



أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين.  
دراسة حالة: الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

إعداد  
عبدالمجيد صالح محمد محمد

المشرف

د. محمد محمد اللحام

أستاذ مشارك

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا

جامعة البلقاء التطبيقية

السلط – الأردن

تشرين الثاني، 2020

نوقشت هذه الرسالة (أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين).

دراسة حالة: الإتحاد الأردني لشركات التأمين). وأجيزت بتاريخ 25 \ 11 \ 2020 .

### التوقيع

### أعضاء لجنة المناقشة

.....

د. محمد محمد اللحام، رئيساً

أستاذ مشارك، نظم المعلومات الإدارية

.....

أ. د. أكثم عبدالمجيد الصرايرة، عضواً

أستاذ دكتور، إدارة عامة/ إدارة موارد بشرية

.....

د. عادل عودة الهاشم، عضواً

أستاذ مشارك، نظم المعلومات الإدارية

.....

أ. د. "محمد نور" صالح الجداية، عضواً

أستاذ دكتور، إدارة الأعمال، جامعة جدارا

## تعهد وإقرار

أنا الطالب (عبدالمجيد صالح محمد محمد) الموقع أدناه أقر بأن جميع المعلومات الواردة في رسالة الماجستير بعنوان (أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين. دراسة حالة: الإتحاد الأردني لشركات التأمين). بإشراف (د. محمد محمد اللحام) من إنتاجي الشخصي خلال دراستي في جامعة البلقاء التطبيقية وأتحمل كافة المسؤوليات المترتبة في حال ثبوت عكس ذلك، كما وأفوض الجامعة حق تصوير الرسالة كميّاً أو جزئياً وذلك لغايات البحث العلمي والتبادل مع المؤسسات التعليمية والبحثية والجامعات.

الاسم: عبدالمجيد صالح محمد محمد

التوقيع:

## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلِ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا

كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ) سورة التوبة (105)

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي

أهديه إلى أمي

إلى إخواني وأخواتي

أهدي هذا العمل إلى رفيقة دربي زوجتي

وإلى أبنائي (زينه، سارة، كريم)

كما وأهديه إلى أصدقائي وزملائي

## شكر وعرّفان

### بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسوله الأمين، أتقدم بعظيم الشكر والتقدير للدكتور والمربي الفاضل (مجد اللحام) على حسن تعاونه، الذي أمدني بما احتجت إليه من مؤلفات واستفسارات كان لها أكبر الأثر في إنجاز هذه الدراسة، والشكر الموصول لكافة أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية في كلية الدراسات العليا لجامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، كما أقدم شكري وعرّفاني لكافة أساتذتي الموقرين أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، كما أقدم جزيل شكري وعرّفاني وتقديري لكوادر وموظفي الإتحاد الأردني لشركات التأمين على تعاونهم وسعة صدرهم .

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	
ب	قرار أعضاء لجنة المناقشة .....	
ج	تعهد وإقرار .....	
د	الإهداء .....	
هـ	شكر وعرافان .....	
و	قائمة المحتويات .....	
ط	قائمة الجداول .....	
ك	قائمة الأشكال .....	
ل	قائمة الملاحق .....	
م	ملخص الدراسة باللغة العربية .....	
<b>الفصل الأول : الإطار العام</b>		
2	المقدمة .....	1-1
4	مشكلة الدراسة وأسئلتها .....	2-1
5	أهمية الدراسة .....	3-1
7	أهداف الدراسة .....	4-1
8	أنموذج الدراسة .....	5-1
12	فرضيات الدراسة .....	6-1
13	التعريفات الإجرائية .....	7-1
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري</b>		
17	الإتحاد الأردني لشركات التأمين .....	1-2
24	المتغير المستقل: جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب.....	2 - 2

24	..... جودة النظام.....	1-2-2
29	..... جودة المعلومات.....	2-2-2
35	..... جودة الخدمة.....	3-2-2
37	..... المتغير التابع: أداء العاملين.....	3-2
38	..... أداء العاملين.....	1-3-2
41	..... جودة العمل المنجز.....	2-3-2
44	..... كمية العمل المنجز.....	3-3-2
46	..... سرعة إنجاز العمل.....	4-3-2
48	..... الاستجابة لخدمة العملاء.....	5-3-2
53	..... الدراسات السابقة.....	4-2
<b>الفصل الثالث : منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)</b>		
79	..... تمهيد.....	1-3
79	..... منهج الدراسة.....	2-3
80	..... مجتمع وعينة الدراسة.....	3-3
80	..... مصادر جمع البيانات والمعلومات.....	4-3
81	..... أداة الدراسة.....	5-3
84	..... صدق وثبات أداة الدراسة.....	6-3
88	..... اختبار التوزيع الطبيعي.....	7-3
89	..... ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة.....	8-3
93	..... الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	9-3
<b>الفصل الرابع : نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات</b>		
96	..... تمهيد.....	1-4
96	..... وصف خصائص عينة الدراسة.....	2-4
99	..... وصف نتائج الدراسة.....	3-4

116	نتائج اختبار فرضيات الدراسة .....	4-4
<b>الفصل الخامس : الاستنتاجات والتوصيات</b>		
133	استنتاجات الدراسة .....	1-5
138	التوصيات .....	2-5
140	المصادر والمراجع .....	
151	الملاحق .....	
160	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية .....	



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
10	مصادر أبعاد المتغير المستقل والتابع .....	1-1
30	أبعاد جودة المعلومات .....	1-2
83	توزيع فقرات المحور الأول من الاستبانة التي تقيس جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب....	1-3
83	توزيع فقرات المحور الثاني من الاستبانة التي تقيس أداء العاملين .....	2-3
85	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والدرجة الكلية لمحورها.....	3-3
86	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداء العاملين والدرجة الكلية لمحورها.....	4-3
87	قيم معامل الإتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة.....	5-3
89	التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على اختبار (K-S) ومعامل الالتواء (Skewness).....	6-3
90	نتائج اختبار قوة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة .....	7-3
91	مصفوفة معاملات ارتباط (Pearson) للمتغيرات المستقلة .....	8-3
92	نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W) لفرضيات الدراسة .....	9-3
94	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .....	10-3
96	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس .....	1-4
97	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر .....	2-4
98	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي .....	3-4
98	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.....	4-4
100	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب.....	5-4
101	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة المعلومات .....	6-4
103	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة النظام .....	7-4
105	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة الخدمة.....	8-4

106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد أداء العاملين.....	9-4
108	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ل فقرات جودة العمل المنجز.....	10-4
110	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ل فقرات كمية العمل المنجز.....	11-4
112	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ل فقرات سرعة إنجاز العمل.....	12-4
114	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ل فقرات الاستجابة لخدمة العملاء .....	13-4
117	نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.....	14-4
120	نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.....	15-4
123	نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.....	16-4
126	نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.....	17-4
129	نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.....	18-4

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	حجم اعمال التأمين في الأردن بين عامي (2008-2017)	1-1
9	.....أنموذج الدراسة.....	2-1
92	..... Durbin – Watson اختبار مناطق القبول والرفض	1-3
116	.....فرضيات الدراسة واختباراتها وقواعد القرار.....	1-4

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
151	الاستبيان بصورته النهائية .....	1
158	قائمة بأسماء أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة .....	2
159	كتاب تسهيل إجراءات توزيع الاستبانة .....	3



## ملخص

أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين.

دراسة حالة: الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

إعداد

عبدالمجيد صالح محمد محمد

المشرف

د. محمد محمد اللحام

أستاذ مشارك

هدفت الدراسة لمعرفة أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، سرعة إنجاز العمل، الاستجابة لخدمة العملاء) في الإتحاد الأردني لشركات التأمين. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتم تطوير استبانة كأداة لجمع البيانات باستخدام المسح الشامل لمجتمع الدراسة والمتمثل بجميع موظفي الإتحاد الأردني لشركات التأمين وعددهم (126) موظف، وتم توزيع (126) استبانة واسترداد (124) استبانة

صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استخدام برنامج (SPSS V.20) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن مستوى جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب كان مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.4)، إضافة إلى أن مستوى أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (4.43)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين. وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة المحافظة على مستوى جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب للإتحاد الأردني لشركات التأمين لما له من أثر إيجابي في أداء العاملين، كما أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال أنظمة المعلومات وذلك لتعزيز مستوى نظام التأمين الإلكتروني المحوسب ورفع برافده بالبرمجيات والأجهزة التي تساهم برفع جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وأداء العاملين.

**الكلمات المفتاحية :** جودة نظام التأمين الإلزامي، أداء العاملين، الإتحاد الأردني لشركات

التأمين، الأردن.

# الفصل الأول

## الإطار العام

## 1-1 المقدمة:

يشهد العالم تغيرات متسارعة على جميع الصعد بما فيها المجالات الاقتصادية والإدارية، وتواجه المنظمات والمؤسسات الحديثة ثورةً تكنولوجيةً ومعلوماتيةً غير مسبوقه حتى باتت تعتمد اعتماداً كلياً على الأنظمة التكنولوجية والمعدات والأجهزة الحديثة لما لها من دور رئيسي في زيادة الاعمال وقدرتها على بناء قواعد معلومات ضرورية لتسهيل إجراءات العمل وضمان قدرة هذه المؤسسات على تحقيق أهدافها وغايات وجودها. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات وما يرافقا من أنظمة في الوقت الحاضر من العوامل الهامة في نجاح أو فشل المؤسسات وذلك بناءً على ما تمتلكه تكنولوجيا المعلومات من قدرة على توفير معلومات ذات قيمة عالية تمكن هذه المؤسسات من تحقيق أهدافها (عباس، 2010).

وبات استخدام أنظمة المعلومات شرطاً من شروط نجاح المؤسسات وقدرتها على تحقيق اهدافها، إذ أن لأنظمة المعلومات دورٌ رئيسٌ بمشاركة المصادر المتنوعة للمعلومات والمعارف سواء كانت هذه المعلومات من مصادر داخلية أو خارجية، وتبرز أهمية أنظمة المعلومات بقدرتها على تقديم إبداعات جديدة لإدارة المنظمات لتحقيق ديمومتها واستمرارها، وتستطيع أنظمة المعلومات تقديم التنوع والمرونة للمنظمات كي تملك القدرة على العمل ضمن تعقيدات البيئة المحيطة ومتغيراتها المختلفة (النجار، 2010).

ويعتبر قطاع التأمين في الأردن ركناً أساسياً من أركان الاقتصاد الوطني وجزءاً لا يتجزء من منظومة الخدمات على مستوى الأفراد والمؤسسات الأردنية بما يقوم به من رفد السوق الأردني بخدمات تأمينية ضرورية لاستكمال الإجراءات المختلفة بما يكفل حفظ



حقوق جميع الافراد والهيئات الخاصة منها والعامه (موقع الإتحاد الأردني لشركات التأمين، 2020).

والإتحاد الأردني لشركات التأمين يضطلع بدور كبير بمجال تقديم الخدمات التأمينية للمواطنين الأردنيين من خلال منظومة متكاملة وشبكة مترابطة من مكاتب التأمين الإلزامي المتواجدة في جميع المحافظات والمدن الأردنية ومن خلال بنية تحتية وشبكة ربط الكتروني وأنظمة معلوماتية حديثة وأجهزة حاسوبية متطورة وذلك لبناء قواعد بيانات ومعلومات مركزية يستطيع من خلالها الإتحاد الاردني لشركات التأمين من تقديم خدماته للمواطنين الأردنيين بكل يسر وسهولة عن طريق كوادر بشرية مؤهلة ومدربة لتقديم الخدمات التأمينية للعملاء،(مقابلة مع فادي دبابنة، مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات، الإتحاد الأردني لشركات التأمين، 2020/2/20).

ومن شروط نجاح المؤسسات الريادية إجراء تقييم شامل لجميع الأنظمة المحوسبة وقياس مدى جودتها وتأثيرها على أداء العاملين، وذلك لأن أداء العاملين على هذه الأنظمة يعتبر مؤشراً هاماً على نجاح هذه المؤسسات وقدرتها على تحقيق اهدافها، فنتائج التقييم يحدد من خلالها مكامن القوة والضعف في جودة الأنظمة الحاسوبية كما أنها تعزز من قدرة المؤسسات على الاستمرار بتحسين الأنظمة الحاسوبية وتطوير قدرتها وجودتها لتحقيق رغبات وغايات العملاء بالصورة الأمثل.

وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة ستعمل على تسليط الضوء على جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وأثره في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

## 1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعتمد المنظمات الحديثة والمؤسسات الرائدة في الوقت الحالي على الأنظمة التكنولوجية وشبكات الربط والأجهزة الإلكترونية المختلفة لتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة عالية ولتمكينها من تقديم خدماتها بالشكل الأمثل، كما تقوم المنظمات والمؤسسات الريادية بعمل تقييم ومراجعة شاملة لجميع الأنظمة التكنولوجية المستخدمة فيها وبشكل دوري لتحديد درجة نجاعة هذه الأنظمة وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة منها والتأكد من قدرتها على رفع مستوى أداء العاملين لديها بما ينعكس إيجاباً على استمرار المؤسسة وديمومتها.

ويقوم الإتحاد الأردني لشركات التأمين -أسوةً بالمؤسسات الرائدة- باستخدام أنظمة المعلومات لتقديم الخدمات التأمينية المختلفة للمواطنين، ولتسهيل الإجراءات وأنشطة العمل اليومية فيه، كي يكون قادراً على تحقيق أهدافه وخدمة عملائه، ولأن أداء الأفراد والعاملين على هذه الأنظمة يشكل حجر الزاوية والقاعدة الصلبة لنجاح المؤسسة وتقدمها، وبسبب عدم وجود نظام موضوعي منتظم أو آلية يتم من خلالها تقييم أداء العاملين والتعرف على مستويات أداءهم على نظام التأمين الإلزامي المحوسب، سعت إدارة الإتحاد الأردني لشركات التأمين إلى التعرف على مستويات أداء العاملين على نظام التأمين الإلزامي المحوسب، والتعرف على أثر جودة هذا النظام في أداء العاملين. ولذلك بات لزاماً على دائرة تكنولوجيا المعلومات وبالتعاون مع دائرة الموارد البشرية في الإتحاد الأردني لشركات التأمين محاولة الوقوف على مستويات أداء العاملين على نظام التأمين الإلزامي والمعمول به لدى الإتحاد، والتعرف على أثر جودة نظام التأمين الإلزامي في أداء العاملين.

وقد جاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والمعمول به في الإتحاد الأردني لشركات التأمين؟.
- ما مستوى أداء العاملين على نظام التأمين الإلزامي المحوسب في الإتحاد الأردني لشركات التأمين؟.
- هل يوجد أثر لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين؟.

### 1 - 3 أهمية الدراسة:

#### - أهمية عملية:

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة من أن قطاع التأمين يشكل ركناً أساسياً وركيزة مهمة من ركائز الإقتصاد الأردني، ولبنة أساسية لبناء دعائم السوق الأردني وبالتالي فإن الضرورة تقتضي المحافظة على هذا القطاع والعمل على تدعيم ركائزه ودراسة أبعاده وتحليل خصائصه حتى يتمكن هذا القطاع الحيوي من القيام بمهامه وتطوير قدراته لتقديم الخدمات المناطة به بالشكل الأمثل، حيث بلغ عدد الكوادر البشرية العاملين في قطاع التأمين في الأردن لعام 2017 أكثر من أربعة آلاف عامل (إدارة التأمين، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، 2017)، لذلك جاءت فكرة هذه الدراسة للوقوف على جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وتحديد مساهمة هذا النظام على أداء العاملين في

الإتحاد الأردني لشركات التأمين مما ينعكس على جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة للمواطنين الاردنيين ومتلقي الخدمة التأمينية.

#### - أهمية علمية:

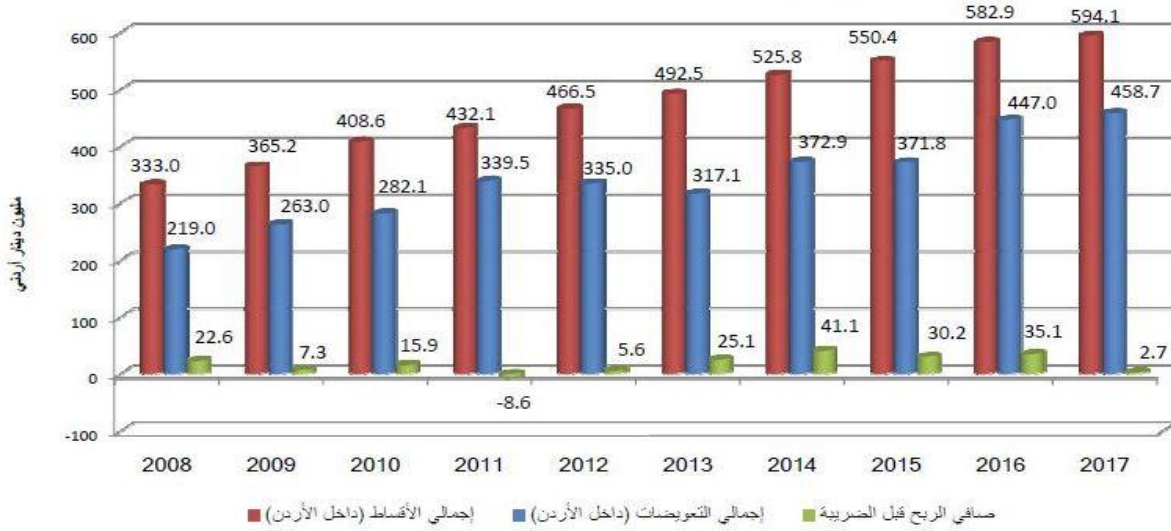
من ناحية علمية ستحاول هذه الدراسة دعم قطاع التأمين الأردني من خلال الوقوف على مستوى جودة أحد أهم الأنظمة التكنولوجية والمعمول بها في قطاع اقتصادي مهم على الصعيد الوطني والمساعدة في البحث عن أساليب علمية وأدارية حديثة لتدعم من خلالها جودة أنظمة التأمين الإلزامي المحوسبة بعيدا عن الطرق التقليدية كما أنها ستحاول تحديد مستويات أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

#### - أهمية القطاع المبحوث:

وهي أهمية اقتصادية بحتة، لما يقوم به القطاع التأميني من دور كبير بتحريك عجلة الاقتصاد الوطني ورفد السوق الأردني بخدمات ضرورية على مستوى الشركات والأفراد حيث بلغ إجمالي أقساط التأمين الإجمالية المكتتبه لشركات التأمين الأردنية وعددها (24) شركة لغاية نهاية عام 2019 أكثر من (614) مليون دينار في السوق الأردني (الإتحاد الأردني لشركات التأمين، 2020) وبالتالي فإن هذا المبلغ إن دل فإنما يدل على مدى أهمية دور قطاع التأمين في الأردن باعتباره ركيزة لاغنى عنها في الاقتصاد الأردني.

والشكل التالي يوضح مدى تطور حجم أعمال التأمين في السوق الأردني ما بين عامي (2008-2017) (إدارة التأمين، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، 2017).

الشكل (1) أدناه يوضح تطور حجم أعمال التأمين في الأردن للأعوام من  
(2017-2008).



الشكل (1-1) حجم اعمال التأمين في الأردن 2017-2008

المصدر (إدارة التأمين، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، 2017)

#### 1 - 4 أهداف الدراسة:

تعتبر أنظمة المعلومات المحوسبة الحديثة أداةً تساعد المنظمات والمؤسسات على تحقيق أهدافها والوصول إلى غاياتها بأجمع وأفضل الطرق الممكنة، ونظام التأمين الإلزامي المحوسب -كغيره من الأنظمة المحوسبة- يهدف إلى مساعدة الإتحاد الأردني لشركات التأمين على تقديم خدماته التأمينية إلى شريحة واسعة من الأفراد والمؤسسات الأردنية بكل يسر وسهولة في جميع محافظات ومدن المملكة الأردنية الهاشمية.

- تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام التأمين الإلزامي المحوسب والمعمول به بشكل واسع في قطاع التأمين في الأردن وتحديد مستويات جودة هذا النظام بالإضافة إلى التعرف على مستويات أداء العاملين على النظام في قطاع التأمين في الأردن.

- وتهدف الدراسة إلى الخروج بتوصيات تساعد مجلس إدارة الإتحاد الأردني لشركات التأمين وصناع القرار في القطاع التأميني الأردني وذلك للوقوف على واقع حال جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والمعمول به في قطاع التأمين والوقوف على مستوى أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

### 1 - 5 أنموذج الدراسة:

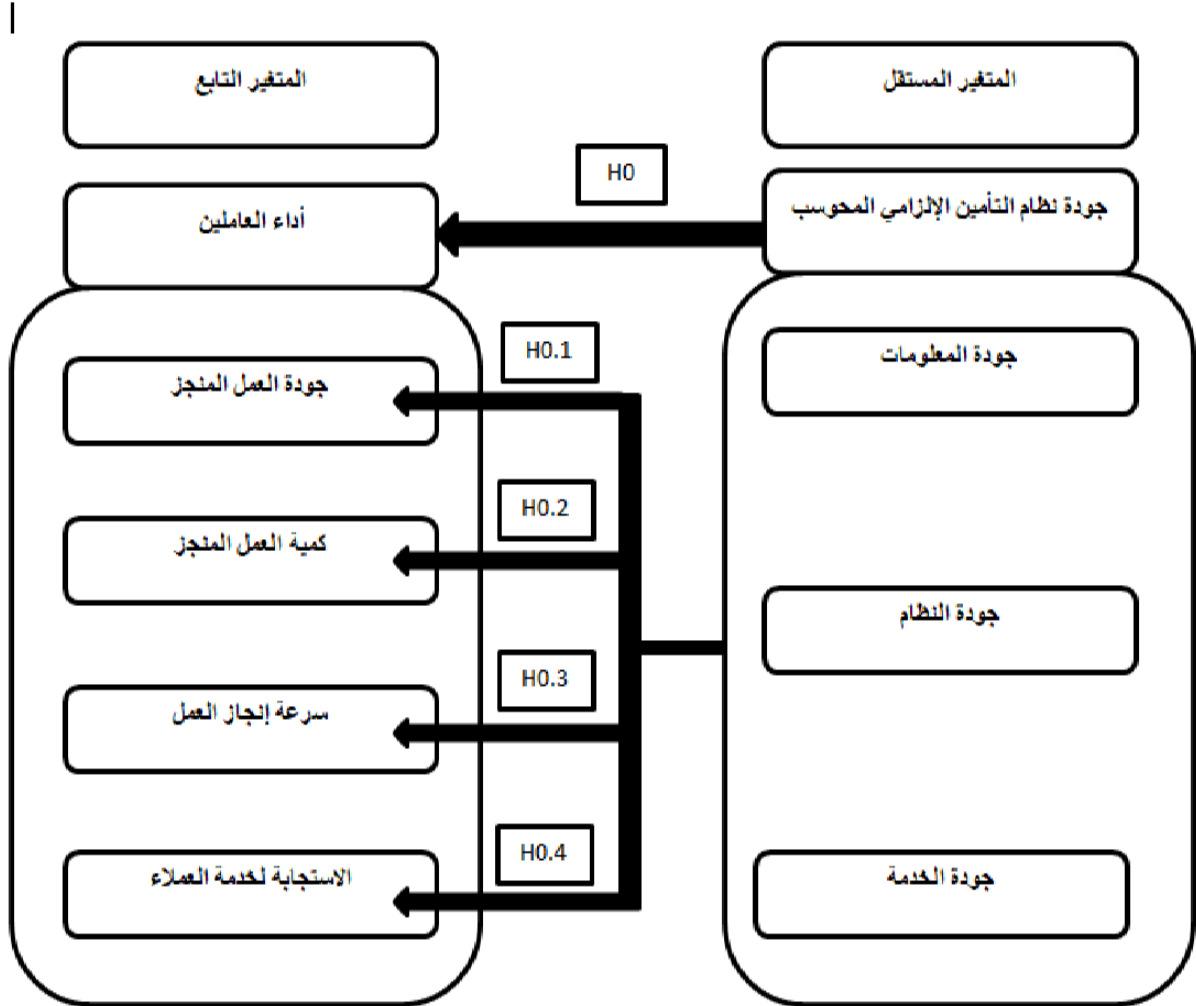
للاوصول إلى أهداف الدراسة سيقوم الباحث باكتشاف العلاقة بين متغيرات الدراسة، لذا فقد صمم الباحث أنموذج الدراسة لتوضيح العلاقة بين:

- المتغير المستقل المتمثل بجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وأبعاده (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة).

- المتغير التابع أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين وأبعاده (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، سرعة إنجاز العمل، الاستجابة لخدمة العملاء).

