

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: العلوم الاقتصادية
التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات
بعنوان:

دور نظم المعلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان
الاجتماعي لغير الاجراء بغرداية للفترة من أفريل إلى ماي 2024

من إعداد الطالب (ة): أولاد سعد عبد الجليل معتز
بوشارب فتح الله
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام لجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
		جامعة غرداية	رئيسا
أ.د. أحلام بوعبدلي	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
		جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
		جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي : 2024/2023

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: العلوم الاقتصادية
التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات
بغوان:

دور نظم المعلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان
الاجتماعي لغير الاجراء بغرداية للفترة من أفريل إلى ماي 2024

من إعداد الطالب (ة): أولاد سعد عبد الجليل معتر
بوشارب فتح الله
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام لجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
		جامعة غرداية	رئيسا
أ.د. أحلام بوعبدلي	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
		جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
		جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي : 2024/2023

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيد الأولين والآخرين شفيعنا يوم الدين يوم لا ينفع مال ولا بنون
إلا من أتى الله بقلب سليم.

أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع والذي أهديه
إلى روح أمي الطاهرة التي كانت ولا زالت تسكن قلبي. إلى رمز
العطاء أبي العزيز، إلى جدتي أمي الثانية

كما اهدي هذه الكلمات إلى العائلتين الكريمتين من ارتشفت معهم
كأس المحبة والأخوة وكان لي معهم أغلى الذكريات وأجمل
اللحظات إلى أصدقائي إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينسهم قلبي
، خاصة دفعتي دفعة اقتصاد وتسيير المؤسسات شعبة العلوم
الاقتصادية.

أولاد سعد عبد الجليل معتر

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيد الأولين والآخرين شفيعنا يوم الدين يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا
من أتى الله بقلب سليم.

أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع و الذي أهديه إلى
التي ربتي وضحت من أجلي دون كلل أو ملل إلى القلب الكبير
الذي شملني بأسمى آيات الحب و الحنان إلى من بخلت عن نفسها
الراحة لأنعم بها إلى التي لن أوفيها حقها مهما قلت و مهما فعلت إلى
أمي الغالية.

إلى من رحلوا عنا من دون وداع إلى من وارى الثرى أجسادهم إلى
من غابوا عن العين و بقوا في القلب إلى من نقشت أسماؤهم في
روحي و كلماتهم في عروقي، إلى العزيز على القلب أبي الغالي
رحمه الله و جعلنا مفخرة لهم في الدنيا و الآخرة.

كما اهدي هذه الكلمات إلى العائلتين الكريمتين من ارتشفت معهم
كأس المحبة و الأخوة و كان لي معهم أغلى الذكريات و أجمل
اللحظات إلى أصدقائي إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينسهم قلبي
،خاصة دفعتي دفعة اقتصاد و تسيير المؤسسات شعبة العلوم
الاقتصادية.

بوشارب فتح الله

شكر و عرفان

يارب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك، تباركت ربي
وتعاليت *سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم* ونصلي

ونسلم على خير نبي أرسل للعالمين سيدنا محمد عليه أركى الصلاة وأفضل التسليم وعلى آله وصحبه الطاهرين .

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان وأخص بالذكر الأستاذة الدكتورة بوعبدلي أحلام التي لم تبخل علينا بالتوجيه والإشراف والتأطير كما نتمنى لها المزيد من النجاحات والتوفيق إن شاء الله .

كما لا يفوتنا بالذكر الأستاذ الدكتور بن شاعة وليد لمساعدته وتقديم النصائح لنا في إعداد هذه المذكرة .

و لا ننسى تقديم كامل الامتنان و التقدير إلى عميد الكلية و كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير.

كما لا ننسى في الأخير أن نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا بمعلومة، نصيحة، توجيه، أو بكلمة طيبة .

بوشارب فتح الله

أولاد سعد عبد الجليل معتز

الملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS)، حيث تم القيام بالدراسة التطبيقية (دراسة حالة) في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء للفترة من 2020 إلى 2024، اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي وذلك بإستخدام الإستبيان الذي وزع على (30) عامل، وتحليله بطريقة spss ولقد توصلت الدراسة إل العديد من النتائج أهمها:

- **تسهيل الوصول والتواصل:** من النتائج المهمة أن نظم المعلومات الإلكترونية ساهمت في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط عملية التواصل بين الموظفين والعملاء، مما يعزز من رضا المستفيدين.
- **تحسين كفاءة العمل:** أظهرت الدراسة أن استخدام نظم المعلومات الإلكترونية يساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة العمل من خلال تسهيل العمليات الإدارية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام المختلفة.
- **دقة البيانات والتحليلات:** ساعدت نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين دقة البيانات والتحليلات المتوفرة، مما أدى إلى اتخاذ قرارات أكثر دقة واستنادًا إلى معلومات موثوقة.
- **تحسين الكفاءة التشغيلية:** ساعدت النظم الإلكترونية في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال الأتمتة وتخفيض الأخطاء البشرية، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- **تقديم خدمات مبتكرة:** أمكن من خلال النظم الإلكترونية تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تلبى احتياجات المستفيدين بشكل أفضل وتوفر تجربة مستخدم محسنة.

الكلمات المفتاحية: اتخاذ قرار، الجزائر، تحسين خدمات، جودة خدمة، كفاءة، نظم معلومات الإلكترونية، صندوق ضمان الاجتماعي لغير الأجراء

Abstract

This study aims to understand the role of electronic information systems in improving the services of the Social Security Fund for Non-Wage Earners (CASNOS). An empirical study (case study) was conducted at the Social Security Fund for Non-Wage Earners for the period from 2020 to 2024, The study relied on a descriptive analytical approach using a questionnaire distributed to 30 employees and analyzed using SPSS. The study reached several important findings, including:

- **Facilitating Access and Communication:** One of the significant results is that electronic information systems have contributed to easier access to information and simplified communication between employees and clients, which enhances beneficiary satisfaction.
- **Improving Work Efficiency:** The study showed that the use of electronic information systems significantly contributes to increasing work efficiency by facilitating administrative processes and reducing the time required to complete various tasks.
- **Accuracy of Data and Analyses:** Electronic information systems have helped improve the accuracy of available data and analyses, leading to more precise decision-making based on reliable information.
- **Enhancing Operational Efficiency:** Electronic systems have improved operational efficiency through automation and the reduction of human errors, leading to better quality services.
- **Providing Innovative Services:** Through electronic systems, it was possible to offer new and innovative services that better meet the needs of beneficiaries and provide an enhanced user experience.

Keywords: Algeria, CASNOS, decision-making, efficiency, electronic information systems, non-salaried workers, service improvement, service quality, social security fund

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

I.....	إهداء
II.....	شكر وعرافان
IV	الملخص باللغة العربية:
IV	Abstract
VIII	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول والأشكال
أ.....	مقدمة

الفصل الأول: الأسس النظرية في دور نظم المعلومات

5.....	الإلكترونية في تحسين خدمات
6.....	تمهيد الفصل الأول:
	المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية:
7.....	
7.....	المطلب الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية
14.....	المطلب الثاني: الإطار النظري لتحسين الخدمات
18.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
18.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
25.....	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
27.....	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
37.....	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني: الإطار تطبيقي في دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

40.....	تمهيد الفصل:
	المبحث الأول: تعريف عام لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء و النظام
40.....	SYSCAS
41.....	المطلب الأول: تقديم عام لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

49.....	المطلب الثاني: نظام المعلومات الإلكترونية SYSCAS
57....	المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة
57.....	المطلب الاول: مجتمع وعينة الدراسة
65.....	المطلب الثاني عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:
73.....	خلاصة الفصل:
75.....	الخاتمة
80.....	قائمة المراجع
84.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
1	دراسة العياشي بدر الدين 2011/2012 بعنوان "خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين"	21
2	دراسة سعد المهدي -سعيد الموسوي 2016 بعنوان "دور المكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة استطلاعية للأراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدن في المستشفيات الحكومة محافظة النجف الأشراف"	22
3	دراسة ايمان خلف مهوس السعيد... وآخرون 2019 بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني- دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية"	23
4	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الصحي-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية	25
5	دراسة (راشد محمد المري 2023) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني و الرقابة الداخلية	26
6	المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية	30
7	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية	33
8	قيمة إختبار (ت) لعينتين مستقلتين لحساب معامل الصدق بطريقة المقارنة الطرفية	61
9	ثبات مقياس بطريقة ألفا كرومباخ	62
10	معامل إرتباط بيرسون بين النظم الإلكترونية وتحسين الخدمات	63
11	معامل إرتباط بيرسون بين تسهيل الوصول والتواصل وتحسين الخدمات	64
12	معامل إرتباط بيرسون بين المتطلبات المادية و تحسين الخدمات	65
13	معامل إرتباط بيرسون بين تحسين الدقة و تحسين الخدمات	66
14	معامل إرتباط بيرسون بين الكفاءة والتشغيل وتحسين الخدمات	67
15	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	68
16	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	69
17	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	70
18	يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الاقدمية	71
19	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور نظم المعلومات الإلكترونية	75
20	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمات	76
قائمة الأشكال		
1	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	70
2	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الاقدمية	72

مقدمة

أ-التوطئة:

في ظل التطور التكنولوجي السريع، أصبحت نظم المعلومات الإلكترونية جزءًا لا يتجزأ من أي مؤسسة تسعى لتحسين خدماتها ورفع مستوى رضا المستخدمين. تكمن أهمية هذه النظم في قدرتها على إدارة المعلومات بفعالية، مما يتيح للمؤسسات اتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز كفاءة العمليات الداخلية. هذا التوجه ليس مستثنىً في المؤسسات ، حيث تلعب نظم المعلومات الإلكترونية دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

ب-طرح الإشكالية:

في ضوء ما ذكر سابقا يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية في مؤسسة ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية في الفترة 2020 إلى 2024؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لتسهيل الوصول والتواصل لتحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للمتطلبات المادية لحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لتحسين دقة البيانات والتحليلات لحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للكفاءة والتشغيل لحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية؟

ت - فرضيات الدراسة:

بغية الإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للنظم معلومات الإلكترونية في تحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لتسهيل الوصول والتواصل في تحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية؟
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للمتطلبات المادية في تحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء بغيرداية؟

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لتحسين دقة البيانات والتحليلات في تحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء غرداية؟
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للكفاءة والتشغيل في تحسين خدمات الصندوق ضمان إجتماعي لغير الأجراء غرداية؟

ث - أهداف الدراسة:

تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى:

- تحليل كيفية تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات؛
- تحديد الفوائد العملية والمباشرة التي تجنيها المؤسسات من تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية؛
- استكشاف وتحديد التحديات والمعوقات التي تعترض تنفيذ وتفعيل نظم المعلومات الإلكترونية في المؤسسة؛
- تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لتحسين استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في المؤسسة.

ج - أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في أنها تسهم في تعزيز الفهم النظري والعملية لنظم المعلومات الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات. كما تقدم حلولاً للتحديات التي تواجه تطبيق هذه النظم، مما يدعم اتخاذ القرارات السليمة وتطوير نماذج عمل تطبيقية لتحسين الخدمات في المؤسسات .

ح - مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

- تتمثل مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة في:
- الموضوع حديث (جديد)
- رغبة في دراسة نظم المعلومات الإلكترونية

د - نموذج الدراسة:

تحتوي هذه الدراسة على متغيرين أحدهما مستقل، وآخر تابع:

- المتغير المستقل: نظم المعلومات الإلكترونية
- المتغير التابع: تحسين الخدمات

و-صعوبات الدراسة :

من الصعوبات التي واجهتنا خلال دراستنا ما يلي:

- عدم وجود العدد الكافي للدراسات السابقة المتعلقة بشكل مباشر بموضوع الدراسة
- حداثة موضوع الدراسة
- عدم وجود العدد الكافي للمراجع المتعلقة بالموضوع الدراسة لا سيما متغير نظم المعلومات الإلكترونية

ه – هيكل الدراسة :

من اجل تحقيق أهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها تم الموضوع الى فصلين:

الفصل الاول: يشمل الاطار النظري والدراسات السابقة، وقد تم تقسيمه الى مبحثين، تناول المبحث

الاول الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإلكترونية، والمبحث الثاني فقد الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: شمل الدراسة التطبيقية للموضوع، حيث تم تقسيمه الى ثلاث مبحثين ، بدأ بالمبحث الأول

الذي تضمن تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، ثم المبحث الثاني فقد تضمن مجتمع وعينة الدراسة والأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة.

الفصل الأول: الأسس النظرية لدور نظم المعلومات الإلكترونية و تحسين الخدمات

تمهيد الفصل الأول:

تركز نظم المعلومات على تحليل البيانات والأنظمة المختلفة مثل المعلومات المحاسبية والإدارية والجغرافية. بالإضافة إلى ذلك، تقنية المعلومات تركز على التطبيقات الموجودة على الأجهزة الإلكترونية مثل الهواتف المحمولة وأجهزة الحاسوب، وتشمل التجهيزات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، وشبكات الاتصالات. يُعتبر نظام المعلومات الإدارية فرعاً من فروع نظم المعلومات، حيث تُستخدم لإدارة المعلومات في الجوانب التجارية والتكنولوجية. تعتمد هذه النظم على تكنولوجيا المعلومات لجمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بشكل فعال.

هذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال الفصل الأول من الدراسة، حيث يعالج هذا الفصل في المبحث الأول مفاهيم حول متغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني فقد تم عرض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية:

في هذا المبحث سنتطرق إلى مطلبين: الأول نتحدث فيه عن الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية، أما الثاني فنتناول فيه الإطار النظري لتحسين الخدمات الإلكترونية.

المطلب الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية

كما ذكرنا، في هذا المطلب الأول سنحاول تعريف بعض المفاهيم العامة حول نظم المعلومات الإلكترونية مع إعطاء أهمية نظم المعلومات الإلكترونية، خصائصها، أهدافها، الأدوات المستخدمة في نظم المعلومات الإلكترونية، ومعوقات نظم المعلومات الإلكترونية.

- الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الإلكترونية

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإلكترونية: سنحاول أن نعرض مجموعة من التعاريف منها :

1. مفهوم معلومات: المعلومات تعني البيانات التي تم معالجتها لتكتسب معنى، وتشمل الإحاطة بالأمور والوعي والإدراك. تُعتبر المعلومات جزءاً أساسياً في تطوير المستوى العلمي والثقافي للإنسان، حيث تساهم في توسيع مداركه وفهمه للعالم من حوله. نظام المعلومات يشير إلى نظام يتضمن أشخاصاً وسجلات بيانات وعمليات يدوية وغير يدوية، يقوم بمعالجة البيانات والمعلومات بطريقة منظمة، وتشمل الحقائق والأفكار التي يمكن الحصول عليها من خلال الاتصال، البحث، التعليم، أو الملاحظة. تُعتبر المعلومات جزءاً أساسياً في تطوير المستوى العلمي والثقافي للإنسان، حيث تساهم في توسيع مداركه وفهمه للعالم من حوله من الناحية اللغوية، تأتي كلمة "معلومات" من الفعل "علم"، مشيرة إلى الإحاطة ببواطن الأمور والوعي والإدراك¹.

2. مفهوم معرفة: المعرفة هي فهم الحقائق والمعلومات عن طريق العقل المجرد أو بطريقة اكتساب المعلومات بإجراء تجربة وتفسير نتائج التجربة أو تفسير خبر، أو من خلال التأمل

¹ دياب عابدين دياب- نظم المعلومات الإدارية-17 ديسمبر 2019-كتاب-ص7-13

في طبيعة الأشياء وتأمل النفس. تعريف المعرفة يمكن أن يتم بأنها ما يكتسبه الفرد من خبرات ومهارات، والتي تقوم أساساً على التجربة والتعلم بدرجة أولى، المتمثلة بالفهم بشقيه النظري والعملي لأي فكرة أو أي شكل علمي².

3. **مفهوم نظام المعلومات الالكترونية:** نظم المعلومات الإلكترونية هي أنظمة تتكون من أشخاص وسجلات بيانات وعمليات يدوية وغير يدوية، تقوم بمعالجة البيانات والمعلومات بشكل منظم. تهدف هذه الأنظمة إلى جمع وتخزين ومعالجة المعلومات باستخدام التكنولوجيا، مثل قواعد البيانات والبرامج المخصصة، لضمان توافر المعلومات بشكل سريع وفعال لدعم عمليات اتخاذ القرار في المؤسسات. تساهم نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل، تسهيل التواصل والتعاون، وتحسين جودة القرارات التي يتخذها القادة في المؤسسات، حيث تساهم في تحسين إدارة المعلومات وتيسير عمليات الوصول إليها ومشاركتها. تشمل هذه الأنظمة استخدام التكنولوجيا لتخزين البيانات، معالجتها، وتوفيرها بشكل آمن وفعال. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر نظم المعلومات الإلكترونية أداة قيمة لدعم عمليات اتخاذ القرار في المؤسسات من خلال توفير معلومات دقيقة وفورية للقادة والموظفين. هذه الأنظمة تساهم أيضاً في تحسين كفاءة العمل وزيادة التنظيم والفعالية في إدارة المعلومات³.

