

السنة الجامعية: 2022/2023

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر
تحت عنوان:

استخدام التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية

دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR

بولاية الطارف

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف:

الدكتورة العابد برينيس شريفة

من إعداد الطالبتين:

- عجمي شيماء

- بوهنة أميرة

الملخص

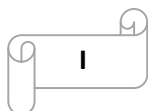
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وتشخيص الدور الذي يؤديه استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) في المؤسسة محل الدراسة بما يتلاءم والسوق التي تتواجد فيها .

وشملت هذه الدراسة استطلاع آراء عينة عشوائية مكونة من (40) عميل لدى الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف، وبذلك فقد تم استخدام أساليب إحصائية مناسبة لتحليل بيانات هذه الدراسة. وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة له دور متوسط في تحسين جودة الخدمات التأمينية بأبعادها الخمسة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات المهمة أبرزها ضرورة قيام المؤسسات الجزائرية بتعزيز ودعم التكنولوجيا الحديثة المطبقة فيها بكل ما هو جديد ومميز من إجراءات كمطلب أساسي لمواجهة تحديات المنافسة، وبما ينعكس على تحسين جودة خدماتها وبالتالي تحسين الأداء بها.

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا الحديثة- جودة الخدمات التأمينية- الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.



Abstract

This study aims to identify and diagnose the role played by the use of modern technology in improving the quality of insurance services in its five dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, sympathy, and safety) in the institution under study in accordance with the markets in which it is located.

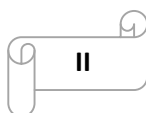
This study included a survey of the opinions of a random sample of (40) clients of the National Algerian Insurance and Reinsurance Company of El Tarf, and thus appropriate statistical methods were used to analyze the data of this study.

A set of results has been reached, most notably that the application of modern technology has a medium role in improving the quality of insurance services in its five dimensions in the Algerian National Insurance and Reinsurance Company of El Tarf Province.

The study concluded with a set of important suggestions, most notably the need for Algerian institutions to promote and support the modern technology applied in them with all that is new and distinctive of procedures as a basic requirement to meet the challenges of competition, which is reflected in improving the quality of their services and thus improving their performance.

key words:

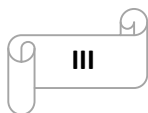
Modern technology - Quality of insurance services - Algerian National Insurance and Reinsurance Company.



الإهداء

إلهي، لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب الدنيا إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة، نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم. إليك مع كل شروق الشمس، ومع كل سجدة في الصلاة سترفع إلى عرش الرحمان دعواتي لك، أن يتغشاك الله برحمته الواسعة إن شاء الله، دعوات لن تنقطع بانقطاع الحياة، إلى من كان دعائها سر نجاحاتي، إلى سر الوجود، إلى بسمته الحياة إليك أهدي هذا النجاح الذي أضعه تاج يزين روحك الطاهرة إليك أمي الغالية "**لطيفة**" رحمة الله عليك. إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى الذي عمل برد الشتاء وحر الصيف إلى الذي لم يذق طعم الراحة لنتراح، إلى من علمنا أن الحياة كفاح بلا ملل إلى الذي أفنى عمره لأجل سعادتنا دون كسل وكان الأب والأم في نفس الوقت أبي الغالي "**فريد**" حفظه الله ورعاه وأدامه الله تاج فوق رأسي. إلى مشجعتي وأختي وأمي الثانية "**سهام**" التي سهرت ووقفت بجاني وقدمت لي كل الحب والإخلاص حفظها الله وأطال في عمرها. إلى من يزهرون قلبي حين اجتمع بهم ولا تحلو الحياة بدونهم، إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معهم معنى الحياة أخي الغالي "**محمد**" وأختي حبيبي وغاليتي "**سارة**" ربي أحفظهما وأدمهم لي في الوجود. إلى من أضأ لي الطريق ووجهني في كل مرة أسقط فيها وكان السند والصديق والخال خالي الغالي "**محمد**" ربي أحفظه لي واجعل أيامه كلها سعادة وأطال الله في عمره. إلى إخوتي التي لم تنجبهم أمي صديقتي العزيزات: **صفاء** ، **فريال**، **دزيرية**، **أميرة**، **حليمة**، **وردة**، **بشينة**، **نريمان**، **لميس** ربي احفظهم لي. إلى من شاركني مشاققة هذا العمل قدم لي يد العون وأخص بالذكر الأخت "**صوفيا**" التي لم تبخل عليا وساعدتني بكل حب وجهد لإتمام هذا العمل. إلى كل الأهل والأقارب خالاتي وأخوالي وأولادهم وأعمامي وعماتي وأولادهم، إلى كل من عرفني من قريب أو بعيد، إلى كل من أحب وأحترم. إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع .

عجمي شيما



الإهداء

بسم الله والحمد لله حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه إلهي لا يطيب الليل الا بذكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ولا تطيب اللحظات الا بذكرك ولا تطيب الأخرى الا بعفوك الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة الى المعلم الأول صاحب العلم الحق خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام.

أما بعد: أهدي ثمرة جهدي الى:

ملاكي في الحياة.... الى معنى الحب و الحنان والتفاني.... الى قلبا أجد في نبضاته الأمام.... الى من أضناها التعب لننعم بالراحة والأمان.... أنتي الخير و البركة على مر الزمان.... الى من كان دعائها سر نجاحي..... الى أعظم أم في هذه الدنيا.... أطال الله في عمرها.... أمي الغالية... **ليلي**.

الى الغالي الذي وهب حياته وصحته في سبيل أسرته لنعيش حياة كريمة.... إلى مصدر ثقتي واعتزازي وصبري الى من أحمل إسمه بكل افتخار.... أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أمتدي بها اليوم وغدا وإلى الأبد.... أبي الغالي.... **نور الدين**.

إلى الأعمدة التي أرتكز عليها.... إلى القلوب الطاهرة.... إلى شمسي ونجمي.... إلى من يزهرن قلبي.... إلى من لا تحلو الحياة بدونهم أحتوي: **نزهة، أسماء، أخي الوحيد أسامة**.

إلى أختي التي لم تلدها أمي.... سندي.... وحافظة أسراري.... صاحبتني **إيناس** إلى صديقتي وحبيبتي.... عشيرتي إلى من وضعت يدي بيدها لننهي مشوار الدراسة.... إلي من تعاوننا في إنجاز هذه المذكرة... **شيماء عجمي**. إلى الدكتورة المشرفة "**العابد برنيس شريفة**" لقبولها الإشراف على هذا العمل والتي لم تبخل علينا لا بنصح ولا بالإرشاد طيلة فترة إعداد هذه المذكرة.

الى كل من يحمل مشعل الإخلاص والوفاء لينير به درب أناس أشقياء الى كل من كانت قلوبهم مليئة بالحب والصفاء صديقاتي حبيباتي: **صفاء... شيماء... روميسة... حليلة... فريال... ذكرى... فايضة**.

إلى كل الأهل والأقارب ومن أحبالى من يعرفني من قريب او بعيد.... ودعمني في مشواري الدراسي. إلى كل من نساه القلم ولم ينساه القلب.... إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع.... فمن كان من خلل فمن نفسي.... وما كان من توفيق فمن الله.... والحمد لله أولا وأخيرا.

بوهنة أميرة

شكر و عرفان

يسعدنا بعد حمد الله وشكره أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير، وبأخلص آيات الاحترام والعرفان بالجميل للأستاذة الفاضلة الدكتورة "العابد برينيس شريفة" التي أنارت لنا الطريق بعلمها الغزير وتوجيهاتها السديدة، والتي كانت لإرشاداتها القيمة وروحها الطيبة الأكبر في إنجاز هذا البحث.

كما نتوجه بوافر التقدير والامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف على مساعدتهم وتوجيهاتهم المفيدة.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول الاشتراك في مناقشة هذا البحث وتقييمه.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد وأخص بالذكر الأخت صوفيا. وأخيرا نتوجه بخالص شكرنا وعظيم تقديرنا إلى عائلتنا لكل ما قدموه في صبر وصمت حتى يكتمل هذا البحث ويرى النور.

لكل هؤلاء نقول: شكرا

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(05) نموذج الدراسة	01
(53) أبعاد جودة الخدمات التأمينية	01-02
(54) نظام اليقظة في جودة الخدمة	02-02
(55) حلقة تحسين جودة الخدمة التأمينية	03-02
(57) مؤهلات الكفاءة	04-02
(65) أسباب اعتماد الذكاء الاصطناعي	05-02
(77) الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لوكالة الطارف...	01-03
(82) نموذج الدراسة	02-03

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(31)	تطور مستخدمي الانترنت كنسبة من عدد السكان في الجزائر خلال الفترة 2001-2020.....	01-01
(31)	تطور عدد خطوط الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2001-2020.....	02-01
(33)	تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2001-2020.....	03-01
(34)	نسبة الإنفاق على البحث والتطوير إلى الناتج الداخلي الخام في الجزائر.....	04-01
(34)	تطور عدد المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر خلال الفترة 2010-2016.....	05-01
(35)	توزيع المؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر في سنة 2017.....	06-01
(63)	مفاهيم وأصناف التكنولوجيا المعتمد في نشاط التكنولوجيا الحديثة للتأمين Insurtech....	01-02
(67)	نسبة الأتمتة في بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي.....	02-02
(83)	استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف	01-03
(83)	تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف	02-03
(84)	درجة مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale.....	03-03
(85)	اختبار ثبات نموذج الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach.....	04-03
(87)	وصف عينة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....	05-03
(89)	مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....	06-03
(92)	وصف وتشخيص مستوى تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....	07-03
(97)	العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وأبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....	08-03
(99)	العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....	09-03

قائمة المختصرات

الترجمة العربية للمختصر	الكتابة الأصلية للمختصر	المختصر	الرقم
الكود القياسي الأمريكي لتبادل المعلومات	American Standard Code for Information Interchange	ASCII	01
تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية الثابتة	Wireless Local Loop	WLL	02
الشركات المهنية الدولية لخدمات المراجعة	International professional firms for auditing services	KPMG	03
منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	Organisation de Coopération et de Développement Economiques	OCDE	04
إنترنت الأشياء	Internet of Things	IOT	05
الذكاء الاصطناعي	Artificial intelligence.	AI	06
المؤسسة الدولية للحاسبات الآلية	International Business Machines Corporation.	IBM	07
جمعية صناعة الغاز الجزائرية	Association Algérienne de l'Industrie du Gaz.	AIG	08
الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance	CAAR	09
الشركة الجزائرية للتأمين	COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES.	CAAT	10
الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات	Compagnie algérienne d'assurance et de garantie des exportations.	XEGAC	11
برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for the Social Sciences	SPSS	12

جدول المحتويات

الصفحة	المحتوى
(I)	- الملخص.....
(II)Abstract
(III-IV)	- إهداء.....
(V)	- شكر و عرفان
(VI)	- قائمة الأشكال.....
(VII)	- قائمة الجداول.....
(VIII)	- قائمة المختصرات.....
(IX-XII)	- جدول المحتويات.....
(1)	- المقدمة.....
(10)	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة.....
(11)	- تمهيد
(12)	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا الحديثة.....
(12)	المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا الحديثة.....
(14)	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا (المعلومات، الاتصال) والتكنولوجيا الحديثة.....
(14)	1- تعريف تكنولوجيا المعلومات.....
(15)	2- تعريف تكنولوجيا الاتصال.....
(16)	3- تعريف التكنولوجيا الحديثة.....
(17)	المطلب الثالث: أهمية وخصائص التكنولوجيا الحديثة.....
(17)	1- أهمية التكنولوجيا الحديثة.....
(18)	2- خصائص التكنولوجيا الحديثة.....
(20)	- المبحث الثاني: مستويات التكنولوجيا الحديثة.....
(20)	المطلب الأول: مكونات ووظائف التكنولوجيا الحديثة.....
(20)	1- مكونات التكنولوجيا الحديثة.....
(23)	2- وظائف التكنولوجيا الحديثة.....
(24)	المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا الحديثة.....

(26)	المطلب الثالث : وسائل تكنولوجيا الحديثة.....
(29)	المبحث الثالث: الاقتصاد الرقمي وواقعه في الجزائر.....
(29)	المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي.....
(29)	1- تعريف الاقتصاد الرقمي.....
(30)	2- عناصر الاقتصاد الرقمي.....
	المطلب الثاني: واقع الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال الفترة 2000-2020.....
(30)	1- تطور نسبة مستخدمي الانترنت.....
(30)	2- عدد خطوط الهاتف الثابت.....
(31)	3- عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال.....
(33)	4-نسبة الإنفاق على البحث والتطوير إلى الناتج الداخلي الخام.....
(34)	5-المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
(34)	6-توزيع المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
(35)	
(36)	المطلب الثالث: دور التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر.....
(38)	- خلاصة الفصل.....
(39)	- الفصل الثاني:الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية.....
(40)	- تمهيد.....
(41)	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية وجودتها.....
(41)	المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية.....
(41)	1- تعريف الخدمة.....
(41)	2- تعريف التأمين.....
(42)	3- تعريف الخدمة التأمينية.....
(43)	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة التأمينية.....
(43)	1- تعريف جودة الخدمة التأمينية.....
(44)	2- خصائص الخدمة التأمينية.....
(45)	المطلب الثالث: أهمية الخدمة التأمينية.....
(46)	المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة التأمينية.....
(46)	المطلب الأول: أنواع الخدمات التأمينية واستراتيجيات تقديمها.....
(46)	1- أنواع الخدمات التأمينية.....
(49)	2- استراتيجيات تقديم الخدمة التأمينية.....

(50)	المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمة التأمينية وأبعادها.....
(50)	1- مستويات جودة الخدمة التأمينية.....
(50)	2- أبعاد جودة الخدمة التأمينية.....
(53)	المطلب الثالث: تطوير وتحسين جودة الخدمة التأمينية.....
(53)	1- تطوير جودة الخدمة التأمينية.....
(54)	2- تحسين جودة الخدمة التأمينية.....
(58)	المبحث الثالث: استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق جودة الخدمة التأمينية.....
(58)	المطلب الأول: تبني تكنولوجيا التأمين لصناعة تأمين متطور ومتحول تكنولوجيا.....
(58)	1- مفهوم تكنولوجيا التأمين.....
(59)	2- أهمية تكنولوجيا التأمين في تطوير قطاع التأمين.....
(60)	3- تقنيات تكنولوجيا التأمين.....
(65)	المطلب الثاني: تبني الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين.....
(65)	1- تطبيقات الذكاء الاصطناعي.....
(67)	2- استخدامات الأجهزة الذكية في شركات التأمين.....
(69)	المطلب الثالث: وضعية قطاع التأمين في ظل تطور مؤشرات التكنولوجيا الحديثة.....
(71)	- خلاصة الفصل.....
(72)	الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف....
(73)	- تمهيد.....
(74)	المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.....
(74)	المطلب الأول: نشأة وتطور الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR.....
(75)	المطلب الثاني: التعريف بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف.....
(77)	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لوكالة الطارف
(79)	المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية.....
(79)	المطلب الأول: إجراءات، أدوات، وأساليب الدراسة الميدانية.....
(79)	1- إجراءات الدراسة الميدانية.....
(79)	2- أدوات ومصادر جمع بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية.....
(80)	3- الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
(81)	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية.....
(81)	1- مجتمع الدراسة.....
(81)	2- عينة الدراسة.....

(82)	المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية وحدودها.....
(82)	1- وصف أداة الاستبيان.....
(84)	2- حدود الدراسة.....
(85)	المطلب الرابع: قياس صدق وثبات نموذج الدراسة.....
(85)	1- قياس الصدق لأداة الاستبيان.....
(85)	2- قياس ثبات أداة الدراسة.....
(68)	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(86)	المطلب الأول: وصف وتحليل النتائج المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(86)	1- وصف خصائص عينة الدراسة.....
(89)	2- النتائج المتعلقة بمدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(91)	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(96)	المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدراسة علاقة الارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(97)	1- العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وأبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(99)	2- العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.....
(100)	- خلاصة الفصل.....
(101)	- الخاتمة.....
(107)	- قائمة المصادر والمراجع.....
(117)	- قائمة الملاحق.....

المقدمة

المقدمة

1- مدخل الدراسة

أحدثت التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم تغيرات هامة في مختلف جوانب الحياة، إذ أصبح ما يميز بيئة العمل في منظمات الأعمال المعاصرة اليوم من مظاهر التغير السريع والانفتاح، وتجاوز الحدود بين الدول والمجتمعات، ومن بين أهم هذه التطورات "التكنولوجيا الحديثة" التي أحدثت تغيرات هامة في بيئة المؤسسات من خلال استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية المبتكرة.

ولقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطوير القطاع الخدماتي بشكل عام خاصة قطاع التأمينات، حيث أن تطبيق التكنولوجيات الحديثة أدى لحدوث تغيرات جوهرية خاصة من حيث تقديم الخدمة التأمينية، وهو ما دفع مقدمي هذه الخدمات على التنافس من اجل امتلاك أفضل واحداث التكنولوجيات، حيث تعد التكنولوجيا الحديثة إنتاج الثورة الرقمية التي ساهمت في تغيير تفكير العملاء حيث أصبحوا أكثر وعيا وتوسعت آفاق متطلباتهم وارتفع سقف توقعاتهم اتجاه الخدمات التأمينية المقدمة خاصة من حيث مميزاتها وجودتها والتكلفة والجهد المبذول للحصول عليها، إذ أن التكنولوجيا الحديثة قد غيرت الطريقة التي تعمل بها إدارة المؤسسات وهي بذلك تبدي تحديات جديدة للإدارة، وذلك من خلال مساهمتها في رفع وتعزيز العملية الإبداعية التنظيمية لما تقدمه من توفير الوقت والجهد والمال والسماح بالانتقال السريع للملفات والبيانات، والزيادة في فعالية وكفاءة عمليات نقل المعلومات وتبادلها والمراقبة والتحكم في العملية الانفتاحية وضبط جودتها.

لذا أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما لجودة الخدمة نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من فعالية وسرعة في الانجاز والى تقليل اعتماد الشركات على العنصر البشري والاتصال المباشر وتوفير المعلومات التي تساعد الإدارة في عمليات اتخاذ القرار وترشيد الجهود والموارد في مختلف النشاطات والإشباع رغبات عملائها وتلبية احتياجاتهم حتى تستطيع بذلك تحقيق أهدافها من حيث الاستمرارية والحفاظ على عملائها الحاليين واستقطاب آخرين جدد وذلك بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية.

2- إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق تبرز معالم الإشكالية الرئيسة حول كل من استخدام التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمة التأمينية في ظل التطورات العالمية، وما تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمة التأمينية التي تعتبر من الأهداف الأساسية لأي شركة تأمينية، يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يساهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف؟

المقدمة

وحتى تتم الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة تقسم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة بمستوى مرتفع في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف؟

- هل هناك تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف؟

- هل هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وعناصر جودة الخدمة التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف؟

3- فرضيات البحث

للإجابة على التساؤلات السابقة تم تحديد مجموعة من الفرضيات التي تمكن من الوصول إلى أهداف الدراسة:

- الفرضية الأولى: هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف بمستوى مرتفع.

- الفرضية الثانية: يوجد تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف، والتي بدورها تنقسم إلى خمسة فرضيات فرعية كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الملموسية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

- الفرضية الفرعية الثانية: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاعتمادية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

- الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاستجابة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

- الفرضية الفرعية الرابعة: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد التعاطف في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

- الفرضية الفرعية الخامسة: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الأمان في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

المقدمة

4- أهمية موضوع الدراسة

- يعد موضوع التكنولوجيا الحديثة من أهم المواضيع الاقتصادية التي كثر حولها الجدل وتفاوتت بشأنها الآراء، وفيما يلي يتم عرض أهمية الموضوع:
- أهمية تحسين جودة الخدمات التأمينية لما لها أثر مباشر على المجتمعات؛
 - الانتشار والاستخدام الواسع للتكنولوجيا الحديثة لما لها من فوائد، وعليه أصبح مهم جدا تركيز المؤسسات اليوم على تحقيق المزايا التنافسية لضمان البقاء في الأسواق؛
 - السعي لإبراز الفائدة وآثار استخدام التكنولوجيا الحديثة وآثرها على الخدمة المقدمة؛
 - زيادة وعي العملاء وتطلعهم نحو خدمات تأمينية عالية الجودة؛
 - معرفة واقع التكنولوجيا الحديثة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

5- أسباب اختيار الموضوع:

- من أسباب اختيار هذا الموضوع ما يلي:
- ❖ الموضوع يندرج ضمن مجال التخصص؛
 - ❖ الدور المهم الذي تؤديه التكنولوجيا الحديثة في علاج الاختلالات الاقتصادية؛
 - ❖ اهتمام كبير بموضوع التكنولوجيا الحديثة من خلال الدراسات وأهميته بالنسبة للمؤسسات؛
 - ❖ قلة الدراسات المعالجة لهذا الموضوع؛
 - ❖ الاهتمام بالموضوع نظرا لحدائته.

6- أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:
- التعرف على مدى ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات؛
 - التعرف على أهم الخدمات والإجراءات التي تمنح لزبائن المؤسسة لتسهيل معاملاتها؛
 - دراسة وفهم العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمة التأمينية؛
 - التأكد من أن التكنولوجيات توظف وتستخدم لتحسين جودة الخدمات التأمينية للزبائن.

المقدمة

7- المنهج المتبع وأدوات الدراسة:

تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على تحليل البيانات واستنباط التفسيرات والاستنتاجات المتعلقة بالمشكلة المطروحة في هذه الدراسة وتمثلت أدوات الدراسة في:

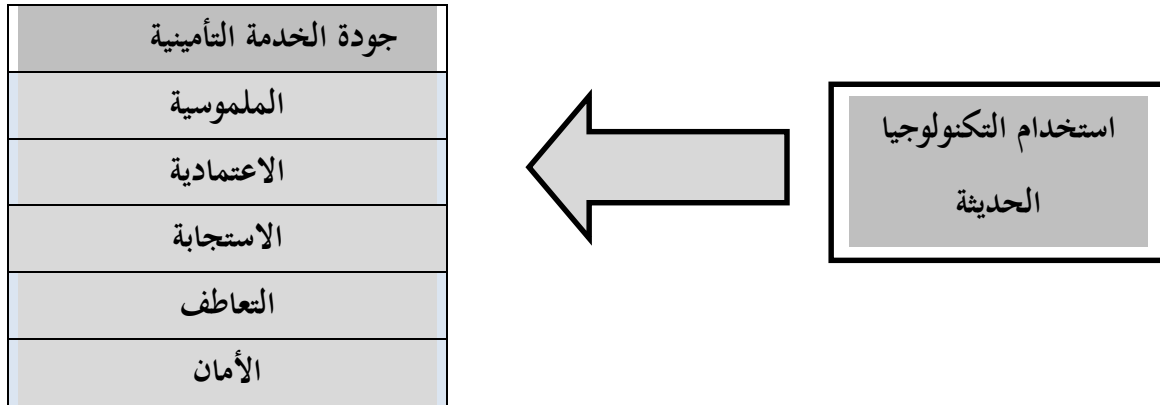
المصادر الثانوية: تم الاعتماد على مجموعة من الكتب والمذكرات والدوريات والملتقيات والمواقع الالكترونية.

المصادر الأولية: تم الاعتماد على الملاحظة، المقابلات وكذا الاستبيان كما موضح في الفصل الثالث ضمن أدوات الدراسة الميدانية واستخدام برنامج Spss في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج.

8- نموذج الدراسة:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة من خلال إطارها النظري ومعاينتها الميدانية تصميم نموذج فرضي كما هو مبين في الشكل رقم (1) يشير إلى العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة بوصفها متغيرا مستقلا وجودة الخدمة التأمينية بوصفها متغيرا تابعا.

شكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

9- حدود الدراسة

لكل دراسة حدود مكانية وزمنية، وعليه يتم تبيان حدود هذه الدراسة كالآتي:

-الحدود المكانية: إن الحدود المكانية لهذه الدراسة هي المؤسسة عينة البحث والمتضمنة الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

- الحدود البشرية: تمثل الحدود البشرية بعينة الدراسة والتي تتكون من مجموعة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف، وقد بلغ عدد العينة 40 عميل.

المقدمة

-الحدود الزمنية: تمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الفترة الممتدة من أكتوبر 2022 إلى غاية جوان 2023، أما فيما يخص الدراسة الميدانية تمثلت مدتها في الفترة الممتدة من 18 أبريل 2023 إلى غاية تاريخ 15 ماي 2023.

10- صعوبات الدراسة:

لقد واجه مسار هذه الدراسة العديد من الصعوبات الموضوعية والميدانية التي أثرت على معالجة بعض جزئياته والتي يمكن إبرازها فيما يلي:

- صعوبة جمع المراجع المتعلقة بالربط بين متغيرات الدراسة الأساسية؛
- بذل جهد في إقناع عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين المبحوثة بتعبئة الاستبيانات متحججين بانشغالهم وبعدم معرفتهم لهذا الموضوع أساسا، وهذا ما أجبر الطالبتين على ضرورة ملازمة الفرد المبحوث وتوضيحه لمختلف أسئلة الاستبيان حتى تتلقى استبيانات صالحة للتحليل الإحصائي.

11- الدراسات السابقة

هناك العديد من الباحثين الذين تطرقوا إلى موضوع التكنولوجيا الحديثة وأيضا تحسين جودة الخدمات التأمينية ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

الدراسة الأولى: بريكة السعيد وآخرون، (2017): بعنوان " أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين أم البواقي" مقال في مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 01، العدد 04، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر:

هدفت هذه الدراسة إلى بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة ومدى تأثير جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين أم البواقي، وكيفية قياس جودة الخدمة التأمينية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة اتضحت أهمية الاهتمام بعاد جودة الخدمة التأمينية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في تحقيق رضا الزبون مما يؤدي إلى تحقيق أهداف الشركة التي وجدت من أجلها، وهذا ما أكدته من خلال معاملات التحديد والانحدار التي كانت ذات دلالة إحصائية.

ويكمن الاختلاف في كون أن هذه الدراسة تطرقت إلى أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون، على غرار هذه الدراسة تناولت دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف لسنة 2023.

المقدمة

الدراسة الثانية: خفوس سهيلة، (2019)، بعنوان: محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على إنتاج شركات التأمين في الجزائر - دراسة الفترة "2006-2017" -، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البليدة 2، الجزائر:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أثر محددات جودة الخدمة التأمينية على إنتاج شركات التأمين في الجزائر وتوضيح مختلف الجوانب والمتغيرات المتعلقة بالموضوع، وتشخيص واقع سوق التأمين في الجزائر الذي عرف تطورا كبيرا نظرا لأهميته المتزايدة بالنسبة للأفراد والشركات والاقتصاد الوطني بشكل عام.

وحسب نتائج الدراسة يتضح وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين محددات جودة الخدمة التأمينية "الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان وإنتاج شركات التأمين في الجزائر، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع محددات جودة الخدمة التأمينية " الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان" على إنتاج شركات التأمين في الجزائر، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أنه بالرغم من جملة الإصلاحات التي مست قطاع التأمين في الجزائر لتعزيزه وتوفير شروط النهوض به، إلا أنها لم تعطي النتائج المناسبة والمنتظرة، وبقي ضعيفا مقارنة بالمؤشرات القارية والعالمية.

ويكمن الاختلاف في كون أن هذه الدراسة اعتمدت على تحديد محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على إنتاج شركات التأمين في الجزائر والدراسة الحالية تناولت دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية.

الدراسة الثالثة: هوارى فاطمة، (2020): بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات بالجلفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر هدفت الدراسة إلى معرفته تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور التنظيمي في منظمات الأعمال وقد تم اختيار هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة كحالة يستقصى فيها وجود هذا الأثر.

وخلصت الدراسة إلى أن مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات كان مرتفع أما مستوى توافر تكنولوجيا الاتصال بالمنظمة فكان متوسطا، وأن درجة ممارسة فعاليات التطور التنظيمي بالمنظمة كانت متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة، وكذلك وجود مستوى دلالة إحصائية على مستوى المعنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة .

تمثل الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة الحالية في دراسة متغير واحد وهو التكنولوجيا الحديثة حيث كانت حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل تفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال، أما الدراسة الحالية فكانت حول التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة الخدمات التأمينية.

المقدمة

الدراسة الرابعة: زينب فرج الله، بن صويلح ليليا، (2021)، بعنوان: التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري، مقال في مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح هيمنة التكنولوجيا الحديثة على التطوير التنظيمي وتمازج تأثيراتها الفارقة في صنع جودة المخرجات، وهو ما يدفع بالبحث والتحليل في مجال تأثير هذه التكنولوجيا الحديثة بمختلف أبعادها (الإدارة الإلكترونية، القيم التكنولوجية، أنظمة المعلومات الرقمية) في تحقيق جودة الأداء التنظيمي للمورد البشري، من منطلق اعتبار هذا الأخير حلقة الوصل الفاعلة بين البعد التكنولوجي والمخرج النهائي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن للتكنولوجيا دور محوري في تحقيق جودة أداء المورد البشري من خلال بلوغه مستويات عالية من الدقة في الانجاز، السرعة في الأداء بكل احترافية، والدافعية للإنجاز بكل فعالية وكفاءة، الأمر الذي ينعكس لا محال بمنتهى الإيجابية على الأجواء العامة للمناخ التنظيمي وعلى البناء المؤسسي بمختلف هيئاته وعملياته التنظيمية.

تمثل الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة الحالية في دراسة متغير واحد وهو التكنولوجيا الحديثة أما الدراسة الحالية فكانت حول دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف لسنة 2023.

10- هيكل الدراسة

لقد حددت إشكالية الدراسة إطار متعدد الأبعاد (التكنولوجيا الحديثة، جودة الخدمات التأمينية، دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية) الأمر الذي يستدعي ضرورة الإحاطة بكل هذه الأبعاد وبجميع جوانبها، وعلى هذا الأساس فقد شملت هذه الدراسة مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة جاءت كالتالي:

الفصل الأول: تضمن هذا الفصل الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة، وتم تقسيمه ثلاثة مباحث أساسية، حيث تم التطرق لمدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا الحديثة من حيث مفهوميها، مجالاتها وخصائصها في المبحث الأول، ثم تم التطرق إلى مستويات التكنولوجيا الحديثة بالتفصيل في المبحث الثاني، ومن ثم تم التعرف على الاقتصاد الرقمي وواقعه في الجزائر في المبحث الثالث.

الفصل الثاني: تضمن هذا الفصل الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية، وقد تكون من ثلاثة مباحث أساسية، حيث خصص المبحث الأول إلى مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية وجودتها، ثم تناول أساسيات حول جودة الخدمة

المقدمة

التأمينية من خلال أنواعها، إستراتيجياتها، مستوياتها وأبعادها في المبحث الثاني، أما المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق جودة الخدمة التأمينية.

الفصل الثالث: تضمن هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف، وقد تكون هذا الفصل من ثلاثة مباحث أساسية، حيث تم عرض تقديم عام للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بالتفصيل في المبحث الأول، ثم تم التطرق إلى منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية في المبحث الثاني، ومن ثم تم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف في المبحث الثالث.

الفصل الأول

الإطار النظري للتكنولوجيا

الحديثة

تمهيد

يشهد العالم ثورة رقمية هائلة مست جميع المجالات والميادين، وتعد التكنولوجيا إحدى مظاهر العصر الحديث التي تشهد تطور ملحوظا، وبهذا أصبحت التكنولوجيا الحديثة الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمجتمعات والمؤسسات والمنظمات وبناء علاقات تشابك اقل وضوحا وأكثر كفاءة و اقل تكلفة لضمان استقرارها وبلوغ التقدم والتطور وهذا ما جعلها من أهم الوسائل العصرية نظرا لما تقدمه من خدمات كالتفاعلية وإلغاء الحواجز المكانية والزمنية مما أدى إلى السرعة في تأدية المهام والنشاطات وبالتالي تحسين مستوى الأداء العام.

فالتكنولوجيا الحديثة ليست مجرد اختراع واحد فقط، بل هي مجموعة كبيرة من الاختراعات لا يمكن حصرها أبدا لأنها متشابهة مع بعضها البعض، وتشكل وحدة متكاملة أسهمت في النمو والتقدم والازدهار، وساعدت في الوصول إلى مواقع كثيرة لم يكن الإنسان قادرا على الوصول إليها لولا التكنولوجيا الحديثة فاليوم لا يستطيع الناس تخيل حياتهم دونها لأنها سهلت عليهم أمورهم، ولو عاد العالم بضع سنوات إلى الوراء سيكون من الصعب التأقلم مع الحياة البدائية لأن الإنسان اعتاد على النقلة النوعية التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة في حياته.

ونظرا للأهمية التي تكتسبها التكنولوجيا الحديثة سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مفاهيم عامة حول التكنولوجيا الحديثة

وترسيخها من خلال المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا الحديثة؛
- ✓ المبحث الثاني: مستويات التكنولوجيا الحديثة؛
- ✓ المبحث الثالث : الاقتصاد الرقمي وواقعه في الجزائر.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول التكنولوجيا الحديثة

تعتبر التكنولوجيا على مدار العصور مركز اهتمام الأفراد والمؤسسات على حد سواء لارتباطها الوثيق بتحسين ظروف العمل والحياة بصفة عامة ما جعلها تمتد لتشمل كافة جوانب الحياة بصورة عامة والاقتصادية منها بصورة خاصة ولتوضيح ذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى أهم المفاهيم والمرتكزات حول التكنولوجيا الحديثة وذلك من خلال التطرق إلى نشأة وتطور التكنولوجيا الحديثة ومفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفهوم التكنولوجيا الحديثة.

المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا الحديثة

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور التكنولوجيا الحديثة والتي تتمثل في المراحل التالية:¹

1-مرحلة بداية تكوين الخليقة:

إن المؤهلات التي خلقها الله في الإنسان جعلته قادرا على ابتكار الأدوات واستخدامها بصنع الأشياء الأخرى، ومنه يستنتج أن تكون تكنولوجيا قديمة قدم الإنسان حيث لها جذور تاريخية تمتد إلى عصر الإنسان البدائي الذي امتلك تقنيات خاصة به حيث بدأت علاقته بالتكنولوجيا، ببداية استخدامه للأدوات المحيطة به في الطبيعة واستخدامه في الحصول على الطعام وحماية نفسه من الوحوش البرية حيث اتخذ أدوات الصيد من الأحجار والأشجار والعظام وكان يسكن الكهوف والمغارات ويلبس أوراق الأشجار، كما أدى هذا الاستخدام للأدوات إلى تطور الإنسان نفسه من خلال زيادة قدرته على أداء الأعمال بسهولة.

2-مرحلة ظهور المجتمعات الزراعية (3000 سنة ق.م)

تعد هذه المرحلة خطوة متقدمة في تاريخ التكنولوجيا وذلك بظهور أكثر الابتكارات دهشة وتعقيدا، وهي المدن التي ما تزال خالدة إلى يومنا هذا وهي يطلق عليها باسم الحضارات القديمة ومن أهم سماتها:

-**حضارة وادي النيل:** في وادي النيل عاش المصريون القدماء في ظل حضارة متميزة ذلك أنها خلدت بما تركته من مدن ومعابد وأنظمة للزراعة والري، وخلدت الروح، وما تركته من مقابر في وادي الملوك والأهرامات التي ما تزال من عجائب المعمار في حياة الإنسان.

-**الحضارة الرومانية:** تميزت التكنولوجيا في هذه الحضارة بحسن النمو التنظيم والبناء وتأسيس حضارة مدنية، تميزت بشق الطرق وتعبيدها في أنحاء الإمبراطورية وشق مئات القنوات لتصريف المياه، بالإضافة إلى بناء الجسور.

¹ غنيات سارة، خالد وسيلة، (2021): دور التكنولوجيا الحديثة في إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، ص ص 32-33.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

كان ظهور الحضارات من الأحداث الكبرى التي ساهمت في نقل المعارف البشرية من الشرق إلى الغرب، إذن فهي نتيجة لتطور الإنسان عبر مسيرة الزمن، حيث كانت مدرسته الأولى البيئة بكل مكوناتها وعناصرها وكانت وسائل تعلمه، المشاهدة، التقليد، المحاكاة، التجريب.

3-مرحلة العصور الوسطى(50 _ 1500ق.م)

وتمثل المدة ما بين سقوط الروم والثورة الصناعية وازدهرت في هذه المدة الحضارة الإسلامية وشكلت أهمية كبيرة في النهضة الأوروبية.

-الحضارة الإسلامية: كان للعرب الفضل الأول في جلب المعارف والعلوم والمحاصيل الزراعية من البلاد المفتوحة في شرق الجزيرة العربية، إضافة إلى ترجمة العلوم الفلسفية والتطبيقية اليونانية القديمة والفارسية إلى اللغة العربية وتطوير تلك المعارف واستخدامها في الصناعات التطبيقية ومع نهاية العصور الوسطى الأوروبية كان قد تم اكتشاف طرق جديدة لتجارة البحرية بفضل الخبرات العربية، مما أدى إلى دخول أوروبا مرحلة الثورة الصناعية بعدها بوقت ليس بطويل. لقد استطاع هذا الدين أن ينقل هذه الأمة من خلال فترة من مجتمع الجهل الذي يسوده فيه السلب والنصب الزنا والشرب وكل العادات السيئة إلى العلم والتقدم والحضارة.

4-مرحلة الثورة الصناعية:

مع بداية القرن 18 أصبح القطن يمثل أحد أهم الصناعات التي ساعدت على تراكم الثورة في دول بريطانيا والولايات المتحدة، وصاحب ذلك ابتكار المحركات البخارية التي ساهمت في إحداث ثورة كبرى في وسائل النقل البري والبحري.

5-مرحلة عصر التكنولوجيا الحديثة

أحدث التطور التقني في كافة نواحي الحياة العلمية والثقافية الاجتماعية، تطورا وتغييرا هائلين في هذه المجالات، وأدى تسارع التقدم على الصعيد الاقتصادي والعلمي إلى ما يدعى بالتفجر المعرفي، حيث تزداد التطبيقات التقنية وفق متواليات هندسية في كل عقد من العقود والسنوات الأخيرة من القرن 20.¹

¹ غنيات سارة، خالد وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا (المعلومات، الاتصال) والتكنولوجيا الحديثة

لا تزال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كصناعة ومورد لمنظمة الأعمال في مرحلة النشأة الأولى، وستشهد خلال السنوات القادمة قفزات نوعية نظرا لانتشار استعمالها وتغلغلها في كل مناحي الحياة، ففي الخمسينات من القرن الماضي كانت هناك أول ممارسة لاستخدام الحاسبات الآلية على نطاق واسع، وخاصة كأداة لتسجيل وتشغيل المعاملات المالية والمحاسبية، وهكذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت بالفعل جزء أساسي من منظمة الأعمال حوالي 50 عاما، وقد أصبحت احد الموارد الأكثر أهمية من بيئة الأعمال المعاصرة.

1-تعريف تكنولوجيا المعلومات

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.¹

حيث عرفت بأنها: "جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في الشركة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها واستخدامها عند حاجتها، وهي تتألف من مجموعة من خبرات الأفراد، أجهزة الحاسوب، وسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء الشركة فتكنولوجيا المعلومات تضم أجهزة الحاسوب، التكنولوجيا المسموعة، المرئية، الطباعة، البرمجيات، المهارات، والخبرات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الموظفون في الحصول على المعلومات."²

كما عرفت على أنها: "مجموعة من الحواسيب والمعدات الداعمة والبرامج والخدمات والموارد المرتبطة والمطبقة لدعم مراحل العمل، التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها وتخزينها من السهل استخدامها والمشاركة فيها"³.

أما منظمة اليونيسكو فعرفتتها: "بأنها كل عملية تحدث في نظام المعلومات من تصميم النظام إلى التكشيف والاسترجاع والنقل والبت والتقنيات المستخدمة في ذلك تتمثل في استخدام تقنيات وأجهزة المصغرات الفيلمية والاستنساخ والكمبيوتر وبت المعلومات ونقلها من خلال النظم الالكترونية التي تتضمن بعض الأشكال المرئية"⁴.

¹ محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السيد، (2020): الاقتصاد الرقمي، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، زرالدة، الجزائر، ص220.

² عصام قاسم حسن أبو عرة، (2018): مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، ص 11.

³ خلود عاصم، (2013): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، العراق، ص6.

⁴ محمد محمد الهادي، (1989): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ص31.

ومما سبق يستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها لتحقيق الهدف المنشود والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على إنجاز أعمالها وهذه المكونات تتمثل في الحاسوب ومكوناته، البرمجيات، الأفراد، الإجراءات، قواعد البيانات.

2- تعريف تكنولوجيا الاتصال

هناك عدة تعريفات لتكنولوجيا الاتصال حيث تعرف بأنها: "أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج، توزيع، تخزين، استقبال أو عرض البيانات واسترجاعه".¹

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجموع المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".²

كما تعرف أيضا على أنها: "أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها".³ وتعني أيضا بأنها: "مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع وتشغل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل الذي تتعلق بأنشطة المنظمة وعملياتها، وأيضا بما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار".⁴

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، والتي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، والتي بها تجمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية عن طريق الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين سواء مسموعة أم مطبوعة أم رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.

¹ احسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، (2008): تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ص 68.

² حورية بلعويديت (2008): استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة متنوري، قسنطينة، الجزائر، ص22.

³ احسن على محمد، (2007): تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات، كلية الأدب جامعة المنيا، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، ص17.

⁴ عبد السلام الشناق، (2010): دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص33.

3-تعريف التكنولوجيا الحديثة

التكنولوجيا الحديثة مصطلح يطلق على التقنية (الأجهزة الإلكترونية) القائمة على الكفاءة والسرعة العالية في تنفيذ المهام التي يحتاج إليها المستخدم، فيصبح قادرًا على الوصول إلى أهدافه بمختلف الطرق بأسرع وقت وبأعلى درجات الكفاءة، كما أنها طريقة مثالية للوصول إلى المصدر الموثوق للحصول على الخدمة أو المعلومة القيمة، هذا ويدرج تحت مصطلح التكنولوجيا الحديثة مجموعة من التقنيات والأجهزة الإلكترونية التي يستلزم وجودها لتسهيل حياة الأفراد في مختلف مجالات الحياة، فمن الملاحظ أنه هذه التكنولوجيا قد اجتاحت كافة القطاعات كالصحة والتعليم والطب والأسلحة والنقل والسياحة وغيرها الكثير.

حيث تعرف التكنولوجيا الحديثة بأنها: "البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلومانية، من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، أو من خلال شبكات البيانات التي تربط بين الأجهزة وبين وحدتها الطرفية".¹

كما تعرف أيضا بأنها: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".²

وعرفها بروكتر وآخرون بأنها: "العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام الأجهزة المختلفة".³ ومن التعاريف السابقة يستنتج أن التكنولوجيا الحديثة هي كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وبث المعلومات وتبادلها، والتي تجمع التكنولوجيات الحديثة بين تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في المكونات المادية للأجهزة والتطبيقات وتكنولوجيا الاتصالات التي اتسمت بالسرعة والتأثيرات الممتدة من الرسالة والوسيلة إلى الجمهور والتي تمثلت في شبكة الإنترنت، وتعتبر كلمة الحدثة المضافة إلى مصطلح التكنولوجيا نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى مدى التسارع الزمني فما هو حديث الآن قدس في زمن آخر.

¹ بلمداني سعد، (2018): اثر التكنولوجيات الحديثة على السياحة لدى الشباب المغاربي (دراسة ميدانية بتونس-الجزائر-المغرب)، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر، ص27.

² عبد الجبار سهيلة، (2022): استخدامات التكنولوجيا الحديثة الإعلام والاتصال لإدارة الوقت كمدخل للحد من البيروقراطية، المؤتمر العلمي الافتراضي حول البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد، المنعقد يومي 21 و22 ماي، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، ص 110.

³ هارون منصر، (2012): تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الأملية للنشر، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، ص13.

المطلب الثالث: أهمية وخصائص التكنولوجيا الحديثة

إن للتكنولوجيا الحديثة عدة خصائص وهو ما جعلها ذات أهمية كبيرة، وهذا ما سوف يتم التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

1-أهمية التكنولوجيا الحديثة

للتكنولوجيا الحديثة أهمية كبيرة على المجتمعات والأفراد وعلى المؤسسات تتمثل هذه الأهمية في:

- توفير المعلومات اللازمة بكل أنواعها للأشخاص والمنظمات؛
- الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء للأشخاص المشاركين أو المتصلين؛
- تتسم أيضا بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات؛
- حل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص وغيرها؛
- نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة؛
- الوصول للمعلومة والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا¹؛
- تزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة اهتمام المسيرين بها في الاختبار المناسب منها، إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية، وإهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة؛
- كما أن المدير مطالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي تتم استعمالها في المؤسسة وجوانب الإنتاج التي تقوم بها؛
- كما أن عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة، تعتبر ذات أهمية كبيرة وخاصة في ظروف السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليست في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه؛
- كذلك الاطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل الجامعات والمخابر المتخصصة والمجالات وهذه العناصر تدخل في إطار الاتصال الدائم بالحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكينها من الإعداد الجيد للقرارات وخاصة منها المهمة والإستراتيجية مثل ما يربط بتغيير أو تحسين التكنولوجيات المستعملة.²

¹ ماهر عودة شمالية، محمود عزت اللحام، (2015): تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي، الأردن، ص ص 98-99.

² فضيل ديليو، (2016): التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (مفهوم الاستعمالات الآفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، ص ص 20-21.

2- خصائص التكنولوجيا الحديثة

تتميز تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك سمات مميزة للتكنولوجيا الاتصالية الراهنة بأشكالها المختلفة، وهذه الخصائص تساعد في تقييم أفضل للخدمات من معالجة للخدمات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحاسبات الشخصية وشبكة الانترنت والهواتف النقالة بمختلف أجيالها، وتتمثل أبرز خصائص التكنولوجيا الراهنة في:

-**التفاعلية:** كانت الرسالة الاقتصادية قديما ذات اتجاه واحد، ولكن بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح التعامل تفاعليا ومزدوج الاتجاه بين الطرفين، فقد ظهرت وسائل حديثة متعددة الوسائط أتاحت للمستخدم إمكانية الإرسال والاستقبال في نفس الوقت، وكذلك التخاطب والتحاوور مع الطرف الأخر سواء باستخدام الهاتف أو الانترنت أو غيرها من الوسائل الأخرى؛¹

-**اللامركزية:** من أهم أدوات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تتميز بخاصية اللامركزية هي الانترنت، فهذه الشبكة تربط بين عدد لا نهائي من أجهزة الكمبيوتر الذاتية الإدارة، دون أن يوجد كمبيوتر مركزي يتحكم في هذه الشبكة؛

-**تقليص الوقت:** حيث تسمح بالتواصل إلكترونيا مع مناطق متباعدة جغرافيا، إضافة إلى السرعة في استرجاع المعلومات وتحليلها؛

-**تقليص المكان:** تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛²

-**اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين المستخدم والنظام تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات؛

-**تكوين شبكات الاتصال:** من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛

¹ عبد الفتاح داودي، (2017): دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص77.

² يسع ياسمين، (2011): دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، ص22.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

-**اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه؛¹

-**الاجماهيرية:** هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على رسالة لشخص واحد أو نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات أو مجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة، دون الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة؛²

-**قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة؛

-**قابلية التحرك والحركة:** أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال؛

-**قابلية التحول:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة؛

-**الشيوع والانتشار:** ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترفات تحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في جهاز الفيديو وبعده التلفاز عالي الوضوح والتلفاز الرقمي والتلفاز ذو الشاشة البلازمية والسينما المنزلية. وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام للأطراف المعنية كلها، وفي رأي (ألفنتوفلر) أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرائق لتوسيع النظام الجديد ليشمل من هم أقل ثراء حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها؛

-**قابلية التوجه نحو التصغير، قابلية التحرك أو الحركية:** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة إلى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، والشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكن والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية؛

¹ إيمان الحاج علي محمد حسين (2017): اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، السودان، ص 69.

² إلياس سي ناصر، (2021): أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة باتنة 1، الجزائر، ص 22.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

-الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أنتتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال الكتروني عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم؛¹

-النمو والتطور: كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كلما تغير النظام الاقتصادي؛²

-الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.³

المبحث الثاني: مستويات التكنولوجيا الحديثة

يمر العالم اليوم بصورة جديدة تعرف بصورة الاتصال والمعلومات، تلك الثورة التي لا تعرف بالحدود السياسية ولا بالمواقع الجغرافية حيث حولت العامل إلى قرية إلكترونية تتصل وتتواصل عبر نظم الاتصال والمعلومات مرافقة تغيرات في مختلف المجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية فأصبحت التكنولوجيا الحديثة وسيلة تتبعها المجتمعات والمؤسسات والمنظمات لضمان استقرارها وبلوغ التقدم والتطور وهذا ما جعلها من أهم الوسائل العصرية نظرا لما تقدمه من خدمات كالتفاعلية وإلغاء الحواجز المكانية والزمانية.

المطلب الأول: مكونات ووظائف التكنولوجيا الحديثة

تتأثر كفاءة وفاعلية التكنولوجيا الحديثة بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها، كما أن الانتشار الواسع والمتسارع في التكنولوجيا الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من وظائف، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، لهذا سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أهم مكونات ووظائف التكنولوجيا الحديثة.

1- مكونات التكنولوجيا الحديثة

تتضمن التكنولوجيا الحديثة بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي:

1-1 المكونات المادية (الأجهزة): وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجهزة الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:

¹ آدم رحوم، شريف زهرة، (2018): الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد7، العدد28، جامعة الأغواط، الجزائر، ص105.

² حمادوش سميرة، تقوروت محمد، (2019): واقع البنية التحتية التقنية للخدمات الالكترونية لقطاع التأمين في الجزائر، مخبر الأنظمة المالية المصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 21، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص54.

³ سحانين الميلود، (2017): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجليلي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، ص35.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

-وحدات الإدخال: وهي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل: لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف الضوئي، عصام التحكم اليدوي.¹

-وحدة المعالجة المركزية: تمثل وحدة المعالجة المركزية أهم مكون في الكمبيوتر، فهي تمثل الدماغ الذي يقوم بكافة الأعمال، وهي في حد ذاتها تتكون من ثلاث وحدات فرعية فالوحدة الخاصة بعمليات الحساب (الجمع، الطرح، الضرب، القسمة) أو عمليات المقارنة المنطقية (أكبر واصغر من ومشتقاتها) تسمى بوحدة الحساب والمنطق، أما الوحدة الخاصة بالتحكم في جميع عمليات المعالجة من حيث الترتيب والتوقيت المناسب تسمى بوحدة التحكم والوحدة الأخيرة هي عبارة عن الذاكرة الرئيسية (الذاكرة الداخلية) وهي المسؤولة عن التخزين سواء الخاص بالبيانات والمعلومات المراد حفظها وتخزينها لمعالجتها.²

-وحدات الإخراج: تعتبر الوحدات المسؤولة على إخراج المعلومات بعد عملية المعالجة وهي في الأساس: الشاشة (Monitor)، الراسمة (Plotter)، الطابعة (Printer)، مكبرات الصوت (Speakers).

-وحدات التخزين: وهي عبارة عن مختلف الوسائل التي تحفظ وتحمل فيها البيانات الأقراص والمعلومات (Floppy Disk)، الأقراص المغناطيسية المرنة (Magnetic Disk) وهي: الأشرطة المغناطيسية (Compact Disk)، الأقراص المدججة (Hard Disk) المغناطيسية الصلبة الأقراص (Pen Drive) القلم التخزيني.

1-2 المكونات البرمجية

تمثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيها، وهذه الحواسيب لا يمكنها ممارسة مهام بشرها المادي إذ أنها تحتاج إلى الشطر المعنوي والذي يمثل روح الحواسيب، وهي البرمجيات التي تعرف بأنها تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام بها.

وتعتبر أيضا موجه المكون المادي من خلال مجموعة التعليمات والأوامر المعدة من قبل المبرمج بطريقة معينة للحصول على نتائج محددة وعادة تتكون من:

-برمجيات النظام: وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتجعله قادرا على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرامج التشغيل، برامج ترجمة اللغات.

¹ قرون نورهان وآخرون، (2020): تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني -عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح-، اتحاد الجامعات العربية، مجلد 8، عدد 15، جامعة بني سويف، مصر، ص46.

² مشري محمد الناصر، (2017): سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية -دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص25.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

-برمجيات التطبيق: ومنها برمجيات معالجة النص وبرمجيات رسومات العرض، والنشر المكتبي، وبرامج تشغيل البيانات بالمنظمة مثل: برامج الأجرور والمحاسبة، وبرامج التصنيع، وبرامج التنبؤ.

1-3 الاتصالات: يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل الاتصالات متعددة والبنية التحتية، وتعرف على أنها التركيبة التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة، وتشمل الاتصالات الأجهزة والمعدات مثل: خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات الأقمار الاصطناعية للاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية .

1-4 البيانات: تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح للتوصيل إلى معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

-البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية؛

-البيانات النصية: والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية؛

-البيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها؛

-البيانات الصوتية: كصوت الإنسان.¹

1-5 الأفراد: وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليهم أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:

-المتخصصون: من محلي ومصممي النظم، المبرمجين، مختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

- الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسئول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من المحاسبين، رجال البيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء، مستهلكين).

¹قرون نورهان وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص48-49.

2- وظائف تكنولوجيا الحديثة

من بين الوظائف التي جاءت بها التكنولوجيا الحديثة يتم ذكر ما يلي:

1-2 وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات الدراسة التجمع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه.¹

2-2 الوظيفة الإخبارية: تعتبر الوظيفة الإخبارية من جمع مختلف المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونشرها من أهم وظائف وسائل الاتصال ويلاحظ ذكر الآراء والتعليقات ضمن الدور الاختياري لأننا سنرى بأن الخبر هو في حد ذاته تعبير عن رأي وتقبل رأي للتأثير على آراء، فوسائل الاتصال توزع أخبار خاطئة للتأثير على الرأي العام كما أن الأساليب العملية التي تستعملها هذه الوسائل في التعامل مع الأخبار من تشويش، تجاهل، وترتيب تعتبر من أنجع السبل لتغيير الآراء وتوجيه الرأي العام.²

2-3 الوظيفة التربوية: إن لوسائل الاتصال دور كبير في مجال التربية والتعليم والإصلاح الاجتماعي، نظرا لطبيعة هذا المجال الحساس الذي يرتبط أساسا بطبيعة الأنظمة الاجتماعية لكل حضارة فإن طبيعة ودور وسائل الاتصال فيه تخضع للنظام الاجتماعي السائد والذي يعمل في جميع الحالات على استعمالها في دعم الاتجاهات فيما تلغيها أو تغييرها عن طريق صناعة الرأي العام.

وتعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة "من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة" وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.³

2-4 وظيفة الترفيه والإمتاع: هذه الوظيفة تشارك الوظائف الأخرى في غايتها فهي وظيفة تثقيفية، تعليمية، وتنموية، ولكن في قالب طريف مستتر وغير مباشر تستغل فيه ساعات الفراغ، وليس القول بأن صناعة الترفيه لا تنطوي على أية قيمة اجتماعية، ثقافية، سياسية إلا مجرد خدعة أو تظليل لتمير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها العامة من

¹ محمد الفاتح حمدي وآخرون، (2011): تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة (الاستخدام والتأثير)، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، ص11.

² مريم شوقي، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية، مجلة الحوار المتمدن، متاح على الموقع: www.ahwar.org تم الاطلاع عليه يوم: 2023/01/10 على الساعة: 13:50.

³ محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص11.

الناس التي تميل نحو إضفاء الحياء أو عدم الضرر على كل التمثيلات الرمزية وتظهر بنيتها في التأثير على السلوك.¹ وقد قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة للمشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.

2-5 وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية: أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.

2-6 تجاوز قيود العزلة: التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحدثات والبريد الإلكتروني والحوادث ومع آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدءا من الصداقات الجديدة مع آخرين من ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتجول خلالها بما يلي حاجة الفرد.²

المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا الحديثة

كلما مرت السنين كلما زاد التقدم العلمي في مختلف المجالات، حتى يمكن تعريف العصر الحالي على انه عصر التغيير والسرعة التكنولوجية، حيث كل شيء أصبح يتغير بسرعة كبيرة ولذلك كان لابد للإنسان أن يتفاعل مع ذلك التطور ويخترع أنواع ومجالات جديدة من اجل استغلال التطور التكنولوجي في خدمة الإنسان والمجتمع، حيث تم تصنيف أنواع التكنولوجيا الحديثة على أساس عدة أوجه منها ما يلي:

1- على أساس درجة التحكم: نجد منها:

-**التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا شائعة الاستخدام تقريبا تمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة.

-**تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس نوع السابق حيث تمتلكها مؤسسة واحدة او عدد محدود من المؤسسات.

2- على أساس موضوعها: تتمثل فيما يلي:

-**تكنولوجيا المنتج:** وهي تكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي المكونة له.

-**تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي مستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.

-**تكنولوجيا التسيير:** وهي التكنولوجيا مستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، كتسيير تدفقات الموارد.

-**تكنولوجيا التصميم:** وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتنظيم بمساعدة الإعلام الآلي.

¹ مريم شوقي، مرجع سبق ذكره.

² محمود محمود عفيفي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

-تكنولوجيا المعلومات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، وتتزايد أهميتها باستمرار نظرا لدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير والذي يعتمد على جمع المعلومات وبثها.¹

3-على أساس أطوار حياتها: حيث التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى: تتمثل فيما يلي:

-تكنولوجيا وليدة.

-تكنولوجيا في مرحلة النمو.

-تكنولوجيا في مرحلة النضج.

4-على أساس محل استخدامها: تتمثل فيما يلي:

-تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تمون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيها يخصها.

-تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى يجعلها ترتبط بتبعية المحيط الخارجي موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

5-على أساس رأس المال: تتمثل فيما يلي:

-التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل الأزمة لإنتاج تلك الوحدة، وبفضل تطبيقاتها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

-التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم للإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل وهي تناسب في غالب الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

-التكنولوجيا المحايدة: وهي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.²

¹ غنيات سارة، خالد وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص36.

² يوسف محمد عفيف، (2016): التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، ص21.

المطلب الثالث: وسائل تكنولوجيا الحديثة

تتمثل مختلف أنواع وسائل التكنولوجيا الحديثة فيما يلي:

1- التلكس: جهاز طابع مبرق مستقبل مرسل يستطيع المشترك من خلاله أن يتصل بأي مشترك بالعالم عبر محطة الأقمار الصناعية وهو أسرع بل وأكثر وسائل الاتصال الرسمية والتجارة دقة وإتقان وأجهزة التلكس كثيرة ومتنوع لتعدد الشركات الصناعية لها فهناك من الشركات الألمانية والإيطالية والأمريكية وغيرها وأكثر الدول تقدما في هذا المجال نجد فرنسا و إيطاليا وألمانيا وأمريكا.¹

2- التليتكس (تبادل النصوص عن بعد): يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتللكس، حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويرا لها، ذلك أن التلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية، والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة، وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديل قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق.²

3- الفاكس ميلي: إن الفاكس ببساطة هو عبارة عن إرسال بيانات باتجاه واحد لا يعتمد على بروتوكول ولا يستخدم تصحيح الأخطاء، وقد تبدو المعلومات التي تنقل خلال إرسال الفاكس وللهولة الأولى بسيطة جدا مقارنة مع نظام ASCII³ والبيانات الثنائية التي يتعامل معها المودم عادة .

يعتبر الفاكسميلي وسيلة تمكن عن طريقها نقل معلومات مطبوعة أو منشورة خطية، أو مكتوبة، عبر مسافات طويلة، كما يعتبر من أكثر تكنولوجيا الاتصالات أهمية في خدمات المكاتب، إذ له القدرة على حل مشكلة نقل الوثائق وتوصلها، فهذا الجهاز هو الأسلوب الوحيد الذي يستطيع نقل الرسومات كجزء متكامل مع النص المرسل ونقل الوثائق باللغة العربية موقعة من أصحابها، وحتى الوثائق المكتوبة خطيا و الصور.⁴

ويتمتع الفاكس ميلي بمزايا تفوق الهاتف إلى ما و إن كان لا يعمل إلا بواسطة الهاتف والفاكس والهاتف بينهما ارتباط وثيق إذ يمكن استخدام الفاكس إلا من خلال خط الهاتف ولكن الفاكس يمتاز بمميزات إضافية لا يتمتع بها الهاتف على أنه مكتوب ومسجل فهو وثيقة يمكن إثباته وحفظه.⁵

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، (2014): تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص21.

² منال هلال المزاهرة، (2014): تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص131.

³ ASCII: American Standard Code for Information Interchange.

⁴ منال هلال المزاهرة، مرجع سبق ذكره، ص134.

⁵ محمد منير حجاب (2007): الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ص373.

4-الحاسب الآلي: إن الحاسب الآلي من أهم وسائل التعليم في عصرنا الحالي لماله من شأن عظيم، ومن مميزات استخدامه ما يلي:

-له القدرة على تخزين قدر كبير من المعلومات في الذاكرة في صورة سلسلة منطقية وعرضها بنفس الترتيب والتنظيم.
-يوفر الوقت والجهد للمعلم والمتعلم وذلك بقيامه بعدد كبير من المعلومات وتقديمها بكل دقة ووضوح؛
-سرعة نقل المعلومات من مراكزها الرئيسية إلى مسافات طويلة بتوفر وجود الآلات الخاصة باستقبال هذه البرامج computer terminal مما يساعد على تبادل البرامج العلمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث؛
-قدرة فائقة للتحكم في العملية التعليمية مع إتاحة الفرصة للتعليم الفردي للأداء وذلك حسب استعداد كل طالب وقدراته وميوله؛

-تقديم بعض الدروس والمعلومات وأداء بعض المهام الروتينية التي توفر الوقت للمدرس للاهتمام الشخصي بكل تلميذ وتوجيه العملية التعليمية ومعالجة المشكلات الفردية.

5-شبكة الانترنت: تعد الانترنت أحد التقنيات التي يمكن استخدامها في التعليم العام بصفة عامة وقد عرفت بأنها شبكة ضخمة من أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة ببعضها البعض والمنتشرة حول العالم ومن المفرح للتربويين أن يستخدموا شبكة الانترنت التي توفر العديد من الفرص للمعلمين والطلبة على حد سواء بطريقة ممتعة، هذا ويشير بعض الباحثين إلى أن الانترنت سوف تلعب دورا كبيرا في تغيير الطريقة التعليمية المتعارف عليها في الوقت الحاضر.

6-الهاتف النقال: عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية، تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلالته العلمية (عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد يوصف بـ"الخلوي" أو "النقال" أو "الجوال" أو "المحمول".

ظهور أجهزة تقوم بترجمة الصوت إلى عدة لغات، وذلك بتحويل إشارات الصوت إلى رموز رقمية يمكن تخزينها في الحاسوب الإلكتروني، ويتم ترجمة هذا الصوت فورا إلى عدد من اللغات الأخرى
ظهرت حاليا تليفونات قوية مزودة بكمبيوترات ذات إمكانيات متعددة فيمكنها تداول وإدارة كتيب عناوين الأصدقاء وطلب المكالمات أوتوماتيكيا، وتسلم عبر الرسائل والفاكسات¹.

تستخدم الهواتف المزودة بشاشات، مثل: بيكاسو في آخر الأمر كتليفونات ذات تفاعلية وسيكون باستطاعتها تقديم خدمات العروض مدفوعة الأجر².

¹فضيل ديليو، (2003): الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، ص 170.

² محمد الفاتح حمدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 100-101.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

7- الشبكة المعلوماتية: هي عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي، وذلك لإتاحة التشارك فيما بينها، وتدفق المعلومات عبر الشبكة كهربائية على شكل إشارات ، ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعة كبيرة جدا، ويجب أن تسافر هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب.

تشكل الشبكات المعلوماتية أمرا بالغ الأهمية، فهي توفر مزايا عديدة أهمها:

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها، فالبريد الإلكتروني يسمح بإرسال الرسائل والملفات والتقارير من حاسب إلى آخر داخل الشبكة المحلية أو الجامعة أو خارجها عندما تكون الشبكة واسعة (ممتدة)، وبالتالي المؤسسة تقلل من تكلفة الطباعة والبريد؛

- تحقيق سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد، مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عن بعد وإنجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير؛

- التواصل عن بعد، فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم تشغيل مختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من المستخدمين عوضا عن عقد اجتماعات تقليدية تترتب عليها تكاليف إضافية على عاتق المؤسسة؛

- تمكن المؤسسة من تجهيز طلبات الشراء للموردين، وعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليديا من قبل.¹

¹ إبراهيم بختي، (2008): التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، ص24.

المبحث الثالث: الاقتصاد الرقمي وواقعه في الجزائر

لقد أضحت التحول الرقمي أحد أهم ملامح العالم اليوم وهذا في كل المجالات، وخاصة المجال الاقتصادي، والانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي، وهذا بفضل التطور الكبير والسريع الحاصل في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والذي ساهم في ظهور عصر جديد، وفي هذا السياق سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى الاقتصاد الرقمي وقطاع التكنولوجيا الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الاقتصاد الرقمي وأهم العناصر المشكلة له.

1- تعريف الاقتصاد الرقمي

يتجه الاقتصاد الحديث إلى مسايرة مختلف التطورات الفكرية والعلمية، ولاسيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولهذا أصبح التكلم عن نوع جديد من الاقتصاد وهو "الاقتصاد الرقمي"، وهو يأخذ عدة أسماء من بينها: الاقتصاد الجديد/ الاقتصاد الكمبيوتر/ اقتصاد الانترنت / الاقتصاد الإلكتروني/ اقتصاد الدوت كوم/ الاقتصاد الافتراضي. يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي على أنه: "ممارسة الأنشطة الاقتصادية في المجال الإلكتروني باستخدام وسائط الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال إيجاد روابط فعالة ما بين أطراف النشاط الاقتصادي".¹

ويعرف كذلك على أنه: "التفاعل والتكامل والتنسيق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى".²

ويقصد بالاقتصاد الرقمي أيضا: "التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الوب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية"³.

مما سبق يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي على أنه ذلك النوع من الاقتصاد الذي يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي يسهل عملية تدفق كل من المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم، وفي أي وقت.

¹ حسين العلمي، (2013/2012): دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، ص4

² فريد النجار، (2007): الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، ص25.

³ نجم عبود نجم، (2004): الإدارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، ص88.

