحتاجها العميل، من استعراض للمحتوى الموجود على صفحات الموقع، البحث عن المعلومات، تكوين الأفكار، والتفاعل مع المعلومات الموجودة.

2. عنصر الطلب:

الطلب هو عملية يقوم بها العميل باختيار المنتج ويلتزم بعملية الشراء وهذا يشمل مجموعة متنوعة من اختيار آليات الدفع وآليات إدارة الطلب.

3. عنصر الإنجاز:

وهي عملية متكاملة حول 'دائرة المعلومات عن المنتج أو الخدمة. وهي جزء من إدارة المعرفة لأنها تتطلب معرفة معلومات حركة المنتج ومعلومات سلسلة التوريد وهي عمليات مهمة للقدرة بالتحكم بتسليم المبيعات إلى مشتريها في أي مكان.

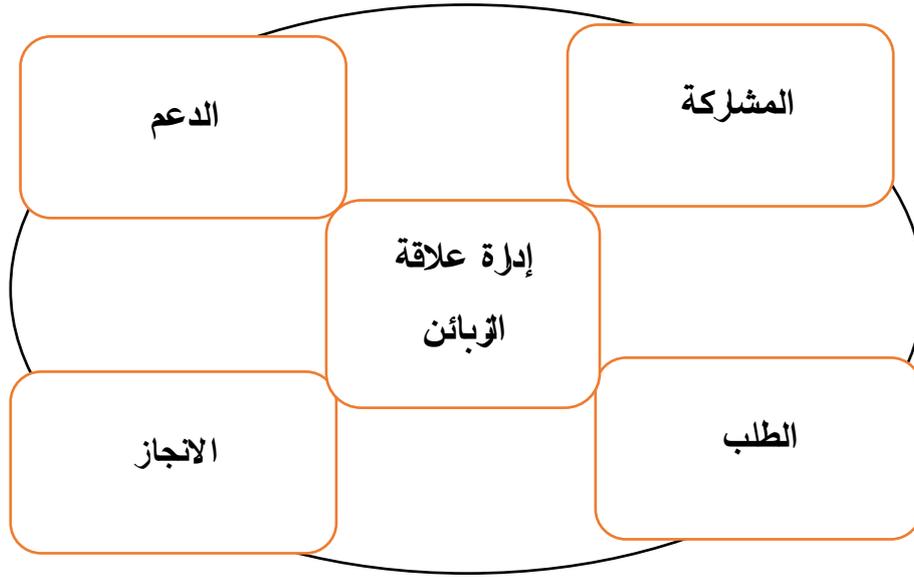
4. عنصر الدعم:

ويتضمن قدرة النظام على تلبية احتياجات الزبائن المختلفة ومساعدتهم 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، ومن أمثلة الدعم هو تطبيق إمكانية تتبع أمر الشراء الذاتي.

¹- بعبطش شعبان، نفس المرجع السابق، ص152-154.

²-سوزي صلاح مطلب الشبيل، تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الالكترونية و أثرها في بناء القيمة للزبون، مذكرة ماجستير، قسم الاعمال الالكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2012، ص23.

الشكل 01-06: عناصر إدارة علاقة الزبائن الالكترونية



المصدر: سوزي صلاح مطلب الشبيل، تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الالكترونية و أثرها في بناء القيمة للزبون، مذكرة ماجستير، قسم الاعمال الالكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012، الاردن، ص23.

المطلب الثالث: دور الرقمنة في تحسين إنتاج الخدمة

تعمل الرقمنة على تحسين إنتاجية الخدمة وعرضها

1. دور الرقمنة في تحسين إنتاجية الخدمة:¹

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير انتاجها الى التوجيه نحو ادخال الرقمنة والاكثار 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.

¹ - آية جوادي، مرم وصيف بالناصر، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمين دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS و كالة الوادي، مذكرة الماستر، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي، 2020-2021، ص33-34.

- **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.
- وبتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:
- ✓ زيادة تمييط الأداء والإنتاج الكبير.
 - ✓ تقييم الوظائف يكون بالاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا وأكثر فعالية؟ وكيف يمكن للوظائف والمهام أن تتغير؟
 - ✓ التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر إنتاجية.
- كما أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة كالمناولة المواد، النقل، وأنظمة المراقبة الالكترونية وغيرها، أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجيتها وتخفيض تكاليفها.

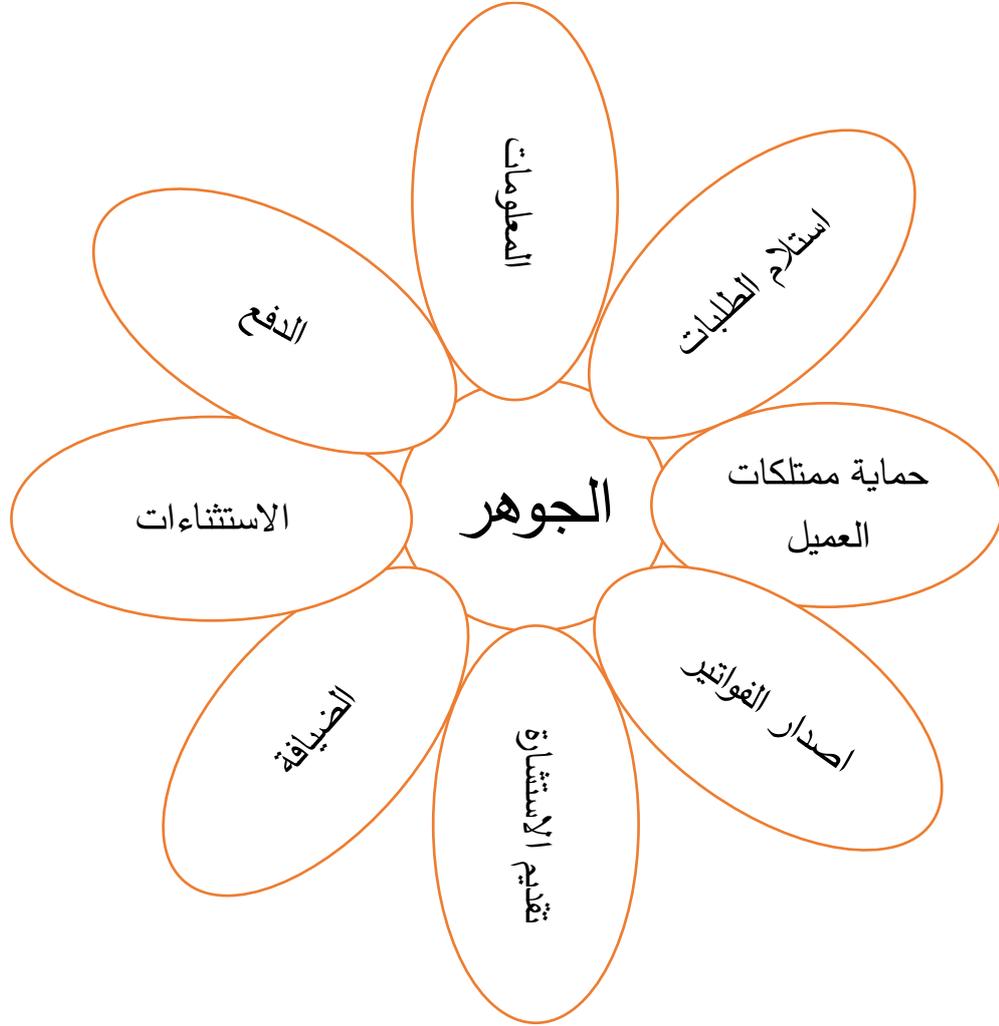
2. دور الرقمنة في تحصيل عرض الخدمة:

تتعدد التقنيات و الأساليب المستعملة بهدف تطوير الخدمات وتحسينها، للوصول الي 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 فانها تدعمها بعدد من الخدمات المكملة والداعمة.¹

¹- خالد بوعزة، مساهمة تسويق الخدمات في التحول من مفهوم الصفقة الى البعد العلائقي للتسويق دراسة تحليلية بالتركيز على خاصية التلازمية، ونموذج زهرة الخدمات، مجلة الاقتصاد وإدارة الاعمال، جامعة احمد دارية بأدرار، مجلد04، العدد 01، 2020، ص 45.

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

الشكل رقم 01-07:زهرة الخدمة



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

أي ان زهرة الخدمات عبارة عن تمثيل نظري لأبعاد الخدمة بحيث يكون على شكل زهرة في منتصفها الخدمة الجوهر وفي كل بتلة محيطة بها خدمة مكملة أو داعمة لها، بحيث تكون الخدمة الجوهر هي ما يطلبه العميل. و لزيادة قدرة المنظمة الخدمية على تسويق خدماتها وتعزيز تنافسيتها 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 ¹.

وهذه الخدمات تتمثل فيما يلي:²

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 و زيادة 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 إماما 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 و معالجتها بغية توفيرها له في المكان و الزمان المناسبين، اما عن طريق ملء استمارة أو مكالمة هاتفية أو غيرها من طرق تقديم الطلبيات، وتمثل الحجزات نوعا خاصا من خدمات استلام الطلبيات، لأنها تؤهل العميل أو المستفيد من الخدمة للحصول على وحدة محددة من الخدمة.

¹ - نفس المرجع، ص 46.

² - رانيا المجني، تسويق الخدمات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص41-45.

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 (Payment):

لا بد من وجود أليات متقدمة وتقنيات دقيقة لاستلام المدفوعات من قبل العملاء سواءا 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 تقدمها الكترونيا بالاعتماد على وسائل متعددة منها الهاتف الفاكس والاكتشاك الالكترونية أو الانترنت بدلا من تقديمها من خلال الوسائل تقليدية كما هو موضح كالاتي:¹

1. المعلومات والاستشارات:

هناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات استلام الطلبات و مواعيد تنفيذها، و اليوم أصبح التركيز على استخدام الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال 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 الالكتروني للمتابعة الإضافية من قبل ممثل خدمة الزبائن، كما توفر بعض المواقع تسهيلات المخاطبة التي تتيح للزبائن التحدث إلى بعضهم البعض.

2. 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.

3. 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 الالكتروني.

4. اعداد الفواتير والدفع:

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

¹ - بوياح عالية، دور النترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات ،مذكرة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010-2011، ص 92.

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا الى هذا الفصل حول الإطار النظري، حاولنا إعطاء نظرة حول الرقمنة، بحيث تعددت التعاريف التي أعطيت لها ثم أهم العناصر التي تعتمد عليها الرقمنة وأخيرا نماذج التحول الرقمي وصولا إلى جودة الخدمة التأمينية حيث تطرقنا الى مفهوم الجودة، مؤشرات قياس جودة الخدمة التأمينية وأخيرا نماذج قياس جودة الخدمة التأمينية الى خطوات تحقيقها وعلاقتها بالرقمنة. وعليه نستنتج أن شركات التأمين ادركت ضرورة استخدامها للرقمنة لما يعود عليها بمنافع ، بحيث للرقمنة أهمية بالغة في توفير الوقت و الجهد و تقليل التكاليف ، استغلال الأمثل لكل التقنيات و التطبيقات المتاحة ، تحقيق التنافس لشركات التأمين و الحصول على قيمة الشركة و الريادة ، جذب عملاء جدد و تحسين جودة الخدمة المقدمة ، ويتعين على الشركات التأمين التي تملك المعرفة و القدرة على وضع استراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق جودة في خدماتها التأمينية و زيادة سرعة أداء أعمالها مما يحقق علاقة جيدة مع زبائنها أي تطابق الخدمة المقدمة من طرف شركة التأمين مع توقعات الزبائن وهو المطلوب.

الفصل الثاني

دور الرقمنة في تحسين

جودة الخدمة التأمينية في

الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء

CNAS

تمهيد:

بعدها تطرقنا نظريا لأهم محاور الرقمنة وأهميتها في تحقيق جودة الخدمات التأمينية، سنحاول في الجانب التطبيقي دراسة واقع الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والدور الذي ألقته بخدماتها المقدمة، حيث أخذنا صندوق ولاية بومرداس كميدان لإجراء هذه الدراسة.

لهذا يأتي هذا الفصل للإسقاط الميداني لما جاء به الفصل النظري، وعليه تم تقسيم هذا الأخير إلى ثلاث مباحث يتم من خلالها التطرق إلى سياسة تعميم الرقمنة في الجزائر وأهم المؤشرات حول ذلك، والتعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS و تقديم الوكالة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي، و عرض نتائج عينات حول الخدمات الرقمية المقدمة التي تم اعتمادها للدراسة و التي انعكست منطقيا على البيانات التي تم الحصول عليها و تحليلها مما يسمح لنا بالوصول إلى اختبار فرضيات هذه الدراسة و التحقق من صحتها، و منه فإن مباحث هذا الفصل ستكون كالآتي:

- المبحث الأول: مؤشرات الرقمنة في الجزائر.
- المبحث الثاني: تقديم الصندوق الوطني للعمال الأجراء.
- المبحث الثالث: دراسة تحليلية لتقييم الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS لولاية بومرداس.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المبحث الأول: مؤشرات الرقمنة في الجزائر

في ظل التحول الرقمي الذي يهدف إلى التحول من الحكومات التقليدية إلى ما يعرف بالحكومات الرقمية التي مفادها رفع مستوى الأداء الحكومي، تبذل الجزائر جهود حثيثة لتطوير المحتوى الرقمي والخدمات الرقمية والتي من شأنها أن تلبي احتياجات المواطن والإدارة والمؤسسة، مما يسمح بتقديم خدمات عالية الجودة ومسايرة العصرنة، ولتحقيق هذه الغاية، طبقت الدولة عدة إجراءات لتعميم سياسة الرقمنة وهو ما سنتناوله في هذا المبحث، وكذا إبراز أهم المؤشرات المتعلقة بالرقمنة في الجزائر.

المطلب الأول: سياسة تعميم الرقمنة في الجزائر

لا يخفى على أحد أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال أضحت اليوم إحدى القوى المحركة التي يعول عليها كثيرا لإنجاح برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، إقليمية كانت أو وطنية، وفي كافة قطاعات النشاط. من هذا المنطلق، قامت الحكومة الجزائرية بإدراج تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وما ينتج عنه من تحويل رقمي للمجتمع الجزائري بطبيعة الحال في قائمة أولوياتها.

والواقع أنها ترمي من خلال هذا الإجراء إلى تشييد مجتمع معلومات شامل والارتقاء بالجزائر إلى اقتصاد قائم على العلم والمعرفة وهو نابع كذلك من رغبة سياسية جلية لا تتفك السلطات العليا للبلاد عن التأكيد عليها.

إنّ هذا الالتزام يقتضي ببدء العمل على تقليص الفجوة الرقمية، ولأجل هذا الغرض، فإنّ الحكومة الجزائرية وجهت جهودها ومساعدتها لاسيما نحو السماح لجميع الجزائريين بالانفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بما ذلك الشبكات والخدمات؛ وتطوير الخدمات المبتكرة والمضامين الرقمية الوطنية، وتعزيز القدرات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعميم استعمالها في شتى ميادين الحياة، وتعزيز الحوكمة الالكترونية وتحسين النظام البيئي للرقمنة. وكذا ارساء المبادئ العامة للثقة الرقمية¹.

¹ - <https://unesco.org>، تاريخ الاطلاع 2022/04/15.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

في هذا الإطار، وضعت الجزائر سنة 2008 استراتيجية متدرجة عرفت بـ "e.Algerie2013" تهدف إلى تعميم الربط بشبكة الأنترنت، رقمنة الخدمة العمومية وتأهيل الإطار القانوني لها. كما أن الدولة جعلت من الرقمنة أساسا لنجاح استراتيجية "الجزائر رؤية 2035" الموضوعة حديثا من قبل وزارة المالية، والتي بدورها تهدف إلى تطوير وتنويع الاقتصاد الوطني من خلال ثمانية قطاعات وهي السياحة، الصناعات الغذائية، الكيماوية، ومواد البناء، السيارات، الإلكترونيك، الكهرباء، الطاقات المتجددة، النسيج، الصحة، التعليم، الصناعة، التجارة والإدارة العمومية.¹ وفيما يلي، ملخص لقرارات مجلس الوزراء الذي ترأسه السيد عبد المجيد تبون، رئيس الجمهورية، اليوم 23 أوت 2020، عبر تقنية التواصل المرئي عن بعد:²

- الإسراع في رقمنة القطاعات والدوائر الوزارية وتحقيق الربط بينها لتقاسم وتنسيق المعلومات وتدارك التأخر المسجل في رقمنة دوائر حيوية تقدم للدولة مؤشرات اقتصادية تساعدها على تجسيد المقاربة الاقتصادية الجديدة.
- استخدام الرقمنة في إحصاء الثروة الوطنية لمعرفة قدراتنا واحتياجاتنا لأن الإحصائيات الحالية ليست دقيقة، بالإضافة إلى أن الرقمنة وإحصائيات أساس ومركز اهتمام الحكومة في بناء أي استراتيجية ذات فعالية وهما أداة لتسهيل عملها.
- استغلال الرقمنة ميدانيا في محاربة البيروقراطية والفساد، والتصدي للمناورات الهادفة إلى الإبقاء على الضبابية في إدارة الاقتصاد الوطني.
- إيجاد حل نهائي لمشكل بطء الأنترنت وتحديد عوامل العرقلة حتى إذا استدعى الأمر إحالة الملف على مجلس الوزراء، لأن تدفق الأنترنت شرط أساسي للرقمنة، وهنا أمر السيد الرئيس وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بإنهاء مشكلة تدفق الأنترنت فورا وإعداد تقرير مفصل عن ذلك.

¹ - سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 2019)، مجلة Les Cahiers

du Cread، الجزائر، مجلد 36، العدد 03، 2020/07/18، ص 580.

² - سالم أحمد، مرجع سابق، ص 572.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

ومن أهم العروض والقرارات التي جاءت في اجتماع مجلس الوزراء رقم 11 ليوم الحد 14 جوان 2020، رقمنة التجارة الخارجية والبطاقية الوطنية للمنتجات الصناعية الفلاحية.

أكد رئيس الجمهورية الجزائرية، السيد عبد المجيد تبون، على ضرورة الإسراع في رقمنة كل القطاعات الاقتصادية والمالية لإزالة " الضبابية المفتعلة" في هذه القطاعات وتكريس الشفافية قصد النهوض بالاقتصاد الوطني، في كلمة خلال إشرافه على افتتاح الندوة الوطنية حول مخطط الإنعاش الاقتصادي والاجتماعي، عبر عن استيائه لعدم رقمنة قطاع الضرائب، ومصالح أملاك الدولة كونها القطاعات الحساسة في الدول، وفي هذا السياق أمر الرئيس تبون بالإسراع في الإصلاحات المالية والجبائية.