نظم المعلومات الإلكترونية هي نظم تعليمية تستخدم الحواسيب لتوثيق البيانات وتصنيفها وتخزينها وتوزيعها بأسلوب منهجي محدث لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المؤسسات الحكومية والخاصة يتضمن النظام جهود موظفين متخصصين باستخدام الحواسيب لتوثيق البيانات وتصنيفها وتخزينها وتوزيعها بأسلوب منهجي محدث لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المؤسسات الحكومية والخاصة⁴.

- ومنه نستنتج أن هذه النظم تمثل العمود الفقري للإدارة الحديثة في المؤسسات، حيث تجمع بين التكنولوجيا المتقدمة والعمليات البشرية لتحسين فعالية وكفاءة العمل. من خلال جمع البيانات وتصنيفها وتخزينها بشكل آمن ومنظم، توفر هذه الأنظمة معلومات

² فايز جمعه النجار- نظم المعلومات الإدارية منظور إداري-دار الحامد - الطبعة الثالثة1431هـ - 2010م -كتاب-ص47

³ يحي خضير، مؤيد . خدمات المعلومات المحوسبة . دار دجلة ، عمان ، 2008.ص93-94

⁴ Asniati Bahari.Rosalinah Mahmud. Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality On Performance - Universiti Malaysia Sabah, Malaysia 14/05/2023- Graduation Note

دقيقة وفورية تدعم عمليات اتخاذ القرار بشكل كبير. بالإضافة إلى ذلك، تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين التواصل والتعاون بين مختلف أقسام المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات وتقليل الوقت والجهد المبذول في معالجة البيانات. بالنظر إلى الدور الحيوي الذي تلعبه هذه النظم في المؤسسات الحكومية والخاصة، يمكن القول إنها أداة أساسية لضمان استمرارية العمل وتقديمه في ظل التحديات المتزايدة والمتطلبات المتغيرة للسوق.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات الإلكترونية

تتمثل أهمية نظم المعلومات الالكترونية في :

1-كفاءة العمل: تحسين كفاءة العمل يمكن أن يتم من خلال مجموعة متنوعة من الطرق والأساليب التي تستهدف تحسين أداء العمل وزيادة الإنتاجية. بعض الأبحاث تشير إلى أهمية تطبيق أساليب محددة مثل المحاسبة أو منهج التكلفة المستهدف في تحسين كفاءة العمل في مجالات مختلفة.

2-قرارات مستنيرة: يشير إلى عملية صنع القرارات استناداً إلى معلومات دقيقة وشاملة وتحليل منطقي. يتضمن هذا استخدام البيانات المتاحة، الأبحاث، الخبرة المهنية، والتقييمات لتحديد الخيارات الأفضل التي تحقق الأهداف المؤسسية. الهدف من اتخاذ القرارات المستنيرة هو تقليل المخاطر وزيادة الفعالية والكفاءة في تحقيق النتائج المرغوبة.

3- التواصل والتعاون: يعني تعزيز تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد والفرق داخل المنظمة بشكل فعال ومنظم. يتضمن ذلك استخدام تقنيات وأدوات الاتصال الحديثة، تطوير مهارات الاتصال الشخصية، وتعزيز بيئة عمل تشجع على التعاون والمشاركة الجماعية لتحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الإنتاجية.

4-الشفافية والمصادقية: حيث يمكن تطبيقها على بعض الأنظمة المالية والإدارية لتحقيق الأهداف المخططة والرقابة على الأداء والنتائج المتحققة. يمكن تجنب الأخطاء المحاسبية عن طريق الشفافية والوضوح في الإفصاح المحاسبي وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشاكل

المنظمات الاقتصادية وخاصة المعوقات المالية. استخدام الوضوح والشفافية في الافصاح المحاسبي كمبدأ أساسي في الحوكمة الالكترونية ينتج عنه جودة وفعالية في التدقيق الداخلي. تفعيل نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية يمكن تطبيقها في القطاع المصرفي لتمكينه من القيام بدوره كأداة لتطبيق الشمول المالي كما يمكن تطبيق النظم المحاسبية الدولية لتفعيل دور الحوكمة في المؤسسات الاقتصادية وتحقيق الجودة في التدقيق المحاسبي.

5-برنامج التنظيم: تساعد في استكمال برنامج التنظيم والتحكم في المؤسسة بناءً على بياناتها ومع اتباع خطوات مهمة تشمل :

- **تحديد الأهداف:** تحديد أهداف النظام ومتطلباته بدق؛
- **تصميم قاعدة البيانات:** تحديد هيكل وعلاقات البيانات وتصميم قاعدة بيانات فعالة؛
- **تطوير البرنامج:** كتابة الشفرة وتطوير التطبيق بحسب متطلبات النظام؛
- **اختبار النظام:** اختبار البرنامج لضمان أدائه وفعاليته؛
- **تنفيذ التدريب:** تدريب المستخدمين على استخدام النظام بشكل صحيح؛
- **صيانة وتحديث البرنامج:** ضمان استمرارية عمل النظام من خلال صيانته وتحديثه بشكل دوري.

ثالثاً: خصائص نظم المعلومات الالكترونية

جميع القطاعات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والتجارية والعامّة والخاصة، كبيرة كانت أو صغيرة، لديها أنظمة. تعتبر الخصائص المختلفة لنظام المعلومات عوامل مهمة لكفاءة نظام المعلومات، أي أنه يوفر معلومات محددة وموحدة خلال فترة الإبلاغ التي يطلبها المستفيدون. تشكل نظم المعلومات نوعاً فريداً من النظام وخصائصه⁵.

تتميز بالخصائص الآتية :

⁵ محمد حسن بشير حسن، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع سكر الجيد، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف الجزائر، المجلد 07 العدد 03، 20/06/2021، ص 58

1. القدرة على التعامل مع البيانات؛
2. القدرة الواسعة على تخزين البيانات؛
3. سرعه ودقه في معالجه البيانات وتحويلها إلى معلومات؛
4. سهل الاستخدام؛
5. توفير المعلومات اللازمة بالوقت المناسب.

رابعاً: الأهداف الرئيسية لنظم المعلومات الالكترونية تحسين جودة الخدمة:

ضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء من خلال نظم تتبع الجودة.
استخدام نظم إدارة الخدمة لتحسين تلبية احتياجات العملاء.
زيادة رضا العملاء:

تطبيق نظم إدارة علاقات العملاء (CRM) لتحسين التواصل مع العملاء وتقديم دعم مخصص.
توفير خدمات مريحة وسريعة للعملاء من خلال المنصات الإلكترونية.
تعزيز الكفاءة التشغيلية:

أتمتة العمليات الروتينية لتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء.
تحسين إدارة الوقت وتخصيص الموارد بشكل فعال.

تحليل وتوقع احتياجات السوق:

استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم اتجاهات السوق واحتياجات العملاء.
تطوير استراتيجيات تعتمد على البيانات لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة.

تحسين إدارة الموارد البشرية:

تطبيق نظم إدارة الموارد البشرية لتحسين توظيف وتدريب وإدارة الموظفين.

مراقبة أداء الموظفين وتعزيز التطوير المهني المستمر.

توفير أمان المعلومات:

حماية بيانات العملاء والمعلومات الحساسة من التهديدات السيبرانية.

ضمان الامتثال للمعايير والقوانين المتعلقة بأمن المعلومات.

زيادة الشفافية والمساءلة:

تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة لتعزيز الشفافية في العمليات.

تسهيل تتبع الأداء والمساءلة من خلال تقارير دورية ولوحات معلومات.

دعم الابتكار والنمو:

توفير بيئة تقنية داعمة للابتكار والتطوير المستمر في الخدمات.

تسهيل التوسع في الأسواق الجديدة من خلال منصات خدمات مرنة وقابلة للتطوير.

تحسين إدارة العمليات المالية:

استخدام نظم إدارة مالية متقدمة لتحسين التخطيط المالي والمحاسبة.

تعزيز الشفافية في العمليات المالية وتوفير تقارير دقيقة.

بتحقيق هذه الأهداف، يمكن للمؤسسات الخدماتية تحسين أدائها وزيادة قدرتها على تلبية

احتياجات العملاء بفعالية وكفاءة، مما يعزز تنافسيتها.⁶

خامسا: الأدوات المستخدمة في نظم المعلومات الإلكترونية:

⁶ Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon- Management Information Systems: Managing the Digital Firm- book 15th Edition- P01/50

نظم المعلومات الإلكترونية تستخدم أدوات مختلفة لتحسين تنفيذ أعمالها وتوفير المعلومات المطلوبة. ومن بين الأدوات المستخدمة في نظم المعلومات الإلكترونية نجد :

- **نظام إدارة المعلومات المالية:** يساعد في تعيين وتنفيذ الوظائف المالية وتحسين التقارير المالية ؛
- **نظام إدارة المعلومات الإدارية:** يساعد في تنفيذ الوظائف الإدارية وتحسين المعلومات الإدارية ؛
- **نظام إدارة المعلومات الإلكترونية:** يساعد في تنفيذ وتحسين أعمال المعلومات الإلكترونية ؛
- **نظام إدارة المعلومات المختلفة:** يساعد في تنفيذ وتحسين أعمال المعلومات المختلفة في أنظمة إدارة المعلومات الإلكترونية .
- **سادسا: معوقات نظم المعلومات الالكترونية:**

هناك عدة معوقات تؤثر على نظم المعلومات الإلكترونية، بما في ذلك :

- عدم الوصول إلى التكنولوجيا والموارد الرقمية ؛
- حواجز اللغة ومعرفة القراءة والكتابة ؛
- محدودية التعليم ومجموعة المهارات ؛
- التحديات الجغرافية وتحديات النقل ؛
- نقص الخبرة والمعرفة في استخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية ؛
- تلبية الاحتياجات التنظيمية ؛
- المعوقات المالية، ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والمعدات الإلكترونية⁷.

⁷ محمد عطية الفرحاتي، Obstacles to digital transformation & use of electronic management and management information systems in raising the efficiency in public press

Institutions، مجلة العمارة والفنون والعلوم الانسانية - المجلد السادس - العدد الثامن والعشرون- مطابع جريدة المصرى اليوم-جويلية 2021

المطلب الثاني: الإطار النظري لتحسين الخدمات

كما ذكرنا سابقا في هذا المطلب الثاني سنحاول تعريف بعض المفاهيم العامة حول الإطار النظري لتحسين الخدمات مع التطرق لمعايير تقويم جودة الخدمات ، أهمية تحسين الخدمات ، خصائص تحسين الخدمات ، الأدوات المستخدمة في تحسين الخدمات ومعوقات تحسين الخدمات.

أولاً: مفهوم تحسين الخدمات

- **مفهوم تحسين الخدمات :** و يعني تقديم خدمات أكثر جودة وأكثر استخدامية للمستخدمين. يمكن تحسين الخدمات بشكل مستمر عن طريق اختيار أكثر صرامة للموظفين، إضافة للتأهيل المكثف، أو باستعادة التفاوض بشأن الاتفاقات المتعلقة بالخدمات.⁸

يمكن أن تحسين الخدمات يعني زيادة مشاركة الموظفين، خلق ثقافة تعليمية استباقية، تحسين خدمة العملاء، انخفاض معدل دوران الموظفين، وزيادة إنتاجية الخدمة⁹.

- **مفهوم تحسين الخدمات الإلكترونية:** تحسين الخدمات يعني تحسين جودة الخدمات التي تقدمها عبر الإنترنت والتي يستخدمها المستخدمين لتحقيق من أهدافهم من خلال استخدام أجهزة كالهواتف المحمولة والكمبيوترات والشبكات. هذا التحسين يتم على أساس معايير الجودة ويتم توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بمجال الخدمات من جهة وجودة الخدمة وسرعة التجارب المستخدمة¹⁰ تلعب إدارة الخدمات دوراً مهماً في تحسين كفاءة وفاعلية تقديم الخدمات للمستخدمين وتعزيز التفاعل والتواصل بين المنظمات والعملاء عبر الإنترنت¹¹.

⁸ الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص. 18

⁹ العلاق بشير. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي مؤسسة الوراق للنشر. عمان، 2000، ص. 129

¹⁰ حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات. ا دار المريخ، لرياض، 1998، ص. 572

¹¹ محمد دياب، مفتاح. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق،:الدار الدولية للنشر ، القاهرة، ص. 151

و نستنتج منه أن تحسين الخدمات يعني الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، والتي يستخدمها العملاء لتحقيق أهدافهم باستخدام أجهزة مثل الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر والشبكات. هذا التحسين يعتمد على معايير الجودة، ويتم من خلاله توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمات من حيث الجودة وسرعة التجارب .

ثانياً: معايير تقييم جودة الخدمات

هناك مجموعة من المعايير لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية تم توضيحها في دراسة تحسين الخدمات بالاعتماد على معايير الجودة.

هناك عدة مجموعات من المعايير التي يمكن استخدامها لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية، منها :

1. **معايير جودة الموقع الإلكتروني**: تشمل هذه المعايير سهولة الوصول إلى الموقع، سرعة تحميل الصفحات، وتصميم الموقع والتميز بين المحتوى
2. **معايير جودة المحتوى**: تشمل هذه المعايير كمية المحتوى، تمام المحتوى، وتقدير أهمية المحتوى للمستخدمين
3. **معايير سرعة التجارب المستخدمة**: تشمل هذه المعايير سرعة تحميل الصفحات، سرعة تحميل الملفات .
4. **معايير تواصل المستخدمين**: تشمل هذه المعايير سهولة التواصل مع المنظمة، وكفاءة الإجابات على الأسئلة، وتمكين المستخدمين من التواصل مع أنماط واسعة من المستخدمين تشكل هذه المعايير بعض العوامل المهمة لتقييم جودة الخدمات وتحسين سطح الخدمة المقدم للمستخدمين.

ثالثاً: أهمية تحسين الخدمات

تحسين الخدمات الالكترونية يلعب دوراً حيوياً في تعزيز مفهوم التنمية المستدامة وتحسين أداء الإدارة العمومية.

الخدمات الإلكترونية تزيد من كفاءة وإنتاجية المؤسسات¹²، مما يسهل التعاون والتنسيق بين الموظفين التحول الرقمي يلعب دورًا مهمًا في تحسين الخدمات الحكومية، مع التوصية بتطبيق خدمات الحوكمة الإلكترونية في جميع المؤسسات الحكومية¹³.

تحسين الخدمات يعتمد على التحول الرقمي وتطبيق خدمات الحوكمة في المؤسسات الحكومية. هذا يشمل تحسين جودة وسرعة الخدمات المقدمة للجمهور، مثل تطوير منصات سريعة لتطوير الخدمات واستخدام التكنولوجيا لتعزيز أداء الإدارة العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة¹⁴.

رابعاً: خصائص تحسين الخدمات:

لتحسين الخدمات يمكن اعتماد مجموعة من الإجراءات والمعايير التي تسهم في تعزيز جودة هذه الخدمات. بعض النقاط المهمة تشمل:

- **زيادة الكفاءة والإنتاجية:** حيث تُساعد الخدمات الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية.
- **تحسين جودة العمل:** دراسة أشارت إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على جودة العمل في مختلف المجالات¹⁵.
- **تحقيق أهداف مرتكزة على المصالح الحكومية:** من خلال تسهيل السرعة، وزيادة الشفافية، وتعزيز إمكانية المحاسبة والكفاءة هذه الخطوات والأساليب تعد أساسية لتطوير وتحسين خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل شامل¹⁶.
- **معايير جودة الموقع الإلكتروني:** يشمل سهولة الوصول والتعامل مع الموقع، والتوفير للمستخدمين بالمعلومات المفيدة والمقرونة بالتفاعلية

¹² المرجع السابق ص 67

¹³ عبد الجليل طواهر- عبد الغني بن حامد - أهمية التحول الإلكتروني للخدمات في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذجاً-مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-المركز الجامعي ايليزي -01/11/2015

¹⁴ عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث و دراسات في المكتبات والمعلومات .:المكتبة الأكاديمية ، القاهرة ، 1999، ص. 207 .