وكما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل (1-2) نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث و بالاعتماد على الدراسات السابقة الواردة في الجدول التالي:

## الجدول (1-1) : مصادر أبعاد المتغير المستقل والتابع

المتغير المستقل : جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	
المصدر (الدراسات السابقة)	البعد
دراسة (حبش، 2017)، دراسة (الحلبي، 2017)، دراسة (عايض والمطاع، 2017)، دراسة (الصرن، 2013)، دراسة (Wu & Wang, 2006)، دراسة (Ramayah et al., 2010)، دراسة (Al-Debei et al., 2013)، دراسة (Gorla et al, 2010)، دراسة (Chong et al., 2010)، دراسة (Wangpipatwong et al., 2005)	جودة النظام
دراسة (زريقا وديوب، 2016)، دراسة (الساعدي وزيار، 2013)، دراسة (العضايلة وأبو سمهدانة، 2014)، دراسة (الحلبي، 2017) دراسة (حبش، 2017)، دراسة (Wu & Wang, 2006)، دراسة (Nurse et al., 2011)، دراسة (Ramayah et al., 2010)، دراسة (Al-Debei et al., 2013)، دراسة (Chong et al., 2010)، دراسة (Gorla et al., 2010)	جودة المعلومات
دراسة (رقاد، 2008)، دراسة (الباهي، 2016)، دراسة (عبده، 2012)،	جودة الخدمة



<p>دراسة ( الرياضي، 2016)، دراسة (حبش، 2017)، دراسة (الحلبي، 2017)، دراسة (أوسو وبطرس، 2008)، دراسة (الكساسبة، 2014)</p> <p>دراسة (Ramayah <i>et al.</i>, 2010)، دراسة ( Wu &amp; Wang, )</p> <p>دراسة (Al-Debei <i>et al.</i>, 2013)، دراسة (2006)</p> <p>دراسة (Gorla <i>et al.</i>, 2010)، دراسة (Chong <i>et al.</i>, 2010)،</p> <p>دراسة (Saha &amp; Zaho, 2005)</p>	
<b>المتغير التابع: أداء العاملين</b>	
<b>المصدر (الدراسات السابقة)</b>	<b>البعد</b>
<p>دراسة (أبو جليدة، 2018)، دراسة (الشخانية، 2015)</p> <p>دراسة (السكر، 2013)، دراسة (القواسمي، 2015)</p>	<b>جودة العمل المنجز</b>
<p>دراسة (أبو جليدة، 2018)، دراسة (السكر، 2013)</p>	<b>كمية العمل المنجز</b>
<p>دراسة (مفتاح و عبدالحفيظ، 2012)، دراسة (السكر، 2013)</p> <p>دراسة (العتيبي، 2013)، دراسة (شحادة، 2012)</p>	<b>سرعة إنجاز العمل</b>
<p>دراسة (ناصر الدين، 2014)، دراسة (العتيبي، 2013)</p> <p>دراسة (Saha &amp; Zhao, 2005)</p>	<b>الاستجابة لخدمة العملاء</b>

## 1 - 6 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين. وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى (H0.1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

الفرضية الفرعية الثانية (H0.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

الفرضية الفرعية الثالثة (H0.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في سرعة إنجاز العمل للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

الفرضية الفرعية الرابعة (H0.4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

## 1 - 7 التعريفات الإجرائية:

**نظام التأمين الإلزامي المحوسب:** هو النظام الإلكتروني الذي يتكون من مجموعة من العناصر والذي يهدف إلى تقديم الخدمات التأمينية وتحقيق رغبات متلقي الخدمة التأمينية للمركبات في الأردن من قبل شركات التأمين الأردنية وعن طريق الخدمات المقدمة من الإتحاد الأردني لشركات التأمين، من خلال نظام التأمين الإلكتروني المحوسب في جميع مراكز ترخيص المركبات ونقاط تقديم الخدمة التأمينية في المملكة الأردنية الهاشمية.

**جودة المعلومات:** مفهوم متعدد الأبعاد يصف المدى الذي تكون فيه المعلومات التأمينية مناسبة لأغراض محددة لمستخدميها، كما ويمكن تعريفها بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات التأمينية لمتلقي الخدمات المختلفة من قبل الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

**جودة النظام:** هي السمات المتوفرة في نظام التأمين الإلزامي المحوسب تبعاً لسهولة استخدامه وواقعيته وفاعليته، وكذلك سمات مخرجاته تبعاً للتوقيت الزمني وتابعة النظام ومفهوميته. كما وتهتم جودة النظام إذا كان هناك أخطاء في النظام، وتصميم واجهة المستخدمين له ومعدل الاستجابة عند التفاعل مع النظام، ومدى توفير دليل استخدام للنظام، ومدى موثوقية النظام في الأنظمة المبنية على شبكة الأنترنت، وتوفر الاتصال بالشبكة باستمرار، والتكيف وزمن الاستجابة وتحمل الضغط.

**جودة الخدمة:** مقدار ما يتطابق من الخدمات التأمينية المقدمة من الإتحاد الأردني لشركات التأمين مع المواصفات والمعايير، وبما يضمن ملائمة الاستخدام، وهي الخدمات المبنية على إشباع رغبات وحاجات العملاء والمستفيدين من الخدمات التأمينية في السوق الأردني.

**أداء العاملين:** قيام العاملين بأعباء الوظيفة من الواجبات والمسؤوليات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل المدرب، ويمكن عن طريق تحليل الأداء معرفة هذا المعدل، أي دراسة كمية العمل والوقت المستغرق لإنشاء علاقة منصفة بينهما، كما يتم إجراء اختبارات الأداء لترقية الموظف بناءً على تقارير الأداء، أي الحصول على بيانات لتساعد على التحليل وفهم وتقييم أداء العاملين ضمن فترة زمنية محددة.

**جودة العمل المنجز:** مستوى الدقة والإتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ويتضمن هذا التعريف مطابقة مخرجات الأداء سواء كانت خدمة أو سلعة للمواصفات المحددة من قبل الإدارة أو من قبل المواصفات والمعايير العالمية (معايير الجودة المعتمدة)، وقياس خلو الأداء من الأخطاء أثناء تنفيذ العمل، فضلاً عن قياسها لدرجة الابتكار والابداع أثناء تقديم الأداء.

**كمية العمل المنجز:** المحصلة النهائية لتفاعل الجهود المبذولة من قبل العاملين على نظام التأمين الإلزامي المحوسب في الإتحاد الأردني لشركات التأمين وتكون مقدرة بوحدة زمنية محددة وفي وقت معين، ويتم تحديدها بعدد من العوامل الموضوعية والشخصية المؤدية إلى الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق الأهداف المحددة.

**سرعة إنجاز العمل:** تعرف بأنها قدرة العاملين على نظام التأمين الإلزامي على إنجاز أعمالهم المتعددة والقيام بمهامهم المختلفة بصورة صحيحة ضمن مدة زمنية محددة ومقبولة من المنظمة والموظفين أنفسهم، فهي عامل مهم في رفع الإنتاجية المؤسسية وزيادة أرباحها، كما وأنها تساهم وبشكل مباشر على رفع مستوى رضا العملاء ورفع مستوى الخبرة المهنية لدى العاملين.

الاستجابة لخدمة العملاء: وتعرف بمدى رغبة العاملين على نظام التأمين الإلزامي المحوسب واستعدادهم لتقديم خدمة فورية للعملاء، وتشمل الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء والرد الفوري على استفسارات العملاء وشكاويهم بالإضافة إلى تقديم خدمة فورية وذلك لتلبية رغبات وحاجات العملاء.

# الفصل الثاني

## الإطار النظري

## المقدمة:

يستعرض الباحث في هذا الفصل أهم المفاهيم ذات العلاقة بالدراسة المتمثلة بجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بالإتحاد الأردني لشركات التأمين -مجتمع الدراسة- والمفاهيم المستخدمة في المتغير المستقل (جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب) وهي جودة النظام وجودة الخدمة وجودة المعلومات. بالإضافة إلى المفاهيم المستخدمة في المتغير التابع للدراسة (أداء العاملين) وهي جودة العمل المنجز وكمية العمل المنجز وسرعة العمل المنجز والاستجابة لخدمة العملاء.

## 1-2 الإتحاد الأردني لشركات التأمين:

تأسس الإتحاد الأردني لشركات التأمين عام 1989 خلفاً للجمعية الأردنية لشركات التأمين التي تأسست عام 1956 كأول هيئة لتنظيم شؤون قطاع التأمين في الأردن والتي توالى على رئاستها عدة هيئات ضمت في عضويتها الرواد العاملين في مجال التأمين في تلك الفترة، حيث بقيت الجمعية تمارس أعمالها حتى عام 1989 لحين صدور نظام الإتحاد الذي حدد أهدافه وآلية عمله بالإضافة إلى تشكيل مجلس إدارة الإتحاد والمهام التي يقوم بها وتنظيم علاقة الإتحاد مع الجهات والمؤسسات الأخرى. وفي عام 2008 صدر نظام الإتحاد الأردني لشركات التأمين رقم (107) لسنة 2008 وتعديلاته الذي ألغى النظام السابق للإتحاد رقم (30) لسنة 1989 وتضمن هذا النظام مجموعة من التعديلات والتغييرات كان أبرزها رفع عدد أعضاء مجلس إدارة الإتحاد من خمسة أعضاء إلى سبعة أعضاء وإتاحة الفرصة للسادة رؤساء مجالس إدارة شركات التأمين ونواب الرؤساء بالإضافة إلى المدراء العاملين والمدراء المفوضين للترشح لرئاسة وعضوية مجلس إدارة الإتحاد بالإضافة إلى إعادة صياغة أهداف ومهام الإتحاد ليتولى مجموعة من المهام أبرزها النهوض بالعمل التأميني والإرتقاء به والتعاون والتنسيق مع هيئة

التأمين والجهات ذات العلاقة بقطاع التأمين محلياً وعربياً وزيادة الوعي التأميني وعقد الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية وإجراء البحوث والدراسات والإحصائيات المتعلقة بقطاع التأمين بالإضافة إلى إصدار المطبوعات والنشرات الدورية حول التأمين وتسوية الذمم المالية بين أعضائه من خلال التقاص ووضع آلية لتبادل المعلومات والخبرات والبيانات بين شركات التأمين الأردنية. كما يعتبر الإتحاد ركيزة أساسية لتطوير التأمين في الأردن مستمداً أهميته من الأهداف الرئيسية التي يسعى إلى تحقيقها والتي ينص عليها نظامه الأساسي والخدمات التي يقدمها للشركات وللمواطنين مالكي المركبات في مجال التأمين الإلزامي للمركبات الأردنية والأجنبية. (الموقع الإلكتروني للإتحاد الأردني لشركات التأمين، 2020).

### مفهوم التأمين:

تتعدد المخاطر وتتنوع الحوادث في جميع مجالات الحياة، فهناك مخاطر الحريق ومخاطر السرقة بالنسبة للممتلكات العامة والخاصة وهناك مخاطر الشحن في مختلف وسائل النقل (البرية والبحرية والجوية)، وأيضاً هناك مخاطر تخص الأفراد مثل العجز والمرض والوفاة، كما أن فرص حدوث مثل هذه المخاطر المسببة للخسائر غير مؤكدة الحدوث لأنها قد تحدث وقد لا تحدث، ولأن حياتنا وممتلكاتنا ليست آمنة ودائماً ما يتوفر احتمالية فقدانها أو خسارتها بصورة كلية أو جزئية، فبالتالي هناك طريقة لتغطية مخاطر الخسائر هذه عن طريق الحصول على تأمين الحياة أو الممتلكات. كما وتحمل شركات التأمين المخاطر مقابل دفع قسط معين للتأمين، والذي يتم احتسابه على أساس احتمال الخسارة، لذلك فالتأمين هو ضمانة ضد التعرض للخسارة حيث يوفر تعويض مالي عن الخسائر نتيجة الحوادث غير المتوقعة، وبالتالي فإن الشخص الذي يرغب بتغطية المخاطر عليه أن يدفع مبلغاً محدداً من المال لجهة أو لمؤسسة تدعى شركة



التأمين، حيث تقوم هذه الشركة بتأمين العديد من الأشخاص عن طريق جمع مبالغ مالية صغيرة منهم، وهذه الأموال مجتمعة تكفي لتعويض أو تغطية الخسارة التي قد يتعرض لها بعض الأعضاء (الشبيطي، 2020).

### نبذة تاريخية عن التأمين:

مع تقدم الحضارات زادت نسب وقوع الخسائر وزادت المخاطر وتنوعت وخصوصا المخاطر البحرية، حيث يعتبر التأمين البحري أقدم أشكال التأمين يليه التأمين على الحياة ومن ثم تأمين الحريق، ترجع أول معاملة تأمين إلى القرن (14) الميلادي في إيطاليا وانتشرت تدريجيا مع بداية القرن (16) إلى لندن في إنجلترا، وفي القرن (17) قام السيد "إدوارد لويد" (1648-1713) وهو أول من ساهم في تقديم خدمات التأمين في قارة أوروبا بتزويد عملاء الموانئ البحرية بمعلومات عن الشحن في أرصفة الموانئ المختلفة، ومع الاعتماد المتزايد على هذه المعلومات قام لويد بإنشاء تنظيم يضم مجموعة من شركات التأمين حتى يتم تقاسم مخاطر التأمين البحري، ومع نمو القوة البحرية البريطانية سيطر "إدوارد لويد" على صناعة التأمين، كما تعتبر شركة لويد للتأمين -في الوقت الحالي- من أكبر شركات التأمين على مستوى العالم أجمع، وتم تأسيس أول شركة تأمين ضد الحريق في الولايات المتحدة الأمريكية وتحديدا في مدينة تشارلز تاون في ساوث كارولينا عام 1732 م، ومع ازدياد الحاجة لوجود أنواع أخرى من التأمينات بدأت ممارسة أعمال التأمين لتغطية المخاطر المختلفة الأخرى. وبسبب الإتساع في مزاولة أعمال التأمين تم تطوير تشريعات وقوانين ناظمة تحكم التعامل فيها على نطاق واسع، وبناءً على هذه التشريعات تم تصنيف أعمال التأمين إلى عدة فئات أولها: التصنيف على أساس طبيعة التأمين ويشمل (التأمين على الحياة، التأمين ضد الحريق، التأمين البحري، التأمينات الاجتماعية)، ثاني

التصنيفات هو التصنيف من وجهة نظر العمل ويشمل (التأمين على الحياة، التأمين العام)، وأخيراً التصنيف من وجهة نظر المخاطر ويشمل (التأمين على الممتلكات، التأمين ضد المسؤولية، تأمين ضمان الإخلاء) (Masci,2011) .

### قطاع التأمين في الأردن:

بدأت صناعة التأمين في الأردن منذ أربعينيات القرن الماضي على شكل تأمين بضائع وهي البضائع التي يتم استيرادها من خارج المملكة والتي يتم نقلها برا او بحرا، وفي عام 1946 تم تأسيس أول وكالة تأمين في الأردن والتي كانت تابعة لشركة المشرق المصري للتأمين، وبعدها تم إنشاء أول شركة تأمين أردنية تحت مسمى شركة التأمين الأردنية عام 1950، ولاحقا وفي عام 1965 تم تأسيس جمعية شركات التأمين الأردنية لتنظيم قطاع التأمين بشكل عام، وصدر في نفس العام قانون التأمين الأول، ومع استمرار زيادة عدد شركات التأمين في السوق تم إنشاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين في عام 1989 وذلك للمساعدة في تنظيم وتنسيق ممارسات التأمين وتوحيد عقود التأمين، كما تم إنشاء مجتمعات للتأمين وإعادة التأمين على النحو المطلوب في السوق، وفي عام 1999 ووفقاً لقانون الإشراف على التأمين رقم 33 لعام 1999 تم إنشاء هيئة التأمين ككيان مستقل مسؤول عن تنظيم قطاع التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية

(Al-Rjoub,2019) .

وبسبب إزدحام قطاع التأمين في الأردن ونظراً لاعتماده -في الأغلب- على طرق تقليدية بتقديم خدماته التأمينية والذي أدى إلى أن يتطور قطاع التأمين الأردني ببطء شديد مقارنة بما يشهده هذا القطاع من تطور في الدول المتقدمة، كان لا بد من الاعتماد على حلول التكنولوجيا والابتكارات التقنية في هذه الصناعة، وذلك لأن أولوية صناعة التأمين في الأردن هي تعزيز

المكانة الاقتصادية بشكل أساسي، ومع هذا فإنه مازال هناك فرصة كبيرة للتطوير بشرط الاهتمام بأمور مثل (Mosleh,2019) :

- وضع قوانين وسياسات واضحة تعمل على تطوير صناعة التأمين المعتمدة على رؤية طويلة الأمد تهدف إلى تحقيق الغايات المستقبلية.
- بدء الاعتماد وبشكل فوري على الابتكارات وتطبيقات التكنولوجيا في صناعة التأمين وذلك عن طريق أتمتة خدمات التأمين المتاحة مثل (خدمات تأمين مخاطر الحياة والحوادث الشخصية، تأمين المركبات، التأمين الطبي).

### التأمين الإلكتروني:

نظراً لأهمية قطاع التأمين ودوره بدعم الإقتصاد الوطني كان لابد من ربط خدمات التأمين بشكل إلكتروني لمواكبة التطور التكنولوجي والتقني في البيئة المحيطة لتحقيق الفائدة المرجوة منه، حيث يعتمد النظام التقليدي لخدمات التأمين على تقديم الخدمات التأمينية إما عبر وكلاء التأمين أو من خلال قنوات أخرى مثل وسطاء التأمين والصحف والإذاعة، أما في الوقت الحالي فقد قامت شركات التأمين بأتمتة خدماتها وبدأت بتقديم خدمات تأمين خاصة بها عبر الإنترنت بشكل إلكتروني (Sekulovska,2012).

وقام Ahonen و Jarvinen بوضع تعريف للتأمين الإلكتروني على أنه تقديم خدمات التأمين عبر القنوات الإلكترونية المختلفة لتبسيط الخدمات المقدمة ووسيلة لتوفير خدمات التأمين وتسويقها عبر الإنترنت، حيث يعتبر التأمين الإلكتروني جزءاً أساسياً من التجارة الإلكترونية وقد تم اعتباره بالغ الأهمية، لذلك يعد التحول إلى تكنولوجيا التأمين الإلكتروني خطوة أساسية لشركات التأمين (Meshkat,2012).

إن المنتجات عالية الجودة والأسعار المنخفضة ليست فقط ما يبحث عنه العملاء ولكن أيضا الإتصال السريع والخدمات المريحة على جانب مهم في اهتماماتهم، لذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا هاما في تحديد استراتيجيات الإنتاج والتسويق وذلك لما تتمتع به من سرعة وراحة وسهولة في الاستخدام، وبالتالي يتعين على شركات التأمين الاستفادة من مزايا التكنولوجيا الجديدة (Sekulovska,2012).

إن تقديم خدمات التأمين عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة سوف يعمل على تبسيط وتحسين الأنشطة، وذلك لأن تطبيق التقنيات الحديثة والتحول الرقمي سيساعد هذا القطاع على تسهيل الاجراءات وزيادة استهداف العملاء وتحسين مستوى الإنتاج وتحقيق مبيعات أكثر وبالتالي فإن التحول التكنولوجي هو الإستراتيجية التي سوف يتم الاعتماد عليها في السنوات المقبلة (Crawford et al.,. 2018).

وهنا مجموعة من المزايا التي ستعود على شركات التأمين في حالة اعتمادها على التأمين الإلكتروني أو من خلال استعمال الأنظمة التكنولوجية المحوسبة في عملية التأمين (Al-Haji,2019) و (Hiwarkar & Khot, 2013):

- تحسين جودة الخدمات المقدمة وذلك عن طريق توفير خدمات يمكن الوصول إليها بشكل أسرع وأسهل.
- الاعتماد على المعلومات والإحصائيات التفاعلية في عملية إتخاذ القرار بدلاً من المعلومات والبيانات التاريخية .

- العمل على توسيع شريحة العملاء المستهدفة وذلك لأن التحول إلى تقديم خدمات التأمين عبر قناه إلكترونية يتيح للشركات التوسع ودخول أسواق جديدة تتمتع بثقافات ومستويات اجتماعية مختلفة.
- تحصل شركة التأمين التي تقوم على تقديم خدماتها إلكترونياً على مزايا تنافسية أكبر مقارنة بشركات التأمين التقليدية، حيث أن تقديم الخدمات بهذه الطريقة عبر منصات الإنترنت يعمل على خفض تكلفة التسليم وتحقيق تواصل أفضل مع العملاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية.

### التحديات التي تواجه صناعة التأمين الإلكتروني:

- هناك العديد من التحديات التي تواجه شركات التأمين لتحقيق أهدافها الإستراتيجية عن طريق تنفيذ وتطبيق الأعمال التي تعتمد على التكنولوجيا ومن هذه التحديات (Al-Haji,2019):
- التكلفة، والمقصود هنا تكلفة الإستثمار للقيام بتنفيذ متطلبات التحول إلى تقديم خدمات عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.
  - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التحدي هو بالحاجة إلى تجديد البنية التحتية القديمة وذلك للتكيف مع الأنظمة التكنولوجية الحديثة .
  - التحديات الجغرافية، لا يمكن تطبيق نفس الحلول والخدمات في البلدان المتقدمة مثل أوروبا والولايات المتحدة في الأردن والعالم العربي، حيث هناك يمكنهم تقديم خدمات تأمين أكثر تخصيصاً لعملائهم.

- القدرة على التغيير، عادة ما يتم تنظيم البيانات القديمة بشكل مختلف تماما عن الأنظمة الجديدة، وبالتالي فإن عملية الانتقال من نظام قديم إلى آخر جديد يعد تحدياً حقيقياً وذلك لاستهلاك الوقت والموارد اللازمة لهذا الأمر.
- التطور التكنولوجي السريع، حيث أن معظم الشركات غير قادرة على التعامل مع التسارع والتغيير السريع للتطورات التكنولوجية .

## 2-2 المتغير المستقل (جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب).

قام الباحث بدراسة المتغير المستقل للدراسة من خلال مجموعة من المتغيرات وهي جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة، وهنا سيتطرق الباحث لها بشئ من التفصيل.

### 2-2-1 جودة النظام :

عرف فراونة (2015) النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتناسقة والمتفاعلة بينياً، والتي تعمل على تحقيق أهداف محددة ومشتركة. كما وعرفت مسغوني (2014) النظام بأنه عبارة عن مجموعة من الأجزاء أو العناصر المتفاعلة مع بعضها البعض وذلك لتحقيق هدف واحد أو أهداف متعددة ومعينة، كما وتتألف هذه الأنظمة من أنظمة فرعية.

وعند التطرق لجودة النظام يجب أن يتم التركيز على خصائص أداء النظام والتي يمكن قياسها من خلال سهولة استخدام النظام ومرونته والثقة به وسهولة تعلمه وتكامله وزمن الاستجابة الخاص به وجودة البيانات وسهولة نقلها وتكاملها وأهميتها (Delone & Mclean, 2003).

كما عرفها (Ifinedo et al., 2010) بأنها السمات المتوافرة في أداء النظام تبعا لسهولة استخدامه وواقعيته وفاعليته، وكذلك سمات مخرجاته تبعا للتوقيت الزمني وتابعة النظام

ومفهوميته. كما وتهتم جودة النظام إذا كان هناك أخطاء في النظام، وتصميم واجهة المستخدمين له ومعدل الاستجابة عند التفاعل مع النظام، ومدى توفير دليل استخدام للنظام، ومدى موثوقية النظام في الأنظمة المبنية على شبكة الأنترنت، وتوفر الإتصال بالشبكة باستمرار، والتكيف وزمن الاستجابة وتحمل الضغط (Kader, 2009).

### عناصر النظام:

يتضمن النظام عدداً من العناصر التي يمكن أن تمثل نظاماً فرعية داخل النظام ذاته، وتتفاعل مع بعضها البعض من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف يسعى النظام لتحقيقها في ظل معطيات بيئية معينة، ويمكن تحديد العناصر المكونة للنظام بالتالي (غنيم، 2017):

- المدخلات: وهي عبارة عن الموارد المادية والبشرية والمواد الخام والتي يقوم عليها التفاعل في نظم المعلومات الإدارية بين عناصر ومكونات هذا النظام، والتي يمكن تسميتها بالمدخلات كونها نقطة البداية حتى يتمكن النظام من العمل بشكل مناسب لتحقيق غاياته المرجوه.
- المعالجة: وتتضمن عمليات إنتاج الخدمة أو عمليات التصنيع، وأنشطة التسويق والبيع، وأنشطة الموارد البشرية والأنشطة الإدارية والمالية المختلفة، وتتم من خلال عمليات التجميع والفرز والمعالجة والتخزين والاسترجاع (أبو كريم، 2013).
- المخرجات: وهي عبارة عن التدفقات الخارجة من النظام والناجمة عن عمليات المعالجة وتحويل المدخلات، ويتم من خلالها تحويل المواد الخام والطاقة والبيانات إلى سلع وخدمات ومعلومات يمكن الإستفادة منها (مراد، 2010).

- التغذية الراجعة أو التغذية العكسية: وهي العملية التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء تقييم مكونات عناصر النظام (المدخلات، المعالجة، المخرجات) والتأكد من مدى صحتها وخلوها من الأخطاء وإمكانيتها من تحقيق أهدافها (السقا، 2011).

#### سمات الأنظمة الأساسية:

قام السالمي وآخرون (2012) بتحديد مجموعة من السمات التي يجب أن تتوفر في جميع أنظمة المعلومات حتى تستطيع العمل على تحقيق الأهداف المرجوة منها، وهذه السمات هي:

- يجب أن يتكون النظام من عنصرين أو أكثر.
- يمتاز كل عنصر من هذه العناصر بمجموعة من الصفات التي تميزه عن غيره.
- ترتبط هذه العناصر-فيما بينها- بعلاقات ارتباطية قوية والتي تساعد على إيجاد محاور تلتقي من خلالها هذه العلاقات.
- يوجد لكل نظام مدخلات، حيث يتم إجراء بعض المعالجات والعمليات لها وبالتالي تنتج على شكل مخرجات يمكن أن يستفاد منها في تصحيح الانحرافات عن طريق التغذية الراجعة.

ويرى الباحث أنه يمكننا تعريف نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأنه النظام الذي يتكون من مجموعة من العناصر والذي يهدف إلى تحقيق المنفعة التأمينية لمتلقي الخدمة التأمينية للمركبات في الأردن من قبل شركات التأمين الأردنية عن طريق الخدمات المقدمة من الإتحاد الأردني لشركات التأمين وباستخدام نظام التأمين المحوسب في جميع مراكز ترخيص المركبات وفي نقاط تقديم الخدمة التأمينية في المملكة الأردنية الهاشمية.



## نظم المعلومات الإدارية:

تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها النظم التي تقوم بتجهيز معلومات دقيقة وفي الوقت المحدد والتي تمكن الإدارة - في كافة المستويات- من صنع واتخاذ القرارات وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة أو المنشأة (السامرائي والزعبي، 2004)، كما عرف الصيرفي (2005) نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة متكاملة من الأجزاء النظامية أو الرسمية والتي تنجز عمليات تشغيل البيانات لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- مقابلة احتياجات التشغيل القانونية والإجرائية.
- إمداد الإدارة بالمعلومات وذلك لاستخدامها في أغراض التخطيط والرقابة.
- إمداد الإدارة وكافة المستويات الإدارية- بأنواع مختلفة من التقارير والتي تصلح للأغراض الداخلية والخارجية للمؤسسة.

كما ويرى الصيرفي (2005) بأن نظام المعلومات الإدارية نظام مبني على الحاسوب، وذلك في إدخال البيانات التي تتناسب من المصادر الداخلية، أو القادمة من المصادر الخارجية من البيئة المحيطة بالمنظمة، ومعالجة البيانات بالطريقة المناسبة من أجل توفير المعلومات للمستفيدين بالشكل والوقت المناسبين، والتي تقيد متخذي القرار بالمنظمات، كما أنه نظام متكامل يربط بين مجالات وظيفية مختلفة مثل (التسويق والتمويل والموارد البشرية والإنتاج)، وذلك من خلال اعتماده على البيانات والمعلومات عن كافة الأنشطة التي تنجزها المنظمة والتي يعمل في إطارها نظام المعلومات. كما ويؤكد الصيرفي أيضاً أن نظام المعلومات الإدارية يجب عليه أن يدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات، حيث ان نظام المعلومات يساعد في إعداد التنبؤات المستقبلية وتحديد الأهداف المنظمة ووضع السياسات، كما

ويساعد في تنظيم الجهود البشرية وتنسيقها وتقسيم الصلاحيات وتحديد الأدوار والمسؤوليات في المؤسسات.