وبما أن الاقتصاد الرقمي القطاع الأكثر حيوية ضمن الاقتصاد العالمي، فقد قامت الجزائر ب:¹
- تأهيل مستوى الإطار القانوني في هذا المجال لاسيما من خلال سن قانون يوطر التجارة الالكترونية.

- تطوير نظام بيئي مناسب لبروز المؤسسات الناشئة ونجاحا في مختلف القطاعات، لاسيما تلك القائمة على المعرفة والتكنولوجيا والابتكار.

- تطوير وضع عدة أروضيات للتجارة الالكترونية على الخط تتناسب والخصوصيات الوطنية.

- تنفيذ وترقية خدمات الدفع الالكتروني والمعاملات المالية الالكترونية.

- تزويد التجار والهيئات الأخرى بنهائيات الدفع الالكتروني مجانا.

- إطلاق الدفع الالكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة QR code وأواخر شهر أوت 2020.

المطلب الثاني: مؤشرات حول الاقتصاد الرقمي في الجزائر

يعد تطوير قطاع الاتصالات والقطاع الرقمي من الأولويات التي حددتها الجزائر لنفسها. منذ عام 2000، أدى الانفتاح على المنافسة في سوق الاتصالات بعد نشر القانون العام رقم 03-2000

¹https://unescwa.org، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المؤرخ في 20 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات، إلى تغيير جذري في نهج السلطات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية ويمكن من تحقيق نتائج ملحوظة، لا سيما في سوق تكنولوجيا الهاتف المحمول الذي أدخل تكنولوجيا الجيل الثاني G2 في عام 2001، الجيل الثالث G3 ديسمبر 2013 والجيل الرابع G4 سبتمبر 2016.

بهدف إدخال مزيد من التحسينات على هذا السوق، أدخل القانون 18-04 المؤرخ في 24 شعبان 1939 الموافق 10 ماي 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، أحكامًا لصالح تهيئة مناخ يفضي إلى ريادة الأعمال وتحسين شروط الوصول إلى سوق الاتصالات الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة لصالح جميع المواطنين دون استثناء¹.

وفيما يلي بعض المؤشرات التي تقدم لمحة عامة عن تطورات الجزائر في مجال الرقمنة.

1- مؤشر تطور شبكة الانترنت في الجزائر:

الجدول رقم 01-02: مؤشر تطور شبكة الانترنت في الجزائر

المؤشر	2015	2016	2017	2018	س.أ. 2019	س.أ. 2020
طول الألياف البصرية (كم)	70 700	76 514	127 372	145 120	172 000	181 202
عرض النطاق الدولي (ميغابايت/ثانية)	485 155	630 150	1 015 220	3 374 277	3 564 556	16 343 122

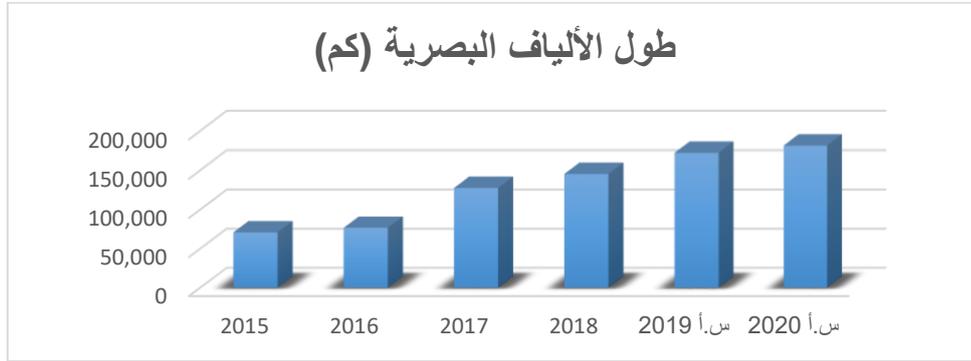
المصدر: تقرير وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة في الجزائر للسداسي

الأول 2020.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الشكل رقم 02-01: تطور شبكة الانترنت في الجزائر



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب تقرير وزارة البريد والمواصلات

في إطار عصرية البنية التحتية وتحسين الخدمات، تتواصل الجهود المبذولة لتمديد شبكات الاتصال بالألياف البصرية. في السداسي الأول لعام 2019 بلغ طول الألياف البصرية 172000 كلم. أما بالنسبة للسداسي الأول 2020 فقد بلغ طول الألياف المنجزة 181202 كلم أي بزيادة 4,79%، وبلغ عرض نطاق الأنترنت الدولية بقدرة 16343 جيجا بايت/ثانية، أي بزيادة قدرها 78% بالنسبة لسنة 2019. وهذا التحسن الكبير نتيجة للجهود المبذولة من ناحية تحسين جودة وخدمات الأنترنت مع زيادة في التدفق بزيادة نشر الكابلات الدولية الجديدة وزيادة استغلالها.

2-تطور عدد اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت:

الجدول رقم 02-02: تطور عدد اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت

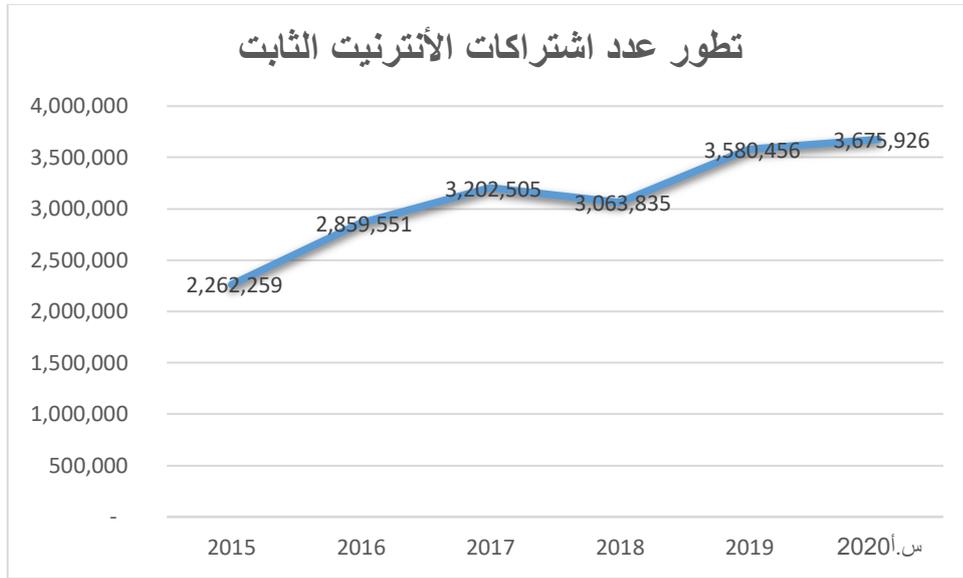
المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س.أ.2020
اشتراكات الأنترنت الثابت	2 262 259	2 859 551	3 202 505	3 063 835	3 580 456	3 675 926

المصدر: تقرير وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لتنمية سوق الهاتف النقال والأنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الشكل رقم 02-02: تطور عدد اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب تقرير وزارة البريد والمواصلات

3-تطور اشتراكات الإنترنت الهاتف النقال:

الجدول رقم 03-02: تطور عدد اشتراكات الإنترنت الهاتف النقال

المؤشر	2017	2018	2019	س.أ. 2020
عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال (G3)	21 592 863	17 422 312	11 989 157	10 637 991
عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال (G4)	9 867 671	18 920 289	24 922 271	26 329 792
عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال (4G+G3)	31 460 534	36 342 601	36 911 428	36 967 783

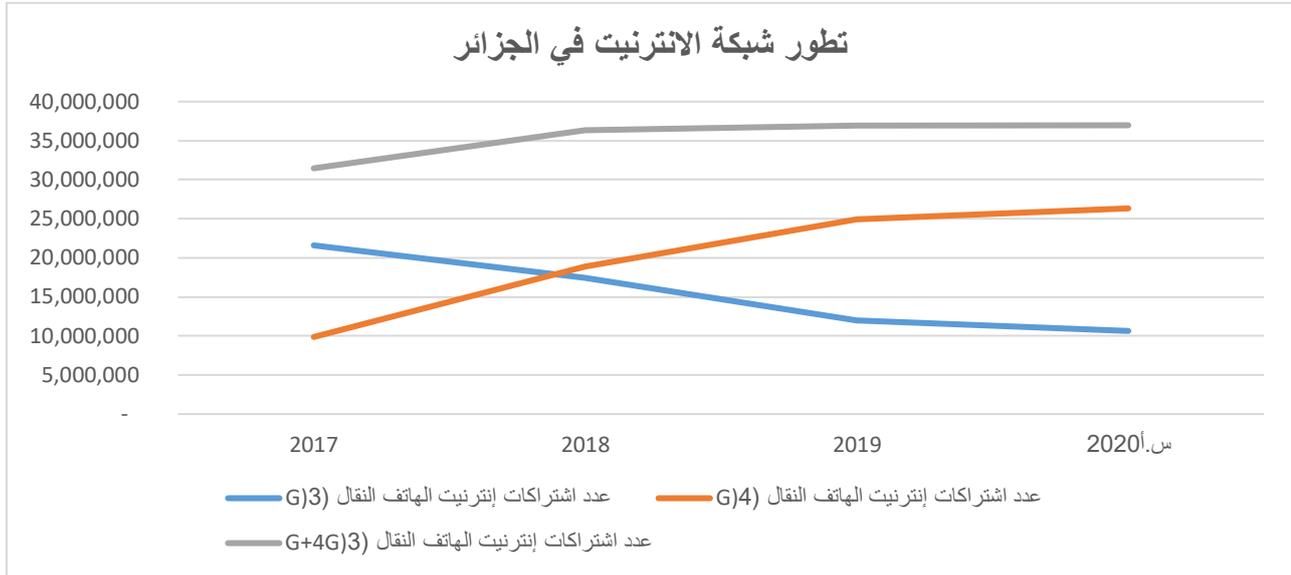
المصدر: تقرير وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لتنمية سوق الهاتف النقال والأنترنت

في الجزائر للسداسي الأول 2020.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الشكل رقم 02-03: تطور عدد اشتراكات الإنترنت الهاتف النقال



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب تقرير وزارة البريد والمواصلات

خلال السداسي الأول لعام 2020، بلغ العدد الإجمالي لاشتراكات الإنترنت النقال أكثر من 36 مليون اشتراك، أي بارتفاع نسبي طفيف بنسبة 15% مقارنة بعام 2019. وهذا برغم الانخفاض في عدد مشتركى الهاتف النقال. و كما هو واضح المشتركين يتكون الجيل الثالث وينتقلون إلى الجيل الرابع للحصول على تدفقات أفضل.

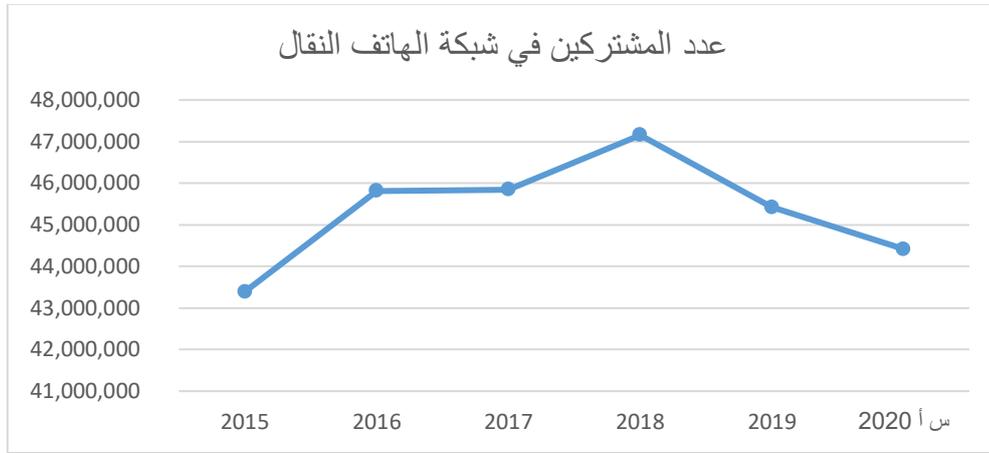
4-تطور شبكة الهاتف النقال:

الجدول رقم 02-04: تطور شبكة الهاتف النقال

س أ 2020	2019	2018	2017	2016	2015	المؤشر
44 411 730	45 425 533	47 154 264	45 845 665	45 817 846	43 390 965	عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال

المصدر: تقرير وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لتنمية سوق الهاتف النقال والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

الشكل رقم 02-04: تطور شبكة الهاتف النقال



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب تقرير وزارة البريد والمواصلات

منذ سنة 2019، سجل انخفاض في عدد اشتراكات الهاتف النقال، وتجدر الإشارة إلى أنه تم تسجيل هذا الانخفاض على المستوى الدولي وفقا لمنظمة العالمية للاتصالات ITU.

من خلال المؤشرات السابقة، نلاحظ ان قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية يبذل مجهودات كبيرة لتحسين نوعية الخدمات وجودة الاتصال لفائدة المستخدمين.

المطلب الثالث: ترتيب الجزائر حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

اعتمدت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة منذ عام 2001 بعض المؤشرات التي تعكس تنافسية الدول فيما بينها بقياس أداء الحكومة الالكترونية للدول بالنسبة لبعضها البعض إلى غاية 2030، بغرض تحقيق أهداف التنمية المستدامة، والجزائر تحذو حذو بقية الدول العالمية، محاولة تجسيد هذا المشروع على أرض الواقع، رغم الصعاب والتحديات منذ الإعلان عن مشروع الجزائر الالكترونية 2013.¹

و منذ عام 2001 تنشر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، بعدل تقرير كل سنتين، دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية للدول الأعضاء المقدر عددهم بـ193 دولة،

¹ - عرعار مراد، سامية خليفي، مؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية-دراسة حالة الجزائر -، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية و التنمية المستدامة في الدول النامية الواقع و التحديات، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، نوفمبر 2021، ص 54.

حيث يوفر هذا المسح تحليلاً للتقدم المحرز في الحكومة الإلكترونية وآلية تحقيق أهداف التنمية المستدامة، و يقيس فعالية الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات الاقتصادية و الاجتماعية الأساسية للمجتمع في خمس قطاعات هي: التعليم، الصحة، العمل، التمويل و الرعاية الاجتماعية، بالإضافة إلى البعد البيئي الذي أضيف عام 2012، والعدالة التي تمت إضافتها عام 2018، و يشمل هذا المسح تسهيل السياسات و الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وكذا البيانات الحكومية المفتوحة لمؤسسات حكومية شفافة، فعالة و مسؤولة، بالإضافة إلى المشاركة الإلكترونية لتعزيز المساهمة في صنع القرار و تقديم الخدمات، ومن ثم سد الفجوات فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية المتطورة بين الدول، و على مدار الإصدارات 11 السابقة، أثبتت الدراسة نفسها كمرجع في مجال الحكومة الإلكترونية و كأداة سياسية لصانعي القرار، باعتبارها التقرير العالمي الوحيد الذي يقيم جاهزية و حالة تنمية الحكومة الإلكترونية لجميع الدول الأعضاء، حيث تعكس تنافسية الدول فيما بينها من خلال قياس أداء الحكومة الإلكترونية للدول بالنسبة لبعضها البعض، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030،¹ و التقرير الأخير كان معنون بالحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل تنمية مستدامة (Digital Government in the Decade of Action For Sustainable Development).

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: EGD (E-Government Development Index)

حيث يستخدم مؤشر EGD في قياس جاهزية وقدرات الإدارات الوطنية في استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات العامة، يستند على تقييم وجود الانترنت في الدول تسمح للأشخاص بالاستفادة من الخدمات والمعلومات، وهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاث مؤشرات قياسية يتم تحيين فروعها في كل إصدار لضمان تحليل أكثر دقة وتتمثل هذه المؤشرات في:²

- مؤشر البنية التحتية للاتصالات.
- مؤشر راس المال البشري.

1 - نفس المرجع السابق، ص 54.

2 - عرعار مراد مرجع سابق، ص 58، ص 60.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

- مؤشر خدمة الأنترنت.

ويتم حساب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDl وفق المعادلة التالية:

$$EGDI = (0.34 \times \text{مؤشر خدمة الانترنت}) + (0.33 \times \text{مؤشر البنية التحتية}) + (0.33 \times \text{مؤشر رأس المال البشري})$$

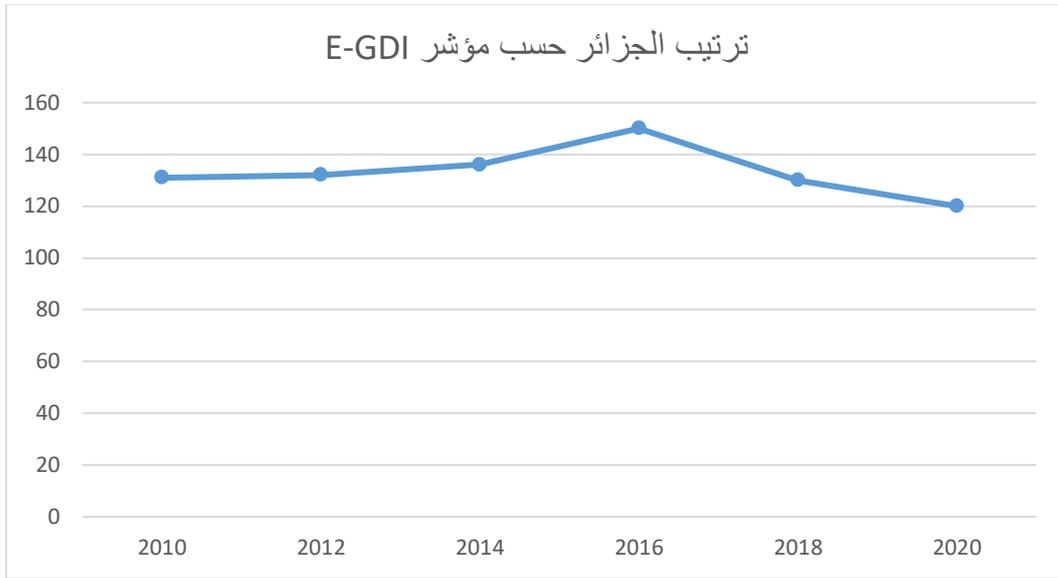
وسعت الجزائر على تبني مشروع الحكومة الالكترونية رغم تأخرها في ذلك إلى غاية شهر ديسمبر 2008، أين تم الإعلان عن مشروع الجزائر الالكترونية 2013، ضمن برنامج يشمل 13 محورا رئيسيا لمواكبة التحولات العالمي، والجدول أسفله يبين الترتيب التنافسي لمؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر EGDl على المستوى العالمي.