¹⁵ نسرین ذيب القطاونه جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية--/4-3-49-https://www.hnjournal.net/2023/02/15م

¹⁶ فارس النفيعي - خصائص الحوكمة الإلكترونية-https://hrdiscussion.com/hr15803.html - 2010/07/30

- تحسين الخدمة وتجربة المستخدمين: من مميزات الخدمات الرقمية تحسين الخدمة وتجربة المستخدمين، يمكن تقويمها على استخدام التكنولوجيا المرنة والمساعدة في تحسين الكفاءة والإنتاجية
- من مميزات الخدمات الرقمية تحسين الخدمة وتجربة المستخدمين: يشمل تسهيل العمل بشكل أسرع وأكثر دقة، كما يسهل التنسيق والتعاون بين الموظفين

خامسا : الأدوات المستخدمة لتحسين الخدمات

لتحسين الخدمات ، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات. هنا بعض الأدوات المستخدمة في تحسين الخدمات ا:

1. تحليل البيانات والاحصائيات: يساعد في فهم سلوك المستخدمين وتحديد نقاط الضعف في الخدمات.
2. تصميم تجربة المستخدم (UX Design) : يساهم في جعل الخدمات سهلة الاستخدام وجذابة للمستخدمين
3. تقنيات التسويق الرقمي: تساعد في زيادة الوعي بالخدمات وجذب المزيد من المستخدمين.
4. تقنيات تحسين محركات البحث (SEO) : تسهل على المستخدمين إيجاد الخدمات بشكل أسرع عبر محركات البحث.
5. تطوير تطبيقات الهواتف المحمولة: يزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات بشكل مريح وفعال.
6. التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي: يسهل التواصل مع المستخدمين وجذب اهتمامهم بالخدمات.
7. استخدام تقنيات التشفير والأمان: يضمن حماية بيانات المستخدمين وثقتهم في استخدام الخدمات.

سادسا : معوقات تحسين الخدمات:

من خلال الدراسات يظهر أن هناك عدة معوقات تؤثر على تحسين الخدمات وجودتها. تشمل هذه المعوقات :

1. عدم وجود المعرفة الكافية بأهمية الخدمات ومردودها الإداري ؛
 2. صعوبة تطبيق الحوكمة الإلكترونية نتيجة لعوامل مثل عدم التفاهم على أهميتها وغياب المعرفة ؛
 3. التحديات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ؛
- هذه المعوقات تسبب صعوبات في تحسين الخدمات الإلكترونية وتقديمها بشكل فعال، مما يستدعي اتخاذ إجراءات لتجاوز هذه التحديات من أجل تحسين جودة الخدمات الإلكترونية.¹⁷

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث الثاني سنتطرق إلى ثلاثة مطالب، الأول نقوم بطرح بعض الدراسات السابقة حول نظم معلومات الالكترونية وتحسين الخدمات أما المطلب الثاني نقوم بطرح بعض الدراسات السابقة حسب اللغة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

¹⁷ ايمان قناوي محمد-المعوقات الاجتماعية و الاقتصادية و الإدارية للإدارة الالكترونية بجامعة الأزهر وسبل مواجهتها من وجهة نظر العاملين بالجامعة

كما ذكرنا في هذا المطلب الأول سنحاول طرح بعض الدراسات السابقة في شكل جداول موضحين فيها الدراسة/السنة، عنوان الدراسة، نوع ومكان، إشكالية الدراسة، منهج الدراسة وأخيرا نتائج الدراسة.

دراسة العياشي بدر الدين 2011/2012	الدراسة/السنة
خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين	عنوان الدراسة
رسالة الماجستير جامعة المنتوري قسنطينة	نوع ومكان
مدى توفر ونجاعة خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين منها في مدرسة العليا للأساتذة من طلبة؟	إشكالية الدراسة
وصفياً تحليلياً	منهج الدراسة
في حالة هذه الدراسة استخدام استبيانات لتحديد مدى رضا المستخدمين عن خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية.	أداة الدراسة
المجتمع المستهدف في هذه الدراسة يشمل جميع المستخدمين من خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و يتراوح حجم العينة بين 100 إلى 300 مستفيد	المجتمع و العينة
اعتبار خدمات نظم المعلومات الإلكترونية معياراً لنجاحها وعالميتها. -تتزايد أهمية خدمات المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستخدمين منها. التحقق من توافرها لقد بذل جهداً.	نتائج الدراسة

الجدول رقم 01 دراسة العياشي بدر الدين 2011/2012 بعنوان "خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين"

المصدر من إعداد الطالبين

الجدول رقم 02 دراسة سعد المهدي -سعيد الموسوي 2016 بعنوان "دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة استطلاعية للآراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية محافظة النجف الأشرف"

الدراسة/السنة	دراسة سعد المهدي -سعيد الموسوي 2016
عنوان الدراسة	دور المكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة استطلاعية للآراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية محافظة النجف الأشرف
نوع و مكان	رسالة الماجستير جامعة القادسية
إشكالية الدراسة	مامدى ادراك القيادات الإدارية لمستوى مكونات نظم المعلومات الإدارية ؟
منهج الدراسة	المدخل الاستنباطي (Deductive Approach)
أداة الدراسة	استخدم الباحثان استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات
المجتمع و العينة	المجتمع الأصلي للدراسة يتكون من جميع القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية في محافظة النجف الأشرف. يشمل هذا المجتمع مديرين، أطباء، ممرضين، وموظفين إداريين بالإضافة إلى المرضى الذين يتلقون العلاج في هذه المستشفيات، تم اختيار عينة عشوائية من المجتمع المذكور. تضمنت العينة: 50 من القيادات الإدارية (مديرين وأطباء وممرضين وموظفين إداريين). 100 من المرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية.
نتائج الدراسة	مكونات نظم المعلومات الإدارية تلعب دورًا حيويًا في تحقيق جودة الخدمات الصحية، وأن تحسين هذه النظم وتوفير الدعم اللازم يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمحافظة النجف الأشرف.

المصدر من إعداد الطالبين

الجدول رقم 03 دراسة ايمان خلف مهوس السعيد... وآخرون 2019 بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني-دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية"

<p>ايمن خلف مهوس السعيد...وآخرون 2019</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني-دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>رسالة الماجيستر جامعة الكويت</p>	<p>نوع و مكان</p>
<p>ماهو دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير جودة الخدمة التي تقدمها الإدارة العامة للطيران المدني بالكويت ممثلة في الخطوط الجوية الكويتية ؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>وصفياً تحليلياً بالإضافة إلى بعض الأساليب والنماذج الاحصائية المختلفة</p>	<p>منهج الدراسة</p>
<p>تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات</p>	<p>أداة الدراسة</p>
<p>شمل المجتمع المستهدف جميع الموظفين والعاملين في الإدارة العامة للطيران المدني والخطوط الجوية الكويتية الذين يتعاملون مع نظم المعلومات الإدارية في عملهم اليومي. يتضمن ذلك مختلف الأقسام والإدارات التي تعتمد على هذه النظم في أداء مهامها، تم اختيار عينة من المجتمع المستهدف بطريقة عشوائية منظمة لضمان تمثيل مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية داخل الإدارة العامة للطيران المدني والخطوط الجوية الكويتية.</p> <p>بلغ حجم العينة عددًا كافيًا للحصول على نتائج يمكن تعميمها على المجتمع المستهدف. تم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة وتم جمع البيانات منهم لتحليلها واستخلاص النتائج.</p>	<p>المجتمع والعينة</p>
<p>تحسين الأداء الإداري: أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الإداري من خلال توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية بشكل أكثر فعالية وسرعة.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

<p>زيادة الكفاءة والفعالية: ساعدت نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة وفعالية العمليات الإدارية في الإدارة العامة للطيران المدني، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.</p> <p>تسهيل التواصل والتنسيق: أسهمت نظم المعلومات الإدارية في تسهيل التواصل والتنسيق بين مختلف الإدارات والأقسام، مما انعكس إيجاباً على سرعة ودقة تنفيذ الأعمال.</p> <p>تحسين رضا العملاء: أظهرت الدراسة أن استخدام نظم المعلومات الإدارية ساعد في تحسين رضا العملاء من خلال توفير خدمات ذات جودة عالية وبطريقة أكثر كفاءة.</p> <p>توفير الوقت والجهد: ساعدت نظم المعلومات الإدارية في توفير الوقت والجهد من خلال أتمتة العديد من العمليات الإدارية وتقليل الاعتماد على العمل اليدوي.</p>	
--	--

المصدر من إعداد الطالبين

الجدول رقم 04 دراسة (احمد سالم- سعد قديري 2020) مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الصحي-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية

المصدر من إعداد الطالبين

الجدول رقم 05 دراسة (راشد محمد المري 2023) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني و الرقابة الداخلية "

دراسة (احمد سالم- سعد قديري 2020)	الدراسة/السنة
مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الصحي-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية	عنوان الدراسة
رسالة الماجستير جامعة الوادي	نوع و مكان
مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في القطاع الصحي ؟	إشكالية الدراسة
وصفياً تحليلياً	منهج الدراسة
استخدم الباحثان في هذه الدراسة أداة استبيان لجمع البيانات	أداة الدراسة
مجتمع الدراسة هو العاملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية. هذا المجتمع يشمل الأطباء، الممرضين، الإداريين، وجميع العاملين الآخرين الذين يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات في عملهم اليومي ، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة. تتكون العينة من عدد محدد من الأفراد الذين تم اختيارهم بطرق عشوائية لضمان تمثيل دقيق لمجتمع الدراسة. تم توزيع الاستبيانات على هذه العينة لجمع البيانات اللازمة للتحليل.	المجتمع و العينة
-البرامج والتقنيات والمعدات تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة -ضرورة حديثة وتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات لتساعد على تحسين جودة الخدمة بشكل أفضل	نتائج الدراسة

الدراسة/السنة	دراسة (راشد محمد المري 2023)
عنوان الدراسة	أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني و الرقابة الداخلية
نوع و مكان	جامعة الأزهر - كلية الشريعة والقانون بدمنهور، مصر
إشكالية الدراسة	تتمحور حول كيفية تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة الأنظمة الأمنية وإجراءات الرقابة الداخلية في المؤسسات
منهج الدراسة	وصفياً تحليلياً
أداة الدراسة	الاستبيان: تضمن مجموعة من الأسئلة الموجهة لاستكشاف تأثير استخدام التقنيات الحديثة على الأنظمة الأمنية وإجراءات الرقابة الداخلية.
المجتمع و العينة	العينة: شملت العينة موظفي الإدارات المعنية بالرقابة والأمن في المؤسسات المختلفة يتكون المجتمع المستهدف للدراسة من موظفي الإدارات المعنية بالرقابة والأمن في مختلف المؤسسات. يتضمن ذلك الإدارات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أنظمة الرقابة الداخلية والأمنية.
نتائج الدراسة	تحسين فعالية وكفاءة الرقابة الداخلية: أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم بشكل كبير في تحسين فعالية وكفاءة أنظمة الرقابة الداخلية من خلال تسهيل عمليات الرقابة وتقديم أدوات متقدمة لمتابعة الأداء وكشف الانحرافات بشكل أسرع وأكثر دقة. الحد من الفساد الإداري:

كشفت الدراسة أن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات يقلل من فرص التلاعب والفساد الإداري من خلال تعزيز الشفافية وتوفير سجلات إلكترونية دقيقة يمكن مراجعتها بسهولة.

تعزيز الأمن المعلوماتي:

أكدت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الأمن المعلوماتي من خلال توفير أدوات حماية متقدمة تضمن سرية وسلامة البيانات والمعلومات الحساسة.

تطوير العمليات الإدارية:

تبين أن استخدام تقنيات المعلومات يساهم في تطوير وتحسين العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكاليف المرتبطة بالإدارة.

دعم اتخاذ القرار:

أظهرت النتائج أن النظم المعلوماتية توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يدعم عملية اتخاذ القرار ويعزز من قدرة الإدارات على التخطيط والتنفيذ بفعالية.

المصدر من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

كما ذكرنا في هذا المطلب الثاني سنحاول طرح بعض دراسات سابقة حسب اللغة مع إظهار أهمية الدراسة و نتائجها

دراسة (Roslinah mahmud & Asniati Bahari -2007)

Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance- *Universiti Malaysia Sabah, Malaysia

هذه الدراسة هي أحد العديد من الدراسات التي تهدف إلى معرفة أثيري جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة على الداء الفردي والتنظيمي. في هذه الدراسة، تم استخدام نموذج Mcleanis و Neoled للتحقيق من نتائج 372 من مستخدمي نظام المعلومات في ماليزيا. نتيجة هذه الدراسة كانت تشير إلى وجود أثيري إيجابها كذلك الداء التنظيمي. أما بالتالي، فإن هذه الدراسة تساعد على صياغة الداء الفردي والتنظيمي لتحسين جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة على الداء الفردي والتنظيمي. هذه الدراسة تشير إلى أن تحسين جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة هي مهمة كبيرة للتحقيق من أفضل النتائج في عمليات الإدارة والتنظيم.

نوع الدراسة: دراسات وصفية أو تحليلية لتحديد تأثير جودة النظام، جودة المعلومات، وجودة الخدمة على الأداء.

المنهجية: منهجية كمية تعتمد على جمع البيانات من خلال استبيانات أو استبيانات إلكترونية. جمع البيانات:

الأداة: استبيان مصمم خصيصًا لقياس جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، وأداء النظام.

العينة: عينة عشوائية من المستخدمين في مؤسسات معينة مثل الجامعات أو الشركات التي تعتمد على نظم معلومات محددة.

دراسة (YusaqTomoArdiant.IrhamKurniawan- 2021)

SyarifHidayatullan

**The Effect of the Information System Quality, Service Quality,
and User Satisfaction on Academic Information System User
Loyalty**

هدف الدراسة هو تحليل و تأثير جودة نظام المعلومات وجودة الخدمة ورضا المستخدم على ولاء المستخدم، وذلك من خلال الحصول على البيانات عن طريق الاستبيان كأداة رئيسية.

تتمثل عينة الدراسة في طلاب برنامج دراسة هندسة المعلوماتية في جامعة Widyagama ، حيث بلغ عددهم 104 فردًا كنشطاء في نظام المعلومات الأكاديمي، واستخدمت الدراسة تقنية تحليل المسار.

أهم النتائج:

جودة نظام المعلومات تؤثر بشكل مباشر على رضا المستخدمين وولائهم.

جودة الخدمة تؤثر أيضًا بشكل مباشر على رضا المستخدمين وولائهم.

رضا المستخدمين له تأثير مباشر على وولائهم.

جودة نظام المعلومات لا تؤثر بشكل غير مباشر على ولاء المستخدمين عبر رضاهم.

جودة الخدمة ليس لها تأثير غير مباشر على رضا المستخدمين.

التوصيات:

تحسين جودة نظام المعلومات لتزيد من رضا وولاء المستخدمين.

تعزيز جودة الخدمة لتضمن رضا المستخدمين وبالتالي وولائهم.

التركيز على رضا المستخدمين كعامل رئيسي لتعزيز الولاء.

نوع الدراسة: هي دراسة تجريبية تهدف إلى تحليل تأثير جودة نظام المعلومات وجودة الخدمة

على رضا المستخدمين وولائهم في نظام المعلومات الأكاديمية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم

أوجه التشابه

وأوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي تم ذكرها سابقا.