وللاقتصاد الرقمي خصائص تختلف تماما عن الاقتصاد التقليدي، هذه الخصائص يمكن حصرها في ستة أبواب رئيسية هي: المعرفة والمعلومة، الانفتاح والعولمة، الانترنت، الاستثمار والإنتاج والاستهلاك، التشغيل وسوق العمل، التشريعات والقوانين.¹

2- عناصر الاقتصاد الرقمي

- للاقتصاد الرقمي مجموعة من العناصر والتي تتفاعل مع بعضها من أجل إحداث الفعالية المرجوة منه، وهي كما يلي:
- **المنتج الرقمي:** والمتمثل في مختلف السلع الرقمية كالبرامج الالكترونية، المجالات الرقمية، الكتب الرقمية، بالإضافة إلى مختلف الخدمات الرقمية كحجز تذاكر السفر، الخدمات الحكومية؛
- **المستهلكون:** أي فرد يدخل على شبكة المعلومات العالمية يعد زبون محتمل يستهلك السلع والخدمات الرقمية الموجودة؛
- **البائعون:** المؤسسات والشركات التي تعرض منتجاتها عبر شبكة المعلومات العالمية، حيث أن الترويج، الدعاية والإعلان يكون الكترونيا؛
- **المؤسسات المسؤولة عن الهياكل القاعدية:** أي تلك المؤسسات التي لها مسؤولية توفير البرامج الالكترونية وشبكات الاتصال بالإضافة توفير الهيئات الاستشارية؛
- **التشريعات والقوانين:** الاقتصاد الرقمي يحتاج إلى سن تشريعات قانونية لتنظيمه.²

المطلب الثاني: واقع الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال الفترة 2000-2020

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى واقع مؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر للفترة الممتدة من سنة 2000 إلى غاية سنة 2020.

1- تطور نسبة مستخدمي الانترنت

تعد الانترنت من التقنيات الحديثة التي تولدت عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعتبر خدماتها من أهم المواد المستهلكة، والتي تعتبر من التقنيات التي تشهد تطورًا كبيرًا من حيث الاستخدام في الكثير من المعاملات، وتعد الانترنت البنية التحتية للاقتصاد الرقمي، من خلال تأثيره على جميع الأنشطة الاقتصادية وكذلك تحقيق الرفاه الاقتصادي.

ويبين الجدول التالي تطور مستخدمي الانترنت كنسبة من عدد السكان في الجزائر خلال الفترة 2001-2020:

¹ محمد دغمي، (2022): دور ومساهمة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي مرسللي عبد الله، تيارزة، الجزائر، ص 38.

² الموسوي، صفاء عبد الجبار وآخرون، (2017): الاقتصاد الرقمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 22-23.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

الجدول رقم (01-01): تطور مستخدمي الانترنت كنسبة من عدد السكان في الجزائر خلال الفترة 2001-2001-

2020 (%)

السنوات	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
النسبة %	0.6	1.6	2.2	4.6	5.8	7.4	9.8	10.2	11.2	12.5
التغير %	16.67	166.67	109.09	26.09	26.09	27.59	32.43	4.08	9.80	11.61
السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	
النسبة %	14.6	18.2	22.5	29.5	38.2	42.9	47.7	59.6	70	
التغير %	19.2	22.15	23.63	31.11	29.49	12.30	11.19	24.95	16	

المصدر: محمد دغمي، (2022): دور ومساهمة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر، ص ص 44-45.

يتضح من الجدول السابق التزايد المستمر في مستخدمي الانترنت كنسبة من عدد السكان في الجزائر خلال الفترة 2001-2018، وهذا ما يفسره تسجيل معدلات نمو موجبة في هذه النسبة من سنة إلى أخرى، حيث انتقلت النسبة من 0.6% سنة 2001 إلى 12.5% سنة 2010 ثم إلى 70% سنة 2020، وهو تطور ملحوظ ومهم أيضا هي المعدل العالمي أين بلغت نسبة عدد مستخدمي الانترنت اليوم في العالم أكثر من 60% من سكان المعمورة، وبالتالي زيادة انتشار استخدام الانترنت في مختلف القطاعات الاقتصادية وهذا لمختلف الأغراض، هذا الارتفاع في نسبة مستخدمي الانترنت يتماشى مع ارتفاع في عدد خطوط الهاتف الثابت في الجزائر بالإضافة إلى ارتفاع في عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال والمبين أسفله، كل هذه المؤشرات تدل على القدرة على مسايرة ومجاراة التطورات الحاصلة في الاقتصاد الرقمي علما.

2- عدد خطوط الهاتف الثابت

يبين الجدول التالي تطور عدد خطوط الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2001-2020:

الجدول رقم (01-02): تطور عدد خطوط الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2001-2020

السنوات	العدد	التغير %	السنوات	العدد	التغير %
2001	1880000	6.31	2011	3059336	4.67
2002	1950000	3.72	2012	3289363	7.52
2003	2079464	6.64	2013	3132829	-4.76

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

-1.09	3098787	2014	19.58	2486720	2004
5.45	3267592	2015	3.43	2572000	2005
4.20	3404709	2016	10.47	2841297	2006
20.45	4100982	2017	7.99	3068409	2007
1.40	4158518	2018	0.02	3069140	2008
11.46	4635217	2019	-16.06	2576165	2009
1.60	4709374	2020	13.45	2922731	2010

المصدر : الموقع الإلكتروني سلطة ضبط البريد والمواصلات www.arpt.dz تم الاطلاع عليه يوم: 2023/04/07 على الساعة : 17:26.

يتضح من الجدول السابق التزايد المستمر منذ سنة 2001 في عدد خطوط الهاتف الثابت في الجزائر، حيث انتقل العدد من مليون و880 ألف سنة 2001 إلى أربعة ملايين و709 ألف و374 سنة 2020 وهذه بمعدل زيادة قدر بـ: 5.150%، أين تم تسجيل ارتفاع في عدد الخطوط من سنة إلى أخرى عدا سنتي 2013 و2014 سجل انخفاض في عدد الخطوط، كما تم تسجيل معدلات زيادة منخفضة نوعا ما خلال سنوات 2015، 2016، 2018 وهذا راجع إلى غزو التكنولوجيا الحاصل حتى في الدول النامية من خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية، بالإضافة إلى زيادة استعمال الهواتف النقالة التي حلت محل الهواتف الثابتة بصورة ملفتة للانتباه، ولكن على العموم وفي كل الفترة هناك ارتفاع في عدد الخطوط، وهذا النمو يتماشى مع تطور نسبة مستخدمي الانترنت، كل هذا يدل على تطور البنية التحتية والفوقية للاتصالات باعتبار شبكة الاتصالات مفتاح الولوج نحو المعلومات؛

للإشارة ففي سنة 2017، تم اتخاذ قرار بعدم استخدام تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية الثابتة¹ WLL هذه التكنولوجيا كانت مخصصة للمناطق الريفية، وهذا تزامنا مع تدابير والإجراءات المتخذة، من طرف الدولة من أجل تزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات ذات فعالية أكثر مثل 4G LTE.

انخفضت نسبة الاشتراك المهني من 18.39% سنة 2010 إلى 13.33% سنة 2015، لتتخفص إلى 41.93% سنة 2017، ثم إلى 9.6% سنة 2019، وفي المقابل ارتفعت نسبة الاشتراك السكني من 81.61% سنة 2010 إلى 86.67% سنة 2015، لترتفع إلى 88.07% سنة 2017، ثم إلى 90.4% سنة 2019.

يمثل الاشتراك السكني ما نسبته 90.4% من الاشتراكات الكلية في سنة 2019، والنسبة الباقية تمثل اشتراكات المهنية، وارتفع عدد الاشتراكات المهنية الثابتة من 435354 سنة 2015 إلى 445055 سنة 2019، أي بنسبة زيادة تقدر بـ 2.22%.

¹ WLL :Wireless Local Loop.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

كما انتقلت نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت إلى الأسر من 44.68% سنة 2010 إلى 45.61% سنة 2015، ثم إلى 51.41% سنة 2018، ثم إلى 57% سنة 2019، وبالتالي فقد أصبح أكثر من نصف الأسر الجزائرية مشتركة في خطوط الهاتف.

3- عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال

يبين الجدول التالي تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2001-2020:

الجدول رقم (01-03): تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2001-2020

السنوات	العدد	التغير %	السنوات	العدد	التغير %
2001	100000	16.28	2011	35615926	8.65
2002	450244	350.24	2012	37527703	5.37
2003	1446927	221.37	2013	39517045	5.30
2004	4882414	237.43	2014	43298174	9.57
2005	13661355	179.81	2015	43227643	-0.16
2006	20997954	53.70	2016	47041321	8.82
2007	27562721	31.26	2017	45845665	-2.54
2008	27031472	-1.93	2018	47154264	2.85
2009	32729824	21.08	2019	45425533	-3.67
2010	32780165	0.15	2020	44411730	-2.23

المصدر : الموقع الإلكتروني سلطة ضبط البريد والمواصلات www.arpt.dz تم الاطلاع عليه يوم: 2023/04/07 على الساعة : 17:26.

يتضح من الجدول السابق ارتفاع في عدد المشتركين في الهاتف النقال في الجزائر، حيث انتقل العدد من مائة ألف سنة 2001 إلى أكثر من 32 مليون 2009، ثم إلى أكثر من 47 مليون و154 ألف و264 مشترك في سنة 2018، والملاحظ في هذا العدد الأخير هو أكبر من عدد السكان وبالتالي يدل على أن البعض يستخدم أكثر من شريحة، وهذا مرده المنافسة القوية بين مختلف المتعاملين بغية تقديم أفضل الخدمات، وانخفاض أسعارها، بالإضافة إلى الجاهزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذا التطور الملحوظ يعتبر مؤشر هام إضافي مدعم للدلالة على تطور نسبة مستخدمي الانترنت، ليتم تسجيل انخفاض في عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال سنة 2019 (-3,67%) مقارنة مع سنة 2018.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

كما ارتفعت نسبة كثافة الهاتف النقال (نسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال) من 90.3 % سنة 2010 إلى 107.40 % سنة 2015 لترتفع إلى 122.01 % سنة 2018.¹

4- نسبة الإنفاق على البحث والتطوير إلى الناتج الداخلي الخام

يبين الجدول الموالي تطور نسبة الإنفاق على البحث والتطوير إلى الناتج الداخلي الخام في الجزائر:

الجدول رقم 01-04: نسبة الإنفاق على البحث والتطوير إلى الناتج الداخلي الخام في الجزائر

السنوات	2001	2002	2003	2004	2005	2017
النسبة %	0.2	0.4	0.2	0.2	0.1	0.5
التغير %	—	100	-50	0	-50	400

المصدر: محمد دغمي، (2022): دور ومساهمة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دفا تر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر، ص 48.

يتضح من الجدول السابق ضعف وعدم ارتفاع نسبة الإنفاق على البحث والتطوير إلى الناتج الداخلي الخام في الجزائر، حيث تراوحت ما بين 0.2 % و 0.5 % خلال الفترة 2001 و 2017، وهي نسبة ضعيفة جدا.

هذه النسب المسجلة تقارب النسب المسجلة في أغلب الدول العربية، وانخفاضها يدعمه تقرير اليونسكو للعلوم سنة 2010 والذي مفاده أن الدول العربية تأتي في المراتب الأخيرة في مجال الإنفاق على البحث والتطوير بالرغم من الثروة التي تملكها الدول العربية، الأمر الذي تولد عنه الافتقار إلى قاعدة صلبة في مجال التكنولوجيا.²

5- المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يبين الجدول الموالي تطور عدد المؤسسات التي تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر خلال الفترة 2010-2016:

الجدول رقم (01-05): تطور عدد المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر

خلال الفترة 2010-2016

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
العدد	200903	205266	218892	232435	245642	256883	266301
التغير %	—	2.17	6.64	6.19	5.68	4.58	3.67

المصدر: محمد دغمي (2022): دور ومساهمة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دفا تر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر، ص 49.

¹ وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي (2020): مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات، متاح على الموقع: www.mpt.gov.dz، تم الاطلاع عليه يوم: 2023/05/12 على الساعة: 18:53.

² الموسوي، صفاء عبد الجبار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 39.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

يتضح من الجدول السابق ارتفاع في عدد المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال الفترة 2010-2016، إذ انتقل العدد من 903200 مؤسسة سنة 2010 إلى 301266 مؤسسة سنة 2016 أي بزيادة تقدر بـ: 32.55%، وهي نسبة هامة، وهذا راجع إلى السياسة الاقتصادية المنتهجة من طرف الحكومة بخصوص دعم وتشجيع خلق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضمن فرع التكنولوجيا والرقمنة.

6- توزيع المؤسسات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تنسب الشركات المشتغلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر إلى خمسة قطاعات إنتاجية فرعية هي: إنتاج السلع، التوزيع بالجملة، الاستيراد لإعادة البيع، التوزيع بالتجزئة، الخدمات.

الجدول رقم (01-06): توزيع المؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر في سنة

2017

النسبة %	المجموع	الأشخاص المعنويون	الأشخاص الطبيعيون	طبيعة الأشخاص فرع الإنتاج
23.06	55270	11668	43602	إنتاج البضائع
3.96	9478	2990	6488	توزيع بالجملة
3.83	9177	9177	—	استيراد لإعادة البيع
29.95	71778	3449	68329	توزيع بالتجزئة
39.20	93943	11402	82541	خدمات
100.00	239646	38686	200960	المجموع
	100.00	16.14	83.86	النسبة %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، متاح على الموقع الإلكتروني: www.mpt.gov.dz تم الاطلاع عليه يوم: 2023/04/12 على الساعة: 12:14.

يتضح من الجدول السابق توزيع المؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر في سنة 2017 حسب فروع القطاعات الإنتاجية بنسب مختلفة، حيث يأتي في المرتبة الأولى فرع الخدمات بنسبة قدرت بـ 39.20%، يليه فرع توزيع بالتجزئة بنسبة 29.95%، ثم فرع إنتاج السلع بنسبة 23.06%، أما بالنسبة لفرعي التوزيع بالجملة واستيراد لإعادة البيع فكانت نسبتها ضعيفة جدا، حيث قدرت بالنسبة للأول 3.96% وبالنسبة للثاني 3.83%، وهذا راجع لطبيعة نشاط الفرعين؛

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

أما بخصوص توزيع المؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر في سنة 2017 حسب طبيعة الأشخاص، فقد بلغت نسبة الشركات التي تتمتع بالقيود القانوني للأشخاص الطبيعيين 83.86% مقابل 16.14% للأشخاص المعنويين.

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر

في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة في عالم الاقتصاد، وفي مجتمع تحركه التكنولوجيا، أصبح من الضروري استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستغلالها اقتصاديًا، فبات لزامًا على الدولة التحول إلى الاقتصاد الرقمي لمواكبة التطورات المتعلقة بهذا المجال ومواجهة الركود الاقتصادي الناتج عن الأزمات المالية المتلاحقة وللحاق بالدول السبّاقة في ذلك، لتجنب العزلة التكنولوجية والاقتصادية.

فالاقتصاد الرقمي بدوره يعتمد على تقنيات الحوسبة والرقمنة الناتجة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تبقى فيها الجزائر متأخرة نوعًا ما في التحكم في هذه التكنولوجيا، هذه الأخيرة تلعب دورًا فعالًا في الرفع من فعالية الاقتصاد الوطني من خلال الاعتماد على التحول الرقمي.

إن تزاوج تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستغلالها في المجال الاقتصادي، ينتج عنه اقتصاد رقمي فعال تكون فيه تكاليف الإنتاج منخفضة، وبالتالي يرتفع النمو الاقتصادي في البلاد، ويصبح الاقتصاد الرقمي سوقًا رابحة.

إن استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في المجال الاقتصادي في الجزائر سيساهم في انتشار كبير لحجم المعلومات والبيانات الاقتصادية الحساسة التي تعد سرا من أسرار الدولة الجزائرية، ما يضعها في متناول دول أخرى متحكمة في التكنولوجيا، وهذا ما يحتم على الجزائر إنشاء نظام معلوماتي آمن أو ما يعرف بالأمن السيبراني، ولن يتحقق ذلك إلا بالتحكم في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والتحكم في الطلب المتزايد على التطبيقات ووسائل الاتصال الحديثة من قبل المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين على حد سواء¹.

ولنجاح الجزائر في الولوج لهذا النوع من الاقتصاديات وجب عليها اتخاذ العديد من الإجراءات على صعيد العرض من خلال إشراك القطاع الخاص في الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، وفتح السبل أمام تطوير أسواق اقتصاد رقمي وتحسين الوصول للقروض ورأس المال بالنسبة للشباب المبتكرين في هذا المجال وسن قوانين لحماية براءات المخترعين في هذا المجال لحمايتهم وتشجيعهم، كما أن تحقيق هذه الأهداف لا يتحقق إلا بحشد الإرادة السياسية لتعميم السياسات الذكية من خلال الحكومة الذكية ومدن ذكية ومواطنين أذكياء وتعزيز البرامج الحكومية الإلكترونية وتوسيع نطاقها لإنشاء مدن ومنازل إلكترونية ورصد تدفقات الاستثمارات الأجنبية وتوجيهها نحو مجالات تسفر عن نقل للتكنولوجيا من الدول الأجنبية إلى

¹تقي الدين جدي، دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر، متاح على الموقع الإلكتروني: <https://saspost.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 2023/02/22، على الساعة: 20:05.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا الحديثة

الجزائر، كما لا يمكن إغفال تحسين وإنشاء مكاتب خاصة لإحصاء تقدم استخدام تكنولوجيا الاتصالات في المجال الاقتصادي في الجزائر لمراقبة وتيرة التطور والاستفادة من الإحصائيات من خلال دراسات علمية وأكاديمية.

فالجزائر قطعت شوطاً معتبراً نحو رقمنة الاقتصاد مم خلال خطوات عديدة منها إصدارها لبطاقة الدفع عن بعد (البطاقة الذهبية) وتمويل المراكز التجارية ونقاط البيع الكبرى بأجهزة الدفع عن بعد واعتمادها لتطبيقات لمختلف المؤسسات الاقتصادية والتجارية كانت عمومية أو خاصة، وتشجيعها للاستثمار في ميدان تكنولوجيا الاتصالات بصفة عامة، إلا أنها ما زالت تحتل مراتب غير متقدمة في هذا المجال، مقارنة بدول عربية أخرى كانت السبّاقة في الولوج لهذا العالم الواسع وتعتبر نسبة استخدام الأفراد للإنترنت قاعدة خصبة ومهمة في التحول للاقتصاد الرقمي في البلاد حيث قدرت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا التابعة لمنظمة الأمم المتحدة في تقريرها الصادر سنة 2018 قدرت استخدام الأفراد للإنترنت في الدول العربية بـ 43.7% مقارنة بنسبة 81% بالنسبة للبلدان المتقدمة مما يفسر التأخر الكبير للدول العربية التي تعتبر الجزائر جزءاً منها في هذا المجال مقارنة بالدول المتقدمة، والتي وجدت قاعدة رقمية خصبة للتحول إلى الاقتصاد النوعي، فالمواطن هو المحرك الأساسي لهذه العملية.

وتحتل الجزائر المرتبة 76 عالمياً من حيث تبني تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات سنة 2019 مقارنة بالمركز 83 عالمياً سنة 2018، أما في ما يتعلق بعدد مستخدمي الإنترنت احتلت الجزائر المرتبة 83 سنة 2019 مقارنة بالمرتبة 91 سنة 2018 وذلك حسب تقرير التنافسية العالمية الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي لعام 2019، ومقره في جنيف بسويسرا.¹

¹ تقي الدين جدي، دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر، متاح على الموقع: <https://saspost.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 2023/02/22، على الساعة: 20:05.

خلاصة الفصل

مرت التكنولوجيا الحديثة خلال تطورها التاريخي بجملة من المراحل كان أبرزها تلك الصفة الجماهيرية التي اكتسبتها وسائل الاتصال المختلفة والتي أصبحت فيما بعد أحد أبرز الخصائص التي تميزها، بالإضافة إلى خاصية التفاعلية التي تسمح بتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، كما تتميز هذه التكنولوجيا بعدة وظائف داخل المجتمع أبرزها كانت الوظيفة الإخبارية لما لها من قوة في توجيه الرأي العام وكذا في تغيير أو ترسيخ فكرة أو موضوع ما.

كما أن للتكنولوجيا الحديثة أهمية بالغة في المؤسسات على مختلف الأصعدة وأصبح التحكم فيها وتوظيفها في جل الأعمال يمثل معيارا لتطورها، وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تطوير نظم المعلومات والاتصال، حيث وفرت للمعلومات قابلية التنقل في كل الاتجاهات وفي أي وقت بدقة وفعالية وفي الوقت المناسب، وأصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات.

الفصل الثاني

الإطار النظري لجودة

الخدمات التأمينية

تمهيد

جاء التأمين من التكافل الذي يرمي إلى إيجاد نوع من التعاون بين أفراد المجتمع، يساعدهم على مواجهة المخاطر التي تعترضهم، وذلك بقيام المشتركين بدفع أقساط دورية تكفي لتغطية الخطر المؤمن ضده.

ومع ظهور الثورة الصناعية زاد الاهتمام بقطاع الخدمات في العالم واشتدت منافسة المؤسسات الخدمية، ومنها خصوصا تلك الناشطة في قطاع التأمين، لذا أصبح من الضروري على كل مؤسسة تريد البقاء في قطاعها السوقي ومواجهة التغييرات والتطورات المتلاحقة في السوق، والظروف المعقدة الناتجة عن تأثير القوى التنافسية في بيئتها الخارجية، وتوافق مع ظروف بيئتها الداخلية ولأجل الحفاظ على زبائنها الحاليين وجلب زبائن جدد أصبح إلزاما على مؤسسات التأمين الاهتمام بجودة خدماتها التأمينية المقدمة لضمان الاستمرار والنمو هذه المؤسسات، حيث أصبحت المفتاح الرئيسي لزيادة الحصة السوقية وبالتالي زيادة الأرباح وذلك اعتمادا على عدة خطوات تستطيع من خلالها تحقيق الجودة التي ترغب بها الزبائن، العملاء على اعتبارهم أنهم سادة السوق.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى تخلف صناعة التأمين عن التحول الرقمي والتكنولوجي بسبب طابعها المتحفظ، رغم ذلك هناك مؤشرات توحي ببداية تغييرات جذرية تمس هذه الصناعة، والتي اقتربت بظهور شركات ناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين، هذه الأخيرة أعطت وجهها جديدا لأعمال التأمين بتوفيرها لمنهج ابتكارية وأدوات رقمية تدفع من خلالها صناعة التأمين نحو تغيير نموذج عملها التقليدي.

ونظرا للأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا التأمين وتأثيرها على جودة الخدمة التأمينية سيتم التطرق في هذا الفصل إلى توضيح ذلك وترسيخها من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية وجودتها؛

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة التأمينية؛

المبحث الثالث: استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق جودة الخدمة التأمينية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية وجودتها

إن الهدف الأساسي لوجود التأمين هو تقديم الضمان والأمان للأشخاص، سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ضد المخاطر التي لا يمكن توقعها ولا معرفة درجة خطورتها، لهذا تحظى الخدمات بصفة عامة والخدمات التأمينية بصفة خاصة باهتمام واسع من قبل الأفراد والحكومات على حد السواء، وهذا نظرا لأهمية وفوائد الخدمات التأمينية، التي تعود على الفرد والأسرة والمجتمع ككل، وسيتم التطرق في هذا السياق وبشكل مفصل إلى مفهوم الخدمة التأمينية، مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وكذلك خصائصها الأساسية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف كل من الخدمة والتأمين وكذلك التعرف على الخدمة التأمينية.

1- تعريف الخدمة

قبل التطرق إلى تعريف الخدمة لابد من التعرف على أصل كلمة "Service" التي تشير إلى "Serviction" بمعنى تقديم الخدمة، ويرجعها كتاب التسويق إلى أصل كلمة "Servictum" في اللاتينية التي تعني العبودية.¹

وعرف "**Kotler and Armstrong**" الخدمة بأنها: "أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر وأنها غير مادية (غير ملموسة) ولا ينتج عنها ملكية أي شيء"².

وعرفت أيضا بأنها: "تلك الأنشطة المعروفة غير الملموسة والتي تكون هي الهدف الرئيسي لأي تعامل مصمم من أجل إشباع حاجات الزبائن."³

مما سبق يمكن القول بأن الخدمة هي نشاطات اقتصادية أو منافع غير ملموسة والتي تكون الهدف الرئيسي لأي تعامل مصمم من اجل إشباع حاجات الزبائن، يقدمها طرف يسمى (مقدم الخدمة) لطرف آخر هو (الزبون) وذلك في الوقت والمكان الذي يحددهما ويرغب فيها طالب الخدمة.

2- تعريف التأمين

يعرف التأمين على أنه: "وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين، وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكونوا جميعهم معرضين لهذا الخطر."⁴

وعرفه القانون المدني الجزائري للتأمين في المادة 619 من القانون المدني والتي تقابلها المادة 02 من الأمر 07/95 المعدل والمتمم والذي تبني مفهوما قانونيا لعقد التأمين إذ عرفه: "بأنه عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى

¹ مصطفى يوسف كافي، (2017): تسويق الخدمات الفندقية، دار ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، ص53.

² شادي محمود الطريفي وآخرون (2018): تسويق الخدمات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص12.

³ حازم محمد عبد الفتاح، (2017): تسويق الخدمات، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، ص30.

⁴ سعيد جمعة عقل وحرري محمد عريقات (2016): مبادئ التأمين، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص47.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المعين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".¹

ويعرف كذلك على أنه: "وسيلة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المعرضة لنفس ذلك الخطر(كالسيارة والمنزل والمستودع مثلا) لجعل الخسائر التي يتعرض إليها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية ومن ثم يمكن لصاحب وحده الاشتراك في نصيب منسوب إلى ذلك خطر وإعطاء نظرة شاملة لمفهوم التأمين ككل على أنه أداة لتعويض الفرد عن الخسارة التي تحل به نتيجة لوقوع خطر ما متفق عليه مسبقا في عقد التأمين المبرم".²

مما سبق يستنتج أن التأمين هو عبارة عن عقد يلتزم به طرفان المؤمن له والمؤمن، بنقل عبئ الخسارة التي يمكن أن يتعرض لها إلى جهة أخرى اقدر منه على تحملها عن طريق تعويضها في حالة تحقق الضرر بدفع أقساط بشكل دوري، تحدد بطرق إحصائية مختلفة.

3-تعريف الخدمة التأمينية

تعرف الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين في تعويض حاملها عن الخسارة المتحققة عند وقوع الخطر المؤمن ضده.³ كما يمكن تعريفها على أنها: "عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين (المورد) بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية اتجاه غيره وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية غير أن عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة التأمينية وفقا للشروط المتفق عليها في العقد".⁴

¹ القانون رقم 04/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر 07/95 المتضمن قانون التأمينات، جريدة الرسمية عدد 15 المؤرخة في 12 مارس 2006، ص3.

² الضمور هاني حامد، (2002): تسويق الخدمات التأمينية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص17.

³ بونيف محمد رضا، عزوز يوسف (2021): دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات SAA-، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص24.

⁴ قرواني مريم، (2015/2014): دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين- دراسة حالة شركة التأمين الدولية للتأمين وإعادة التأمين بالجزائر العاصمة- CIAR، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص ص 17-18.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

وتعرف أيضا بأنها: "عبارة عن مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة المرتقبة التي تحتويها وثيقة التأمين، والتي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن لهم وكذا الخدمات المرتبطة بها" ولكي يتماشى المنتج التأميني مع الاتجاهات الحديثة للتسويق لا بد أن يتماشى مع رغبات واحتياجات الزبائن وتوقعاتهم والظروف التنافسية في السوق.¹

مما سبق يستنتج أن الخدمة التأمينية عبارة عن منتجات تسوقها وتنتجها شركات التأمين بهدف تلبية حاجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة وقوعها في المستقبل.

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة التأمينية

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف جودة الخدمة التأمينية والتعرف كذلك على خصائصها الأساسية التي تميزها.

1-تعريف جودة الخدمة التأمينية

عرف العديد من المؤلفين جودة الخدمة التأمينية على أنها: "عرض الخدمة للزبون وتقديمها له لغرض إشباع حاجته ورغباته وتحقيق الرضا، وقد عرفت أيضا بأنها خلو الخدمة من أي عيب خلال إنجازها وهذا الحكم يصدره الزبون بعد إدراكه الأداء الفعلي للخدمة"².

كما يمكن تعريفها على أنها: " قدرة مؤسسة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء(المؤمن لهم)، ويتطابق مع توقعاتهم ويفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم"³.

وتعرف أيضا على أنها: " مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم، والتي تعمل على إرضائهم، وتمثل تقييما شاملا لأداء المؤسسة ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة"⁴.

مما سبق يستنتج أن جودة الخدمة التأمينية هي المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تتوفر في الخدمة التي تعبر عن التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة وبالتالي تقديم التعويضات لمستحقيها.

¹ مصطفى لعشاشي، مزيان عبد القادر، (2015): تقييم وقياس جودة وكالات التأمينية في السوق الجزائري، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة البليدة، الجزائر، ص 279.

² فائزة بن عمروش، (2017): دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك -حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر-، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ص 43.

³ فتيحة بوحروود، (2012): الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين -دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT-، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة سطيف، الجزائر، ص 205.

⁴ فائزة بن عمروش، مرجع سبق ذكره، ص 43.

2- خصائص الخدمة التأمينية

- تشترك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة ومحدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات وتنفرد بها في عدة خصائص نظرا لصعوبة تسويقها وتمثل هذه الخصائص فيما يلي:¹
- خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له؛
 - إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر)؛
 - إن الخطر التأميني محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق؛
 - إن أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية، لكن تقوم شركات التأمين بتحديد لها منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية؛
 - ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل وشركات التأمين حيث عقود التأمين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر؛
 - الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها؛
 - إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى؛
 - في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.

¹ داني الزهرة، (2017): تقييم جودة الخدمة التأمينية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR مستغنام-، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغنام، الجزائر، ص ص 18-19.

المطلب الثالث: أهمية الخدمة التأمينية

للخدمة التأمينية أهمية اقتصادية واجتماعية يتم إنجازها من خلال ما يلي :

1-الأهمية الاقتصادية: تتمثل الأهمية الاقتصادية في النقاط التالية:

-يعتبر التأمين من أهم وسائل الادخار والاستثمار، حيث يعتبر أداة هامة ومتميزة من أدوات تجميع المدخرات، ومن ثم الاستثمار بكافة دول العالم وذلك بواسطة تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المستأمنين، والمساهمة في تمويل المشروعات الصناعية والزراعية والتجارية، بالإضافة إلى المساهمة في تمويل الحكومات لمساعدتها في حل المشاكل العامة؛¹

- العمل على تحقيق التوازن بين العرض والطلب في الحياة الاقتصادية، ففي أثناء الرواج الاقتصادي يمكن للدولة التوسع في نطاق التغطية التأمينية بالنسبة للتأمينات الاجتماعية الإلزامية، حيث سيساعد ذلك على زيادة المدخرات الإلزامية بما يحد من الموجة التضخمية فهذا الإجراء يساعد على التقليل من الطلب المتزايد على السلع الاستهلاكية، وفي فترات الكساد تعمل التأمينات الاجتماعية على زيادة قيمة التعويضات التي تستحق للمؤمن عليهم، بما يساعد على زيادة مستوى إنفاقهم على السلع والخدمات وهذا ما يساعد على زيادة الطلب الفعال على مثل هذه السلع والخدمات؛²

- تحقيق استقرار المشروعات والعاملين فيها، وذلك بتشجيع الدخول في مجالات إنتاجية جديدة، أو التوسع في مجالات الإنتاج الحالية، كما يساعد على استقرار العمال و العمل لفترة طويلة من الزمن، كذلك يعمل التأمين على زيادة الاهتمام وتدعيم الثقة المالية مما يشجع المؤسسات المقرضة على منح القروض اللازمة لمختلف المؤسسات؛³

-تحسين ميزان المدفوعات من خلال ما تحصل عليه مؤسسات التأمين من عمولات أجنبية، كما تعتبر مؤسسات التأمين وسيلة فعالة للحد من ظاهرة التضخم من خلال امتصاص الأموال التي تجمعها، وبالتالي توجيهها نحو الاستثمار والتنمية.⁴

2- الأهمية الاجتماعية: تتمثل الأهمية الاجتماعية فيما يلي:

-يعمل التأمين على حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من الأخطار التي يتعرضون لها دون أن يكون لديهم المقدرة على حماية أنفسهم منها؛⁵

¹ عبد المطلب ناغل، رضوان مشيكي، (2019): أثر جودة الخدمات التأمينية على أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا الزبائن -دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa وكالة المسيلة-، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص16.

² سلمان زيدان، (2018): تسويق الخدمات التأمينية العمق الاستراتيجي والأداء البشري، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص53.

³ بشير بودية وطارق قندوز، (2016): أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص100.

⁴ فائزة بن عمروش، مرجع سبق ذكره، ص12.