الجدول رقم 02-05: الترتيب التنافسي لمؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر EGDl على المستوى العالمي

السنوات	2010	2012	2014	2016	2018	2020
عدد الدول	193	193	192	193	193	193
قيمة المؤشر	0,3181	0,3608	0,3106	0,2999	0,4227	0,5173
ترتيب الجزائر حسب مؤشر E-GDI	131	132	136	150	130	120

المصدر: تقرير وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة في الجزائر للسداسي الأول 2020.

الشكل رقم 02-05: ترتيب الجزائر حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGD



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب تقرير وزارة البريد والمواصلات

نلاحظ من الجدول حسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية من سنة 2016 إلى غاية 2020 أن الجزائر لم تكن في أحسن احوالها ضمن الترتيب العالمي، حيث قفزت إلى المرتبة 120 من ضمن 193 دولة لأول مرة بمؤشر عالي يقدر بـ 0.5173 في الوقت الذي شهد زيادة لقيمة مؤشر EGD في المتوسط العالمي من 0.55 إلى 0.60 عام 2020، هذا يعني العمل على تطور مجال الرقمنة والعمل الالكتروني في تقدم ولكن بوتيرة بطيئة بالنسبة لدول أخرى.

المبحث الثاني: التقديم بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

سنقوم في هذا المبحث بتقديم للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكذا التعريف بصندوق لولاية بومرداس وكذا مختلف هياكله.

المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 والمادة 2 المرسوم التنفيذي 07

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المؤرخ ب 04 جانفي 1992 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.¹

تحتوي على مجلس إدارة، ولسيرورته على أحسن وجه يتوفر الصندوق على إمكانات هيكلية معتبرة عبر كل ولايات الوطن وله مهام وصلاحيات مختلفة.

■ هيكله:²

حتى يتسنى للصندوق القيام بمهام على المستوى المركزي والولائي فهو يتكون من:

- ◀ مديرية عامة المقر طريق الحوضين بن عكنون.
- ◀ 49 وكالة ولائية.
- ◀ ما يفوق 800 هيكل دفع موزعة على عامل التراب الوطني.
- ◀ عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال، العظام والتأهيل، أمراض الأنف والأذن والحنجرة، جراحة الأسنان).
- ◀ 04 مراكز جهوية للتصوير الإشعاعي.
- ◀ مراكز للتشخيص والعلاج.
- ◀ صيدليات تابعة للصندوق.
- ◀ روضة أطفال.
- ◀ مطبعة بقسنطينة.
- ◀ مركز عائلي نو طابع اجتماعي.
- ◀ مركبات سياحية.

¹ - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس.

² - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس-

نشأت وكالة CNAS لبومرداس عن التقسيم الإداري الناتج عن إصدار القانون رقم 09-84 بتاريخ 04-02-1984 الذي يحدد تنظيمها الاقليمي. بالإضافة إلى هذه المقاطعات الناتجة عن التقسيم الإداري، تضم الوكالة أيضا مقاطعة الرويبة، عين طاية ورغاية التابعة لولاية الجزائر.

الوكالة تدير 635 133 مؤمنا اجتماعيا منتسبا، حيث 392 826 منتسب نشط و242 307 منتسب غير نشط (متقاعدين وفئات أخرى) لعدد من المستفيدين يقدر ب: 535 998، مما يترتب عليه عدد من المستفيدين من الخدمات الاجتماعية يقدر ب 117131.

وكالة بومرداس تدير 17047 رب عمل مع عمالة مصرحة تتجاوز 288 361 أجير.¹

مهام الصندوق:²

وكالة CNAS لبومرداس مكلفة بضمان المهام التالية:

1. تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.
2. تسيير المنح العائلية لحساب الدولة.
3. تسيير منح العطل المدفوعة الأجر وفقا للأنظمة المعمول بها.
4. تحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات.
5. المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
6. تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.
7. منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أرباب العمل.
8. إعلام المستفيدين وأرباب العمل بحقوقهم والتزاماتهم.
9. مراقبة تحصيل الاشتراكات.
10. الرقابة والمنازعات المتعلقة بالتحصيل.
11. اجراء الرقابة الطبية.

¹ - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس

² - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس

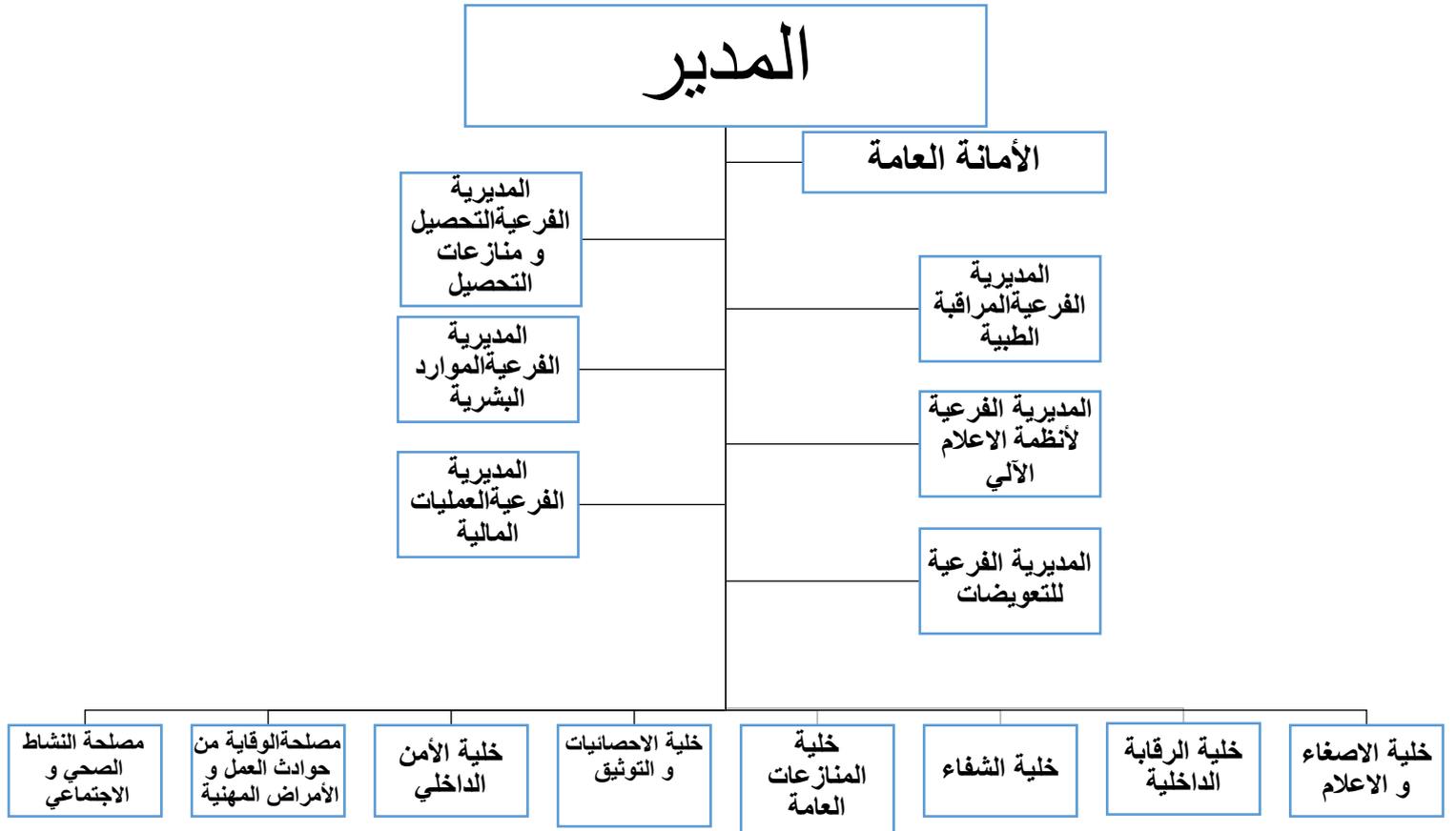
الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

12. مسك المحاسبة وضمان تنفيذ العمليات المالية وتنسيقها.
13. ضمان تسيير الموارد المادية والبشرية للوكالة.
14. تنفيذ الاستثمارات الواقعة على عاتقها مثل انشاء مراكز الدفع، الصيانة... إلخ.
15. تسيير الهياكل التابعة لها والمرتبطة بإقليم اختصاصها مثل مراكز الدفع، والوحدات اللامركزية " قسم المخاطر الكبرى، مديرية الوقاية" وأيضاً تلك ذات الطبيعة الصحية" صيدلية CNAS".
16. التسيير إلى غاية الإيفاء بحقوق المستفيدين، المنح والمعاشات الموجهة للمستفيدين بموجب تشريعات " معاشات حوادث العمل والأمراض المهنية، منح العجز".
17. ضمان المساعدة الإدارية بين الهيئات الخاضعة للإشراف في سياق تبسيط الإجراءات الإدارية.
18. إدارة جميع موارد الاتصال والمعلومات من خلال جميع الأقسام والهياكل المرتبة بالوكالة عبر الإدارة الفرعية للمعلومات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة بومرداس CNAS

الشكل رقم 02-06: الهيكل التنظيمي لصندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
CNAS - وكالة بومرداس-.



المصدر: من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة بومرداس

المبحث الثالث: دراسة تحليلية لتقييم الخدمات الرقمية المقدمة من قبل

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة بومرداس- CNAS

سنتطرق في هذا المبحث دراسة تحليلية لتقييم الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS إلى تعريف مختلف الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق، وكذا دراسة ميدانية ومن ثم تحليلها حول واقع هذه الخدمات الرقمية المقدمة.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

يسعى قطاع العمل والضمان الاجتماعي إلى التحسين المتواصل للخدمة العمومية عبر إدراج تشكيلة من الخدمات الرقمية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات والذي يشكل أهم محور ضمن مخطط نشاطه، وتقدم هذه الخدمات عبر عدة منصات رقمية، والتي تأتي في سياق تحقيق إجراءات الحصول على الأداءات والخدمات. ويمكن تقسيم هذه المنصات الرقمية إلى أربعة بوابات أساسية كالآتي: ¹

أولاً: بوابة الهناء: وهي خدمة موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا وكذا ذوي حقوقهم والمتوفرة عبر الموقع الإلكتروني للصندوق el hanna.cnas.dz وكذا تطبيق الأندرويد، وتندرج في سياق تدابير تسهيل الإجراءات الإدارية المنتهجة من قبل الصندوق لفائدة مستعمليه، حيث يتم الولوج إلى هذه الخدمة عبر خطوات بسيطة من خلال التسجيل بالفضاء ثم الحصول على حساب خاص مما يتيح للمؤمن لهم اجتماعيا الاطلاع على الملفات الخاصة بهم ومتابعتها وكذا الاستفادة من الخدمات التالية:

1- طلب بطاقة الشفاء: هي بطاقة إلكترونية للضمان الاجتماعي تسمح بالتعرف على المؤمن له اجتماعيا وكذا ذوي حقوقه، حتى تتسنى لهم الاستفادة من أداءات الضمان الاجتماعي. تتضمن البطاقة معلومات خاصة حول المؤمن له اجتماعيا (الحالة الصحية، المتابعة الطبية، تعويض الأدوية ومجمل الفحوصات). و يعتبر نظام الشفاء المشروع الطموح في مجال التأمينات الاجتماعية و برنامج إلكتروني يساير العصرنة و يعتمد على مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، حيث قدم لمسة نوعية من ناحية الخدمات للمتعاملين مع هذا القطاع سواء المستخدمين أو المؤمنين لهم اجتماعيا، حيث تسمح هذه البوابة بطلب بطاقة الشفاء عن بعد و التي تستعمل من قبل الصيادلة، الأطباء، مخابر التحاليل الطبية، العيادات، صانعي زجاج النظارات الطبية، الأطباء المستشارين للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مختلف أعوان الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

¹ - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

- 2- التصريح بعطلة الأمومة عن بعد: حيث تسمح هذه الخدمة للمرأة الأجيبة بالتصريح عن بعد بعطلة الأمومة، أي أن المرأة المؤمن لها اجتماعيا بإمكانها الولوج إلى الخدمة عبر حسابها الشخصي الهناء وفق خطوات محددة، ثم في الأخير يتم تحميل وصل الإيداع وبذلك تكون قد صرحت بعطلة الأمومة دون الحاجة للتنقل إلى مركز انتسابها لإيداع الوثائق التي تسمح لها من الاستفادة من حقها في التامين على الأمومة.
- 3- نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ نهاية الأحقية في الأداءات: وهو فضاء الكتروني موجه للتسيير الالكتروني للعلاقة التعاقدية مع التعااضديات الاجتماعية المتعاقدة مع الصندوق. يسمح برقمنة ارسال المعطيات المتعلقة بالمنخرطين عن طريق التحيين الآلي للحقوق في مجال التكفل بنسبة 20%.
- وبالتالي يستفيد المؤمن من الأداءات بنسبة 100% في إطار نظام الدفع من قبل الغير.
- 4- معرفة استهلاكية الأدوية: حيث تمكن هذه الخدمة من معرفة استهلاك الأدوية والتعويضات عن الدواء.
- 5- طبع كشوفات الحساب الخاصة بالأداءات المقدمة:
- 6- تلقي مختلف الاشعارات: مثل استدعاء المراقبة الطبية.
- 7- استخراج شهادة الانتساب لدى الضمان الاجتماعي، وإمكانية مطابقتها من قبل أرباب العمل.
- 8- طلب تعويض العطلة المرضية: يمكن للعامل دفع طلب العطلة المرضية عن بعد خلا 478 ساعة حتى لا يفقد حقه في التعويض وتجنب عناء التنقل خاصة كما حدث في حالة جائحة كورونا.¹
- 9- طلب رأسمال الوفاة عن بعد: يمكن للمستفيد طلب من منحة الوفاة دون التنقل للصندوق، حيث يقوم بمسح الوثائق المطلوبة في الملف وارسالها عبر المنصة، وبعد معالجة ملفه يتم الدفع في حسابه، عكس ما كان سائدا سابقا بحيث يقوم المستفيد بالتنقل إلى مركز الدفع مرفقا بمجموعة الوثائق ثم الانتظار والعودة مرة أخرى إلى مركز الدفع للحصول على شيك برأسمال الوفاة.

¹ - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس

ثانيا: البوابة الرقمية للتصريح عن بعد Teledeclaration:

يمثل نظام التصريح عن بعد وسيلة بسيطة وسريعة ومكيفة وفق احتياجات أرباب العمل قصد احترام آجال الاستحقاق دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالات الصندوق لولايات انتسابهم وذلك بتقديم نفس الخدمات التي يقدمها التصريح العادي.

يسمح هذا النظام الذي وضع تحت تصرف أرباب العمل ابتداء من تاريخ 15 أفريل 2014 عبر الموقع الإلكتروني www.teledeclaration.cnas.dz والذي يوفر خدمة مؤمن بدرجة عالية ومتوفرة على مدار 24 ساعة على 24 ساعة، و 7 أيام على 7 أيام مما يسمح لهم القيام بالتزاماتهم بكل سهولة وعن بعد ودون عناء التنقل إلى مرافق الصندوق، حيث أصبح بمقدور أرباب العمل الدخول إلى حساباتهم الخاصة عبر الموقع الإلكتروني بعد أن منحهم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر الخاصة بهم¹، حيث يمكن القيام بـ 11 خدمة تتمثل في:²

1. التصريح بأوعية الاشتراكات الشهرية والثلاثية للضمان الاجتماعي DAC.
2. التصريح بحركة الأجراء EMS Etat de mouvement salariale.
3. التصريح السنوي بالأجور والأجراء DAS Déclaration annuelle des salaires.
4. تسديد الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني.
5. الاطلاع على شهادة أداء المستحقات واستخراجها ومطابقتها Mise à jour.
6. طلب ترقيم وانتساب الأجراء.
7. الاطلاع على شهادات الانتساب الخاصة بالأجراء واستخراجها. Attestation d'affiliation.
8. طلب بطاقة الشفاء لفائدة الأجراء.
9. التحقق من التصريحات السنوية.
10. طلب جدولة دفع الديون.

¹ نور الدين شنوفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: الإنجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد6، العدد 10، 2016/01/31، ص283-284.

² من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وكالة بومرداس.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

11. الاطلاع على وضعية أرباب العمل اتجاه الصندوق.¹

ثالثا: الأرضية الرقمية للتعاقد:²

هذه الأرضية موجهة للتسيير الالكتروني للعلاقات التعاقدية مع مختلف الممارسين الصحيين المتعاقدين، من عيادات القلب، عيادات التوليد، مراكز تصفية الدم، ومتعاملي النقل الصحي، وتسمح هذه الخدمة بتبادل الملفات الكترونيا وتحميل الوثائق، وكذلك ارسال الفواتير عبر قاعدة موحدة للبيانات كما تسمح بمتابعة سير عملية التعاقد.

رابعا: منصة الدفع الالكتروني:³

تبقى هذه المنصة في انتظار التفعيل، حيث يتم الدفع بالطريقة العادية في مراكز الدفع التابعة لصناديق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وذلك عبر الشيك أو وصل إيداع، حاليا يمكن لأرباب العمل الدفع ببطاقة الدفع الالكتروني ولكن ليس عن بعد بل بإدخالها في القارئ المتواجد بمركز الدفع، وهذه الخدمة قيد التطوير.

¹ - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة بومرداس.

² - www.ech-chaab.com، تاريخ الاطلاع : 2022/05/20 .

³ - من وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة بومرداس.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المطلب الثاني: دراسة ميدانية لمختلف الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس- عن طريق الاستبيان.

بهدف تقييم نوعية الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكذا قياس درجة رضا المؤمنين لهم اجتماعيا وأرباب العمل من هذه الخدمات قمنا بدراسة تحليلية لمختلف الخدمات الرقمية عن طريق عملية صبر الآراء، حيث استعملنا في هذه الدراسة الاحصائية طريقة الاستبيان، من خلال تجميع مجتمع لآراء 30 إستبيان تم توزيعه على 15 استبيان للمؤمنين لهم اجتماعيا، 15 استبيان لأرباب العمل.