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية

تلخيص أهم الفروقات بين دراستنا والدراسات الوطنية والمحلية في الجدول التالي:

الجدول رقم 06: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة العياشي بدر الدين 2011/2012 خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين	كلا الدراستين اعتمدنا على نفس المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، استخدمت الدراستان استبيانات لجمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية، كلا الدراستين تناولتا دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين. تطرقت الدراستان إلى تأثير نظم المعلومات على الكفاءة والفعالية ورضا المستخدمين.	تتطرق هذه الدراسة إلى خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين أما دراستنا تتطرق إلى دور نظم معلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق ضمان إجتماعي لغير أجراء ،تاريخ الدراسة كانت سنة 2011/2012 أما دراستنا سنة 2024، دراستنا تركز على دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في الجزائر. دراسة العياشي بدر الدين تركز على دور خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستخدمين في

<p>المؤسسات التعليمية، دراستنا أجريت على عينة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في غرداية. دراسة العياشي بدر الدين استهدفت عينة من المستفيدين من خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.</p>		
<p>تتطرق هذه الدراسة إلى دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة استطلاعية للأراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدين في مستشفيات الحكومة في محافظة النجف الأشرف أما دراستنا تتطرق إلى دور نظم معلومات الاللكترونية في تحسين خدمات صندوق ضمان إجتماعي لغير أجراء،تاريخ الدراسة كانت سنة 2016 أما دراستنا سنة 2024، دراستنا تركز على</p>	<p>كلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل تأثير نظم المعلومات. استخدمت الدراستان استبيانات لجمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية، كلا الدراستين تناولتا دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة. تطرقت الدراستان إلى تأثير نظم المعلومات على</p>	<p>دراسة سعد المهدي -سعيد الموسوي 2016 دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة استطلاعية للأراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية محافظة النجف الأشرف</p>

<p>تحسين الخدمات الاجتماعية والأداء التشغيلي في قطاع الضمان الاجتماعي. دراسة سعد المهدي وسعيد الموسوي تركز على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.</p>	<p>الكفاءة والفعالية ورضا المستفيدين، كلتا الدراستين استخدمتا عينة من العاملين في المؤسسات لتحليل تأثير نظم المعلومات على تحسين الخدمات.</p>	
<p>تتطرق هذه الدراسة إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني-دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية أما دراستنا تتطرق إلى دور نظم معلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق ضمان إجتماعي لغير أجراء، تاريخ الدراسة كانت سنة 2019 أما دراستنا سنة 2024، دراستنا أجريت على عينة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في غرداية.</p>	<p>كلا الدراستين اعتمدنا على نفس المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، كلا الدراستين دراسة تطبيقية في مؤسستين خدمتتين الخطوط الجوية الكويتية و صندوق ضمان إجتماعي لغير أجراء، استخدمت الدراستان استبيانات لجمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مثل SPSS، كلا الدراستين تناولتا دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة.</p>	<p>دراسة ايمان خلف مهوس السعدي... وآخرون 2019 دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني-دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية</p>

<p>دراسة إيمان خلف مهوس السعيد وآخرون استهدفت عينة من الموظفين والعاملين في الإدارة العامة للطيران المدني والخطوط الجوية الكويتية.</p>	<p>تطرقت الدراسات إلى تأثير نظم المعلومات على الكفاءة والفعالية ورضا المستفيدين.</p>	
<p>تتطرق هذه الدراسة إلى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الصحي-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أما دراستنا تتطرق إلى دور نظم معلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق ضمان إجتماعي لغير أجراء ، هذه الدراسة هيا رسالة ماجيستر جامعة الوادي اما دراستنا هيا شهادة ماستر جامعة غرداية، تاريخ الدراسة كانت سنة 2020 أما دراستنا سنة 2024، دراستنا أجريت على عينة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في غرداية.</p>	<p>كلا الدراستين اعتمدنا على نفس المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، استخدمت الدراسات استبيانات لجمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مثل SPSS، كلا الدراستين تناولتا دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة. تطرقت الدراسات إلى تأثير نظم المعلومات على الكفاءة والفعالية ورضا المستفيدين، كلتا الدراستين استخدمتا عينة من العاملين في المؤسسات لتحليل تأثير</p>	<p>دراسة (احمد سالم- سعد قديري) مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الصحي-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية</p>

<p>دراسة أحمد سالم وسعد قديري استهدفت عينة من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.</p>	<p>نظم المعلومات على تحسين الخدمات.</p>	
<p>تتطرق هذه الدراسة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني و الرقابة الداخلية أما دراستنا تتطرق إلى دور نظم معلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق ضمان إجتماعي لغير أجراء، تاريخ الدراسة كانت سنة 2023 أما دراستنا سنة 2024، دراستنا أجريت على عينة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في غرداية. دراسة راشد محمد المري استهدفت عينة من العاملين في مجالات الأمن و الرقابة الداخلية في المؤسسات.</p>	<p>كلا الدراستين اعتمدنا على نفس المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، كلا الدراستين يتحدثان على المعلومات الإلكترونية و أهميتها و معوقاتها، استخدمت الدراستان استبيانات لجمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مثل SPSS، كلا الدراستين تناولتا تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات والعمليات. تطرقت الدراستان إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة والفعالية ورضا المستخدمين.</p>	<p>دراسة(راشد محمد المري 2023) أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني و الرقابة الداخلية</p>

المصدر من إعداد الطالبين

الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية

يمكن تلخيص أهم الفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات باللغة الأجنبية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 07: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة مع Roslinah mahmud & Asniati Bahari Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance- *Universiti Malaysia Sabah, Malaysia	من أوجه التشابه بين الدراساتين ان كلاهما اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل تأثير نظم المعلومات. استخدمت الدراساتين استبيانات لجمع البيانات من المشاركين وتحليلها باستخدام إحصائية SPSS.	الاختلاف بين الدراساتين تركز على دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في الجزائر. دراسة Roslinah Mahmud & Asniati Bahari تركز

<p>على تأثير جودة النظام والمعلومات والخدمة على الأداء الفردي والتنظيمي في ماليزيا تاريخ تطرقت الدراسات إلى تأثير هذه الأبعاد على الكفاءة والفعالية ورضا المستفيدين.</p> <p>الاجتماعي في غرداية. دراسة</p> <p>Roslinah Mahmud & Asniati Bahari استهدفت مستخدمي نظم المعلومات في مؤسسات مختلفة في ماليزيا كانت</p>	<p>كما تناولتا دور نظم المعلومات وجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة في تحسين الأداء.</p> <p>الدراسات الدراسات هذه الأبعاد الكفاءة ورضا المستفيدين.</p>	
---	---	--

<p>سنة 2007 أما دراستنا سنة .2024</p>		
<p>دراستنا تركز على دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في الجزائر. دراسة Yusaq Tomo Ardiant وآخرون تركز على تأثير جودة نظم المعلومات وجودة الخدمة ورضا</p>	<p>كلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل تأثير نظم المعلومات. استخدمت الدراسة استبيانات لجمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مثل SPSS الدراستين تناولتا تأثير جودة نظم المعلومات وجودة الخدمة على رضا المستخدمين.</p>	<p>الدراسة مع Yusaq Tomo Ardiant. Irham Kurniawan (2021-Syarif Hidayatullan The Effect of the Information System Quality, Service Quality, and User Satisfaction on Academic Information System User Loyalty</p>

المستخدمين على	تطرقت الدراسات	
ولاء المستخدمين	إلى أهمية الرضا في	
لنظام المعلومات	تحسين أداء النظام	
الأكاديمي.	وزيادة ولاء	
دراستنا أجريت	المستخدمين.	
على عينة من	تهدف الدراسة إلى	
موظفي صندوق	فهم كيفية تحسين	
الضمان	نظم المعلومات	
الاجتماعي في	لجودة الخدمات	
غرداية.	المقدمة وزيادة كفاءة	
دراسة Yusaq	العمل.	
Tomo Ardiant	تسعيان لتقديم	
وآخرون استهدفت	توصيات عملية	
طلاب برنامج	لتحسين استخدام	
دراسة هندسة	نظم المعلومات في	
المعلوماتية في	المؤسسات	
جامعة		
Widyagama		

المصدر من إعداد الطالبين

خلاصة الفصل:

يؤكد هذا الفصل على أن تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية في المؤسسات يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في جودة وكفاءة الخدمات المقدمة. من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، زيادة الشفافية، تعزيز دقة البيانات، وتسهيل التواصل، يمكن لهذه النظم أن تساهم بشكل فعال في تحقيق رضا المستخدمين وتحسين الأداء العام للمؤسسات. تقدم الدراسة النظرية أساساً قوياً لفهم كيفية تأثير هذه النظم على خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بغرداية، مما يمهد الطريق للدراسة التطبيقية في الفصل الثاني .

**الفصل الثاني: الإطار تطبيقي لدور نظم
المعلومات الالكترونية في تحسين خدمات
صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء
لولاية غرداية**

تمهيد الفصل:

في هذا الفصل، سنقوم بدراسة تطبيقية لدور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في ولاية غرداية. سنستعرض كيف يمكن لهذه الأنظمة أن تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستخدمين، وذلك من خلال تقديم عام للمؤسسة، وتحليل نظام المعلومات الإلكتروني المستخدم، وأدوات الدراسة المستخدمة، بالإضافة إلى عرض وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة التطبيقية.

المبحث الأول: تعريف عام لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء و

النظام SYSCAS

في هذا المبحث سنتطرق إلى مطلبين الأول نتحدث فيه عن تقديم عام لصندوق لاضمان الاجتماعي لغير الاجراء أما مطلب الثاني نظام المعلومات الإلكترونية SYSCAS

المطلب الأول: تقديم عام لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

كما ذكرنا في هذا المطلب الأول سنحاول تعريف صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء مع ذكر نشأة ومهامه ، الإشتراكات الأساسية الواجب دفعها للصندوق الوطني للعمال غير الاجراء و تقديم وتحليل الهيكل التنظيمي لـ CASNOS غرداية.

أولاً: نشأة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

وفي الفترة من 1958 إلى 1974، أنشأت الجزائر صندوق الضمان الاجتماعي الإلزامي للعاملين بدون أجر. يغطي الصندوق استحقاقات التقاعد فقط، ومنذ عام 1975، بدأت التغطية تشمل التأمينات الاجتماعية الأخرى (المرض والأمومة والعجز والوفاة). في عام 1983، أعيد تنظيم نظام الضمان الاجتماعي الوطني وتم دمج الضمان الاجتماعي للموظفين والضمان الاجتماعي لغير الموظفين في نظام واحد. تم إنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الموظفين (CASNOS) بشكله الحالي بموجب الأمر التنفيذي (92/407) الصادر في يناير 1992 استجابة للتحويل الاقتصادي الكبير الذي شهدته البلاد خلال تلك الفترة، الصندوق هو المسؤول عن توفير المزايا الاجتماعية للمجموعات المهنية غير مدفوعة الأجر بما في ذلك رجال الأعمال والحرفيين والصناعيين والمزارعين والمهنيين حر. يقوم الصندوق بمجموعة من المهام الرئيسية أهمها إدارة خدمات التأمين المادي والنقدي يقدم الخدمات الاجتماعية للعاملين بدون أجر ويدير معاشات التقاعد والمنح للمتقاعدين. تشمل المسؤوليات تنظيم التمارين وتنسيق الإشراف كما تقوم أيضاً بأعمال الوقاية والمعلومات الصحية وإدارة صناديق المساعدة والإسعاف¹⁸. تشمل أموال CASNOS ما يلي:

¹⁸ قرومي حميد ضحاك نجية الضمان الاجتماعي في الجزائر مع دراسة حالة (CASNOS) لولاية البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 13، 2015، ص 90

ويتكون من مجلس عام يرأسه مدير عام ويساعده مدير مركزي مكلف. ويضم الصندوق أيضاً مجموعة من الوكالات الوطنية ويتم توزيع النقاط والمكاتب في جميع أنحاء البلاد.

يعتمد صندوق على تكنولوجيا المعلومات لتطوير نظم المعلومات الخاصة به ويسعى باستمرار لاستخدام هذه التكنولوجيا في مجموعة متنوعة من العمليات الإدارية لإدارة موارده، وترشيد نفقاته، وتحسين الخدمات المقدمة إلى مجموعة واسعة من المشاركين. ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات المحوسبة بكفاءة وفعالية يحقق أهدافها. هناك اهتمام متزايد بهذه الأنظمة لأنها تلعب دوراً حيوياً في نمو المنظمة حيث أنها توفر جميع المعلومات المناسبة في الوقت الأنسب لمختلف المستويات الإدارية لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية وتحسين وتطوير أنشطة الاتصال والمعلومات والتدفقات بين هذه المستويات، وكل ذلك سيكون له أثر إيجابي على أدائها العام¹⁹.

ثانياً: تعريف صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

CASNOS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés)

صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء (CASNOS) في الجزائر هو مؤسسة وطنية مسؤولة عن توفير الضمان الاجتماعي لغير الاجراء، مثل الأشخاص الطبيعيين والأعضاء الشركاء في الشركات ذات الشخص المعنوي الذين يمتلكون نشاطاً مهنيّاً بدون استخدام عمال اجراء. يهدف الصندوق إلى توفير الحماية الاجتماعية لغير الاجراء من خلال توفير خدمات مثل التأمين الصحي، والتعويضات، والتعليم، والhousing، والرعاية الاجتماعية، وغيرها.

¹⁹ عبد النور موساوي، هدى بن محمد أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن 14/15 أفريل 2009، عمان الأردن، ص.02.

يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بالشخصية القانونية والاستقلال المالي والاداري، ويتم تمويله من خلال الاشتراكات التي يدينها الأشخاص المعنيين، بالإضافة إلى دعم الدولة.

يتم توزيع الاشتراكات بين فروع التأمينات الاجتماعية والتقاعد، حيث تبلغ النسبة 7.5% من الأجر الوطني الأدنى السنوي المضمون. كما أن الدولة تتحمل نسبة الاشتراك التي تتراوح بين 0.5% و7% من الأجر الوطني الأدنى السنوي المضمون لغير الاجراء.

يتم تنظيم الاشتراكات في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء من خلال جدول تسديد الاشتراكات، الذي يحدد فترة تسديد الاشتراكات كل ثلاثي، مع إمكانية الاكتتاب في جدول تسديد الاشتراكات السابقة في حالة الصعوبات في تسديد المبالغ المستحقة.

يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بالرأي والشخصية القانونية والاستقلال المالي والاداري، ويتم تمويله من خلال الاشتراكات التي يدينها الأشخاص المعنيين، بالإضافة إلى دعم الدولة²⁰.

ثالثا: مهام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الاجراء

1. يسير الخدمات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الاجراء؛
2. يسير معاشات المتقاعدين من غير الاجراء ومنحهم؛
3. ينظم الرقابة الطبية وينسقها ويمارسها؛
4. يقوم بأعمال الوقاية والتربية والإعلام في المجال الصحي بعد اقتراح من مجلس الإدارة؛
5. يسير صندوق المساعدة والإسعاف؛

رابعا: الإشتراكات الأساسية الواجب دفعها للصندوق الوطني للعمال غير الاجراء

²⁰ مرجع سبق ذكره ص 84

في هذا القسم، سنناقش عملية دفع الاشتراكات السنوية المستحقة، ثم سنتناول الأسس التي تحدد نسبة هذه الإشتراكات وتوزيعها وذلك كما يلي²¹:

1- دفع الاشتراكات السنوية المستحقة

يتم سداد الاشتراكات المستحقة سنوياً من قبل العمال غير الاجراء الذين يزاولون عملاً خاصاً غير مأجور، خلال فترة الاستحقاق التي تبدأ من الأول من مارس في كل عام، ويتم السداد قبل نهاية أول مايو من نفس السنة. هذا وفقاً لما جاء في المادة 13 مكرر من المرسوم رقم 85/35. في حالة توقف العمل خلال السنة الميلادية، لا يتم الاستحقاق للسداد إلا إذا كان التوقف قد حصل بعد 31 مارس من السنة المعنية.

2- الأساس المعتمد في تحديد نسبة الاشتراكات وتوزيعها

أصحاب المهن الحرة المنضوين تحت إطار الضمان الاجتماعي لغير الاجراء مطالبون بتقديم تصريحات بالدخل السنوي المعترف بها من قبل السلطات الضريبية. يعتبر الدخل السنوي الأساس الذي يستند إليه حساب نسب الاشتراك في الجهة المؤمنة، ويُحدد بنسبة 15٪، ويتم توزيعه كالتالي:

• 7.5٪ للتأمينات الاجتماعية؛

• 7.5٪ لصندوق التقاعد.

في حالة عدم إمكانية تحديد الدخل المخصص من الضرائب، يتم تقديره وفقاً للنسب المئوية التالية، باستخدام عدد الأعمال التجارية كمقياس:

• 15٪ للأشخاص الذين يقومون ببيع البضائع والخاضعين للضرائب؛

²¹ علي فيلاي، الالتزامات النظرية للتعويض، موقم للنشر، الجزائر، 2001، ص 36.

• 30% للأشخاص الخاضعين للضرائب الذين يقدمون خدمات.²²

خامسا: الفئات الخاضعة للتأمينات الاجتماعية (فئة غير اجراء الممارسين لعمل مهني مستقل)

تشمل هذه الفئة جميع الأفراد الذين يديرون أعمالهم بشكل مستقل، وتتضمن مجموعة واسعة ومتنوعة من الأشخاص، ومن بينهم:

1. المتاجرين وأصحاب الأعمال التجارية؛
2. المزارعين وأصحاب المشاريع الزراعية؛
3. المحترفون الذين يشملهم التشريع المهني مثل الأطباء والمحامين والخبراء؛
4. الحرفيين الذين يمارسون مهناً يدوية أو فنية؛
5. الصناعيين وأصحاب الأعمال الصناعية.

سادسا: تقديم وتحليل الهيكل التنظيمي لـ CASNOS غرداية

مقر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء يقع في وسط مدينة غرداية ، حيث يضم 40 عاملاً موزعين حسب مهامهم داخل الصندوق.

-الهيكل التنظيمي لـ CASNOS غرداية

يُعرف الهيكل التنظيمي بأنه الإطار الذي تقوم المؤسسة بتصميمه لضمان سير العمل بفاعلية، وتحديد المسؤوليات والوظائف المناطة بكل إدارة أو هيئة داخل المؤسسة، بالإضافة إلى

²² وثائق متحصل عليها من المؤسسة

توضيح العلاقات المتبادلة بينها، وذلك وفقاً لأهداف المؤسسة المحددة، ويتم وضعه بواسطة الإدارة العليا²³.