⁵ سالم رشدي سيد، (2015): التأمين المبادئ والأسس والنظريات، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص37.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

-تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث حيث أن التزام الفرد تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه، يجعله يفكر في وسائل حمايتهم وتجنب إلحاق الضرر بهم، زيادة على ذلك فإن بحوث ودراسات مؤسسات التأمين لاكتشاف أسباب تحقق الحوادث، تساعد على انتشار الوعي وتقليل تكرار حدوثها، مما يعود بالفائدة على المجتمع ككل.¹

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة التأمينية

يعتبر تقييم الخدمات التأمينية وتحسينها وتطويرها بشكل مستمر ودائم أمر في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين، فهي مضطرة لانتهاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة تستهدف بالدرجة الأولى تحقيق مجموعة من المنافع للزبون، كما تعتبر الجودة أفضل وأهم مقياس للحكم على الخدمة، فهي من أهم ما تسعى المؤسسات لتحقيقه، لاعتبارها محل اهتمام عالمي متزايد لتحقيقها من قبل المؤسسات خاصة في قطاع التأمين، وذلك لزيادة الإقبال وكسب رضا الزبائن ومعرفة احتياجات العميل التأمينية، وسيتم في هذا المبحث التطرق إلى أنواع الخدمات التأمينية واستراتيجيات تقديمها، مستويات وأبعاد جودة الخدمة التأمينية وأساليب تحسينها.

المطلب الأول: أنواع الخدمات التأمينية واستراتيجيات تقديمها

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى أنواع الخدمات التأمينية وقد تم تقسيمها إلى منتجات التأمين على الأشخاص ومنتجات التأمين على الأضرار إضافة إلى استراتيجيات تقديمها.

1-أنواع الخدمات التأمينية

تتمثل أنواع الخدمات التأمينية فيما يلي:

1-1منتجات التأمين على الأشخاص

أ- التأمين على الحياة:

أبرز صور التأمين على الحياة يتم ذكر ما يلي:

-**التأمين لحالة الوفاة:** وتعرفه المادة: 65من قانون التأمينات بأنه: "عقد يتعهد بموجبه المؤمن بدفع مبلغ معين للمستفيد أو للمستفيدين عند وفاه المؤمن له مقابل قسط وحيد ودوري أي انه عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن مقابل أقساط بان يدفع مبلغ تأمين معين عند وفاة المؤمن له للمستفيد سواء كان ذلك دفعه واحدة أو في شكل إيراد دوري"².

وللتأمين لحالة الوفاة ثلاث صور تتمثل فيما يلي:

¹عبد المطلب ناغل، رضوان مشيكي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

² المادة 65 من الامر 95-07، الجريدة الرسمية العدد 13، الصادر بتاريخ: 8مارس 1995، ص12.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

* **التأمين العمري**: وقد عرفته المادة: 69 من قانون التأمينات ب "يمكن لكلا الزوجين اكتتاب تأمين متبادل بواسطة نفس العقد الواحد"¹، وفيه يتعهد المؤمن بأن يدفع للمستفيد مبلغ التأمين في شكل رأس مال أو في شكل إيراد مرتب مدى الحياة، وهذا عند وفاة المؤمن له، والمستفيد في هذه الحالة هم أفراد عائلة المؤمن له الذين كانوا تحت نفقته.

* **التأمين على البقاء**: وفيه يدفع المؤمن مبلغ التأمين للمستفيد بشرط بقاء هذا الأخير على قيد الحياة بعد وفاة المؤمن على حياته، فإذا توفي المستفيد قبل حلول أجل المؤمن على حياته تخلى المؤمن من التزامه بدفع مبلغ التأمين، ولهذا سمي هذا التأمين بتأمين البقاء أي بقاء المستفيد حيا ويلجأ إلى هذه الصورة من صور التأمين من يريد أن يكفل بعد موته لشخص عزيز عنده مبلغا من المال يستعين به على شؤون حياته ويقصد هذا الشخص بالذات دون غيره.

* **التأمين المؤقت**: وهو تأمين على حياة شخص خلال مدة معينة تتحدد في العقد (5 سنوات 10 سنوات 20 سنة...) ويكون هذا النوع من التأمينات في النشاطات أو المهن التي تتصف بالخطورة أو درجة الخطورة فيها كبيرة جدا كالعامل في الملاحة الجوية أو البحرية أو المفاعل النووية.²

- **التأمين لحالة الحياة**: وهو عملية شرطية هدفها الاحتياط ضد الشيخوخة أو العجز، وفيها يتم التعاقد على أن يقوم المؤمن بدفع المبلغ المتفق عليه في تاريخ معين إذا ظل المؤمن على حياته حيا إلى ذلك الحين،³ وله مجموعة من الصور:

* **تأمين رأس المال المؤجل**: وقد عرفه قانون التأمينات بأنه: "عقد احتياطي يكتب بين المكتتب والمؤمن يلتزم بواسطته المؤمن بدفع مبلغ محدد في شكل رأس مال أو ريع في حالة وقوع الحدث أو عند حلول الأجل المحدد في العقد للمؤمن له أو المستفيد المعين يلتزم المكتتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه".⁴

* **تأمين الربيع**: وفيه يقوم المؤمن عند حلول الأجل بدفع ريع دوري أو إيراد مدى الحياة إذا بقي المؤمن على قيد الحياة إلى تاريخ حلول أجل الدفع، وقد يكون هذا التأمين على حياتين فينتقل الإيراد إلى الشخص الذي بقي على قيد الحياة.⁵

* **ضمان التأمين الأول**: وقد عرفه قانون التأمينات ب: "أن ضمان التأمين الأول يشترط باسترجاع مبلغ الأقساط المدفوعة المرتبطة بالتأمين في حالة الحياة إذا توفي المؤمن له قبل الأجل المحدد في العقد لدفع المبالغ المؤمن عليها، ويكتتب ضمان التأمين الأول مقابل قسط خاص يدرج في القسم الرئيسي"، ويسمى أيضا التأمين المضاد.⁶

¹ المادة 14 من الامر 04-06 المعدل والمتمم للامر 07-95، الجريدة الرسمية العدد 13، الصادر بتاريخ: 8 مارس 1995، ص 14.

² بونيف محمد رضا، عزوز يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 27.

³ أبو الفضل هاني (2009): التأمين أنواعه المعاصرة وما يجوزان يلحق بالعقود منها، دار العصماء، الطبعة الأولى، دمشق، سوريا، ص 45.

⁴ المادة 60 مكرر، من القانون 04-06، المعدل والمتمم للامر 07-95، الجريدة الرسمية العدد: 13، الصادر بتاريخ 8 مارس 1995، ص 16.

⁵ لعيميد نور الهدى، (2010): واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 27.

⁶ بونيف محمد رضا، عزوز يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

-**التأمين المختلط** : وهو عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ التأمين كإيراد أو إيراد أما إلى المستفيد في حالة وفاة المؤمن له خلال مدة معينة، أو إلى المؤمن له إذا بقي على قيد الحياة عند انتهاء المدة المحددة لعقد التأمين، ويتميز القسط في التأمين المختلط أنه مرتفع مقارنة بأقساط باقي أنواع تأمين الحياة السابقة الذكر، بمعنى أن المؤمن في التأمين المختلط يضمن في حالتي البقاء والوفاة.¹

- **التأمين التكميلي**: وهو التأمين الذي يقترن في الغالب بعقد التأمين على الحياة يمنح للمؤمن له ضمانات تكميلية ويتحصل بموجبها على جزء من مبلغ التأمين المستحق المذكور في العقد أو أن يدفع له المؤمن إيرادا مرتبا يمثل نسبة مئوية من مبلغ التأمين، وهذا دون أن يفقد حقه في مبلغ التأمين عند حلول اجل الاستحقاق ويقدر هذا المبلغ أو الإيراد حسب درجة عجز المؤمن له.²

- **التأمين لصالح الغير**: هو التأمين الذي تقوم به مؤسسة أو هيئة أو شخص اعتباري ما، مع شركة التأمين، الغاية منه التأمين على حياة العاملين أو الموظفين فيها، فهذا التأمين يكون لصالح كل من يعمل لدى الشخص الاعتباري ومثال ذلك التأمين الذي تبرمه الجامعة على حياة العاملين لديها، أو أن يقوم نادي بالتأمين على حياة الفرق الرياضية لديه، ومن ذلك التأمين الذي تقوم به النقابات والبنوك والمؤسسات على حياة أعضائها.³

ب- **التأمين على الإصابات**: وهي نوعان:

-**التأمين من الحوادث التي تصيب الإنسان في جسمه**: وهو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن في مقابل أقساط التأمين بان يدفع إلى المؤمن له أو المستفيد مبلغ التأمين في حالة وفاة هذا الأخير أو إذا ما وقع على جسمه إصابات جسميه بسبب خارجي مفاجئ كما يتعهد المؤمن بأن يرد للمؤمن له مصروفات العلاج والأدوية كلها أو بعضها ويختلف مبلغ التأمين باختلاف نتائج الإصابة التي تؤدي إلى موت المؤمن له أو إلى عجزه الدائم عن العمل عجزا كليا أو جزئيا أو مؤقتا.

-**التأمين من المرض**: وهو عقد يلتزم بموجبه المؤمن في مقابل الأقساط أن يدفع مبلغا معيناً دفعة واحدة أو على شكل أقساط، إلى المؤمن له الذي يتعرض إلى خطر المرض أثناء مدة التأمين وان يرد له مصروفات العلاج والأدوية، والخطر المؤمن منه قد يشمل جميع الأمراض وقد يقتصر على العمليات الجراحية.⁴

1-2 منتجات التأمين على الأضرار: ينقسم هذا النوع من التأمين بدوره إلى قسمين هما :

¹ أبو الفضل هاني، مرجع سبق ذكره، ص45.

² لعميد نور الهدى، مرجع سبق ذكره، ص28.

³ بوزيدي مراد، شردوح فاروق، (2013): التأمين على الأشخاص (دراسة في قانون التأمين الجزائري)، مذكرة ماستر في الحقوق، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، ص20.

⁴ بونيف محمد رضا، عزوز يوسف، مرجع سبق ذكره، ص29.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

أ- تأمين الممتلكات والأشياء: يقوم هذا النوع من التأمين بتعويض المؤمن له عن الخسارة التي لحق بأحد أمواله ممتلكاته عند تحقق الخطر المؤمن منه، و بهذه الصورة تتكون العملية التأمينية إلا من طرفين، المؤمن والمؤمن له الذي يعتبر المستفيد في نفس الوقت فالتأمين على الممتلكات يشمل مجموعة كبيرة من أنواع التأمين منها: التأمين من الحريق، تأمين المزروعات، تأمين تلف أو فقدان السيارة، تأمين الأموال من السرقة، التأمين البحري (خطر الغرق، الحريق، التصادم، فقدان البضاعة المنقولة على متن السفينة)، تأمين معدات وأدوات المؤسسة ، قد كما يدخل في التأمين على الأشياء عقد تأمين الاستثمار والذي بواسطته يؤمن صاحب الاستثمار على رأس ماله ضد الأخطار التي قد تلحق ¹.

ب- التأمين من المسؤولية: يقصد بالتأمين من المسؤولية العقد الذي بموجبه بمؤمن المؤمن، المؤمن له من الأضرار التي تلحق به من جراء رجوع الغير عليه بالمسؤولية. وذلك بسبب الأضرار التي يلحقها بدوره بالغير والتي يعتبر مسئولا عنها قانونا، والضرر المؤمن منه هنا ليس ضررا يصيب المال بطريق مباشر كما في التأمين على الأشياء، بل هو ضرر ينجم عن دين في ذمة المؤمن له بسبب تحقق مسؤوليته التقصيرية، كما في المسؤولية عن حوادث السيارات أو بسبب تحقق مسؤوليته العقدية، كما لو كنا أمام تأمين مستأجر ضد مسؤوليته عن الحريق، أو تأمين متعهد نقل البضائع ضد مسؤوليته عن سلامة وصول البضائع.²

2- استراتيجيات تقديم الخدمة التأمينية

من أهم الاستراتيجيات التي تتبعها مؤسسة التأمين ما يلي:

1-2 استراتيجيات التغلغل في السوق: وفق هذه الإستراتيجية تركز مؤسسة التأمين على الطرق والأساليب التي من خلالها

تحقق زيادة حصتها السوقية من خلال أسواقها الحالية وزبائنها الحاليين وذلك حسب ما يلي:

• حث الزبائن الحاليين على زيادة حجم التعاملات مع المؤسسة؛

• تشجيع الزبائن على اقتناء الخدمات المختلفة للمؤسسة والتي لم يكونوا قد اقتنوها بعد.

2-2 إستراتيجية تنمية السوق: في ظل هذه الإستراتيجية على مؤسسات التأمين أن تبحث عن أسواق جديدة وزبائن

جدد، يمكنها تلبية حاجياتهم عن طريق الخدمات الحالية التي تقدمها وذلك بتقديم خدماتها إلى شرائح جديدة للوصول إلى زبائن جدد.

¹ سامي بوشقرة، (2014): مدى مساهمة تأمين الحريق وتأمين انكسارات الآلات في حماية ممتلكات المؤسسة- دراسة حالة تأمين الحريق وتأمين انكسار الآلات وكالة أم البواقي CAAR - ، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، أم البواقي، الجزائر، ص 24-25.

² لكبير علي (2015): تأمين المسؤولية المدنية، أطروحة دكتوراه العلوم في الحقوق، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ص34.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

2-3 إستراتيجية تطوير الخدمات: طبقا لهذه الإستراتيجية تقوم مؤسسة التأمين بتقديم خدمات تأمينية جديدة أو تطوير الخدمات الحالية، ويمكن أن يكون هذا التطوير إما في جودة الخدمة المقدمة، وإما في إضافة خدمات جديدة.

2-4 إستراتيجية التنوع في تقديم الخدمات: وفق هذه الإستراتيجية تركز مؤسسات التأمين على تقديم خدمات جديدة لزيائن جدد خارج نطاق الأنشطة التأمينية العادية¹.

المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمة التأمينية وأبعادها

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على مستويات جودة الخدمة التأمينية وكذلك الأبعاد أو المعايير التي يمكن من خلالها قياس مستوى جودتها.

1- مستويات جودة الخدمة التأمينية

يمكن التمييز بين ثلاث مستويات لجودة الخدمة التأمينية كالتالي:

-**الجودة المتوقعة من العملاء:** والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات التأمينية التي يتوقع العملاء أن يحصلوا عليها من شركات التأمين التي يتعاملون معها؛

-**الجودة المدركة:** وهو ما تدركه إدارة شركات التأمين في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها، والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال؛

-**الجودة الفعلية:** هي التي تؤدي بها الخدمة التأمينية، والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.²

2- أبعاد جودة الخدمة التأمينية

هناك محاولات عديدة لتحديد أبعاد الجودة في مجال الخدمات، وسيتم التطرق إلى أهمها من خلال تحديد بعدين لها هما: الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

حيث تشير الجودة الفنية إلى جوانب الخدمة الكمية (المادية)، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع الزبون (وهي جوانب يصعب قياسها مقارنة بالعناصر المادية) فهي تمثل الجودة الوظيفية للخدمة.

وفي تصنيف آخر لأبعاد جودة الخدمة، فقد تم التمييز بين:

-**جودة العمليات:** التي يحكم عليها الزبون أثناء أداء الخدمة؛

¹ بشاري كريم، (2005): تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، ص31.

² عبد الرزاق علي، واغدير إبراهيم وصيف، (2019): اثر جودة خدمات التأمين في بناء الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الجزائرية للتأمين الشامل Cat، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد12، العدد2، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، ص687.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

-جودة المخرجات: التي يقيّمها الزبون بعد الأداء الفعلي لها.

ويعبر البعض بين ثلاثة أبعاد أساسية لجودة الخدمة :

-الجودة المادية: تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة؛

-الجودة التفاعلية: تمثل ناتج عملية التفاعل بين المستخدمين والزبون؛

-جودة المؤسسة: وترتبط بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها.¹

ويعد تصنيف **Parasuraman, Ziethaml et Berry** الذي قدمه سنة 1981م من أهم الإسهامات

المتعلقة بجودة الخدمة، إذ حددوا أبعادها في: الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الوصول، اللطافة واللباقة، المصداقية، الأمان،

الملموسية، فهم الزبون، الجدارة والتمكن، الاتصالات، وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين سنة 1988م، قاموا باختصار

الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية، وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي²:

- الملموسية **Tangibility**: ويعكس المنظر العام لمباني وكالة التأمين والمعدات ومظهر الموظفين، ويجب أن تكون

على جودة عالية من الجمال، وجودة أدوات الاتصال مثل توفر التكنولوجيا، الإعلام الآلي، بالإضافة إلى توفر المطبوعات

والكتيبات التي يستفيد منها الزبون في الحصول على الوثائق التأمينية، وعليه فمؤسسة التأمين يجب عليها أن تتوفر على

التجهيزات ومباني ذات مظهر جميل ومميز، مظهر موظفي المؤسسة لائق، اهتمام المؤسسة بالنظافة والإضاءة والتكييف،

واستخدام المؤسسة معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة؛

-الاعتمادية **Reliability**: تعبر عن درجة ثقة الزبون بوكالة التأمين، وعن مدى قدرة مؤسسة التأمين على الوفاء

بالوعد المقدمة من قبلها، ويعد هذا البعد الأكثر أهمية للزبون كونه يعكس مستوى الخدمة عموماً، فالزبون يأمل من

مؤسسة التأمين أن تقدم له خدمة دقيقة، من حيث الوقت والسرعة في إنجازها تماماً مثلما وعدت، فقد يتساءل الزبون عن

الالتزام بمواعيد العمل، الحرص على عدم حدوث أخطاء في تقديم الخدمة، إنجاز المؤسسة الخدمات بطريقة صحيحة من

المرّة الأولى، وتقديم مؤسسة التأمين النصائح في اختيار وثيقة التأمين؛

- الأمان **Assurance**: خلو المعاملات مع وكالة التأمين من الشك أو المخاطرة، ويجب أن يعكس توفر في الخدمة

التأمينية بدرجة أكبر من توقعات الزبون، ويمكن إبراز هذا البعد من خلال توفير أجهزة السلامة والأمن والإجراءات المرتبطة

بها، مثال على ذلك درجة الأمان المترتبة على قيام الزبون باستخدام طرق المعالجة الآلية للمعلومات ومن أهم مظاهره

¹ فتيحة بوحرو، (2015): إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص ص 21-

.22

² مصطفى لعشاشي، مزيان عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 279.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

الشعور بالاطمئنان في التعامل مع المؤسسة بمعالجة الوكالة للمعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة، إمتلاك موظفو المؤسسة الكفاءة العالية والمعلومات الكافية في تقديم الخدمة وتقديم الوكالة خدمات خالية من المخاطر؛¹

- **الاستجابة Responsiveness**: يمكن تحديد هذا البعد من خلال قدرة ورغبة وكالة التأمين في المبادرة إلى مساعدة الزبائن والرد الصريح على استفساراتهم وإظهار الحماس اتجاه الزبون، والسرعة في أداء الخدمة، ويمكن تقييمه من خلال الإجابة على التساؤلات التالية: هل يسعى موظفو المؤسسة للمساعدة في حل المشاكل التي تواجهك في تقديم الخدمة؟ هل تتوفر المؤسسة على لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة؟ هل من السهل الاتصال بالوكالة قصد الاستشارات؟ وهل تتوفر الوكالة على عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للزبائن؟.

- **التعاطف Empathy**: تبعا لهذا البعد فعلى مقدم الخدمة أن يتمتع بقدر من الاحترام والأدب والمحادثة المعبرة فضلا عن الاحترام المتبادل، من ثم فإن هذا المعيار يشير إلى المودة والاحترام بين مقدم الخدمة وزبون الوكالة والتي ينبغي إبرازها خلال التفاعل المتبادل، ومن أهم مظاهر هذا المؤشر: ساعات عمل الوكالة الملائمة لجميع فئات الزبائن، حسن معاملة الزبون واحترامه، تقديم الموظفين الخدمة للزبائن حسب الأولوية ودون مفاضلة.

كذلك ورد في الموضوع العديد من المعايير التي يمكن قياس مستوى الجودة من خلالها، حيث ذكر:

-**الاتصالات "communication"**: وهذا يشمل الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة وكذلك إعطاء معلومات تفصيلية في تقديم خدمة ما.

- **الكفاءة "efficiency"**: وتعني امتلاك العاملين في تقديم الخدمة للمهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة، فالعميل دائما ما يلجأ لمثل هذه المعايير عند طلب الخدمة.

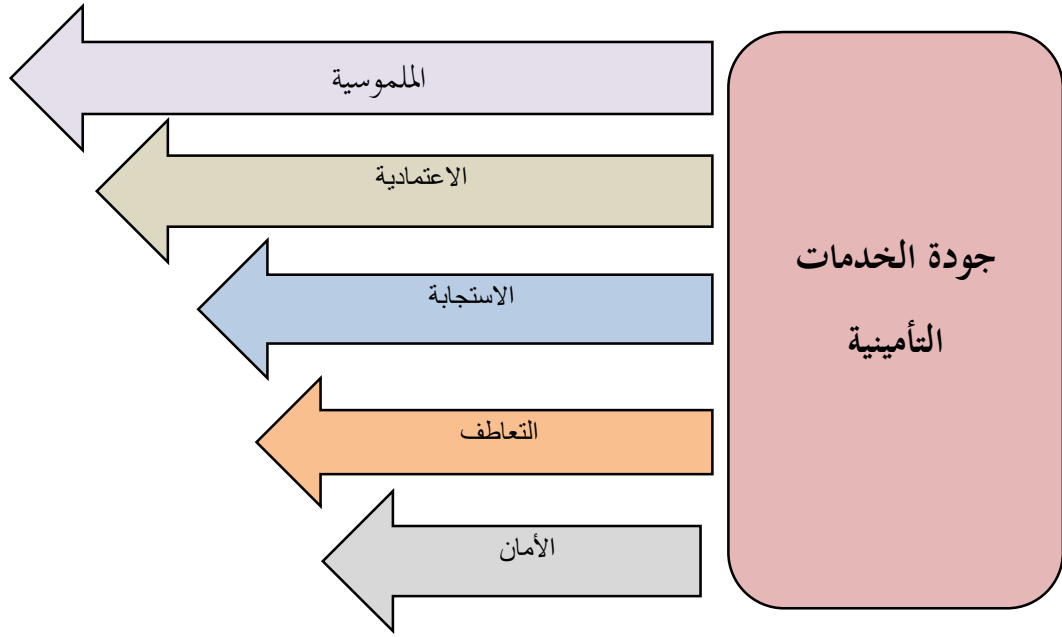
-**إمكانية الوصول "accessibility"**: وذلك من حيث كون الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريد هما العميل، وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل، وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة.

-**تفهم حاجات العملاء "understanding the Customer needs"**: ويشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية، وبذل الجهد لفهم رغبات العملاء واحتياجاتهم وطلباتهم، وتعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات مختلف العملاء بالإضافة لتقدير مشاعرهم والتعاطف مع مشكلاتهم.²

¹ خالددي فراح، مهاوة امال، (2020): اثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 07، العدد 01، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، ص 15.

² مصطفى لعشاشي ومزيان عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 279.

الشكل رقم(02-01): أبعاد جودة الخدمات التأمينية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الشكل السابق أبعاد جودة الخدمات التأمينية حيث نميز فيها خمسة أبعاد هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والأمان حيث كل بعد يعكس جودة الخدمة التأمينية بغض النظر عن طبيعة الخدمة.

المطلب الثالث: تطوير وتحسين جودة الخدمة التأمينية

إن عملية التطوير والتحسين المستمر للجودة يمكن المؤسسة من المحافظة على مكانتها في السوق واستمرارها، لهذا سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى مختلف الأساليب التي تمكن المؤسسات التأمينية من تحقيق ذلك.

1- تطوير جودة الخدمة التأمينية

إن الأسباب التي قد تدعو لتطوير جودة الخدمة تعد مهمة ويمكن تلخيصها في ثلاث جوانب:

- إن المؤسسات ذات الشهرة المعروفة بارتفاع مدى التطابق في مواصفات جودة خدماتها قد تحقق ميزة تنافسية في سوق الخدمة على نظائرها؛

- إن الجودة هي مجاناً: أي أن تكاليف الحصول عليها صحيحة من أول مرة هي أقل بكثير من تكاليف معالجتها وتصحيحها عندما تفشل في تلبية توقعات الزبون وطلبه؛

- إن جودة الخدمة التأمينية العالية تستطيع تحقيق أسعار استثنائية (أي البيع بأسعار مرتفعة)، فالعملاء عادة ما يكونون مستعدين لدفع أسعار عالية للخدمات التأمينية التي تلي أكثر لجميع معايير توقعاتهم.¹

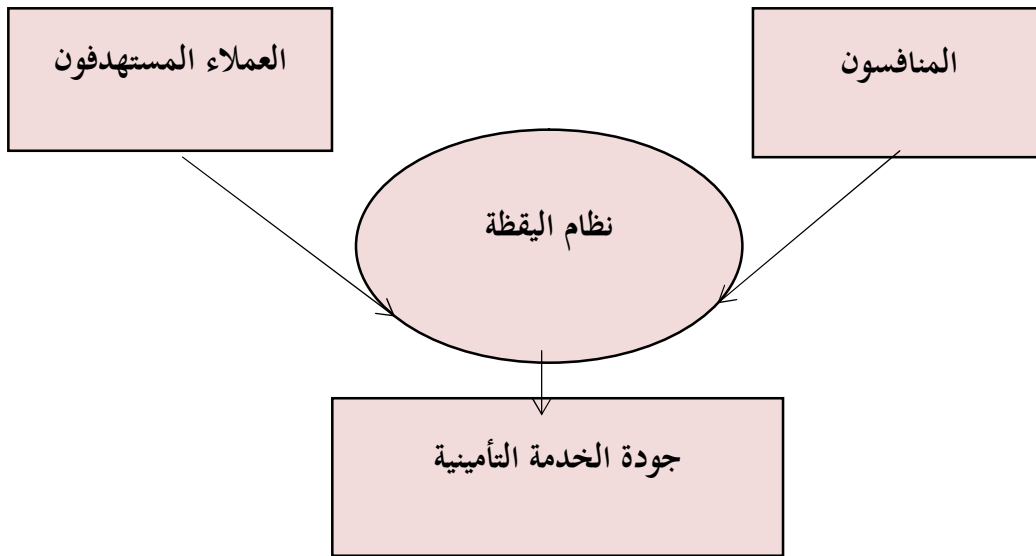
¹الضمور هاني حامد ، مرجع سبق ذكره، ص508.

2- تحسين جودة الخدمات التأمينية

يمكن تحسين جودة الخدمة التأمينية من خلال:

-وضع نظام اليقظة: ويتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، والهدف من وراء ذلك هو التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه عملائها ومنافسيها، ومن أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات وبالتالي وضع إستراتيجية في مجال جودة الخدمات، كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-02): نظام اليقظة في جودة الخدمة



المصدر: الضمور هاني حامد (2002): تسويق الخدمات التأمينية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 81.

يعمل هذا النظام على توفير المعلومات الضرورية حول المنافسين والعملاء الحاليين والمحتملين، مما يسمح بتحليل نشاط المؤسسة ودراسة إمكانية توقعها في السوق عن طريق توسيع حصتها السوقية بكسب عملاء جدد، حيث عملية بناء نظام قيادة الجودة تتبع الخطوات التالية:¹

-وضع نظام اليقظة خاص بالجودة؛

-تحديد المظهر العام للخدمة من أجل أداء أفضل؛

-توجيه وتطوير النشاط من خلال وضع سياسة الجودة؛

-الاعتماد على الإصغاء للعميل لتطوير النشاط؛

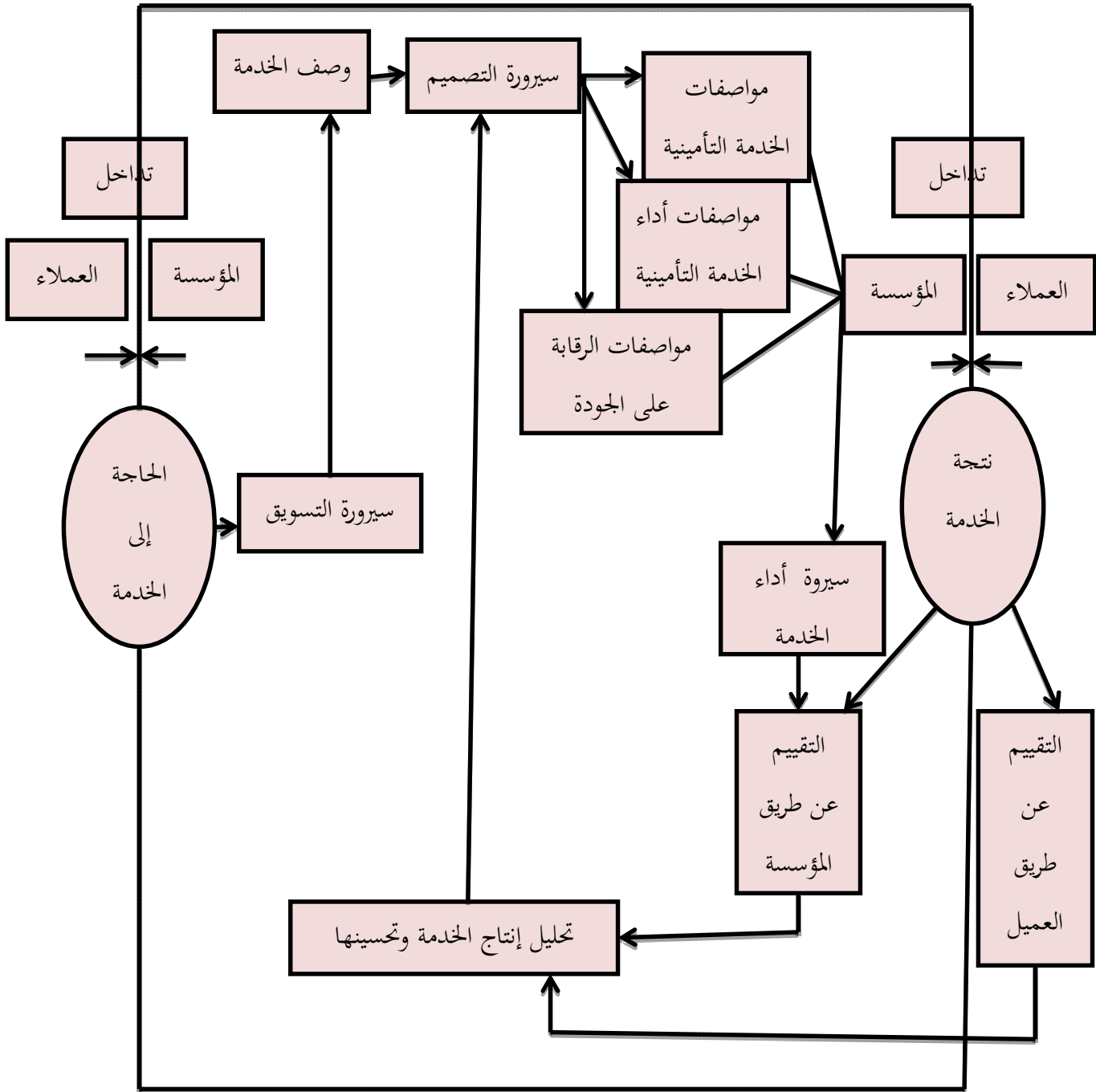
-وضع نظام للتقييم والتحسين من أجل تطوير النشاط.

¹ زكري إيمان (2014): أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون -دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR وكالة أم البواقي-، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ص 22.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

-تحقيق التميز في العلاقة مع العميل: يعتبر التمييز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية بالنسبة للمؤسسات التأمينية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، فتواصل العلاقة مع العميل تمثل عملية تحسين مستمر لجودة الخدمة عن طريق تقييم العميل للنتيجة المتحصل عليها من جهة والتقييم الداخلي الذي تقوم به المؤسسة لضمان توافق مواصفات الخدمة التأمينية مع متطلبات الزبون، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-03): حلقة تحسين جودة الخدمة التأمينية



Source : Forman.B, (2001): Du manuel qualité au manuel de management .l'outil strategique, AFNOR, paris, france, P94.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

يحدث الاتصال بين المؤسسة والعميل خلال سيرورة التسويق لمعرفة حاجاته وعملياته ورغباته، ويتم ترجمتها إلى المواصفات التي يتم على أساسها تحديد خصائص الخدمة ومواصفات الرقابة على جودتها قبل تقديمها، وبعد ضبط هذه المواصفات يتم أداء الخدمة (التداخل بين العميل والمؤسسة)، وبعد ذلك تتم عملية التقييم على المستويين الداخلي والخارجي واستغلال نتائج التقييم في إعادة تصميم الخدمة ومواصفات أدائها واستغلالها في ضبط سيرورة الأداء. وعليه يمكن القول أن التمييز في العلاقة مع العميل لغرض تفعيل عملية تحسين الجودة تتطلب وضع عدة استراتيجيات منها:¹

-إدارة فترة انتظار العميل؛

-التعامل مع شكاوي العملاء؛

-جعل العلاقة مع العميل شخصية.