تم تصميم اسئلة الاستبيان حسب الاهداف المرجوة من النتائج حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة محاور، المحور الأول اشتمل على مجموعة من المتغيرات الشخصية التي تساعد على وصف عينة الدراسة من خلال:

1. الجنس: وهو على مستويين ذكر، أنثى
 2. السن: وهو على أربع مستويات من 16-30 سنة، من 31-40 سنة، من 41-60 سنة، 61 سنة فما فوق.
 3. الحالة العائلية: وهي على مستويين أعزب، متزوج.
 4. المستوى التعليمي: وهو على خمسة مستويات دون المستوى، ابتدائي، متوسط، ثانوي، جامعي.
 5. مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة: وهو على أربع مستويات ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا.
 6. أقدمية الانتساب لدى مصالح الصندوق: وهو على ثلاثة مستويات أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات، 20 سنة فما فوق.
- أما المحور الثاني قياس جودة الخدمات التأمينية الالكترونية من خلال خمسة مؤشرات الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف
1. الملموسية وتمثل الجوانب الملموسة من أجهزة الاعلام الآلي، لوحات الكترونية ارشادية في الصندوق وغيرها وتقيسها سؤاليين.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

2. الاعتمادية: وتشير الى قدرة الصندوق على تقديم الخدمات الالكترونية في الوقت المحدد

وبالكيفية المحددة والوفاء بالالتزامات، وتقيسها سؤالين.

3. الاستجابة: وتعتبر عن رغبة الصندوق في الرد على احتياجات وطلبات المؤمنين بشكل

فعال والتعامل مع المؤمن برحابة صدر والترحيب باستفساراته، وتقيسها سؤالين.

4. الأمان: ويشير الى قدرة الصندوق على إيجاد حالة من الاطمئنان وتقديم الخدمة تخلو من

الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي وتقيسه سؤالين.

5. التعاطف: وهو ابداء روح الصداقة والحرص على المؤمن واشعاره بأهميته والرغبة في تقديم

الخدمة حسب حاجاته، وتقيسه سؤالين.

أما المحور الثالث نجد فيه تقييم الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق وذلك لفئتين

المؤمنين لهم اجتماعيا وأرباب العمل كما يلي:

1. تقييم المؤمنين لهم اجتماعيا للخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق وذلك من خلال

عشرة أسئلة لمعرفة درجة رضا المؤمنين على بطاقة الشفاء والموقع الالكتروني الهناء.

2. تقييم أرباب العمل للخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق وذلك من خلال تسعة

أسئلة لمعرفة درجة الرضا على خدمات الموقع الالكتروني TELEDECLARATION.

قمنا بعرض الاستبيان على استاذنا الذي قام بتعديل بعض النقاط واكد لنا انه فعلا استجواب يقيس

ما يراد قياسه، وكذا على المكلف بالتأطير على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء لولاية بومرداس.

تم تحديد مجتمع الدراسة وتوزيع الاستبيان على عينة مكونة من أرباب العمل لمؤسسات مختلفة

وموظفين على مؤسسات مختلفة في قطاعات مختلفة.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

المطلب الثالث: عرض نتائج العينة وتحليلها.

في هذا المطلب سوف نقوم بالدراسة الوصفية لخصائص عينة الدراسة والتحليل الوصفي للإجابات لكل من المؤمنين لهم اجتماعيا وأرباب العمل

أولاً: المؤمنين لهم اجتماعيا

1. المحور الأول: نتائج الاستبيان حسب المتغيرات الشخصية للمؤمنين لهم اجتماعيا

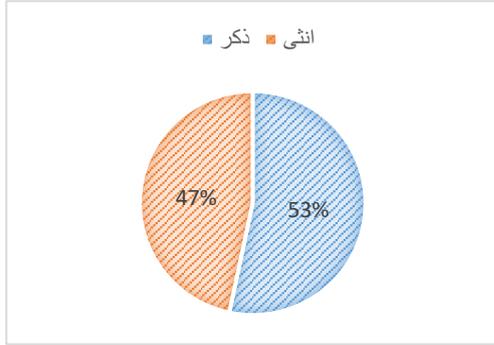
1. توزيع العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم 02-07: توزيع العينة حسب

جدول رقم 02-06: توزيع العينة حسب متغير

الجنس

الجنس



الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	8	53%
انثى	7	47%
المجموع	15	100%

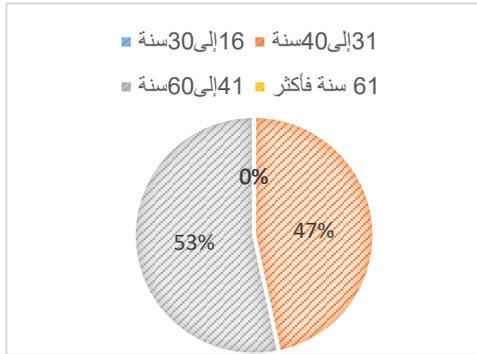
المصدر: من اعداد الطالبتين حسب الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح أن أغلب مفردات العينة من المؤمنين لهم اجتماعيا ذكور حيث يمثلون نسبة 53% والباقي إناث يمثلن نسبة 47%.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

2. توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

جدول رقم 02-07: توزيع العينة حسب متغير العمر الشكل رقم 02-08: توزيع أفراد العينة حسب العمر



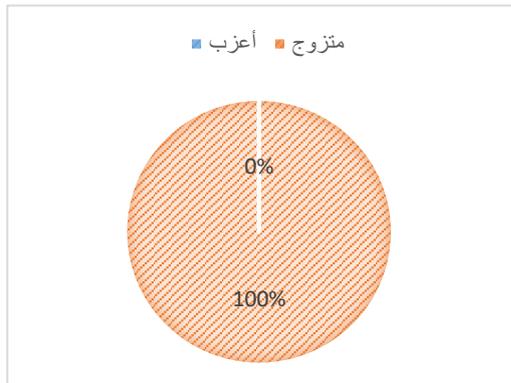
السن	عدد المشتركين	النسبة المئوية
16 إلى 30 سنة	0	0%
31 إلى 40 سنة	7	47%
41 إلى 60 سنة	8	53%
61 سنة فأكثر	0	0%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

نلاحظ من الجدول والشكل البياني أن معظم عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 31 سنة إلى غاية 60 سنة، حيث يمثل نسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين [41-60] سنة بنسبة 53% وهي تمثل الفئة الأكبر ثم تليها الفئة التي يتراوح أعمارهم بين [31-40] بنسبة 47%.

3. توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم 02-08: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الشكل رقم 02-09: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



الحالة العائلية	العدد	النسبة المئوية
أعزب	0	0%
متزوج	15	100%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

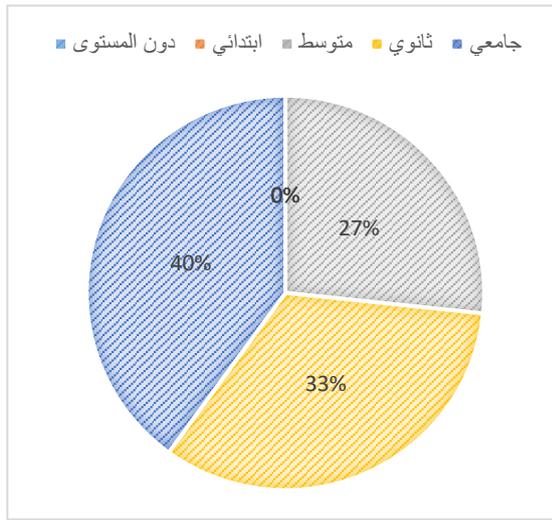
من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح لنا أن كل أفراد العينة متزوج بنسبة 100%، حسب رأينا أن فئة متزوج الأكثر طلبا لخدمات الضمان الاجتماعي ليس لتلبية رغباتهم الشخصية ولكن لتلبية رغبات ذوي الحقوق (الأطفال، الزوجات، الآباء.....الخ).

4. توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم 02-09: توزيع أفراد العينة حسب الشكل رقم 02-10: توزيع أفراد العينة حسب

المستوى التعليمي

المستوى التعليمي



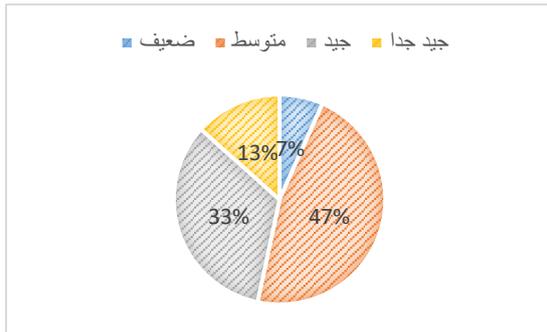
المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
دون المستوى	0	0%
ابتدائي	0	0%
متوسط	4	27%
ثانوي	5	33%
جامعي	6	40%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

يوضح الجدول والشكل البياني أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ذات مستوى تعليمي جيد، حيث تمثل النسبة الغالبة 40% والتي تمثل المستوى الجامعي والمقدر عددهم حسب الجدول ب 6 مؤمنين ثم تأتي المستويات الأخرى ثانوي، متوسط والتي تمثل النسب 33% و 27% على التوالي، وهذا يدل على أن كلما زاد مستوى التعليمي زاد الوعي لحقوق المؤمن له اتجاه خدمات الضمان الاجتماعي .cnas

5. توزيع أفراد العينة حسب مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة:

الجدول رقم 02-10: توزيع أفراد العينة حسب مدى مواكبة التكنولوجيا
الشكل رقم 02-11: توزيع أفراد العينة حسب مواكبة التكنولوجيا



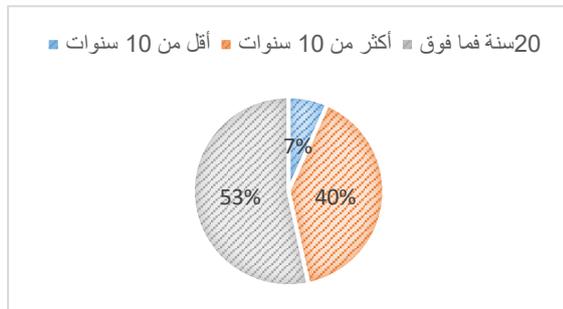
مواكبة التكنولوجيا	العدد	النسبة المئوية
ضعيف	1	7%
متوسط	7	47%
جيد	5	33%
جيد جدا	2	13%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة ذات مستوى متوسط لمواكبة التكنولوجيا حيث تمثل النسبة الغالبة "المستوى المتوسط" بنسبة 47% والمقدر عددهم حسب الجدول 7 مؤمنين ثم تأتي المستويات "جيد"، "جيد جدا" و "ضعيف" والتي تمثل النسب 33%، 13%، 7% على التوالي. ومن خلال النتائج نستنتج أن مواكبة التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري لاستفادة المؤمنين من الخدمات الرقمية التي يقدمها الصندوق.

6. توزيع العينة حسب الأقدمية في الانتساب لصندوق CNAS :

الجدول رقم 02-11: توزيع العينة حسب الأقدمية
الشكل رقم 02-12: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الانتساب



أقدمية الانتساب	العدد	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	1	7%
أكثر من 10 سنوات	6	40%
20 سنة فما فوق	8	53%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

من خلال الجدول و الشكل البياني نلاحظ أغلبية أفراد العينة الذين يتعاملون مع الصندوق يتراوح عدد سنوات التعامل من 20 فما فوق حيث تقدر نسبهم ب 53% و المقدر عددهم حسب الجدول 8 مؤمنين في حين عدد المؤمنين من أفراد العينة الأكثر من 10 سنوات يقدر عددهم 6 مؤمنين والتي تقدر نسبهم 40% ووفي الأخير نجد نسبة 7% والتي تمثل المؤمنين من أفراد العينة المتعاملين مع الصندوق الأقل من 10 سنوات ومن هنا نستنتج أن أغلب أفراد العينة لها أقدمية الانتساب لدى الصندوق من 10 سنوات فما فوق وهذا دليل على أن أفراد العينة على دراية تامة بخدمات الصندوق.

II. المحور الثاني: نتائج الاستبيان حسب مؤشرات قياس جودة الخدمات الالكترونية

لصندوق CNAS :

في هذا المحور سوف ندرس تقييم المؤمنين من خلال مؤشرات قياس جودة الخدمة التأمينية والتي تتمثل في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف وذلك اعتمادا على 10 أسئلة مقسمة على هذه المؤشرات.

1- الملموسية:

لمعرفة تقييم أفراد العينة لجوانب الملموسية للخدمة التأمينية للصندوق تم الاعتماد على سؤالين الموضحين في الجدول التالي:

الجدول رقم 02-12: جدول لقياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الملموسية.

الجواب	هل يحتوي الصندوق على أجهزة الاعلام الآلي تعمل بكفاءة؟	النسبة المئوية	هل يوجد بالصندوق لوحات الكترونية تسهل الوصول للخدمة؟	النسبة المئوية
نعم	8	53%	8	53%
لا	7	47%	7	47%
المجموع	15	100%	15	100%

المصدر من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

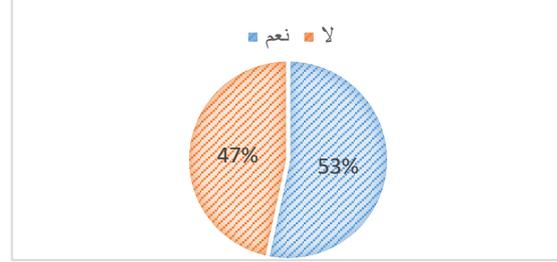
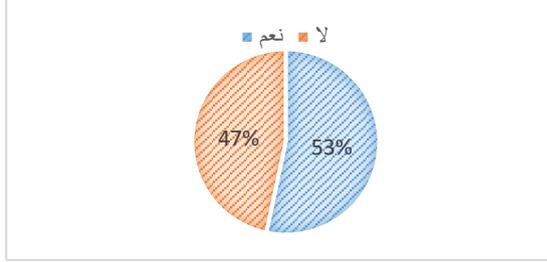
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الشكل رقم 02-14: يبين احتواء

الشكل رقم 02-13: يبين احتواء الصندوق

على لوحات الكترونية تسهل الوصول للخدمة

الصندوق على أجهزة الاعلام الآلي تعمل بكفاءة



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

يبين الجدول والشكلين البيانيين إجابات عينة الدراسة عن السؤال المتعلق عن احتواء الصندوق على أجهزة الاعلام الآلي تعمل بكفاءة في المرتبة الأولى نجد نسبة الإجابة ب "نعم" 53% فيما حصلت نسبة الإجابة ب "لا" 47%.

أما بالنسبة لإجابات عينة الدراسة عن السؤال المتعلق بوجود لوحات الكترونية في الصندوق تسهل الوصول للخدمة نجد في المرتبة الأولى نسبة الإجابة ب "نعم" 53% ثم تليها نسبة 47% نسبة الإجابة ب "لا".

ومن هنا نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يقيمون مؤشر الملموسية تقيماً إيجابياً وذلك باتفاقهم على احتواء الصندوق على أجهزة إلكترونية تساعد على القيام بخدمات الرقمية في مستوى وذات جودة.

2- الاعتمادية:

يدل مؤشر الاعتمادية على صدق الصندوق اتجاه المؤمنين في الوفاء بالوعد وذلك بتقديم الخدمات والأداء الصحيح دون أخطاء وتوفير الموظفين المؤهلين في تقديم الخدمات.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الجدول رقم 02-13: جدول لقياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الاعتمادية

الإجابات	هل يستطيع المستخدم أن يحصل على الخدمة صحيحة ومن أول مرة؟	النسبة المئوية	هل يساعدك استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز كافة المهام؟	النسبة المئوية
نعم	4	%27	6	%40
لا	11	%73	9	%60
المجموع	15	100%	15	100%

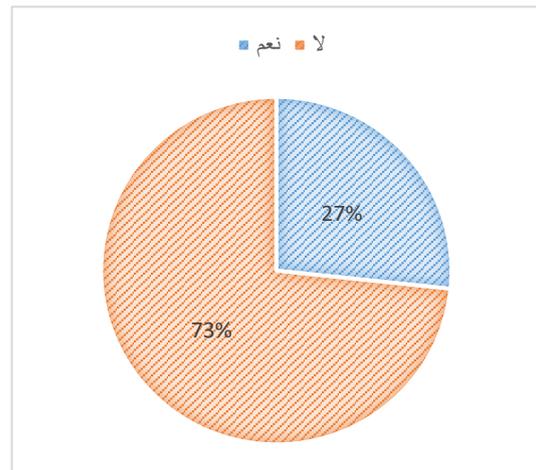
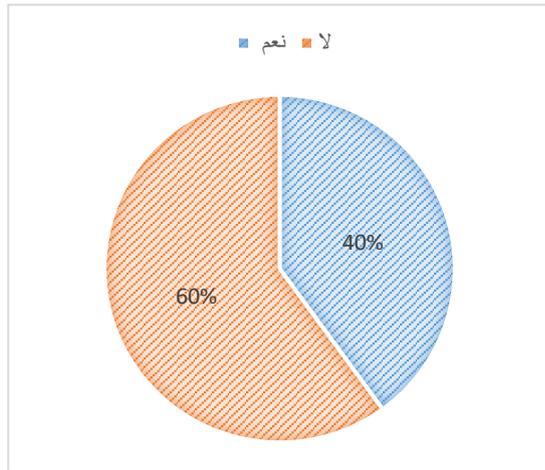
المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الشكل رقم 02-15: امكانية انجاز

الشكل رقم 02-16: حصول المستخدم على

كافة المهام عند استخدام الخدمات الالكترونية

الخدمة الصحيحة ومن أول مرة



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكلين البيانيين أعلاه تشير المعطيات أن نسبة 27% من أفراد العينة قاموا بالإجابة على السؤال بـ "لا" المتعلق بحصول المستخدم على الخدمة صحيحة ومن أول مرة في حين نسبة 73% من الإجابات بـ "نعم" وهي النسبة الأكبر.

أما عن إجابة مفردات العينة على السؤال المتعلق باستخدام الخدمات الالكترونية تساعد على انجاز كافة المهام نجد النسبة الأكبر 60% إجابة أفراد العينة بـ "لا" ثم تليها نسبة إجابة أفراد العينة بـ "نعم" 40%.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

نلاحظ أن مؤشر الاعتمادية والذي ينص على قدرة الصندوق على تقديم الخدمات في الأوقات اللازمة للمؤمنين من خلال بذل مجهودات كبيرة لكسب ثقة وولاء المؤمنين لم تكن لها درجة كبيرة من رضا المؤمنين.