وقام النجار (2010) بتحديد أسباب اهتمام المنظمات المختلفة بنظم المعلومات الإدارية عند تنفيذ خططها واستراتيجياتها، إذ أن لها دور رئيس بمشاركة المصادر المختلفة للمعلومات والمعارف، حيث أن المنظمات تستقي معلوماتها من مصادر مختلفة سواء أكانت هذه المصادر داخلية مثل نظم معالجة الحركات والنظم الخبيرة أو خارجية مثل المعلومات عن المنافسين أو الزبائن أو عن البيئة المحيطة بالمنظمة، كما وتبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية بدورها الفاعل على تقديم إبداعات جديدة لقيادة المنظمات لتحقيق ديمومتها ونجاحها المستمر، بالإضافة إلى تقديم التنوع والمرونة للمنظمات كي تستطيع العمل ضمن تعقيدات ومتغيرات البيئات المحيطة المختلفة والتي تؤثر عليها بشكل كبير.

كما ذكر موسى (2008) إلى أنه يمكن تحقيق العديد من المكاسب عند استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات والمنظمات المختلفة مثل:

- توفير المعلومات المناسبة في الوقت الأكثر ملاءمة.
- إمكانية غير محدودة للوفاء بمتطلبات الإدارة.
- دعم وتحسين عملية إتخاذ القرارات.
- التحسن الكبير والمستمر في استخدام القوى العاملة وموارد المنظمة.
- تحسين وتنشيط حركة الإتصالات في المنظمة.
- البيانات المستخدمة تكون أقل ما يمكن وأكثر تكاملاً.

## 2-2-2 جودة المعلومات:

يعد وضع تعريف محدد وواضح لجودة المعلومات أمراً صعباً لأنه في أغلب الأحيان يكون التعريف مرتبطاً بالتقييم والاستخدام الشخصي لهذه المعلومات، فيمكن تعريفها بأنها مفهوم يرتبط بشكل وثيق باحتياجات ورضا المستخدمين، ويمكن تعريفها بأنها مفهوم متعدد الأبعاد يصف المدى الذي تكون فيه المعلومات مناسبة لأغراض محددة لمستخدميها، كما يمكن تعريفها بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها. (ديوب وزريقا، 2016).

## أبعاد جودة المعلومات:

تتميز الدراسات المتاحة فيما يتعلق بجودة المعلومات بالندرة والتركيز على الخصائص النوعية للمعلومات بشكل كبير، لذلك حاولت الدراسات المختلفة والنادرة منها على تحديد أبعاد لجودة المعلومات يمكن الاستناد إليها كأساس لتقييم مدى القيمة المضافة للمعلومات الداخلية منها والخارجية، إذ ركزت الكثير من الدراسات على الأبعاد الشكلية لجودة المعلومات مثل التوقيت والدقة، ونجد أن الدراسات الحديثة حاولت أن تقدم تصوراً أكثر شمولية، إذ قدمت أبعاداً متعددة مثل الجودة الذاتية والجودة السياقية والعرض والتقديم وقابلية الوصول (العضائية وأبو سمهدانه 2014).

لم يتفق الباحثون والعلماء على تحديد دقيق لأبعاد جودة المعلومات، فكان كل باحث منهم يقوم باقتراح عدة أبعاد يستطيع من خلالها دراسة جودة المعلومات، فقد قام مكتب الإحصاءات السكانية الأمريكي (Census Bureau) بالإضافة إلى مكتب الإدارة والموازنة الأمريكي (OMP) بتحديد ثلاثة أبعاد رئيسية لجودة المعلومات وهي (المنفعة والموضوعية والنزاهة) ([www.whitehouse.org](http://www.whitehouse.org)) ولكنه أضاف إليها ست خصائص أخرى مع إمكانية المبادلة بينها

في حالات التعارض وهي (درجة الصلة بالموضوع والدقة والتوقيت وقابلية الوصول وقابلية التفسير والشفافية) (حسان، 2008).

وقد اقترح (نجم، 2010) وجود ثمانية أبعاد لجودة المعلومات وقام بإعطاء كل بعد من الأبعاد أهمية نسبية وذلك لتتماشى مع طبيعة الشركة وحاجتها إلى تلك المعلومات، والجدول التالي يوضح أبعاد جودة المعلومات ووصفها وأهميتها النسبية:

جدول (1-2): أبعاد جودة المعلومات

الأهمية النسبية	الوصف	الأبعاد
10	هو المجال الذي يقوم به مصدر المعلومات باكتشاف الموضوع من حيث الفترة الزمنية والنظام الجغرافي والتغطية المرتبطة بالموضوع.	نطاق التغطية
15	وهي عدم وجود التحيز، وتظهر عندما يتم تحليل المعلومات بطريقة لا تراعي التوازن في وجهات النظر وهي الوضوح والفهم الدقيق.	الموضوعية
15	تصف المعلومات التي لا تثير الشك كما وأنها تتضمن تدقيق الوقائع والحقائق قبل النشر.	الدقة
10	وهذا يشير إلى المعلومات المحدثة قبل النشر، وأنها مقدمة عند الحاجة، وأنها يجب أن تراعي النشر على الويب إذ لا يعني بالضرورة تاريخ إيجادها هو بالضرورة تاريخ إنشائها.	التوقيت
15	وذلك يشير إلى المساءلة والنزاهة والشفافية والمراجعة لحماية المعلومات من التعديل غير المرخص به وحمايتها من التزوير والتلاعب.	حوكمة المعلومات

15	جودة المعلومات تعني ملائمتها لحاجات وتوقعات المستفيدين أو الزبائن وتقديمها بأفضل طريقة ممكنة.	زبونية المعلومات
10	يشير ذلك إلى تنظيم المعلومات وعرضها بالشكل والأسلوب والتسلسل الملائم وحماية الأدوات والوسائط المتعددة في العرض.	التنسيق وحماية العرض
10	تشير إلى خبرة الخبير أو المستخدم أو الناشر عند التعامل مع جهة حكومية أو قانونية، فإن المصدر هو المقدم الرسمي للمعلومات، وبالتالي فإنها تشير إلى سمعة مصدر المعلومة.	الصلاحية

المصدر (نجم، 2010)

ومن التصنيفات الأكثر شمولية لخصائص جودة المعلومات هو تصنيف (O'Brien, 2008) إذ صنف هذه الخصائص إلى الخصائص الزمنية مثل: (التوقيت والحدثة) والخصائص المتعلقة بالمضمون مثل: (الدقة والصدق والشمولية الملائمة) والخصائص الشكلية مثل: (الوضوح والتنظيم والمرونة).

ويرى حسان (2008) أن جودة المعلومات يمكن تحديدها من خلال طريقة استخدامها بواسطة متخذ القرار، أي بمعنى آخر يمكن تحديد جودة المعلومات من خلال قدرتها على تحفيز الفرد - متخذ القرار - ليتخذ موقفاً معيناً، كما ويمكن تحديد جودة المعلومات من خلال قدرتها على جعل الفرد - متخذ القرار - يصل إلى قرارات أكثر فاعلية.

كما وتحدث حسان (2008) عن ثلاثة عوامل رئيسية يمكن من خلالها تحديد جودة المعلومات وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومات، وتشمل هذه العوامل:

- مدى منفعة المعلومة للمستخدم ولتخذ القرار، إذ تتمثل منفعة المعلومة من خلال درجة صحة المعلومة نفسها وسهولة استخدامها، فكلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات المستخدم ومنتخذ القرار وتوفرت في الوقت الذي يحتاجه -الوقت الملائم- وكانت هذه المعلومات من الممكن الوصول إليها والحصول عليها بسهولة، كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية.

- مدى الرضا عن المعلومات من قبل المستخدم ومنتخذ القرار، إذ يتم تحديده من خلال المستخدم ومنتخذ القرار بناءً على ما توفره له المعلومات من مساعدة في عملية اتخاذ القرار.

- مدى الأخطاء والتحيز في المعلومات، فكلما كانت نسبة الخطأ والتحيز قليلة كلما تحسنت جودة المعلومات من وجهة نظر المستخدم ومنتخذ القرار، وبالتالي فإن الكثير من المستخدمين لهذه المعلومات يفضلون جودة المعلومات على كميتها، فجودة المعلومة لمنتخذ القرار أهم بكثير من كمية المعلومات.

ومن الخصائص الأكثر شيوعاً والمحددة لجودة المعلومات؛ الشمولية والتوقيت الملائم، فشمولية المعلومات يقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن حقائق موضوع الدراسة، ويتم ذلك من خلال تقديم بدائل للحلول المختلفة والمقترحة حتى يتمكن المستخدم ومنتخذ القرار من القيام بدوره المطلوب، أما التوقيت الملائم فيقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب للمستخدم ومنتخذ القرار، إذ قد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها مع مرور الزمن ( العضائية و أبو سميذانة، 2014).

## البيانات والمعلومات:

عرف الشوابكة (2011) البيانات بأنها مجموعة من الحقائق والأفكار والمشاهدات، وهي المادة الخام التي تصاغ منها المعلومات، وغالبا ما تكون في صورة أعداد أو كلمات أو رموز أو أشكال أو نسب أو معادلات أو تقارير، وذلك لتصف فكرة أو هدفاً معيناً.

وعرفها النجار (2007) بأنها الشكل الظاهري لمجموعة من الحقائق غير المنظمة، والتي قد تكون على شكل أرقام أو كلمات أو صور لا علاقة بينها، والتي لا تعطي معنى وهي منفردة.

أما المعلومات فقد عرفها Laudon & Laudon (2013) بأنها البيانات التي تم إعدادها في شكل ذو معنى بحيث أصبحت ذات قيمة للجنس البشري.

وعرف بسيوني (2010) المعلومات بأنها بيانات منظمة تتوفر في وقت ومكان تمكن متخذ القرار من التصرف الضروري، وبالتالي فإن المعلومات هي نتائج معالجة البيانات وتحولها إلى معلومات ومن ثم تحول المعلومات إلى قرارات.

## أنواع المعلومات:

ذكر السالمي وآخرون (2012) بأن هناك عدة أنواع للمعلومات ، وهي:

- المعلومات المعرفية: وهي المعلومات التي تعمل على تحقيق مؤشرات معرفية، وبالتالي تساعد الإدارة على إتخاذ وصنع القرار وإنجاز الأعمال.
- المعلومات الإنمائية: وهي المعلومات التي يستفيد منها الإداري في تطوير قدراته وتوسيع مداركه بمجال العمل والحياه مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

- المعلومات التعليمية: وهي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.
- المعلومات الإنتاجية: وهي المعلومات التي يستفاد منها في البحوث التطبيقية العملية، وفي استثمار الموارد المتاحة وتطوير وسائل الإنتاج بشكل أفضل مثل المعلومات الخاصة بإنتاج سلعة معينة.

### أهمية المعلومات:

وأشار الوردي والمالكي (2002) بأنه يمكن إيجاز أهمية المعلومات بالتالي:

- تنمية قدرات وإمكانيات الدول والمؤسسات على الإستفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي سبق أن تحققت في الدول والمؤسسات الأخرى.
- ترشيد وتنسيق ما تبذله الدوله والمؤسسات من جهد في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.
- إنشاء قاعدة بيانات معرفية كبيرة وذلك للمساعدة في حل المشكلات.
- تطوير أساليب متطورة لحل المشكلات الفنية، وتوفير عدد من البدائل التي تساعد وتكفل التقليل والحد من المشكلات المستقبلية.
- والأهم من كل ذلك ضمان إتخاذ القرارات بشكل سليم ومناسب في جميع المستويات والقطاعات.



## 2-2-3 جودة الخدمة:

عرف Denton (1996) جودة الخدمة من حيث مدركات العميل بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمات والتوقعات، أو حتى ظهور مستوى يفوق التوقعات (من وجهة نظر العميل).

كما عرفها مصطفى (2003) بأنها ما يتطابق مع المواصفات، وبما يتضمن ملائمة الاستخدام، وهي الخدمة المبنية على إشباع رغبات وحاجات العميل.

كما وعرفها Ifinedo *et al.*, (2010) بأنها مقدار ما يتلقاه المستفيدون من مزود الخدمة، وغالبا ما تكون مرتبطة بالواقعية والاعتمادية وجودة الخبرة المقدمة، وطبقا للعالمين ( Delone & mclean, 2003 ) فإن جودة الخدمة تتعلق تحديداً بإدارة نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات، كما أنها تتعلق بجودة خدمة الأنترنت وشبكات الربط الإلكتروني في حال كان النظام مبنياً على الإنترنت. ولذلك قام العالمين ديون وماكلين باستخدام نموذج الفجوات مابين الإدراك والتوقعات (SERVQUAL) والذي وضعه (Parasuraman & Berry, 2003) وذلك لقياس جودة الخدمات الإلكترونية، ويشتمل هذا النموذج على مجموعة من الأبعاد هي: الجوانب الملموسة والتي تضم كلاً من التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمات الإلكترونية، وأدوات الإتصال والتواصل وهي عبارة عن المعدات والأجهزة المستخدمة في خطوط الربط الإلكترونية و أجهزة الحاسوب المستخدمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين والثقة والإعتمادية على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح وبدون أخطاء وبسرعة مناسبة، وكذلك ضمان هذه الخدمة الذي يعكس خبرة ومعرفة العاملين وقدرتهم على كسب ثقة العملاء، وأخيرا التعاطف الذي يعكس درجة العناية بهم.

## أبعاد جودة الخدمة:

يرى Swaid & Wigan (2007) أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام والإستجابة السريعة وأمن المعلومات والثقة في النظام وتخصيص النظام بحيث يوفر للمستخدم المعلومات التي يحتاجها، كما وتذكر الدراسة أن سهولة الاستخدام تعنى درجة سهولة وبساطة استخدام النظام من قبل المستخدمين، أما فيما يتعلق بالثقة في النظام فهي إمكانية عرض المعلومات المطلوبة بالشكل الصحيح وبدقة عالية مع توفير الخصوصية للمستخدم، أما الإستجابة فهي تتعلق بقدرة النظام على توفير الخدمات المطلوبة بكفاءة عالية وفي الوقت المحدد، أما بخصوص أمن المعلومات فهو يعني حماية المستخدم من إختراق بياناته أو العبث بها، ويقصد بالتخصيص عرض النظام للمستخدم ما يحتاجه فقط ويتعامل معه بشكل مريح ( رومي، صلاح، 2012).

ويرى ( Maysami *et al.*, 2014) أن لجودة الخدمة ثلاثة أبعادٍ تتمثل في:

- الجودة المادية للخدمة: (Physical Quality) وهي التي تضم المظاهر المادية للخدمة، مثل التجهيزات والمباني.
- جودة المنظمة: (Corporate Quality) وهي التي تتعلق بصورة المنظمة أو المؤسسة لدى عملائها.
- الجودة التفاعلية: (Interactive Quality) وهي الناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب الأمامية والعملاء بالإضافة إلى التفاعل ما بين العملاء أنفسهم.

## أهمية جودة الخدمة:

تلعب جودة الخدمات بشكل عام والخدمات الإلكترونية بشكل خاص دوراً مهماً في تحقيق الأهداف المرجوة من الأنظمة الإلكترونية، فباتت المؤسسات والمنظمات تولي جهداً كبيراً في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية وذلك لأهميتها في : (حلوز والضمور، 2012).

- إن جودة الخدمات تؤثر على حجم الطلب على تلك الخدمة، وبالتالي زيادة إنتاجيتها وبما ينعكس على زيادة ربحية المنظمات.
- إن جودة الخدمات تؤدي بالضرورة إلى إيجاد مكانة تنافسية للمؤسسة مقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها.
- تعد جودة الخدمات من أهم مصادر تحقيق الربح للمؤسسة، فهي تسعى إلى زيادة إنتاجيتها والتقليل من تكاليفها وبالتالي زيادة أرباحها.
- تعد جودة الخدمات مصدراً رئيساً من مصادر الحفاظ على العملاء الحاليين وعامل جذب للعملاء المتوقعين.

## 2-3 : المتغير التابع (أداء العاملين).

سيتطرق البحث بشيء من التفصيل إلى المتغير التابع والمتغيرات الفرعية (الأبعاد) الخاصه به والتي استخدمها الباحث في دراسته وهي (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، سرعة إنجاز العمل، الاستجابة لخدمة العملاء).

## 2-3-1 أداء العاملين:

يرى درة (2003) أن هناك عدة تعريفات للأداء، فمنها ما ذكره العالم (Nickolas) وهو أن الأداء نتاج السلوك، فالسلوك هو الذي يقوم به الأفراد والعاملون، أما نتائج هذا السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن هذا السلوك.

أما بدوي، (1992) فيرى أن تعريف الأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء الوظيفة من الواجبات والمسؤوليات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل المدرب، ويمكن عن طريق تحليل الأداء معرفة هذا المعدل، أي دراسة كمية العمل والوقت المستغرق لإنشاء علاقة منصفة بينهما، كما يتم إجراء اختبارات الأداء لترقية الموظف بناءً على تقارير الأداء، أي الحصول على بيانات لتساعد على التحليل وفهم وتقييم أداء العاملين ضمن فترة زمنية محددة.

إن مفهوم أداء العاملين يتضمن مجموعة من المصطلحات التي تتعلق مباشرة بالنجاح أو الفشل، فيمكن اعتباره مرآة تعكس وضع المنظمات والأفراد العاملين فيها، فهو تفاعل بين السلوك والإنجاز وذلك لإنتاج مخرجات ذات قيمة لتساعد المنظمات على بقائها واستمراريتها، إذ أنه كمية إنتاج أو مخرجات العاملين مقاسه بوحدة الزمن (Shields *et al.*, 2015).

ومن أهم المؤشرات المرتبطة بالأداء مؤشري الكفاءة و الفعالية، حيث تشير الكفاءة إلى العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات والتي يتم من خلالها تفسير كيفية إنجاز العمل بالشكل السليم عن طريق اتباع أفضل الوسائل والخيارات الموصلة للأهداف. أما الفعالية فهي تعبر عن العلاقة النسبية بين النتائج التي تم تحقيقها والأهداف المرجوة والتي تفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح مقارنةً بالأداء المحقق بالنسبة إلى الأداء المطلوب ( Martory & Crozet, )

(2002).

## العوامل المؤثرة في أداء العاملين:

ويرى إبراهيم (2015) أنه يمكن تحديد العوامل المؤثرة في مستويات أداء العاملين بالآتي:

- المعرفة التامة بمتطلبات العمل بالإضافة إلى الخبرات التي يمتلكها العامل تجاهه.
- القدرات الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه.
- الخصائص الشخصية المملوكة من قبل العاملين كالجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤوليات، والالتزام بإنجاز المهام في المواعيد المحددة.
- نوعية العمل ومدى انسجامه مع قدرات العاملين وإمكانياتهم.
- إدراك العاملين لأبعاد أدوارهم ومهامهم، ومدى اعتقادهم بأهميتها في إنجاز العمل.

لذلك يرى الباحث أنه يمكننا تعريف أداء العاملين بأنه مجموعة البيانات والمعلومات التي تساعد المنظمات في تحليل وتقييم أداء العاملين ومعرفة إنجازاتهم الفعلية والمتوقعة في ضوء المسؤوليات والمهام والواجبات الموكولة إليهم.

## محددات أداء العاملين:

ترى حسن (2000) أن هناك مجموعة من محددات الأداء يمكن إجمالها بالآتي:

- الجهد: وهو عبارة عن الجهد الناتج من حصول الفرد على الحافز مقابل الطاقات العقلية والجسمانية المبذولة لأداء المهام.
- القدرات: وهي الخصائص الشخصية اللازمة لأداء المهام.
- إدراك الدور أو المهمة: وتعني الإتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، والسلوك والأنشطة التي يعتقد الفرد بأهميتها بأداء

مهامه بتعريف إدراك الدور. وأضاف (عاشور، 1986) إلى إدراك الدور أو المهمة نمط الأداء والجهد المبذول ونوعية الجهد المبذول.

### الصعوبات المتعلقة بتقييم أداء العاملين:

هناك عدة صعوبات قد تواجه المنظمات في عملية تقييم أداء العاملين لديها، وترتبط أغلب هذه الصعوبات بمدخلات وعمليات وتقييم الأنشطة والمهام، وهي كالاتي: (بعجي، 2007).

- عدم وجود نظام موضوعي منتظم وذلك لجمع البيانات المخصصة لتقييم أداء العاملين، أو وجود قصور وضعف في الأنظمة المطبقة.
- عدم وضوح أهداف التقييم، فقد تخطى المنظمات بتحديد الهدف الرئيسي من التقييم وبالتالي تصبح عملية التقييم مضيعة للوقت والمال.
- سوء اختيار معايير التقييم، وتظهر بسبب عدم قدرة المنظمات في فهم غايات العيار الذاتي أو الموضوعي، وبالتالي تفويت فرصة تحقيق الهدف من التقييم.
- الخطأ في اختيار وقت التقييم، والخطأ في اختيار عدد مرات التقييم السنوية، وبالتالي يجب على المنظمة تحديد عدد مرات القيام بالتقييم أولاً، ومن ثم تحديد وقت القيام به ثانياً.
- عدم دقة درجات القياس مثل (ممتاز، جيد جداً، جيد، متوسط، مقبول، ضعيف) في التمييز بين أداء العاملين.
- عدم وضوح العلاقة بين إدارة الأفراد والمديرين التنفيذيين، وعدم وضوح وظيفة كل منهما في هذا المجال.
- سوء اختيار إجراءات التقييم وعدم وضوح تسلسله وتراتبية خطواته.

- تأثر عملية التقييم بالقوى والضغوط السلبية والثقافة المنظمة السائدة داخل المنظمة.
- عدم الدقة بملاحظة أداء العاملين واعتماد معايير غير دقيقة في إجراء مقارنات الأداء أو الخطأ في تحديد اتجاهاته.

### 2-3-2 جودة العمل المنجز:

عرف ديمينغ (Edward Deming) الجودة بأنها الدرجة المتوقعة من الملائمة والاعتمادية بأقل سعر ممكن يمكن توفيرها بالأسواق، كما آمن ديمينغ بأن الجودة يجب أن تكون في جميع مراحل تصنيع المنتج وذلك لتحقيق أكبر قدر ممكن من نجاح المنتج النهائي أو الخدمات، كما وعرف جروسبي (Philip Grosby) الجودة بأنها المطابقة للمواصفات والمعايير وذلك للوصول إلى عدم وجود الأخطاء بالمنتج (Omachonu & Ross, 2007).

وتطور مفهوم الجودة تاريخياً ابتداءً من أن الجودة تعني السيطرة وفحص المواصفات وذلك حتى نهاية القرن العشرين تقريباً، أما هذه الأيام فإن الجودة تعني جودة المنتج والخدمة المدركة من قبل العملاء ومتلقي الخدمة كما أنها تعني جودة العمليات وجودة الأمور البيئية المؤثرة على المنتج والخدمة بصورتها النهائية (العلي، 2008).

ويأخذ مفهوم الجودة منظورا اقتصاديا -في أغلب الأحيان- يعبر عن درجة ومدى ارتياح العميل للسلعة أو للخدمة، وبمعنى آخر خلو الخدمة أو السلعة من العيوب مع تحقيق رغبة العميل بالحصول على المنتج أو الخدمة خالية من العيوب (عبده، 2012).

ويرى الماضي (2009) أنه يمكننا القول بأن الجودة المصاحبة للمنتج أو الخدمة هي ليست ما يقدمه البائع أو مزود الخدمة فقط، وإنما تشمل على ما يحصل عليه الزبون أو العميل من منافع مع استعداده للدفع من أجل الحصول عليه.

## أبعاد الجودة:

يرى Farnum (1994) أن هناك مجموعة من أبعاد الجودة والتي يمكن أن تتوافر جميعها أو

بعضها في المنتج النهائي أو في الخدمات المقدمة للعملاء وهي:

- الأداء (Performance) : وهو الخصائص الأساسية للمنتج مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة أو السرعة بالنسبة للألات والماكينات.
- المميزات (Features) : وهي خصائص المنتج الثانوية وتتضمن الصفات المضافة للمنتج مثل جهاز التحكم عن بعد في التلفاز.
- المطابقة (Conformance): وهي إنتاج السلع والخدمات حسب المواصفات المطلوبة أو بناءً على المعايير الصناعية المعتمدة.
- الاعتمادية (Reliability): وهي توصف مقدار ثبات الأداء بمرور الوقت، وبمعنى آخر متوسط الوقت حتى يصبح فيه المنتج معطلاً.
- الصلاحية (Durability): وهو العمر التشغيلي المتوقع للمنتج أو للسلعة، حيث أن لكل منتج أو سلعة عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق.
- الخدمات (Services): وتتم عن طريق حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي بالإضافة إلى مدى سهولة إجراء الصيانة للسلعة أو المنتج، ويمكن قياس هذه الخدمات بناءً على سرعة وكفاءة الصيانة.
- الاستجابة (Response): وهي مدى تجاوب البائع أو مزود الخدمة مع العميل، مثل اللطافة والكياسة في التعامل.



- الجمالية (Aesthetics): وهي شعور العميل بالخصائص المفضلة لديه، كالتشطيبات النهائية في مبنى أو شقة.

- السمعة (Reputation): وهي نتاج المعلومات السابقة عن المنتج أو الخدمة، كأن يحمل العميل فكرة أن هذا المنتج يعد من أفضل المنتجات في السوق.

ويرى أبو جليدة (2018) بأن جودة العمل المنجز يمكن تعريفه بمستوى الدقة والإتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ويتضمن هذا التعريف مطابقة مخرجات الأداء سواء كانت خدمة أو سلعة للمواصفات المحددة من قبل الإدارة أو من قبل المواصفات والمعايير العالمية (معايير الجودة المعتمدة)، وقياس خلو الأداء من الأخطاء أثناء تنفيذ العمل، فضلاً عن قياسها لدرجة الابتكار والابداع أثناء تقديم الأداء.

ويشير Brandler & Roman (2015) إلى أن جودة العمل المنجز يعتبر عنصر مهم من عناصر النمو والتقدم للعاملين، وذلك يقتضي توافر رغبة الأفراد وقدرتهم بالقيام بمهامهم للوصول إلى إتقان عمله، ولهذا فإن عنصري القدرة والرغبة هما المحددان لجودة العمل المنجز، لأن القدرة تتطلب المهارة والمعرفة وترتبط الرغبة بظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات الأفراد، وبالتالي لم تعد النواحي المادية هي المحدد الوحيد لجودة العمل المنجز بل تشغل الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد دوراً مهماً في ذلك.