- تحليل الهيكل التنظيمي لـ CASNOS غرداية

1- مصلحة الترقيم :

الترقيم يشير إلى تخصيص رقم أو تسلسل لكل فرد جديد يُسجل نشاطه لدى الصندوق، وتتضمن مهامه ووظائفه الأساسية ما يلي:

- الانخراط: يتم تخصيص ترقيم للأفراد الجدد المنضمين إلى الصندوق؛
- التشطيب: يتم تطبيقه في حال توقف الفرد عن ممارسة نشاطه؛
- التعديل: يتم تعديل الترقيم في حال تغيير عنوان الفرد أو نشاطه؛
- تجديد الترقيم: يتم إعادة تسلسل الترقيم في حال استئناف الفرد لنشاطه بعد توقفه؛
- إلغاء الترقيم: يتم في حال وجود خطأ في ترقيم شخص غير ملزم بالانخراط في الصندوق.²⁴

2- مصلحة التحصيلات :

تُعرف المصلحة المكلفة بتحصيل مبالغ الاشتراكات السنوية بأنها الجهة المسؤولة عن جمع هذه المدفوعات، وتتكون من قسمين:

- قسم الاستقبال: يقوم أعضاء فريق التحصيل بتلقي وتوجيه المنخرطين، وإرسال استدعاءات دفع الاشتراكات السنوية. بالإضافة إلى ذلك، يتعاملون مع برنامج الإعلام

²³ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

²⁴ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

الآلي لتنفيذ عمليات الحساب والتحقق من مبالغ الاشتراك السنوية المستحقة لكل منخرط يرغب في دفع اشتراكه.

- قسم الصندوق: يقوم المنخرطون بسداد مبالغ اشتراكاتهم السنوية لأمين الصندوق، الذي يقوم بتقديم وصل لهم يثبت دفع المبلغ المستحق.

3- مصلحة المراقبة:

من مهامها :

- يتم العمل على ضمان احترام وتنفيذ متطلبات القانون رقم (14-83) المتعلق بالالتزام بالضمان الاجتماعي من خلال مجموعة متنوعة من الطرق والوسائل؛
- يتم مراقبة الالتزام بقوائم الضمان الاجتماعي من خلال استخدام القوائم الاسمية للتجار والحرفيين والأطباء وأصحاب المهن الحرة. يتضمن ذلك إرسال استدعاءات دورية لغير المنخرطين، بالإضافة إلى إرسال إنذارات للمنخرطين المتأخرين في سداد مستحقاتهم المالية؛
- يتم ممارسة المراقبة والتفتيش الخارجي عن طريق تنظيم حملات مراقبة مخططة مسبقاً، تحدد الوجهة والزمان والمكان بدقة.²⁵

4 - مصلحة المنازعات:

تعتبر إدارة الديون من بين أهم الوظائف في الصندوق، حيث تسعى جاهدة لتحقيق استرداد الديون المترتبة عن عدم سداد اشتراكات المنخرطين، باستخدام كل الأدوات والتشريعات المتاحة والمخولة لها قانونياً. تسعى الصندوق إلى استرجاع هذه الديون من خلال إجراءات التحصيل القانوني المحددة، والتي تتضمن:

²⁵ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

- إرسال إشعارات مسبقة قبل أي إجراء قضائي، حيث يتم إرسال إخطارات تطالب المنخرط بسداد مستحقاته خلال فترة محددة، عادةً مدتها 30 يومًا من تاريخ استلام الإشعار.

- التحصيل القانوني القسري، الذي يشمل:

- تجميد الحسابات البنكية؛
- فرض حجز تحفظي على الممتلكات؛
- في حالة الشيكات دون رصيد، يمكن للصندوق تقديم طلب إلى النيابة العامة.

5- مصلحة الاداءات :

دور هذه المصلحة يتمثل في تأمين كافة حقوق المؤمن عليهم، سواء كانت عينية أو نقدية، وتنقسم إلى ثلاثة فروع، حيث تضم كل فرع مهامه الخاصة التي تشمل:

- **مصلحة التعويضات (مصلحة الضمان الاجتماعي):** تعنى هذه المصلحة بتلقي الوصفات الطبية وإصدار وصل إبداء للمنخرطين، ومن ثم يقوم العاملون بمراقبة جميع الوصفات الطبية المقدمة وتحويلها إلى مصلحة المحاسبة. كما تتولى استقبال ملفات منحة الوفاة؛
- **المصلحة الطبية:** تتألف هذه المصلحة من أطباء وأمينة طبيب. تقوم الأمينة بتلقي جميع الملفات الطبية المقدمة من المنخرطين وتحويلها إلى الطبيب لمراجعتها واتخاذ القرار بقبول أو رفض الملفات الطبية. يقوم الطبيب أيضًا بفحص ومراقبة طبية للمنخرطين الذين يقدمون طلبات للحصول على تعويض بنسبة 100% لأسباب مرضية مزمنة أو للحصول على عتاد طبي؛
- **مصلحة التقاعد:** تعنى هذه المصلحة بشؤون المتقاعدين أو ذوي الحقوق. تقوم المصلحة بهذه المصلحة بتلقي ملفات المنخرطين الراغبين في الاستفادة من منحة التقاعد وتحويلها إلى مصلحة التقاعد في الوكالة الجهوية بتييزي وزو للنظر فيها. كما تقوم هذه المصلحة سنويًا بإرسال استدعاءات للمنخرطين لتحديد ملفات التقاعد.

المطلب الثاني: نظام المعلومات الإلكترونية SYSCAS

كما ذكرنا، في هذا المطلب الثاني سنحاول تعريف بعض المفاهيم العامة حول نظام المعلومات الإلكتروني (SYSCAS)، العمليات الآلية لنظام (SYSCAS)، المتابعة الآلية للأشخاص المعنويين (Module suivi des personnes morales)، إنشاء ملف قاعدي للأشخاص المعنويين (Creation) و النموذج الآلي لتسيير الاعذارات الإنذارات (Module Mis en demeure).

أولاً: تعريف نظام المعلومات الإلكتروني (SYSCAS)

يُعرف "سيسكاس" (SYSCAS) كنظام معلومات محوسب يتمثل في برنامج تفاعلي متوافق مع نظام التشغيل ويندوز (Windows). تم تطويره بواسطة خبراء ومتخصصين في المديرية المركزية للدراسات التنظيمية وتقنية المعلومات، التابعة للمديرية العامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء في الجزائر العاصمة. يهتم "سيسكاس" بإدارة جميع العمليات المتعلقة بالمديرية والمصالح المتعلقة بالتحصيل والمنازعات والمراقبة التابعة للصندوق.²⁶

ثانياً: العمليات الآلية لنظام (SYSCAS)

تتمثل في :

عملية المعالجة الآلية للترقيم والتسجيل (Immatriculation)

عند تنشيط هذه العملية، يمكن ترقيم ومتابعة المنخرطين لدى الصندوق بشكل آلي، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، تتيح عملية المعالجة الآلية للترقيم والتسجيل تحرير وطباعة شهادات عدم الانخراط (Non affiliation) عند الطلب. وفقاً للإحصائيات، قام نظام (SYSCAS)

²⁶ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

بتحرير 55322 شهادة عدم انخراط لسنة 2020 فقط، تظهر هذه الأرقام الكبيرة قدرة النظام وإسهامه الفعال في تعزيز أداء مصلحة الترقيم.

عملية المعالجة الآلية للترقيم والتسجيل تشمل عدة عمليات جزئية، وتتضمن:

المعالجة الآلية للتعريف بالمنخرط (Module Adherent): يسمح هذا الإجراء للمشغلين المكلفين بعملية التسجيل، الذين يتبعون مصلحة التحصيل، بتسجيل وترقيم ومتابعة نشاطات المنخرطين الأفراد لدى الصندوق. تتطلب هذه العملية إدخال البيانات ذات الصلة بالمنخرطين بدقة، وتتضمن أربع مراحل جزئية هي:

1. التعريف الالكتروني قبل الانخراط (Identification avant affiliation): هذا

الإجراء يمكنه التعرف التلقائي على الأفراد الذين يطلبون الانضمام إلى الصندوق.

2. التسجيل الآلي للمعلومات الأساسية للمنخرطين (Affiliation d'un adherent):

هذا الإجراء يسمح بتسجيل الأفراد الطبيعيين الذين يرغبون في الانضمام إلى الصندوق، من خلال إدخال البيانات الأساسية الخاصة بهم، مثل الاسم واللقب، تاريخ ومكان الميلاد، العنوان، الجنس، الحالة العائلية، وما إلى ذلك.

3. التسجيل الآلي لنشاطات المنخرطين (Saisie): هذا الإجراء يمكن الأعوان المكلفين

من إدخال جميع المعلومات المتعلقة بالنشاط الذي يمارسه المنخرطون الطبيعيون الجدد.

4. اعتماد وتثبيت معلومات المنخرطين (Validation): هذا الإجراء يسمح لرئيس

المصلحة بتثبيت واعتماد معلومات المنخرطين الطبيعيين الجدد، كما يتيح للأعوان

المكلفين بالتسجيل تعديل أو إلغاء معلومات المنخرطين القداماء. وبالإضافة إلى ذلك،

يقوم النظام بتسجيل جميع العمليات التي يقوم بها الأعوان، سواء كانت تغييرات أو

حذف لمعلومات محددة.

- المتابعة الآلية للأشخاص المعنويين (Module suivi des personnes morales):

هذا الإجراء يسمح للمشغلين المكلفين أو رئيس المصلحة بإنشاء وتحديث ومتابعة المعلومات المتعلقة بالأشخاص المعنويين، من خلال:

• إنشاء ملف قاعدي للأشخاص المعنويين (Creation): هذا الإجراء يمكن من إنشاء

ملف قاعدي للأشخاص المعنويين الذين يرغبون في الانضمام إلى الصندوق. يتضمن هذا الإجراء إدخال جميع المعلومات الأساسية بالإضافة إلى معلومات عن طبيعة النشاط الذي تمارسه هذه المؤسسات.

• إضافة شركاء في الملف القاعدي للأشخاص المعنويين (Ajouter): هذا الإجراء

يسمح بإضافة الشركاء المالكين للمؤسسة في ملف الأشخاص المعنويين الذين يرغبون في الانضمام إلى الصندوق. يتطلب هذا الإجراء إدخال جميع المعلومات الأساسية وبيانات الشركاء المالكين.

• تعديل الملف القاعدي للأشخاص المعنويين (Modification): هذا الإجراء يسمح

للأعوان المكلفين بتعديل الملف القاعدي للأشخاص المعنويين المنخرطين في الصندوق. يمكن أن تنتج هذه التعديلات نتيجة لتغير حالة الشركاء، مثل حالات الوفاة أو حالات أخرى.

- التحرير الآلي للمنخرطين (Module edition adherent) : هذا الإجراء يتيح للمشغلين

المكلفين متابعة العمليات التي تم تنفيذها مسبقاً، بهدف فهم الحالة العامة لعدد التغييرات التي حدثت وأثرت على المنخرطين في الصندوق أو نشاطاتهم²⁷.

- عملية المعالجة الآلية للتخليصات (Encaissement) : عند تفعيل هذه العملية الآلية، تمكن

العاملين في مصلحة التحصيل من قبض وجمع الاشتراكات العادية المستحقة على المنخرطين

²⁷ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

في الصندوق، سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين، هذه العملية تُمكن أيضاً من تحصيل المبالغ المالية الناتجة عن الزيادات أو العقوبات المالية التي قد يسدها المنخرطون في بعض الحالات. يُضمن نظام (SYSCAS) إتمام عملية التخليصات بشكل آلي من خلال:

• **المعالجة الآلية لعملية التحصيل (Module décompte)**

عند تفعيل هذه العملية، يُمكن الأعران المكلفين بالتخليصات من التكفل بعملية التحصيل وطباعة وصولات التسديد. يتم في هذه العملية مراعاة طبيعة المبالغ المسددة، سواء كانت اشتراكات أساسية، زيادات عن التأخير، عقوبات ناتجة عن عدم التصريح في الأجل، أو مصاريف قضائية أو غيرها. كما يتم مراعاة الدخل المصرح به من قبل المنخرطين. تسمح هذه العملية كذلك بتحديد نوع وسيلة التسديد، سواء نقداً أو بشيك.

• **التحرير الآلي للاشتراكات المسددة (Module edition encaissement)**

يُمكن هذا الإجراء المشغلين المكلفين أو رئيس مصلحة التحصيلات من الاطلاع على مجموعة من القوائم التي توضح العمليات التي تمت للقيام بالتخليصات خلال فترة زمنية محددة، ويهدف ذلك إلى مساعدتهم في متابعة ومراقبة هذه العمليات. تشمل هذه العمليات:

- دفتر الفوترة؛
- دفتر التخليصات؛
- دفتر العمليات المختلفة؛
- قائمة الاعفاءات؛
- قائمة التخليصات الملغاة؛
- قائمة التخليصات باستخدام الشك؛
- قائمة بالشيكات غير المحصلة؛
- قوائم أخرى مساعدة.

- هذا الإجراء يُتيح للمشغلين المكلفين أو رئيس المصلحة الاستفادة من مجموعة من التطبيقات والأدوات الحاسوبية المساعدة، وتتضمن:
 - الحاسبة الالكترونية؛
 - قائمة بالرموز المستخدمة في برنامج نظام (SYSCAS)؛ برنامج حساب الاشتراكات الأساسية؛
 - برنامج حساب الزيادات الناتجة عن التأخر في تسديد الاشتراكات المستحقة ؛
 - برنامج حساب مبالغ العقوبات الناتجة عن عدم التصريح؛
 - برنامج يسمح بتغيير الرقم السري الخاص بكل مشغل²⁸.

- عملية المعالجة الآلية للمنخرطين (COTISANT):

تركز هذه العملية على المتابعة الإلكترونية لجميع جوانب حسابات وملفات المنخرطين لدى الصندوق، سواء كانوا أفرادًا طبيعيين أو أشخاصًا معنويين. يشمل ذلك إدارة الاشتراكات، وتتبع طرق وجداول السداد، وتحديث ملفات المنخرطين. كما تتضمن هذه المرحلة المتابعة الآلية لعمليات التحصيل والرصد الآلي لأي معارضة أو اعتراض يتعلق بمصلحة التحصيلات. يقوم نظام (SYSCAS) بتنفيذ عمليات المعالجة الآلية للمنخرطين وفقًا للمعايير التالية:

. المتابعة الآلية لحسابات المشتركين (Module Compte adherent):

تتيح هذه العملية للمشغلين ورئيس المصلحة المعالجة الإلكترونية لمجموعة مهمة من الإجراءات والعمليات التي تتم على حسابات المنخرطين لدى الصندوق، وتتكون عملية المتابعة الآلية لحسابات المشتركين من ما يلي:

1. المعالجة الآلية للوضعية المحاسبية للمنخرط (Situation Cotisant) :

يمكن لهذا الإجراء أن يمنح المشغلين المسؤولين أو رئيس المصلحة نظرة شاملة عن

²⁸ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

الحالة المالية للمشارك مع الصندوق، بما في ذلك تطور الاشتراكات والدخل المعلن من قبل المشارك على مر السنين.

2. المعالجة الآلية للوضعية العامة للمنخرط (Adherent à jour): يسمح هذا الإجراء للمشغلين المسؤولين أو رئيس المصلحة بالحصول على الحالة الشاملة للمنخرط في الصندوق، حيث يمكنهم الاطلاع الآلي على جميع العمليات التاريخية التي تمت على ملف المنخرط. يشمل ذلك العمليات التي تمت من قبل مصلحة التحصيل، وكذلك مصلحة الأداءات، والتي قد تؤثر على الحالة العامة للمشارك.²⁹

3. التحرير الآلي لشهادة الاستيفاء والتحديث (Edition Attestation de mise à jour):

يُمكن هذا الإجراء المشغلين المسؤولين من تحرير شهادة الاستيفاء والتحديث الإلكتروني عند الطلب من الطرف المعني، سواء كان فردًا طبيعيًا أو معنويًا. وقد سهل نظام (SYSCAS) عملية تحرير 8008 شهادة استيفاء وتحديث لسنة 2020، وهو عدد الضخم الذي يصعب تنفيذه يدويًا يساعد في تحسين أداء الصندوق، حيث يتم تحرير هذه الشهادة آليًا عبر إدخال رقم المشارك واختيار نوع الشهادة المطلوبة. يُتيح النظام ثمانية (8) أنواع مختلفة من هذه الشهادة ويمكن تجهيزها حسب الطلب، بما في ذلك: تكوين ملف إداري، الأداءات البنكية، المناقصات، التسجيل، صندوق التقاعد، التوقف، والشطب.

4. التحرير الآلي لمقررات الإعفاء (Décision d'exoneration des) (MR/PR):

يُتاح للمشغلين المكلفين التحرير الإلكتروني لمقررات الإعفاء، ويتطلب تشغيل هذا الإجراء إدخال رقم التخليص (Numero d'encaissement) للمنخرط. يُمكن لهذا

²⁹ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

الإجراء أن يُنفذ عمليتين جزئيتين حيويتين؛ الأولى تتعلق بإعداد قرارات الإعفاء ناتجة عن زيادات التأخير (Majorité de retard) التي تنشأ من عدم دفع الاشتراكات المستحقة في الأجل القانونية المحددة. في عام 2020، قام نظام (SYSCAS) بإصدار 4080 قرار إعفاء من هذا النوع، ويرجع ذلك إلى التسهيلات الجديدة التي قدمها الصندوق. الإجراء الثاني يتعلق بتحرير مقررات عقوبات التأخير (Penalité de retard) المترتبة عن عدم التصريح في الأجل القانونية.