3- الاستجابة:

يعرض الجدول التالي تحليل البيانات المحصل عليها من اتجاهات العينة نحو جودة الخدمات الإلكترونية الذي يقدمه الصندوق من حيث مؤشر الاستجابة.

الجدول رقم 02-14: جدول لقياس جودة الخدمة الإلكترونية حسب مؤشر الاستجابة

الإجابات	هل هناك استجابة فورية لطلب المستخدم؟	النسبة المئوية	هل يتم الرد على شكاوى المؤمنين في وقت قصير؟	النسبة المئوية
نعم	2	13%	1	7%
لا	13	87%	14	93%
المجموع	15	100%	15	100%

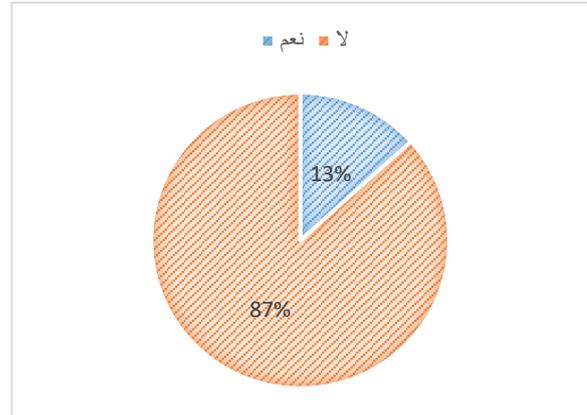
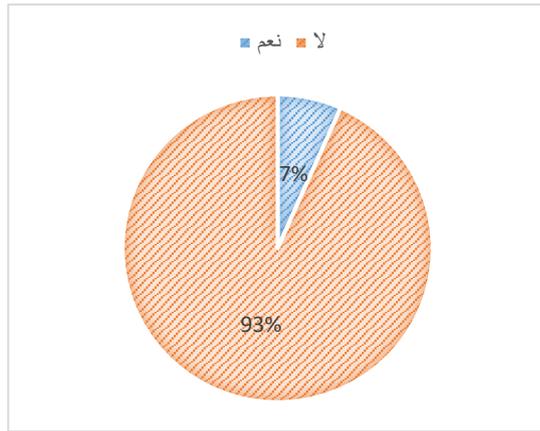
المصدر: من اعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 02-18: يبين الرد على

الشكل رقم 02-17: يبين الاستجابة الفورية لطلب

المؤمنين في وقت قصير

شكاوى المستخدم



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكلين البيانيين تشير المعطيات أن نسبة 13% من مفردات العينة قاموا بالإجابة ب "نعم" على السؤال المتعلق بالاستجابة الفورية لطلب المستخدم وبنسبة 87% كانت إجابة أفراد العينة ب "لا" وهي النسبة الأكبر.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

أما عن السؤال المتعلق برد الصندوق على شكاوى المؤمنين في وقت قصير كانت نسبة إجابة أفراد العينة ب "لا" 93% وهي النسبة الأكبر ثم تليها نسبة 7% إجابة أفراد العينة ب "نعم". من خلال النتائج نلاحظ أن مؤشر الاستجابة لم يحظى بدرجة عالية من الموافقة وبالتالي الصندوق لا يوفر استجابة فورية لخدماته الإلكترونية.

4-الأمان:

وهو شعور المؤمن بالراحة النفسية عند تعامله مع الصندوق وذلك من خلال السؤالين المبينين في الجدول التالي:

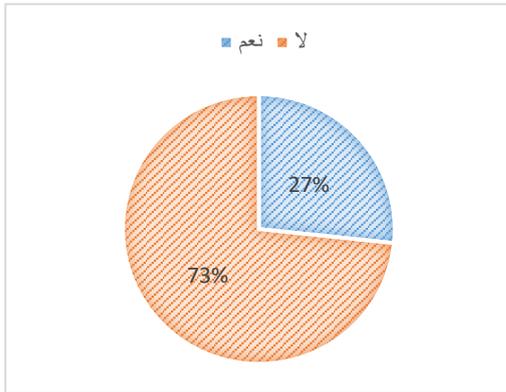
الجدول رقم 02-15: جدول لقياس جودة الخدمة الإلكترونية حسب مؤشر الأمان

الإجابات	هل تشعر بالأمان عند تعاملك مع الصندوق الإلكتروني؟	النسبة المئوية	هل الخدمة الإلكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتك الشخصية؟	النسبة المئوية
نعم	6	40%	4	27%
لا	9	60%	11	73%
المجموع	15	100%	15	100%

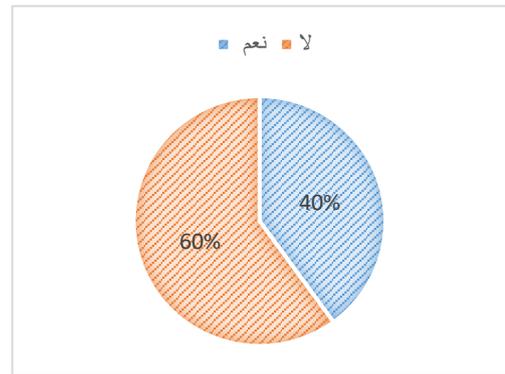
المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الشكل رقم 02-19: يبين شعور المستخدم بالأمان الشكل رقم 02-20: بين سرية المعلومات

الشخصية للمؤمنين



عند تعامله مع الصندوق الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكلين البيانيين نلاحظ أن نسبة إجابات أفراد العينة ب "نعم" تمثل 40% على السؤال المتعلق بشعور المؤمن بالأمان عند تعامله مع الصندوق في حين نجد النسبة الأكبر 60% تمثل الإجابات ب "لا".

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

أما عن إجابة أفراد العينة على السؤال المتعلق بالخدمة الإلكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على المعلومات الشخصية للمؤمن أي سرية المعلومات فكانت النسبة الأكبر 73% تمثل الإجابات ب "لا" ثم تليها النسبة 27% تمثل الإجابات ب "نعم" وبصفة عامة أغلبية أفراد العينة يقيمون مؤشر الأمان بدرجة موافقة منخفضة على عناصر الأمان للخدمة الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق.

5- التعاطف:

يعرض الجدول التالي تحليل البيانات المحصل عليها من اتجاهات العينة نحو جودة الخدمات

الإلكترونية الذي يقدمه الصندوق من حيث مؤشر التعاطف

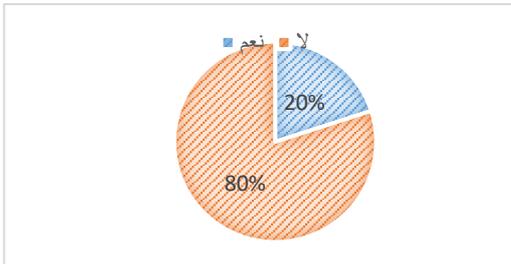
الجدول رقم 02-16: جدول لقياس جودة الخدمة الإلكترونية حسب مؤشر التعاطف

الإجابات	هل تأخذ الملاحظات والاقتراحات بعين الاعتبار لتحسين الخدمات الإلكترونية المستقبلية؟	النسبة المئوية	هل يولى الصندوق اهتماما شخصيا بك؟	النسبة المئوية
نعم	5	33%	3	20%
لا	10	67%	12	80%
المجموع	15	100%	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

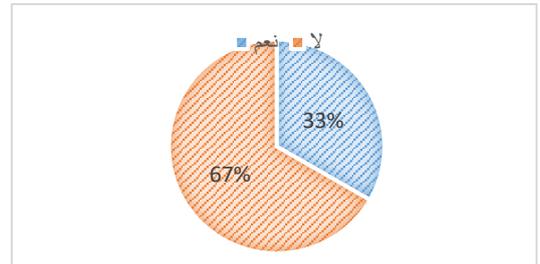
الشكل رقم 02-22: بين الاهتمام

الشخصي بالمؤمنين



الشكل رقم 02-21: يبين مدى أخذ الصندوق بعين

الاعتبار اقتراحات المؤمنين لتحسين الخدمات الإلكترونية



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكلين البيانيين نلاحظ أن نسبة إجابة أفراد العينة ب "لا" 67% وهي الأكبر

الخاصة بالسؤال المتعلق على أخذ الصندوق بعين الاعتبار اقتراحات وملاحظات المؤمنين

لتحسين الخدمات الإلكترونية في حين نجد 33% كانت إجابة أفراد العينة ب "نعم".

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

أما عن إجابة أفراد العينة على السؤال المتعلق بأن الصندوق يولي اهتمام شخصي بالمؤمنين فكانت النسبة الأكبر الإجابة ب "لا" 80% ومن ثم نسبة 20% إجابة أفراد العينة ب "نعم".

وبصفة عامة أغلبية أفراد العينة يقيمون مؤشر التعاطف بدرجة موافقة منخفضة.

III. المحور الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق CNAS الخاص بالمؤمنين لهم

اجتماعيا:

في هذا المحور سوف نقوم بتحليل نتائج العينة بالنسبة للخدمات الرقمية المقدمة من طرف

الصندوق وذلك من خلال 10 أسئلة بخصوص بطاقة الشفاء والموقع الإلكتروني الهناء.

(1) بطاقة الشفاء:

يعرض الجدول التالي تحليل البيانات المحصل عليها من اتجاهات العينة نحو جودة الخدمات

الإلكترونية الذي يقدمه الصندوق من خلال بطاقة الشفاء.

الجدول رقم 02-17: جدول الخدمات الرقمية من طرف الصندوق الخاصة ببطاقة الشفاء

الإجابات	هل تملك بطاقة الشفاء؟	النسبة المئوية	هل تستعمل بطاقة الشفاء؟	النسبة المئوية	هل أنت راضي عن بطاقة الشفاء؟	النسبة المئوية	هل استعمال بطاقة الشفاء سعدتك على تجنب عناء التنقل وريح الوقت؟	النسبة المئوية
نعم	15	100%	14	93%	6	40%	11	73%
لا	0	0%	1	7%	9	60%	4	27%
المجموع	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

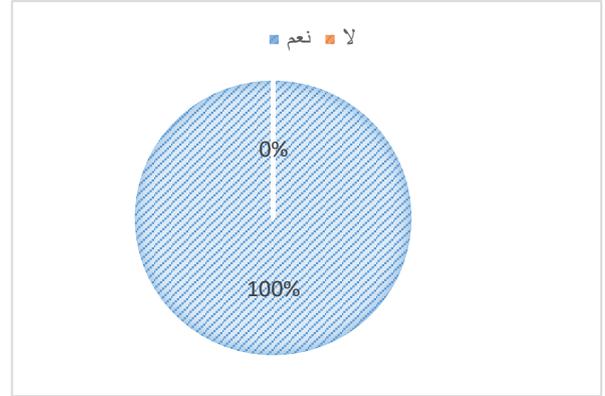
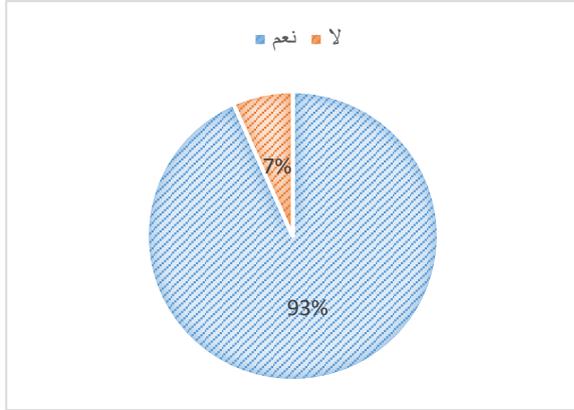
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الشكل 02-24: يبين استعمال

الشكل رقم 02-23: يبين امتلاك أفراد العينة

أفراد العينة لبطاقة الشفاء

لبطاقة الشفاء



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

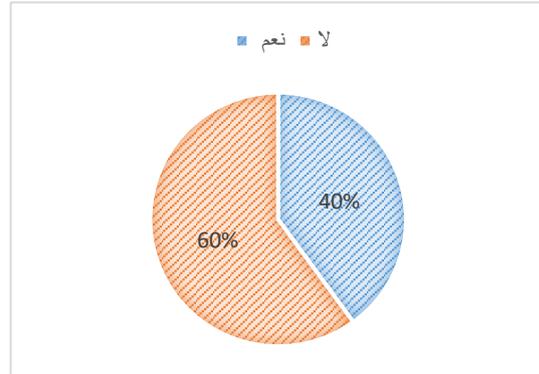
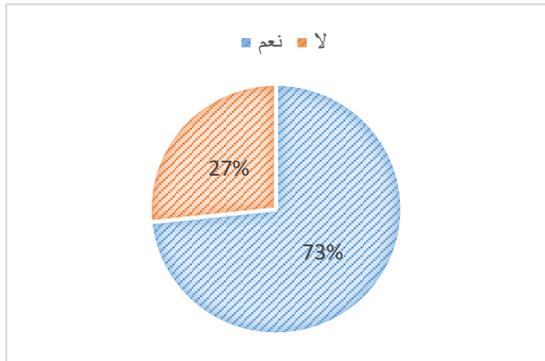
الشكل رقم 02-26: يبين رأي أفراد العينة

الشكل رقم 02-25: يبين درجة رضا أفراد

لمساعدة بطاقة الشفاء على تجنب عناء

العينة على بطاقة الشفاء

التنقل وريح الوقت



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والأشكال البيانية أعلاه:

1. نلاحظ كل أفراد العينة تملك بطاقة الشفاء بنسبة 100% والمقدر عددهم في الجدول 15،

وهذا دليل لشمول تطبيقها على سائر الموظفين في المؤسسات العمومية والخاصة.

2. نلاحظ أن معظم أفراد العينة تستعمل بطاقة الشفاء بنسبة 93% والمقدر عددهم في

الجدول 14 مؤمن وبنسبة 7% لا يستعملون بطاقة الشفاء، وهذا دليل على أن بطاقة

الشفاء تسهل للمؤمنين الخدمات التأمينية من قبل الصندوق.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

3. نلاحظ أن معظم أفراد العينة ليسوا راضين على بطاقة الشفاء بنسبة 60% والمقدر عددهم في الجدول 9 مؤمنين تمثل النسبة الأكبر ونسبة 40% من أفراد العينة راضين عن بطاقة الشفاء وحسب رأينا هذا راجع لمجموعة من العوائق التي يتعرضون لها عند استعمالها مثل عدم تجاوز الوصفتين في 3 أشهر للتعويض وكذلك عدم تجاوز مبلغ الفاتورة 3000.00 دينار جزائري.

4. نلاحظ أن رأي أغلب أفراد العينة بنسبة 73% أن بطاقة الشفاء تساعد على تجنب عناء التنقل وريح الوقت وهي النسبة الأكبر وبنسبة 27% كان رأيهم أن بطاقة الشفاء لا تساعد على تجنب عناء التنقل وريح الوقت وهذا دليل على أن بطاقة الشفاء ساعدت حقا المؤمنين لكسب الوقت والجهد.

(2) الموقع الإلكتروني الهناء:

يعرض الجدول التالي تحليل البيانات المحصل عليها من اتجاهات العينة نحو الخدمات الرقمية من خلال الأرضية الرقمية الهناء.

الجدول رقم 02-18: جدول الخدمات الرقمية من خلال بوابة الهناء

الإجابات	هل أنت على دراية بالبوابة الالكترونية الهناء؟	النسبة المئوية	هل أنت منخرط بالفضاء الهناء؟	النسبة المئوية
نعم	2	13%	2	13%
لا	13	87%	13	87%
المجموع	15	100%	15	100%

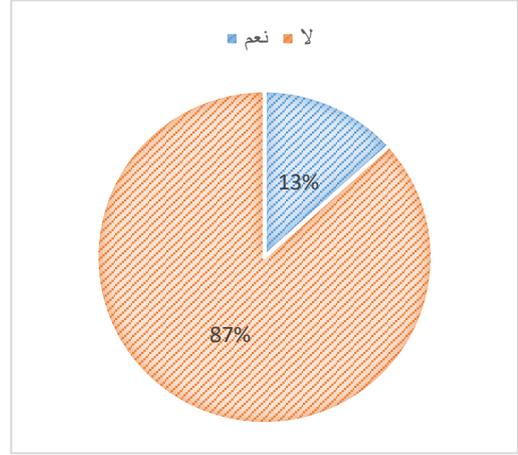
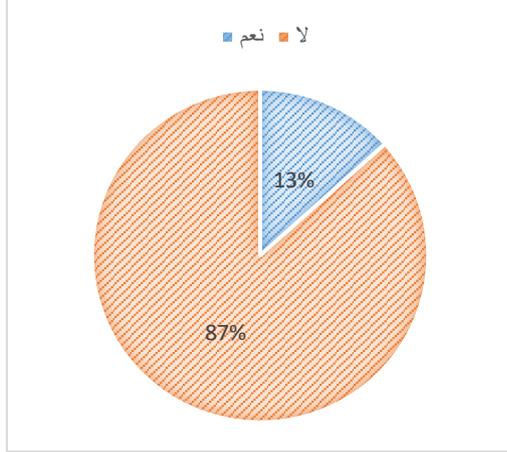
المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الشكل رقم 02-27: يبين دراية أفراد العينة

بالبوابة الإلكترونية الهناء



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكلين البيانين:

1. نلاحظ أن نسبة دراية أفراد عينة الدراسة بالبوابة الالكترونية الهناء 13% والمقدر عددهم في الجدول (02-27) 2 من المؤمنين وبنسبة 87% ليس لديهم علم بالبوابة الالكترونية الهناء. وعلى حسب رأينا كون الموقع لم يعرف بعد من قبل جميع مؤمنين في الصندوق ولسبب آخر كون الموقع حديث النشأة لذلك يجب على الصندوق أن يروج أكثر بالموقع الالكتروني الهناء.
2. نلاحظ أن نسبة تسجيل أفراد العينة في الموقع الالكتروني الهناء لم يتجاوز 13% أما عن نسبة عدم انخراط أفراد العينة في البوابة الالكترونية الهناء تمثل نسبة 87% وهذا دليل لعدم درايتهم بالموقع.