- **تطوير ثقافة الجودة والحصول على شهادة المطابقة:** تعرف ثقافة الجودة على أنها الأسلوب الذي من خلاله تمنهج المؤسسة المشاكل والقرارات والاتجاهات التي يحملها العاملون نحو المواقف أو نحو بعضهم البعض في كافة المستويات الإدارية داخل المؤسسة، ومن هنا يمكن أن ثقافة الجودة عبارة عن: نمط العادات والقيم والمعتقدات الأساسية، والسلوك الإنساني المرتبط بجودة الخدمة، وبالتالي فثقافة الجودة في المؤسسة تعكس شخصيتها، وهي بمثابة القلب النابض لها. ويمكن التمييز نوعين أساسيين من ثقافة الجودة هما:

-ثقافة جودة سلبية: وتقوم على أساس عادات وقيم ومعتقدات وأنماط سلوكية سلبية تؤثر سلبا على كفاءة وفعالية المؤسسة؛

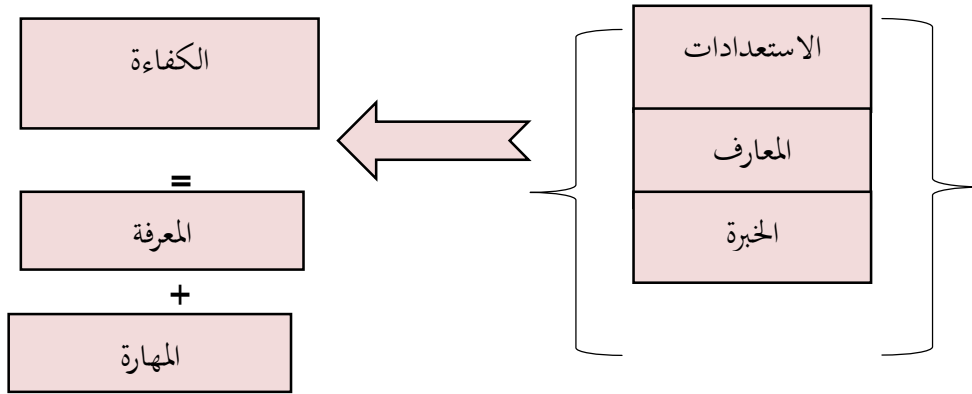
- ثقافة جودة ايجابية: تنشأ من خلال القيام بخطوات غير عادية من أجل إسعاد العملاء، بمعنى تحمل المتاعب من أجل تحقيق رضا العميل وتتجاوز توقعاته.

-**تنشيط الموارد البشرية:** إن عملية تحسين الجودة فيما يخص الموارد البشرية تركز على محورين هما:

***تحديد، اكتساب، وتطوير الكفاءات الضرورية :** حتى تحقق المؤسسة أهدافها يجب أولا أن تحدد الوسائل الضرورية لذلك، خاصة احتياجاتها من الكفاءات، فتطوير أنشطة المؤسسة يجب أن يصاحبه تكيف الكفاءات مع هذه التغيرات حيث تعرف الكفاءة على أنها القدرة على العمل الذي يعتمد على الاستعدادات، المعارف والخبرات. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

¹ بوعنان نور الدين، (2007): جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء -دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص87.

الشكل رقم (02-04): مؤهلات الكفاءة



المصدر: بوعنان نور الدين، (2007): جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء- دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص93.

من أجل ضمان تقديم خدمات جيدة، على المؤسسة أن تحدد الكفاءات المطلوبة كما يلي:¹

-تحديد الكفاءات التقنية، التجارية، والإدارية الضرورية لأداء الخدمة؛

-تحديد درجة اندماج الكفاءات في روح الفريق؛

-تقدير الكفاءات الضرورية لأداء الخدمة؛

- تحديد درجة التحكم في احتياجات المؤسسة من الكفاءات، من المبتدئين المتمرسين.

***التحكم في الاستقلالية التنظيمية للموارد البشرية:** يعتبر تكييف الإطار التنظيمي في المؤسسة من محاور تحسين الجودة، فإذا لم يوجد نموذج تنظيمي خاص بالخدمة فإنه ينتج اختلاف في جودة الخدمة المقدمة فخصوصية الخدمة يمكن أن تخلق مشكلة تنظيمية لذلك فعلى المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

-نتيجة للخاصية العلاقية للخدمة لا بد أن تتمتع الموارد البشرية بنوع من الاستقلالية للتكيف مع توقعات العملاء، وإدارة

المواقف الغير متوقعة، وفي بعض الأحيان الارتجال من أجل إرضاء العملاء؛

-للتخفيف من درجة الاختلاف في أداء الخدمة والتحكم في تناسقها يجب على المؤسسة أن تطبق معايير وإجراءات

خاصة بأداء الخدمة؛

-إن المشكلة التنظيمية تقود عموما المؤسسات الخدمية إلى البحث عن أشكال تنظيمية تجمع بين:

*اللامركزية والمراقبة؛

*الاستقلالية ووضع المعايير؛

*المرونة والترابط.²

¹ زكري إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 24-25.

² المرجع نفسه، ص 25.

المبحث الثالث: استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق جودة الخدمات التأمينية

إن التطورات التكنولوجية التي تم التوصل إليها أوجبت على قطاع التأمين مواكبتها ومتابعة تطوراتها لأجل استعمالها بهدف تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة وسيتم في ما يلي توضيح ذلك.

المطلب الأول: تبني تكنولوجيا التأمين لصناعة تأمين متطور ومتحول تكنولوجيا

تعتبر تكنولوجيا التأمين أهم عنصر في خلق صناعة تأمينية متطورة ومتحولة جذريا للأفضل، وعليه تتعدد تعاريفها وأهميتها.

1- مفهوم تكنولوجيا التأمين

ظهرت تكنولوجيا التأمين كمصطلح جديد ناتج عن التكامل الذي حدث بين تكنولوجيا المعلومات والقطاع المالي في شكل التكنولوجيا المالية سنة 2010، أين تم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التفاوض مع الوسطاء وتقديم الدعم لشركات التأمين في تصميم وثائق تأمين تلبي احتياجات حاملها لتصبح مصطلحا أساسيا بإطلاق أول مسرع لتكنولوجيا التأمين في لندن سنة 2015.¹

تعرف KPMG² تكنولوجيا التأمين على أنها: "شركات تأمين ناشئة تخلق طريقة وتقنيات جديدة للاكتتاب وتسوية المطالبات وتوزيع المنتجات تعزيز تجربة العميل والبرمجيات كخدمة لمساعدة المكتتبين باستخدام الذكاء الاصطناعي"، وعرفت أيضا بأنها: "تقنية تتعلق بمجموعة من نماذج الأعمال أو المنصات التي تخلق تجربة عملاء محسنة من خلال تطبيق تكنولوجيا مبتكرة في صناعة التأمين".³

كما عرفت منظمة OCDE⁴ بأنها: "مصطلح يستخدم لوصف التقنيات الجديدة مع إمكانية جلب الابتكار إلى قطاع التأمين والتأثير على الممارسات التنظيمية لسوق التأمين".⁵

فهو مصطلح جديد نسبيا يستخدم لوصف الابتكارات الجديدة التي تحول وتغير صناعة التأمين، عبر تحسين توفير التكاليف وتعظيم كفاءة مقدمي خدمة التأمين والعملاء معا.⁶

¹ وهيبه عبد الرحيم (2019): تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، ص 466.

² KPMG: International professional firms for auditing services.

³ KPMG (2019): Insurance technology infrastructure for new insurance. Consulté le 08/05/2023, sur [KPMG.org: http://home.kpmg.com/cn/en/home/about/offices.htm](http://home.kpmg.com/cn/en/home/about/offices.htm).

⁴ OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Economiques.

⁵ مريم صيد، سوسن زيرق، (2022): تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين، الملتقى الدولي الافتراضي حول البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والآفاق"، المنعقد يوم 18 جوان، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، ص 03.

⁶ مريم صيد، (2022): تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين، مجلة أبحاث الدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 01، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، ص 66.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا التأمين هي مجموعة من التقنيات الناشئة التي تعمل على تغيير النموذج الحالي لقطاع التأمين، بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء، وهذا بالاعتماد على شركات رقمية وشركات ناشئة صغيرة وذات تركيز كبير وقدرات فنية ممتازة وثقافة رشيقة مناسبة تماما للابتكار ودفع التغيير.

2- أهمية تكنولوجيا التأمين في تطوير قطاع التأمين

تتمتع ابتكارات تكنولوجيا التأمين بالقدرة على تقديم فرص ومزايا عديدة لصناعة التأمين أهمها:¹

-تقييم أفضل للاكتتاب والمخاطر: تعمل تكنولوجيا التأمين على تطوير أساليب اكتتاب جديدة من خلال البيانات المجمعة من أجهزة الاستشعار وإنترنت الأشياء، إلى جانب استخدام البيانات الضخمة وتحليلاتها، لإبلاغ قرارات الاكتتاب الدقيقة وتقييم المخاطر وتسعيرها، والذي غالبا ما يكون في الوقت الحقيقي وبالشكل الذي يسمح لشركات التأمين بتقديم معطيات أفضل، وبالتالي وفي ظل تبني تكنولوجيا التأمين ستعرف هذه الشركات تحولا كليا نحو نماذج الوقاية المعقدة، والارتقاء بقطاع التأمين نحو عروض مشخصة أكثر، كما أن الكم الهائل من البيانات المتاحة لشركات التأمين في زمن قياسي سهل عملية تبادل المعلومات بكل سهولة وفعالية، بما يتيح الإحاطة بالمخاطر وتقييمها وتسعيرها بدقة أكثر.

-إدارة أكثر كفاءة للمطالبات: تعتمد تكنولوجيا التأمين في إدارة مطالبات التأمين على تقنية البلوك تشين لمنع فرص الاحتيال ومعالجة المطالبات المشغلة تلقائيا بواسطة أجهزة الذكاء الاصطناعي، وهذا لتسهيل الإجراءات وجعلها أسرع، وكمثال عن ذلك تعمل شركة Zhong An الصينية على دمج التكنولوجيا في كل عملية من نشاط قطاع التأمين، لإعادة تشكيل سلسلة القيمة ككل، حيث تجاوز معدل أتمتة الاكتتاب % 99 وتسوية المطالبات % 95 وبلغت نسبة الذكاء الاصطناعي المطبقة في خدمة العملاء على منصات الإنترنت % 70، لتحقيق بذلك اقتصاد في القوى العاملة بنسبة %61.

-عروض خدمات تأمين جديدة والارتقاء بتجربة العملاء: تسعى الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين إلى تحويل نماذج الأعمال التقليدية وتغييرها بشكل جذري من خلال التكنولوجيات الجديدة، التي تعمل على تقديم المنتجات بطريقة تلي احتياجات العملاء، وكذا ابتكار عروض وخدمات تأمينية جديدة كالتأمين على أساس الاستخدام والتأمين بالطلب، وهذا للتخفيف من حدة المخاطر المحتملة في العالم الرقمي، والتي تعمل أيضا على توفير وتطوير حلول لشركات التأمين التقليدية، وذلك لمساعدتها على أن تصبح أكثر ارتباطا بعملائها، مما يحسن من تجربة العملاء ويتيح فرصة ولوج أسواق متنامية بسرعة.

¹شراقة صبرينة ، (2021): تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 27، العدد 12،

جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص02

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

يوفر التأمين التكنولوجي العديد من المزايا لقطاع التأمينات يمكن ذكرها فيما يلي:

-إمكانية تحسين الجودة:استعمال شركات التأمين للتأمين التكنولوجي يسمح لها بتركيز كفاءتها الأساسية واستبعاد الأعمال الأخرى التي يمكن أن توكل إلى شريك آخر مختص، حيث تعمل شركات التأمين على الإبداع في تقديم المنتجات والخدمات والأفكار الجديدة لتلبية احتياجات العملاء.¹

-تخفيض تكاليف السوق:يعتمد التأمين التكنولوجي على البيع دون اللجوء إلى الوسطاء وهذا ما يسمح لشركات التأمين بتخفيض تكاليفها، وقد صرحت بعض شركات التأمين العالمية أن تكاليف التوزيع تتراوح من % 6 إلى % 15 من مداخيل العلاوات .

-التوزيع:تستفيد شركات التأمين من التأمين التكنولوجي عن طريق استغلال التفاعل عبر الانترنت مع العملاء من بداية اكتتاب العقود إلى غاية تقديم المطالبات، وهذا ما سيسمح بتحسين الصورة الذهنية لشركة التأمين لدى العملاء وكسب ولائهم.

3- تقنيات تكنولوجيا التأمين

تعتمد الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين على مجموعة من التقنيات والتكنولوجيات الجديدة، لإدخال عنصر الابتكار في تصميم منتج التأمين وفي عملية التأمين ككل، وهو من شأنه التطوير من قطاع التأمين التقليدي وترقية أداءه بشكل أفضل، من أهم هذه التقنيات ما يلي:

-التأمين الرقمي: وهو تقديم منتجات وخدمات تأمينية رقمية بالكامل، من خلال استخدام أجهزة مبنية على معالجات وبرمجيات قوية، من أجل تحقيق تأمين سريع ودقيق من الشركات المستخدمة للتأمين الرقمي(Oscar, Clover(U.S) وZhong An (China).²

-تحليلات البيانات الضخمة وبرامج التأمين : وتعتبر هذه التكنولوجيا عن كمية هائلة من البيانات المعقدة التي يفوق حجمها قدرة قواعد البيانات التقليدية من تخزين وجمع ومعالجة، للكشف عن الأنماط أو الارتباطات أو توليد الأفكار أو التنبؤ ببعض الأحداث بطريقة أكثر دقة وفي الوقت المناسب تلعب البيانات الضخمة وتحليلاتها دورا أساسيا في حل مشكلة البيانات غير المنظمة في شركات تكنولوجيا التأمين، باعتبار أن هذه الأخيرة تستند على التقدير والتنبؤ من جهة وقياس المخاطر من جهة أخرى، مما يساعد على بلوغ مستوى أعلى من الدقة والتنبؤ وتحسين تجربة العملاء، ومن أهم الشركات المستخدمة لها نجد شركة(Logical Glue (U.K) وVelocity (U.s).

¹ سامية معزوز، (2022): أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 09، العدد01، جامعة قسنطينة2

عبد الحميد مهري، الجزائر، ص293.

² مريم صيد، مرجع سبق ذكره، ص67.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

- **إنترنت الأشياء** : ويطلق عليها اختصاراً بـ IOT¹ وهي عبارة بنية تحتية عالمية لمجتمع معلومات، تسمح بتقديم خدمات متقدمة، آمنة وموثوقة عن طريق الربط المادي والافتراضي على أساس المعلومات والاتصالات المتشابكة التقنيات أي أن وظيفتها هي التغلب على الفجوة بين الأشياء في العالم المادي وتمثيلها في نظم المعلومات، وهو ما يمثل فرصة حقيقة لشركات تكنولوجيا التأمين للانتقال من الدور البسيط الذي ينحصر في عملية التعويض إلى الدور الجديد والمتمثل في الدور الوقائي لتقديم خدمات تأمين جديد، وكأمثلة لبعض الشركات التي تعتمد على هذه التكنولوجيا Driveway ، Sureify (U.S), Cocoon (U.K)².

- **البلوك تشين** : عبارة عن قاعدة بيانات ضخمة تضم سلسلة من الكتل المترابطة بعضها مع البعض الآخر، بفضل توقيع رقمي، وتستمد تسميتها من نظام سيرها، حيث سيتم بتلك الكتل تسجيل المعاملة ما بين الأطراف المتعاقدة التي استخدمت الشبكة الإلكترونية لغرض التعاقد، وسيتم إرسال المعلومات بين تلك الكتل، كما وان كل كتلة ستكون بمثابة سجل رقمي، حيث يمكن من خلالها تخزين وحفظ المعلومة بصورة آمنة ليتم بعد ذلك إتمام تنفيذ مسار المعاملات وبهذا ستعمل تكنولوجيا البلوك تشين على الحد من مخاطر الغش والاحتيال وتوفير الاستقرار القانوني للعمليات التأمينية.³

- **العقود الذكية** : هي عقود ذاتية التنفيذ بحيث يمكن تشغيلها على الحاسوب أو شبكة من أجهزة الكمبيوتر بدلا من الكتابة القانونية في مستند مطبوع بشكل تقليدي، تستند هذه العقود على تقنية متقدمة كما هو الحال في تقنية البلوك تشين، وتقوم على أساس خوارزميات رياضية لتكون بمثابة ملفات مشفرة بشكل آمن ومخزنة في أقراص التخزين كنتيجة لذلك تلجأ الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين لهذه العقود كحل فعال لتسيير عملية التأمين، وهذا بالنظر لكثرة العلاقات التعاقدية بينها وبين المؤمن لهم واستمرار التزاماتها تجاههم في المدى الطويل مما يجعلها بديلا جيدا عن العقود الورقية التقليدية.⁴

- **الحوسبة السحابية** : تكنولوجيا توفر الوصول الدائم والملائم للشبكة بناء على الطلب والمشاركة بمجموعة من موارد الحوسبة (الشبكات، الخوادم، وحدات التخزين والتطبيقات)، والتي يمكن توفيرها بسرعة وإطلاقها بأقل جهد أو تفاعل مزود الخدمة ومن الشركات المستخدمة لتكنولوجيا الحوسبة السحابية نجد Ping AnZhong An (China).

- **الذكاء الاصطناعي والمشورة الآلية**: الذكاء الاصطناعي هو الذكاء الذي تعرضه الآلات والروبوتات المبرمجة أوتوماتيكيا والمحسنة رقميا بشكل سريع، لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية ولتكون على مستوى من الذكاء لتحاكي القدرات الذهنية

¹ IOT: Internet of Things.

² وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص469.

³ إيهاب خليفة، (2018): البلوك تشين الثورة التكنولوجية القادمة في عالم الأعمال والإدارة، مجلة أوراق أكاديمية - مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد3، ص01.

⁴ مريم صيد، مرجع سبق ذكره، ص68.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

البشرية وطريقة عملها، مثل القدرة على التفكير، التعلم، الإدراك واكتساب المعرفة وتطبيقها، تعمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على توفير حلول برمجية في مختلف العمليات التأمينية من عروض المنتجات، انتقاء المخاطر، التسعير، التنبؤ بالمطالبات وكشف الاحتيال، ومن المتوقع أن تحقق هذه التطبيقات وفورات ضخمة بقطاع التأمين العالمي تصل إلى 390 مليار دولار بحلول 2030، أما المشورة الآلية فهي تكنولوجيا لها القدرة على تقديم النصائح والمشورة بطريقة تلقائية عبر الإنترنت وبطريقة أكثر فعالية وأقل تكلفة، ويجري استخدام هذه التقنية من قبل شركات تكنولوجيا التأمين بشكل متزايد لتقديم عروض عقود التأمين بدلا عن التعامل المباشر وجها لوجه مع العميل، وتبرز أهميتها أكثر في المناطق السكانية التي تفتقر إلى إمكانية التواصل البشري مع مقدمي الاستشارة، ومن بين المستخدمين لهذه التقنيات نجد شركة Tractable Insurfy(U.k)¹.

-تكنولوجيا الهاتف المحمول وتطبيقاته : تكنولوجيا رائجة ومنتشرة بشكل واسع في العالم، تعتمد على تطبيقات الهواتف الذكية وشبكاتهما للتغيير من طرق التفاعل بين الشركات وعملائها في أي وقت وفي أي مكان، من ثم الوصول لأكبر عدد من العملاء، هذه التكنولوجيا ستجعل من قطاع التأمين يبدو مختلفا عما كان عليه في السابق، حيث أن شركات تكنولوجيا التأمين لن تحتاج لجمع الحقائق عن العملاء وتقييم الأضرار عند وقوع الخطر، إنما ستدخل في حوار افتراضي مع عملائها فتكون جميع المعلومات متاحة وفي غضون دقائق للأطراف المعنية، مما يخفف من المدة المتاحة بين إعداد التقارير وتسوية المطالبات التأمينية.

-تأمين الند للند : نموذج أعمال يسمح للمؤمن لهم بتجميع رؤوس أموالهم وتنظيم أنفسهم وإدارة تلقائية للتأمين الخاص بهم، وتتلخص الفكرة الأساسية لهذا النموذج في أن مجموعة من الأشخاص ذوي التفكير المماثل والمصالح المشتركة، يقومون بتنظيم عملية التأمين الخاصة بهم معا، لتخفيض التكاليف وزيادة الشفافية والثقة.²

ويوضح الجدول الموالي مفاهيم وأصناف التكنولوجيا المعتمد في نشاط التكنولوجيا الحديثة للتأمين Insurtech:

¹ مريم صيد، مرجع سبق ذكره، ص 68.

² سامية معزوز، مرجع سبق ذكره، ص 296.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

الجدول رقم (01-02): مفاهيم وأصناف التكنولوجيا المعتمد في نشاط التكنولوجيا الحديثة للتأمين

(Insurtech)

الشركات المستخدمة	الوصف	الصنف/المفهوم
ألمانيا Freindsurance فرنسا Inspeer Lemonade (USA)	مزيج بين التأمين التقليدي والحلول التكنولوجية الحديثة	تأمين الند للند Peer to Peer insurance
Trov, Slice (USA) Cuva (UK), Tikkr (Sweden)	نموذج لتغطية مخاطر يواجهها العميل في لحظة معينة، من خلال تقديم عروض تأمينية لتغطية فترات زمنية مختارة	تأمين بالطلب demand -On insurance
Oscar (USA) Zhong An (Chine) Bima (Marchés émergents)	عرض منتجات تأمين رقمية بالكامل يمكن الوصول إليها فقط عبر شبكة الانترنت	تأمين رقمي Insurance Digital
Velocity (USA) Logical Glue (UK) Ping An (china)	توفير حلول برمجية في مختلف العمليات :عروض المنتجات،انتقاء المخاطر، التسعير، كشف الاحتيال، تقديم منتجات مشخصة، التنبؤ بالمطالبات والسماح بالاكتمال الآلي	تحليلات البيانات الضخمة وبرامج التأمين Big data Analytics, Insurance (Software
Octo, Cocoon (UK) Sureify (USA)	خلق عالم متصل يتيح إمكانية جمع البيانات عبر أجهزة استشعار ذكية :طائرات الدرون، سيارات ومنازل ذكية، أجهزة التحكم عن بعد.	إنترنت الأشياء (Internetofthings
Sparkle (UK) Monax (USA) Helperbit (Italy)	البلوك تشين قاعدة بيانات لا مركزية لجميع المعاملات الرقمية، وهي تكنولوجيا لتخزين المعلومات باستخدام التشفير والخوارزميات. العقود الذكية عقود ذاتية التنفيذ تعتمد على DLT	البلوك تشين والعقود الذكية (Blockchain&smart contracts)
Ping An (China) Zhong An (China)	تكنولوجيا لتخزين الملفات على الانترنت، بحيث يمكن الوصول إليها في أي مكان وفي أي وقت.	الحوسبة السحابية Cloud(computing)
Tractable Insurefy (UK)	الذكاء الذي تعرضه الآلات، يستخدم عندما يتم تطوير برامج الحاسوب للحصول على وظائف معرفية وحل المشكلات. المشورة الروبوتية هي نموذج لنصائح مؤتمتة لها القدرة على تقديم المشورة بطريقة أكثر فعالية وأقل تكلفة	الذكاء الاصطناعي / المشورة الروبوتية Artificial intelligent / Chatbot

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

<p>Policy Bazaar (India) Root (Ohio) Dinghy (UK)</p>	<p>الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية مع تطبيقاتها ستحل محل أجهزة الحاسوب المكتبية للوصول للعملاء، اعتمادا على جيل شبكات المحمول التي تتيح إمكانية الدفع المسبق من الهاتف وتسمح بإرسال الرسائل القصيرة.</p>	<p>تكنولوجيا المحمول Mobile Technology</p>
---	--	---

Source:Koprivica, M. (2018). Insurtech : challenges and opportunity for the insurance sector. Conference proceedings, 2nd international scientific conference, ITEMA, Nov.08. P622.

بناء على الجدول، يتبين أن أكثر التكنولوجيات المطلوبة حاليا لتطوير نموذج صناعة التأمين التقليدي في ظل تكنولوجيا التأمين تتمثل في الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء لجمع البيانات وتحليل المخاطر والتنبؤ بها وتسييرها بدقة، تطبيقات الهاتف المحمول الذكي للتوزيع واستقطاب العملاء على نطاق واسع، البيانات الضخمة والبلوك تشين للاكتتاب وانتقاء الأخطار، تدعم هذه التكنولوجيات التطور الرقمي لشركات التأمين التقليدية، وتعتبر العنصر الأكثر قدرة وأهمية لتوليد القيمة، وهو ما قادها لمضاعفة استثماراتها في الشركات الناشئة، حيث تم تخصيص 74% من إجمالي المبلغ المتاح للحوسبة السحابية والهواتف الذكية والتطبيقات، 16% في الذكاء الاصطناعي، 6% في انترنت الأشياء.¹ بالمقابل يمثل الذكاء الاصطناعي (AI)² وانترنت الأشياء (IOT) ما يقرب من نصف إجمالي الاستثمار في شركات تكنولوجيا التأمين عالميا، حيث ارتفع معدل الاستثمار بشكل ملحوظ ليصل إلى 1.7 مليار دولار، وحسب تقرير (Burmark) شكّلت التحليلات والذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء 56% من إجمالي عدد الصفقات التي جرت عام 2016، وحوالي 70% من إجمالي القيمة المستثمرة.³

¹ صبرينة شراقة، تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مرجع سبق ذكره، ص23.

² AI :Artificial intelligence.

³ صبرينة شراقة، تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مرجع سبق ذكره، ص23.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

المطلب الثاني: تبني الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين

إن استمرارية شركات التأمين في أداء أنشطتها بشكل جيد، وضمان نموها وتطورها مرتبط بجودة الخدمات التأمينية التي تقدمها لزبائنها، واهتمامها المتزايد بالتكنولوجيا المالية في شقها المتعلق بتكنولوجيا التأمين وأدواتها ومن خلال توظيفها لتقنيات الذكاء الاصطناعي الذي يرمز له اختصارا (AI) الذي كان له تأثيرا كبير على شركات التأمين، سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين واستخدامات الأجهزة الذكية فيها .

1- تطبيقات الذكاء الاصطناعي

للذكاء الاصطناعي دور كبير في تفعيل صناعة التأمين، حيث يتوقع بيت الخبرة العالمي المتخصص في البحوث المالية "Autonomous Research" أن تحقق تطبيقات الذكاء الاصطناعي وفورات ضخمة بقطاع التأمين العالمي تصل إلى 390 مليار دولار بحلول 2030.

ووفق لدراسة أخرى أجرتها (IBM)¹ بينت فيها أن 82% من شركات التأمين على استعداد للاستثمار في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والشكل الموالي يوضح الدوافع التي جعلت شركات التأمين تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ممارسة أنشطتها التأمينية.²

الشكل رقم (02-05): أسباب اعتماد الذكاء الاصطناعي

تحقيق طلبات العملاء في الحصول على عروض...	59%
عرض خدمات ومنتجات جديدة من طرف...	61%
تقليل التكاليف والحد منها	63%
منافسيها	65%
دخول منظمات جديدة في السوق	75%
التوسع نحو أسواق جديدة	75%
الحصول على الميزة التنافسية والحفاظ عليها	84%

Source: Intelligence artificielle et éthique, La Fabrique d'Assurance, livre blanc 2019, p20, . Consulté le 09 /05/2023 sur :<https://www.lafabriquedassurance.org>.

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن أسباب اعتماد الذكاء الاصطناعي تتعدد في الشركات عامة، وشركات التأمين خاصة، حيث تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة الخدمات التأمينية وتقليل التكاليف مما يساهم في دعم تنافسية شركات التأمين، فالذكاء الاصطناعي ينمو بسبب البيانات المتزايدة باستمرار للتفاعلات التجارية في عصر الرقمنة، وبالنظر لأهميته تستثمر شركات التأمين العملاقة بشكل كبير في الذكاء الاصطناعي والتقنيات المعرفية بإجمالي

¹ IBM: International Business Machines Corporation.

² سعدي نصيرة، فلاق صليحة، (2021): تبني الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين كآلية لتعزيز الشمول المالي-دراسة حالة شركة أكسا-، المجلة الجزائرية لاقتصاد الادارة، المجلد15، العدد01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص275.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

إنفاق إجمالي يقدر بـ 4.8 مليار دولار أمريكي في عام 2016 إلى إنفاق يقدر بحوالي 47 مليار دولار أمريكي في عام 2020، والقطاعات الثلاثة التي تركز فيها شركات التأمين على تنفيذ الذكاء الاصطناعي هي ابتكار المنتجات التأمينية بـ 19%، عمليات التحسين 43%، خبرة العملاء 58%¹.

وبالنسبة للمجالات التي يمكن فيها تنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي فهي:

-تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى الاكتتاب: يستخدم الذكاء الاصطناعي من قبل شركات التأمين لمعالجة البيانات على نطاق واسع وهذا للتمكن من التعامل مع المهام الصعبة بشكل أسرع، فالأكتتاب الجيد يمكنها من تجميع محفظة مريحة من وثائق التأمين المختلفة، وتحليل المخاطر هو ما سيؤثر على مبلغ التأمين ويسمح بالحد منها.²

-تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى وظيفة التسعير: ظهور مخاطر جديدة مثل مخاطر الانترنت والتعقيد المتزايد لضمان المخاطر الرئيسية جعل من الضروري أن يكون لدى الاكتواريين والمؤمنين أدوات مبتكرة وقوية للمساعدة على تسعيرها، بشكل أكثر تنافسية بالاعتماد على البيانات الضخمة التي تتيح معلومات عن الأخطار والعملاء.

-تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تسوية المطالبات: يعد متوسط الوقت الذي تستغرقه عملية تسوية المطالبة بين 10-15 يوما، ولكن عند استخدام الذكاء الاصطناعي يتم تقليل هذه المدة، ويتم أيضا الحد من الخسائر التي تتكبدها شركات التأمين نتيجة المطالبات الاحتمالية، ووفقا لما ذكره رئيس قسم التحليلات بشركة (AIG)³ بالولايات المتحدة الأمريكية أن صناعة التأمين تتحمل خسائر تقدر بأكثر من 40 مليار دولار في السنة ولكن بفضل الرقمنة الكاملة واستخدام الذكاء الاصطناعي تم الكشف عن 75% من مطالبات التأمين الاحتمالية أثناء معالجتها.⁴

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال وتحليل الائتمان: لمكافحة الاحتيال تستخدم شركات التأمين برمجيات تحليلية تنبؤية لمعالجة آلاف المطالبات كل شهر على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، وهذا من خلال تحليل المطالبات بسرعة فائقة، ووفرت شركة التأمين الصينية Ping An على نفسها 302 مليون دولار أمريكي من المطالبات الاحتمالية في عام واحد، وحققت زيادة نسبة 57% في دقة الكشف عن الاحتيال.

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تصميم المنتجات وخدمة العملاء: من خلال الأتمتة والرقمنة أصبح من السهولة الوصول إلى بيانات العملاء، وبناء صورة أكثر شمولاً لهم والتنبؤ باحتياجاتهم التأمينية وبالتالي تصميم منتجات تناسب مع كل شريحة من هؤلاء العملاء (AWNS Perspective)، وقد قامت شركة التأمين اليابانية Fukoku

¹ Naman Kumar, Jayant Dev Srivastava and Harshit Bisht, (2019) :Artificial Intelligence in Insurance Sector, journal of the gujaratresearch society, Vol21, N° : 7, P P 80-81.

² سعدي نصيرة، فلاق صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 275.

³ AIG :Association Algérienne de l'Industrie du Gaz.

⁴ نشرة الاتحاد المصري للتأمين (نشرات أسبوعية 2017-2021): الذكاء الاصطناعي وأثره على صناعة التأمين، متاح على الموقع: <http://www.ifegypt.org> تم الاطلاع عليه يوم: 2023/05/08، على الساعة: 12:23.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

Mutual Life بواسطة برنامج IBM Watson Explorer، وهو برنامج قادر على تحليل وتفسير جميع البيانات التي تم جمعها للتعامل بما في ذلك النصوص والصور والأصوات، ومقارنة هذه المعلومات مع بوليصة التأمين وبعدها يتم حساب الأقساط تلقائياً، وعلى هذا النحو نفذت شركة التأمين Aviva مفهوم "AskItNever"، وهي ميزة تسمح للعملاء بشراء التأمين دون ملء نماذج ورقية عند الاشتراك.

- **تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر:** يتم تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر من خلال استخدام المنطق الضبابي في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الخطر، وتجدر الإشارة إلى أن تحديد الحدود الفاصلة بين المستويات المختلفة للخطر هي توليفة من الأحداث الضبابية بالنسبة لمتخذ القرار، وعليه فإنه من الصعب بل ومن المستحيل الوصول إلى نموذج رياضي دقيق في ظل تلك الأحداث، ونتيجة لذلك فإن قرارات مدير الخطر سوف تبني في ظل محدودية المعلومات المتوفرة ونقصها، كما أن عملية التقريب باستعمال المنطق الضبابي تتضمن ذلك المصدر وتعامل معه في عدم اليقين، وعلى الرغم من أن عمليات التقريب تلك لا توصل إلى درجات الكمال المطلوبة إلا أنها تستطيع أن تميز بقدر كافي ما بين الاختبارات الجيدة والاختبارات الرديئة للأخطار المراد التأمين منها عموماً.¹

2- استخدامات الأجهزة الذكية في شركات التأمين

بالرغم من التهافت العالمي على التطبيقات الذكية والاستعمال المكثف لها في كل المجالات بهدف تسهيل وتسريع عمل مختلف الأنشطة في كل القطاعات، إلا أن الواقع التكنولوجي يؤكد الأتممة بشكل تام تكاد تكون منعدمة في كل القطاعات ومنها قطاع التأمين، وحسب صبر آراء أجرته مجلة Gartner تباينت نسب الأتممة والمبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (02-02): نسبة الأتممة في بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي

النسبة	تطبيقات الذكاء الاصطناعي
75%	أجهزة الكمبيوتر التي تتعرف على أسئلة الكلام والإجابة
65%	السيارات ذاتية القيادة التي يمكن أن تتكيف مع ظروف الطرق وحركة المرور
80%	الحواسيب الذي تستطيع التعرف على الوجه والمجرمين مع كاميرات المراقبة بالفيديو
95%	برامج الحاسوب التي تعرض مواقع الويب أو الاعلانات على المتصفح
45%	أجهزة الكمبيوتر التي تحلل السجلات الطبية للمساعدة على تشخيص المرضى
35%	الروبوت القادر على اتخاذ قراراتها الخاصة ويمكن للقوات المسلحة استخدامها
32%	الروبوتات التي تهتم بكبار السن

¹ شوقي بن قدور، محمد فوداوا، (2020): المنطق الضبابي واستخداماته في ترشيد القرارات/المالية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص 217.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

65%

أجهزة الكمبيوتر التي يمكن أن تستثمر في الأسهم عن طريق التكيف مع السوق المالي

المصدر: سامية شهبي وآخرون، (2018): الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول دراسة تقنية ميدانية، الملتقى الدولي حول الذكاء الاصطناعي: تحد جديد للقانون، المنعقد يومي 27،28 نوفمبر، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص ص13-14.