5. المعالجة الآلية لكشف الحساب للمنخرط (Relvé de compte): يُمكن للمشغلين المكلفين القيام بمعالجة إلكترونية لكشف الحساب الخاص بالمنخرط، حيث يُمكن تفعيل هذا الإجراء لعرض ونسخ كشف الحساب، مما يتيح الاطلاع على جميع التغييرات والتدفقات الدائنة والمدينة لحساب المنخرط خلال فترة زمنية محددة.

6. التحرير والإعداد الآلي لشهادة الاشتراك (Attestation cotisant): يُمكن للمشغلين المسؤولين عن إعداد الشهادات الاشتراكية التي تتضمن ملخصاً لمسار المنخرط في الصندوق القيام بذلك بطريقة إلكترونية. يتضمن هذا الإجراء إعداد مرحلتين، حيث يُعدّ المرحلة الأولى، والتي تسمى "مرحلة الترقيم وإدخال البيانات"، من قبل المشغل المسؤول عن هذه العملية. بعد ذلك، يتم التحقق والمصادقة على البيانات المُدخلة. تأتي المرحلة الثانية، وهي "مرحلة طباعة الشهادة"، حيث يُطبع الشهادة. لقد تم إعداد وتحرير 4000 شهادة اشتراك لعام 2020 باستخدام هذا الإجراء.

-النموذج الآلي لمعالجة التخليص (Module Décompte): هذا النموذج يتيح للمشغلين إجراء متابعة إلكترونية لعملية التخليصات التي قام بها المنخرطون في الصندوق، سواء من خلال الحسابات البريدية أو الشيكات البنكية. يتم ذلك عبر القيام بعمليات محوسبة تشمل الإعداد، التدقيق، الترسيد، والإلغاء.

-النموذج الآلي لمعالجة المقبوضات غير المعرفة (Module RNI): يُساعد هذا النموذج المشغلين في إجراء متابعة إلكترونية لعملية التكفل بالمقبوضات غير المعرفة، والتي تنشأ عندما

يُسدّد المنخرطون مستحققاتهم عبر الشيكات البنكية أو الحسابات البريدية في حساب الصندوق لدي هاتين المؤسستين. يتم عرض هذه التخليصات في حساب الصندوق بشكل إجمالي، ويتعين تعريف هذه المبالغ وفقاً لكل منخرط لتسوية وضعيته لدى الصندوق. يتم معالجة المقبوضات غير المعرفة آلياً وفقاً لمرحلتين هما:

1. تسجيل المقبوضات غير المعرفة: في هذه المرحلة، يتم فرز وتعريف المبالغ المحصلة

التي تظهر في حسابات الصندوق البنكية أو البريدية وربطها بالمنخرطين الذين قاموا بتسديدها، سواء عن طريق الشيكات أو بنسخة عن الحوالات البريدية التي يُطلب من المنخرطين الذين قاموا بتسديد اشتراكاتهم تقديمها. توضح الأرقام الإجمالية لعمليات التعريف التي قام بها نظام (SYSCAS) خلال شهر جانفي 2020 حيث تم تعريف 5500 اشتراك عبر البنك، بالإضافة إلى 6005 اشتراك تم التعريف عبر الصندوق³⁰.

2. ترحيل المقبوضات غير المعرفة: بعد الفرز والتعريف الأولي للمبالغ المحصلة، يتم

ترحيلها بشكل آلي إلى ملف حساب المنخرط لتحديث وضعيته المالية في الصندوق. وفي نهاية هذه العملية، يتم طباعة وصل التسديد الذي يُظهر ويؤكد دفع المنخرط لاشتراكاته للصندوق واستلام الصندوق لهذه الأموال.

وكان العدد الإجمالي لعمليات الترحيل التي قام بها نظام (SYSCAS) خلال شهر جانفي 2020 هو ترحيل 7007 اشتراكاً تم تعريفها مسبقاً عبر البنك، وترحيل 9004 اشتراكات تم تعريفها مسبقاً عن طريق الصندوق.

-النموذج الآلي للمراقبة (Module Controle): يهدف هذا النموذج، الذي يتطلب فتحه

بواسطة رقم سري خاص وحصري، إلى تمكين المراقبين من متابعة العمليات الرقابية والتفتيشية بشكل آلي. يتيح هذا الإجراء للمراقبين إعداد وإنشاء بطاقات مراقبة، ويتيح لهم أيضاً إدارة الملفات المتعلقة بعمليات التفتيش والنتائج التي يتوصلون إليها خلال عملياتهم التفتيشية.

³⁰ وثائق متحصل عليها من المؤسسة

- النموذج الآلي لتسيير الاعذارات الإنذارات (Module Mis en demeure) :

يتيح نظام (SYSCAS) إمكانية إدارة وتحرير ومعالجة الاعذارات بشكل آلي، حيث قام النظام بتحرير ومعالجة 7004 إعدار لعام 2020. تبرز هذه الأرقام بوضوح كيفية دور النظام في تعزيز أداء الصندوق، حيث يتمتع بالقدرة والكفاءة العالية في إدارة وتخزين وتسيير هذا العدد الكبير من الاعذارات، ويتحقق ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من الإجراءات الآلية التالية:

- إنشاء الاعذارات الفردية (Création des MED individuelles) ؛
- تثبيت الاعذارات (Solde des MD) ؛
- المراجعة الآلية للاعذارات (Consultation des MD) ؛
- التحديث الآلي للاعذارات (Mis à jour des MD) ؛
- إعداد قائمة الاعذارات (Listes des MD) ؛
- التحرير الآلي للاعذارات (Edition des MD)؛
- التحرير الآلي لوصولات الاستلام (Edition des accusés de réception).

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة

في هذا المبحث سنتطرق إلى مطلبين الأول نتحدث فيه عن مجتمع ، عينة الدراسة و أداة الدراسة أما المطلب الثاني عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محاور الاستبيان.

المطلب الاول: مجتمع وعينة الدراسة

كما ذكرنا، في هذا المطلب الأول سنتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة واختبار صدقها وثباتها مع حساب صدق المقارنة الطرفية لمقياس نظم المعلومات الإلكترونية وتحسين الخدمات، حساب ثبات مقياس بطريقة ألفا كرومباخ وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسة محل الدراسة والبالغ عددهم 30 عامل، منهم 25 ذكور و 5 إناث.

2- عينة الدراسة

تتكون عينة دراستنا من العاملين والتي يبلغ عدد 30 مفردة، حيث وزعت عليهم الاستمارة وسنتعرف على ذلك بشكل مفصل.

أداة الدراسة واختبار صدقها وثباتها

1- أداة الدراسة

من أجل جمع البيانات الضرورية واللازمة لدراستنا تم الاعتماد على أداة الاستبيان، وسنتعرف على أهم محتوياتها فيما يلي:

الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة من خلال 4 متغيرات وهي: الجنس، المستوى الدراسي، الفئة العمرية، عدد سنوات الاقدمية.

الجزء الثاني: نقوم في هذا الجزء بذكر أبعاد دراستنا

البعد الأول: تسهيل الوصول والتواصل و يتكون من 03 عبارات

البعد الثاني: المتطلبات المادية يتكون من 04 عبارات

البعد الثالث: تحسين دقة البيانات والتحليلات يتكون من 03 عبارات

البعد الرابع: تحسين الكفاءة والتشغيل يتكون من 03 عبارات

2 -الاساليب الاحصائية المستخدمة

من اجل المعالجة الاحصائية وتفريع البيانات المتمثلة في اجابات أفراد العينة وتحليل النتائج المتوصل اليها في دراستنا تم الاستعانة ببرنامج المجدول Excel 2016 وبرنامج الحزم

الاحصائية spssv29 الذي يعتبر من

بين أكثر البرامج استخداما في المجال الاحصائي، وعلى إثره تم استخدام الأساليب الاحصائية التالية:

معامل الارتباط بيرسون: القياس صدق فقرات الاستبيان.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

التكرارات والنسب المئوية والاشكال الهندسية: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة

الدراسة.

3- ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

حساب صدق المقارنة الطرفية لمقياس نظم المعلومات الإلكترونية وتحسين الخدمات

جدول(08): قيمة إختبار (t) لعينتين مستقلتين لحساب معامل الصدق بطريقة المقارنة الطرفية:

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	المجموعات	المتغير
القرار احصائيا	0.001	18	4.029-	3.510	50.100	10	المجموعة الدنيا	نظم المعلومات الإلكترونية و تحسين الخدمات
				1.135	54.800	10	المجموعة العليا	

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (08)، نجد أن المتوسط الحسابي لمجموعة درجات الدنيا يساوي (50.100) بانحراف معياري يساوي (3.510) انحراف معياري مرتفع، وأن المتوسط الحسابي لمجموعة الدرجات العليا يساوي (54.800) بانحراف معياري يساوي (1.135)، في حين بلغت قيمة "T" (-4.029) عند درجة حرية (18) بمستوى دلالة (0.001) وهي دالة إحصائياً و منه نقول أن المقياس صادق.

حساب ثبات مقياس بطريقة ألفا كرومباخ:

جدول رقم(09): ثبات مقياس بطريقة ألفا كرومباخ.

المتغيرات المقاسة	عدد البنود	العينة	المتوسط الحسابي	قيمة معامل ألفا كرومباخ
نظم المعلومات الإلكترونية و تحسين الخدمات	25	30	2.224	0.40

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة ثبات بلغت (0.40) وهي قيمة غير مقبولة من الثبات نسبة منخفضة. البعد الأول: تسهيل الوصول والتواصل قيمة الثبات منخفضة جداً، مما يشير إلى أن العبارات الثلاثة في البعد الأول قد لا تكون متناسقة مع بعضها البعض.

4-طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

تم قياس هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط "بيرسون"، بواسطة نظام SPSS، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (10): معامل ارتباط بيرسون بين النظم الالكترونية وتحسين الخدمات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط r	المتغيرات
دالة احصائية	0.05	0.54	النظم المعلومات الالكترونية
			تحسين الخدمات

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط r بلغت (0.54) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ومنه نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين درجات النظم المعلومات الإلكترونية ودرجات تحسين الخدمات ، وعليه نقول بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين النظم المعلومات الإلكترونية و تحسين الخدمات وهي علاقة طردية موجبة .

الجدول يظهر بوضوح أن هناك علاقة إيجابية قوية بين النظم المعلومات الإلكترونية وتحسين الخدمات في مؤسسة CASNOS. من منظور اقتصادي، هذا يشير إلى أن الاستثمار في النظم الإلكترونية يمكن أن يعزز الكفاءة التشغيلية، يزيد من الإيرادات، ويقلل من التكاليف على المدى الطويل، بينما يعزز التنافسية والابتكار. ومع ذلك، يجب أن تكون المؤسسة على استعداد لمواجهة المخاطر التقنية والتحديات المتعلقة بالتغيير الثقافي.

الفرضية الفرعية الاولى:

تم قياس هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط "بيرسون"، بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (11): معامل ارتباط بيرسون بين تسهيل الوصول والتواصل وتحسين الخدمات.

المتغيرات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
تسهيل الوصول والتواصل	0.37	0.05	دالة احصائيا
تحسين الخدمات			

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط r بلغت (0.37) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ومنه نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين درجات تسهيل الوصول والتواصل ودرجات تحسين الخدمات وعليه نقول بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تسهيل الوصول والتواصل وتحسين الخدمات وهي علاقة طردية موجبة لكنها ضعيفة نوع ما .

الجدول يوضح أن هناك علاقة إيجابية متوسطة وقوية إحصائياً بين تسهيل الوصول والتواصل وتحسين الخدمات في مؤسسة CASNOS. من منظور اقتصادي، الاستثمار في تسهيل الوصول والتواصل يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، زيادة رضا العملاء، وتعزيز الميزة التنافسية. رغم وجود تكاليف أولية للاستثمار في التكنولوجيا وتدريب الموظفين، إلا أن العوائد المحتملة تجعل من هذا الاستثمار قراراً استراتيجياً حكيماً.

الفرضية الفرعية الثانية:

تم قياس هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط "بيرسون"، بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (12): معامل ارتباط بيرسون بين المتطلبات المادية و تحسين الخدمات

المتغيرات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
المتطلبات المادية	-0.009	غير دالة احصائيا
تحسين الخدمات		

من اعداد

المصدر:

الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

تضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط r بلغت (-0.009) وهي قيمة غير دالة إحصائياً ومنه نرفض الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين درجات المتطلبات المادية ودرجات تحسين الخدمات ، وعليه نقول بأنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية و تحسين الخدمات.

الجدول يظهر أن هناك علاقة سلبية ضعيفة وغير دالة إحصائياً بين المتطلبات المادية و تحسين الخدمات في مؤسسة CASNOS. من منظور اقتصادي، هذا يعني أن الاستثمار في المتطلبات المادية قد لا يكون له تأثير كبير على تحسين الخدمات. لذا، يوصى بإعادة تقييم استراتيجيات الاستثمار وتوجيه الموارد نحو مجالات أخرى يمكن أن تكون أكثر فعالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مثل التكنولوجيا أو التدريب والتطوير البشري.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تم قياس هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط "بيرسون"، بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (13): معامل ارتباط بيرسون بين تحسين الدقة و تحسين الخدمات

المتغيرات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
تحسين الدقة	0.52	0.05	دالة احصائيا

تحسين الخدمات

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (13) أن قيمة معامل الارتباط r بلغت (0.52) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ومنه نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة إرتباطية بين درجات تحسين الدقة ودرجات تحسين الخدمات ، وعليه نقول بأنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين تحسين الدقة و تحسين الخدمات وهي علاقة طردية موجبة.

يظهر من النتائج أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تحسين الدقة وتحسين الخدمات. هذا يعني أن الاستثمارات في تحسين دقة العمليات قد تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يعود بالنفع على المؤسسة من خلال زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.

الفرضية الفرعية الرابعة:

تم قياس هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط "بيرسون"، بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (14): معامل إرتباط بيرسون بين الكفاءة والتشغيل وتحسين الخدمات

المتغيرات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
الكفاءة والتشغيل	0.20	غير دالة احصائيا
تحسين الخدمات		

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (14) أن قيمة معامل الارتباط r بلغت (0.20) وهي قيمة غير دالة إحصائياً ومنه نرفض الفرضية البحثية التي تنص على وجود

علاقة إرتباطية بين درجات الكفاءة والتشغيل ودرجات تحسين الخدمات ، وعليه نقول بأنه لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة والتشغيل و تحسين الخدمات .
تظهر النتائج أن العلاقة بين الكفاءة والتشغيل وتحسين الخدمات ضعيفة وغير ذات دلالة إحصائية. هذا يعني أنه في حالة المؤسسة المدروسة (CASNOS)، قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر بشكل أكبر على تحسين الخدمات بخلاف الكفاءة والتشغيل.

المطلب الثاني عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

كما ذكرنا، في هذا المطلب الثاني سوف نتعرف أهم النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بعينة الدراسة والتي نقوم باستعراضها في الجداول التالية:

1- التوزيع حسب الجنس

الجدول رقم(15) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	83.3%
أنثى	5	16.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن عدد الذكور أكبر من عدد الاناث بفارق كبير حيث، أن نسبة الذكور قدرت ب (83.3%) وهي أكبر بكثير من نسبة الاناث والتي قدرت ب (16.7%).

2- التوزيع حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم(16) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	29	96.7%
دراسات عليا	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن أكبر نسبة كانت من نصيب فئة الافراد ذو مستوى جامعي (ليسانس، ماستر، ماجستير، دراسات عليا....) والتي قدرت ب (96.7%)، أما دراسات عليا نسبة كانت ضعيفة جدا او شبه منعدمة (3.3%)، ويمكن تفسير ذلك على أن أغلب أفراد العينة ذو مستوى جيد مما يدل على أن المؤسسة أصبحت تهتم بتوظيف أصحاب الشهادات الجامعية أكثر من أي شهادة.