ويرى Blyton *et al.* (2017) بأن جودة العمل ترتبط بجميع أنشطة المنظمة حيث أنها تعبر عن مستوى أداء العاملين بمختلف مواقعهم الوظيفية، كما أنها تعبر عن التزام العاملين بمستويات معينة من الأداء وذلك للمساهمة في تقديم خدمة أو منتج مقبول من الإدارة وفي نفس الوقت تحقق رغبات وحاجات العملاء.

وتحمل الجودة معاني مختلفة عند الأشخاص والمنظمات، فالجودة لدى المنظمات ذات معنى واقعي أو ملموس يمثل التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقة تمثل طبيعة المنتج النهائي، ودرجة التزامها بالمواصفات المتعارف لديها (أبوجليده، 2018).

ويرى يونس وأحمد (2017) بأن الجودة ذات معنى حسي - عند الأفراد- ويرتكز على أحاسيس ومشاعر متلقي الخدمة، خاصة عندما يتعامل الأفراد مع المنظمات ذات العلاقة مع الجمهور، لأن هذه المنظمات تقوم بقياس درجات رضا العملاء وقياس مدى مطابقتهم لمستوى الجودة وذلك لتببية رغبات وتوقعات العملاء.

### 2-3-3 كمية العمل المنجز:

ويقصد بها المحصلة النهائية لتفاعل الجهود المبذولة من قبل العاملين وتكون مقدره بوحدة زمنية محددة وفي وقت معين، ويتم تحديدها بعدد من العوامل الموضوعية والشخصية المؤدية إلى الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق الأهداف المحددة (Brandler & Roman, 2015).

كما وعرفها أبو جليدة (2018) بأنها مقدار العمل الذي يستطيع الفرد أن ينجزه في ظل الظروف العادية، مع مراعاة ظروف العمل المتاحة وتناسب المهمات الموكولة للموظف مع قدراته وإمكانياته، وتتضمن الطريقة التي تؤدي بها الأنشطة والمهام، وبالتالي يمكن تحديد كمية مخرجات الأداء والجهد المقدم من الفرد على أساس كمية العمل المنجز من قبل العاملين.

ومن الأمور المهمة بهذا الموضوع ضرورة وجود إتفاق على كمية وحجم العمل المطلوب إنجازه بين إدارة المنظمة والعاملين لديها، وذلك لتحقيق درجات مقبولة من معدلات النمو في الأداء الخاص بالعاملين بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات أثناء العمل، بحيث لا يتعدى

قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني ضعف أداء العاملين (Blyton *et al.*, 2017).

وتعتبر كمية العمل المنجز أحد أهم مخرجات عنصر كفاءة أداء العاملين، والتي تعتمد بشكل مباشر على الرغبة في العمل والقدرة عليه، إذ أن هناك ارتباط وثيق بين كمية العمل المنجز ومصطلح الكفاءة؛ فالكفاءة هي استعمال موارد المنظمة المادية والبشرية بالحد الأدنى وبأحسن النوعيات لإنتاج أكبر كمية ممكنة من السلع والخدمات، وبمعنى آخر فإن الكفاءة تعني عمل الشيء الصحيح بالشكل الصحيح (الشماع، 2016).

في حين يرى البعض أن معدلات الأداء تمثل معدل الإنتاج الذي يحققه العمال المؤهلون بجهود وطاقت طبيعية شريطة الإلتزام بأساليب العمل الموضوعية والحوافز التي تدفعهم للعمل (الطائي، 2006).

وقد قسم السكر (2013) معدلات الأداء إلى الأنواع التالية:

- المعدلات الكمية: وهي معايير موضوعية تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بالأداء.
- المعدلات النوعية: وهي معايير يقصد منها وجوب الوصول بإنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، مع تحديد نسبة معينة من الأخطاء والهفوات المقبولة عند المنظمة.
- المعدلات الكمية والنوعية: وهي مزيج من النوعين السابقين، وفيه يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وضمن مستوى معين من الجودة المقبولة عن المنظمة.

ويرى أبو جليدة (2018) أن مفهوم الأداء في إطاره العام يشير إلى إنجاز الأعمال مع الأخذ بعين الإعتبار نوع تلك الأعمال وكميتها، فيرتبط مفهوم الأداء ببعدي الفاعلية والكفاءة بنفس الوقت؛ فالفاعلية تعني إنجاز الأعمال الصحيحة، بينما الكفاءة تعني إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة.

ويرى إبراهيم (2015) أن هناك علاقة تكاملية بين جودة العمل المنجز وكمية العمل المنجز، وهذا مهم لتحقيق وإتمام المهام الموكولة للفرد لأنهما يشكلان محصلة النتائج والمخرجات التي يمكن تحقيقها نتيجة الجهود المبذولة، وهذا الترابط بين العنصرين ضروري جداً، فقد تكون المنظمة فعالة ولكنها غير كفؤة أي أنها تحقق أهدافها بخسارة. لذلك فالفاعلية والكفاءة وجهان متلازمان عندما يتعلق الأمر بقياس الإنجازات على اعتبار أن الأداء يمثل العلاقة بين النتيجة والمجهود .

### 2-3-4 سرعة إنجاز العمل:

تعرف سرعة إنجاز العمل بأنها قدرة الموظفين على إنجاز أعمالهم المتعددة والقيام بمهامهم المختلفة بصورة صحيحة ضمن مدة زمنية محددة ومقبولة من المنظمة والموظفين أنفسهم، وتعد سرعة إنجاز العمل والمعاملات من أهم العوامل المؤثرة في رفع الإنتاجية المؤسسية وزيادة أرباحها، كما وأنها تساهم وبشكل مباشر على رفع مستوى رضا العملاء ورفع مستوى الخبرة المهنية لدى العاملين، كما أنها تساهم في زيادة تنظيم مخططات وإجراءات سير العمل في المنظمات، ومن خلال زيادة سرعة إنجاز العمل والمعاملات يستطيع الموظف من استغلال كافة قدراته وطاقاته ورفع كفاءته وتطوير قدراته بما ينعكس إيجاباً على أداءه وإنتاجيته وزيادة قدرته على خدمة العملاء والتواصل الأمثل مع الزبائن (العنبي، 2013).

ويرى الرجوب (1997) أن سرعة إنجاز العمل مفهوم مرتبط بشكل وثيق مع الوقت، وفيه يتم استغلال وقت العمل الرسمي المتاح بصورة فعالة لإنجاز المهام والأنشطة المختلفة ذات العلاقة بالعمل الرسمي، والمطلوب إنجازها أثناء ساعات الدوام الرسمي.

وكما وأشار الكايد (1997) إلى أن سوء إستغلال وقت العمل للأفراد وسوء إدارة الوقت للمنظمات يؤدي إلى رفع الكلف التشغيلية، وذلك لعدم الإدراك الكافي للتكلفة المباشرة المرتبطة بسوء استغلال وهدر الموارد التابعة للمنظمات.

وقد حددت وثيقة مركز التميز للمنظمات غير الحكومية في عام 2002 والصادرة بتاريخ 24 تشرين أول 2002 أن هناك سبعة مجموعات رئيسة تتسبب بهدر وقت العمل وتأخير إنجاز المعاملات وتم حصرها في (40) سبباً شاملة لوظائف الإدارة السبع وهي: التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة والاتصالات وصنع القرار (عدارية، 2006). وأشار أحمد وحافظ (2003) أن هناك أربعة عوامل رئيسة تتسبب بهدر الوقت وتأخير إنجاز العمل، ورتبها على النحو التالي:

- عوامل اجتماعية: مثل العادات والتقاليد الاجتماعية والنزاع الأسري.
- عوامل صحية: مثل الشعور بالملل والظروف الصحية السيئة.
- عوامل ذات علاقة بالعمل: مثل الزيارات غير المخططة والهاتف وتعدد الاجتماعات.
- عوامل شخصية: مثل عدم الانضباط الوظيفي والكسل.

ويرى السويديان و العدلوني (2001) أن أهمية إدارة الوقت تكمن في النقاط التالية:

- تساعد المدراء والموظفين في تنفيذ مهامهم وأعمالهم بأقل جهد وأقصر وقت.
- تمكن المدراء والموظفين من تحديد الأولويات وإنجاز أهم الأعمال.

- تمكن المدراء والموظفين من الاستفادة من الوقت الضائع واستغلاله بالشكل الأمثل.
- كما وتعتبر الوسيلة الأنجح للتغلب على الإجهاد والإحباط الذي يقلل من كفاءة العمل عند الموظفين والمدراء.

ويرى الباحث أن سرعة إنجاز العمل يختلف بين الموظفين طبقاً لقدراتهم وإمكانياتهم المختلفة، فقدرات الموظفين الذهنية والجسمانية متفاوتة، كما أنها تختلف من مجتمع إلى آخر ومن بيئة إلى أخرى، ويلعب عامل الخبرة دوراً كبيراً برفع سرعة إنجاز العمل، فكلما كانت خبرة الموظف كبيرة استطاع -هذا الموظف- التعامل مع الظروف والمستجدات العملية بصورة أفضل بما ينعكس على رفع سرعة إنجاز العمل.

### 2-3-5 الاستجابة لخدمة العملاء:

إن الهدف الرئيسي من خدمة العملاء هو تقديم أكبر قيمة ممكنة للعملاء والعمل على إشباع حاجاتهم ورغباتهم بصورة مرضية لهم، كما أن تحقيق الرضا عند العملاء يمكن المنظمات من تحويل العملاء إلى عملاء ذوي ولاء مرتفع مما يقتضي بالضرورة زيادة ربحية المؤسسات وإنتاجيتها (payne, 2005).

### مفهوم الاستجابة لخدمة العملاء:

وتعرف بمدى رغبة مقدمي الخدمة واستعدادهم لتقديم خدمة فورية للعملاء وتشمل الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء والرد الفوري على استفسارات العملاء وشكاويهم بالإضافة إلى تقديم خدمة فورية وذلك لتلبية رغبات وحاجات العملاء (الرياضي، 2016).

ويرى أبو جليل (2015) أن خدمة العملاء هي عملية تحليل معلومات العملاء وفهم متطلباتهم المختلفة عبر عملية طويلة الأمد بهدف جذبهم وتوطيد علاقات قوية معهم.

كما يرى أبو تايه (2008) أن مفهوم خدمة العملاء عبارة عن تلبية حاجات ومتطلبات العملاء والزبائن عن طريق تقديم الخدمة المناسبة للعميل المناسب في الوقت والمكان المناسبين بالصورة التي يرى العميل أنها مناسبة له، وبالتالي يمكن اعتبار خدمة العملاء عائداً على تكلفة المبيعات والتسويق كما أنها مصدر لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات.

وهنا يرى الباحث أنه يمكننا تعريف خدمة العملاء على أنها آلية يتم من خلالها تعزيز ثقة العملاء بالخدمات المقدمة عن طريق تلبية رغباتهم واحتياجاتهم بالصورة المثلى بهدف المحافظة على العميل وبناء علاقات طويلة الأمد للحفاظ على ولائهم ورضاهم.

#### أهمية خدمة العملاء:

إن التطبيق السليم لمفهوم خدمة العملاء وخصوصاً في البيئات التنافسية المتزايدة يتيح للمؤسسات والمنظمات تحقيق فوائد إستراتيجية وإدارية متعددة، إذ أنها تعمل على بناء علاقات شخصية قوية مع العملاء -بغض النظر عن الموظف الذي يقدم الخدمة- وبالتالي تحقيق أقصى استفادة ممكنة من حملات التسويق الموجهة للعملاء، كما وتسهل إدارة خدمة العملاء من استخدام استراتيجيات بيع تنافسي ذو مردود إيجابي بهدف تحقيق الربحية، كما ويسهل تقديم منتجات تكميلية للعملاء بناءً على عمليات شراء سابقة له، و النهوض بالبيع إلى مستوى عالٍ مع تقديم منتجات بأسعار تفضيلية للعملاء، وأخيراً فهم العملاء بصورة أفضل (أبو جليل، 2015).

كما ذكر Payne (2005) أن هناك عدة أسباب أدت إلى زيادة الاهتمام بخدمة العملاء واعتبارها عاملاً مهماً يجب على المنظمات أخذها بعين الإعتبار ومنها:

- تحول الأعمال: وهو تحول نظرة المنظمات من التركيز على عدد وقيمة المعاملات التجارية إلى التركيز على نمو قاعدة العملاء وزيادة الربحية عن طريق بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- اعتبار العملاء أصول للمنظمات: وبالتالي تغير النظرة النمطية عند المنظمات والتي تعتبر العملاء مجرد جمهور من المشتريين يمكن إرضاءه بالقليل من الدعاية والإعلان.
- تنظيم العمليات والمعاملات: إذ أن تقديم نظرة موحدة للعملاء يتطلب التنسيق الإداري الداخلي والتعاون بين جميع أقسام المؤسسات والشركات والخروج عن النمطية الوظيفية.
- استخدام المعلومات الاستباقية عوضاً عن معلومات ردود الأفعال: إن تلبية حاجات ورغبات العملاء يتطلب من المنظمات ضرورة استقراء الأسواق ودراساتها المستقبلية وذلك لكسب ولاء العملاء بالصورة المثلى.
- الاستفادة من تقنيات المعلومات الحديثة بهدف تعظيم قيمة المعلومات: وهي استخدام معلومات العملاء لتعزيز العوائد والأرباح عن طريق زيادة كفاءة أنشطة المكاتب الأمامية ذات التواصل المباشر مع العملاء، وذلك يتم بوجود بيئة تكنولوجية داعمة في المنظمات.
- إجراء موازنات للقيم المتبادلة: وهي موازنة القيمة المقدمة للعملاء مع القيمة المقابلة والتي تحصلت عليها الشركة من العميل.



## أهداف خدمة العملاء:

يرى الرضا والطائي (2006) أن إدارة خدمة العملاء تهدف إلى:

- تحقيق توازن تفاعلي بين توظيفات المنظمات وتوجهاتها الإنتاجية والخدماتية وبين تحقيق رضا وحاجات العملاء بهدف تعظيم الربح.
- استخدام معلومات العملاء وذلك لتحسين الأداء بصورة مستمرة والتعلم من العمليات السابقة لتجنب الفشل وتحقيق النجاح.
- استمرارية التواصل مع العملاء وتحديد الأنشطة المنظرية ذات القيمة.
- تحقيق أفضل تكامل ممكن للنشاطات التسويقية والخدماتية.
- تعظيم قيمة العملاء.

## فوائد خدمة العملاء:

يرى توفيق (2007) أن هناك عدة فوائد تستطيع المنظمات أن تجنيها من التطبيق السليم

لمفهوم خدمة العملاء، منها:

- تطوير وسائل البيع الإلكتروني وتسهيل عمليات التواصل والإتصال مع العملاء.
- تحديد أفضل العملاء المستهدفين، وإدارة العمليات التسويقية بأهداف واضحة.
- تزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة لمعرفة عملائهم وفهم حاجاتهم وإنشاء علاقات فعالة مع العملاء والموزعين.
- إنشاء علاقات شخصية ناجحة مع العملاء لزيادة رضاهم وتقديم الخدمات لهم بأعلى جودة ممكنة، وتعظيم الأرباح وتحديد العملاء الأكثر تعاملًا مع الشركة.

- الوصول إلى رضا العملاء عن طريق استخدام التجارة الإلكترونية وقواعد البيانات الواردة من مراكز الشراء والموجودة على التاريخ الشرائي للعملاء.

كما يرى أبو تايه (2007) أن فوائد الشركات بشكل عام والبنوك بشكل خاص من خدمة العملاء عديدة ومتنوعة ومنها تقليل الخسائر الناتجة عن التعامل مع العملاء المقترضين كما أنها تمثل مصدراً مهماً لتحقيق الربحية بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التشغيلية وتعظيم العوائد وجذب عملاء جدد.

## 2-4 الدراسات السابقة:

### أ - الدراسات العربية:

- دراسة (أبو جليدة، 2018)، بعنوان: "أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية".

هدفت دراسة أبو جليدة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا والوسطى في شركات الإتصالات الليبية (شركة المدار الجديد وشركة ليبيا) والبالغ عددهم (860) موظفاً وموظفة. حيث طور الباحث استبانة لجمع البيانات والمعلومات وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية تناسبية مقدارها (346) فرداً واسترداد (330) استبانة، كما واستثنى الباحث منها (33) استبانة لعدم تحقيقها شروط الصحة ليقوم بتحليل (297) استبانة فقط، وقام الباحث بتحليل هذه الاستبانات عن طريق مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج (AMOS) للتحليل الإحصائي. وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي كان من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجيات الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الليبية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات الموارد البشرية على كمية العمل المنجز من العاملين في شركات الإتصالات الليبية، كما وأظهرت الدراسة سعي شركات الإتصالات الليبية للحصول على أفضل ما هو متوفر في السوق الليبي من كوادر بشرية من خلال إستراتيجية الاستقطاب والتعيين والتدريب والتطوير المعتمده لديها، واهتمام شركات الإتصالات الليبية بإجراء تقييم دوري لأداء العاملين لتحديد النقاط الإيجابية والسلبية في أدائهم. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة استقطاب

العمالة المحترفة في مجال الإتصالات والعمل على تنميتها وتطويرها والحفاظ على استمراريته في العمل، كما أوصت الدراسة ضرورة مراعاة التطورات والتقنيات التكنولوجية الحديثة التي يشهدها العالم في مجال الاتصالات.

- دراسة (حمداني و بيسار، 2018) بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين. دراسة حالة: بلدية المعاضيد - المسيلة ".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في البلدية أو القطاع العمومي الخدمي بصفة عامة وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية ببلدية المعاضيد، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت الدراسة عينة بلغ عددها (35) موظفاً من أصل (40) موظفاً، كما تم جمع البيانات عن طريق استبانة كأداة الدراسة وتم معالجة هذه البيانات عن طريق برنامج (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وكان من أهمها مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية حيث يعد لاستخدامها دور فعال في تسهيل وتحسين ورفع مهارة الموظف من جهة وأداءه لمهامه من جهة أخرى. كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتعميمها من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وجودة أداء موظفيها وتحسين خدماتها المقدمة.

- دراسة ( الزعبي، 2017)، بعنوان: " أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطوير استبانة تتكون من (20) فقرة لعرض جميع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، و تم توزيع الإستبانة على أفراد العينة البالغ عددها (45) واسترجع

الباحث منها (40) استبانة وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: مقياس الإحصاء الوصفي و تحليل الانحدار المتعدد و معامل الارتباط سبيرمان وتحليل التباين. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها: ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية والحرص الدائم على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة.

- دراسة (عايض والمطاع،2017)، بعنوان: " جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في

أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة والبالغ عددهم (117) موظفاً وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تم الاعتماد على طريقة الحصر الشامل، كما واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الميدانية عن طريق تصميم استبانة لقياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، و تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم استخدام الاساليب الوصفية الإحصائية لوصف بيانات الدراسة كما تم استخدام الأسلوب الإحصائي الإستدلالي لقياس أهداف الدراسة وفرضياتها، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى كل من جودة

نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في المؤسسة كان عالياً، وأن هناك أثراً إيجابياً لجودة نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين بالمؤسسة.

- دراسة (العساف والمناعسة، 2017)، بعنوان: "مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ عدد أفرادها (270) معلماً ومعلمة من مجتمع الدراسة والبالغ (5627) فرداً، كما استخدم الباحثان استبانتان صممتا وطورتا بغرض جمع البيانات ثم تحليلها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل كرونباخ الفا وتحليل الانحدار المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان كان متوسطاً بشكل عام، وأن مستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية من وجهة نظر أفراد العينة كان متوسطاً بشكل عام.

- دراسة (العضايلة والمحارب، 2017) بعنوان: "أثر تطبيق معايير جودة الخدمات

الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت). ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع (500) استبانة على طالبات الجامعة وقد تم استعادة (306) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة بلغت (61.2%)، كما تم معالجة هذه الاستبانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نوره من وجهة نظر الطالبات كان بمستوى ضعيف. وأشارت النتائج أن مستوى رضا الطالبات عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف أيضاً. كما أظهرت الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في إجراء المزيد من الدراسات وذلك كمحاولة للوصول إلى أبعاد أكثر دقة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية. كما أوصت بإعادة النظر في كفاءة موقع جامعة الأميرة نوره من حيث توفير المعلومات بطريقة تساعد الطالبات على الحصول عليها بأقل جهد ممكن، كما أوصت هذه الدراسة بتطوير موقع الجامعة بشكل يتيح للطالبات إجراء الحركات الأكاديمية من خلال الموقع دون الحاجة للحضور شخصياً إلى حرم الجامعة.

- دراسة ( بداع، 2017) بعنوان: " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي

في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تقرب-".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء

الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - مؤسسة رغوة الجنوب - ولتحقيق أهداف الدراسة

فقد استخدمت الباحثة الملاحظة والاستبانة لجمع البيانات والمعلومات. واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة حيث بلغت عينة الدراسة (46) عاملاً من المؤسسة، وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار الخطي. خلصت الدراسة لعدد من النتائج والتي كان من أهمها أن مؤسسة رغو الجنوب تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة وأنه لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، كما أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.

- دراسة ( القواسمي، 2015)، بعنوان: " أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين، دراسة حالة البنك التجاري الأردني"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لعينة الدراسة المكونة من (100) موظف يعملون كمدرّاء فروع ومدرّاء إدارة وغيرهم من المدرّاء في البنك التجاري الأردني، اعتمدت الدراسة على الاستبانة والتي صممت وطورت بغرض جمع البيانات ثم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

كما تم استخدام الاساليب الإحصائية المناسبة مثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل كرونباخ الفا وتحليل الانحدار المتعدد. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك



التجاري الأردني، كما وأظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جودة العمل المنجز، وأوصت الدراسة بالاستمرار بعملية تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لمواجهة المشكلات الفنية الإلكترونية في البنك التجاري الأردني، كما أوصت الدراسة بتطوير نظام رقابي حديث لضبط الانحرافات وتقليل نقاط الضعف في أداء بعض المدراء وتجديد الثقافة التنظيمية في البنك.

#### - دراسة ( الأشقر، 2015 ) بعنوان: "فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في

#### قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني E-Per في قياس أداء الموظفين العاملين في وكالة الغوث الدولية، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تصميم استبانة مكونة من (50) فقرة، بحيث تغطي متغيرات الدراسة، كما تكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفي وكالة الغوث الدولية في مختلف دوائر الوكالة في قطاع غزة، وقد بلغ عدد أفراد هذا المجتمع (486) مشرفاً ومشرفة، وقد قام الباحث باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية، حيث تم توزيع (243) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (218) استبانة بنسبة (89.7%)، وتم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة. ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن درجة فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية بلغت نسبة (73.73%) وهي درجة جيدة، ومن النتائج المهمة أيضاً انخفاض تقدير مشرفي وكالة الغوث في إهتمام الوكالة بالنظلمات المقدمة من الموظف حول نتيجة التقييم. وقد أوصت الدراسة على ضرورة مراجعة وتحديث برنامج تقييم الأداء الإلكتروني بشكل دوري، وذلك لضمان الفاعلية والعدالة والثقة لدى الموظفين العاملين في وكالة الغوث، كما

أوصت الدراسة بالاعتماد على جهات متعددة في عملية تقييم أداء الموظف، وتفعيل وتطبيق نظام المكافآت والحوافز المادية والمعنوية لتشجيع الموظفين على الأداء الجيد من خلال ربط الإنجاز المتحقق بالمكافآت والترقيات والحوافز.

- دراسة (علي، 2015) بعنوان: " أثر نظم المعلومات المحوسبة على أداء العاملين. دراسة

#### ميدانية في المؤسسة العامة للإتصالات بطرطوس"

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أثر نظم المعلومات المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للإتصالات في محافظة طرطوس في سورية، كما حاولت الدراسة اختبار العلاقة بين مدى توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) في المؤسسة المذكورة وبين أداء الموظفين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة تتكون من (28) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي أقسام نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة العامة للاتصالات، وقد بلغ عددهم (110) موظفاً و موظفة، أما اختيار عينة الدراسة فقد تم عن طريق سحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (70) استبانة على عينة الدراسة واسترداد (60) استبانة واستبعاد (10) استبانات منها لعدم ملائمتها وبالتالي تكون عينة الدراسة (50) موظفاً وموظفة. وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط وثيق بين توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية وبين الأداء الوظيفي، كما وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في نظم المعلومات المحوسبة لتعزيز أداء العاملين في المؤسسة العامة للإتصالات بطرطوس.

- دراسة (العضايلة وأبوسمهانة، 2014). بعنوان: " جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب في الأردن، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطوير استبانة تكونت من (57) فقرة موزعة على مجالات الدراسة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم استخدام أسلوب العينة القصدية حيث تم توزيع (150) استبانة، وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم استعادتها وخضعت للتحليل (79) استبانة، وقد تم استخدام أسلوب التحليل الوصفي وتحليل الانحدار المتعدد والتدرجي وقد توصلت الدراسة إلى أن تصورات العاملين في البنك الإسلامي الأردني لأبعاد جودة المعلومات قد حصلت على تقدير مرتفع، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات (دقة المعلومات، شمولية المعلومات، توقيت المعلومات) في القيادة الإبداعية، كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على كل من شمولية المعلومات وتوفيرها بالوقت المناسب وبمستوى عالٍ من الدقة، كما أوصت الدراسة بضرورة حث العاملين على الإبداع وتبنى سياسات قيادية تشجع العاملين على الممارسات القيادية الإبداعية.