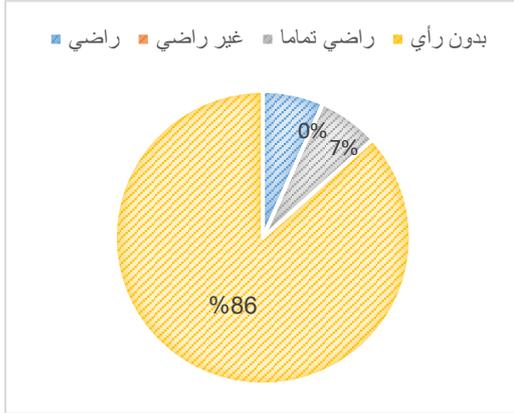
الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

3) تقييم أفراد العينة للموقع الإلكتروني الهناء:

يعرض الجدول والشكل البياني التالي تقييم أفراد العينة للموقع الإلكتروني الهناء

الجدول رقم 02-19: جدول يبين درجة الرضا على بوابة الشكل رقم 02-29: يبين درجة رضا على
على بوابة الهناء



النسبة المئوية	ماهي درجة الرضا على الخدمات الهناء	الإجابات
7%	1	راضي
0%	0	غير راضي
7%	1	راضي تماما
86%	13	بدون رأي
100%	15	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال المعطيات أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يقيمون الموقع الإلكتروني الهناء "بدون رأي" بنسبة 86% والمقدر عددهم في الجدول 13 مؤمن وهي النسبة الأكبر ثم تليها راضي، راضي تماما، غير راضي والتي تمثل النسب 7%، 7%، 0% وهذا دليل لجهل أفراد العينة على الموقع الإلكتروني الهناء ولم يستعملوا الخدمات بعد.

4) الخدمات المستعملة من خلال الموقع الإلكتروني الهناء

الجدول التالي يبين الخدمات المستعملة عبر بوابة الهناء من قبل أفراد العينة

الجدول رقم 02-20: جدول يبين الخدمات المستعملة من طرف أفراد العينة على بوابة الهناء

الخدمات	عدد مستخدميها	نعم	لا
الاطلاع على المعلومات الخاصة بالأداءات	2	13%	87%
استخراج شهادة الانتساب	2	13%	87%
تصريح بعطلة الامومة	0	0%	0%
طلب بطاقة الشفاء	0	0%	0%
طلب تعويض عطلة المرضية	0	0%	0%
طلب رأس المال الوفاة	0	0%	0%
المجموع	15	100%	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

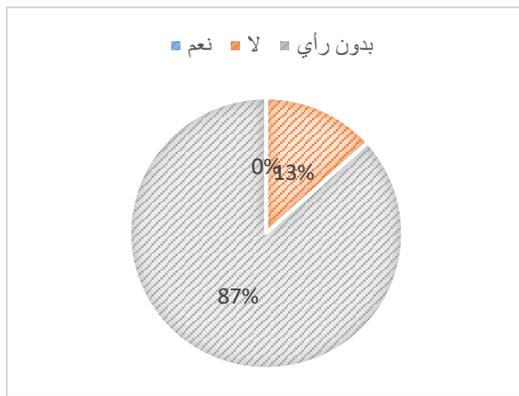
من خلال الجدول نلاحظ:

1. استعمال أفراد العينة للخدمتين " الاطلاع على المعلومات الخاصة بالأداءات" و"استخراج شهادة الانتساب" تمثل 13% من أفراد العينة و بنسبة 87% لم يستعملوها وهذا لسبب جهل أفراد العينة للموقع الإلكتروني الهناء الذي بواسطته يستعطون الولوج للخدمة.
2. أن خدمة "التصريح بعطلة الأمومة" كانت نسبة استخدامها من قبل أفراد العينة 0% و هذا راجع كون الخدمة أنشأه حديثا وكذلك الموقع الإلكتروني غير معروف من أغلبية أفراد العينة.
3. أن خدمة "طلب بطاقة الشفاء" كانت عدد استخدامها من قبل أفراد العينة 0% وهذا راجع جميع أفراد العينة تحصلوا على بطاقة الشفاء قبل تفعيل الموقع الإلكتروني.
4. أن الخدمتين "طلب تعويض عطلة مرضية" و"طلب رأس مال الوفاة" كانت نسبة استخدامها من طرف أفراد عينة الدراسة 0% وهذا راجع أولا لجهل أغلب أطراف العينة للموقع الإلكتروني الهناء وثانيا من تخوف البعض من عدم وصول الوثائق الكترونيا للصندوق وتجاوز المدة المحددة لإرسال الوثائق الذي ينتج عنه ضياع حق المؤمن من التعويض.
- 5) الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة عند استعمال الموقع الإلكتروني الهناء:

الجدول والشكل البياني يبين الصعوبات عند استعمال بوابة الهناء من قبل أفراد العينة

الشكل رقم 02-30: بين صعوبات عند استعمال بوابة الهناء

الجدول رقم 02-21: جدول بين صعوبات عند استعمال بوابة الهناء



الإجابات	هل تواجهك صعوبات عند استعمال بوابة الهناء؟	النسبة المئوية
نعم	0	0%
لا	2	13%
بدون رأي	13	87%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ فئة أفراد العينة الذين لديهم صعوبات عند استعمال الموقع الإلكتروني الهناء تمثل نسبة 0% ثم تليها 13% الفئة التي لا تجد صعوبات

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

عند استعمال الموقع الإلكتروني الهناء وأخيرا فئة "بدون رأي" بنسبة 87% و هي النسبة الأكبر وهذا دليل على الموقع الإلكتروني الهناء غير معروف من طرف أغلبية أفراد عينة الدراسة.

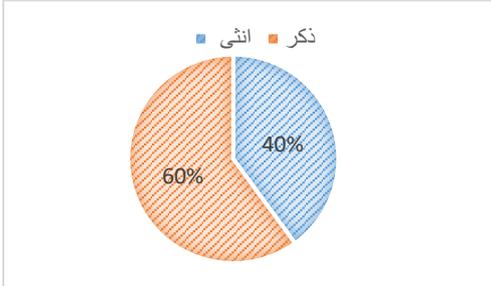
ثانيا: أرباب العمل

1. المحور الأول: نتائج الاستبيان حسب المتغيرات الشخصية

1. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم 02-31: توزيع

أفراد العينة حسب متغير الجنس



الجدول رقم 02-22: توزيع أفراد العينة

حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
أنثى	6	40%
ذكر	9	60%
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان.

نلاحظ من خلال المعطيات أعلاه أن نسبة 60% من أفراد العينة هم ذكور، في حين بلغت نسبة الإناث 40% من أفراد العينة، أي أن غالبية عمال المؤسسة المسؤولين عن عملية التصريحات و الخدمات مع الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الأجراء و الموارد البشرية تسير ما طرف الذكور.

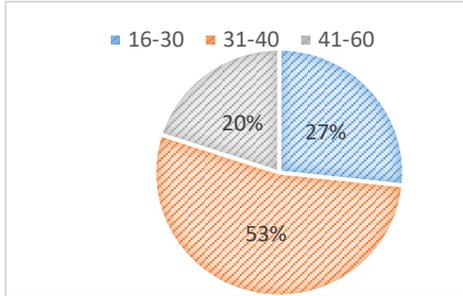
الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

2. توزيع العينة حسب متغير السن:

الشكل رقم 02-32: توزيع العينة حسب

متغير السن



الجدول رقم 02-23: توزيع العينة حسب

متغير السن

السن	العدد	النسبة المئوية
16-30	4	27%
31-40	8	53%
41-60	3	20%
المجموع	15	100%

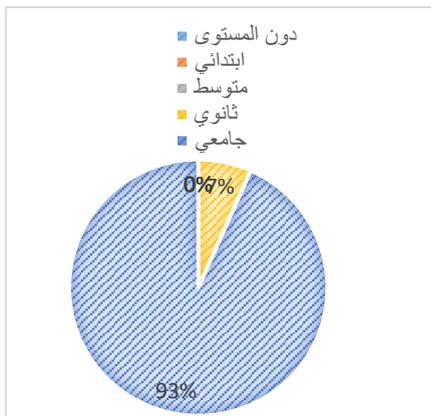
المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من الجدول والشكل البياني أعلاه يتبين أن الفئة العمرية المحصورة بين 41-60 سنة هي الأقل تواجد بالمؤسسة حيث كانت نسبتها 20% تليها الفئة المحصورة ما بين 30 و 16 سنة فكانت أعلى نسبة منها بنسبة 27%، أما الفئة العمرية ما بين 31 و 40 سنة تحتل أكبر نسبة والتمثلة في 53%.

3. توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

الشكل رقم 02-33: توزيع العينة

حسب متغير المستوى التعليمي



الجدول رقم 02-24: توزيع العينة حسب متغير

المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
دون المستوى	0	0%
ابتدائي	0	0%
متوسط	0	0%
ثانوي	7	7%
جامعي	14	93%
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه، نلاحظ أن المستوى التعليمي الثانوي يمثل نسبة 7% من أفراد العينة في حين ان المستوى الجامعي يمثل الاتجاه الغالب وذلك بنسبة 93%، وهذا يدل

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

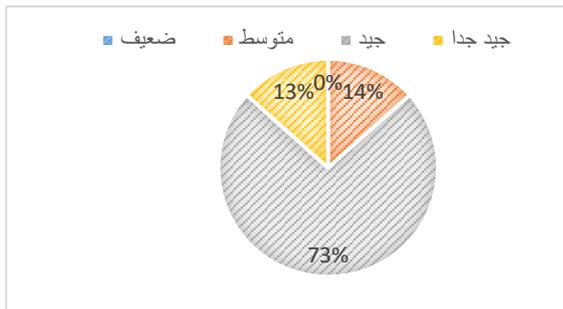
على أن المؤسسات تطلب الكفاءات الجامعية للقيام بعمليات تسيير الموارد البشرية والعمليات الخاصة مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من تصريحات مختلفة تستلزم معرفة وتكوين جامعي متخصص، كتخصص المحاسبة أو تخصص تسيير الموارد البشرية.

4. توزيع العينة حسب متغير مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة:

الجدول رقم 02-25: توزيع العينة حسب متغير الشكل رقم 02-34: توزيع العينة حسب متغير

مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة

مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة



الدرجة	العدد	النسبة المئوية
ضعيف	0	0%
متوسط	2	13%
جيد	11	73%
جيد جدا	2	13%
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه لمدى مواكبة التكنولوجيا أنه يتساوى مستوى متوسط وجيد جدا وذلك بنسبة 13%، في حين لا يتواجد أي شخص بمستوى ضعيف، فالنسبة معدومة، وعليه فإن أن المؤسسات لا توظف اشخاص ذوي المستوى الضعيف للقيام بالعمليات الخاصة بالتأمين، أي المعرفة التكنولوجية شرط أساسي لمثل هذه المناصب، ونلاحظ أن مستوى جيد يحتل النسبة الأكبر بـ 73% وهذا لأن مواكبة التكنولوجيا أصبحت أمر ضروري للعمل في المؤسسات.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

II. المحور الثاني: نتائج الاستبيان حسب مؤشرات قياس جودة الخدمات الالكترونية لصندوق

1- حسب مؤشر الملموسية:

الجدول رقم 02-26: جدول قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الملموسية

النسبة المئوية	هل يوجد بالصندوق cnas لوحات الكترونية تسهل الوصول للخدمة؟	النسبة المئوية	هل يحتوي صندوق cnas على أجهزة إعلام آلي تعمل بكفاءة؟	الجواب
33%	5	53%	8	نعم
67%	10	47%	7	لا
100%	15	100%	15	المجموع

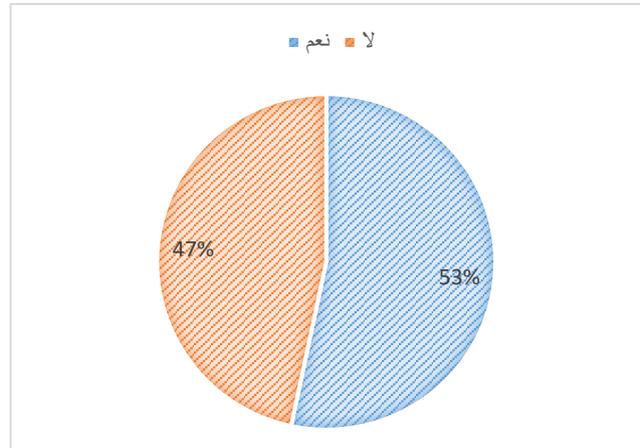
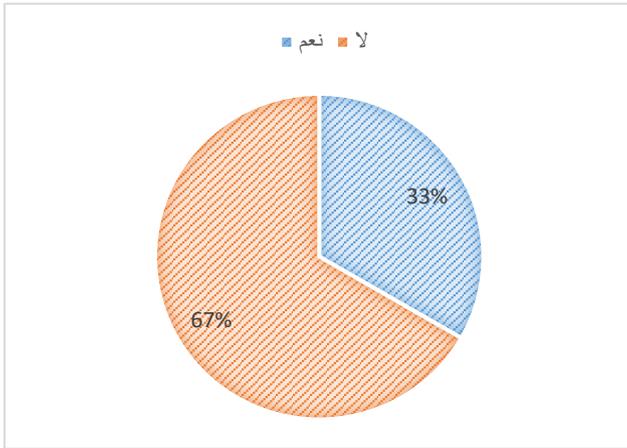
المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 02-36 يبين احتواء الصندوق على لوحات

الالكترونية تسهل الوصول للخدمة

الشكل رقم 02-35 يبين احتواء الصندوق

على أجهزة الاعلام الآلي تعمل بكفاءة



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والأشكال أعلاه، نجد ان نسب الإجابة على توفر أجهزة الاعلام آلي تعمل بكفاءة كانت متقاربة، إذ أن نسبة 47% من إجابة افراد العينة كانت نعم، في حين كانت النسبة الأكبر 53% لا، أي يرى معظم الأفراد أنه تتوفر أجهزة ولكن ليس بالكفاءة المناسبة. أما عن توفر لوحات الكترونية تسهل الوصول للخدمة، فكانت الإجابات بنعم بنسبة 33%، في حين أن النسبة الأكبر 67% جاءت ب لا ، وهذا راجع لأن معظم أرباب العمل يكون لديهم مراسلون يخصص لهم الصندوق مكاتب استقبال خاصة في معظم مراكز الصندوق الوطني

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

للتأمينات الاجتماعية، غير أن ذلك يبين أنه توجد جهود للرقمنة في الصناديق ولكن تزال تحتاج إلى تطوير أكثر.

2- حسب مؤشر الاعتمادية:

الجدول رقم 02-27: جدول قياس جودة الخدمة الإلكترونية حسب مؤشر الاعتمادية

الجواب	هل يستطيع المستخدم أن يحصل على الخدمة صحيحة ومن أول مرة؟	النسبة المئوية	هل يساعدك استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز كافة المهام؟	النسبة المئوية
نعم	6	40%	7	47%
لا	9	60%	8	53%
المجموع	15	100%	15	100%

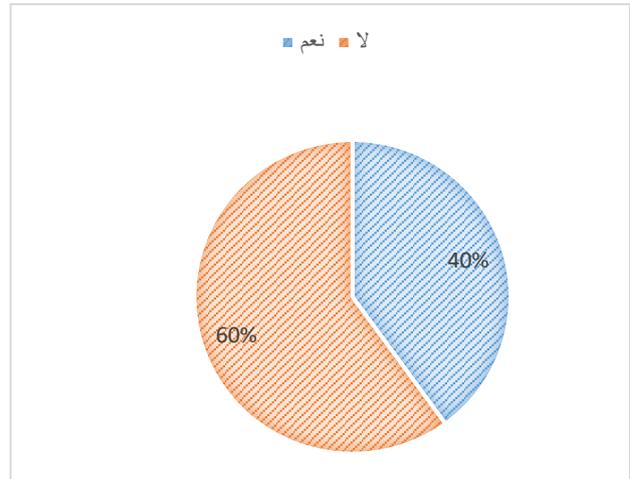
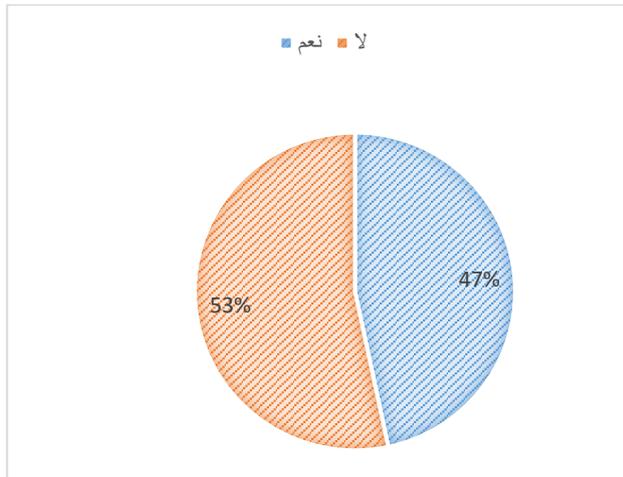
المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 02-38 حصول المستخدم على

الخدمة صحيحة ومن أول مرة

كافة المهام عند استخدام الخدمات الإلكترونية

الخدمة صحيحة ومن أول مرة



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال المعطيات أعلاه نلاحظ أن الإجابة حول استطاعة المستخدم الحصول على الخدمة الصحيحة ومن أول مرة كانت بنسبة 40% بنعم، وبنسبة 60% ب لا، أما بالنسبة إلى ما إذا كان استخدام الخدمات الإلكترونية يساعد على إنجاز كافة المهام فالنسب متقاربة نوعاً ما، إذ أن نسبة 47% كانت بنعم، و53% كانت ب لا، وعليه فإن معظم أفراد العينة غير راضون تماماً على طريقة تقديم الخدمات حسب مؤشر الاعتمادية، مما يستدعي التحسين من قبل الصندوق.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

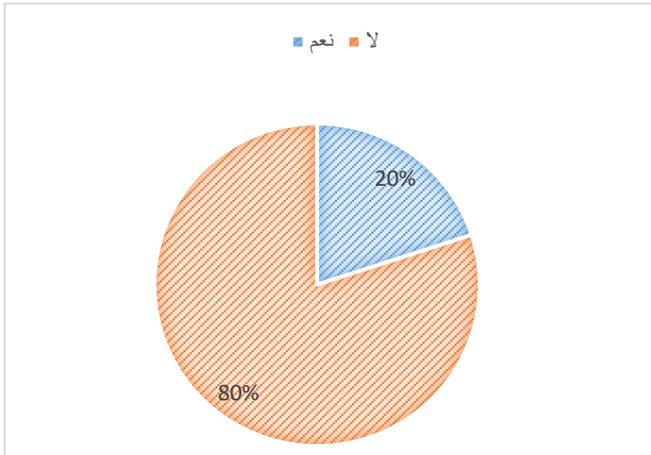
3- حسب مؤشر الاستجابة:

الجدول رقم 02-28: قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الاستجابة

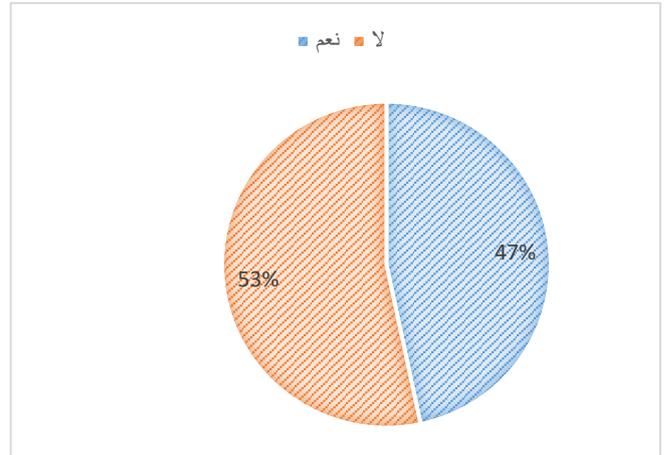
النسبة المئوية	هل يتم الرد على شكاوى المؤمنین في وقت قصير؟	النسبة المئوية	هل هناك استجابة فورية لطلب المستخدم؟	الجواب
20%	3	47%	7	نعم
80%	12	53%	8	لا
100%	15	100%	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبین حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 02-40 يبين الرد على شكاوى المؤمنین في وقت قصير



الشكل رقم 02-39 يبين الاستجابة الفورية لطلب المستخدم



المصدر: من إعداد الطالبین حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول والأشكال أعلاه، نلاحظ أن نسب الاستجابة الفورية لطلب المستخدم متقاربة، حيث جاءت بـ 53% بـ لا و 47% بنعم.