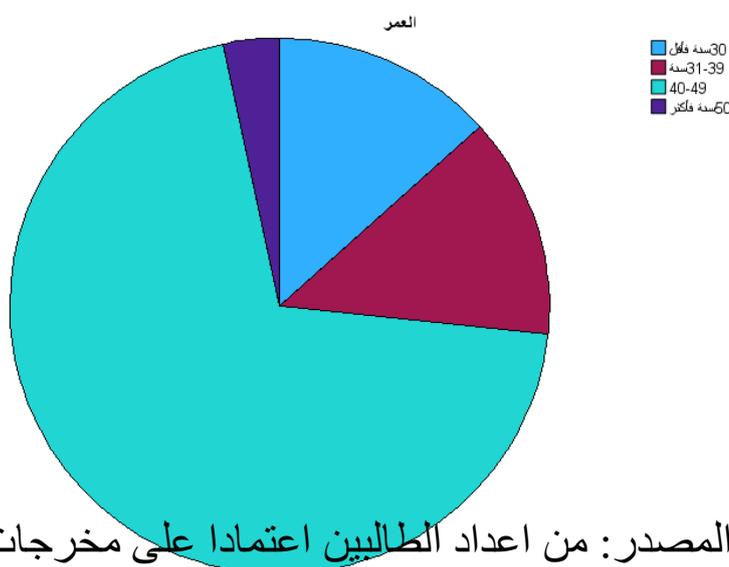
3- التوزيع حسب الفئة العمرية

الجدول رقم(17) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
---------------	---------	----------------

30 سنة فأقل	4	13.3%
39-31 سنة	4	13.3%
49-40 سنة	21	70%
50 سنة فأكثر	1	3.3%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (01) الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من الجدول رقم (17) والشكل رقم (01) أن أفراد العينة تركز معظمها حول الفئة الثالثة حيث تراوحت أعمارهم من 40 الى 49 سنة بنسبة (70%)، ثم تليها أفراد الفئة الثانية و الأولى تراوحت أعمارهم من 31 إلى 39 سنة بنسبة (13.3%) و من 30 سنة فأقل (13.3%)، في حين بلغت نسبة أعمار أفراد الفئة الرابعة 50 سنة فأكثر (3.3%)، أما بالنسبة للفئة الرابعة والتي تتراوح أعمارهم اقل من 50 سنة فأكثر نسبتها ضعيفة و شبه منعدمة نفس هذا أن في المؤسسة تحتاج إلى فئة الشباب الذي يمتلكون القدرة على العمل .

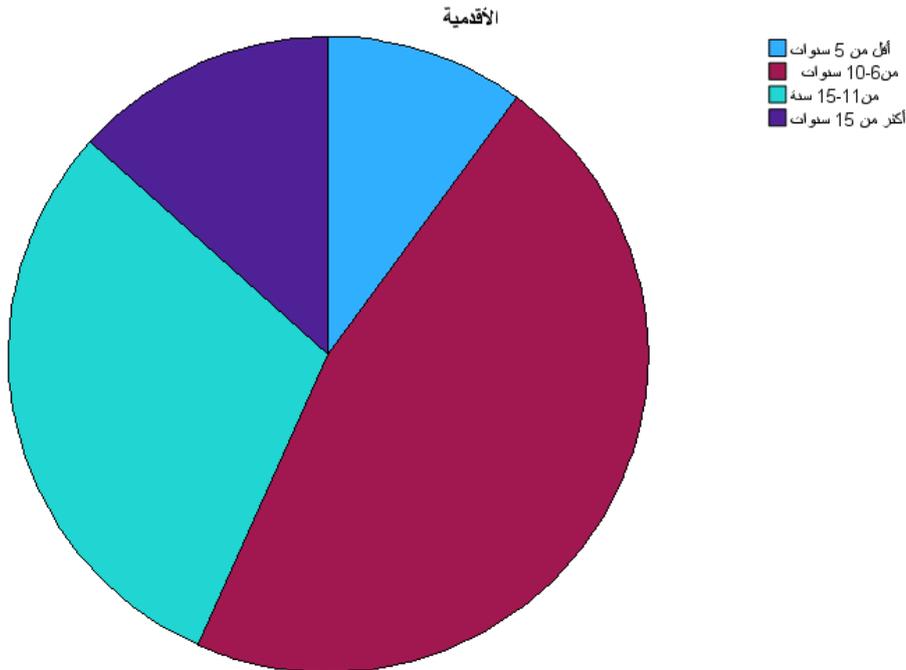
4- التوزيع حسب عدد سنوات الاقدمية

الجدول رقم (18) يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الاقدمية

عدد سنوات الاقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	10%
من 6-10 سنوات	14	46.7%
من 11-15 سنة	9	30%
أكثر من 15 سنوات	4	13.3%
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

الشكل رقم (02) الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الاقدمية



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يبين لنا الجدول رقم (18) والشكل رقم (02) أن أغلبية أفراد العينة الذين تبلغ أقدميتهم من 6-10 سنوات

نسبتهم تساوي (46.7%)، أما الافراد الذين لهم أدمية من 11-15 سنوات بلغت نسبتهم (30%)، في

حين أن الافراد الذين لديهم أدمية أكثر من 15 سنوات بلغت نسبتهم (13.3%)، أما الافراد الذين لديهم أدمية أقل من 5 سنوات نسبتهم (10%)، ومنه نستنتج أن العاملين في المؤسسة هم ذوي خبرة في مجال عملهم لكن نسبة تحت المتوسط 30% - 13.3%.

• عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محاور الاستبيان

سوف يتم التطرق الى عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول كل من محور نظم المعلومات الإلكترونية وتحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء، والجداول التالية توضح لنا ذلك :

• عرض والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية :

الجدول رقم (19) يمثل : نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور نظم المعلومات الإلكترونية

رقم البند	البدائل				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة			

الفصل الثاني: إطار تطبيقي في دور نظم المعلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

موافق بشدة	0.498	1.400	18	12	0	0	0	01
موافق بشدة	0.572	1.500	16	13	1	0	0	02
موافق بشدة	0.681	1.533	16	13	0	1	0	03
موافق بشدة	0.504	1.500	17	13	0	0	0	04
موافق	0.929	2.066	17	11	2	0	0	05
موافق	0.907	2.066	8	15	4	3	0	06
موافق بشدة	0.691	1.733	12	14	4	0	0	07
غير موافق	0.894	3.600	1	2	14	10	5	08
غير موافق	0.935	3.433	0	3	17	4	6	09
غير موافق	0.614	3.366	0	0	21	7	2	10
موافق بشدة	1.006	1.766	13	15	0	0	2	11
موافق بشدة	0.660	1.666	12	17	0	1	0	12
موافق بشدة	0.773	1.766	13	11	6	0	0	13
موافق	0.203	2.059	المحور الأول					

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من البنود 1 إلى 4 وجود توافق عالٍ بين المستجيبين، مما يعكس استجابة إيجابية قوية تجاه هذه العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي للتقييمات حوالي 1.45، والانحراف المعياري قريب من 0.5، مما يشير إلى اتفاق واضح وقليل من التباين في الآراء. بالمقابل، تظهر البنود 5 و6 تبايناً أكبر في الردود، مع متوسطات حسابية أعلى وانحرافات معيارية أكبر، مما يشير إلى اختلافات في الآراء حول هذه العبارات، وهذا يعكس التباين في الردود والاستجابات الأقل إيجابية مقارنة بالبنود السابقة.

فيما يتعلق بالبنود 7، 11، 12، و13، يظهر وجود توافق عام بين المستجيبين مع بعض التباين في الردود، مما يشير إلى تقارب في الآراء مع اختلافات بسيطة.

أما البنود 8، 9، و10، فتظهر مستويات أعلى من الحياد وعدم الرضا، مما يشير إلى تباين أكبر في الآراء حول هذه البنود، ويستدعي ذلك مزيداً من التحليل لفهم أسباب هذا التباين والملاحظات المقدمة.

المتوسطات الحسابية:

يمثل المتوسط الحسابي مستوى الموافقة العامة على البنود. كلما كان المتوسط الحسابي أعلى، كلما كانت الموافقة أكبر.

البنود ذات المتوسطات الحسابية الأعلى مثل البند رقم 2 (1.500) والبند رقم 5 (1.500) تشير إلى رضا عام مرتفع نسبياً حول هذه البنود.

البند رقم 4 لديه أعلى متوسط حسابي (1.533)، مما يشير إلى أعلى درجة من الموافقة بين المشاركين.

الانحرافات المعيارية:

تعبر الانحرافات المعيارية عن مدى التباين أو الاختلاف في ردود المشاركين. كلما كان الانحراف المعياري أقل، كان هناك اتفاق أكبر بين المشاركين.

البنود ذات الانحراف المعياري الأقل مثل البند رقم 1 (0.498) والبند رقم 4 (0.681) تعكس توافقاً أعلى بين المشاركين.

الانحراف المعياري للبند رقم 5 (0.929) هو الأعلى، مما يشير إلى تباين أكبر في الآراء حول هذا البند.

تفسير النتائج:

يمكننا ملاحظة أن البنود من 1 إلى 4 تعكس توافقاً عالياً بين المستجيبين، حيث أن المتوسط الحسابي حوالي 1.45 والانحراف المعياري قرب من 0.5، مما يشير إلى اتفاق واضح وقليل من التباين في الآراء.

البند رقم 5 يعكس تبايناً أكبر في الآراء، مما قد يتطلب دراسة أعمق لفهم أسباب هذا التباين.

الجدول رقم (20) يمثل : نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمات

رقم البند	البدائل					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
01	0	0	6	8	16	1.666	0.802	موافق بشدة
02	4	0	4	8	14	2.066	1.362	موافق
03	0	3	7	9	11	2.066	1.014	موافق
04	1	5	0	16	8	2.166	1.116	موافق

الفصل الثاني: إطار تطبيقي في دور نظم المعلومات الالكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

موافق بشدة	0.980	1.733	16	9	2	3	0	05
موافق	1.093	2.333	7	12	6	4	1	06
موافق بشدة	1.166	1.866	15	9	3	1	2	07
موافق	0.860	2.466	1	1	14	11	3	08
محايد	0.727	3.233	0	3	19	6	2	09
محايد	0.714	3.200	1	2	17	10	0	10
موافق	1.129	2.633	4	14	1	11	0	11
موافق	1.069	2.400	6	13	4	7	0	12
موافق	0.306	2.402	المحور الثاني					

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

تُظهر البنود 1، 5، 7، و11 توافقاً عاماً بين المستجيبين، مع وجود بعض التباين في الردود. أما البنود 2، 3، 6، 8، 9، و12، فتظهر تبايناً أكبر في الردود مع ميل نحو الموافقة، مع وجود بعض المعارضة والمحايدة.

أما البنود 4 و10، فتظهر تبايناً أكبر في الردود مع ميل نحو الحياد أو المعارضة، مما يشير إلى تفاوت الآراء وعدم التوافق.

هذه النتائج توضح تبايناً في ردود الفعل والآراء بين المشاركين، وتشير إلى أهمية دراسة السياق وتفاصيل البنود لفهم أسباب هذا التباين.

خلاصة الفصل:

أكدت الدراسة أن نظم المعلومات الإلكترونية، وبالأخص نظام SYSCAS، تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في ولاية غرداية. هذه النظم تعزز الكفاءة، الدقة، التواصل، وتتيح تقديم خدمات مبتكرة، مما يعكس الأثر الإيجابي الكبير لتبني التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية.

تحديد الأولويات:

البنود التي حصلت على توافق عالٍ (متوسط حسابي منخفض وانحراف معياري منخفض) يمكن أن تُعطى أولوية في التنفيذ أو التحسين، لأنها تعكس نقاط قوة يتفق عليها معظم المستجيبين.

مناطق التباين:

البنود التي حصلت على متوسط حسابي مرتفع وانحراف معياري مرتفع تعكس نقاط تحتاج إلى دراسة أعمق لتحليل أسباب التباين في الآراء. يمكن أن تكون هذه البنود هي مجالات تحتاج إلى تحسينات كبيرة أو إعادة تقييم الاستراتيجيات المتعلقة بها.

التخطيط الاستراتيجي:

يمكن استخدام هذه البيانات لتوجيه القرارات الاقتصادية والإدارية لتحسين الخدمات المقدمة. البنود التي تتوافق مع آراء معظم المستجيبين يجب تعزيزها ودعمها، في حين أن البنود التي تظهر تبايناً في الآراء تحتاج إلى تحليلات إضافية واستراتيجيات مخصصة لتحسينها.

تخصيص الموارد:

البيانات يمكن أن تساعد في تخصيص الموارد بشكل أفضل، حيث يمكن توجيه الجهود والموارد إلى المجالات التي تحتاج .

خاتمة

خاتمة

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في ولاية غرداية خلال الفترة من 2020 إلى 2024. من خلال استعراض الأسس النظرية والتطبيقية، اتضح أن نظم المعلومات الإلكترونية تلعب دورًا حيويًا في تعزيز كفاءة العمل ودقة البيانات وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط عملية التواصل بين الموظفين والعملاء.

أظهرت النتائج أن هذه النظم ساهمت بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، مكنت النظم الإلكترونية من تقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل وتوفر تجربة مستخدم محسنة.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتعزيز استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في جميع العمليات الإدارية وتطويرها بشكل مستمر لمواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة. كما توصي بتقديم دورات تدريبية للموظفين لزيادة مهاراتهم في استخدام هذه النظم بفعالية، وضمان تقديم دعم فني مستمر للحفاظ على أداء النظام بكفاءة عالية.

ختامًا، تؤكد الدراسة على أن تبني نظم المعلومات الإلكترونية في المؤسسات الخدمية ليس خيارًا بل ضرورة لتحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين، مما يعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة والابتكار في بيئة عمل متغيرة. **1- نتائج الدراسة :**

أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج التي تبرز دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء. وفيما يلي أهم النتائج المستخلصة:

- **تحسين كفاءة العمل:** أظهرت الدراسة أن استخدام نظم المعلومات الإلكترونية يساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة العمل من خلال تسهيل العمليات الإدارية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام المختلفة.
- **دقة البيانات والتحليلات:** ساعدت نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين دقة البيانات والتحليلات المتوفرة، مما أدى إلى اتخاذ قرارات أكثر دقة واستنادًا إلى معلومات موثوقة.
- **تسهيل الوصول والتواصل:** من النتائج المهمة أن نظم المعلومات الإلكترونية ساهمت في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط عملية التواصل بين الموظفين والعملاء، مما يعزز من رضا المستفيدين.
- **تحسين الكفاءة التشغيلية:** ساعدت النظم الإلكترونية في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال الأتمتة وتخفيض الأخطاء البشرية، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- **تقديم خدمات مبتكرة:** أمكن من خلال النظم الإلكترونية تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل وتوفر تجربة مستخدم محسنة.

2-توصيات الدراسة :

بناءً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء. وفيما يلي أهم هذه التوصيات:

- الاستثمار المستمر في تحسين نظم المعلومات الإلكترونية: ضرورة استمرار الاستثمار في تحديث وتطوير نظم المعلومات الإلكترونية لتلبية الاحتياجات المتزايدة والمتغيرة للمؤسسة؛
- تخصيص ميزانيات كافية لتطوير البرمجيات والأجهزة التي تدعم نظم المعلومات الإلكترونية؛
- تحليل البيانات بانتظام: أهمية متابعة وتحليل البيانات بشكل دوري للتأكد من فعالية نظم المعلومات الإلكترونية وكفاءتها في تحسين الخدمات؛

- استخدام أدوات تحليل البيانات لتحديد النقاط القوية والضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- تدريب الموظفين: ضرورة توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام نظم المعلومات الإلكترونية؛
- تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتعريف الموظفين بأحدث التقنيات والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات؛
- تعزيز التواصل والتعاون الداخلي: تشجيع التواصل الفعال والتعاون بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لضمان تبادل المعلومات بسلاسة؛
- استخدام نظم معلومات متكاملة تتيح الوصول إلى المعلومات اللازمة لجميع الأقسام المعنية؛
- تحسين تجربة المستخدم: التركيز على تحسين تجربة المستخدم من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة الاستخدام وذات جودة عالية؛
- جمع ملاحظات المستخدمين بشكل دوري وتحليلها لتحسين الخدمات المقدمة؛
- تطوير استراتيجية شاملة لتكنولوجيا المعلومات: وضع استراتيجية شاملة لتكنولوجيا المعلومات تتضمن أهدافاً واضحة ومحددة لتطوير نظم المعلومات الإلكترونية؛
- تحديث هذه الاستراتيجية بانتظام لتناسب مع التغيرات التكنولوجية والاحتياجات الجديدة للمؤسسة؛
- تقييم الأداء بشكل دوري: إجراء تقييم دوري لأداء نظم المعلومات الإلكترونية من خلال مؤشرات أداء محددة وقابلة للقياس؛
- استخدام نتائج التقييم لتحسين وتطوير النظم والخدمات المقدمة باستمرار؛
- استمرار الاستثمار في تحسين الدقة: يجب على المؤسسة أن تستمر في تحسين دقة عملياتها وخدماتها لضمان الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة؛
- متابعة وتحليل البيانات بانتظام: من المهم الاستمرار في جمع وتحليل البيانات للتأكد من استمرار هذه العلاقة الإيجابية ومراقبة أي تغييرات قد تحدث؛

- استكشاف عوامل أخرى: يجب على المؤسسة البحث عن عوامل أخرى قد تكون لها تأثير أكبر على تحسين الخدمات مثل التدريب، التكنولوجيا، أو تحسين تجربة العميل؛
- استمرار تحسين الكفاءة: رغم أن العلاقة ضعيفة، إلا أن تحسين الكفاءة يظل مهمًا لتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية، مما قد يساهم بشكل غير مباشر في تحسين الخدمات على المدى الطويل؛
- تحليل شامل: من المهم إجراء تحليل شامل يأخذ في الاعتبار مجموعة متنوعة من المتغيرات لتحديد أفضل السبل لتحسين الخدمات.