- **أجهزة الإنسان الآلي (الروبوتات):** التواجد المتزايد للروبوتات في الحياة اليومية وعبر الصناعات سيؤدي إلى حدوث تغيير في مفهوم الأخطار وظهور احتياجات تأمينية جديدة للعملاء، وقد شهد مجال الروبوتات العديد من الانجازات المثيرة في الآونة الأخيرة منها على سبيل المثال ما يعرف بالتصنيع الإضافي أو بالطباعة ثلاثية الأبعاد، والتي ستساهم في تصميم منتجات التأمين التجاري مستقبلا.

- **الهاتف الذكي والانترنت (المنصة الرقمية):** شهد استخدام الهاتف الذكي والانترنت ارتفاعا كبيرا يقدر بنحو 3 مليار مستخدم للهواتف الذكية في جميع أنحاء العالم وما يقارب 1.1 مليار نسمة منهم في الدول النامية ويتوقع أن يرتفع هذا الرقم في السنوات القادمة.

وقد أصبح من الممكن شراء وثائق التأمين، دفع أقساط، تحصيل المطالبات، التصريح عن الحوادث، إرسال الصور، المعلومات والفيديوهات من أي مكان عبر هواتفهم الذكية ما يسمح باختصار الوقت وتقليل التكاليف.¹

- **الطائرات بدون طيار:** تعتبر أداة في تقييم الخسائر من طرف شركات التأمين، ففي إعصار جوبي 2015 في اليابان استخدمت شركة AIG هذه الطائرات لجمع بيانات مصورة لمعرفة حجم الإضرار، واستخدمتها مجموعة QBE للتأمين لتقييم الأضرار التي أعقبت زلزال عام 2016 في الإكوادور، ما مكن من تسوية 90% من مطالبات في وقت وجيز.²

- **السيارات الذكية ذاتية التوجيه:** هي مركبة سير على الطرقات تتمتع بالقدرة على القيادة بدون تدخل من المستخدم البشري، ويمكنها نقل البيانات التي تولدها أجهزة الاستشعار الموجودة فيها شركة التأمين عبر الأقمار الصناعية ما يقلل من حوادث المرور.³

¹ سعيدي نصيرة، فلاق صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 277.

² نشرة الاتحاد المصري، التأمين والثورة التكنولوجية الرابعة، التحول التكنولوجي ومستقبل صناعة التأمين، متاح على الموقع: <http://www.ifegypt.org> الاطلاع عليه يوم: 08.05.2023، على الساعة: 12:37.

³ سعيدي نصيرة، فلاق صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 278.

المطلب الثالث: وضعية قطاع التأمين في ظل تطور مؤشرات التكنولوجيا الحديثة

يعتبر قطاع التأمين في الجزائر من القطاعات المعنية بالبحث والتطوير بالنظر إلى الدور الاقتصادي والاجتماعي المنوط به، فالقطاع شريك مهم لباقي القطاعات الاقتصادية يساهم في دعمها والحفاظة على استقرارها، لهذا سوف يتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى وضعية قطاع التأمين الجزائري في ظل تطور مؤشرات التكنولوجيا الحديثة.

أشارت الإحصائيات المنشورة من منصة إدارة وسائل التواصل الاجتماعي (Hootsuite) لعام 2018 إلى أن الجزائر احتلت المرتبة (20) عالميا من حيث نمو عدد مستخدمي الانترنت، والمرتبة (19) عالميا من حيث زيادة عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا بسبب سهولة دخول الشبكة عبر الهواتف الذكية والحوايب الشخصية. ليصنف الجزائريون بذلك من أكثر الشعوب استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي وشبكة الانترنت.

وحسب التقرير الرقمي للجزائر لسنة 2021 فقد قدر عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لغاية جانفي 2021 بحوالي 26.35 مليون فرد بنسبة 59.6 % من الإجمالي للسكان، فيما قدر عدد المستخدمين النشطين في الشبكات الاجتماعية بـ 25 مليون مستخدم بنسبة 56.5% من إجمالي عدد السكان البالغ 44.23 مليون نسمة، ويستخدم حوالي 46.82 مليون مستخدم هواتفهم المحمولة لولوج شبكة الانترنت بنسبة 105.8% فضلا عن ذلك، بلغ عدد الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي عبر الهاتف المحمول 24.48 مليون فرد بنسبة 97.9 % من إجمالي مستخدمي الانترنت، منهم 86.4% ينشطون في الفيسبوك عبر هواتفهم، يضاف إلى ذلك أن الاستخدام اليومي لتطبيقات الهواتف الذكية قد ارتفع في السنتين الأخيرتين 2019-2020 بشكل واضح على شبكات الجيل الثالث والرابع، ووصلت إلى 42% من المستخدمين.¹

هذه المؤشرات تعكس بوضوح النمو المستمر لاستخدام الانترنت والهاتف المحمول وشبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر، وتشير إلى وجود ثقافة إلكترونية لدى المستهلك الجزائري، وإقباله على الأدوات الرقمية السابقة الذكر، على اعتبار أنه لا يملك الوقت للتنقل للوكالات التقليدية وهدر المزيد من المال. لذا فإن هذه الوضعية تشجع شركات التأمين الجزائرية وتدفعها للاعتماد أكثر على هذه الوسائل المتطورة ضمن نموذج أعمالها، واستغلال الإمكانيات والمزايا التي توفرها تكنولوجيا الاتصالات لتطوير هذه الثقافة وتوظيفها في مجال تسويق ونشر خدمات التأمين. فضلا عن ذلك فإن الأرقام المدرجة أعلاه تشكل حافزا حقيقيا لشركات التأمين للإقبال على تطبيقات الهواتف الذكية، والتي تحقق مزايا التوسع في السوق الافتراضية وكسب المزيد من المتعاقدين الجدد، لكن هذا يتنافى مع ما هو موجود على أرض الواقع، حيث أجمع خبراء التأمين على أن التوجه الحالي لقطاع التأمين في الجزائر نحو التحول الرقمي لا يزال في مرحلته الجنينية، ومعدل

¹ شرافة صبرينة (2021): متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التنويع والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، جامعة سطيف1، الجزائر، ص255.

الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية

استخدام الأدوات الرقمية الحديثة لا يزال متواضعا في الوقت الراهن ولا يرقى للمستوى المطلوب، رغم أن بعض الشركات بادرت بالتجربة الرقمية، إلا أن معظمها تبقى بعيدة نوعا ما عن استغلال الإمكانيات المتاحة في إطار التحول الرقمي بشكل أمثل، ويعود سبب التأخر المسجل إلى أن منتجات التأمين المعروضة إلكترونيا لا تتمتع بمعدل اندماج قوي في سوق التأمينات، إضافة لقلّة وضعف نسبة مساهمة المنتجات التأمينية المعينة بالتكنولوجيا الرقمية في رقم أعمال القطاع، حيث أن منتج تأمين المساعدة لا يمثل سوى 1.5% من سوق التأمين، ومنتج تأمين أخطار السكن لا يتجاوز 1%.

إضافة لما سبق ذكره، هناك عائق آخر يقف حاجزا أمام شركات التأمين الجزائرية للتحول الرقمي وهو ضعف البنية التحتية للاتصالات، خاصة ضعف سرعة تدفق الإنترنت الذي يرهن تطور قطاع التأمين في الجزائر، حيث أن هذا الأخير يتطلب توفر بنية تحتية جد متطورة تتسم بالحدّثة والسرعة والمرونة والجودة لتقديم الأفضل، وقد اعتبر المؤشر العالمي (Speed test) الجزائر من أبطأ الدول عربيا في سرعة تدفق الانترنت، حيث احتلت المرتبة 126 عالميا من بين 140 دولة مدرجة من حيث سرعة الإنترنت عبر شبكات الهواتف النقالة بسرعة تدفق 15.07%، واحتلت المرتبة 174 عالميا من حيث سرعة الإنترنت الثابت، وبلغت سرعة التنزيل في الجزائر حتى شهر مارس 2021 ما يعادل 5.78 ميغابايت في الثانية بالنسبة لإنترنت الثابت، وهي بعيدة عن معدل سرعة التدفق العالمي، وهذا نتيجة غياب مراكز إيواء البيانات التي تحرر الجزائر من الخط الدولي لسرعة التدفق.¹

¹شراكة صبرينة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 256.

خلاصة الفصل

تعتبر الخدمة التأمينية من خلال دراسة قطاع التأمين وجودته أنها مجموعة المنافع التي يمكن أن يحصل عليها الزبون من وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها وذلك مراعاة لأهميتها والخصائص التي تنفرد بها الخدمات التأمينية من خلال إشباع حاجات ورغبات الزبائن والتي تعكس حجم المنافع التي يحصل عليها العميل عند التعامل مع مؤسسة التأمين.

فالمؤسسات التأمينية الناجحة هي التي تضمن تنوع في خدماتها واستراتيجيات تقديمها بأسلوب أكثر تطورا موافق لتوقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم من خلال معرفة مستوياتها وأبعادها وأساليب تحسينها، حيث شهد قطاع التأمين ابتكارات وتغيرات إيجابية على خلفية تطورات تكنولوجيا الحديثة التي تدعم تقنيات تكنولوجيا التأمين والتطور الرقمي، وتعتبر العنصر الأكثر قدرة والأكثر أهمية لتجاوز الحدود التقليدية وتغيير مقوماته الأساسية.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بالشركة الوطنية
الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين
بولاية الطارف

تمهيد

إن تنوع النشاط الاقتصادي واختلاف حاجات العملاء ورغبتهم كلها أسباب تزيد من أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات، وتجعل هذه الأخيرة تتسابق لتحقيق التمايز النسبي في تقديم الخدمات وجلب العملاء والتقرب منهم أكثر.

ونظرا لحدثة تجربة المؤسسات في استخدام التكنولوجيا الحديثة، ونظرا لقلّة الدراسات الميدانية حول علاقة استخدام التكنولوجيا الحديثة بتحسين جودة الخدمات التأمينية، تم الاعتماد على أسلوب المقابلة لاختبار فرضيات الدراسة، عن طريق التقرب المباشر من عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة الطارف وسبر آرائهم حول مختلف أبعاد هذا الموضوع، باستخدام أداة الاستبيان التي تمثل الخيار الملائم لقياس درجة تطابق وجهات نظر الجانب النظري مع مجتمع الدراسة الذي اختيرت عينته بالطريقة الملائمة لإضفاء قيمة لهذه الدراسة التي أخذت بعين الاعتبار آراء العملاء التي يمكنها الحكم عن مدى إسهام استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة الطارف في تحسين جودة الخدمات التأمينية.

ولهذا تم تقسيم هذا الفصل الميداني إلى ثلاثة مباحث أساسية وفقا للخطة التالية:

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين؛

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية؛

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات

التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف

تعتبر الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين من أهم الشركات في سوق التأمين الجزائرية لما توفره من دعم للنمو الاقتصادي من خلال حماية الشركات والأفراد من المخاطر والتي يمكن التأمين عليها بأعلى جودة من الخدمات وبأفضل الأسعار، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى تقديم للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، وذلك من خلال الإطلاع على نشأتها، والتعرف على فرع من فروعها، وكالة الطارف رقم 322، وكذلك إعطاء شرح مفصل لهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: نشأة وتطور الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين¹ CAAR :

مع ملاحظة الدولة الجزائرية لمواقع والخطورة التي تعيشها في قطاع التأمين، أدى بها إلى التدخل سنة 1963 لوقف مثل هذه الممارسات التي تأثر سلبا على القطاع التأميني بشكل خاص و الاقتصاد بشكل عام. ويتمثل هذا التدخل في سن قانونين أساسيين في 8 جوان 1963، وتنصان على: إنشاء عملية إعادة التأمين الدولية قانونية وإجبارية لجميع عمليات التأمين المحققة بالجزائر وهذا من خلال إنشاء وتأسيس الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين كمؤسسة وطنية، لتجنب تحويل الأموال العمومية للخارج، التي كانت من الثغرات التي استغلها الاستعمار لصالحه.

ويعتبر الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين عند تأسيسه، أحد المراكز المهمة بقطاع التأمين في الجزائر، حيث كان هذا الصندوق مكلفا بالمراقبة من خلال التنازل القانوني لصالحها "حيث كان إلزاما على مختلف شركات التأمين التي تزاول نشاطها في الجزائر بأن تتنازل عن نسبة 10% من الأقساط المحصلة خلال الدورة الاستغالية²".

وبناء على الأمر 66/127 الصادر بتاريخ 27 ماي 1966 المتعلق باحتكار الدولة لعمليات التأمين، فإن الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين وبعض المؤسسات التابعة للدولة، في هذا الميدان لهم الحق دون غيرهم للقيام بعمليات التأمين. وحتى يكون هذا الاحتكار حقيقي فإن الوسطاء الذين كانوا يتقاضون علاوات عن جميع الأخطار المضمونة قد استبدلوا بأعوان تابعين للصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين³.

لقد استمر نشاط الصندوق على النحو الذي أسس عليه إلى غاية 1 أكتوبر 1975 صدور أمر بالتنازل عن نشاط إعادة التأمين إلى صالح الشركة المركزية لإعادة التأمين "ومن مهام هذه الأخيرة المساهمة في تطوير السوق الوطنية لإعادة التأمين من خلال ترقية التعاون الدولي، والإقليمي في مجال إعادة التأمين، فأصبح الصندوق يسمى بالشركة الجزائرية للتأمين CAAR، ولتحسين سير العمل والقيام به بشكل جيد بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمين، وعلى أحسن ما يرام

¹ CAAR: Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

² مدفوني وحيدة، (2015/2014): واقع وأهمية إعادة التأمين في مواجهة التزامات شركات التأمين -دراسة حالة السوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 88.

³ بناي مصطفى (2014/2013): واقع و آفاق شركات التأمين الجزائرية في ظل الإصلاحات الاقتصادية و المتغيرات الدولية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص 133.

فيما يخص تغطية جميع الأخطار وذلك نتيجة المبالغ الضخمة التي استثمرتها الدولة في القطاع الصناعي، فإن السلطات العمومية قامت بتقسيم شركات التأمين وجعلت كل واحدة منها تختص في ميدان معين، وهكذا أصبحت الشركة الجزائرية ابتداء من 01 جانفي 1976 تتميز بالتخصص والاحتكار في عمليات التأمين التالية: الحريق، الانفجار والأخطار الصناعية المختلفة، المسؤولية المدنية باستثناء المسؤولية المدنية ذات الطابع العائلي والتجاري، النقل برا وبحرا وجوا.

كما أن جميع الواردات الوطنية مؤمن عليها بالشركة الجزائرية للتأمين عن محافظتها في فرع النقل إلى الشركة الجزائرية للتأمين¹ CAAT وهي مؤسسة عمومية اقتصادية تمارس مختلف فروع التأمين، وفي سنة 1989 ومع إلغاء قانون التخصص والانتقال إلى الاستقلالية عملت الشركة الجزائرية للتأمين من جديد على تنويع محافظتها من: النقل، والسيارات، وتأمينات الأشخاص،... وفي سنة 1995 تنازلت عن محافظتها في فرع القرض الموجه للتصدير لصالح الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات² XEGAC.³

المطلب الثاني: التعريف بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف

تعتبر الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة الطارف والتي يرمز لها بالرمز 322 من ضمن الوكالات التابعة للمديرية الجهوية عنابة وقد بدأت نشاطها في 1999/1/1 بمقتضى اعتماد ممنوح من طرف الشركة لزيادة الطلب على التأمين بالمنطقة وكثرة الحوادث، وبالتالي لجأت الشركة إلى إنشاء هذه الوكالة لتوسيع مجال نشاطها وتقع الوكالة بحي مدريل عبد الله بجانب بنك القرض الشعبي الجزائري بلدية وولاية الطارف⁴.

قدر رأس مال الوكالة في تاريخ إنشائها 5000000 دج ويتمثل نشاطها الأساسي في توفير الأمان وذلك بتغطية المخاطر وتعويض الأضرار، وأصبحت تمارس مختلف أنواع التأمين، هذا ما أدى إلى زيادة رقم أعمالها، حاليا تعتبر وكالة الطارف من بين أحسن الوكالات تقدما للخدمات على مستوى الشرق الجزائري.

وتمارس الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة الطارف 322- كافة فروع التأمين و المتمثلة في:

1-عمليات التأمين المباشر

تضم عمليات التأمين المباشر أنواع التأمينات الموالية:

1-1تأمين الممتلكات

- تأمين أخطار الحرائق، الانفجارات والأخطار الملحقه؛
- تأمين أضرار المياه؛ تأمين كسر الزجاج؛

¹ CAAT: COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES.

² XEGAC: Compagnie algérienne d'assurance et de garantie des exportations.

³ مدفوني وحيدة، مرجع سبق ذكره، ص 88.

⁴ معلومات مقدمة من طرف مسؤولي الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة الطارف.

-تأمين الأخطار التقنية (الآلات، المعدات الإلكترونية والإعلام الآلي...)

- التأمينات المرتبطة بالبناء؛

-تأمين خسائر الاستغلال؛

- تأمين مخاطر السرقة.

1-2 تأمين المسؤولية المدنية

-المسؤولية العامة؛

-المسؤولية المدنية لأصحاب المؤسسات؛

-المسؤولية المدنية للمهنيين والمهندسين والمقاولين؛

-المسؤولية المدنية عن الإنتاج؛

- المسؤولية المدنية للسيارات؛

-المسؤولية المدنية لمنظمي التظاهرات الرياضية.

1-3 تأمين الأشخاص: التأمينات المختلطة؛ التأمينات الجماعية؛ التأمينات الفردية ضد الحوادث.

1-4 تأمين أخطار النقل :

-النقل بأنواعه: بري، بحري، جوي؛

- تأمين الهياكل: السفن، البواخر والطائرات.

2- عمليات إعادة التأمين

قد تضطر الشركة إلى تأمين مشروع يفوق طاقتها وكما كانت شركات التأمين تسعى إلى جلب العملاء والاحتفاظ

بهم فإنها تقبل هذا النوع من التأمينات المعروضة عليها لكنها وعملا بالمبدأ الذي يقوم عليه التأمين في حد ذاته، فإنها

تحتفظ بجزء من مبلغ التأمين هذا المشروع وتعيد تأمين الباقي في شركة أخرى والتي تقوم بالعمل نفسه.

إذا فإعادة التأمين يمثل توزيع مخاطر المشاريع الضخمة على عدة شركات، والملاحظ أن إعادة التأمين هي عملية بين

شركات التأمين ولا دخل للمؤمن لها بها.

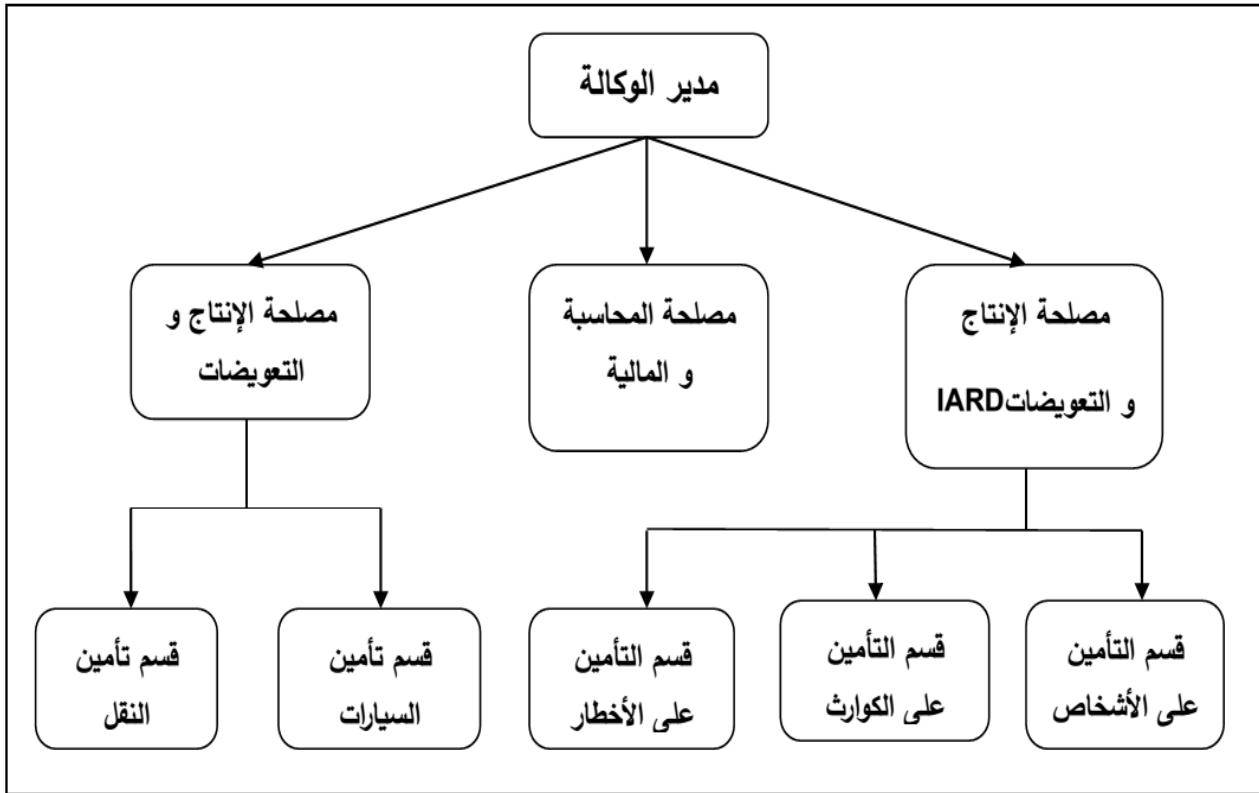
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لوكالة الطارف

يأخذ الهيكل التنظيمي لوكالة الطارف الشكل الهرمي والهدف منه هو توجيه كافة جهود الوكالة نحو تحسين نوعية الاستقبال والتعامل مع المؤمن لهم وتنفيذ مطالبهم على أحسن وجه بغية كسب المزيد منهم وإضافة إلى التحكم في مختلف الأنشطة التي تقوم بها الوكالة، و تتكون من مختلف مصالح التي يترأسها مدير الوكالة حيث نجد:

- مصلحة الإنتاج والتعويضات الخاصة بالتأمين على السيارات وتأمين النقل؛
- مصلحة الإنتاج والتعويضات الخاصة بالتأمين على الأخطار الصناعية والكوارث الطبيعية والتأمين على الأشخاص؛
- مصلحة المحاسبة والمالية والتي تختص بتسجيل كل العمليات المحاسبية و المالية¹.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة الطارف:

شكل رقم (03-01): الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لوكالة الطارف



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة الطارف.

1- مصلحة الإنتاج والتعويضات (تأمين السيارات والنقل)

هي المصلحة الأساسية في الوكالة إذ أن كل عمليات التأمين تبدأ في هذه المصلحة كما أنه من خلال نشاطها تستطيع تحديد رقم أعمالها وهي تنقسم إلى قسمين:

¹معلومات مقدمة من طرف مسؤولي الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة الطارف.

1-1 قسم تأمين السيارات: في هذا القسم تتم عمليات تأمين السيارات بمختلف أنواعها وهي أكثر أنواع التأمين انتشارا في الجزائر وتتم هذه العملية من خلال تقدم المؤمن له للموظف في هذه المصلحة وإعطاءه المعلومات الكاملة عن السيارة.

1-2 قسم تأمين النقل: يختص هذا القسم بعمليات التأمين الجوي، البري والبحري حيث يعمل على تأمين هياكل السيارات والطائرات كما يعمل على تأمين السلع المنقولة بما فيها الأمتعة والأموال الأخرى وتأمين مسؤولية المنقول والناقل وتأمين الحوادث البدنية.

2-مصلحة الإنتاج والتعويضات (تأمين الكوارث الطبيعية، الأخطار الصناعية، وتأمين الأشخاص)

تقوم هذه المصلحة بعمليات إبرام عقود التأمين الخاصة بالكوارث الطبيعية والأخطار الصناعية وكذا التأمين على الأشخاص كما تقوم بتسيير عملية تعويض الأضرار الناجمة عن الكوارث المؤمنة. وتنقسم هذه المصلحة إلى ثلاث أقسام:

2-1 قسم الأخطار الصناعية: وينقسم بدوره إلى نوعين من الأخطار وهي الأخطار البسيطة، والأخطار الصناعية:

- الأخطار البسيطة: سميت كذلك لأن رأس مالها محدود وهي تنقسم إلى نوعين: الأخطار الخاصة بالسكن والأخطار الخاصة بالمجال التجاري والأعمال المهنية والحرفية.

- الأخطار الصناعية: أثناء ممارسة مختلف الهيئات الصناعية لنشاطها تتعرض إلى أخطار كبيرة ومتعددة تجعلها غير قادرة على تحملها، لذا تلجأ إلى التأمين منها لتخفيف العبء والخسارة و هذه الأخطار هي:

*أخطار الحريق: وتشمل أخطار ثانوية منها الانفجار، أضرار المياه، الفيضانات؛

*السرقعة: وتشمل أخطار ثانوية منها السطو، استعمال مفاتيح مقلدة. إلخ.

2-2 -قسم الكوارث الطبيعية: يقوم هذا القسم بعمليات التأمين ضد الكوارث الطبيعية المتمثلة في الزلزال، البراكين، الأعاصير... إلخ التي تتعرض لها الأرض التي توجد بها المنشأة والهيئات الصناعية والتجارية.

2-3 قسم تأمين الأشخاص: يقوم هذا القسم بتأمين الأخطار التي قد تلحق بالأشخاص وهي تنقسم إلى:

- التأمينات الجماعية: وهي تقوم بإعطاء منح دائمة أو مؤقتة مثل الزواج، منح الوفاة، منح الختان، ومنح التريبة في حالة وفاة الأب... إلخ.

- التأمينات الفردية: وهي تقدم تعويضات عن الأضرار الجسدية مثل: الوفاة، العجز الكلي، الأضرار الناتجة عن الكوارث ومصاريف العلاج وذلك مقابل قسط يدفعه المؤمن له.

- التأمينات المختلطة: وهي نظم أساسا التأمين على الحياة بفروعه المختلفة (ضد الحوادث، حالة الوفاة، العجز).

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

تم الاعتماد في هذا المبحث على مختلف المكونات الأساسية لمنهجية وطريقة وإجراءات الدراسة الميدانية، وكيفية تحديد واختيار العينة من مجتمع الدراسة.

المطلب الأول: إجراءات، أدوات، وأساليب الدراسة الميدانية

1- إجراءات الدراسة الميدانية: لقد تمت هذه الدراسة الميدانية عبر الخطوات التالية:

- تم القيام بدراسة أولية استطلاعية study Pilot حيث تم توزيع 10 استبيانات على عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف وذلك لاختبار فقرات الاستبيان وبيان مدى صحتها ووضوحها للوصول إلى النتائج المرغوبة.

- توزيع الاستبيانات على الأفراد المبحوثين (عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف)، والاتصال بهم بشكل مستمر أثناء ملئهم للاستبيان لتوضيح كل ما هو غامض، وذلك للحصول على أكبر قدر ممكن من الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي.

- إدخال البيانات على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية¹ SPSS-22 وهو النظام الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

- استخراج النتائج الإحصائية الخاصة بمقاييس ومتغيرات الدراسة، واختبار النموذج، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التي تقيس درجة العلاقة والتأثير بين المتغيرات ومستوى دلالتها أو درجة الثقة بها.

- عرض نتائج الدراسة الوصفية والتحليلية المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف؛

- تقديم الاقتراحات الأساسية التي استنتجت عن هذه الدراسة للجهات المعنية بموضوع استخدام التكنولوجيا الحديثة.

2- أدوات ومصادر جمع بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية: تطلبت عملية إنجاز الدراسة الميدانية توفر مجموعة من الأدوات والمصادر البحثية لجمع المعلومات المطلوبة والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

2-1 المصادر الثانوية: والتي تمثلت في مختلف المراجع والأدبيات والدراسات السابقة من كتب، أبحاث، موسوعات، مقالات، أطروحات، مذكرات، ملتقيات، مؤتمرات،... وغيرها، ذات العلاقة بموضوعي استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية، وحتى يتم التمكن من صياغة أداة الاستبيان بشكل صحيح وشامل لمختلف أبعاد مشكلة الدراسة.

2-2 المصادر الأولية: حيث تمت الاستعانة بالوسائل التالية لجمع بيانات الدراسة الميدانية:

¹SPSS:Statistical Package for the Social Sciences.

- الاستبيان: وهو عبارة عن استمارة بها مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات إجابات محددة، سلمت للمبحوثين ليحيبوا عليها وإعادتها (أنظر الملحق رقم 01)، وقد تم التوجه بالاستبيان لعينة شملت عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف لإثراء الموضوع واجتنباب التحيز في الإجابات، وقد روعي في تصميم الاستبيان أمرين أساسيين، هما:

■ البساطة والسهولة، وذلك عبر صياغة فقرات سهلة بسيطة، مع اعتماد أسلوب الأسئلة المغلقة لتسهيل مهمة المبحوثين قدر الإمكان.

■ قدرة الاستبيان على تشخيص وقياس دور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف عبر تحديد دقيق لمختلف مكونات المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا الحديثة) والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات التأمينية).

- **المقابلة:** نظرا لحاجة الطالبتين للحصول على معلومات بشكل مباشر، فقد تم القيام بمقابلة شخصية لبعض المبحوثين بهدف جمع البيانات وتسجيل انطباعات تتضمن معلومات يفيد تحليلها في تفسير مشكلة الدراسة والوصول إلى النتائج. هذا فضلا عن استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات الاستبيان، لضمان الإجابة الدقيقة عن الأسئلة الواردة فيه، وكذلك للتأكد من عدم ترك الإجابة عن أي سؤال يمكن أن يؤثر على قبول الاستبيانات للتحليل الإحصائي.

- **الملاحظة:** في هذه الدراسة اعتبرت الملاحظة أداة مكملة لجمع البيانات بجانب أداتي الاستبيان والمقابلة، وقد تم اعتماد الملاحظة بطريقة علمية دقيقة منظمة، والقائمة على المشاهدة وتسجيل الملاحظات المفيدة وتجميعها، وذلك أثناء الزيارات الميدانية للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف، وقد مكن أسلوب الملاحظة العلمية من تحقيق فهم أعمق لما يبدو من مشكلات داخل الوكالة محل الدراسة، ومن ثم تم الاعتماد على ذلك في تفسير بعض النتائج المتحصل عليها من خلال أداتي الاستبيان والمقابلة.

- **الوثائق والسجلات:** تعتبر الوثائق والسجلات في هذه الدراسة أداة مكملة للأدوات السالفة الذكر، حيث تم الإطلاع عليها واستخدام ما توفر من وثائق، سجلات، تقارير، نشرات داخلية،...، وغيرها، الخاصة بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف، وتوظيفها في عملية التحليل.

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم في هذه الدراسة استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف باسم (SPSS-22) أبرزها:

3-1 التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة.

3-2 الأوساط الحسابية: لتحديد مستوى تطبيق العبارات الواردة في الاستبيان.

3-3 الانحرافات المعيارية: بيان درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي.

3-4 معامل ارتباط ألفا كرونباخ: Alpha Cronbach وذلك لاختبار ثبات أداة الدراسة عبر قياس درجة الاتساق

لفقرات الاستبيان.

3-5 معامل الارتباط: Pearson تم استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين كل متغير مستقل ومتغير تابع.

3-6 معامل التحديد: R2 لمعرفة القوة التفسيرية لكل من المتغيرات المستقلة وذلك بتحديد أثر كل متغير مستقل في

المتغير التابع.

3.7. الانحدار البسيط: Régression simple استعمال في قياس التأثير المعنوي لكل متغير مستقل في المتغير

التابع.

3.8. الانحدار المتعدد: Régression Multiple استعمال في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير

التابع.

3.9. معامل التحديد: R2 لمعرفة القوة التفسيرية لكل من المتغيرات المستقلة وذلك بتحديد أثر كل متغير مستقل في

المتغير التابع.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

1- مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة (Population)، هو جميع عناصر ومفردات الدراسة، ويتكون مجتمع هذه

الدراسة من عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف.

وقد وقع الاختيار على هذا القطاع بالذات لثلاثة أسباب رئيسية، أولها الدور الرئيسي الذي يؤديه هذا القطاع في

تمويل الحركة الاقتصادية المتنامية التي تشهدها البلاد، وثانيها أن هذا القطاع من المفترض أن يكون من أكثر القطاعات

اهتماما بموضوع استخدام التكنولوجيا الحديثة وسبل تنميتها، وثالثها أن عملاء هذا القطاع من المفترض أن يكونوا من

أكثر الأشخاص معرفة بموضوعي التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة ومختلف عناصرهما التي

وردت ضمن هذه الدراسة.

2- عينة الدراسة:

لقد تم الاعتماد على أسلوب العينة بدلا عن أسلوب الحصر الشامل وذلك لعدة أسباب أبرزها:

- كبر وضخامة مجتمع الدراسة وبالتالي استحالة اختبار جميع أفراد مجتمع الدراسة؛

- صعوبة الحصول على إطار شامل لمفردات الدراسة نظرا لظروف سرية خاصة بالعملاء؛

- ضغوطات الوقت والجهد والإمكانات المتوافرة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم التوجه بالاستبيان إلى العملاء الذين يكونون الطرف الأساسي الذي يستطيع الحكم على مدى دور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لولاية الطارف.