- دراسة ( عبادي، 2014) بعنوان: " دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات

الإتصالات في سورية، دراسة تطبيقية على شركة سيريتل"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أهمية دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء في شركات الإتصالات، فقد أُلقت هذه الدراسة الضوء على استخدام نظم المعلومات الإدارية في

شركات الإتصالات السورية ودورها في تسيير تعاملاتها اليومية مع عملائها، وركزت الدراسة على كيفية الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات النظامية، ومن التعاملات النظامية البسيطة إلى التعاملات النظامية الأعد في شركة سيريتل. وفي هذه الدراسة استخدم الباحث تقنية حديثة في تطوير التعليمات البرمجية بعد تحليل النظام باستخدام لغة النمذجة الموحدة (UML: Unified Modeling Language) وهي تقنية تدعى الهيكل الموجهة بالنموذج (MDA: Model Driven Architecture). واعتمد الباحث بشكل أساسي على اقتراح أنموذج (برنامج) وهو عبارة عن تطبيق ويب يقوم بمساعدة موظفي مراكز الإتصالات في إرسال رسائل نصية للزبائن بخصوص خدمات معينة مثل إعدادات الرسائل النصية، كما يحفظ هذا النموذج كافة الرسائل بقاعدة بيانات خاصة مما يتيح للإدارة تقييم أداء موظفيها بشكل دقيق. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحسين أداء الشركات بشكل عام، وذلك بالاعتماد على بيانات فعلية من واقع الشركة وليس بفرضيات إحصائية. كما أوصت الدراسة تطبيق النموذج المقترح لما له من دور في تحسين الأداء في شركات الاتصالات.

- دراسة (نجيب، 2013)، بعنوان: " أثر التدريب وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات على

أداء العاملين : دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في عمان "

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء العاملين في شركات صناعة الأدوية في عمان، تكون مجتمع الدراسة من (15) شركة دواء في عمان، وتم أخذ عينة عشوائية تبلغ (120) مديراً وقد استخدم الباحث استبانة تتكون من (32) سؤالاً وذلك لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وأظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات على

أداء العاملين، كما أوصى الباحث بضرورة المحافظة على تحديث الأدوات التكنولوجية في مصانع الدواء الأردنية لما لها من دور كبير على أداء العاملين في شركات صناعة الأدوية في عمان.

- دراسة ( العدوانى والملا حسن والحياىلى، 2013). بعنوان: " إختبار أنموذج مطور عن أنموذج ديون وماكلين لقياس نجاح أنظمة المعلومات الإدارية. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في بعض منظمات وزارة التعليم العالى والبحث العلمى"

سلطت هذه الدراسة الضوء على مهمة أساسية من مهمات نظم المعلومات الإدارية، ألا وهي نجاح نظام المعلومات الإدارية من خلال التطرق إلى أنموذج من النماذج المهمة لنجاح المعلومات الإدارية وهو نموذج ديون وماكلين، والعمل على تطوير هذا الأنموذج في ضوء المتغيرات التي اعتقد الباحثون أنها من المستلزمات الأساسية لتطوير هذا الأنموذج، وقد تم إختبار الأنموذج المطور على عدد من المنظمات في مدينة الموصل العراقية من خلال الوقوف على آراء الأفراد المبحوثين والبالغ عددهم (60) فرداً، كما تم التحقق من الفرضيات التي وضعها الباحثون في ضوء تحليل البيانات والمعلومات والتي تم جمعها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات والتي ومن أهمها أن نجاح أنظمة المعلومات الإدارية أو فشلها لا يقفان عند حدود تشغيل النظام من عدمه، وإنما يجب ان يؤخذ بالحسبان الاستخدام الفاعل للموارد المتاحة في هذا النظام كشرط للحكم على هذا النجاح أيضاً، وبناءً على هذه الاستنتاجات تم وضع مجموعة من المقترحات كان أهمها ضرورة إدراك الإدارات أن تطوير أنظمة المعلومات لا يعني بالضرورة الإنفاق المفرط عليها بقدر مايلزم من تطوير الأنظمة على النحو الذي يلبي احتياجات المستفيدين بأقل التكاليف.

- دراسة (أبو كريم، 2013). بعنوان: " علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء

الإداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتم ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم توزيع (172) استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع (152) استبانة، أي ما نسبته (88.3%) وكان من نتائج هذه الدراسة أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون أنظمة المعلومات، ثم تليها البرمجيات بالترتيب، بينما كان الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الإدارية الاختصاصيون الفنيون وقواعد البيانات. كما أشارت النتائج إلى أن مجالس الإدارة تقوم بالإشراف وتحديد السياسات وأن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسؤولية معدات تخزين البيانات، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري، وبينت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لكل من متغير سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي. كما أوصت الدراسة المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بالتأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعين الموظفين المختصين وإشراكهم في وضع السياسات العامة للمنظمة. والحث على مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة، والعمل على استخدامها، كما حثت الدراسة على أن تقوم السياسات الإدارية الموجودة في المنظمات غير الحكومية على توجيه نظم المعلومات الإدارية نحو تحسين الأداء لرفع الكفاءة والفعالية للمنظمة.

- دراسة ( الرواحنة، 2013). بعنوان: " أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء العاملين. دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية/ أورانج".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية/ أورانج، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من (77) موظفاً من فئة رؤساء الأقسام ومدراء الفروع، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية الملائمة مثل: اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبانة، والانحدار المتعدد لقياس درجة الارتباط. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن وجود أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية ليس لها تأثير ذو دلالة إحصائية على كفاءة الأداء، كما أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي وواضح على كفاءة أداء العاملين في الشركة. كما أوصت الدراسة بضرورة التكتيف من برامج التدريب لتطوير مهارات الموظفين على كيفية استخدام تطبيقات (E-HRM) بشكل فعال، وضمان حرية انتقال المعلومات والمعارف، وتعزيز الاعتماد المتبادل بين الموظفين إلكترونياً لتسهيل نقل الخبرات بين الموظفين، ومواكبة التطورات التكنولوجية في البنية التحتية وتطبيقاتها.

- دراسة (العنبي، 2013)، بعنوان: " أثر تمكين العاملين على تحسين كفاءة أدائهم الوظيفي في وزارات دولة الكويت. دراسة تطبيقية على وزارات دولة الكويت".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تمكين العاملين على تحسين كفاءة أدائهم الوظيفي في وزارات دولة الكويت، كما واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الوزارات العاملة في دولة الكويت، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة -

الاستبانة- والتي اشتملت على (69) فقرة وقد تم توزيعها على عينة الدراسة التي تكونت من (221) موظفاً في الوزارات الكويتية، كما وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين بأبعاده المختلفة (المشاركة بالمعلومات، فرق العمل، تحفيز العاملين، الاتصال الفعال) على تحسين أدائهم الوظيفي في وزارات دولة الكويت، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين بأبعاده المختلفة على سرعة إنجاز العمل، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين بأبعاده المختلفة على خدمة العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة قيام وزارات دولة الكويت على تدعيم أبعاد تمكين العاملين كنقاط قوة لما لها من أثر على تحسين كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في الوزارات الكويتية.

- دراسة (عبده، 2012)، بعنوان: "الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ قامت الباحثة بتطوير وتوزيع استبانة على عينة الدراسة والبالغة (500) طالباً وطالبة من الجامعات الخاصة، واستخدمت الباحثة عدد من الأساليب الإحصائية بالإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي كان أبرزها: وجود علاقة طردية وقوية بين الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات المواقع الإلكترونية على القيمة المضافة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للجودة المدركة



في المواقع الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات ومنها: أهمية قيام الإدارة العليا في الجامعات الخاصة بتطوير المواقع الإلكترونية بوصفها أداة إستراتيجية وتنافسية، بالإضافة إلى ضرورة الإهتمام بجودة خدمات المواقع الإلكترونية لما فيها من ميزة تنافسية للجامعات الخاصة.

#### ب - الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Almohtaseb et al., 2017)، بعنوان:

**“The Impact of Performance Management System on Employee Performance: The Moderating Role of Balance Scorecard Usage” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام إدارة الأداء على أداء الموظفين والدور الحديث للتوازن في استخدام بطاقات النتائج (Score Cards)، وتم تطبيق هذه الدراسة على (63) مؤسسة صناعية في الأردن، حيث تكونت عينة الدراسة من (192) من مدراء هذه المؤسسات الصناعية، وتم تطوير الاستبانة لغاية جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة أن التوازن في استخدام بطاقات النتائج يعادل تأثير نظام إدارة الأداء للموظفين، كما أظهرت الدراسة أن تطبيق بطاقات النتائج بشكل استراتيجي ومتوازن يعمل على إتمام و تطوير العلاقة بين نظم إدارة الأداء وبين وأداء الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام التوازن في بطاقات النتائج بطريقة متعددة الأبعاد لقياس الأداء ولإدارة النظم الإدارية بشكل إستراتيجي وذلك لتطوير أداء الموظفين.

- دراسة (Malit & Muendo, 2017)، بعنوان:

**“The Effect of Information and Communication Technology Strategy Implementation on Organizational Performance of Insurance Sector in Kenya” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المنظمي لقطاع التأمين في كينيا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من (50) شركة تأمين عاملة في كينيا، وشملت عينة الدراسة على (150) موظف في قطاع تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين الكينية، وتم جمع المعلومات الأولية من خلال استبانة تمثل أداة الدراسة من عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المنظمي لشركات التأمين في كينيا، وأوصت الدراسة شركات التأمين الكينية على وجوب رفع البنية التحتية والتكنولوجية لتحقيق الإستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- دراسة (Hariguna et al., 2016)، بعنوان:

**“An Empirical Study on the Impact of Information System Quality on Software as a Service” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات على البرامج المبنية على الخدمة الموجهة للعملاء، تكونت عينة الدراسة من (144) من المدراء والمدراء التنفيذيين، تم استخدام (Structural Equation Modeling) وذلك بهدف تحليل البيانات وتصنيفها، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات على البرامج المبنية على الخدمة ودورها في رضا العملاء، وأوصت الدراسة المدراء والمدراء التنفيذيين بضرورة تطوير

جودة نظم المعلومات لما لها من دور كبير في تحقيق رضا العملاء عند استخدامهم للبرامج المبنية على الخدمة .

- دراسة (Tajuddin, 2015)، بعنوان:

**“Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Govenance” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على النموذج المعدل والمقترح من الباحث على نموذج العالمين ديلون وماكلين لقياس جودة الأنظمة الإلكترونية وجودة المعلومات وجودة الخدمات على حوكمة الجامعات بالصورة الأمثل في دولة اندونيسيا. حيث كان مجتمع الدراسة مكون من (61) كلية خاصة ضمن الجامعات الاندونيسية وتم أخذ عينة مكونة من (4) أشخاص من كل كلية ليصبح مجموع العينات (244) عينة من مدراء دوائر تكنولوجيا المعلومات و الدوائر المالية والمكتبات في هذه الكليات، واستغرقت هذه الدراسة مدة ثلاثة سنوات، حيث استخدم الباحث الإستبانة والمقابلات في جمع البيانات، وتم إجراء تحليل البيانات عن طريق استخدام نموذج ( SEM, Structural Equation Modeling) وذلك لتحليل المتغيرات السبعة محل الدراسة من قبل الباحث وهي ( القيادة المتحولة وجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات والتأثير الفردي ودرجة الرضا وحوكمة الجامعات). وأظهرت الدراسة نتائج ذات دلالات إيجابية للنموذج المعدل والمقترح من الباحث على نجاح أنظمة المعلومات في الكليات والجامعات المحوكة. وأوصت الدراسة بضرورة قيام دوائر الموارد البشرية بتطوير المهارات والقدرات للموظفين المسؤولين عن تطبيق الأنظمة المعلوماتية في الجامعات الأندونيسية.

– دراسة (Muda *et al.*, 2014)، بعنوان :

**“Factors Influencing Employees Performance: A Study on the Islamic Banks in Indonesia” .**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في أداء الموظفين لدى البنوك الإسلامية في دولة إندونيسيا، حيث قامت الدراسة بتحديد ثلاثة عوامل رئيسية تعمل على التأثير في أداء العاملين وهي (ضغط العمل، الحافزية، التواصل)، وقامت بدراسة تأثير كل عامل على حدى لقياس درجة تأثيره بالأداء، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة المكون من (47) موظفاً وموظفة، وتم أخذ عينة مكونة من (32) موظفاً وموظفة. وتم تطوير استبانة كأداة للدراسة بهدف جمع البيانات من عينة الدراسة وتم استخدام نموذج (Likert) الخماسي، كما تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لتحليل البيانات المجموعة من عينة الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بلغت (59.3%) للمتغير المستقل (ضغط العمل، الحافزية، التواصل) على المتغير التابع (أداء الموظفين). وأوصت الدراسة البنوك الإسلامية بالاهتمام أكثر بالعوامل التي تزيد من أداء الموظفين والعمل على التخفيف من ضغط العمل ورفع درجة تحفيز الموظفين وتحسين التواصل بين الموظفين والإدارة لما له من دور إيجابي برفع أداء الموظفين.

– دراسة (Imran *et al.*, 2014)، بعنوان :

**“Impact of Technological Advancement on Employee Performance in Banking Sector” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التقدم التكنولوجي على أداء الموظفين في قطاع البنوك في دولة باكستان، فقد تم تطوير الاستبانة كأداة للدراسة ولجمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة

يتكون من (140) موظفاً وموظفة، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظفاً وموظفة، تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتقدم التكنولوجي على أداء العاملين في قطاع البنوك، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحافزية والتدريب على تطوير أداء العاملين، كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث العلمية لدراسة أثر التقدم التكنولوجي على أداء الموظفين والعاملين في قطاع البنوك في باكستان.

- دراسة (Al-Garaibeh & Al-Malkawi, 2013)، بعنوان:

**“The Impact of Management Information System on the Performance of Governmental Organization. Study at Jordanian Ministry of Planning” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الحكومية، وقد تناولت هذه الدراسة وزارة التخطيط الأردنية كدراسة حالة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة بهدف جمع المعلومات من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (89) استبانة على عينة الدراسة من موظفي وموظفات وزارة التخطيط الأردنية وتم استرجاع (77) استبانة ليتم عليها إجراء التحليل باستخدام برنامج (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمعدات والبرمجيات على أداء المؤسسات الحكومية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات والأفراد والإجراءات ونظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الحكومية. كما أوصت الدراسة بإجراء تحديثات دائمة ومستمرة لنظم المعلومات

الإدارية في وزارة التخطيط، وزيادة انخراط ودمج الموظفين في بناء الأنظمة التكنولوجية والإدارية وتدريبهم على هذه الأنظمة.

- دراسة (Zavareh *et al.*, 2012)، بعنوان:

**“E-Service Quality Dimensions and Their Effects in E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services” .**

استخدمت هذه الدراسة (E-Servqual Scale) وذلك لبناء وضبط جودة الخدمات الإلكترونية (e-SQ) والخاصة بالخدمات الإلكترونية للبنوك في دولة إيران، كما انها عملت على دراسة تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون في المعاملات الإلكترونية، قام الباحثون ببناء نموذج خاص بالدراسة اعتماداً على نموذج العالمين (ديلون وماكلاين) وتم تطبيقها في دولة إيران، كانت عينة الدراسة تتكون من (392) مستخدماً للخدمات الإلكترونية في البنوك الإيرانية، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر كبير لجودة نظام الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء والمستخدمين. كما أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تطبيق الخدمات الإلكترونية للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة العملاء، بالإضافة إلى البحث عن أنجع السبل التي تزيد من جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك الإيرانية وذلك لتعزيز رضا العملاء.

- دراسة (Bahari & Mahmud, 2011)، بعنوان:

**“Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة النظام الإلكتروني وجودة المعلومات وجودة الخدمات على أداء الافراد والأداء المؤسسي ككل، وقد اعتمدت هذه الدراسة على نموذج

العالمين ديون وماكلين عام (2003)، حيث تم أخذ عينة من (372) مستخدم للأنظمة المعلوماتية في مدينة (كوتا كينابالو، ساباج، ماليزيا)، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لجودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمات على أداء الأفراد والمنظمات، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات الخدمة وجودة النظام وجودة المعلومات على سرعة وكمية العمل المنجز من الأفراد في عينة الدراسة. كما أنها ودعمت النتائج صحة نموذج العالمين ديون وماكلين، كما وأظهرت الدراسة أنه يمكن استخدام النموذج المقترح من قبل الأفراد لتطوير جودة الخدمات وجودة النظم وبالتالي انتاج معلومات ذات جودة عالية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المعرفة بنظام المعلومات المحاسبي و نظام المعلومات الإداري و نظام الأداء الإداري.

- دراسة (Keng *et al.*, 2010)، بعنوان:

**“The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia” .**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة المقدمة من قطاع البنوك في مدينة بينانغ الماليزية على ولاء العملاء، حيث تم دراسة عدة عوامل من جودة الخدمات مثل (الإنترنت البنكي، وأجهزة الصراف الآلي، وخدمة الهاتف البنكي، وخدمة التسويق المالي) ودورها بالوصول إلى ولاء العملاء. استخدمت الدراسة نموذج (SERVQUAL) مع استخدام خمسة أبعاد رئيسية كمتغيرات مستقلة لدراسة تأثير جودة الخدمات على ولاء العملاء في البنوك الماليزية، وأظهرت الدراسة وجود أثر مهم للنموذج المقترح في الدراسة وخصوصاً (الموثوقية، والتعاطف، والتأمين) على ولاء العملاء، كما أظهرت الدراسة وجود إمكانية تطوير وتحسين درجة ولاء العملاء لدى البنوك الماليزية. كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات الخاصة بكيفية تحقيق ولاء

العملاء بالشكل الأمثل، كما أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك الماليزية بتطوير الخدمات الإلكترونية لتحقيق أكبر قدر ممكن من خدمة العملاء وتعزيز ولائهم لهذه البنوك.

- دراسة (Malik *et al.*, 2009)، بعنوان:

**Education “The Impact of Service Quality on Students Satisfactions in Higher Institutes of Punjab” .**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة عدة خدمات إلكترونية على رضا الطلاب في مؤسسات الدراسات العليا في مدينة البنجاب الباكستانية، تم تطبيق هذه الدراسة على مؤسسات القطاع العام والخاص، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و تكون مجتمع الدراسة من (240) طالباً وطالبة من مستوى الدراسات العليا على مقاعد الدراسة أو من الطلاب الذين أتموا متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في جامعات مدينة البنجاب الباكستانية، تكونت عينة الدراسة من الطلاب والطالبات وبنسبة متساوية (50%) لكل جنس، استخدمت الدراسة برنامج (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة والتي تم تطويرها لجمع البيانات من عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات على رضا طلاب الدراسات العليا في الدراسة ، كما أوصت الدراسة صناع القرار في الجامعات الباكستانية بإجراء المزيد من الدراسات لرفع جودة الخدمات المقدمة من الجامعات لرفع مستوى رضا الطلاب.



## التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد تحليل الدراسات السابقة بشقيها العربية والأجنبية، يمكن تحديد مجموعة من عناصر التشابه والإختلاف فيما بينها وبين موضوع هذه الدراسة، حيث يمكن أن تتفق هذه الدراسة مع مجموعة من الدراسات السابقة من ناحية منهج الدراسة وأبعادها ومتغيراتها، أما من ناحية اختلافها، فقد وجد الباحث أن هناك ندرة في الدراسات السابقة التي تحدثت عن موضوع جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بشكل خاص، وندرة الأبحاث التي اختصت بدراسة أداء العاملين في القطاع التأميني، لذا ومن وجهة نظر الباحث فإن هذه الدراسة ستكون مميزة بطريقة معالجتها لموضوع هذه الدراسة.

وعند إجراء مراجعة للدراسات السابقة، يمكن استخلاص بعض من النقاط البارزة فيها كما يلي :

- يعتبر أنموذج العالمين ديلون وماكلين من أهم النماذج المستخدمة لقياس مدى جودة الأنظمة التكنولوجية حول العالم، إذ أجمعت الدراسات التي تناولت هذا الأنموذج على قدرته على قياس مستويات الأنظمة الإلكترونية ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة منها.
- تبين للباحث أثناء استعراض الدراسات السابقة -سواء كانت دراسات عربية أو أجنبية- وجود إختلاف في البيئات والمجتمعات التي أجريت بها تلك الدراسات، وكذلك إختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طبقت عليها تلك الدراسات، وكذلك تنوع الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وطرق جمعها.

- تبين للباحث أنه يوجد هناك شبه إجماع من الدراسات السابقة على استخدام متغيرات محددة للتعرف على أثرها في أداء العاملين والموظفين وأثرها في الأداء المؤسسي ككل، ومن هذه المتغيرات (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) مثل دراسة (العدواني والملا حسن والحيالي، 2013)، ودراسة (Bahari & Mahmud, 2011)، ودراسة (Tajuddin, 2015).
- دلت الدراسات على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأنظمة الإلكترونية على رفع أداء العاملين مثل دراسة (علي، 2015) ودراسة (نجيب، 2013) ودراسة (عايض والمطاع، 2017).
- دلت الدراسات على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأنظمة الإلكترونية على رفع الأداء المؤسسي مثل دراسة (أبو كريم، 2013)، ودراسة (Al-Garaibeh & Al-Malkawi, 2013)، ودراسة (عبادي، 2014).
- أجمعت أغلب الدراسات السابقة على ضرورة زيادة الاهتمام بالأنظمة الإلكترونية لما لها من دور كبير برفع وتعزيز أداء العاملين في المؤسسات بشكل عام مثل دراسة (Bahari & Mahmud, 2011)، ودراسة (Mailt & Muendo, 2017)، ودراسة (Imran et al., 2017)، ودراسة (القواسمي، 2015).

- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها الدراسة الأولى -حسب معرفة الباحث- والتي اقتصت بدراسة جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب، كما وأنها الدراسة الأولى التي اقتصت بدراسة أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين، بالإضافة إلى أنها من الدراسات القليلة في مجال نظم المعلومات في القطاع التأميني الأردني، حيث قامت هذه الدراسة بشرح مستفيض عن الإتحاد الأردني لشركات التأمين ودوره الريادي بتقديم الخدمات التأمينية عن طريق الأنظمة التكنولوجية في سوق المال والأعمال الأردني، كما وأن هذه الدراسة قامت بدراسة مستويات أداء العاملين بقطاع التأمين ومدى استجابتهم وإدراكهم لأنظمة المعلومات التأمينية المحوسبة والمعمول بها في القطاع التأميني الأردني.

## الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

### 3-1 تمهيد:

بناءً على ما تم عرضه من قبل الباحث في الإطار النظري من نظريات علمية ودراسات وبحوث سابقة في مجال اهتمام موضوع الدراسة، جاء هذا الفصل ليقدّم وصفاً وتعريفاً لمنهجية الدراسة والأساليب الإحصائية التي اتبعتها الدراسة والتي يمكن من خلالها تحقيق أهدافها، وبيان مجتمع وعينة الدراسة التي تم اختيارها، كما يبين هذا الفصل الطرق الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات.

### 3-2 منهجية الدراسة:

عرف Anderson & Poole (2019) منهجية الدراسة على أنها "أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة" حيث اعتمدت منهجية الدراسة على أسلوبين وهما:

- **المنهج الوصفي:** وهذا المنهج قائم على رصد ووصف وتفسير الظواهر والأحداث الواقعية من خلال رصد بيانات مفرداتها، والتوصل من تلك البيانات إلى خصائص الظاهرة المدروسة وعلاقات الأحداث والعوامل المؤثرة فيها (بني يونس، 2017).

- **المنهج التحليلي:** وهو طريقة تعتمد على اختيار عينة من مجتمع ما ومن ثم تحليل وتفسير البيانات المجمعة عنها للوصول إلى تعميمات واستدلالات على ما هو أوسع وأكبر من هذه العينة، ويقوم هذا المنهج على أساس التعرف على ما تعنيه الأرقام المجمعة واستقرائها ومعرفة دلالتها، أكثر من مجرد وصفها وتفسيرها كما هو الحال في المنهج الوصفي (قنديلجي، 2017).

### 3-3 مجتمع وعينة الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين على نظام التأمين الإلزامي المحوسب في الاتحاد الأردني لشركات التأمين وعددهم (126) موظفاً وموظفة حسب إحصائيات دائرة الموارد البشرية لعام (2020). وبعد تحديد مجتمع الدراسة تم إجراء المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة حيث قام الباحث بتوزيع (126) استبانة، وتم استرداد (124) استبانة وجميعها صالحة لغايات التحليل الإحصائي.

### 3-4 مصادر جمع البيانات والمعلومات:

تعد عملية جمع البيانات إحدى الخطوات الأساسية في إجراءات البحوث العلمية بشكل عام، كما أنها يجب أن تنال عناية خاصة لأهميتها في تقديم الأدلة الملائمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة المتضمنة في مشكلة الدراسة، وعموماً تكتسب البيانات قيمتها بقدر استجابتها ومواءمتها للمشكلة، وإيجاد الحلول والتفسيرات المطلوبة لها (الجادري وأبو حلو، 2015) وعليه اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المصادر الآتية:

#### 1) المصادر الثانوية:

استعان الباحث بالمؤلفات والكتب ذات العلاقة بموضوع الدراسة والأبحاث المنشورة والمجلات العلمية، والأطروحات والرسائل الجامعية، كما استعان بالمصادر الالكترونية المتوفرة على شبكة الانترنت، وقواعد البيانات المختلفة للحصول على أحدث الأبحاث العالمية حول موضوع الدراسة.

## (2) المصادر الأولية:

تمثلت المصادر الأولية في أداة الدراسة -استبانة- وذلك لجمع البيانات والمعلومات، إذ تم تطويرها بالتناسب مع طبيعة الدراسة وعنوانها "أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين". دراسة حالة الإتحاد الأردني لشركات التأمين"، ولقد تم بلورة مدلولاتها من خلال استقراء الأبعاد العلمية المتضمنة لمتغيراتها، واعتماداً على ما تم طرحه نظرياً في الأدبيات السابقة والبحث العلمي.