3-آفاق الدراسة :

ولغرض تشبع موضوع دراستنا وأهميته البارزة قامت الدراسة باقتراح بعض الدراسات المستقبلية منها:

- دراسة كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة وكفاءة نظم المعلومات الإلكترونية؛
- إجراء بحوث تطبيقية حول تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية والتعليمية؛
- تحديات الأمان وحماية البيانات في نظم المعلومات الإلكترونية؛
- بحث حول تحسين واجهات المستخدم في نظم المعلومات الإلكترونية لجعلها أكثر فعالية وسهولة في الاستخدام؛
- تقييم استراتيجيات إدارة التغيير لدعم تنفيذ نظم المعلومات الإلكترونية.

قائمة المراجع

1. دياب عابدين دياب- نظم المعلومات الإدارية-17 ديسمبر 2019
2. يحي خضير ،مؤيد . خدمات المعلومات المحوسبة .عمان:دار دجلة ،2008
3. فايز جمعه النجار- نظم المعلومات الإدارية منظور إداري-دار الحامد - الطبعة الثالثة 1431هـ - 2010م
4. Asniati Bahari.Rosalinah Mahmud. Impact of System Quality.Infomation Quality and Service Quality On Performance - Universiti Malaysia Sabah, Malaysia 14/05/2023- Graduation Note
5. محمد حسن بشير حسن، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع سكر الجيد، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف الجزائر، المجلد 07 العدد 03، 20/06/2021
6. Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon- Management Information Systems: Managing the Digital Firm- book 15th Edition- P01/50
7. محمد عطية الفرحتي، Obstacles to digital transformation & use of electronic management and management information systems in raising the Institutions efficiency in public press، مجلة العمارة والفنون والعلوم الانسانية - المجلد السادس - العدد الثامن والعشرون
8. الضمور، هاني حامد.تسويق الخدمات.عمان:دار وائل للنشر، 2006
9. العلاق، بشير.تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال :مدخل تسويقي.عمان:مؤسسة الوراق للنشر، 2000
- 10.حسب الله، السيد.المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات . الرياض:دار المريخ، 1998ص572
- 11.محمد دياب،مفتاح.معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق:الدار الدولية للنشر .
- 12.عبد الجليل طواهير-عبد الغني بن حامد -أهمية التحول الالكتروني للخدمات في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذجا-مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية-01/11/2015
- 13.هيثم إبراهيم/عبد الفتاح أحمدنصرالله- the Role of Digital transformation in improving government services in palestine – the 1st international conference on information Technology & Business ICITB2020 - Posted: 10 Sep 2020-<https://papers.ssrn.com>

14. عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث و دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية 1999،
15. نسرين ذيب القطاونه <https://www.hnjjournal.net/4-3-49> -- تاريخ القبول: 2023/02/15م
16. فارس النفيعي - خصائص الحوكمة الالكترونية - <https://hrdiscussion.com/hr15803.html>- 30/07/2010
17. ايمان فناوي محمد-المعوقات الاجتماعية و الاقتصادية و الإدارية للإدارة الالكترونية بجامعة الازهر وسبل مواجهتها من وجهة نظر العاملين بالجامعة
18. العياشي بدر الدين- خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين- رسالة الماجيستر 2012/2011-جامعة المنتوري قسنطينة
19. سعد المهدي -سعيد الموسوي- دور المكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة استطلاعية للآراء عينة من القيادات الإدارية المرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية محافظة النجف الأشرف 2016-رسالة الماجيستر
20. احمد سالم/ سعد قديري- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قطاع الصحي دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية 2020
21. راشد محمد المري- أثر تكنولوجيا المعلومات في النظام الأمني و الرقابة الداخلية 2023- مجلة علمية محكمة كلية الشريعة و القانون بدمنهور العدد الثالث و الأربعين
22. عبدالله بن محمد الجربوع - جرائم الاعتداء المعتمد على سلامة نظم المعلومات الالكترونية وفقا للنظام السعودي 2023- مجلة علمية محكمة كلية الشريعة و القانون بدمنهور العدد الثالث و الأربعين
23. قرومي حميد ضحاك نجية الضمان الاجتماعي في الجزائر مع دراسة حالة (CASNOS) لولاية البويرة مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 13، 2015،
24. عبد النور موساوي، هدى بن محمد أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن 14/15 أفريل 2009، عمان الأردن
25. علي فيلاي، الالتزامات النظرية للتعويض، موقم للنشر، الجزائر، 2001

قائمة الملاحق

قائمة المحكمين

الجامعة	الاسم واللقب	الرقم
جامعة غرداية	بن شاعة وليد	1
جامعة غرداية	بوهريرة عباس	2

الاستبيان حول موضوع: "دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية
لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية"

.....أخي الفاضل أختي الفاضلة.....

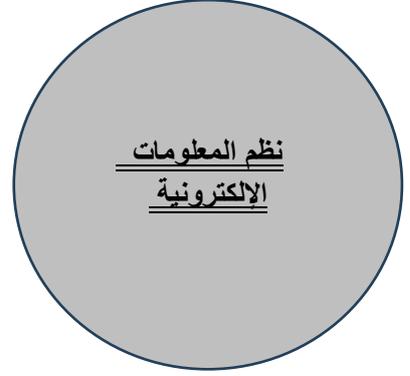
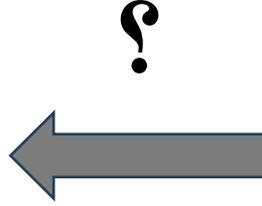
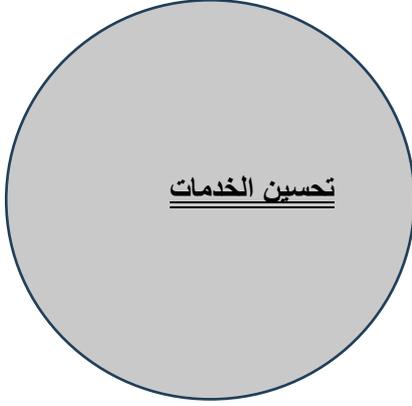
...السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

يسرنا أن نضع بين أيديكم استمارة بحث لإنجاز مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إقتصاد وتسيير مؤسسات تحت عنوان: " دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الخدمات الاجتماعية لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء : دراسة حالة المؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وحدة غرداية". نرجو منكم أن تفضلوا بالإجابة عن الأسئلة المطروحة بعد قراءة متأنية بوضع العلامة (X)مقابل الخانة المناسبة من وجهة نظركم الشخصية، علما أن كافة معلوماتكم التي ستقدمونها سوف تكون موضع سرية ولم تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لهذه الدراسة فقط شكرا على حسن تعاونكم.

من إعداد الطالبين: بوشارب فتح الله و أولاد سعد عبد الجليل معتر *****

المتغير المستقل

المتغير التابع



الجزء الأول: المتغيرات الشخصية

أنثى

ذكر

1/ النوع الاجتماعي:

39-31 سنة

30 سنة فأقل

2/ الفئة العمرية:

50 سنة فأكثر

40-49 من

3/ المؤهل العلمي:

جامعي

دراسات عليا

شهادات أخرى (يرجى ذكرها):

من 6-10 سنوات

أقل من 5 سنوات

4/ الأقدمية:

أكثر من 15 سنوات

من 11-15 سنة

الجزء الثاني: نظم المعلومات الإلكترونية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: تسهيل الوصول والتواصل						
01	"يسهل النظام الإلكتروني الوصول إلى المعلومات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة"					
02	"يساهم النظام الإلكتروني في تعزيز التواصل الفعال بين المستخدمين والجهات المقدمة للخدمات في مؤسستكم."					
03	"يمكن للأفراد بسهولة الاطلاع على واجباتهم وحقوقهم من خلال النظام الإلكتروني."					
البعد الثاني: المتطلبات المادية						
04	"تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الجديدة بحسن من جودة الخدمات المقدمة"					
05	"تحسين البيئة العامة في مكان العمل يزيد من راحة الموظفين وتحفيزهم"					
06	"يتم تحقيق التوجه المستقبلية لمؤسستنا من خلال التكامل بين أهدافها الداخلية والخارجية"					
07	"تساهم المعدات الجديدة والتقنيات في تسهيل تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف المحددة"					

البعد الثالث: تحسين دقة البيانات والتحليلات

					"وجود عمليات محددة لضمان دقة البيانات يحسن من جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة".	08
					"تستخدم الأساليب المتقدمة لتحليل البيانات بشكل فعال لتحقيق نتائج دقيقة".	09
					"تستخدم منهجيات محددة لتقييم جودة البيانات وتحسينها بشكل مستمر".	10
البعد الرابع: الكفاءة والتشغيل:						
					"تساهم التحليلات البيانية والبيانات الضخمة في تحسين فعالية برامج الضمان الاجتماعي".	11
					"تبسط الإجراءات في النظام الإلكتروني لتسهيل عملية التسجيل والحصول على الفوائد الاجتماعية".	12
					"تتخذ خطوات لتحسين مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة".	13

الجزء الثاني: تحسين الخدمات

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	"البرامج التدريبية المقدمة تسهم في تطوير مهاراتي المهنية".					
02	"أشعر بأنني أحصل على الدعم اللازم لتطوير مسيرتي المهنية".					
03	"الورش والندوات التدريبية تساعدني في تحسين أدائي الوظيفي".					
04	"تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الصندوق تسهل من أداء مهامي".					
05	"النظام الإلكتروني المتبع يساهم في تحسين كفاءة العمل وجودة الخدمات".					
06	"تشجيع الابتكار في الصندوق يساعد في تقديم حلول أفضل للمستفيدين".					
07	"الدعم والتوجيه من الإدارة يساعدني على تقديم خدمات أفضل".					

08 "القيادة الفعالة تشجعني على تحسين مستوى الخدمات".

09 "استماع الإدارة لملاحظاتي واقتراحاتي يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة".

10 "تحسين بيئة العمل يساهم في زيادة جودة الخدمات التي نقدمها".

11 "البيئة المريحة والمحفزة في مكان العمل تساعدني على تقديم خدمات أفضل".

12 "توفير الموارد اللازمة في بيئة العمل يحسن من جودة الخدمات المقدمة".

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		16-MAY-2024 14:50:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\9adafrite\Desktop\test jdidd.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس /STATISTICS=RANGE MINIMUM MAXIMUM MODE /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

الجنس

N	Valide	30
	Manquant	0
Mode		1,00
Plage		1,00
Minimum		1,00
Maximum		2,00

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	25	83,3	83,3	83,3
	انثى	5	16,7	16,7	100,0

Total	30	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		16-MAY-2024 14:50:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\9adafrite\Desktop\test jdidd.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=العمر الأقدمية_العلمي_المستوى /STATISTICS=RANGE MINIMUM MAXIMUM MEDIAN MEAN MODE /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques

N	Valide	العمر	العلم_المستوى ي	الأقدمية
		30	30	30

Manquant	0	0	0
Moyenne	2,6333	2,0333	2,4667
Médiane	3,0000	2,0000	2,0000
Mode	3,00	2,00	2,00
Plage	3,00	1,00	3,00
Minimum	1,00	2,00	1,00
Maximum	4,00	3,00	4,00

Table de fréquences

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل سنة 30	4	13,3	13,3	13,3
	سنة 31-39	4	13,3	13,3	26,7
	40-49	21	70,0	70,0	96,7
	فأكثر سنة 50	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		العلمي_المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جامعي	29	96,7	96,7	96,7
	دراسات عليا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		الإقديمة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	3	10,0	10,0	10,0
	سنوات 6-10 من	14	46,7	46,7	56,7
	سنة 11-15 من	9	30,0	30,0	86,7
	15 من أكثر سنوات	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الثبات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.401	.368	25

Summary Item Statistics

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
	2.224	1.400	3.600	2.200	2.571	.539	25

الصدق

Group Statistics

المبحوثين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
درجات دنيا درجات	10	50.1000	3.51030	1.11006
درجات عليا درجات	10	54.8000	1.13583	.91226

Levene's Test for Equality of Variances

	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
درجات Equal variances assumed	.039	.846	-4.029	18	.000
درجات Equal variances not assumed			-8.213	17.349	.000

الفرضيات

Correlations

	خدمات تحسين	المعلومات نظم	الوصول تسهيل	مادية متطلبات	الدقة تحسين	الكفاءة
خدمات تحسين	Pearson Correlation	1	.545**	.370*	-.009-	.521**
	Sig. (2-tailed)		.002	.044	.963	.003
	N	30	30	30	30	30
المعلومات نظم	Pearson Correlation	.545**	1	.502**	.416*	.554**
	Sig. (2-tailed)	.002		.005	.022	.001

	N	30	30	30	30	30	30
الوصول_تسهيل	Pearson Correlation	.370*	.502**	1	-.154-	.099	.155
	Sig. (2-tailed)	.044	.005		.417	.604	.412
	N	30	30	30	30	30	30
مادية_متطلبات	Pearson Correlation	-.009-	.416*	-.154-	1	.021	-.114-
	Sig. (2-tailed)	.963	.022	.417		.913	.550
	N	30	30	30	30	30	30
الدقة_تحسين	Pearson Correlation	.521**	.554**	.099	.021	1	-.061-
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.604	.913		.750
	N	30	30	30	30	30	30
الكفاءة	Pearson Correlation	.205	.496**	.155	-.114-	-.061-	1
	Sig. (2-tailed)	.278	.005	.412	.550	.750	
	N	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

التكرارات والنسب

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	18	60.0	60.0	60.0
	2.00	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	53.3	53.3	53.3
	2.00	13	43.3	43.3	96.7
	3.00	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	53.3	53.3	53.3
	2.00	13	43.3	43.3	96.7
	4.00	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	17	56.7	56.7	56.7
	2.00	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	17	56.7	56.7	56.7
	2.00	11	36.7	36.7	93.3
	3.00	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	26.7	26.7	26.7
	2.00	15	50.0	50.0	76.7
	3.00	4	13.3	13.3	90.0
	4.00	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	12	40.0	40.0	40.0
	2.00	14	46.7	46.7	86.7
	3.00	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.3	3.3	3.3
	3.00	14	46.7	46.7	50.0
	4.00	10	33.3	33.3	83.3
	5.00	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00009

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	10.0	10.0	10.0
	3.00	17	56.7	56.7	66.7
	4.00	4	13.3	13.3	80.0
	5.00	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00010

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	70.0	70.0	70.0
	4.00	7	23.3	23.3	93.3
	5.00	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00011

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	13	43.3	43.3	43.3
	2.00	15	50.0	50.0	93.3
	5.00	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00012

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	12	40.0	40.0	40.0
	2.00	17	56.7	56.7	96.7
	4.00	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00013

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	13	43.3	43.3	43.3
	2.00	11	36.7	36.7	80.0
	3.00	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00014

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	53.3	53.3	53.3
	2.00	8	26.7	26.7	80.0
	3.00	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00015

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	14	46.7	46.7	46.7
	2.00	8	26.7	26.7	73.3
	3.00	4	13.3	13.3	86.7
	5.00	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00016

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	11	36.7	36.7	36.7

	2.00	9	30.0	30.0	66.7
	3.00	7	23.3	23.3	90.0
	4.00	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00017

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	26.7	26.7	26.7
	2.00	16	53.3	53.3	80.0
	4.00	5	16.7	16.7	96.7
	5.00	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00018

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	53.3	53.3	53.3
	2.00	9	30.0	30.0	83.3
	3.00	2	6.7	6.7	90.0
	4.00	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00019

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	23.3	23.3	23.3
	2.00	12	40.0	40.0	63.3
	3.00	6	20.0	20.0	83.3
	4.00	4	13.3	13.3	96.7
	5.00	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00020

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	15	50.0	50.0	50.0

2.00	9	30.0	30.0	80.0
3.00	3	10.0	10.0	90.0
4.00	1	3.3	3.3	93.3
5.00	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

VAR00021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.3	3.3	3.3
	2.00	1	3.3	3.3	6.7
	3.00	14	46.7	46.7	53.3
	4.00	11	36.7	36.7	90.0
	5.00	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00022

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	10.0	10.0	10.0
	3.00	19	63.3	63.3	73.3
	4.00	6	20.0	20.0	93.3
	5.00	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00023

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.3	3.3	3.3
	2.00	2	6.7	6.7	10.0
	3.00	17	56.7	56.7	66.7
	4.00	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00024

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1.00	4	13.3	13.3	13.3
	2.00	14	46.7	46.7	60.0
	3.00	1	3.3	3.3	63.3
	4.00	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

VAR00025

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	20.0	20.0	20.0
	2.00	13	43.3	43.3	63.3
	3.00	4	13.3	13.3	76.7
	4.00	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	