وقد تم اختيار المبحوثين بطريقة العينة العشوائية وهي تلك العينة التي يكون فيها اختيار وحدات المجتمع على أساس السهولة والملائمة من خلال توفر الأشخاص المراد توزيع الاستبيان عليهم داخل الشركة محل الدراسة.

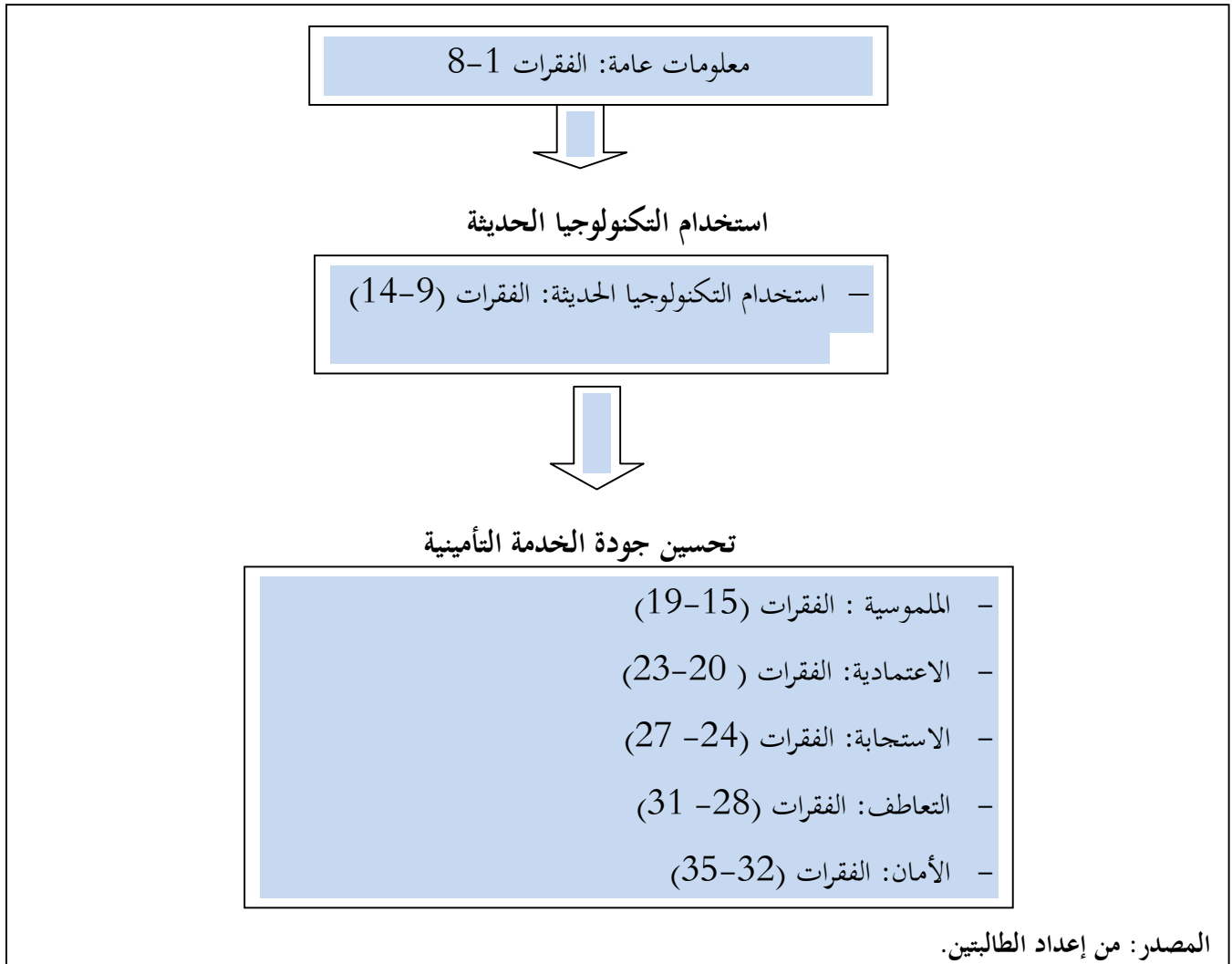
كما تم القيام بتوزيع هذه الاستبيانات خلال الفترة الممتدة من تاريخ 18 أبريل 2023 إلى غاية تاريخ 15 ماي 2023، واسترجاعها بالكامل وهي جميعها صالحة لأغراض التحليل الإحصائي، ويمكن إرجاع ذلك أساسا إلى الجهد الكبير الذي بذلته الطالبتان في توزيع هذه الاستبيانات، وملازمتها لكل مبحوث حتى يسترجع الاستبيان منه.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية وحدودها

سيتم من خلال هذا المطلب عرض نموذج الدراسة وتحديد حدودها المكانية، البشرية والزمنية.

1- وصف أداة الاستبيان: لقد تم قياس متغيرات الدراسة بناء على الاستبيان الموضح في الشكل أدناه:

شكل رقم (03-02): نموذج الدراسة



الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

وبناء على الشكل السابق يتضح أن أداة الدراسة احتوت على (35) سؤالاً وعلى ثلاثة محاور أساسية:

المحور الأول: شمل البيانات الشخصية والتعريفية الخاصة بالأفراد المبحوثين (عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف) (الفقرات 1-8)، فقد اشتمل هذا الجزء على البيانات المتعلقة ب: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المهنة، أسباب اختيار الشركة، اقدمية التعامل مع الشركة، الوسيلة التي تتعامل بها الشركة.

المحور الثاني: شمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بقياس استخدام التكنولوجيا الحديثة المطبقة في الشركة محل الدراسة (المتغير المستقل) والمقدرة بـ 06 فقرات، والموضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (03-01): استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية

الطارف

العنصر	عدد فقرات البعد	حدود البعد	الرموز على متن الدراسة
استخدام التكنولوجيا الحديثة	06	14-09	X1-X6

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المحور الثالث: شمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بقياس مدى تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف (المتغير التابع)، والمقدرة بـ (21) فقرة والموضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (03-02): تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية

الطارف

البعد	عدد فقرات البعد	حدود البعد	الرموز على متن الدراسة
الملموسية	05	19-15	Y1-Y5
الاعتمادية	04	23-20	Y6-Y9
الاستجابة	04	27-24	Y10-Y13
التعاطف	04	31-28	Y14-Y17
الأمان	04	35-32	Y18-Y21
تحسين جودة الخدمات التأمينية	21	35-15	Y1-Y21

المصدر: من إعداد الطالبتين.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale لقياس استجابة المبحوثين لفقرات الاستبيان، إذ يعتبر هذا المقياس الأكثر شيوعاً في الدراسات الإدارية والاجتماعية، حيث يطلب من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم

موافقته على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون من خمسة خيارات متدرجة، يشير المبحوث على اختيار واحد منها على النحو التالي:

جدول رقم (03-03): درجة مقياس ليكرت الخماسي ScaleLikert

الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين.

أي بمدى استجابة (5-1) وبوسط فرضي قدره (3)، كما تم اعتماد مستوى المعنوية (0.01) لقبول أو رفض الفرضيات، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات في مثل هذه الدراسات. أما فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد ثلاثة مستويات هي: المنخفض، المتوسط، والمرتفع.

وذلك بناء على المعادلة التالية:

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

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

$$\text{المجال} = \{1-2.33\} = \text{منخفض.}$$

$$\text{المجال} = \{2.34-3.66\} = \text{متوسط.}$$

$$\text{المجال} = \{3.67-5\} = \text{مرتفع.}$$

2- حدود الدراسة

لكل دراسة سواء كانت نظرية أو ميدانية حدود مكانية، زمنية، وبشرية، وعليه فقد تم تحديد هذه الدراسة بالحدود التالية:

1-2 الحدود المكانية: إن الحدود المكانية لهذه الدراسة هي المؤسسة عينة البحث والمتضمنة الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

2-2 الحدود البشرية: تمثل الحدود البشرية بعينة الدراسة والتي تتكون من مجموعة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف، وقد بلغ عدد العينة 40 عميل.

2-3 الحدود الزمنية: تمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الفترة الممتدة من أكتوبر 2022 إلى غاية جوان 2023، أما فيما يخص الدراسة الميدانية تمثلت مدتها في الفترة الممتدة من 18 أبريل 2023 إلى غاية تاريخ 15 ماي 2023.

المطلب الرابع: قياس صدق وثبات نموذج الدراسة

1- قياس الصدق لأداة الاستبيان: فبعد صياغة الاستبيان بمساعدة وتوجيه الأستاذة المشرفة، عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين على مستوى جامعة الطارف، لدراسة مدى دقة صياغة العبارات ودرجة ملائمتها لأهداف الدراسة، وفي ضوء التعديلات المقترحة، تم إعادة النظر في بعض العبارات من الحذف وتعديل إلى أن خرج الاستبيان في صورته النهائية للتوزيع كما هو موجود في الملحق رقم (01).

2- قياس ثبات أداة الدراسة: لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقرات النموذج، تم استخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ Alpha Cronbach الذي يشير إلى قوة الارتباط بين فقرات النموذج، وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لـ Alpha Cronbach لكن من الناحية التطبيقية يعد $Alpha \geq 0.60$ مقبولا في البحوث الإدارية والاجتماعية.

والجدول أدناه يبين النتائج النهائية المتحصل عليها لـ Alpha Cronbach:

الجدول رقم (03-04): اختبار ثبات نموذج الدراسة باستخدام معامل Alpha Cronbach

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	النسبة %	النتيجة
استخدام التكنولوجيا الحديثة	06	0.732	73.2	تعد معاملات الثبات لمقاييس الدراسة المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الحديثة
تحسين جودة الخدمات التأمينية	21	0.744	74.4	التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية
الملموسية	05	0.780	78.0	بالشركة مقبولة من الناحيتين الإحصائية والإدارية.
الاعتمادية	04	0.872	87.2	
الاستجابة	04	0.741	74.1	
التعاطف	04	0.771	77.1	
الأمان	04	0.715	71.5	
معامل ألفا كرونباخ الكلي	27	0.738	73.8	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

يوضح الجدول أعلاه أن معامل الثبات لتطبيق التكنولوجيا الحديثة مقبول والمقدر 0.732 فهو أكبر من 0.60 كما هو الحال بالنسبة لمعاملات الثبات لتحسين جودة الخدمات التأمينية بجميع عناصره والتي بلغت على التوالي: 0.744، 0.780، 0.872، 0.741، 0.771، 0.715 فهي معاملات مقبولة، حيث بلغ معامل الثبات ألفا

كرونباخ الكلي للاستبانة 0.738 وهي أعلى من معامل القبول 0.60 وهذا ما يدل على صلاحية الاستبانة لأغراض البحث العلمي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

يعرض هذا المبحث وصف وتشخيص للمتغيرين الرئيسيين للدراسة الميدانية والمتمثلة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات التأمينية كمتغير تابع، وبعد ذلك سيتم عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية، وتحقيقا لذلك فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية كالتكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام برنامج SPSS-22.

المطلب الأول: وصف وتحليل النتائج المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

يهدف هذا المطلب إلى اختبار مدى صحة الفرضية الأولى القائلة: " هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف بمستوى مرتفع"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم: H_0** ليس هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف بمستوى مرتفع.

- **الفرضية البديلة: H_1** هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف بمستوى مرتفع.

قبل التطرق إلى نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية للشركة محل الدراسة سيتم دراسة أفراد مجتمع العينة ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، فسيتم عرض نتائج الاستمارة المتعلقة بمدى تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الشركة واستخدام مختلف الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة التطبيق والأهمية في إجابات عينة عملاء الشركة المبحوثة حول المتغير المستقل استخدام التكنولوجيا الحديثة.

1- وصف خصائص عينة الدراسة

يظهر الجدول رقم (03-05) وصفا لمختلف البيانات والمعلومات العامة والشخصية لعينة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف محل الدراسة.

الجدول رقم (03-05): وصف عينة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

النسبة %	التكرار	الخصائص	المعلومات
67.5	27	ذكر	الجنس
32.5	13	أنثى	
100	40	المجموع	
10	4	من 18 - 30 سنة	السن
25	10	من 31 إلى 40 سنة	
35	14	من 41 إلى 50 سنة	
30	12	أكبر من 50 سنة	
100	40	المجموع	
52.5	21	متزوج	الحالة الاجتماعية
40	16	عازب	
5	2	مطلق	
2.5	1	أرمل	
100	40	المجموع	
00	00	ابتدائي	المستوى التعليمي
00	00	متوسط	
32.5	13	ثانوي	
30	12	مهني	
37.5	15	جامعي	
00	00	دراسات عليا	
100	40	المجموع	
12.5	05	موظف قطاع عام	المهنة
20	08	موظف قطاع خاص	
57.5	23	أعمال حرة	
10	4	متقاعد	
00	00	طالب	
00	00	عاطل عن العمل	
100	40	المجموع	

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

20	08	قرب الموقع	أسباب اختيار الشركة
37.5	15	سمعة الشركة	
25	10	حسن تعامل الموظفين	
17.5	07	سهولة وسرعة الإجراءات	
100	40	المجموع	
10	04	اقل من سنة	أقدمية التعامل مع الشركة
37.5	15	1-5 سنوات	
17.5	07	6-10 سنوات	
12.5	05	11-14 سنة	
22.5	09	من 15 سنة فما فوق	
100	40	المجموع	
25	10	الاتصال المباشر	الوسيلة التي تتعامل بها الشركة
12.5	05	الموقع الالكتروني للشركة	
62.5	25	كل ما سبق	
100	40	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول السابق يتضح ما يأتي:

- 1- إن اغلب عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف محل الدراسة هم من فئة الذكور بنسبة 67.5% مقابل نسبة 32.5% إناث.
- 2- إن اغلب عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف محل البحث من الفئة (41-50 سنة) بنسبة 35%، وتأتي الفئة العمرية (الأكثر من 50 سنة) بالدرجة الثانية بنسبة 30%، وتليها الفئة (30-40) بنسبة 25%، أما الفئة الأخيرة هي الفئة العمرية الخاصة بالشباب (أقل من 30 سنة) بنسبة 10%.
3. إن اغلب عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف هم من فئة المتزوجين بنسبة 52.5%، في حين أن 40% منهم عزاب، و5% مطلقون، و2.5% منهم أراامل.
- 4- إن معظم عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف محل الدراسة ذو مستوى جامعي بنسبة 37.5%، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 32.5%، ثم فئة مستوى المهني بنسبة 30%، وتأتي في المرتبة الأخيرة فئة كل من مستوى الابتدائي، المتوسط والدكتوراه بنسبة معدومة 00%.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

5- إن معظم عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف هم الأشخاص الذين يمارسون أعمال حرة بنسبة 57.5%، ثم الموظفون في القطاع الخاص بنسبة 20%، ويليهما موظفون في القطاع العام بنسبة 12.5%، تليها فئة المتقاعدين بنسبة 4%، وأخيرا تأتي فئة كل من الطلبة والعاطلين عن العمل بنسبة 0%.

6- إن معظم عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف يقومون باختيار الشركة بسبب سمعة الشركة بالدرجة الأولى وذلك بنسبة 37.5%، يليها سبب حسن تعامل الموظفين بنسبة 25%، ثم قرب الموقع بنسبة 20%، ويأتي في الأخير سهولة وسرعة الإجراءات بنسبة 17.5%.

7- إن الغالبية العظمى لعينة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف تتراوح مدة تعاملهم مع الشركة (1-5 سنوات) بنسبة 37.5%، في حين حلت الفئة (من 15 سنة فما فوق) المرتبة الثانية بنسبة 22.5%، وتحل في المرتبة الثالثة فئة (6-10 سنوات) بنسبة 17.5%، تليها فئة (11-14 سنة) بنسبة 12.5%، لتأتي في الأخير فئة (اقل من سنة) بنسبة 10%.

8- إن الغالبية العظمى لعينة عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف يرون أن الوسيلة التي تتعامل بها الشركة هي كل من الاتصال المباشر والموقع الالكتروني للشركة بنسبة 62.5%، في حين ترى فئة ثانية أنها تعتمد على الاتصال المباشر بنسبة 25%، لتأتي في الأخير فئة الذين يرون أن الشركة تعتمد على موقعها الالكتروني في التعامل بنسبة 12.5%.

2- النتائج المتعلقة بمدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

يبين الجدول أدناه مختلف الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية في إجابات عينة عملاء الشركة محل الدراسة حول مدى تطبيق التكنولوجيا الحديثة في هذا الشركة.

جدول رقم (03-06): مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين

ولاية الطارف

ترتيب الأهمية	درجة التطبيق	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الإجابات	1	2	3	4	5	استخدام التكنولوجيا الحديثة
4	متوسط	0.805	2.80	40	1	3	5	16	15	X1
6	منخفض	0.988	2.30	40	3	2	5	13	17	X2
5	متوسط	1.008	2.47	40	1	7	3	19	10	X3
3	متوسط	0.845	2.90	40	1	1	8	20	10	X4

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

1	متوسط	0.504	3.23	40	0	0	10	18	12	X5
2	متوسط	0.365	3.07	40	0	0	7	25	8	X6
	متوسط	0.376	2.93	240	6	13	38	111	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

بناء على الجدول السابق يتم عرض النتائج وتحليلها وفق ترتيب الأهمية لفقرات استخدام التكنولوجيا الحديثة حيث يتم توضيح ذلك كما يلي كما يلي:

-الفقرة X5 يمكن الاتصال بالشركة عن طريق موقعها الإلكتروني على شبكة الانترنت بمتوسط حسابي 3.23 تحتل المرتبة الأولى بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.504 مما يدل على تقارب كبير في آراء العملاء، وهذا ما أكدته الشركة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها أنها تعتمد بشكل كبير في تقديم خدماتها على الموقع الإلكتروني لها لتسهيل تسيير خدماتها وتحقيق رضا عملائها وبالتالي المحافظة على صورتها الذهنية وتحقيقها ميزة تنافسية.

-الفقرة X6 تساعد التكنولوجيا الحديثة على تقديم الخدمات بفعالية تحتل المرتبة الثانية بدرجة تطبيق متوسطة وبمتوسط حسابي على التوالي (3.07) وبانحراف معياري قدره 0.365 مما يدل على تقارب كبير في آراء العملاء، وتوافقا مع ما تم ملاحظته أن تطبيق التكنولوجيات الحديثة أعطت ميزات عديدة للمؤسسة جعلتها تقدم خدماتها بشكل أفضل ومتطور عما سبق فهذه التكنولوجيا ألغت كل ما هو تقليدي وساهمت في تقدم وتطور الخدمات في المؤسسات، وهذا ما أكدته الشركة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها.

- الفقرة X4 يمكن الاتصال بالشركة عن طريق الهاتف بمتوسط حسابي 2.90 تحتل المرتبة الثالثة بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.845 مما يدل على تشتت كبير في آراء العملاء، وتوافقا مع ما تم ملاحظته هذا راجع إلى إمكانية تقديم الخدمات لزيائنها الأوفياء عن طريق الهاتف في كل وقت.

-الفقرة X1 تمتلك الشركة أجهزة إلكترونية وتكنولوجية متنوعة بمتوسط حسابي 2.80 تحتل المرتبة الرابعة بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.805 مما يدل على وجود تشتت كبير في آراء العملاء، وتوافقا مع ما تم تأكيده من طرف مدير الشركة أنها تسعى لمواكبة عصر التقدم والثورة التكنولوجية والعلمية بحيث أنهم يستخدمون الهاتف، الكمبيوتر، الانترنت،... الخ، والتي تعتبر من الوسائل التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة.

- الفقرة X3 يمتلك موظفو الشركة كفاءات وخبرات تؤهلهم لاستعمال الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالشركة بمتوسط حسابي 2.47 تحتل المرتبة الخامسة بدرجة تطبيق متوسطة وبانحراف معياري قدره 1.008 مما يدل على وجود تشتت كبير وواضح في آراء العملاء وتوافقا مع ما تم تأكيده من طرف الشركة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها أن

الشركة تسهر على السير الحسن لنشاطها وخدمة زبائنها وتدعم ذلك بتوفير حصص تدريبية للموظفين يتسنى لهم من خلالها القدرة على التحكم بشكل أفضل في مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة المعمول بها في المؤسسة.

-والفقرة X2 تمتلك الشركة برمجيات اختصرت الجهد والوقت عند القيام بعمليات التأمين بمتوسط حسابي 2.30 تحتل المرتبة الأخيرة بدرجة تطبيق منخفضة وبانحراف معياري قدره 0.988 مما يدل على وجود تشتت كبير في آراء العملاء، وتوافقا ما مع ما تم ملاحظته أن تواصل الموظفين تجاوز الاتصال التقليدي القائم على تنقل الموظفين بين المكاتب لتقديم خدمات معينة أو أية مهام أخرى، بل تحول هذا كليا إلى عهد التكنولوجيا الحديثة التي سهلت عملية الأداء وتقديم الخدمات وكل هذا بأقل وقت وبأفضل طريقة.

من خلال النتائج السابقة يتضح رفض الفرضية البديلة H1، وقبول فرضية العدم H0 القائلة: " ليس هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف بمستوى مرتفع"، وعلى الرغم من تأكيد الشركة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها أن استخدام التكنولوجيا الحديثة التي توفرها الشركة تنظم عمل موظفيها وتزيد سرعة وفعالية تقديم الخدمة التأمينية إلا أن هذا الاستخدام متوسط وليس مرتفع في الشركة محل الدراسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

يهدف هذا المطلب إلى اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية الثانية القائلة: "يوجد تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف"، وسيتم إختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم : H0** لا يوجد تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

- **الفرضية البديلة : H1** يوجد تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، يتم عرض نتائج المبحوثين المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة محل الدراسة واستخدام مختلف الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة التطبيق والأهمية في إجابات عينة عملاء الشركة المبحوثة حول المتغير التابع جودة الخدمات التأمينية، وهذا ما يبينه الجدول أدناه في إجابات عملاء الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف محل الدراسة حول مستوى تحسين جودة الخدمات التأمينية.

جدول رقم (03-07): وصف وتشخيص مستوى تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية

للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

البعـد	5	4	3	2	1	الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق	درجة الأهمية
Y1	2	22	3	12	1	40	2.63	0.928	متوسط	4
Y2	1	22	4	12	1	40	3.07	0.45	متوسط	1
Y3	2	20	3	12	3	40	2.87	0.819	متوسط	2
Y4	3	19	5	10	3	40	2.83	0.747	متوسط	3
Y5	5	21	6	7	1	40	2.50	1.06	متوسط	5
الملموسية	13	104	21	53	9	200	2.85	0.476	متوسط	الثالث
Y6	5	25	2	6	1	40	2.77	0.935	متوسط	3
Y7	4	20	6	10	0	40	2.90	0.712	متوسط	2
Y8	3	14	9	11	3	40	2.93	0.691	متوسط	1
Y9	4	30	2	3	2	40	2.57	1.04	متوسط	4
الاعتمادية	16	89	19	30	6	160	2.79	0.588	متوسط	الخامس
Y10	2	25	7	4	2	40	3.87	0.681	مرتفع	1
Y11	3	18	8	10	1	40	2.77	0.817	متوسط	4
Y12	4	19	8	7	2	40	2.97	0.89	متوسط	2
Y13	8	17	7	7	1	40	2.87	0.973	متوسط	3
الاستجابة	17	79	30	28	6	160	2.87	0.639	متوسط	الثاني
Y14	7	26	5	2	0	40	2.90	0.885	متوسط	1
Y15	5	25	5	4	1	40	2.77	0.774	متوسط	3
Y16	6	24	5	5	0	40	2.63	0.765	متوسط	4
Y17	3	35	2	0	0	40	2.80	0.761	متوسط	2
التعاطف	21	110	17	11	1	160	2.80	0.681	متوسط	الرابع
Y18	5	25	2	6	1	40	3.70	0.966	مرتفع	2

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

3	متوسط	0.986	3.45	40	0	10	6	20	4	Y19
4	متوسط	1.118	3.08	40	3	11	9	14	3	Y20
1	مرتفع	0.905	3.72	40	2	3	2	30	4	Y21
الأول	متوسط	0.748	3.48	160	6	30	19	89	16	الأمان
-	متوسط	0.41	2.76	840	28	152	106	471	83	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

وبناء على نتائج الجدول السابق يتبين ما يلي:

1- بلغ الوسط الحسابي العام لبعده الملموسية (2.85) وبانحراف معياري قدره (0.476) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة متوسطة، وهذا ما يدل على تبني الشركة محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسين جودة خدماتها التأمينية.

فقد تحصلت الفقرة (Y2) على وسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي الفرضي حيث بلغت (3.07)، وبانحراف معياري قيمته (0.45)، في حين تحصلت الفقرات (Y5، Y4، Y3، Y1) على متوسطات حسابية متوسطة حيث بلغت على التوالي (2.83، 2.87، 2.63، 2.50) وبانحرافات معيارية قيمتها على التوالي (0.747، 0.819، 0.928، 1.06) وقد جاءت الفقرة (Y2) المتعلقة بأن التصميم الداخلي للشركة منظم ويجذبك بالدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (3.07) وهي قيمة مرتفعة وانحراف معياري قدره (0.45) وهذا ما يفسر في أن الشركة محل الدراسة تهتم بدرجة كبيرة للتجهيزات الداخلية والبرمجيات لتحقيق رضا عملائها، في حين تحصلت الفقرة (Y5) على المرتبة الأخيرة والمتعلقة بأن المظهر الخارجي للشركة يتلاءم ونوع الخدمات المقدمة. على وسط حسابي متوسط (2.50) وبانحراف معياري قدره (1.06) وهذا ما يفسر عدم اهتمام الشركة بشكل كبير بالمظهر الخارجي في تقديم خدماتها وعدم توفير أماكن لركن السيارات.

2- بلغ الوسط الحسابي العام لبعده الاعتمادية (2.79) وبانحراف معياري قدره (0.588) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة متوسطة، وهذا ما يدل على تبني الشركة محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسين جودة خدماتها التأمينية من وجهة نظر عملائها.

فقد تحصلت كل الفقرات المشككة لهذا البعد (Y9، Y8، Y7، Y6) على أوساط حسابية أقل من الوسط الحسابي الفرضي حيث بلغت (2.77، 2.90، 2.93، 2.57) على التوالي، وبانحرافات معيارية قدرها (0.935، 0.712، 0.691، 1.04)، وقد جاءت الفقرة (Y8) المتعلقة بتحلي الموظفين بروح المسؤولية الدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (2.93) وانحراف معياري قدره (0.691) وهذا ما يفسر أن الشركة تقوم بالاهتمام بموظفيها من اجل التحسين

في عملية تقديمهم للخدمة لجذب عملائها وهذا ما أكدته الشركة محل الدراسة، حيث جاءت الفقرة (Y9) على المرتبة الأخيرة المتعلقة بانجاز الشركة الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى حيث تحصلت على أدنى وسط حسابي قدره (2.57) وانحراف معياري قيمته (1.04).

3- بلغ الوسط الحسابي العام لبعده الاستجابة (2.87) وانحراف معياري قدره (0.639) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة متوسطة، وهذا ما يدل على تبني الشركة محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسين جودة خدماتها التأمينية من وجهة نظر عملائها.

فقد تحصلت الفقرة (Y10) على وسط حسابي مرتفع حيث بلغ (3.87) وانحراف معياري بلغ (0.681)، والمتعلقة بتقديم الشركة خدمات سريعة وهذا يدل على رضا العملاء على الأفراد العاملين في الشركة في طريقة تقديمهم الخدمة في وقت قصير وهذا ما أكدته الشركة محل الدراسة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها، كما جاءت الفقرة (Y11) المتعلقة لدى مقدمي الخدمة الإرادة والرغبة في مساعدتك بالمركز الأخير حيث تحصلت على وسط حسابي متوسط بلغ (2.77) وانحراف معياري (0.817) وهذا يدل على عدم رضا العملاء على الأفراد العاملين في الشركة وذلك لعدم تقديم إليهم المساعدة والاهتمام بهم في أي وقت وفي أي ظرف.

4- بلغ الوسط الحسابي العام لبعده التعاطف (2.80) وانحراف معياري قدره (0.681) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة متوسطة، وهذا ما يدل على تبني الشركة محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسين جودة خدماتها التأمينية من وجهة نظر عملائها.

فقد تحصلت جل الفقرات المشككة لهذا البعد (Y14، Y15، Y16، Y17) على أوساط حسابية متوسطة حيث بلغت (2.90، 2.77، 2.63، 2.80) على التوالي، وانحرافات معيارية (0.885، 0.774، 0.761، 0.765)، وقد جاءت الفقرة (Y14) المتعلقة بتمتع الموظفون بجميع مظاهر الاستقبال الحسن (ترحيب، اللطافة، الإصغاء، النصيحة) بالدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (2.91) وانحراف معياري قدره (0.759) وهذا يفسر أن الشركة تعتمد على تأهيل عمالها بطريقة استقطاب العملاء والمحافظة عليهم واكتساب رضاهم وهذا ما أكدته الشركة محل الدراسة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها.

كما احتلت الفقرة (Y16) المتعلقة بتوفير الشركة ساعات عمل ملائمة لظروف عملائها بالمرتبة الأخيرة حيث تحصلت على متوسط حسابي متوسط قيمته (2.63) وانحراف معياري (0.765) وهذا يفسر أن الشركة لا تهتم بدرجة كبيرة على توفير ساعات عمل إضافية لعملائها.

5- بلغ الوسط الحسابي العام لبعء الأمان (3.48) وبانحراف معياري قدره (0.748) وبذلك يكون الوسط الحسابي العام ذو درجة متوسطة، وهذا ما يدل على تبني الشركة محل الدراسة بدرجة متوسطة لهذا البعد ضمن تحسين جودة خدماتها التأمينية من وجهة نظر عملائها.

فقد تحصلت جل الفقرات المشكلة لهذا البعد (Y18، Y19، Y20، Y21) على أوساط حسابية أعلى من الوسط الحسابي الفرضي حيث بلغت على التوالي (3.70، 3.45، 3.08، 3.72) وبانحرافات معيارية قيمتها على التوالي (0.966، 0.986، 1.118، 0.905) وقد جاءت الفقرة (Y21) المتعلقة بقيام موظفو الشركة عملهم بشكل سليم بالدرجة الأولى حيث بلغ وسطها الحسابي (3.72) وهي قيمة مرتفعة وانحراف معياري قدره (0.905) وهذا ما يفسر أن موظفي الشركة محل الدراسة يتمتعون بكفاءة ومهارة عالية في تأدية مهامهم، وهذا ما أكدته الشركة محل الدراسة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها.

في حين تحصلت الفقرة (Y20) على المرتبة الأخيرة والمتعلقة بالشعور بالأمان عند تعاملك مع هذه الشركة على وسط حسابي متوسط (3.08) وبانحراف معياري قدره (1.118) وهذا ما يفسر عدم رضا العملاء على الشركة من ناحية الأمان.

كما يلاحظ أن قيمة الانحراف المعياري لبعء الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة والتعاطف كانت متوسطة حيث بلغت على التوالي (0.476، 0.588، 0.639، 0.680)، وهذا دليل على عدم وجود تشتت كبير في إجابات المبحوثين على غرار بعء الأمان الذي بلغ انحرافه المعياري (0.748) وهذا يدل على وجود تشتت واختلاف كبير في إجابات المبحوثين.

من خلال النتائج السابقة يتضح رفض الفرضية البديلة **H1**، وقبول فرضية العدم **H0** القائلة: "لا يوجد تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف"، وذلك على الرغم من تأكيد الشركة محل الدراسة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها أن استخدام التكنولوجيا الحديثة التي توفرها الشركة أدت إلى زيادة المردودية المالية وتحسين جودة الخدمات التأمينية بها، إلا أن هذا التحسين كان بدرجة متوسطة وليس بدرجة كبيرة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بدراسة علاقة الارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

يهدف هذا المطلب إلى اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية الثالثة القائلة "توجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

-**فرضية العدم : H_0** لا توجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين أبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

-**الفرضية البديلة : H_1** توجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين أبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " .

ومن أجل قبول إحدى الفرضيتين السابقتين، فسيتم اختبار علاقات الارتباط بين كل من استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر عملاء الشركة محل الدراسة، والمتمثلة في الفرضيات الفرعية التالية:

1-**الفرضية الفرعية الأولى:** "يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الملموسية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف محل الدراسة، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

- **فرضية العدم : H_0** لا يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الملموسية في الشركة محل الدراسة.

- **الفرضية البديلة : H_1** يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الملموسية في الشركة محل الدراسة.

2-**الفرضية الفرعية الثانية:** "يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاعتمادية في الشركة محل الدراسة"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

-**فرضية العدم : H_0** لا يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاعتمادية في الشركة محل الدراسة.

-**الفرضية البديلة : H_1** يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاعتمادية في الشركة محل الدراسة .

3-**الفرضية الفرعية الثالثة:** "يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاستجابة في الشركة محل الدراسة"، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم : H_0 لا يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاستجابة في الشركة محل الدراسة.

الفرضية البديلة : H_1 يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاستجابة في الشركة محل الدراسة.

4-الفرضية الفرعية الرابعة" : يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد التعاطف في الشركة محل الدراسة ، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم : H_0 لا يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد التعاطف في الشركة محل الدراسة.

الفرضية البديلة : H_1 يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد التعاطف في الشركة محل الدراسة.