## 3-5 أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة كأداة رئيسية للدراسة وبشكل يتناسب مع متغيراتها، وذلك من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وقد شملت الاستبانة مجموعة من الأسئلة الشخصية والوظيفية بلغ عددها (4) أسئلة، ومجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة وهي (المتغير المستقل: جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب، والمتغير التابع: أداء العاملين) إذ بلغ عددها (42) فقرة. ويبين الملحق (1) أداة الدراسة بصورتها النهائية، وقد اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي التدريجي في الاستبانة لإعطاء مرونة أكثر لأفراد العينة في عملية الاختيار، حيث تراوحت قيمه بين (1-5) وهي: (أوافق بشدة=5 درجات)، (أوافق=4 درجات)، (محايد=3 درجات)، (غير موافق=درجتان)، (غير موافق بشدة=درجة واحدة)، وقد روعي عند صياغة فقرات الإستبانة وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات أثناء إجابتها من قبل أفراد العينة، وتم معالجة مقياس ليكرت وفقاً للمعادلة التالية (Subedi, 2016):

$$1.33 = \frac{(1-5)}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{طول الفئة}$$

طول الفئة + أقل وزن =  $1 + 1.33 = 2.33$  فتصبح درجة الموافقة الأولى (1-2.33) وبمستوى متدني

وللانتقال للفئة الثانية  $3.66 = 1.33 + 2.33$  فتصبح درجة الموافقة الثانية (2.34-3.66) وبمستوى متوسط

وللانتقال للفئة الثالثة  $5.00 = 1.33 + 3.66$  فتصبح درجة الموافقة الثالثة (3.67-5.00) وبمستوى مرتفع

وفيما يلي توضيح للأجزاء التي شملتها الاستبانة:

**الجزء الأول:** الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية وهي (النوع الاجتماعي، العمر،

المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

**الجزء الثاني:** الفقرات المتعلقة بقياس متغيرات الدراسة وكانت مقسمة ضمن المحاور التالية:

**المحور الأول:** الفقرات المتعلقة بقياس المتغير المستقل (جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب)

وأبعاده هي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة)، وقد تمت الاستعانة بدراسة (حبش،

2017) في تطوير هذا المحور من الاستبانة، ودراسة (الحلبي، 2017) ودراسة (عبده،

2012). والجدول (1-3) يبين توزيع فقرات الاستبانة التي تقيس جودة نظام التأمين الإلزامي

المحوسب.



الجدول (1-3) توزيع فقرات المحور الأول من الاستبانة التي تقيس جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب

الرقم	أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	نوع المتغير	الفقرات	عدد الفقرات
1	جودة المعلومات	مستقل	6-1	6
2	جودة النظام		12-7	6
3	جودة الخدمة		18-13	6
<b>جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب</b>				<b>18</b>
				<b>18-1</b>

**المحور الثاني:** الفقرات المتعلقة بقياس المتغير التابع (أداء العاملين) وأبعاده (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، سرعة إنجاز العمل، وخدمة العملاء). ومن الدراسات التي تم الرجوع إليها في تطوير هذا المحور دراسة (العتيبي، 2013)، ودراسة (أبو جليده، 2018) ودراسة (حبش، 2017). والجدول (2-3) يبين توزيع فقرات الاستبانة التي تقيس أداء العاملين.

الجدول (2-3) توزيع فقرات المحور الثاني من الاستبانة التي تقيس أداء العاملين

الرقم	أبعاد أداء العاملين	نوع المتغير	الفقرات	عدد الفقرات
1	جودة العمل المنجز	تابع	24-19	6
2	كمية العمل المنجز		30-25	6
3	سرعة انجاز العمل		36-31	6
4	الاستجابة لخدمة العملاء		42-37	6
<b>أداء العاملين</b>				<b>24</b>
				<b>42-19</b>

### 3-6 صدق وثبات أداة الدراسة:

- **الصدق الظاهري:** يقصد بالصدق الظاهري أن تبدو أداة القياس (الاستبانة) ظاهرياً تقيس ما وضعت فعلاً لقياسه، أي أن شكل الأداة ومظهر الفقرات يتناسب مع المقصود بها (دودين، 2018). حيث قام الباحث بعرض أداة الدراسة على محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الجامعات الأردنية، وعددهم (9) محكمين، وذلك للتحقق من مدى صدق محتوى فقرات الاستبانة وأنها تقيس ما وضعت فعلاً لقياسه، وقد تم تعديل الاستبانة وفقاً لملاحظاتهم وبين الملحق (2) قائمة بأسماء المحكمين الذين تم عرض الاستبانة عليهم.

- **الصدق البنائي:** يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، بالإضافة إلى التحقق من أن الأداة قادرة على قياس مضمونها الذي صممت من أجله (عطية، 2016)، حيث تم استخراج معامل ارتباط (Pearson Correlation) والذي يبين مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، وذلك لتحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التميز، وتعتبر الفقرات السالبة (-) أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها (Linn, & Gronlund, 2012) والجداول التالية توضح نتيجة الصدق البنائي.

## جدول (3-3)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والدرجة الكلية لمحورها

أبعاد المتغير المستقل: جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب					
جودة المعلومات		جودة النظام		جودة الخدمة	
الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط
1	**0.719	7	**0.773	13	**0.714
2	**0.681	8	**0.756	14	**0.781
3	**0.732	9	**0.742	15	**0.649
4	**0.704	10	**0.735	16	**0.695
5	**0.754	11	**0.687	17	**0.715
6	**0.742	12	**0.718	18	**0.799

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول (3-3) أن معاملات تميز فقرات جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب تراوحت ما بين (0.649-0.799) وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وهي فقرات تتمتع بتميز عالي كونها أعلى من (0.25)، وبذلك تعتبر أبعاد المتغير المستقل (جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب) صادقه لما وضعت لقياسه وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

جدول (3-4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداء العاملين والدرجة الكلية لمحورها

أبعاد المتغير التابع: أداء العاملين							
الاستجابة لخدمة العملاء		سرعة إنجاز العمل		كمية العمل المنجز		جودة العمل المنجز	
الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة
**0.791	37	**0.715	31	**0.686	25	**0.791	19
**0.798	38	**0.811	32	**0.718	26	**0.748	20
**0.662	39	**0.735	33	**0.769	27	**0.751	21
**0.862	40	**0.677	34	**0.754	28	**0.755	22
**0.731	41	**0.748	35	**0.760	29	**0.795	23
**0.767	42	**0.796	36	**0.697	30	**0.689	24
** دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)							

يتضح من الجدول (3-4) أن معاملات تميز فقرات أداء العاملين تراوحت ما بين (0.662-0.862) وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وهي فقرات تتمتع بتميز عالي كونها أعلى من (0.25)، وبذلك تعتبر أبعاد المتغير التابع (أداء العاملين) صادقه لما وضع لقياسه وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

- ثبات أداة الدراسة: إن نتائج أي دراسة تكون قابلة للإعادة والتكرار، أي أن الوثوق في نتائج الدراسة ما يعتمد على درجة التوصل إلى نفس النتائج في الدراسات اللاحقة وهذا ما يشار إليه بالثبات (الإتساق) أو درجة الاعتماد حيث عرف (النجار والنجار والزعبي، 2020) الثبات على أنه "مدى التوافق والإتساق في نتائج الاستبيان إذا طبق أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة" وعليه تم التأكد من مدى ثبات الاستبيان في قياس المتغيرات من خلال احتساب قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت

أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل ذلك على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016).

جدول (3-5) قيم معامل الإتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة

عدد الفقرات	معامل الإتساق (Cronbach Alpha)	نوع المتغير	متغيرات وأبعاد الدراسة
6	0.815	مستقل	- جودة المعلومات
6	0.830		- جودة النظام
6	0.814		- جودة الخدمة
18	0.889		جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب
6	0.841	تابع	- جودة العمل المنجز
6	0.826		- كمية العمل المنجز
6	0.835		- سرعة انجاز العمل
6	0.860		- الاستجابة لخدمة العملاء
24	0.936		أداء العاملين
42	0.953		فقرات أداة الدراسة

بناءً على النتائج في الجدول (3-5) لقيم معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة والتي تراوحت بين (81.4%-93.6%) بالإضافة إلى أن قيمة كرونباخ ألفا لجميع الفقرات كانت (95.3%) وهي أكبر من (70%) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس متغيراتها، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

### 3-7 اختبار التوزيع الطبيعي:

إن الوسائل الأقرب ملائمة لتحديد الأثر هي وسائل الإحصاء البارامترية (المعلمي) (Statistics Parametric) كونها الأكثر ملائمة لطبيعة البيانات، ويجب أن تتخذ المشاهدات في المجتمع شكل التوزيع الطبيعي (البناء، 2017). وعليه تم فحص البيانات التي تم جمعها وذلك للتأكد من أنها تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا، حيث تم استخراج قيم معامل الالتواء (Skewness) إذ تشير قيم معامل الالتواء التي تقع خارج حدود  $(1+, -1)$  بأن التوزيع منحرف إلى حد كبير وخلاف ذلك يعتبر التوزيع طبيعياً للبيانات (Doane & Seward, 2015). وتم أيضاً إجراء اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)، والذي يستخدم لاختبار توزيع البيانات طبيعياً (اعتدالي) في حال كان عدد المشاهدات أكبر من (50) (أبو زيد، 2018)، ومن شروط التوزيع الطبيعي أن تكون قيمة Sig للبيانات أكبر من (0.05) وقيمة K-S أقل من (5) (Field, 2013).

الجدول (3-6) التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على اختبار (K-S) ومعامل الالتواء (Skewness)

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	K-S	Sig
- جودة المعلومات	4.40	0.444	-0.269	1.004	0.265
- جودة النظام	4.38	0.468	-0.901	1.085	0.190
- جودة الخدمة	4.41	0.440	-0.582	1.129	0.156
جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	4.40	0.365	-0.604	0.822	0.508
- جودة العمل المنجز	4.50	0.446	-0.901	1.229	0.097
- كمية العمل المنجز	4.44	0.471	-0.908	1.278	0.076
- سرعة انجاز العمل	4.46	0.490	-0.802	1.238	0.093
- الاستجابة لخدمة العملاء	4.32	0.551	-0.814	0.763	0.605
أداء العاملين	4.43	0.419	-0.970	1.023	0.246

بناءً على بيانات الاختبار الموضحة في الجدول (3-6) والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً، حيث وقعت قيم معامل الالتواء داخل حدود (1-، 1+) وهي متماثلة تقريباً لجميع متغيرات الدراسة، وقيمة Sig أكبر من (0.05) وقيمة (K-S) أقل من (5).

### 3-8 ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:

من الجوانب الهامة في تحليل الانحدار المتعدد عملية تحديد مدى تداخل الارتباط بين المتغيرات المستقلة، فإذا كان الارتباط بين المتغيرات المستقلة عالياً فإن ذلك يعني أن هنالك عوامل مشتركة كثيرة بينها، بل ربما يكون المتغيرين هما تقريباً نفس المتغير مع اختلاف التسمية الظاهرية، وهذا الوضع يجعل نموذج الدراسة هشاً والنتائج التي يمكن أن تتوصل إليها الدراسة هزيلة وغير موثوق بها، كما أنها تعمل على التقليل من قيمة (R) بسبب أن المتغيرات المستقلة تتشارك في نفس تباين

المتغير التابع وصعوبة تحديد الأهمية النسبية لكل متغير مستقل (دودين, 2018) وعليه تم إجراء الاختبارات التالية:

#### أولاً: اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity Test):

للتعرف على نتائج الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة تم إجراء المعالجة الإحصائية لمعامل (VIF) كذلك معامل (Tolerance) والجدير بالذكر أنه إذا كانت قيمة (VIF) أكبر من (5) وقيمة (Tolerance) أقل من (0.2) وأكبر من (1) فهذا يعني أن المتغيرات المستقلة يوجد بينها ارتباط عالي وغير مناسبة للتحليل الإحصائي وخلاف ذلك تكون مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي، وبناءً على نتائج المعالجة الإحصائية الموضحة في الجدول (3-7) تبين أن قيمة (VIF) أقل من (5) وقيمة (Tolerance) أكبر من (0.2) وأقل من (1) لجميع المتغيرات المستقلة وعليه فان هذه القيم مناسبة لاختبار التحليل الإحصائي ولا يوجد بينها ارتباط عالي (Hair et.al.2018).

جدول (3-7) نتائج اختبار قوة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

Tolerance (التباين المسموح به)	VIF (معامل تضخم التباين)	المتغيرات المستقلة
0.697	1.434	جودة المعلومات
0.684	1.461	جودة النظام
0.548	1.823	جودة الخدمة



وللوصول إلى نتائج مؤكدة تم استخراج معامل الارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة وكانت النتائج كما يلي:

جدول (8-3) مصفوفة معاملات ارتباط (Pearson) للمتغيرات المستقلة

المتغير	جودة المعلومات	جودة النظام	جودة الخدمة
جودة المعلومات	1.00		
جودة النظام	**0.354	1.00	
جودة الخدمة	**0.547	**0.559	1.00
** (معنوي عند مستوى 0.01)			

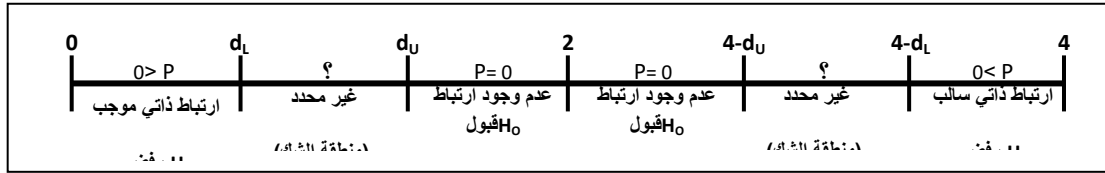
أشار (Gujarati, Porter, & Gunasekar, 2017) إلى أن معامل الارتباط المرتفع لا يتناسب مع التحليل الإحصائي والمتعلق بنموذج الانحدار المتعدد إذا زادت قيمته عن (80%) ويتضح من الجدول (8-3) أن قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة تراوحت بين (0.354-0.559) وهذه القيم مناسبة وجيدة لإجراء التحليل الإحصائي وتخلوا من مشكلة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة.

#### ثانياً: اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation):

الهدف من هذا الاختبار هو التأكد من خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار والتي تضعف من قدرة النموذج على التنبؤ. ويتم التأكد من ذلك بإجراء اختبار ديرين-واتسون (Durbin-Watson Test) والموضحة نتائجه في الجدول (3-9)، حيث تنحصر قيمته بين (0-4)، وكلما اقتربت هذه القيمة من (2) دل ذلك على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي (داود والسواعي، 2016). وعادة يتم مقارنة قيمة ديرين-واتسون المحسوبة مع قيمتها

الجدولية، وهما القيمة العليا (du) والقيمة الدنيا (dl)، فإذا وقعت القيمة المحسوبة بين القيمتين عندها لا يمكن الجزم بوجود أو عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي، بينما إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية العليا (du) وقريبة من (2) فإن ذلك يعني عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في معادلة الانحدار، أما إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية الدنيا (dl) فإن ذلك يعني وجود مشكلة ارتباط ذاتي في معادلة الانحدار، ويتم حساب كل من القيمة الجدولية الدنيا والعليا عند عدد متغيرات يساوي (K-1) بمستوى دلالة (0.05) (Gujarati, Porter, & Gunasekar, 2017). والشكل (1-3) يوضح مناطق القبول والرفض لاختبار (Durbin-Watson) (شيخي، 2020).

الشكل (1-3) مناطق القبول والرفض لاختبار (Durbin-Watson)



المصدر: محمد، شيخي، (2020). طرق الاقتصاد القياسي محاضرات وتطبيقات (2ط)، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ص99.

جدول (9-3) نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W) لفرضيات الدراسة

النتيجة	قيمة D-W الجدولية الدنيا dl	قيمة D-W الجدولية العليا du	قيمة D-W المحسوبة	الفرضية
لا توجد مشكلة ارتباط ذاتي	1.821	1.706	1.760	الرئيسية (1)
	1.780	1.706	1.760	الفرعية (1)
	1.860	1.706	1.760	الفرعية (2)
	1.953	1.706	1.760	الفرعية (3)
	2.061	1.706	1.760	الفرعية (4)

يبين الجدول رقم (3-9) نتائج اختبار (Durbin-Watson)، حيث يتضح أن قيمة (D-W) المحسوبة لفرضيات الدراسة خارج حدود القيمة الجدولية العليا وقريبة من (2) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي وصلاحيته لاستخدامها في نموذج الانحدار المتعدد.

### 3-9 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical Package of Social Sciences (SPSS)** في إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي واختبار الفرضيات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والموضحة في الجدول (3-10).

جدول (3-10) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم من خلال استخدام ما يلي:
- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.
- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.
- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.
الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistic): تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لتمكين من تطبيق الأساليب والمؤشرات الإحصائية التالية:
- اختبار (Skewness) معامل الالتواء واختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test: للتعرف على أن البيانات تقع ضمن التوزيع الطبيعي أم لا.
- اختبار (Pearson Correlation) لاختبار معاملات ارتباط المتغيرات المستقلة واختبار صدق البناء لإظهار مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، ومن أجل تحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التميز.
- معامل الاتساق (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة.
- اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression): وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.
- اختبار VIF (Variance Inflation Factor): وذلك لاختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة للدراسة، واختبار قوة بناء أنموذج الدراسة.
- اختبار ديرين- واتسون (Durbin-Watson Test) لاختبار مشكلة الارتباط الذاتي (Autocorrelation) بين الأخطاء العشوائية الداخلة في معادلة الانحدار وقدرة النموذج على التنبؤ

## الفصل الرابع

نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات

#### 4-1 تمهيد:

يتناول الفصل الرابع عملية تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام الطرق الإحصائية المتعددة والمحددة في منهجية البحث العلمي، حيث تم استخدام برنامج (SPSS) لإجراء التحليل الإحصائي على البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة والتي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة. وقد تم استخدام كل من الإحصاء الوصفي لوصف إجابات عينة الدراسة على فقرات (الاستبانة) باستخدام التكرارات والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري، كما تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

#### 4-2 وصف خصائص عينة الدراسة:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى بيان التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة المجيبين والمتعلق بالقسم الأول من الاستبانة وفيما يلي توضيح لإجابات العينة.

#### (1) النوع الاجتماعي:

جدول (4-1) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس

N	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	99	%79.8
2	أنثى	25	%20.2
	المجموع	124	%100

أظهرت نتائج الجدول (4-1) أن أكثر تكرار لأفراد عينة الدراسة كان من الذكور بمقدار (99) فرداً وبنسبة مئوية (79.8%)، والإناث أقل تكراراً بمقدار (25) فرداً، وبنسبة مئوية (20.2%) ويعزي الباحث ذلك إلى أن العمل في قطاع التأمين يتطلب مجهوداً كبيراً وساعات عمل طويلة وهذه الأعمال تناسب الذكور أكثر من الإناث.

## (2) العمر:

جدول (4-2) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر

N	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	30 سنة فأقل	14	11.3%
2	31-40 سنة فأقل	67	54%
3	41-50 سنة فأقل	27	21.8%
4	51 سنة فأكثر	16	12.9%
المجموع		124	100%

أظهرت نتائج الجدول (4-2) أن أكثر تكرار لأفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة فأقل بمقدار (67) فرداً وبنسبة مئوية (54%)، بينما من تقل أعمارهم عن 30 سنة هم أقل تكراراً بمقدار (14) فرداً وبنسبة مئوية (11.3%)، وهذا يدل على أن الإتحاد الأردني لشركات التأمين يتمتع بمزيج من الموظفين أغلبهم من الفئات الشابة.

**(3) المستوى التعليمي:****جدول (3-4) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي**

N	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	دبلوم فاقل	28	22.6%
2	بكالوريوس	77	62.1%
3	ماجستير	19	15.3%
4	دكتوراه	-	-
<b>المجموع</b>		<b>124</b>	<b>100%</b>

أظهرت نتائج الجدول (3-4) أن أكثر تكرار لأفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس بمقدار (77) فرداً وبنسبة مئوية (62.1%)، بينما حملة شهادة الماجستير أقل تكراراً بمقدار (19) فرداً وبنسبة مئوية (15.3%) وهذا مؤشر على أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادات جامعية تساعدهم في الإجابة عن فقرات أداة الدراسة بالكفاءة والدقة المطلوبة.

**(4) عدد سنوات الخبرة:****جدول (4-4) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة**

N	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	5 سنوات فاقل	8	6.5%
2	6-10 سنوات فاقل	32	25.8%
3	11-15 سنة فاقل	39	31.5%
4	16 سنة فأكثر	45	36.3%
<b>المجموع</b>		<b>124</b>	<b>100%</b>



أظهرت نتائج الجدول (4-4) أن أكثر تكرار لأفراد عينة الدراسة للذين (تزيد خبرتهم عن 16 سنة) بمقدار (45) فرداً، وبنسبة مئوية بلغت (36.3%)، بينما الذين (تقل خبرتهم عن 5 سنوات) كانوا الأقل تكراراً بمقدار (8) أفراد، وبنسبة مئوية (6.5%) وهذا مؤشر على تمتع أفراد عينة الدراسة بسنوات من الخبرة في الإتحاد الأردني لشركات التأمين، وهذه الخبرة تعزز من إجاباتهم نحو الواقع الراهن.

#### 3-4 وصف نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء وصفاً لمتغيرات الدراسة وفقرات أداة الدراسة، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات، بغرض الحكم على درجة الموافقة، وتحديد الأهمية النسبية للفقرات، ومن ثم الأهمية النسبية للمتغيرات، وبإجراء هذه الخطوات جاءت النتائج على النحو التالي:

#### أولاً: وصف أبعاد المتغير المستقل (جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب):

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير المستقل جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والموضحة نتائجه في الجدول (4-5).

## جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب

الرتبة	الأهمية النسبية	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب
2	مرتفعة	%88	0.444	4.40	جودة المعلومات
3	مرتفعة	%87.6	0.468	4.38	جودة النظام
1	مرتفعة	%88.2	0.440	4.41	جودة الخدمة
	مرتفعة	%88	<b>0.365</b>	<b>4.40</b>	المقياس العام

يتضح من الجدول (4-5) أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل (جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب) ذات درجات مرتفعة تراوحت ما بين (4.38-4.41)، حيث حصل بعد (جودة الخدمة) على أعلاها وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبعد (جودة النظام) على أقلها وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية أيضاً، وبلغ المؤشر العام لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (4.40) وبنسبة مئوية (88%)، وبهذا يتضح أن مستوى الأهمية النسبية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في القطاع المبحوث قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، وفيما يلي تفصيل لأبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

## البعد الأول: جودة المعلومات.

يبين الجدول رقم (4-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات الباحثين نحو فقرات (جودة المعلومات) وهو أحد أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة المعلومات

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحسوب معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	4.33	0.566	مرتفعة	5
2	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحسوب معلومات غير مكررة.	4.33	0.580	مرتفعة	6
3	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحسوب معلومات مرتبة ترتيباً منطقياً وصحياً.	4.38	0.593	مرتفعة	3
4	يتصف نظام التأمين الإلزامي المحسوب بأنه يوفر للموظف أية معلومات تأمينية قد يحتاجها أثناء العملية التأمينية.	4.47	0.668	مرتفعة	2
5	طريقة الحصول على المعلومات تتصف بالمرونة الكافية عند الإضافة أو التحديث أو الاسترجاع.	4.35	0.689	مرتفعة	4
6	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحسوب معلومات مفهومة وواضحة.	4.52	0.591	مرتفعة	1
	المقياس العام	4.40	0.444	مرتفعة	

يشير الجدول (4-6) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (جودة المعلومات) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.40)، وبانحراف معياري (0.444)، وقد جاءت الفقرة "يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب معلومات مفهومة وواضحة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.52) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.591)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب معلومات غير مكررة" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.33) وبأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري مقداره (0.580).

## البعد الثاني: جودة النظام.

يبين الجدول رقم (4-7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات الباحثين نحو فقرات (جودة النظام) وهو أحد أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة النظام

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
7	يزود نظام التأمين الإلزامي الموظفين بالمعلومات التأمينية اللازمة بالسرعة المطلوبة.	4.38	0.670	مرتفعة	4
8	يتصف نظام التأمين الإلزامي المحوسب بالموثوقية.	4.40	0.662	مرتفعة	3
9	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب بكفاءة عالية.	4.25	0.658	مرتفعة	6
10	يلبي نظام التأمين الإلزامي حاجات الموظفين اللازمة لإتمام العمل بالصورة المثلى.	4.31	0.640	مرتفعة	5
11	يعتبر نظام التأمين الإلزامي سهل الاستخدام.	4.47	0.604	مرتفعة	2
12	يعتبر نظام التأمين الإلزامي سهل التعلم.	4.50	0.577	مرتفعة	1
	المقياس العام	4.38	0.468	مرتفعة	

يشير الجدول (4-7) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (جودة النظام) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.38)، وانحراف معياري (0.468)، وقد جاءت الفقرة "يعتبر نظام التأمين الإلزامي سهل التعلم" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.50)

وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.577)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب بكفاءة عالية" على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.25) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.658).

### البعد الثالث: جودة الخدمة.

يبين الجدول رقم (4-8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (جودة الخدمة) وهو أحد أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة الخدمة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
13	يقدم نظام التأمين الإلزامي خدماته التأمينية بشكل يضمن صحة العقود والملاحق.	4.48	0.604	مرتفعة	2
14	تعتبر واجهات نظام التأمين الإلزامي المحوسب واضحة ويسهل التعامل معها.	4.52	0.548	مرتفعة	1
15	يتيح العمل على نظام التأمين الإلزامي المحوسب الخصوصية والسرية للموظف.	4.35	0.701	مرتفعة	4
16	يقدم نظام التأمين الإلزامي المحوسب خدمات تأمينية تحقق طلبات الموظفين المختلفة.	4.30	0.637	مرتفعة	6
17	يقدم نظام التأمين الإلزامي المحوسب الحلول المثلى للإجراءات والمعاملات التأمينية المختلفة.	4.32	0.592	مرتفعة	5
18	يمكن الاعتماد على الخدمات التأمينية المقدمة من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب.	4.47	0.576	مرتفعة	3
المقياس العام		4.41	0.440	مرتفعة	

يشير الجدول (4-8) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (جودة الخدمة) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.41)، وبانحراف معياري (0.440)، وقد جاءت

الفقرة "تعتبر واجهات نظام التأمين الإلزامي المحوسب واضحة ويسهل التعامل معها" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.52) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.548)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "يقدم نظام التأمين الإلزامي المحوسب خدمات تأمينية تحقق طلبات الموظفين المختلفة" على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.30) وبأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري مقداره (0.637).

### ثانياً: وصف أبعاد المتغير التابع (أداء العاملين):

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير التابع أداء العاملين والموضحة نتائجه في الجدول (9-4).

جدول (9-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد أداء العاملين

الرتبة	الأهمية النسبية	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد أداء العاملين
1	مرتفعة	%90	0.446	4.50	جودة العمل المنجز
3	مرتفعة	%88.8	0.471	4.44	كمية العمل المنجز
2	مرتفعة	%89.2	0.490	4.46	سرعة انجاز العمل
4	مرتفعة	%86.4	0.551	4.32	الاستجابة لخدمة العملاء
	مرتفعة	%88.6	0.419	4.43	المقياس العام

يتضح من الجدول (9-4) أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير التابع (أداء العاملين) ذات درجات مرتفعة تراوحت ما بين (4.50-4.32)، حيث حصل بعد (جودة العمل المنجز) على



أعلاها وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبعد (الاستجابة لخدمة العملاء) على أقلها وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبلغ المؤشر العام لأداء العاملين (4.43) ونسبة مئوية بلغت (88.6%)، وبهذا يتضح أن مستوى الأهمية النسبية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أداء العاملين في القطاع المبحوث قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، وفيما يلي تفصيل لأبعاد أداء العاملين في الاتحاد الأردني لشركات التأمين.