أما بالنسبة إذا كان الرد على شكاوى المؤمنین يتم في وقت قصير، فقد كانت الإجابات بنعم بنسبة 20%، في حين أن النسبة الكبرى والمقدرة بـ 80% جاءت بـ لا، وعليه فإن القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن ضعيفة، مما يتطلب مرونة أكثر في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.

4- حسب مؤشر الأمان:

الجدول رقم 02-29 قياس جودة الخدمة الالكترونية حسب مؤشر الأمان

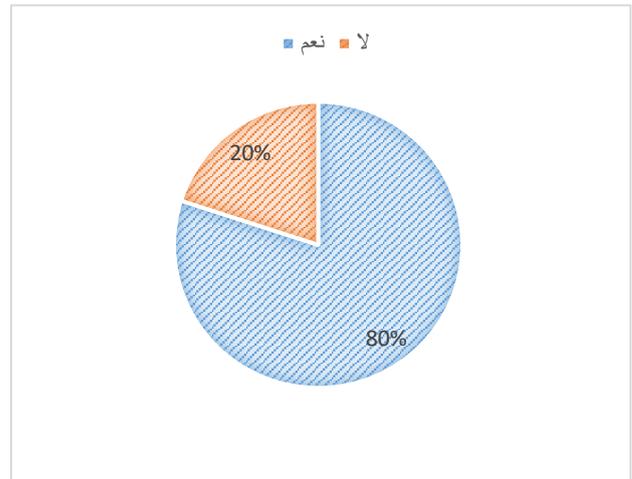
النسبة المنوية	هل الخدمة الالكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتك الشخصية؟	النسبة المنوية	هل تشعر بالأمان عند تعاملك مع الصندوق الكترونيا؟	الجواب
100%	15	80%	12	نعم
0%	0	20%	3	لا
100%	15	100%	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 02-41 يبين شعور المستخدم بالأمان الشكل 02-42 يبين سرية المعلومات الشخصية

لأرباب العمل

عند تعامله مع الصندوق



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

نلاحظ من المعطيات أعلاه، أن معظم أفراد العينة يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع الصندوق إلكترونيا وذلك بنسبة كبيرة قدرت بـ 80% لنعم، و 20% ب لا، ومنه يتضح أنه يتوفر عنصر

عدم الشعور بالخطر والمخاطرة عند التعامل الإلكتروني مع الصندوق.

وأما عن ما إذا كانت الخدمة الالكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على المعلومات الشخصية، فقد كانت النسبة 100% بالإجابة بنعم، وعليه يتضح أن الصندوق استطاع توفير عنصر الأمان لمعاملته وبكل نجاح حسب آراء أرباب العمل المستجوبين.

5- حسب مؤشر التعاطف:

الجدول رقم 02-30: قياس جودة الخدمة الإلكترونية حسب مؤشر التعاطف

النسبة المئوية	هل يتولى الصندوق اهتماما شخصيا بك؟	النسبة المئوية	هل تأخذ الملاحظات والاقتراحات المؤمن لهم بعين الاعتبار لتحسين الخدمات الإلكترونية المستقبلية؟	الجواب
40%	6	20%	3	نعم
60%	9	80%	12	لا
100%	15	100%	15	المجموع

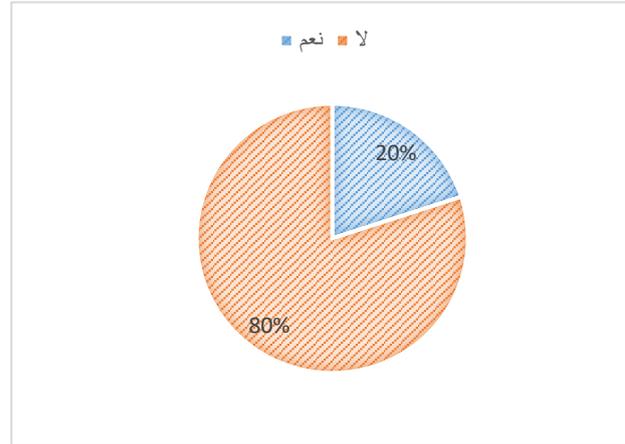
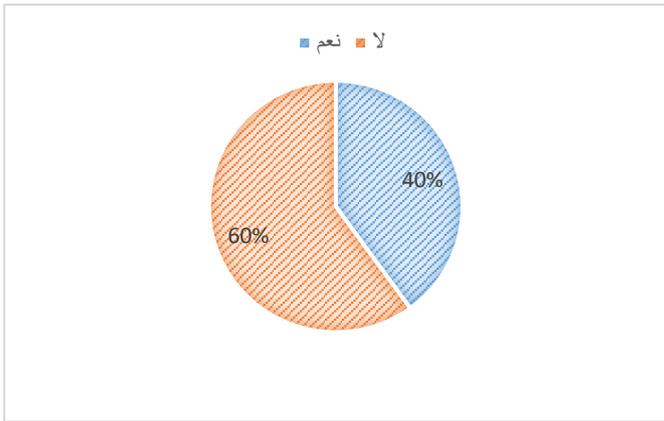
المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

الشكل 02-44 يبين الاهتمام الشخصي

الشكل رقم 02-43 يبين مدى أخذ الصندوق بعين

للمصندوق بأرباب العمل

الاعتبار اقتراحات المؤمن لتحسين الخدمات الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الاستبيان

من خلال المعطيات أعلاه، جاءت نسبة 20% بالإجابة بنعم حول ما إذا كانت ملاحظات واقتراحات أرباب العمل تأخذ بعين الاعتبار لتحسين الخدمات الإلكترونية المستقبلية، وهي نسبة منخفضة، إذ إن أغلبية أفراد العينة المقدرة بنسبة 80% أجابوا ب لا، مما يعني أنه توجد صعوبة في فهم ومعرفة حاجات العميل.

أما عن ما إذا كان الصندوق يولى اهتماما شخصيا بالفرد، فقد جاءت النسب كالاتي، 40% نعم و60% ب لا، وهي نسب منخفضة نسبيا، ولكن ينبغي على الصندوق بذل جهد أكثر مع أرباب العمل، والعمل فهم احتياجاتهم ومشاكلهم.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

III. المحور الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق CNAS:

جدول رقم 02-31 سهولة الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق

السؤال	نعم	لا
هل تجد أن عملية التصريح بالاشتراكات لضمان الاجتماعي عبر الموقع TELEDECLARATION.CNAS.DZ أصبحت أكثر سهولة	100%	0
هل تجد عملية التصريح عن بعد عبر الموقع الإلكتروني TELEDECLARATION.CNAS.D بحركة الأجراء EMS أكثر سهولة	100%	0
ما رأيك في خدمة استخراج شهادة أداء المستحقات Mise à jour عن بعد أكثر سهولة	100%	0

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن الخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تلقى ترحيبا من قبل أرباب العمل بدرجة عالية جدا، حيث أن جميع أفراد العينة أجابوا بنعم، حيث يرى الكل أن عملية التصريح بالاشتراكات الضمان الاجتماعي أصبحت أكثر سهولة عبر موقع **TELEDECLARATION.CNAS.DZ** على ما كانت عليه من قبل.

كذلك يرى جميع أفراد العينة أن التصريح بحركة العمال أصبح أكثر سهولة عبر موقع **TELEDECLARATION.CNAS.DZ**.

نفس الشيء بالنسبة لخدمة استخراج شهادة أداة المستحقات، التي كانت تعد من بين الخدمات الصعبة والأكثر مضيعة للوقت قبل إدخال عملية الرقمنة.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني
للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

جدول رقم 02-32 درجة الرضا بالنسبة للخدمات الرقمية المقدمة من قبل الصندوق

قياس درجة الرضا	راضي	غير راضي	راضي تماما	بدون رأي
ما رأيك في خدمة استخراج شهادة أداء المستحقات Mise à jour عن بعد	47%	7%	40%	7%
ما رأيك في خدمة طلب ترقيم وانتساب الأجراء عن بعد	67%	0%	33%	0%
ما رأيك في خدمة التحقق من التصريحات السنوية عن بعد	60%	0%	27%	13%
ما رأيك في طلب جدولة دفع الديون عن بعد	40%	0%	33%	27%
ماهي درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف الموقع الإلكتروني TELEDECLARATION.CNAS.DZ	73%	0%	20%	7%

المصدر: من إعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

تحليل بيانات الجدول:

1- خدمة استخراج شهادة أداء المستحقات Mise à jour عن بعد:

توضح لنا المعطيات من خلال الجدول أن الاتجاه العام من نسبة المستجوبين بنسبة 47% راضي عن الخدمة ونسبة 40% راضي تماما عن الخدمة، تلهها فئة 7% غير راضي و7% لم يعطي رأيه.

من خلال النتائج فان درجة الرضا قريبة من درجة نسبة الاستفادة من خدمة استخراج شهادة أداء المستحقات عن بعد، ومنه فان رب العمل رحب بالتغيير من طريقة الاستخراج التقليدية التي تستلزم التنقل ودفع طلب للحصول على شهادة أداء المستحقات ثم العودة مرة أخرى لاستلامها إلى الطريقة الالكترونية وبالتالي حققت الخدمة الرقمية ابعاد الخدمة.

الفصل الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

2- خدمة طلب ترقيم وانتساب الأجراء عن بعد:

توضح النتائج أن 67% من الاجابات راضي عن الخدمة تليها 33% راضي تماما عن الخدمة ونسبة 0% غير راضي عن الخدمة ونسبة 0% بدون رأي.

القراءة الاحصائية للنتائج تبين أن أرباب العمل استفادوا من هذه الخدمة الرقمية، وهم راضون عما يقدمه الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS، إذ جعلت من عملية انتساب الأجراء أكثر سهولة واكل عبئا وذلك بتجنب عناء التنقل و دفع الملفات من أجل ترقيم و انتساب العمال، و عليه فقد حققت الخدمة الابعاد المستهدفة.

3- طلب جدولة دفع الديون عن بعد:

توضح معطيات العينة أن نسبة 40 % من مجموع الاجابات راضي عن الخدمة، 0% غير راضي عن الخدمة 33% راضي تماما عن الخدمة، و 27% بدون رأي.

نستنتج من المعطيات أن اغلب المبحوثين راضون عن خدمة طلب جدولة دفع الديون عن بعد، والفئة التي بدون رأي فهي الفئة التي لم تجرب هذه الخدمة، فهم عموما ليس لديهم مشكل ديون أو مستحقات متأخرة وبالتالي لم يقوموا بإبداء أي رأي حول هذه الخدمة.

4- ماهي درجة الرضا عن الخدمات المقدمة الرقمية من طرف الموقع الالكتروني

TELEDECLARATION.CNAS.DZ

توضح لنا النتائج أن نسبة كبيرة من المبحوثين راضي عن الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الموقع الالكتروني Teledeclaration.cnas.dz نسبة 73% راضي عن الخدمة و 20% راضي تماما، في حين غير راضي عن الخدمة بنسبة 0% و 7% بدون رأي.

نستنتج أن موقع Teledeclaration.cnas.dz لقي استحسانا كبيرا وسط أرباب العمل، لأنه اداة هامة للتواصل الافتراضي، فهذا المنبر الافتراضي يلعب دورا فعالا في تسهيل الخدمات بطريقة جد حديثة وتأمين بدرجة عالية مما سمح لهم بالقيام بالتزاماتهم بكل سهولة ودون عناء التنقل إلى مرافق الصندوق وكذا تبسيط الإجراءات الإدارية والحصول على مختلف الخدمات وفي أي وقت، و عليه فقد حقق الموقع الخدمات المستهدفة من ورائه.

خلاصة الفصل:

لقد قمنا في هذا الفصل بتقييم جودة الخدمة التأمينية من وجهة نظر المؤمنين وأرباب العمل ثم حاولنا دراسة واقع استخدام الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة بومرداس- وانعكاساته على جودة الخدمة المقدمة وتم التوصل الى أن وضعية الرقمنة بالصندوق في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماته، غير أن هذا التطور يسير بوتيرة بطيئة ودرجة الرضا للمؤمنين وأرباب العمل كانت متوسطة. فمن وجهة نظر المؤمن لهم اجتماعيا لا يزال مستوى الاستيعاب لهذه الرقمنة ضعيف جدا ونقص استخدامها، وهذا راجع لقلة الترويج لها. في حين أنه من وجهة نظر أرباب العمل فإن مستوى الاستيعاب عالي للخدمة الرقمية وخاصة بعد فرض الاجبارية على استخدامها.

الخاتمة

العامّة

الخاتمة العامة:

من خلال هذه الدراسة و التي تناولت الإشكالية حول ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية و ذلك بتطرق إلى الرقمنة من الناحية النظرية إضافة الى جودة الخدمات التأمينية و أخيرا الاعتماد على المؤشرات التقييمية و التي تبين مدى رضا العميل على الخدمة المقدمة والتي تم التأكد منها من خلال دراسة حالة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء و قد استهدفت الدراسة وكالة بومرداس و التي تبين من خلالها مستوى الخدمات الالكترونية المقدمة للمستخدمين و الذي كان مقبولاً من طرف أرباب العمل أما بالنسبة للمؤمنين فكانت الرقمنة في خطواتها الأولى.

أولاً: اختبار الفرضيات

- اختبار الفرضية الأولى:

تتمثل الرقمنة في العملية التي يتم من خلالها تمرير شيء حقيقي (مادي ملموس) الى بيانات رقمية بحيث يمكن إدارته بواسطة جهاز كمبيوتر.

- اختبار الفرضية الثانية:

يتم تقييم جودة الخدمة بالنسبة لزبون من خلال خمسة مؤشرات والمتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف. بحيث تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية من خلال اسهامات هذه الرقمنة في تنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها وتحسين المزيج التسويقي الخدمي وتحسين انتاج الخدمة وعرضها.

- اختبار الفرضية الثالثة:

إن استخدام الرقمنة المرتبطة بشبكات الكمبيوتر والشبكات السلكية ولا سلكية يهدف الى تعظيم القيم وتقليل التكاليف والتي تعتبر المفاتيح الداعمة لعملية إعادة هندسة وتطوير عناصر المزيج التسويقي للخدمة، مثل التطور في البرامج والحلول الالكترونية والشبكات ومساهمته في تبني الخدمة الذاتية، التسعير الديناميكي، التوزيع الالكتروني المباشر والتسويق المباشر.

- اختبار الفرضية الرابعة:

يمكن القول بأن مجهودات حكومية جادة تبذل في الجزائر و خاصة بعد جائحة كورونا، لكن تبقى غير كافية من أجل اللحاق بركب الدول المتفوقة في الرقمنة، بحيث يعتبر ضعف مؤشر التقدم في الحكومة الالكترونية للجزائر دليل على عدم فعالية المجهودات المبذولة من طرف الدولة.

- اختبار الفرضية الخامسة:

ان استخدام الرقمنة ساعد في تحسين جودة الخدمة التأمينية في وكالة CNAS حيث كان لها دور كبير في الخدمات التي يقدمها و زيادة تحسين جودة الخدمة التأمينية وزيادة كفاءة وسرعة الأداء ومستوى الدقة.

ثانيا: النتائج

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي:

• **نتائج الجزء النظري**

توصل هذا البحث في جزئه النظري إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي:

1. تعتبر الرقمنة على أنها المنهج الذي يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من نظام تناظري الى نظام رقمي.

2. تعد الرقمنة عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة أخص.

3. التحول الرقمي يعني إمكانية تكييف الشركات واستجابتها لتغيرات التكنولوجيا السريعة وذلك بتغيير نماذج أعمالها وثقافتها واستراتيجيتها.

4. لرقمنة أهمية بالغة في توفير الوقت وتقليل التكاليف وتعزيز العلاقة مع العملاء وزيادة رضاهم.

5. تعتبر جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن.

6. تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات الخدمية.

7. تساهم الرقمنة في تمكين شركات التأمين من معرفة مختلف حاجات ورغبات زبائنهم، إذ

أصبح بمقدورها تصميم منتجاتها واختبارها بسرعة اعتمادا على المشاركة الفعلية لزبون من

خلال التغذية العكسية الفورية التي ترد في الوقت الحقيقي لصياغة الاستراتيجيات التسويقية العامة.

8. ان امتلاك شركات التأمين لأسس الرقمنة يؤثر بشكل مباشر في قدرتها على التسويق

الإلكتروني لخدماتها وتعاملاتها مع الزبائن تتسم بدرجة عالية من الفعالية والكفاءة.

9. تبقى الجزائر جد متأخرة عالميا وعربيا في تزويد المواطنين بالإنترنت وتوفيرها بتدفق عالي،

مما يعرقل اندماج الجزائري في الحياة الرقمية.

10. من أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الجزائرية هي تدريب الفرد الجزائري وترقية ثقافته

في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تحقيق التحول الى مجتمع المعرفة.