5-الفرضية الفرعية الخامسة" : يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الأمان في الشركة محل الدراسة ، وسيتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

فرضية العدم : H_0 لا يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الأمان في الشركة محل الدراسة.

الفرضية البديلة : H_1 يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الأمان في الشركة محل الدراسة.

1-العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وأبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

الجدول رقم(03-08): العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وأبعاد تحسين جودة الخدمات

التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

نوع العلاقة	T المعنوية Sig t	المؤشر الكلي R للارتباط	المتغير المستقل	
			المتغير التابع	
طردية متوسطة	0.000	0.618**	الملموسية	استخدام
طردية ضعيفة	0.000	**0.497	الاعتمادية	التكنولوجيا
طردية متوسطة	0.000	**0.541	الاستجابة	الحديثة
طردية ضعيفة	0.000	**0.266	التعاطف	
طردية متوسطة	0.000	**0.511	الأمان	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

**مستوى معنوية $a \geq 0.01$

يتجلى من خلال الجدول أعلاه أن بالرغم من اشتراك أبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية إلا أنه هناك تباين صغير في مستوى الارتباط توضح فيما يلي:

1- احتل بعد الملموسية المرتبة الأولى حيث وجود علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين بعد الملموسية لتحسين جودة الخدمات التأمينية واستخدام التكنولوجيا الحديثة بمعامل ارتباط 0.618 من وجهة نظر عملاء الشركة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت الشركة محل الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين بعد الملموسية لجودة الخدمات التأمينية وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الملموسية في الشركة محل الدراسة."

2- احتل بعد الاستجابة المرتبة الثانية حيث وجود علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين بعد الاستجابة لتحسين جودة الخدمات التأمينية واستخدام التكنولوجيا الحديثة بمعامل ارتباط 0.541 من وجهة نظر عملاء الشركة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت الشركة محل الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين بعد الاستجابة لجودة الخدمات التأمينية وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاستجابة في الشركة محل الدراسة."

3- احتل بعد الأمان المرتبة الثالثة حيث وجود علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين بعد الأمان لتحسين جودة الخدمات التأمينية واستخدام التكنولوجيا الحديثة بمعامل ارتباط 0.511 من وجهة نظر عملاء الشركة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت الشركة محل الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين بعد الأمان لجودة الخدمات التأمينية وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الأمان في الشركة محل الدراسة."

4- احتل بعد الاعتمادية المرتبة الرابعة حيث وجود علاقة إرتباطية طردية ضعيفة بين بعد الاعتمادية لتحسين جودة الخدمات التأمينية واستخدام التكنولوجيا الحديثة بمعامل ارتباط 0.497 من وجهة نظر عملاء الشركة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت الشركة محل الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين بعد الاعتمادية لجودة الخدمات التأمينية وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاعتمادية في الشركة محل الدراسة."

5- إحتل بعد التعاطف المرتبة الخامسة حيث وجود علاقة إرتباطية طردية ضعيفة بين بعد التعاطف لتحسين جودة الخدمات التأمينية واستخدام التكنولوجيا الحديثة بمعامل ارتباط 0.266 من وجهة نظر عملاء الشركة المبحوثة، كما أن t المعنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.01)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما اهتمت الشركة محل الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي في تحسين بعد التعاطف لجودة الخدمات التأمينية وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد التعاطف في الشركة محل الدراسة."

2-العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

الجدول رقم(03-09): العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية

في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف

نوع العلاقة	t المعنوية Sig t	معامل التحديد R2	معامل للارتباط R بيرسون	إرتباط بيرسون	
طردية متوسطة	0.000	0.378	0.615**	تحسين جودة الخدمات التأمينية	استخدام التكنولوجيا الحديثة

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

**مستوى معنوية $a \geq 0.01$

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة محل الدراسة بمعدل ارتباط قيمته 0.615 ، وهذا عند مستوى معنوية 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.01 أما معامل التحديد R2 فقد بلغ 0.378 أي أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يفسر ما نسبته 37.8% من التغيرات في تحسين جودة الخدمات التأمينية في حين أن 62.2% من هذه التغيرات تعود إلى عوامل أخرى لم تشمل على الدراسة والخطأ العشوائي ، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما سعت الشركة محل الدراسة إلى زيادة تطبيق التكنولوجيا الحديثة كلما ساهم ذلك في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة محل الدراسة.

وبالتالي رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف"، وهذا ما أكدته الشركة محل الدراسة من خلال المقابلة التي أجريت مع مديرها أن التكنولوجيا الحديثة في الشركة ساهمت في تحسين جودة الخدمات التأمينية بها.

خلاصة الفصل

إن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الوقت الحاضر يعتبر أحد الأسس والمتطلبات لأية سياسة تتبناها المؤسسات من أجل تحسين مستوى أداء الموظفين وتطوير مهاراتهم وتعديل سلوكهم من أجل مسايرة مختلف التطورات الحاصلة على المستوى الداخلي أو على مستوى البيئة الخارجية حتى تتمكن المؤسسة من تحسين أداء موظفيها وبالتالي تحسين جودة خدماتها وبالتالي تحسين صورتها الذهنية لدى الغير وعلى هذا الأساس شهدت السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا لتطوير استخدام التكنولوجيا الحديثة من قبل مختلف المؤسسات العمومية والخاصة.

لذلك جاء هذا الفصل الثالث والأخير على شكل فصل تحليلي ميداني للتحقق من الدور الذي يؤديه استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية، وبذلك فقد تم تطبيق هذا الموضوع على الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

في بداية هذا الفصل تم عرض تفصيلي للتعريف بالشركة محل الدراسة ثم لطريقة ومنهجية الدراسة من إجراءات، أدوات، أساليب، مجتمع، عينة، ونموذج هذه الدراسة الميدانية، وبعد ذلك تم التطرق إلى وصف وتشخيص متغيرات الدراسة (التكنولوجيا الحديثة، تحسين جودة الخدمات التأمينية) بالتفصيل، ثم تم اختبار مختلف فرضيات الدراسة الميدانية عبر التأكد من التباين وعلاقات الارتباط، بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتحسين جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

وبذلك يكون قد تم إسقاط مختلف المفاهيم النظرية المقدمة في الفصلين الأولين على ما يدور فعليا في الشركة محل الدراسة، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تطوير تطبيق التكنولوجيا الحديثة وتعزيز دورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية للشركة محل الدراسة.

الخاتمة

تشكل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجزائرية بصفة خاصة، فالتكنولوجيا لها أهمية بالغة على كل الأصعدة، إذ أصبح استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة ضرورة حتمية تستوجب استخدامها، وذلك بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العصر المتطور.

فنتيجة التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات وأهمية دورها في تحسين جودة الخدمة قد نتج عنها أنماط وأساليب مختلفة في طرق إنجاز الأعمال بشكل مختلف على الشكل التقليدي، حيث أنه ظهرت أساليب مختلفة وجديدة تمكن جودة الخدمة التأمينية من أداء وظيفتها بسهولة وفي الوقت المناسب.

وعليه يمكن القول انه لتحقيق جودة الخدمات بنجاح في أي مؤسسة بغض النظر عن نوعها فان ذلك يتوقف أساسا على الدور الذي يؤديه القائد الإبداعي في قدرته على تحقيق التفاعل بين أعضاء التنظيم لإحداث نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود، وكذا إبراز قدرته على تكوين فرق عمل لديها التزام تام بمختلف التعليمات والقوانين المقررة وتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرار وكذا تعليمهم وتدريبهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وعليه يكون هناك تحسين لجودة الخدمة التأمينية بهذه المؤسسة.

ومن خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني، توضح كيف يمكن لتطبيق التكنولوجيا الحديثة بالشكل المطلوب أن يكون أحد أبرز سبل تحسين جودة الخدمات التأمينية في هذه المؤسسات.

فمن خلال الفصل الأول تم توضيح المدخل المفاهيمي حول التكنولوجيا الحديثة من حيث مفهومها، مجالاتها وخصائصها، وكذلك تم التطرق إلى مستوياتها، ومن ثم التطرق إلى الاقتصاد الرقمي وواقعه في الجزائر بالتفصيل.

وبالنسبة للفصل الثاني فقد تم تخصيصه لدراسة الإطار النظري لجودة الخدمات التأمينية، حيث تم التطرق بالتفصيل إلى مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية وجودتها بالتفصيل، كما تم تناول جودة الخدمة التأمينية من خلال أنواعها، إستراتيجياتها، مستوياتها وأبعادها، وكذلك التطرق إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق جودة الخدمة التأمينية.

أما الفصل الثالث والأخير فقد كان أكثر تعمقا نحو موضوع البحث وذلك من خلال التطرق إلى الدراسة الميدانية للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف وذلك بغية إسقاط أو إحداث نوع من التقارب بين ما تم دراسته نظريا في الفصول السابقة وما يجري فعليا داخل هذه المؤسسة، وقد تمت الدراسة باستعمال استبيان موجه لعملاء المؤسسة حول تطبيق التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية، وتم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج SPSS لاستخراج المؤشرات الإحصائية.

نتائج الدراسة:

- من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني تم استخلاص النتائج التالية:
- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تغيير البناء التنظيمي وتبسيط إجراءات وطرق تدفق العمل بما يساعد في الرفع من إنتاجية المورد من خلال أنها تساهم في الرفع من كفاءة العمليات الإدارية بما يحقق السرعة والدقة في الأداء.
 - تسعى الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف عبر تبنيتها للتكنولوجيا الحديثة إلى تحسين جودة الخدمات التأمينية بها لجذب العملاء وتعزيز علاقتها بهم، وذلك لنيل رضاهم وولائهم لها؛
- كما تم التوصل من خلال أداة الاستبيان وتأسيسا على وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها، ونتائج التحليل الإحصائي لعلاقات التباين والارتباط بين متغيرات الدراسة إلى أهم هذه النتائج على النحو التالي:
- الفرضية الأولى :** " هناك استخدام للتكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف بمستوى مرتفع "

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثاني من الإستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم رفض الفرضية، حيث أن الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف تعد من المؤسسات التي تعمل على استخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال تنظيم عمل موظفيها وتزويد سرعة وفعالية تقديم الخدمة التأمينية إلا أن هذا الاستخدام كان بدرجة متوسطة وليس مرتفع نظرا لغياب الوعي والكفاءات اللازمة لتطبيقها.

الفرضية الثانية : "يوجد تحسين كبير لجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف "

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الإستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم رفض الفرضية، حيث أن الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف تعتبر من المؤسسات التي لديها تحقيق في تحسين جودة الخدمات التأمينية ولكن بوتيرة جد منخفضة وذلك راجع للضعف الكبير في استفادة العاملين من الراحة والكفاءة في أداء المهام الموكلة إليهم وفي تحقيق الخطط المسطرة، إضافة إلى نقص في تحقيق الخدمات التي تلبي احتياجات العملاء والوصول إلى الأرباح المنشودة .

الفرضية الثالثة: " توجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف " ، والتي بدورها تنقسم إلى خمسة فرضيات فرعية كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الملموسية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف ".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف توجد علاقة ارتباط متوسطة بين تطبيق بعد الملموسية واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة محل الدراسة، وذلك راجع لعدم استخدام الشركة محل الدراسة لمعدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة، وعدم الاهتمام بدرجة كبيرة بالتجهيزات والمباني بأن تكون ذات مظهر جميل ومميز، وأن يكون التصميم الداخلي للشركة يوفر جوا مريحا وممتعا للعملاء.

- الفرضية الفرعية الثانية: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاعتمادية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف ".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف توجد علاقة ارتباط ضعيفة بين تطبيق بعد الاعتمادية واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة محل الدراسة، وذلك راجع لضعف ومحدودية قيام الشركة بأداء خدماتها في الوقت المحدد دون أي تأخير على العميل، وعدم اتسام الشركة بقدرتها على تقديم الخدمة دون انقطاع، وعدم حرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر، وإنجازها بطريقة صحيحة من المرة الأولى.

- الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الاستجابة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف ".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف توجد علاقة ارتباط متوسطة بين تطبيق بعد الاستجابة واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة محل الدراسة، وذلك راجع لضعف ومحدودية الاهتمام بالاستطلاعات المستمرة للبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة للتعرف على احتياجات العملاء وبالتالي الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة لا تلبي توقعاتهم بدرجة كافية.

- الفرضية الفرعية الرابعة: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد التعاطف في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف ".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف توجد علاقة ارتباط ضعيفة بين تطبيق بعد التعاطف واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة محل الدراسة، وذلك راجع لضعف اهتمام تركيز إدارة الشركة على إعطاء العميل اهتماما شخصيا، وعدم حرصها على أن تكون ساعات العمل لدى الشركة مناسبة لجميع عملائها.

- الفرضية الفرعية الخامسة: " يوجد علاقة ارتباط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين بعد الأمان في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف ".

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث من خلال تحليل إجابات المستجوبين في المحور الثالث من الاستبيان إضافة إلى الملاحظة فإنه تم قبول الفرضية، حيث أنه في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف توجد علاقة ارتباط متوسطة بين تطبيق بعد الأمان واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة محل الدراسة، وذلك راجع لضعف تركيز إدارة الشركة بأن يكون سلوك العاملين في الشركة يجعل العملاء يثقون بهم، وجعل العملاء يشعرون بالثقة والأمان عند تعاملهم مع العاملين، وأن سلوك العاملين في الشركة لا يتسم بالشفافية والوضوح بدرجة كافية، وليس لديهم المعرفة والخبرة العالية للإجابة على جميع استفسارات العملاء.

وبناء على ما سبق يمكن استنتاج قبول الفرضية الثالثة لأنه توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين تحسين جودة الخدمات التأمينية في المؤسسة محل الدراسة الناتجة عن وجود علاقة الارتباط بين تطبيق أبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) واستخدام التكنولوجيا الحديثة.

بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثالث ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين في الاستبيان فإنه تم تأكيد صحة الفرضية الرئيسية القائلة: " يساهم تطبيق التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف "، حيث أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف ساهم بدرجة متوسطة في تحسين جودة الخدمات التأمينية لهذه الشركة.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف تعمل على تطبيق أبعاد تحسين جودة الخدمات التأمينية بشكل ضعيف ومحدود.

- بينت نتائج الاختبار أنه يوجد علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تطبيق التكنولوجيا الحديثة وتحقيق جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف.

اقتراحات الدراسة:

- بناء على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تقترح جملة من الاقتراحات تمثلت في:
- ضرورة اهتمام المؤسسات باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال تعزيز صورتها الذهنية وهويتها والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى وتضمن لها التنافس في البيئة الخارجية؛
 - تحتاج المؤسسات إلى تركيز جهودها نحو الحصول على الخبرات المطلوبة والمناسبة من حصة الشهادات العليا والذين يكسبونها المعرفة المطلوبة من خلال خبراتهم بما يساهم في تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة لديها؛
 - العمل على تشجيع الابتكار وطرح الأفكار الجديدة وتجربتها في إطار العمل لغرض الحصول على الأساليب الجديدة في حل المشكلات وتطوير الأداء للوصول إلى التميز؛
 - زيادة الاهتمام بإجراء بحوث السوق، ومن أجل توفير منتج (خدمة تأمينية) يلائم حاجات العملاء؛
 - على المؤسسة أن تستثمر بشكل جيد مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسن وترفع من فاعلية جودة الخدمة التأمينية؛
 - ضرورة اهتمام الشركة بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمة التأمينية خاصة تلك المتعلقة بالتعاطف والاستجابة؛

آفاق الدراسة:

- بناء على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، يمكن وضع آفاق للدراسة كما يلي:
- اثر جودة الخدمة التأمينية على الأداء المالي وغير المالي؛
 - دور جودة خدمة التأمين في زيادة الحصة السوقية؛
 - تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية وعلاقتها بجودة أداء العاملين؛
 - دور التكنولوجيات المتطورة في التنافسية وعلاقتها بإدارة الجودة.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: الكتب

1. باللغة العربية

- 1- إبراهيم بختي، (2008): التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر.
- 2- أبو الفضل هاني (2009): التأمين أنواعه المعاصرة وما يجوزان يلحق بالعقود منها، دار العصماء، الطبعة الأولى، دمشق، سوريا.
- 3- الضمور هاني حامد، (2002): تسويق الخدمات التأمينية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 4- الموسوي، صفاء عبد الجبار وآخرون، (2017): الاقتصاد الرقمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 5- حسن علي محمد، (2007): تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات، كلية الأدب جامعة المنيا، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر.
- 6- حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، (2008): تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- 7- سعيد جمعة عقل وحربي محمد عريقات (2016): مبادئ التأمين، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 8- شادي محمود الطريفي وآخرون (2018): تسويق الخدمات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 9- عبد السلام الشناق، (2010): دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 10- علاء عبد الرزاق السالمي، (2014): تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 11- فتيحة بوحورد، (2015): إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 12- فريد النجار، (2007): الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.

قائمة المصادر والمراجع

- 13- فضيل ديليو، (2003): الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة، مصر.
- 14- فضيل ديليو، (2016): التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (مفهوم الاستعمالات الآفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر.
- 15- ماهر عودة شمائلية، محمود عزت اللحام، (2015): تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي، الأردن.
- 16- محمد الفاتح حمدي وآخرون، (2011): تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة (الاستخدام والتأثير)، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر.
- 17- محمد محمد الهادي، (1989): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- 18- محمد منير حجاب (2007): الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- 19- محمود احمد عياد صلاح، إبراهيم جابر السيد، (2020): الاقتصاد الرقمي، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، زرالدة، الجزائر.
- 20- مصطفى يوسف كافي، (2017): تسويق الخدمات الفندقية، دار ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر.
- 21- منال هلال المزاهرة، (2014): تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 22- نجم عبود نجم، (2004): الإدارة الالكترونية " الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية.
- 23- هارون منصر، (2012): تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الأملية للنشر، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر.
- 24- بشير بودية وطارق قندوز، (2016): أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 25- حازم محمد عبد الفتاح، (2017): تسويق الخدمات، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
- 26- سالم رشدي سيد، (2015): التأمين المبادئ والأسس والنظريات، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 27- سلمان زيدان، (2018): تسويق الخدمات التأمينية العمق الاستراتيجي والأداء البشري، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

1-Forman.B, (2001): Du manuel qualité au manuel de management .l'outil strategique, AFNOR, paris, france.

ثانيا: المجالات والدورات العلمية

1. باللغة العربية

- 1- آدم رحمون، شريف زهرة، (2018): الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 7، العدد 28، جامعة الأغواط، الجزائر.
- 2- إلياس سي ناصر، (2021): أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة باتنة 1، الجزائر.
- 3- إيهاب خليفة، (2018): البلوك تشين الثورة التكنولوجية القادمة في عالم الأعمال والإدارة، مجلة أوراق أكاديمية - مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 3.
- 4- حمادوش سميرة، تقرورت محمد، (2019): واقع البنية التحتية التقنية للخدمات الالكترونية لقطاع التأمين في الجزائر، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 21، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- 5- خالد فراح، مهاوة امال، (2020): أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 07، العدد 01، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.
- 6- خلود عاصم، (2013): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، العراق.
- 7- سامية معزوز، (2022): أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر.
- 8- شراقة صبرينة (2021): متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التنويع والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، جامعة سطيف 1، الجزائر.
- 9- شراقة صبرينة ، (2021): تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 27، العدد 12، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- 10- شوقي بن قدور، محمد فوداوا، (2020): المنطق الضبابي واستخداماته في ترشيد القرارات/المالية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.

- 11- عبد الرزاق علي، واغدير إبراهيم وصيف، (2019): اثر جودة خدمات التأمين في بناء الصورة الذهنية لدى عملاء الشركة الجزائرية للتأمين الشامل Cat، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد12، العدد2، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- 12- فتيحة بوحروود، (2012): الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين -دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT-، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة سطيف، الجزائر.
- 13- قرون نورهان وآخرون، (2020): تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني - عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح-، اتحاد الجامعات العربية، مجلد 8، عدد 15، جامعة بني سويف، مصر.
- 14- محمد دغمي، (2022): دور ومساهمة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000-2020، دفاثر البحوث العلمية، المجلد10، العدد1، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر.
- 15- مريم صيد، (2022): تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين، مجلة أرساد الدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 01، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
- 16- مصطفى لعشاشي، مزيان عبد القادر، (2015): تقييم وقياس جودة وكالات التأمينية في السوق الجزائري، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة البليدة، الجزائر.
- 17- وهيبه عبد الرحيم (2019) : تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر.
- 18- سعدي نصيرة، فلاق صليحة، (2021): تبني الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين كآلية لتعزيز الشمول المالي-دراسة حالة شركة أكسا-، المجلة الجزائرية لاقتصاد الادارة، المجلد15، العدد01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

2. باللغة الأجنبية

- 1- Naman Kumar, Jayant Dev Srivastava and Harshit Bisht, (2019) :Artificial Intelligence in Insurance Sector. journal of the gujaratresearhe society, Vol21, N° : 7.

- 1- بشاري كريم، (2005):تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.
- 2- بلمداني سعد، (2018): اثر التكنولوجيات الحديثة على السياحة لدى الشباب المغربي (دراسة ميدانية بتونس-الجزائر-المغرب)، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر.
- 3- بناي مصطفى (2014/2013): واقع وآفاق شركات التأمين الجزائرية في ظل الإصلاحات الاقتصادية والمتغيرات الدولية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- 4- بوزيدي مراد، شردوح فاروق، (2013): التأمين على الأشخاص (دراسة في قانون التأمين الجزائري)، مذكرة ماستر في الحقوق، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر.
- 5- بونيف محمد رضا، عزوز يوسف، (2021): دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات SAA-، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- 6- حسين العلمي، (2013/2012): دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر.
- 7- زكري إيمان (2014): أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون -دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR وكالة أم البواقي-، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- 8- سامي بوشقرة، (2014): مدى مساهمة تأمين الحريق وتأمين انكسارات الآلات في حماية ممتلكات المؤسسة-دراسة حالة تأمين الحريق وتأمين انكسار الآلات وكالة أم البواقي CAAR - ، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، أم البواقي، الجزائر.
- 9- عصام قاسم حسن أبو عرة، (2018): مدي تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
- 10- لعميد نور الهدى، (2010): واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

- 11- مدفوني وحيدة، (2015/2014): واقع وأهمية إعادة التأمين في مواجهة التزامات شركات التأمين -دراسة حالة السوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- 12- يسع ياسمين، (2011): دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر.
- 13- يوسف محمد عفيف، (2016): التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.
- 14- إيمان الحاج علي محمد حسين (2017): اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، السودان.
- 15- بوعنان نور الدين، (2007): جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء -دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- 16- حورية بلعويديات (2008): استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة متنوري، قسنطينة، الجزائر.
- 17- داني الزهرة، (2017): تقييم جودة الخدمة التأمينية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR مستغانم- مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر.
- 18- سحانين الميلود، (2017): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجليلي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر.
- 19- عبد الفتاح داودي، (2017): دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

- 20- عبد المطلب ناغل، رضوان مشيكي، (2019): اثر جودة الخدمات التأمينية على اثر جودة الخدمات التأمينية على رضا الزبائن -دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa وكالة المسيلة-، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- 21- غنيات سارة، خالد وسيلة، (2021): دور التكنولوجيا الحديثة في إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.
- 22- فائزة بن عمروش، (2017): دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك -حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر-، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- 23- قرواني مريم، (2015/2014): دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين -دراسة حالة شركة التأمين الدولية للتأمين وإعادة التأمين بالجزائر العاصمة- CIAR ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- 24- لكبير علي (2015): تأمين المسؤولية المدنية، أطروحة دكتوراه العلوم في الحقوق، غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- 25- مشري محمد الناصر، (2017): سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية -دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

رابعاً: المؤتمرات والملتقيات العلمية

1. باللغة العربية

- 1- سامية شهبي وآخرون، (2018): الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول دراسة تقنية ميدانية، الملتقى الدولي حول الذكاء الاصطناعي: تحد جديد للقانون، المنعقد يومي 27، 28 نوفمبر، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- 2- عبد الجبار سهيلة، (2022): استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الإعلام والاتصال لإدارة الوقت كمدخل للحد من البيروقراطية، المؤتمر العلمي الافتراضي حول البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد، المنعقد يومي 21 و 22 ماي، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

3- مريم صيد، سوسن زيرق، (2022): تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين، الملتقى الدولي الافتراضي حول البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية"الفرص، التحديات والآفاق"، المنعقد يوم 18 جوان، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.

2. باللغة الأجنبية

1- Koprivica, M. (2018). Insurtech : challenges and opportunity for the insurance sector. Conference proceedings, 2nd international scientific conference, ITEMA, Nov.08.

خامسا: القوانين والمراسيم التنفيذية والمناشير

1- المادة 14 من الامر 04-06 المعدل والمتمم للامر 95-07، الجريدة الرسمية العدد 13، الصادر بتاريخ: 8 مارس 1995.

2- المادة 60 مكرر، من القانون 04-06، المعدل والمتمم للامر 95-07، الجريدة الرسمية العدد: 13، الصادر بتاريخ 8 مارس 1995.

3- المادة 65 من الامر 95-07، الجريدة الرسمية العدد 13، الصادر بتاريخ: 8 مارس 1995.

4- القانون رقم 04/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر 07/95 المتضمن قانون التأمينات، جريدة الرسمية عدد 15 المؤرخة في 12 مارس 2006.

سادسا: مواقع الانترنت الرسمية والموسوعات

1. باللغة العربية

1- الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، متاح على الموقع الإلكتروني: www.mpt.gov.dz تم الاطلاع عليه يوم: 2023/04/12 على الساعة: 12:14.

2- الموقع الإلكتروني سلطة ضبط البريد والمواصلات www.arpt.dz تم الاطلاع عليه يوم: 2023/04/07 على الساعة: 17:26.

3- تقي الدين جدي، دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر، متاح على الموقع الإلكتروني: <https://saspost.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 2023/02/22، على الساعة: 20:05.

4- نشرة الاتحاد المصري للتأمين (نشرات أسبوعية 2017-2021): الذكاء الاصطناعي وأثره على صناعة التأمين، متاح على الموقع: <http://www.ifegypt.org> / تم الاطلاع عليه يوم: 2023/05/08، على الساعة: 12:23.

قائمة المصادر والمراجع

5- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي (2020): مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات، متاح على الموقع: www.mpt.gov.dz، تم الاطلاع عليه يوم: 2023/05/12 على الساعة: 18:53.

6- مريم شوقي، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الالكترونية، مجلة الحوار المتمدن، متاح على الموقع: www.ahwar.org تم الاطلاع عليه يوم: 2023/01/10 على الساعة: 13:50.

2. باللغة الأجنبية

1- Intelligence artificielle et éthique, La Fabrique d'Assurance, livre blanc 2019 , Consulté le 09 /05/2023 sur :<https://www.lafabriquedassurance.org>.

2- KPMG (2019) :Insurance technology infrastructure for new insurance. Consulté le 08 /05/2023, sur KPMG.org: <http://home.kpmg.com/cn/en/home/about/offices.htm>.

الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استخدام التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية

- دراسة ميدانية للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR لولاية الطارف -

السادة العملاء المحترمون

تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد بنكي ونقدي تحت عنوان:
"استخدام التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية دراسة ميدانية للشركة الوطنية الجزائرية للتأمين
وإعادة التأمين LA CAAR لولاية الطارف".

نرجو من حضرتكم التكرم بالمساعدة على إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان
المرفق مؤكداً لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث
العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير وشكراً

تحت إشراف الأستاذة: د/ العابد برينيس شريفة

الطالبتان:

- عجمي شيماء

- بوهنة اميرة

إرشادات عامة لتعبئة الاستبيان: إرشادات عامة لتعبئة الاستبيان:

- ضع علامة (X) في المكان المناسب

- يرجى عدم ترك أي سؤال دون إجابة لان ذلك يلغي صلاحية الاستمارة.

السنة الجامعية: 2022-2023

قائمة الملاحق

المحور الأول: معلومات عامة

1-الجنس:

ذكر - أنثى

2- السن:

30-18 40-31 50-41 51 فما فوق

3- الحالة الاجتماعية:

متزوج عازب مطلق أرمل

4-المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي مهني جامعي دراسات عليا

5- المهنة:

موظف قطاع عام موظف قطاع خاص أعمال حرة

عاطل عن العمل طالب متقاعد

6-أسباب اختيار الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف :

قرب الموقع سمعة الشركة حسن تعامل الموظفين سهولة وسرعة الإجراءات

7- اقدمية التعامل مع الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف:

اقل من سنة 1-5 سنوات 6-10 سنة 11-14 سنة من 15 سنة فما فوق

8-الوسيلة التي تتعامل بها الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين:

الاتصال المباشر الموقع الالكتروني للشركة كل ما سبق

قائمة الملاحق

المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا الحديثة في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
9	تمتلك الشركة أجهزة الكترونية وتكنولوجية متنوعة.					
10	تمتلك الشركة برمجيات اختصرت الجهد والوقت عند القيام بعمليات التأمين.					
11	يملك موظفو الشركة كفاءات وخبرات تؤهلهم لاستعمال الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالشركة.					
12	يمكن الاتصال بالشركة عن طريق الهاتف.					
13	يمكن الاتصال بالشركة عن طريق موقعها الالكتروني على شبكة الانترنت.					
14	تساعد التكنولوجيا الحديثة على تقديم الخدمات بفعالية.					
المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمة التأمينية في الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية الطارف						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الملموسية: تتمثل في الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للشركة ومستلزمات راحة العملاء.						
15	تمتلك الشركة التأمين موقع استراتيجي بنسبة لك.					
16	التصميم الداخلي للشركة منظم ويجذبك.					
17	قاعة الانتظار مكيفة ونظيفة.					
18	توجد أماكن ملائمة للوقوف بسيارتك.					
19	المظهر الخارجي للشركة يتلاءم ونوع الخدمات المقدمة.					
الاعتمادية: هي قدرة الشركة على تقديم خدمات دقيقة للعملاء تتوافق وتوقعاتهم وتفي بوعودها تجاههم.						
20	تفي الشركة بوعودها لك.					
21	يتمتع موظفو الشركة بمهارة في تقديم الخدمة لك.					
22	يتحلى الموظفون بروح المسؤولية.					

قائمة الملاحق

					تنجز الشركة الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى	23
الاستجابة: هي سرعة استجابة الشركة لمطالب واحتياجات عملائها						
					تقدم الشركة خدمات سريعة	24
					لدى مقدمي الخدمة الإرادة والرغبة في مساعدتك	25
					يهتم مقدمي الخدمة بإعلام العملاء بدقة عن موعد تقديم الخدمة	26
					يتحلى الموظف بأسلوب الوقت المضبوط لإجراء مختلف الخدمات	27
التعاطف: توفر صفات اللباقة والتأدب في مقدم الخدمة مما يؤدي لعلاقات ودية يسودها الاحترام بينهم وبين العملاء وهو ما يؤدي لسهولة الاتصال فيما بينهم والعناية بالعملاء.						
					يتمتع الموظفون بجميع مظاهر الاستقبال الحسن (ترحيب، اللطافة، الإصغاء، النصيحة)	28
					يتفهم موظفو الشركة الاحتياجات المختلفة للعملاء	29
					توفر الشركة ساعات عمل ملائمة لظروف عملائها	30
					تولي الشركة عملائها رعاية خاصة من حيث تلبية احتياجاتهم	31
الأمان: ضمان السرية في المعاملات مع الشركة والخلو من الخطورة والشك.						
					تتعامل الشركة مع المعلومات الخاصة بك بسرية تامة	32
					تعطي الشركة كافة الضمانات للقيام بما يلزم في حالة وقوع الخطر أو في حالة توقيف عقد التأمين	33
					تشعر بالأمان عند تعاملك مع هذه الشركة	34
					يؤدي موظفو الشركة عملهم بشكل سليم	35

قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: أسئلة المقابلة

1. هل تمتلك الشركة أجهزة إلكترونية وتكنولوجية متنوعة؟
2. هل تمتلك الشركة برمجيات اختصرت الجهد والوقت عند القيام بعمليات التأمين؟
3. ما هي الخدمات التي توفرها الشركة قبل وبعد إدماج التكنولوجيا الحديثة في العمل؟
4. هل يمتلك موظفو الشركة كفاءات وخبرات تؤهلهم لاستعمال الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالشركة؟
5. هل تمتلك الشركة برمجيات آمنة تحمي بيانات العملاء من الضياع والقرصنة؟
6. هل تفي الشركة بالتزاماتها ووعودها تجاه عملائها في الأجل المحدد؟
7. هل تجيب الشركة على استفسارات عملائها وتعالج شكاويهم بسرعة؟
8. هل يولي موظفو الخدمة اهتماما فرديا بكل عميل؟
9. هل التكنولوجيا الحديثة التي توفرها الشركة تزيد سرعة الاتصال بين العميل والشركة بأقل تكلفة؟
10. هل التكنولوجيا الحديثة التي توفرها الشركة تنظم عمل موظفي الشركة وتزيد سرعة وفعالية تقديم الخدمة التأمينية؟
11. هل زادت مردودية الشركة بعد استعمال التكنولوجيا الحديثة؟
12. هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة في الشركة في تحسين جودة الخدمات التأمينية؟

قائمة الملاحق

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المقيمين للاستبيان

الجامعة	الرتبة/ اللقب والاسم	الرقم
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	الدكتورة العابد برينيس شريفة	01
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	الدكتورة عميدات سارة	02
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	الدكتورة كافي فريدة	03