### البعد الأول: جودة العمل المنجز.

يبين الجدول رقم (4-10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (جودة العمل المنجز) وهو أحد أبعاد أداء العاملين والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة العمل المنجز

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
19	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على الحد من أخطاء الموظفين عند إجراء المعاملات التأمينية.	4.47	0.617	مرتفعة	5
20	يصدر مكتب التأمين الإلزامي عقود وملاحق تأمينية مقبولة عند شركاء الخدمة (دائرة الترخيص والجمارك).	4.67	0.537	مرتفعة	1
21	يصدر موظف مكتب التأمين الإلزامي عقود وملاحق تأمينية صحيحة.	4.51	0.548	مرتفعة	4
22	العقود والملاحق التأمينية المصدرة تشمل جميع المعلومات اللازمة لإتمام العملية التأمينية.	4.61	0.537	مرتفعة	2
23	العقود والملاحق التأمينية المصدرة تحقق الشروط والمعايير اللازمة لاستكمال الإجراءات بسلاسة.	4.55	0.575	مرتفعة	3
24	العقود والملاحق التأمينية التي تحتاج إلى تصحيح قليلة.	4.22	0.739	مرتفعة	6
المقياس العام		4.50	0.446	مرتفعة	

يشير الجدول (4-10) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (جودة العمل المنجز) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.50)، وانحراف معياري (0.446)، وقد

جاءت الفقرة "يصدر مكتب التأمين الإلزامي عقود وملاحق تأمينية مقبولة عند شركاء الخدمة (دائرة الترخيص والجمارك)" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.67) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.537). ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "العقود والملاحق التأمينية التي تحتاج إلى تصحيح قليلة" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.22) وبأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري مقداره (0.739).

### البعد الثاني: كمية العمل المنجز.

يبين الجدول رقم (4-11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (كمية العمل المنجز) وهو أحد أبعاد أداء العاملين والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات كمية العمل المنجز

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
25	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على زيادة إنتاجية الموظفين.	4.51	0.591	مرتفعة	1
26	يستطيع الموظف الوصول إلى الحد الأدنى المقبول من إصدار العقود والملاحق التأمينية يومياً.	4.44	0.641	مرتفعة	4
27	يستطيع الموظف العمل بكامل الإنتاجية التشغيلية أثناء ساعات الدوام الرسمي.	4.47	0.656	مرتفعة	3
28	من النادر تأخر الموظف إلى ما بعد ساعات العمل الرسمي لإنجاز العمل المتراكم - إن وجد -.	4.35	0.701	مرتفعة	6
29	يستطيع الموظف متابعة كمية العمل المنجز والتأكد من إنتاجيته.	4.44	0.666	مرتفعة	5
30	يستطيع الموظف زيادة إنتاجيته بإصدار عقود وملاحق التأمين في ساعات الذروة.	4.47	0.604	مرتفعة	2
المقياس العام		4.44	0.471	مرتفعة	

يشير الجدول (4-11) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (كمية العمل المنجز) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.44)، وبانحراف معياري (0.471)، وقد

جاءت الفقرة "يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على زيادة إنتاجية الموظفين" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.51) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.591)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "من النادر تأخر الموظف إلى ما بعد ساعات العمل الرسمي لإنجاز العمل المتراكم -إن وجد-" على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.35) وبأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري مقداره (0.701).

### البعد الثالث: سرعة انجاز العمل.

يبين الجدول رقم (4-12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (سرعة انجاز العمل) وهو أحد أبعاد أداء العاملين والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات سرعة انجاز العمل

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
31	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على زيادة سرعة إنجاز المعاملات التأمينية.	4.67	0.506	مرتفعة	1
32	يستطيع الموظف إنجاز المعاملات التأمينية ضمن المدة الزمنية المحددة.	4.52	0.604	مرتفعة	2
33	الفترة التي يستغرقها المواطن لاستكمال جميع الإجراءات التأمينية قليلة.	4.52	0.644	مرتفعة	3
34	يستطيع الموظف تعديل المعاملات التأمينية عند اللزوم ضمن المدة المحددة.	4.33	0.683	مرتفعة	5
35	يستطيع الموظف إصدار حوافظ الإنتاج والتقارير باستخدام نظام التأمين الإلزامي المحوسب بسرعة.	4.32	0.802	مرتفعة	6
36	الوقت المحدد لإنجاز الرديات المالية مناسب وكافي لذلك.	4.39	0.695	مرتفعة	4
المقياس العام		4.46	0.490	مرتفعة	

يشير الجدول (4-12) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (سرعة انجاز العمل) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.46)، وبانحراف معياري (0.490)، وقد جاءت

الفقرة "يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على زيادة سرعة إنجاز المعاملات التأمينية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.67) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.506)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "يستطيع الموظف إصدار حوافز الإنتاج والتقارير باستخدام نظام التأمين الإلزامي المحوسب بسرعة" على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.32) وبأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري مقداره (0.802).

### البعد الرابع: الاستجابة لخدمة العملاء.

يبين الجدول رقم (4-13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (الاستجابة لخدمة العملاء) وهو أحد أبعاد أداء العاملين والذي تم قياسه اعتماداً على (6) فقرات.

جدول (4-13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الاستجابة لخدمة العملاء

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
37	يرى الموظف أن الخدمات التأمينية المقدمة من نظام التأمين الإلزامي المحوسب تحقق رضا العملاء بالشكل الأمثل.	4.30	0.650	مرتفعة	4
38	يستطيع الموظف التعامل مع أسئلة واستفسارات العملاء بالشكل الأمثل.	4.34	0.685	مرتفعة	2
39	يثق العميل بالخدمات التأمينية المقدمة من مكاتب الإتحاد الأردني لشركات التأمين.	4.33	0.729	مرتفعة	3
40	يستطيع الموظف التواصل وتبادل المعلومات التأمينية مع العميل ببسر وسهولة.	4.27	0.758	مرتفعة	5
41	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب خدمة الشباك الواحد للعميل لإنجاز كافة معاملاته التأمينية.	4.26	0.785	مرتفعة	6
42	يقوم الموظف - من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب - بتفسير وتوضيح المعلومات والإجراءات التأمينية للعميل عندما تقتضي الضرورة.	4.40	0.696	مرتفعة	1
المقياس العام					
		4.32	0.551	مرتفعة	

يشير الجدول (4-13) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (الاستجابة لخدمة العملاء) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.32)، وبانحراف معياري (0.551)، وقد جاءت الفقرة "يقوم الموظف - من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب- بتفسير وتوضيح

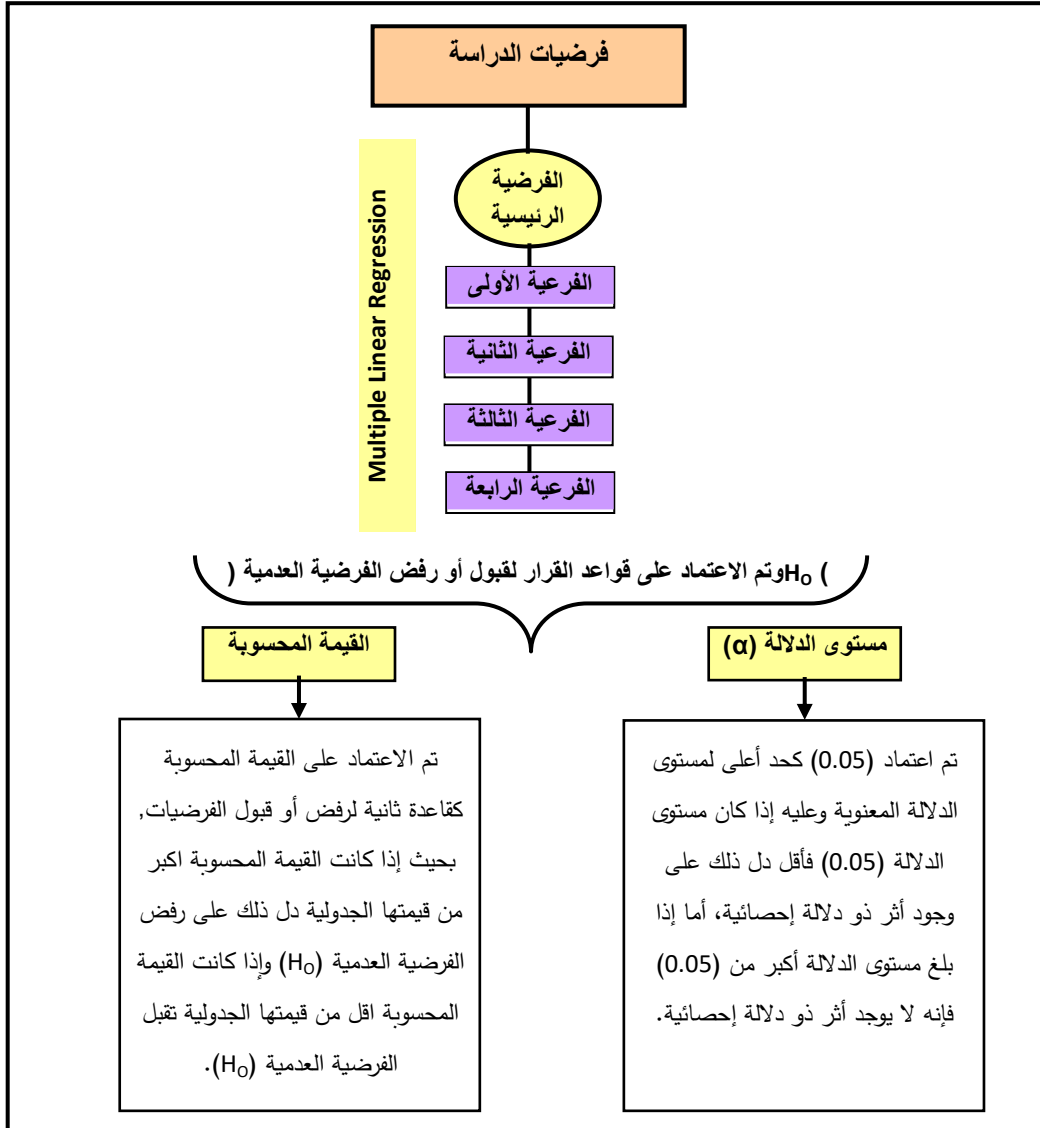


المعلومات والإجراءات التأمينية للعميل عندما تقتضي الضرورة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.40) وبأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مقداره (0.696)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب خدمة الشباك الواحد للعميل لإنجاز كافة معاملاته التأمينية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.26) وبأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري مقداره (0.785).

#### 4-4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة تم تحليل الفرضيات باستخدام مجموعة من الاختبارات، إذ تم إخضاع فرضيات الدراسة إلى اختبار (Multiple Linear Regression) من خلال برنامج (SPSS) وذلك للإجابة عن السؤال الرئيسي في مشكلة الدراسة، إذ تم الرجوع إلى قواعد القرار لقبول أو رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) والموضحة في الشكل (1-4).

الشكل رقم (1-4) فرضيات الدراسة واختباراتها وقواعد القرار



## - نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

H<sub>0</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين. وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الرئيسي في مشكلة الدراسة وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (4-14).

جدول (4-14) نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات المعيارية	معاملات الانحراف المعيارية		المتغير المستقل جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	المتغير التابع
		Standardized Coefficients	معامل B الثابت	الخطأ المعياري		
*0.005	2.831	0.175	0.058	0.165	جودة المعلومات	أداء العاملين
*0.008	2.682	0.167	0.056	0.149	جودة النظام	
*0.00	8.768	0.610	0.066	0.580	جودة الخدمة	
F. Sig		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>		معامل الارتباط R	
0.00		85.583	0.681		0.826	
*معنوي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )						
قيمة T الجدولية = (1.979)			DF=3/120		قيمة F الجدولية = (2.68)	

يوضح الجدول (4-14) نتائج الإختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) ومتغير تابع واحد يمثل أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط  $R=82.6\%$  مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وأداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

كما ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في المتغير التابع أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين من خلال قيمة (F. Sig) وبالبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (85.583) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.68) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (120/3)، وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.681$ ) إلى أن جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده قد فسر ما نسبته (68.1%) من التباين الحاصل في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لجودة المعلومات قد بلغت (0.175) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (2.831) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (1.979) عند مستوى (Sig=0.005) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لجودة النظام فقد بلغت (0.167) وبلغت قيمة (T) المحسوبة والمساوية (2.682) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.008) وهي معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لجودة الخدمة (0.610) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (8.768) وهي أكبر من

قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية، والموضحة في الجدول رقم (4-14). وبناءً على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية ( $H_0$ )، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_a$ ) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى ( $H_{0.1}$ ) على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (4-15).

جدول (4-15) نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات المعيارية	معاملات الانحراف المعيارية		المتغير المستقل جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	المتغير التابع
		Standardized Coefficients	معامل B الثابت	الخطأ المعياري		
*0.046	2.014	0.132	0.065	0.132	جودة المعلومات	جودة العمل المنجز
0.425	0.801	0.053	0.063	0.050	جودة النظام	
*0.00	9.392	0.691	0.074	0.700	جودة الخدمة	
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R			
0.00	72.139	0.643	0.802			
*معنوي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )						
قيمة T الجدولية = (1.979)		DF=3/120		قيمة F الجدولية = (2.68)		

يوضح الجدول (4-15) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) ومتغير تابع واحد يمثل جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين. ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط  $R=0.802$  مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وجودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في المتغير التابع جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين، من خلال قيمة (F. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (72.139) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.68) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (120/3)، وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.643$ ) إلى أن جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده قد فسّر ما نسبته (64.3%) من التباين الحاصل في جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لجودة المعلومات قد بلغت ( $\beta=0.132$ ) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (2.014) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (1.979) عند مستوى (Sig=0.046) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لجودة النظام فقد بلغت ( $\beta=0.053$ ) وبلغت قيمة (T) المحسوبة والمساوية (0.801) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.425) وهي غير معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لجودة الخدمة ( $\beta=0.691$ ) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (9.392) وهي أكبر من قيمتها

الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية، والموضحة في الجدول رقم (4)-  
(15). وبناءً على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية ( $H_0$ )، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_a$ )  
القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي  
المحوسب في جودة العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.



- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية ( $H_{0.2}$ ) على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (4-16).

جدول (4-16) نتائج اختبار أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب بأبعاده في كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات المعيارية	معاملات الانحراف المعياري		المتغير المستقل جودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب	المتغير التابع
		Standardized Coefficients	معامل B الثابت	الخطأ المعياري		
*0.010	2.616	0.189	0.076	0.200	جودة المعلومات	كمية العمل المنجز
*0.007	2.725	0.198	0.073	0.200	جودة النظام	
*0.00	6.140	0.499	0.087	0.534	جودة الخدمة	
F. Sig		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$		معامل الارتباط R	
0.00		51.875	0.565		0.751	
*معنوي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )						
قيمة T الجدولية = (1.979)		DF=3/120		قيمة F الجدولية = (2.68)		

يوضح الجدول (4-16) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) ومتغير تابع واحد يمثل كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين. ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط  $R=0.751$  مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وكمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في المتغير التابع كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين، ومن خلال قيمة (F. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (51.875) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.68) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (120/3)، وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.565$ ) إلى أن جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده قد فسّر ما نسبته (56.5%) من التباين الحاصل في كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لجودة المعلومات قد بلغت (0.189) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (2.616) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (1.979) عند مستوى (Sig=0.010) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لجودة النظام فقد بلغت (0.198) وبلغت قيمة (T) المحسوبة والمساوية (2.725) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.007) وهي معنوية، كما وبلغت قيمة معامل بيتا لجودة الخدمة (0.499) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (6.140) وهي أكبر من قيمتها الجدولية

(1.979) عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية، والموضحة في الجدول رقم (4-16). وبناءً على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية ( $H_0$ )، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_a$ ) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب في كمية العمل المنجز للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة ( $H_{0.3}$ ) على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (4-17).

جدول (4-17) نتائج اختبار أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	معاملات الانحراف المعيارية Unstandardized Coefficients		المتغير المستقل جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	المتغير التابع
			معامل بيتا $\beta$	معامل B الثابت الخطأ المعياري		
0.116	1.585	0.127	0.088	0.140	جودة المعلومات	سرعة انجاز العمل
0.106	1.629	0.132	0.085	0.138	جودة النظام	
*0.00	5.747	0.519	0.101	0.578	جودة الخدمة	
F. Sig		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$		معامل الارتباط R	
0.00		34.505	0.463		0.681	
*معنوي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )						
قيمة T الجدولية = (1.979)		DF=3/120		قيمة F الجدولية = (2.68)		

يوضح الجدول (4-17) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) ومتغير تابع واحد يمثل سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط  $R=0.681$  مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب وسرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب في المتغير التابع سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين، من خلال قيمة (F.Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (34.505) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.68) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (120/3)، وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.463$ ) إلى أن جودة نظام التأمين الإلزامي المحسوب بأبعاده قد فسّر ما نسبته (46.3%) من التباين الحاصل في سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لجودة المعلومات قد بلغت ( $\beta=0.127$ ) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (1.585) وهي أقل من قيمتها الجدولية والمساوية (1.979) عند مستوى (Sig=0.116) وهي غير معنوية، أما قيمة معامل بيتا لجودة النظام فقد بلغت ( $\beta=0.132$ ) وبلغت قيمة (T) المحسوبة والمساوية (1.629) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.106) وهي غير معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لجودة الخدمة ( $\beta=0.519$ ) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (5.747) وهي أكبر

من قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية، والموضحة في الجدول رقم (4-17).

وبناءً على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية ( $H_0$ )، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_a$ ) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة ( $H_{0.4}$ ) على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (4-18).

جدول (4-18) نتائج اختبار اثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات المعيارية	معاملات الانحراف المعيارية		المتغير المستقل جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب	المتغير التابع
		Standardized Coefficients	معامل B الثابت	الخطأ المعياري		
0.082	1.756	0.150	0.106	0.187	جودة المعلومات	خدمة العملاء
*0.041	2.062	0.178	0.102	0.210	جودة النظام	
*0.00	4.207	0.406	0.121	0.508	جودة الخدمة	
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R			
0.00	25.167	0.386	0.621			
*معنوي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )						
قيمة T الجدولية = (1.979)		DF=3/120		قيمة F الجدولية = (2.68)		

يوضح الجدول (4-18) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) ومتغير تابع واحد يمثل الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط  $R=62.1\%$  مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب والاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في المتغير التابع الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين، من خلال قيمة (F. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (25.167) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.68) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (120/3)، وتشير قيمة معامل التحديد ( $R^2=0.386$ ) إلى أن جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده قد فسر ما نسبته (38.6%) من التباين الحاصل في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لجودة المعلومات قد بلغت ( $\beta=0.150$ ) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (1.756) وهي أقل من قيمتها الجدولية والمساوية (1.979) عند مستوى (Sig=0.082) وهي غير معنوية، أما قيمة معامل بيتا لجودة النظام فقد بلغت ( $\beta=0.178$ ) وبلغت قيمة (T) المحسوبة والمساوية (2.062) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.041) وهي معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لجودة الخدمة ( $\beta=0.406$ ) وأن قيمة (T) المحسوبة والمساوية (4.207) وهي أكبر من



قيمتها الجدولية (1.979) عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية، والموضحة في الجدول رقم (18-4).

وبناءً على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية ( $H_0$ )، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_a$ ) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

# الفصل الخامس

## الاستنتاجات والتوصيات

## 1-5 استنتاجات الدراسة:

### أولاً: الاستنتاجات المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب قد حققت درجات مرتفعة من الأهمية النسبية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة، حيث حقق بعد جودة الخدمة الترتيب الأول وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية إذ بلغت (88.2%) في حين حقق بعد جودة النظام الترتيب الأخير وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبلغت (87.6%).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد جودة المعلومات قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبنسبة (88%) وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.4) ويعود السبب إلى أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يوفر للعاملين معلومات مفهومة وواضحة كما أنه يوفر جميع المعلومات التأمينية التي قد يحتاجها الموظف أثناء سير العملية التأمينية كما أنه يوفر المعلومات بصورة مرتبة ترتيباً منطقياً وصحياً، واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (العضايلة وأبوسمهدانة، 2014).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد جودة النظام قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبنسبة بلغت (87.6%) كما وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.38) ويعود السبب إلى أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يعتبر سهل التعلم وسهل الاستخدام كما أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يتصف بالموثوقية بالإضافة إلى

أنه يزود الموظفين بالمعلومات التأمينية اللازمة بالسرعة المطلوبة، واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (عايض والمطاع، 2017).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد جودة الخدمة قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبنسبة بلغت (88.2%) كما وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.41) ويعود السبب إلى أن أفراد العينة يعتبرون واجهات نظام التأمين الإلزامي المحوسب واضحة ويسهل التعامل معها، كما أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يقدم خدماته التأمينية بشكل يضمن صحة العقود والملاحق، بالإضافة إلى أنه يمكن الاعتماد على الخدمات التأمينية المقدمة من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب، واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (عبده، 2012).

2- أظهرت نتائج الدراسة أن أداء العاملين قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة، حيث حقق بعد جودة العمل المنجز الترتيب الأول وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية بلغت (90%) في حين حقق بعد الاستجابة لخدمة العملاء الترتيب الأخير وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبلغت (86.4%).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد جودة العمل المنجز قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبنسبة (90%) كما وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.5) ويعود السبب إلى أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يصدر عقود وملاحق تأمينية مقبولة عند شركاء الخدمة (دائرة الترخيص والجمارك)، وأن العقود والملاحق

التأمينية المصدرة تشمل جميع المعلومات اللازمة لإتمام العملية التأمينية، بالإضافة إلى أن العقود والملاحق التأمينية المصدرة تحقق الشروط والمعايير اللازمة لاستكمال الإجراءات بسلاسة، واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (القواسمي، 2015) ودراسة (Bahari & Mahmud, 2011).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد كمية العمل المنجز قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبنسبة بلغت (88.8%) كما وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.44) ويعود السبب إلى أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يعمل على زيادة إنتاجية الموظف، كما أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يمكن الموظف من زيادة إنتاجيته عن طريق إصدار العقود والملاحق التأمينية في ساعات الذروة بالإضافة إلى أنه يتيح للموظف العمل بكامل الإنتاجية التشغيلية أثناء ساعات الدوام الرسمي، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (أبو جليلة، 2018) ودراسة (Bahari & Mahmud, 2011).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد سرعة إنجاز العمل قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية وبنسبة بلغت (89.2%) كما وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.46) ويعود السبب إلى أن نظام التأمين الإلزامي المحوسب يعمل على زيادة سرعة إنجاز المعاملات التأمينية كما أنه يتيح للموظف إنجاز المعاملات التأمينية ضمن المدة الزمنية المحددة بالإضافة إلى أن الفترة التي يستغرقها المواطن لاستكمال جميع الإجراءات التأمينية قليلة. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (العتيبي، 2013).

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الاستجابة لخدمة العملاء قد حقق درجة مرتفعة من الأهمية النسبية إذ بلغت (86.4) وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.32) ويعود ذلك إلى أن الموظف يقوم بتفسير وتوضيح المعلومات والإجراءات التأمينية للعملاء عندما تقتضي الضرورة من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب، كما أن الموظف يستطيع التعامل مع أسئلة واستفسارات العملاء بالشكل الأمثل، بالإضافة إلى أن العميل يثق بالخدمات التأمينية المقدمة من مكاتب الإتحاد الأردني لشركات التأمين. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (العتيبي، 2013) ودراسة (Zavareh *et al.*, 2012).

### ثانياً: الاستنتاجات المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده المختلفة (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في أداء العاملين بأبعاده المختلفة (جودة العمل المنجز، كمية العمل المنجز، سرعة إنجاز العمل، الاستجابة لخدمة العملاء) في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده (جودة المعلومات، جودة الخدمة) في جودة العمل المنجز في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده المختلفة (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة) في كمية العمل المنجز في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب ببعده (جودة الخدمة) في سرعة إنجاز العمل في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأبعاده (جودة النظام، جودة الخدمة) في الاستجابة لخدمة عملاء الإتحاد الأردني لشركات التأمين.

## 2-5 التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة يمكن عرض بعض التوصيات،  
نذكر منها مايلي:

- على الإتحاد الأردني لشركات التأمين المحافظة على مستوى جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب لما له من أثر إيجابي في أداء العاملين.
- يوصي الباحث الإتحاد الأردني لشركات التأمين بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال أنظمة المعلومات وذلك لتعزيز مستوى نظام التأمين الإلكتروني المحوسب ورفع الأداء بالبرمجيات والأجهزة التي تساهم برفع جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب وأداء العاملين.
- يوصي الباحث بإضافة المزيد من أبعاد الدراسة -في الدراسات القادمة- وذلك للتوسع في دراسة أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين.
- يوصي الباحث بتكرار إجراء هذه الدراسة بعد فترة من الزمن وذلك للتحقق من مدى التطور الذي سيطرأ على نتائج أداء العاملين على نظام التأمين الإلزامي المحوسب.
- توصي هذه الدراسة الإتحاد الأردني لشركات التأمين ببحث أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في رضا العملاء ومتلقي الخدمة التأمينية في الأردن، كما وتوصي هذه الدراسة ببحث أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الإتحاد الأردني لشركات التأمين.



- يوصي الباحث الإتحاد الأردني لشركات التأمين بإجراء المزيد من البحوث العلمية والمنهجية في الأسواق الأردنية وذلك لدراسة رغبات العملاء ومتلقي الخدمات التأمينية ولتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية.