• نتائج الجزء التطبيقي:

ومن خلال المعالجة الإحصائية لنتائج الدراسة التطبيقية توصلنا الى العديد من الاستنتاجات نذكر منها:

(1) يتضح لنا أن استخدام الرقمنة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -

وكالة بومرداس-يلعب دور كبير ومهم على زيادة سرعة تقديم الخدمة وارتفاع مستوى الدقة في

تقديم الخدمة وانخفاض نسبة الأخطاء، ويمتلك الصندوق عدد كافي من الأجهزة والمعدات

الإلكترونية التي يستطيع من خلالها تقديم الخدمات الإلكترونية.

بحيث قام الصندوق بإنشاء مواقع إلكترونية التي من خلالها يستطيع المستخدم الحصول على

الخدمة التأمينية الرقمية منها:

✓ الموقع الإلكتروني الهناء الخاص بالمؤمنين ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها الموقع غير

معروف بدرجة كبية من قبلهم.

✓ الموقع الإلكتروني Teledclaration الخاص بأرباب العمل ومن خلال النتائج التي تحصلنا

عليها أن الموقع سهل عليم القيام بالخدمات وخاصة بعد فرض اجبارية استعماله في السنوات

الأخيرة بحيث لقت الخدمات الإلكترونية رضا على العموم من قبل أرباب العمل ويطمحون الى

الأحسن.

✓ منصة الدفع الإلكتروني تبقي هذه المنصة في انتظار التفعيل.

(2) أما فيما يخص لتقييم أرباب العمل والمؤمنين لمستوى الخدمات الرقمية المقدمة من طرف

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء فحسب احصائيات الدراسة التي سجلت

نلاحظ مستوى متوسط لكل عنصر من عناصر الخدمة لمؤشرات جودة الخدمة التأمينية " الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف".

(3) لقد كان اقبال عدد كبير للمؤمنين على بطاقة الشفاء بسبب مزاياها العديدة، وذلك من خلال تسهيلها للمستفيدين مهمة الدفع واسترجاع مستحققاتهم دون الوقوف لساعات طويلة في طوابير الانتظار.

(4) في حين نجد أن معظم مستخدمي بطاقة الشفاء يشككي من الخدمة المسقفة بمبلغ 3000 دج، إذ أنه يسمح لحامل البطاقة شراء الدواء مرتين في كل ثلاثة أشهر وأن لا تفوق الفاتورة المبلغ المذكور سابقا، وهذه الآلية بعيدة تماما عن الواقع مما يحتم على المؤمن لهم اللجوء الى الطريقة التقليدية في تعويض مصاريف الدواء.

(5) يمثل نظام التصريح بالاشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد وسيلة بسيطة وسريعة ومكيفة وفق احتياجات أرباب العمل، قصد احترام آجال الاستحقاق دون الحاجة الى التنقل لوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. بحيث تعتبر هذه الخدمة المؤمنة بدرجة عالية متوفرة على مدار 24 ساعة على 24 ساعة، 7 أيام على 7 أيام.

ثالثا-التوصيات:

إن النتائج المتوصل إليها تفرض علينا تقديم بعض الاقتراحات الهادفة لتحسين الخدمات الرقمية التأمينية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة بومرداس:-

1. تعزيز الثقافة الرقمية باستمرار في المجتمع، العمل على محو الأمية الرقمية، تشجيع استخدام الرقمنة والتحول نحو مجتمع المعرفة الرقمية وهذا يزيد من الثقافة الرقمية لأفراد المجتمع والتقليل من مخاوفهم.
2. تخصيص التمويل الكافي لتحول الرقمي.
3. ضرورة قيام الصندوق بدراسات دورية لقياس فعالية وجودة الخدمات التأمينية الالكترونية وضمان رضا العميل وخاصة أن توقعات العملاء تختلف من عميل لآخر.
4. التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الاتصال من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية التأمينية وتحديث الخدمات التأمينية للمستخدمين.

5. الوقوف على مقترحات المؤمنين والاهتمام بحل مشاكلهم ومعرفة الخدمات التي يرغبون فيها والأخذ بها على محمل الجد.
6. التحسين والتطوير الدائم للموقع الإلكتروني خاصة من الجانب الإبداعي حتى يظل قادرا على المنافسة.
7. عدم الاكتفاء بعدد محدد من الخدمات التأمينية الإلكترونية حيث يجب على الصندوق تنويع الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات جديدة والاستفادة من خبرات الدول الأخرى.
8. تحسين الخدمات التأمينية الإلكترونية وفق المعايير الدولية.
9. اهتمام بعنصر الترويج وضرورة وضع ومضات اشهارية لشرح طرق التجاوب المستخدمين مع هذه الرقمنة مثل التعريف بالموقع الإلكتروني الهناء.
10. ضرورة اعتماد الصندوق على أنظمة لتسيير شكاوى المستخدمين والاستجابة الفورية.
11. ضرورة الاهتمام بالسرعة والدقة في تقديم الخدمة الإلكترونية بالإضافة الى الالتزام بما يتم وعد المستخدم فضلا عن التأكد من خلو الخدمات الإلكترونية من الأخطاء.
12. إعادة النظر في آليات وكيفيات تعويض العطل المرضية والأدوية بما يناسب المؤمن عن طريق بطاقة الشفاء.
13. ارسال اشعار الكتروني في حالة وجود مشكلة، تكملة الوثائق وعند تسوية المستحقات.
14. وضع خدمة الكترونية جديدة لطلب بطاقة الشفاء لذوي الحقوق في حالة مرض مزمن.
15. ارسال اشعارات الكترونية في حالة وجود خلل في الدفع أو حركة العمال بالنسبة لأرباب العمل.
16. السماح لأرباب العمل على تغيير تصريح الاشتراكات الشهرية والثلاثية عن بعد دون التنقل الى الصندوق.
17. تصريح أرباب العمل عن الحوادث العمل عن بعد.
18. العمل على تحسين " خدمة شهادة أداء المستحقات"، " خدمة ادخال حركة الموظفين" "استخراج شهادة الانتساب وعدم الانتساب" وادخال خدمة جديدة "إلغاء التصريحات".
19. تفعيل الدفع الإلكتروني عن بعد دون التنقل الى الصندوق.

رابعاً: آفاق الدراسة

ونظراً للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع تفتح آفاق لبحوث ودراسات أخرى أكثر تفصيلاً وتعمقاً في المستقبل، يمكنها إثراء مختلف جوانبه الجديدة بالبحث وذلك من خلال التطرق للأحد هذه النقاط التالية:

1. آليات رقمنة قطاع التأمينات.
2. دور الوعي الثقافي في تحسين الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- ✓ حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازودي العلمية، الأردن، 2010.
- ✓ خضر مهاج الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- ✓ رانيا المجني، تسويق الخدمات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
- ✓ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- ✓ عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- ✓ عبد الستار العلي إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008.
- ✓ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة جودة الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، 2006.

2. الأطروحات :

- ✓ بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، أطروحة الدكتوراه، جامعة سطيف 1.
- ✓ خنفوس سهيلة، محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على إنتاج شركة التأمين في الجزائر دراسة الفترة 2006-2007، أطروحة الدكتوراه، جامعة البلدية 02، 2018-2019.
- ✓ سارة زقوط، دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحسين الخدمة التأمينية (دراسة حالة)، أطروحة الدكتوراه، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2020-2021.

3. رسائل الماجستير:

- ✓ بن بتيش بلال، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية، مذكرة الماجستير، جامعة مسيلة، 2012-2013،

- ✓ زواق خالد، مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية ميله، مذكرة الماجستير، جامعة باتنة 1، 2014-2015،
- ✓ بوباح عالية، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2011،
- ✓ سوزي صلاح مطلب الشبيل، تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الالكترونية وأثرها في بناء القيمة للزبون، مذكرة ماجستير، قسم الاعمال الالكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن
- ✓ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
- ✓ لشهب وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (2010-2016) مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر 03، 2016-2017.
4. مذكرات الماستر:
- ✓ آية جوادي، مرم وصيف بالناصر، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التأمين دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS وكالة الوادي، مذكرة الماستر، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي، 2020-2021
- ✓ زمام محمد، تطبيقات تقنية الرقمنة في الأرشيف العمومي دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية بسطيف، مذكرة لنيل شهادة الماستر. جامعة قسنطينة 2.
5. مجلات علمية:
- ✓ أحمد سعد الشريف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز ممارسات تسويق الخدمات بالمنظمات، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة، جامعة بنغازي بليبيا، المجلدان 35-36، سنة 206-2017.
- ✓ بعيطش شعبان، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقة مع الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، العدد15، 2016.

- ✓ خالد بوعزة، مساهمة تسويق الخدمات في التحول من مفهوم الصفقة الى البعد العلائقي للتسويق دراسة تحليلية بالتركيز على خاصية التلازمية، ونموذج زهرة الخدمات، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة احمد دارية بأدرار، مجلد04، العدد 01، 2020.
- ✓ خالد الزهرة، دراسة العلاقة بين الخدمة التكميلية وجودة الخدمة دراسة عينة من عملاء خدمات مؤسسة موبيليس، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة 2، المجلد 19، العدد 02، 2021 .
- ✓ زينب قريوة، الحوكمة الإلكترونية و جودة الخدمات بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة ، جامعة وهران ،مجلة الأبحاث ،المجلد06 ، العدد02، 2021 .
- ✓ سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا(كوفيد19)، مجلة Les Cahiers du Cread، الجزائر، المجلد36، العدد03، 2020/07/18.
- ✓ سالم أحمد، مصطفى بن حسين، سياسة تعميم الاقتصاد الرقمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر المجلد 05، العدد02، 2020/12/31.
- ✓ عمر علال، دور الرقمنة للخدمات الإدارية في تدبير الأزمات جائحة كورونا، المجلة العربية للمعلومات، تونس، العدد 29، 31ديسمبر 2019.
- ✓ عبد الرحمان حسن محمد أحمد الغيري، " واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية - دراسة تحليلية -، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، المجلد 04، العدد 03، 31 ديسمبر 2020.
- ✓ علي حمو، اسهامات التكنولوجيا الحديثة في دعم و تحديث (تطوير) عناصر المزيج التسويقي الخدمي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 17، العدد 27، 2021.
- ✓ قاسم فهمي ، قياس جودة خدمات شركات التأمين العاملة في اليمن من وجهة نظر العملاء باستخدام نموذج الأداء الفعلي "Servpere" دراسة تطبيقية عل شركة المتحدة لتأمين ، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، جامعة جيجل، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2021.
- ✓ مصطفى أحمد أمين، التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، العدد 19-سبتمبر 2018، جامعة دمنهور ، مصر

قائمة المراجع

- ✓ مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، المجلد الثاني والعشرون، العدد الرابع، أكتوبر 2021.
- ✓ محمد سميحة ، طافر زهير، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بشار La SAA، مجلة المدير العدد 07 ، ديسمبر 2018.
- ✓ نور الدين شنوفي، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الإنجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد6، العدد 10، 2016/01/31.
- ✓ نادية عيشور ، إيمان أيت مهدي ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات إتصالات الجزائر ، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة عنابة، المجلد 25، العدد 02 ،جوان 2019.
- ✓ نهى محمد هلال الشوبري، رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر، المجلد 18، العدد 18، الجزء الثالث، جانفي 2020.
- ✓ نغم حسين نعمة، رغد محمد نجم، هبة لله مصطفى السبد علي، تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 -تجربة إمارة دبي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، العراق، المجلد 11 العدد 1، 2019/04/21.
- ✓ يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع " الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة معارف قسم العلوم القانونية، جامعة بويرة، العدد 18، جوان 2015.
- 6. ملتقيات وندوات:**
- ✓ الشريف بوفاس، ربيع بلايلية، استخدام SERVEQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية - دراسة تحليلية -الملتقى الوطني الأول حول الصحة و تحسين الخدمات الصحية بالجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، 10 و 11 أفريل 2018.

قائمة المراجع

- ✓ بطاط نورالدين، واقع التعليم الرقمي بالجامعة الجزائرية (جامعة المسيلة نموذجا)، ملتقى الدولي الافتراضي الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 21-22 فيفري 2021.
- ✓ عرعار مراد، سامية خليفي، مؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية-دراسة حالة الجزائر - ، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية و التنمية المستدامة في الدول النامية الواقع و التحديات، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، نوفمبر 2021.
- ✓ مقدم وهيبة، دور الثقافة التنظيمية في دعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي في المنظمات، الملتقى الدولي حول الرقمنة، جامعة مستغانم 21-22 فيفري.
- 7. مطبوعات أخرى:**
- ✓ وثائق من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة بومرداس-.

II. Bibliographie en langue étrangères :

1) Articles :

- ✓ HERU ROCHMANSJAH, KARNO, The Digitalization of Public Service Ansurance, MIMBAR, Vol. 36 No. 1st (2020) pp, Institute of Governance of Home Affair-Indonesia.
- ✓ 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.

2) Autres document :

- ✓ le secrétariat du conseil du trésor (Québec), guide d'utilisation outil québécois de mesure, Québec Canada ,2éme Edition, 2008.

3) Sites internet :

- ✓ <https://bookboon.com>
- ✓ <https://omanport.gov.com>
- ✓ <https://mpt.gov.dz>
- ✓ <https://unescwa.org>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة امحمد بوقرة بومرداس
قسم العلوم الاقتصادية

استبيان

سيدتي، سيدي، تحية طيبة

ارجو التلطف بمنحنا جزءا من وقتكم للإجابة عن أسئلة الاستبانة، والتي جاءت لإسقاط أبعاد الدراسة على الجانب الميداني، حيث يتمثل موضوعنا في: **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS –وكالة بومرداس-**، والتي تأتي استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في اقتصاد التأمينات.

يرجى التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة بموضوعية لما له أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها البحث.

علما أن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

من اعداد:

قرشي جميلة

خيار إلهام

الأستاذ المشرف:

الأستاذ الدكتور لمجد بوزيدي

القسم الأول البيانات الشخصية

يرجى تعبئة البيانات التالية بوضع علامة (√) في المكان المخصص:
1) الجنس:

أنثى

ذكر

2) السن:

3) الحالة العائلية:

متزوج

أعزب

4) المستوى التعليمي:

دون المستوى ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

5) مدى مواكبة التكنولوجيا الحديثة:

ضعيف متوسط جيد جيد جدا

6) أقدمية الانتساب لدى مصالح الصندوق CNAS:

أقل من 10 سنوات أكثر من 10 سنوات 20 سنة فما فوق

القسم الثاني قياس جودة الخدمة الالكترونية التي يقدمها الصندوق CNAS :

• الملموسية:

(1) هل يحتوي الصندوق على أجهزة الاعلام الآلي تعمل بكفاءة؟

نعم لا

(2) هل يوجد بالصندوق لوحات الكترونية تسهل الوصول للخدمة؟

نعم لا

• الاعتمادية:

(3) هل يستطيع المستخدم أن يحصل على الخدمة صحيحة ومن أول مرة؟

نعم لا

(4) هل يساعدك استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز كافة المهام؟

نعم لا

• الاستجابة:

(5) هل هناك استجابة فورية لطلب المستخدم؟

نعم لا

(6) هل يتم الرد على شكاوى المؤمنين في وقت قصير؟

نعم لا

• الأمان:

(7) هل تشعر بالأمان عند تعاملك مع الصندوق الكترونياً؟

نعم لا

(8) هل الخدمة الالكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتك الشخصية؟

نعم لا

• التعاطف:

(9) هل تأخذ الملاحظات والاقتراحات المؤمن لهم بعين الاعتبار لتحسين الخدمات الإلكترونية المستقبلية؟

نعم لا

(10) هل يولى الصندوق اهتماماً شخصياً بك؟

نعم لا

القسم الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الصندوق CNAS

❖ للمؤمنين لهم اجتماعيا

- (1) هل تملك بطاقة الشفاء؟ نعم لا
- (2) هل تستعمل بطاقة الشفاء؟ نعم لا
- (3) هل أنت راضي عن بطاقة الشفاء؟ نعم لا
- (4) هل أنت على دراية بالبوابة الالكترونية الهناء؟ نعم لا
- (5) هل أنت منخرط بالفضاء الهناء؟ نعم لا
- (6) ماهي درجة الرضا على الخدمات الهناء؟

راضي غير راضي راضي تماما بدون رأي

(7) ماهي الخدمات التي استعملتها؟

- الاطلاع على المعلومات الخاصة بالأداءات طلب بطاقة الشفاء
- استخراج شهادة الانتساب طلب تعويض عطلة مرضية
- تصريح بعطلة الأمومة طلب رأس المال الوفاة

(8) هل استعمال بطاقة الشفاء ساعدك على تجنب عناء التنقل و ربح الوقت؟

- نعم لا
- (9) هل تواجهك صعوبات عند استعمالك لبوابة الهناء؟ إن أجبت بنعم أذكرها .
نعم لا بدون رأي
- الصعوبات هي:

(10) قدم اقتراحات بهدف تحسين الخدمات المقدمة من طرف الموقع الالكتروني الهناء.
الاقتراحات:

.....

.....

.....

(1) هل تجد أن عملية التصريح بالاشتراكات لضمان الاجتماعي أصبحت أكثر سهولة DAC؟

نعم لا

(2) هل أصبحت عملية التصريح السنوي عن بعد بالأجور و الاجراء أكثر سهولة و ربحا للوقت عبر الموقع الإلكتروني TELEDECLARATION.CNAS.DZ ؟

نعم لا

(3) هل تجد عملية التصريح عن بعد بحركة الأجراء EMS أكثر سهولة ؟

نعم لا

(4) ما رأيك في خدمة استخراج شهادة أداء المستحقات Mise à jour عن بعد؟

راضي غير راضي راضي تماما بدون رأي

(5) ما رأيك في خدمة طلب ترقيم وانتساب الأجراء عن بعد؟

راضي غير راضي راضي تماما بدون رأي

(6) ما رأيك في خدمة التحقق من التصريحات السنوية عن بعد؟

راضي غير راضي راضي تماما بدون رأي

(7) ما رأيك في طلب جدولة دفع الديون عن بعد؟

راضي غير راضي راضي تماما بدون رأي

(8) ماهي درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف الموقع الإلكتروني

TELEDECLARATION.CNAS.DZ ؟

راضي غير راضي راضي تماما بدون رأي

(9) قدم اقتراحات بهدف تحسين الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني

TELEDECLARATION.CNAS.DZ

الاقتراحات:

.....