## أ- المراجع العربية:

- إبراهيم، عبدالحق علي، (2015)، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معتدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- أبو تايه، صباح محمد، (2008)، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- أبو جليدة، سعيد، (2018)، أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- أبو جليل، محمد منصور، (2015)، إدارة علاقات العملاء: المفاهيم، الأصول، التطبيقات، دار الغاية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أبو زيد، "محمد خير" سليم، (2018)، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية IBM SPSS، ط1، عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- أحمد، حافظ فرج وحافظ، محمد صبري. (2003)، إدارة المؤسسات التربوية، عالم الكتب للنشر، القاهرة، مصر.
- أوسو، خيرى وبطرس، لؤي، (2008)، تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك، مجلة تنمية الرفادين، المجلد 89، العدد 30.
- الباهي، صلاح الدين مفتاح، (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن، دراسة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- بدوي، أحمد زكي، (1992)، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
- بسيوني، عبدالحميد، (2010)، المرجع الشامل في نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- بعجي، سعاد، (2007)، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة حالة: مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نفضال مسيلة CLP -منطقة سطيف-، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

- البناء، مأمون، (2017)، المهارات الإحصائية للباحث التربوي مع أمثلة تطبيقية في SPSS، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- بني يونس، أسماء عبد المطلب، (2017)، دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث العلمي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
- توفيق، عمرو عبدالرحمن، (2007)، إدارة علاقات العملاء، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.
- الجادري، عدنان حسين وأبو حلو، يعقوب عبد الله، (2015)، الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، الطبعة الثانية، مكتبة الجامعة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
- حبش، صلاح علي، (2017)، أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- حسان، محمد محمود، (2008)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، رمل الاسكندرية، مصر.
- حسن، راوية، (2000)، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
- الحلبي، مؤمن عبدالسميع، (2017)، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس- غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- حلوز، فاطمة والضمور، هاني، (2012)، أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الاردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 39، العدد 1، ص435.
- داود، حسام علي والسواعي، خالد محمد، (2016)، الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق، ط2، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- درة، عبدالباري ابراهيم، (2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- دودين، حمزة محمد، (2018)، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، ط3، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- ديوب، محمد وزريقا، ولاء، (2016)، دور جودة المعلومات في جودة إتخاذ القرارات، مجلة جامعة البعث، المجلد 38، العدد 18، جامعة البعث، سورية.

- الرجوب، غادة عارف، (1997)، مشكلات إدارة الوقت كما يراها الإداريون في جامعة اليرموك وتصوراتهم المستقبلية للتغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الرضا، علي والطائي، علي، (2006)، إدارة علاقات العملاء توجه تنظيمي جديد، بحث ميداني في بعض المصارف العراقية، بغداد، العراق.
- رقاد، صليحة، (2008)، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون. دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، الجزائر.
- رومي، إسماعيل وصلاح، علي، (2012)، واقع فاعلية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد 27.
- الرياضي، سامر فهد، (2016)، أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي، دراسة ميدانية في مدينة الزرقاء، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الزعبي، محمد، (2017)، أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، المجلة العالمية للتسويق الإسلامي، المجلد السادس، العدد الثالث، 49-65، لندن، بريطانيا.
- السامرائي، إيمان والزعبي، هيثم، (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- السالمي، علاء والكيلاني، عثمان والبياتي، هلال، (2012)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الرابعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السقا، زياد، (2011)، نظام المعلومات المحاسبية، الطبعة الثانية، دار الطارق للنشر والتوزيع، الموصل، العراق.
- السكر، عبدالكريم، (2013)، أثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية لآراء المديرين في الوزارات الأردنية. مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 40، العدد الأول.
- السويدان، طارق والعدلوني، محمد أكرم، (2001)، فن إدارة الوقت، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.

- الشبيطي، عمر، (2020)، أثر تطبيقات الهواتف الذكية في تحقيق الميزة التنافسية. دراسة حالة: شركة العرب للتأمين في الأردن، أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.
- شحادة، نجلاء يوسف، (2012)، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية- الأردن. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الشخانة، مؤيد عبدالقادر، (2015)، جودة نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على جودة الأداء الوظيفي، دراسة حالة على شركة اورنج للاتصالات/ الأردن. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الشعار، قاسم، (2008)، مدى امكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- الشماع، خليل محمد محسن، (2016)، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال. الطبعة السابعة، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- الشوابكة، عدنان، (2011)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- شيخي، محمد، (2020)، طرق الاقتصاد القياسي محاضرات وتطبيقات، الطبعة الثانية، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الصرن، رعد، (2013)، عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 1.
- الصيرفي، محمد، (2005)، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- الطائي، يوسف حليم والفضل، مؤيد عبد الحسين والعبادي، هاشم فوزي، (2006). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عاشور، أحمد صقر، (1986)، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
- عايض، عبداللطيف والمطاع، محمد، (2017)، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، المجلد الثالث والعشرون، العدد الثالث، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.

- عبده، ماجدة عزت، (2012)، الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- العتيبي، جراح ذاب، (2013)، أثر تمكين العاملين على تحسين كفاءة أدائهم الوظيفي. دراسة تطبيقية على وزارات دولة الكويت، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عدارية، محمود محمد، (2006)، إدارة الوقت لدى مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الأساسية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بيرزيت، فلسطين.
- العساف، حمزة والمناعسة، صفاء، (2017)، مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 44، العدد 4، الملحق 1، الجامعة الأردنية، عمان.
- العضاليلة، رائد وأبو سمهدانة، مروة، (2014)، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للإستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، الجامعة الأردنية، عمان.
- عطية، محسن علي، (2016)، البحث العلمي في التربية، مناهجه، أدواته، وسائله الإحصائية، ط2، عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- العلي، عبد الستار، (2008)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- غنيم، رمزي، (2017)، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية، دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- فراونة، أشرف، (2015)، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- قنديلجي، عامر إبراهيم، (2017)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، الطبعة السابعة، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

- القواسمي، سوزان، (2015)، أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين، دراسة حالة البنك التجاري الأردني، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الكايد، زهير (1997)، إدارة الوقت والذات. معهد الإدارة العامة الأردني، عمان.
- الكساسبة، مشعل عبدالمجيد، (2014)، أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الماضي، ثائر، (2009)، أثر التمكين الإداري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- مراد، مريم، (2010)، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، جامعة فرحات عباس سطيف، المرسى، الجزائر.
- مسغوني، منى، (2014)، دراسة السوق، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- مصطفى، محمد محمود، (2003)، التسويق الإستراتيجي للخدمات. الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مفتاح، المجذوب ناصر وحسب الله، عبدالحفيظ علي، (2012)، أثر المشاركة المعرفية وتمكين العاملين في الأداء الوظيفي، دراسة على عينة في الشركات العاملة في قطاع البترول بالسودان، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 13، العدد 2.
- موسى، نبيل، (2008)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الثانية، حوازم العلمية للنشر، مكة المكرمة، السعودية.
- ناصر الدين، رزان وائل، (2018)، إدارة علاقات العملاء في البنوك العاملة في فلسطين: مقترحات للتطوير. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- النجار، فايز جمعة، (2010)، نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.
- النجار، فايز جمعة والنجار، نبيل جمعة والزعبي، ماجد راضي، (2020)، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، الطبعة الخامسة، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- نجم، عبود، (2010)، أبعاد جودة المعلومات وتشخيص الانحرافات في الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن.
- نجيب، ايمن، (2013)، أثر التدريب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الوردى، زكي والمالكي، مجبل، (2002)، المعلومات والمجتمع، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- يونس، مجدي محمد وأحمد، اميرة محمد علي، (2017)، الالتزام التنظيمي مدخلا لتحقيق جودة الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات، بحث منشور في مؤتمر كلية التربية الدولي الأول، الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

#### ب- المراجع الأجنبية:

- Al-Debei, M. Jala, D. and Al-lozi, E. (2013). Measuring Web Portal Success: A Respecification and Validation of the DeLone and Mclean Information Systems Success Model. **Business Information System**, 14(1): 96-113.
- Al-Haji, F. (2019). **InsurTech and the Digital Transformation Era**, AqabaConf Insurance Reasearch Award (E-Insurance) 2019.
- AL-Rjoub S. (2019), **Factors and Issues Affecting Adoption of E-Insurance in Jordan**, Hashemite University, Aqaba Conference Insurance Research Award 2019.
- Anderson, J. and Poole, M. (2009). **Assignment and Thesis Writing**. 4<sup>th</sup> Edition, CBS Publisher & Distribution PVt.Ltd.
- Blyton, P. Hassard, J. Hill, S. & Starkey, K. (2017). **Time, Work and Organization**, Vol. 7, Taylor & Francis.
- Brandler, S. & Roman, C, P. (2015). **Group Work: Skills and Strategies for Effective Interventions**, Roulledge.
- Chong, C. Cates, D. and Rauniar, R. (2010). Validity of Delone and Mclean's E-Commerce Model in B2C Student Loan Industry. **Journal if International Technology and Information Management**. Vol. 19, Issue 1. Article 3.



- Crawford, S. Russignan, L. and Nilabh K. (2018). **Global insurance trends Analysis Pursuit of Growth amid Cautious Optimism**, EYG no: 03417-184GBL.
- Delone, W. H. Mclean, E. R. (2003). The Delone and Mclean Model of Information System Success: A Ten Year Update. **Journal Of Management Information.**
- Denton, K. (1996). **How to Give Quality Service to Your Customers**. New Delhi, Universal Book Stall, 2<sup>nd</sup> Edition, P:334.
- Doane, D.P. and Seward, L.E. (2015). **Applied Statistics in Business and Economics**. (5<sup>rd</sup> ed), McGraw-Hill/Irwin.
- Elshlaghy, A. and Bayanati, M. (2012). Ranking Information System Success Factors in Mobile Banking System with VIKOR. **Elixir International Journal**, 46(2): 8468-8474.
- Farnum, A. V. (1994). **Modern Statistical Quality Control and Improvement, California**: Duxbury Press.
- Field, A. (2013). **Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics**, (4<sup>th</sup> ed). SAGE Publications.
- Gorla, N. Somers, T. and Wong, B. (2010). Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality. **Journal of Strategic Information Systems**, Vol, 19. 207-228.
- Gujarati, D. Porter, D. and Gunasekar, S. (2017). **Basic Econometrics** (5<sup>th</sup>ed).USA, New York: The Mc Graw- Hill Gunasekar.
- Hair, J. F. Black, W. C. Babin, B. J. Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2018). **Multivariate Data Analysis** (8<sup>th</sup>ed): Cengage Learning EMEA.
- Hariguna, T. Lai, M. and Chen, S. (2016). An Empirical Study on the Impact of Information System Quality on Software as a Service. **Global Business and Management Research: An International Journal**, 8(3).
- Hiwarkar, T. and Khot, P. (2013). E-Insurance: Analysis of the Collision and Allegation of E-Commerce on the Insurance and Banking, **Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR)**, ISSN No: 2319-5614 Volume 2, No.6, June 2013.

- Huang, S. Lee, C. Chiu, A. and Yen, D. (2014). How Business Process Reengineering Affects Information Technology Investment and Employee Performance under Different Performance Measurement. **Springer Science and Business Media** 17(2014):1133-1144.
- Ifinedo, P. Rapp, B. Ifinedo, A. and Sundberg, K. (2010). Relationships among ERP post-implementation Success Construct: An analysis at the Organizational Level. **Computers in Human behaviors**, 26(2010), 1136-1148.
- Jarvinen, R. and Ahonen, A, (2003). **CURRENT STATE OF ELECTRONIC INSURANCE SERVICES.**
- Kader, M. (2009). **Measuring Information System Performance in Public Sector: A Case Study in Pahang State Education Department**, Master Thesis, University of Malaysia, Malaysia.
- Laudon, K. and Laudon, J. (2013). **Management Information System: Managing the Digital Firm.** 13<sup>th</sup> Ed, Pearson Education LTD, Harlow, England.
- Linn, R. L. and Gronlund, N. E. (2012). **Measurement and Assessment in Teaching**, (11<sup>th</sup> ed) Prentice Hall.
- Malito, A. and Miendo, D. (2017). The Effect of Information and Communication Technology Strategy Implementation on Organizational Performance of Insurance Sector in Kenya. **The Strategic Journal of Business and Change Management**, 2(42): 742-762.
- Martory, B. and Crozet, D. (2002). **Human Resources Management, Social Management and Performance.** Chirat Printings, Paris, France.
- Masci, P. (2011). The History of Insurance: Risk, Uncertainty an Entrepreneurship, **Journal of the Washington Institute of China Studies**, Vol. 5, No. 3, PP25-68.
- Maysami, R. Goby, V. and Mensah, E. (2014). Enhanced Customer Satisfactions in the Wake of Banking Liberalization. **International Journal of Business and decision sciences**, vol.7, No. 1, P: 7.
- Meshkat, F. (2012). Electronic Insurance and its application in e-commerce. **Journal of Contemporary Research in Bsiness.** 4(8).

- Mosleh, N. (2019). **Impact of Technology on Insurance Industry**, Aqaba Conference Insurance Research Award 2019.
- Nurse, J. Rahman, S. Creese, S. Goldsmith, M. and Lamberts, K. (2011). Information Quality and Trustworthiness: A Topical State-of-the-Art Review. **International Conference on Computer Applications and Network Security**, (ICCANS 2011).
- O'Brien, J. A. (2008). **Management Information System**. Eight Editions. NY: McGraw-Hill.
- Omachonu, V. and Ross, J. (2007). **Principles of Total Quality**. Third Edition, CRC Press. Emerald Group Publishing Limited.
- Parasurman, A. and Berry, Z. (2003). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptive of Service Quality. **Journal of Retailing**, 52(1), 35-48.
- Payne, A. (2005). **Hand Book of CRM (Achieving Excellence in Customer Management)**. Typeset by Newgen Imaging Systems (p) Ltd, Chennai, India. Printed and Bound in Great Britain.
- Perez-Mira, B. (2010). **Validity of DeLone Mclean's Model of Information System Success at the Web Site Level of Analysis**, Published PHD Thesis, Louisiana State University, Louisiana, USA.
- Ramayah, T. Ahmad, N. and Lo, M. (2010). The Role of Quality Factors in Intention to Continue Using an E-Learning System in Malaysia. **ELSEVIER JOURNAL**, Vol, 2. 5422-5426.
- Saha, P. and Zhao, Y. (2005). **Relationship between Online Service Quality and Customer Satisfaction, a Study in Internet Banking**. Published master Thesis. Lulea University of Technology, Lulea, Sweden.
- Sekaran, U., and Bougie, R. (2016). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (7<sup>th</sup>ed). NY: John Wiley & Sons Inc, New York.
- Sekulovska, A. (2012). Internet Business Models for E-Insurance and Conditions in Republic of Macdonia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 44, PP. 163-168.
- Shields, J. Brown, M. Kaine, S. Dolle-Samuel, C. North-Samardzic, A. Mclean, P. and Pilmer, G. (2015). **Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, strategies**. Cambridge University Press.

- Subedi, P. B. (2016). Using Likert Type Data in Social Science Research: Confusion, Issues and Challenges. **International Journal of Contemporary Applied Sciences**, 3(2). 36 -49.
- Swaid, S. and Wigand, R. (2007). **Key Dimensions of E-Commerce Service Quality and its Relationships to Satisfaction and loyalty**. Proceeding of 20<sup>th</sup> Bled Conference, Bled, Slovenia.
- Wangpipatwong, S. Chutimaskul, W. and Papastratorn, B. (2005). Factors Influencing the Adoption of Thai E-Government Websites: Information Quality and System Quality Approach. **Proceeding of the fourth International Conference on E-Business**, November 2005, Bangkok, Thailand.
- Wu, J. and Wang, Y. (2006). **Measuring KMS Success: a Respective of the Delone and Mclean's model**. ELSEVIER JOURNAL, Vol. 43, 728-739.
- Zavareh, F. Arif, M. Jusoh, A. Zakuan, N. and Bahari, A. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects in E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services. **Procedia – Social and Behavioral Sciences** 40(2012): 441-445.

مرفق (1): أداة الدراسة (الاستبانة).

## أداة الدراسة ( الاستبانة )



جامعة البلقاء التطبيقية

كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

الأخت الفاضلة / الأخ الفاضل .....

تحية طيبة وبعد .....

تمثل هذه الاستبانة جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة البلقاء التطبيقية " كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية " وهي بعنوان :

" أثر جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب في أداء العاملين .

دراسة حالة: الإتحاد الأردني لشركات التأمين." .

وتعد هذه الاستبانة مقياساً لأغراض البحث العلمي، حيث أن إجاباتكم المناسبة تساهم في الحصول على نتائج دقيقة والتي بدورها تعزز أهداف الدراسة، علماً بأن البيانات التي سيتم تزويدنا بها من قبلكم سيتم استخدامها فقط لغايات البحث العلمي، وعليه أؤكد لكم المحافظة على سرية البيانات.

شاكرًا ومقدرًا حسن تعاونكم واهتمامكم،

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

الباحث : م. عبدالمجيد صالح شراذقة

**الجزء الأول : الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة :**

الرجاء التكرم بوضع إشارة (  $\surd$  ) في المربع المناسب والممثل لإجابة شخصكم الكريم :

**النوع الإجتماعي :**

ذكر  أنثى

**العمر :**

30 سنة فأقل  من 31 سنة إلى 40 سنة فأقل   
 من 41 سنة إلى 50 سنة فأقل  51 سنة فأكثر

**المستوى التعليمي :**

دبلوم فأقل  بكالوريوس   
 ماجستير  دكتوراه

**عدد سنوات الخبرة :**

5 سنوات فأقل  من 6 إلى 10 سنوات فأقل   
 من 11 إلى 15 سنة فأقل  16 سنة فأكثر

## الجزء الثاني : أسئلة الاستبانة .

الرجاء الإجابة على كل عبارة من العبارات التالية بوضع إشارة ( √ ) والممثل لإجابة شخصكم الكريم .

### ❖ المحور الأول : جودة نظام التأمين الإلزامي المحوسب .

#### جودة المعلومات

الرقم	الفقرة	بدائل الإجابة			
		او افاق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة
1	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.				
2	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب معلومات غير مكررة.				
3	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب معلومات مرتبة ترتيبا منطقيا وصحيا.				
4	يتصف نظام التأمين الإلزامي المحوسب بأنه يوفر للموظف أية معلومات تأمينية قد يحتاجها أثناء العملية التأمينية .				
5	طريقة الحصول على المعلومات تتصف بالمرونة الكافية عند الإضافة أو التحديث أو الاسترجاع .				
6	يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب معلومات مفهومة وواضحة.				

## جودة النظام

بدائل الإجابة					الرقم	الفقرة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					7	يزود نظام التأمين الإلزامي الموظفين بالمعلومات التأمينية اللازمة بالسرعة المطلوبة.
					8	يتصف نظام التأمين الإلزامي المحوسب بالموثوقية .
					9	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب بكفاءة عالية.
					10	يلبي نظام التأمين الإلزامي حاجات الموظفين اللازمة لإتمام العمل بالصورة المثلى.
					11	يعتبر نظام التأمين الإلزامي سهل الاستخدام.
					12	يعتبر نظام التأمين الإلزامي سهل التعلم.

## جودة الخدمة

بدائل الإجابة					الرقم	الفقرة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					13	يقدم نظام التأمين الإلزامي خدماته التأمينية بشكل يضمن صحة العقود والملاحق.
					14	تعتبر واجهات نظام التأمين الإلزامي المحوسب واضحة ويسهل التعامل معها.
					15	يتيح العمل على نظام التأمين الإلزامي المحوسب الخصوصية والسرية للموظف.
					16	يقدم نظام التأمين الإلزامي المحوسب خدمات تأمينية تحقق طلبات الموظفين المختلفة .
					17	يقدم نظام التأمين الإلزامي المحوسب الحلول المثلى للإجراءات والمعاملات التأمينية المختلفة.
					18	يمكن الاعتماد على الخدمات التأمينية المقدمة من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب .



## ❖ المحور الثاني : أداء العاملين.

## جودة العمل المنجز

بدائل الإجابة					الرقم	الفقرة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					19	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على الحد من أخطاء الموظفين عند إجراء المعاملات التأمينية.
					20	يصدر مكتب التأمين الإلزامي عقود وملاحق تأمينية مقبولة عند شركاء الخدمة ( دائرة الترخيص والجمارك) .
					21	يصدر موظف مكتب التأمين الإلزامي عقود وملاحق تأمينية صحيحة.
					22	العقود والملاحق التأمينية المصدرة تشمل جميع المعلومات اللازمة لإتمام العملية التأمينية.
					23	العقود والملاحق التأمينية المصدرة تحقق الشروط و المعايير اللازمة لاستكمال الإجراءات بسلاسة.
					24	العقود والملاحق التأمينية التي تحتاج إلى تصحيح قليلة.

### كمية العمل المنجز

الرقم	الفقرة	بدائل الإجابة			
		او افاق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة
25	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على زيادة إنتاجية الموظفين.				
26	يستطيع الموظف الوصول إلى الحد الأدنى المقبول من إصدار العقود والملحق التأمينية يوميا.				
27	يستطيع الموظف العمل بكامل الإنتاجية التشغيلية أثناء ساعات الدوام الرسمي.				
28	من النادر تأخر الموظف إلى ما بعد ساعات العمل الرسمي لإتجاز العمل المتراكم - إن وجد -.				
29	يستطيع الموظف متابعة كمية العمل المنجز والتأكد من إنتاجيته.				
30	يستطيع الموظف زيادة إنتاجيته بإصدار عقود وملحق التأمين في ساعات الذروة .				

### سرعة إنجاز العمل

الرقم	الفقرة	بدائل الإجابة			
		او افاق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة
31	يعمل نظام التأمين الإلزامي المحوسب على زيادة سرعة إنجاز المعاملات التأمينية.				
32	يستطيع الموظف إنجاز المعاملات التأمينية ضمن المدة الزمنية المحددة .				
33	الفترة التي يستغرقها المواطن لاستكمال جميع الإجراءات التأمينية قليلة .				
34	يستطيع الموظف تعديل المعاملات التأمينية عند اللزوم ضمن المدة المحددة.				
35	يستطيع الموظف إصدار حوافظ الانتاج و التقارير باستخدام نظام التأمين الإلزامي المحوسب بسرعة.				
36	الوقت المحدد لإنجاز الرديات المالية مناسب وكافي لذلك.				

## الاستجابة لخدمة العملاء

بدائل الإجابة					الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					يرى الموظف أن الخدمات التأمينية المقدمة من نظام التأمين الإلزامي المحوسب تحقق رضا العملاء بالشكل الأمثل.	37
					يستطيع الموظف التعامل مع أسئلة واستفسارات العملاء بالشكل الأمثل.	38
					يثق العميل بالخدمات التأمينية المقدمة من مكاتب الإتحاد الأردني لشركات التأمين.	39
					يستطيع الموظف التواصل وتبادل المعلومات التأمينية مع العميل ببساطة وسهولة.	40
					يوفر نظام التأمين الإلزامي المحوسب خدمة الشباك الواحد للعميل لإتجاز كافة معاملاته التأمينية.	41
					يقوم الموظف - من خلال نظام التأمين الإلزامي المحوسب - بتفسير وتوضيح المعلومات والإجراءات التأمينية للعميل عندما تقتضي الضرورة.	42

## مرفق (2) – جدول بأسماء محكمي الاستبانة

الجامعة	التخصص	الرتبة العلمية	الأسم
جامعة العلوم الإسلامية	إدارة الأعمال	أستاذ دكتور	الأستاذ الدكتور هاني ارتيمة
جامعة البلقاء التطبيقية	نظم المعلومات الإدارية	أستاذ مشارك	الدكتور عادل الهاشم
جامعة البلقاء التطبيقية	نظم المعلومات الإدارية	أستاذ مشارك	الدكتور محمد المعاينة
جامعة البلقاء التطبيقية	إدارة عامة	أستاذ مشارك	الدكتور ياسر المنصور
جامعة عمان العربية	نظم المعلومات الإدارية	أستاذ مشارك	الدكتور خالد أبو الغنم
جامعة الشرق الأوسط	نظم المعلومات الإدارية	أستاذ مشارك	الدكتور محمد العضائيلة
جامعة مؤتة	نظم المعلومات الإدارية	أستاذ مساعد	الدكتور خالد الطراونة
جامعة البلقاء التطبيقية	نظم المعلومات الإدارية	أستاذ مساعد	الدكتور حمدان عنيزات
الجامعة الأردنية	الإقتصاد	أستاذ غير متفرغ	الدكتور مؤيد الكلوب

مرفق (3) - كتاب تسهيل إجراءات توزيع أداة الدراسة

التاريخ: ٢٠٢٠/٦/٢٨

السادة الزملاء المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

نظراً لقيام الزميل عبدالمجيد الشراذقة من دائرة تكنولوجيا المعلومات بإعداد استبانة متعلقة في التأمين الإلزامي استكمالاً لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، فإنه يرجى من الجميع تعبئة الاستبانة المرسله وارسالها مع البريد المرسل إلى دائرة الموارد البشرية في موعد أقصاه الخميس ٢٠٢٠/٧/٩.

شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم.

واقبلوا الإحترام،،،

دائرة الموارد البشرية



## **Abstract**

**The Impact of the Computerized Compulsory Insurance  
System Quality in the Workers Performance.  
Case Study: The Jordanian Federation of Insurance  
Companies.**

**By:**

**Abdulmajeed Saleh Mohammad Mohammad**

**Supervisor:**

**Dr. Mohammad Al-Lahham**

**Associate professor**

The study aimed to investigate the impact of the quality of the compulsory computerized insurance system through its dimensions (Information quality, System quality, Service quality) in the workers performance through its dimensions (Quality of work performed, Amount of work performed, Speed of completion of work, Response to customer service) in the Jordanian Federation of Insurance Companies. A descriptive and analytical approach was used to achieve the study objectives. A questionnaire was developed as a tool to collect data using the comprehensive survey of the study population includes (126) employees of the Jordanian Federation of Insurance Companies. (126) questionnaires were distributed, and (124) were retrieved and valid for analysis, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS V. 20)

program was used to answer the study's questions and hypotheses testing. The study reached several results, including that the quality of the computerized compulsory insurance system was high, with mean value (4.4), in addition to that the performance level of workers in the Jordanian Federation of Insurance Companies was high with mean value (4.43). The study found a statistically significant impact of the quality of the computerized compulsory insurance system in the workers performance in the Jordanian Federation of Insurance Companies. The study came out with several recommendations, the most important of which is the need to maintain the quality of the compulsory computerized insurance system of the Jordanian Federation of Insurance Companies because of its positive impact in the workers performance. The study also recommended the necessity of keeping pace with technological developments in the field of information systems to enhance the level of the computerized electronic insurance system and provide it with the software and devices that contribute by raising the quality of the computerized compulsory insurance system and the performance of workers.

**Keywords: The Quality of Computerized Compulsory Insurance System, Worker's Performance, Jordanian Federation of Insurance Companies, Jordan.**